AREA AFFARI GENERALI
Sistema Informatico
Responsabile di Area: Cafasso Antonio

CITTÁ DI MALNATE
PROVINCIA DI VARESE

Malnate, 31 maggio 2023

Finanziato dall'Unione europea
NextGenerationEU

Spett.le
Si.net Servizi Informatici S.r.l.

Corso Magenta n. 46
Milano

Oggetto: Contratto per la realizzazione del nuovo sito istituzionale comunale (Pacchetto Cittadino informato) - CUP B21F22001330006 - CIG 9835272336. Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza – Missione 1 – Componente 1 – Investimento 1.4 "Servizi e cittadinanza digitale" Misura 1.4.1 - "Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici" Comuni, finanziato dall'Unione Europea – NextGenerationEU

Con determinazione n. 283 in data 30/05/2023 del Responsabile dell'Area Affari Generali, allegata al presente atto, è stata affidato a codesta ditta il servizio in oggetto nell'ambito degli investimenti finanziati dalle risorse del PNRR, per un importo contrattuale di € 14.620,00 oltre IVA.

Il servizio dovrà essere espletato secondo quanto disposto dal Foglio Condizioni e dall'allegato 2 all'Avviso Pubblico Misura 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici".

Entrambi i documenti sono allegati al presente atto.

Tutte le attività previste per il servizio affidato dovranno essere completate entro 360 giorni dalla data di contrattualizzazione.

A seguito dell'accreditamento delle risorse finanziarie previste dal finanziamento PNRR, si procederà alla liquidazione del corrispettivo, previa emissione di fattura elettronica da parte della ditta affidataria del servizio. Nella fattura dovrà essere indicato il seguente Codice Univoco: 5CFH1T e il CIG della procedura: 9835272336.

La liquidazione sarà effettuata, in unica soluzione, entro 30 giorni dalla presentazione della fattura elettronica, previa acquisizione da parte del Comune del DURC a verifica della regolarità contributiva della ditta.

La ditta affidataria è tenuta al rispetto degli obblighi derivanti dalla normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi della legge 136/2010 e successive modificazioni.

Per tutto quanto non previsto nel presente atto, si rinvia ai documenti allegati e alla disciplina dettata dalla normativa vigente in materia.

Ai sensi dell'art. 32 comma 14 del D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50 e successive modificazioni, la presente lettera ha valore di contratto e, in quanto tale, dovrà essere firmata digitalmente dal legale rappresentante e ritrasmessa mediante PEC alla scrivente Amministrazione.

Distinti saluti.

COMUNE di MALNATE Prov. Varese

*Il Responsabile dell'*Area *Affari Generali*
dott. Cafasso Antonio

Documento firmato digitalmente: la firma autografa è sostituita con l'indicazione a stampa del nominativo del soggetto responsabile, ai sensi dell'articolo 21 e 24. D.Lgs.82/2005

COMUNE DI MALNATE

Provincia di Varese

Finanziato dall'Unione europea
NextGenerationEU

AREA AFFARI GENERALI

UFFICIO SISTEMA INFORMATICO

****

DETERMINAZIONE

Determ. n. 283 del 30/05/2023

Oggetto: AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO PER LA REALIZZAZIONE DEL NUOVO SITO ISTITUZIONALE COMUNALE, PACCHETTO CITTADINO INFORMATO. CUP B21F22001330006 - CIG 9835272336. PNRR - MISSIONE 1 - COMPONENTE 1 - INVESTIMENTO 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE" MISURA 1.4.1 "ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI" COMUNI, FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA - NEXTGENERATIONEU.

IL RESPONSABILE DELL'AREA

RICHIAMATI:

- il Decreto Sindacale n. 7 del 31/03/2023 con il quale è stato nominato il Responsabile dell'Area Affari Generali, ai sensi dell'art. 50 del D. Lgs. n. 267/2000;
- la deliberazione di Giunta Comunale n. 52 del 27 aprile 2023, di approvazione del PEG per l'anno 2023;

ATTESO:

- che il Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri ha invitato i Comuni italiani a presentare domanda di partecipazione all'Avviso Pubblico del Piano nazionale

di ripresa e resilienza – Missione 1 – Componente 1 – Investimento 1.4 “Servizi e cittadinanza digitale” Misura 1.4.1 “Esperienza del cittadino nei servizi pubblici” Comuni, finanziato dall’Unione Europea – NextGenerationEU;

- che l’Avviso Pubblico individua gli interventi finanziabili con riferimento a obiettivi di miglioramento dei siti comunali e all’erogazione da parte del Comune di servizi digitali per il cittadino, così come definito nel dettaglio dall’allegato 2 all’Avviso;

- che l’importo del finanziamento sarà riconosciuto a seguito del conseguimento del risultato atteso per il rifacimento del sito web e dei servizi attivati;

- che l’importo del finanziamento per i comuni come Malnate con un numero di abitanti compreso tra 5.000 e 20.000 abitanti è pari a € 51.654,00 per il rifacimento del sito web e di € 25.895,00 per ogni singolo servizio attivato, per un massimo di quattro servizi;

CONSIDERATO:

- che il Comune di Malnate ha presentato domanda in data 08/06/2022 per la concessione del finanziamento per complessivi € 155.234,00 - CUP: B21F22001330006 – per interventi da effettuarsi per il rifacimento del sito internet (pacchetto cittadino informato) e l’attivazione di quattro servizi digitali per il cittadino (pacchetto cittadino attivo), per le richieste di:
  - accesso agli atti
  - pubblicazione di matrimonio
  - permesso per parcheggio invalidi
  - permesso per passo carrabile
- che il finanziamento è stato concesso con decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per la trasformazione digitale, n. 32 – 2 / 2022 – PNRR con riferimento all’Investimento 1.4 “Servizi e cittadinanza digitale” Misura 1.4.1 “Esperienza del cittadino nei servizi pubblici” Comuni, finanziato dall’Unione Europea – NextGenerationEU” – CUP: B21F22001330006;
- che per la realizzazione degli interventi oggetto del finanziamento saranno individuati fornitori diversi, uno per il pacchetto cittadino informato e uno per il pacchetto cittadino attivo;
- che il Comune è tenuto a formalizzare il contratto con il fornitore entro 180 giorni dalla data di notifica del decreto di finanziamento;

ATTESO:

- che al fine del rispetto del cronoprogramma dettato dall’allegato 2 all’Avviso Pubblico del finanziamento in oggetto, è necessario procedere agli affidamenti degli interventi da realizzare;
- che in relazione alla realizzazione del nuovo sito internet comunale (pacchetto cittadino informato) è stato predisposto dal servizio Ced comunale apposito Foglio condizioni, allegato al presente atto, con la descrizione degli interventi da effettuare, le modalità e i tempi di esecuzione;
- che la realizzazione del nuovo sito comunale dovrà rispettare quanto prescritto dall’allegato 2 all’Avviso Pubblico del finanziamento PNRR in oggetto;
- che l’importo stimato delle prestazioni al netto dell’IVA è stato determinato in € 14.820,00;
- che non sussiste l’obbligo di redazione del DUVRI tenuto conto della tipologia delle prestazioni da effettuare;
- che in relazione al rispetto dei criteri ambientali minimi di cui all’art. 34 del D. Lgs. 50/2016 e successive modificazioni, non sono stati adottati decreti ministeriali inerenti l’oggetto del servizio da affidare;
- che con riferimento alla presente procedura non sussistono ipotesi di conflitto di interesse, conformemente a quanto disposto dall’art. 42 del D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50 e successive modificazioni;

CONSIDERATO:

- che l’affidamento avviene nel rispetto dei principi enunciati dal comma 1 dell’art. 30 del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e successive modificazioni, economicità, efficacia, tempestività, correttezza, libera concorrenza, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità, pubblicità, nonché del principio di rotazione degli inviti e degli affidamenti, come richiamati dal comma 1 dell’articolo 36 del citato Decreto Legislativo;
- che il servizio viene affidato mediante la procedura di affidamento diretto nell’ambito delle procedure dei contratti sotto soglia, ai sensi dell’art. 1 comma 2 lett. a) del D.L. 16/07/2020, n. 76, convertito con modificazioni in Legge 11/09/2020 n. 120, da ultimo modificato dall’art. 51 comma 1 del D.L.

31/05/2021 n. 77 convertito con modificazioni in Legge 29/07/2021 n. 108, in quanto l'importo del servizio è inferiore a € 139.000,00;

DATO ATTO:

- che, ai sensi dell'art. 10 comma 1 del D.L. 18 novembre 2022, n. 176 che modifica l'art. 1 lett. a) del D.L. 32/2019 convertito con modificazioni dalla Legge n. 55/2019, per le procedure afferenti alle opere PNRR e PNC, l'obbligo dei comuni non capoluogo di provincia di procedere all'acquisizione di forniture, servizi e lavori, oltre che secondo le modalità indicate dall'art. 37 comma 4 del D. Lgs. 50/2016 e successive modificazioni, attraverso le unioni di comuni, le province, le città metropolitane e i comuni capoluogo di provincia, è da intendersi applicabile alle procedure il cui importo è pari o superiore alle soglie di cui all'art. 1 comma 2 lett. a) del D.L. n. 76/2020 convertito con modificazioni dalla Legge n. 120/2020;
- che, pertanto, il Comune di Malnate pur non essendo capoluogo di provincia, può procedere alla acquisizione del servizio di cui trattasi essendo di importo inferiore a € 139.000,00, fermi restando gli obblighi di acquisto e di negoziazione, anche telematici, previsti dalle vigenti disposizioni in materia di contenimento della spesa;
- che, ai sensi dell'art. 216 comma 10 del D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50 e successive modificazioni, fino all'entrata in vigore del sistema di qualificazione delle stazioni appaltanti di cui all'art. 38 del citato decreto legislativo, i requisiti di qualificazione sono soddisfatti mediante l'iscrizione all'anagrafe di cui all'art. 33-ter del D.L. 18 ottobre 2012 n. 179, convertito con modificazioni, dalla Legge 17 dicembre 2012, n. 221;
- che, ai sensi dell'art. 1, comma 512, della Legge 28.12.2015 n. 208, è fatto obbligo agli Enti pubblici di ricorrere ai mercati elettronici per l'acquisizione di beni e servizi informatici e di connettività;

TENUTO CONTO di quanto indicato dal Consiglio dell'Autorità Nazionale Anticorruzione con le Linee Guida n. 4 recanti "Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici" approvate con delibera n. 1097 del 26/10/2016 e aggiornate al D. Lgs. 56/2017 con delibera n. 206 del 01/03/2018 e, a seguito dell'entrata in vigore della Legge 14 giugno n. 55 di conversione del Decreto Legge 18 aprile 2019 n. 32, aggiornate con delibera n. 636 del 10/07/2019;

ATTESO:

- che, ai sensi dell'art. 26, comma 3 della Legge 488/1999, è stata verificata l'assenza di convenzioni e accordi quadro attivati dalla Consip S.p.A. e di convenzioni attivate da ARIA di Regione Lombardia per il servizio in argomento;
- che, ai sensi dell'art. 9 del D.L. 66/2014, convertito nella Legge 89/2014, è stata verificata, per la tipologia del servizio oggetto del presente affidamento, l'assenza di prezzi di riferimento e di parametri prezzo-qualità;
- che la prestazione oggetto del presente affidamento non rientra nelle particolari categorie merceologiche individuate ai sensi dell'art. 1, commi 7 e 9, del D.L. 95/2012 convertito dalla Legge 135/2012;
- che il servizio da acquisire essendo di importo inferiore a € 40.000, ai sensi dell'art. 21, comma 6, del D. Lgs. 50/2016 e successive modificazioni, non è stato inserito nel programma biennale degli acquisti di beni e servizi;

ATTESO:

- che al fine di procedere all'affidamento del servizio, l'ufficio Ced comunale ha vagliato diverse proposte pervenute da ditte specializzate del settore, confrontando le diverse soluzioni offerte con i relativi preventivi di spesa;
- che al termine di tale fase di studio, tenuto conto degli aspetti tecnici ed economici e dell'esperienza delle ditte nella realizzazione di siti web per enti pubblici, la proposta formulata dalla ditta Si.net Servizi Informatici S.r.l. con sede in Corso Magenta n. 46 – Milano, è risultata quella più rispondente alle esigenze del Comune di Malnate;
- che si è proceduto, pertanto, per l'acquisizione del servizio ad attivare sul Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione la procedura di negoziazione "trattativa privata", numero 3576246, con la ditta Si.net Servizi Informatici S.r.l.;
- che la ditta ha confermato la propria proposta tecnica di offerta (n. OFF-2301072 del 06/02/2023) con l'accettazione delle condizioni del Foglio Condizioni, a fronte di un corrispettivo pari a €

14.620,00 oltre IVA e producendo la documentazione amministrativa conformemente a quanto richiesto;

CONSIDERATO che la ditta Si.net Servizi Informatici S.r.l. è in possesso di pregresse e documentate esperienze analoghe a quelle oggetto del presente affidamento, come previsto dall'art. 1 comma 2 lett. a) della Legge n. 120/2020, lettera così sostituita dall'art. 51, comma 1, lett. a), sub. 2.1), della Legge n. 108/2021;
ATTESO che è stata acquisita la documentazione attestante il possesso dei requisiti di ordine generale di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e successive modificazioni dichiarati dall'affidatario del servizio;

RITENUTO, pertanto, di affidare alla ditta Si.net Servizi Informatici S.r.l. con sede in Corso Magenta n. 46 – Milano, il servizio per la realizzazione del nuovo sito istituzionale comunale nell'ambito del pacchetto cittadino informato del finanziamento PNRR di cui all'oggetto, per un importo contrattuale di € 14.620,00 oltre IVA;

DATO ATTO che il responsabile del procedimento per il presente affidamento è il sottoscritto responsabile dell'Area Affari Generali, il CUP è B21F22001330006 e che è stato acquisito il seguente CIG 9835272336 rilasciato dall'Anac;

VISTO l'art. 191 del D. Lgs. 267/2000;

CONSIDERATO, ai sensi dell'art. 192 del D. Lgs. 267/2000, che:

- l'oggetto del contratto è l'affidamento del servizio per la realizzazione del nuovo sito istituzionale comunale nell'ambito del pacchetto cittadino informato, relativo al PNRR - Missione 1 – Componente 1 – Investimento 1.4 "Servizi e cittadinanza digitale" Misura 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici" - Servizi digitali per il cittadino, finanziato dall'Unione Europea – NextGenerationEU;
- la modalità di scelta del contraente è quella dell'affidamento diretto nell'ambito delle procedure dei contratti sotto soglia, ai sensi dell'art. 1, comma 2 lett. a), del D.L. 16/07/2020, n. 76, convertito con modificazioni dalla Legge 11/09/2020 n. 120, da ultimo modificato dall'art. 51, comma 1, del D.L. 31/05/2021 n. 77 convertito con modificazioni dalla Legge 29/07/2021 n. 108;
- il contratto sarà perfezionato, ai sensi dell'art. 32, comma 14, del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e successive modificazioni, mediante corrispondenza secondo l'uso del commercio consistente in un apposito scambio di lettere tramite posta elettronica certificata;

RICHIAMATO l'art. 1, comma 3 (primo periodo), del Decreto Legge 16/07/2020 n. 76, convertito in Legge 11/09/2020 n. 120, per il quale gli affidamenti diretti possono essere realizzati tramite determina a contrarre o atto equivalente che contenga gli elementi descritti nell'art. 32, comma 2, del D. Lgs. 50/2016 e successive modificazioni, l'oggetto dell'affidamento, l'importo, il fornitore, le ragioni della scelta del fornitore, il possesso dei requisiti di carattere generale in capo al fornitore, nonché il possesso dei requisiti tecnico professionali, ove richiesti;

RITENUTO che l'istruttoria preordinata all'emanazione del presente atto consente di attestare la sua regolarità e correttezza, ai sensi e per gli effetti di quanto dispone l'art. 147 bis, comma 1, del D. Lgs. 267/2000;

VISTI:

- il bilancio di previsione 2023 e la determina del Responsabile dell'Area Affari Generali n. 262 del 24/05/2023 di accertamento dell'entrata del finanziamento PNRR in oggetto;
- il Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 *(Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali)* e il Decreto Legislativo 23 giugno 2011, n. 118 *(Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della Legge 5 maggio 2009, n. 42)*;
- il Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 (*Codice dei contratti pubblici*);
- il Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (*Codice dell'amministrazione digitale*);
- il Regolamento 12 febbraio 2021, n. 2021/241/UE (*Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce il dispositivo per la ripresa e la resilienza*);
- la Legge 23 dicembre 1999, n. 488 (*Legge finanziaria 2000*) e la Legge 27 dicembre 2006, n. 296 (*Legge finanziaria 2007*);
- la Legge 13 agosto 2010, n. 136 (*Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia*);

- il Decreto Legge 16 luglio 2020, n. 76 (*Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale*) convertito con modificazioni dalla Legge 11 settembre 2020, n. 120;
- il Decreto Legge 31 marzo 2021, n. 77 *(Governance del Piano nazionale di rilancio e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure)* convertito con modificazioni dalla Legge 29 luglio 2021, n. 108;

D E T E R M I N A

1. **AFFIDARE**, per le motivazioni esposte nella parte narrativa del presente atto, alla ditta Si.net Servizi Informatici S.r.l. con sede in Corso Magenta n. 46 – Milano, il servizio per la realizzazione del nuovo sito istituzionale comunale nell'ambito del pacchetto cittadino informato, relativamente al PNRR - Missione 1 – Componente 1 – Investimento 1.4 "Servizi e cittadinanza digitale" Misura 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici" - Servizi digitali per il cittadino - finanziato dall'Unione Europea – NextGenerationEU, per un importo contrattuale di € 14.620,00 oltre IVA.

2. **APPROVARE** il Foglio condizioni, allegato al presente atto per farne parte integrante e sostanziale, regolante l'esecuzione del servizio.

3. **DARE ATTO:**
   - che il servizio dovrà essere eseguito nel rispetto di quanto previsto dal Foglio Condizioni, dall'allegato 2 dell'Avviso Pubblico del finanziamento PNRR in oggetto e dalla proposta tecnica prodotta dalla ditta affidataria;
   - che tenuto conto del modesto valore dell'affidamento e a fronte dell'assenza della richiesta di un canone di manutenzione fino al 31/12/2024, non verrà richiesto alla ditta affidataria di produrre la garanzia definitiva di cui all'art. 103 del D. Lgs. 50/2016 e successive modificazioni;
   - che il Responsabile unico del procedimento ha rilasciato attestazione relativa all'insussistenza di conflitto di interesse ai sensi dell'art. 42 del D. Lgs. 50/2016 e successive modificazioni, attestazione acquisita al protocollo dell'Ente con il numero 10369 in data 16/05/2023.

4. **ATTESTARE** la regolarità e la correttezza del presente atto ai sensi e per gli effetti di quanto dispone l'art. 147 bis, comma 1, del D. Lgs. n. 267/2000.

5. **IMPEGNARE** la spesa di € 17.836,40 all'apposito capitolo del bilancio di previsione 2023 come indicato nella scheda contabile allegata.

Avverso alla presente determinazione è ammesso il ricorso al TAR di competenza entro 60 gg. o entro 120 gg. al Presidente della Repubblica. E' ammesso il ricorso al TAR di competenza entro 30 gg. se trattasi di appalto di lavori, servizi o forniture.

Sottoscritta dal Responsabile d' Area
(CAFASSO ANTONIO)
con firma digitale

Area Affari Generali
Ufficio CED
Tel. 0332 275203 - Fax 0332 429035
ced@comune.malnate.va.it
Responsabile di Area: Cafasso Antonio

CITTÁ DI MALNATE
PROVINCIA DI VARESE

Finanziato dall'Unione europea
NextGenerationEU

FOGLIO CONDIZIONI

Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza – Missione 1 – Componente 1 – Investimento 1.4 "Servizi e cittadinanza digitale" Misura 1.4.1 - "Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici" - Servizi Digitali per il cittadino – Sito comunale (Pacchetto Cittadino informato) - CUP B21F22001330006 - CIG 9835272336

Oggetto del presente foglio condizioni è la realizzazione del nuovo sito istituzionale del Comune in conformità a quanto indicato nell'Allegato 2 all'Avviso in oggetto: Definizione del perimetro degli interventi relativi alla Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici" – Comuni.

Per la realizzazione del nuovo portale sono previsti i seguenti interventi:

Startup

- Valutazione dello stato dell'arte del sito istituzionale del Comunale
- Valutazione dell'adesione al modello del nuovo sito
- Attivazione ambiente e configurazione iniziale
- Attivazione e configurazione moduli accessori
- Porting dei contenuti da sito precedente, con esclusione la migrazione delle sezioni "Amministrazione Trasparente" e "Albo Pretorio"
- Supporto al collaudo da parte del Comune
- Supporto al rilascio in esercizio

Servizi

- Supporto gestione pratica PNRR (pacchetto cittadino informato)
- N. 2 incontri di feedback da concordare nell'arco del primo anno di esercizio

Formazione e affiancamento

- Pacchetto di n. 24 ore da destinare alla formazione di un numero minimo di n. 3 referenti del Comune
- Le sessioni formative da concordarsi lungo il periodo definito dal contratto
- Corso di formazione sull'accessibilità di durata pari almeno a due ore

Canone utilizzo e assistenza fino al 31/12/2026

- Garanzia sul software sviluppato, per tutta la durata del contratto a partire dal rilascio in esercizio del nuovo sito istituzionale
- Utilizzo della piattaforma con canone premium fino al 31/12/2026

Per il dettaglio degli interventi da realizzare si rinvia alla proposta tecnica proposta dalla ditta Si.net Servizi Informatici S.r.l. n. OFF-2301072 del 06/02/2023.

Al termine delle attività, la ditta dovrà rilasciare le informazioni necessarie e fornire assistenza per la compilazione di una checklist, come previsto dal paragrafo "Verifica della conformità"

dell'allegato 2 all'Avviso.

L'importo del servizio per tutte le attività da realizzare è di € 14.820,00 (quattordicimilaottocentoventi/00) oltre IVA.

Non è previsto il pagamento di nessun canone di manutenzione fino al 31/12/2026.

L'affidamento avverrà mediante affidamento diretto, ai sensi dell'art. 1 comma 2 lett. a) del D.L. 16/07/2020, n. 76, convertito con modificazioni in Legge 11/09/2020 n. 120, da ultimo modificato dall'art. 51 comma 1 del D.L. 31/05/2021 n. 77 convertito con modificazioni in Legge 29/07/2021 n. 108. La procedura di affidamento verrà espletata mediante il MEPA.
Il contratto verrà stipulato, ai sensi dell'art. 32 comma 14 del D. Lgs. 50/2016 e successive modificazioni, mediante corrispondenza secondo l'uso del commercio consistente in un apposito scambio di lettere tramite posta elettronica certificata.

La ditta si impegna, inoltre, al rispetto di quanto previsto dall'art. 47 del D.L. 77/2021 convertito con modificazioni in Legge 108/2021, in particolare con riferimento agli obblighi in materia di lavoro delle persone con disabilità e, in caso di assunzioni necessarie per l'esecuzione del contratto o per attività ad esso connesse o strumentali, ad assicurare una quota pari al 30% delle predette assunzioni all'occupazione giovanile (under 36) e occupazione femminile, calcolate secondo le modalità di cui al DPCM 7 dicembre 2021.

Tutte le attività previste dal servizio affidato dovranno essere completate entro 360 gg dalla data di contrattualizzazione, come previsto dal punto "Cronoprogramma" dell'allegato 2 all'avviso.

In caso di inadempimenti relativi alle prestazioni oggetto del contratto, previa contestazione scritta e valutazione delle conseguenti controdeduzioni, potranno essere applicate delle penali in relazione alla gravità delle violazioni contrattuali, da un minimo di € 100,00 a una massimo di € 500,00.
In caso di mancato rispetto del termine per la conclusione del contratto potrà essere applicata una penale di € 150,00 per ogni giorno di ritardo, salvo che la ditta non dimostri che il ritardo sia dovuto a cause di forza maggiore e comunque non dipendenti dalla propria volontà.
La contestazione scritta, inviata dal responsabile dell'area tramite pec, fisserà un termine (da considerarsi perentorio) entro il quale l'affidatario del servizio dovrà presentare le proprie controdeduzioni e ottemperare alla prescrizione violata, nonché rimuovere gli effetti perduranti della contestata violazione.
La penale sarà trattenuta dall'importo del corrispettivo da corrispondere.

Infine, ai sensi dell'art. 47 comma 6 del D.L. 31/03/2021 n. 77 convertito con modificazioni in Legge 29/07/2021 n. 108, è prevista una penale fino a un massimo di € 300,00 per inadempimenti relativi agli obblighi di cui al comma 4 del sopra citato art. 47.

Si conviene che, oltre a quanto genericamente previsto dall'art. 1453 del Codice Civile per i casi di inadempimento alle obbligazioni contrattuali, costituiscono motivo per l'eventuale risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, le seguenti fattispecie:
- fallimento dell'impresa;
- cessione dell'attività;
- ritardo nell'inizio del servizio;
- mancata esecuzione del servizio;
- perdita del possesso di uno o più requisiti di ordine generale di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e successive modificazioni.

In ogni caso è fatto salvo il diritto dell'Amministrazione di richiedere il risarcimento dei danni subiti.

L'affidatario del servizio potrà avvalersi del subappalto entro i limiti ed alle condizioni di cui all'art. 105 del D. Lgs. 50/2016 e successive modificazioni.

A seguito dell'accreditamento delle risorse finanziarie previste dal finanziamento PNRR, si procederà alla liquidazione del corrispettivo, previa emissione della fattura da parte della ditta affidataria del servizio.
La liquidazione sarà effettuata, in unica soluzione, entro 30 giorni dalla presentazione della fattura elettronica, previa acquisizione da parte del Comune del DURC a verifica della regolarità contributiva della ditta.
La fattura dovrà essere trasmessa in formato elettronico secondo i requisiti tecnici stabiliti dal D.M. n. 55/2013.
La ditta affidataria è tenuta al rispetto degli obblighi derivanti dalla normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi della legge 136/2010 e successive modificazioni.

Qualora insorgano controversie in merito alla esecuzione del contratto, laddove non si raggiunga un accordo tra le parti, la soluzione sarà demandata al Foro di Varese.

Il RUP per il presente affidamento è il sottoscritto responsabile di area.

Informativa ai sensi del Regolamento UE 2016/679

I dati forniti saranno trattati ai sensi della normativa vigente in tema di protezione dei dati personali, con finalità di gestione amministrativa ed ottemperanza degli obblighi di legge relativi al procedimento di scelta del contraente a cui la presente procedura fa riferimento, ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. b) e c) del Regolamento UE 679/2016.
I dati personali trattati sono dati anagrafici, di contatto e tutte le informazioni richieste dalla normativa in tema di contratti pubblici di legali rappresentanti e altri soggetti fisici legati agli appaltatori che partecipano al procedimento.
I dati saranno comunicati al personale coinvolto nel procedimento per gli adempimenti di competenza. Gli stessi saranno trattati anche successivamente per le finalità correlate alla gestione del rapporto medesimo. Potranno essere trattati da soggetti pubblici e privati per attività strumentali alle finalità indicate, di cui l'ente potrà avvalersi in qualità di responsabile del trattamento. Saranno inoltre comunicati a soggetti pubblici per l'osservanza di obblighi di legge, sempre nel rispetto della normativa vigente in tema di protezione dei dati personali. Non è previsto il trasferimento di dati in un paese terzo.
Il presente trattamento non contempla alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, del Regolamento UE n. 679/2016.
Il conferimento di tali dati è obbligatorio, pena l'esclusione dal procedimento di scelta del contraente.
I dati saranno conservati per il tempo necessario a perseguire le finalità indicate e nel rispetto degli obblighi di legge correlati.
L'interessato potrà far valere, in qualsiasi momento e ove possibile, i Suoi diritti, in particolare con riferimento al diritto di accesso ai Suoi dati personali, nonché al diritto di ottenerne la rettifica o la limitazione, l'aggiornamento e la cancellazione, nonché con riferimento al diritto di portabilità dei dati e al diritto di opposizione al trattamento, salvo vi sia un motivo legittimo del Titolare del trattamento che prevalga sugli interessi dell'interessato, ovvero per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.
Il Titolare del trattamento dei dati è l'amministrazione che ha avviato il procedimento, a cui l'interessato potrà rivolgersi per far valere i propri diritti. Potrà altresì contattare il Responsabile della protezione dei dati al seguente indirizzo di posta elettronica: dpo@comune.malnate.va.it

Il concorrente ha diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali qualora ne ravvisi la necessità.

Responsabile del trattamento dati – art. 28 Regolamento UE 2016/679

Il Comune di Malnate, titolare del trattamento dei dati personali, si avvarrà dell'affidatario del servizio in qualità di responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679, in relazione ai dati personali che saranno da esso trattati per l'espletamento del servizio.

La designazione è effettuata per iscritto con atto che specifica i compiti del responsabile. Con la sottoscrizione del contratto, l'affidatario del servizio:

- dichiara di essere consapevole che i dati che tratta nello svolgimento del servizio oggetto del presente atto sono dati personali, come tali soggetti all'applicazione del regolamento UE 2016/679 e delle ulteriori disposizioni vigenti in materia di riservatezza;
- si obbliga a rispettare tutti gli obblighi previsti dalla vigente normativa a carico del responsabile del trattamento, impegnandosi a vigilare sull'operato dei soggetti da esso autorizzati al trattamento e di eventuali propri sub-responsabili del trattamento;
- si impegna ad ottemperare agli obblighi previsti dal regolamento UE 2016/679 e dalle ulteriori disposizioni vigenti in materia di riservatezza;
- si impegna ad adottare le istruzioni specifiche ricevute dal Titolare e ad integrarle nelle procedure già in essere;
- si impegna a relazionare annualmente al Titolare sullo stato del trattamento dei dati personali e sulle misure di sicurezza adottate e si obbliga ad allertare immediatamente il Titolare in caso di situazioni anomale o di emergenza;
- in caso di incidente di sicurezza, si impegna a comunicare al Titolare quanto accaduto entro 24 ore, al fine di consentirgli di ottemperare agli obblighi sanciti dagli artt. 33 e 34 del Regolamento UE 2016/679. Qualora non disponga di tutte le informazioni relative all'incidente, è tenuto comunque a comunicare quanto di conoscenza, impegnandosi prontamente ad informare il Titolare di ogni nuova informazione acquisita nelle fasi successive;
- consente l'accesso di personale del Titolare al fine di effettuare verifiche periodiche in ordine alle modalità dei trattamenti e all'applicazione delle misure di sicurezza adottate.

E' fatto divieto all'affidatario del servizio e al personale da esso impiegato di utilizzare le informazioni assunte nell'espletamento della attività per fini diversi da quelli inerenti l'attività stessa. Il trattamento dei dati personali dovrà avvenire nel rispetto delle norme vigenti ed in particolare del Regolamento UE 2016/679 e del D. Lgs. 196/2003.

Il trattamento dei dati da parte dell'affidatario del servizio in qualità di responsabile del trattamento rappresenta condizione imprescindibile per l'espletamento del contratto.

Il Responsabile dell'Area Affari Generali
dott. Antonio Cafasso

Documento firmato digitalmente; la firma autografa è sostituita con l'indicazione a stampa del nominativo del soggetto responsabile, ai sensi dell'art. 21 e 24 D. Lgs. 82/2005.

Allegato 2 – Definizione del perimetro degli interventi relativi alla Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici" - Comuni

Indice

Ambito di applicazione **2**

Definizione di Esperienza del cittadino nei servizi pubblici **2**

Siti comunali 2

Obiettivi di miglioramento dei siti comunali 2

Nota metodologica per i siti comunali 2

Servizi per il cittadino 3

Obiettivi di miglioramento dei servizi digitali per il cittadino 3

Nota metodologica per i servizi al cittadino 3

Modalità e pacchetti di adesione 3

Cronoprogramma 4

Implementazione di sito comunale **4**

Il contenuto del modello di sito comunale 4

Materiali a supporto 4

Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale 5

Raccomandazioni progettuali 7

Servizi digitali per il cittadino oggetto di realizzazione **8**

Lista dei servizi 8

Tipologie di flussi di interfaccia al cittadino 10

Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino 11

Raccomandazioni 13

Verifica della conformità **14**

Listino di riferimento **14**

Ambito di applicazione

Il presente documento descrive le modalità e i servizi di progettazione e sviluppo compresi nel processo di adesione ai modelli standard di sito comunale e servizi digitali al cittadino che consentiranno il miglioramento dell'esperienza utente dei servizi al cittadino tramite l'Investimento *1.4.1 - Esperienza del cittadino nei servizi pubblici - Citizen experience*.

Definizione di Esperienza del cittadino nei servizi pubblici

Per il perimetro dell'avviso, per *Esperienza del cittadino nei servizi pubblici* si intende come i cittadini fruiscono l'insieme di:

- **siti comunali**, cioè le interfacce digitali esposte al pubblico all'indirizzo istituzionale, secondo quanto identificato al punto 5.3.3 del regolamento AgID "Assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD gov.it", il cui scopo è far sì che tutti i cittadini ricevono le medesime e più recenti informazioni rispetto:
    - all'amministrazione locale;
    - ai servizi che essa eroga al cittadino;
    - alle notizie;
    - ai documenti pubblici dell'amministrazione stessa;
- **servizi digitali per il cittadino** erogati dal Comune e fruibili online, cioè attraverso l'insieme di interfacce digitali, flussi e processi, tipicamente a seguito di un login identificativo, il cui scopo è che il cittadino richieda e si veda erogata una prestazione da parte dell'amministrazione, o effettui un adempimento verso l'amministrazione.

Siti comunali

Obiettivi di miglioramento dei siti comunali

Per quanto riguarda i siti comunali, l'obiettivo del presente avviso è di mettere a disposizione dei cittadini interfacce coerenti, fruibili e accessibili, secondo il *modello di sito comunale*, e in conformità con le Linee guida emanate ai sensi del CAD e l'e-government benchmark relativamente agli indicatori della 'user-centricity' e della trasparenza, come indicato dall'*Egovernment benchmark Method Paper 2020-2023*.

Nota metodologica per i siti comunali

Il modello standard per i siti dei Comuni è stato realizzato grazie a un processo di ricerca, progettazione, sviluppo e validazione pluriennale a cura del progetto Designers Italia, all'interno della collaborazione tra il Dipartimento della Trasformazione Digitale (da qui in poi anche "DTD") e l'Agenzia per l'Italia Digitale (da qui in poi anche "AgID"). Attraverso verifiche e analisi euristiche e test di usabilità con i cittadini sono stati definiti gli interventi di miglioramento del sito, ristrutturazione dell'architettura informativa, riprogettazione delle interfacce e nuove funzionalità, in continuità con le indicazioni e direttive UE. Di recente il modello è stato inoltre aggiornato per migliorarne la navigazione, l'usabilità e l'accessibilità.

Il modello per i siti dei Comuni non solo favorisce il rispetto delle normative vigenti ma anticipa anche alcuni standard a livello europeo di trasparenza e user-centricity. Il modello si pone lo scopo di promuovere la digitalizzazione e migliorare l'esperienza dei Cittadini, attraverso strumenti e componenti predefiniti, a supporto della progettazione e dello sviluppo. Il modello tiene inoltre in considerazione le necessità di tutti gli stakeholder coinvolti: cittadini, enti, i veri e propri utilizzatori del modello, e le figure operative che lo dovranno implementare.

Servizi per il cittadino

Obiettivi di miglioramento dei servizi digitali per il cittadino

Per quanto riguarda i servizi digitali per il cittadino, l'obiettivo del presente avviso è di mettere a disposizione dei cittadini una serie di procedure erogate a livello comunale, tramite interfacce coerenti, fruibili e accessibili, con flussi di servizio quanto più uniformi, trasparenti e utente-centrici.

Nota metodologica per i servizi al cittadino

In continuità con lo sviluppo del modello di sito comunale avviato dal Team per la Trasformazione Digitale, il DTD ha svolto una attività di ricerca, progettazione e realizzazione di flussi di servizi comunali. Tale attività:

- estende gli obiettivi già descritti del modello di sito comunale, mutuandoli sul campo dei servizi;
- incorpora l'applicazione degli standard di 'user centricity' e trasparenza impostati a livello europeo, sia rispetto ai flussi di interazione che a usabilità e accessibilità delle schermate.

In particolare sono state sintetizzate cinque tipologie di flussi di servizio ricorrenti, attraverso servizi per il cittadino per natura molto eterogenei tra loro, cioè pattern ripetibili di moduli e schermate che costituiscono l'interfaccia di fruizione del servizio digitale per il cittadino.

A seguito di:

- un'analisi e prioritizzazione in funzione dello stato di diffusione territoriale e frequenza di utilizzo;
- un'analisi e prioritizzazione, in funzione dello stato attuale di digitalizzazione e dei livelli di fruibilità;
- un'analisi tipologica dei servizi e degli step necessari alla loro erogazione;
- un processo di progettazione e validazione dei modelli di erogazione desiderati futuri;

sono stati identificati:

- una *Lista di servizi digitali per il cittadino* contestuali ad eventi della vita rilevanti in maniera eterogenea per le diverse fasce di popolazione, con particolare focus su un target già predisposto all'uso del digitale, come ad esempio le neo-famiglie e i professionisti;
- 5 *Tipologie di flussi di interfaccia*, ricorrenti rispetto all'erogazione di servizi digitali per il cittadino**,** validati su una lista di 26 diverse procedure afferenti a 9 diverse Categorie di servizio definite a partire dal TUEL e dalle attività di ricerca. Flussi, servizi per il cittadino e procedure corrispondenti sono stati scelti considerando il vantaggio apportato sia direttamente al cittadino che all'amministrazione che deve erogare il servizio, includendo sia quelli dove il cittadino completa un adempimento verso l'amministrazione, sia quelli dove il cittadino si vede erogata una prestazione.

L'implementazione di tali servizi al cittadino, facilitata dalle tipologie di flussi di interfaccia, consente così non solo il raggiungimento di Linee Guida a livello nazionale, ma anticipa standard europei alzando così la qualità complessiva dell'esperienza del cittadino.

Modalità e pacchetti di adesione

L'Ente che aderisce all'avviso dovrà obbligatoriamente implementare il modello per il sito dei Comuni ("**Pacchetto cittadino informato**"), attraverso le modalità descritte nel paragrafo "Implementazione di sito comunale". Per il riconoscimento dell'obiettivo conseguito, l'Ente dovrà provvedere a rendere disponibile il proprio sito comunale e attenersi ai criteri di conformità secondo quanto previsto dal paragrafo *Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale***.**

L'Ente ha inoltre **la possibilità** di selezionare, a seconda della dimensione del Comune, un numero massimo di servizi digitali per il cittadino, selezionabili dalla *lista di servizi digitali per il cittadino* (**"Pacchetto cittadino attivo"**). In questo caso l'Ente dovrà provvedere al ridisegno dei servizi scelti utilizzando le tipologie di flussi di interfaccia descritte nel relativo paragrafo, o comunque garantire i criteri di conformità descritti nel paragrafo *Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino.*

Cronoprogramma

Le attività di progettazione e sviluppo comprese nel processo di adesione ai modelli standard di sito comunale e servizi digitali dovranno essere eseguite nei seguenti termini:

Per i Comuni fino a 5.000 abitanti:

- massimo 6 mesi (180 giorni) per la contrattualizzazione del fornitore dalla data di notifica del decreto di finanziamento;
- massimo 9 mesi (270 giorni) per la conclusione delle attività, a partire dalla data di contrattualizzazione del fornitore.

Per i Comuni con più di 5.000 abitanti:

- massimo 9 mesi (270 giorni) per la contrattualizzazione del fornitore dalla data di notifica del decreto di finanziamento;
- massimo 12 mesi (360 giorni) per la conclusione delle attività, a partire dalla data di contrattualizzazione del fornitore.

Eventuali variazioni dei tempi definiti dal cronoprogramma dovranno essere comunicate attraverso un'apposita funzionalità disponibile in Piattaforma.

Le attività si intendono concluse al momento in cui:

- Il sito e gli eventuali servizi selezionati in fase di adesione risultano disponibili online
- È stata compilata la checklist di conformità indicata nel paragrafo *Verifica della conformità*

Implementazione di sito comunale

Il contenuto del modello di sito comunale

Il modello di sito comunale, messo a disposizione all'indirizzo [https://designers.italia.it/modello/comuni/] comprende due strumenti fondamentali: l'architettura dell'informazione del sito comunale e i template html del sito comunale.

L'architettura dell'informazione del sito comunale:
L'architettura dell'informazione del sito comunale definisce e organizza le informazioni contenute all'interno del sito di un Comune, e rappresenta la guida per la realizzazione delle strutture di front-end e di back-end del sito stesso.
L'architettura contiene indicazioni sulla gerarchia delle pagine di primo e secondo livello, sui content type, sui sistemi di navigazione e sulle tassonomie per tutte le aree del sito di un Comune.
L'architettura non contiene una descrizione dettagliata delle caratteristiche dei singoli servizi digitali di un Comune, ma una struttura standard di presentazione di un servizio digitale per il cittadino (scheda servizio) fino alla sua parte informativa.

I template html del sito comunale
Il modello di sito comunale è stato tradotto in una serie di template HTML già pronti all'uso e validati in termini di accessibilità e conformità alle linee guida emanate ai sensi del CAD, in cui ogni Comune può inserire i propri contenuti specifici secondo quanto previsto nell'architettura dell'informazione.

L'ente realizzerà e pubblicherà il proprio sito comunale attraverso l'eventuale uso di fornitori esterni, sia in caso di adesione al **Pacchetto cittadino informato**, sia in caso di adesione al **Pacchetto cittadino attivo**.

Materiali a supporto

Per facilitare il processo di implementazione del modello, verranno progressivamente messi a disposizione, entro luglio 2022, anche i seguenti materiali:

- **Documentali e normativi** all'indirizzo [https://designers.italia.it/]
    - **linee guida** per il design di siti e servizi;

  - **manuale** operativo atto a supportare e complementare le linee guida;
- **Tecnici e tecnologici** all'indirizzo [https://designers.italia.it/modello/comuni/]
  - **Documentazione tecnica** di uso dei template html, architettura dell'informazione, prototipi ed elementi di interfaccia ;
  - Risorse per una corretta **gestione della migrazione dei contenuti** esistenti;
  - **Prototipo interattivo a media definizione**: mostra concretamente i flussi di operazioni che vengono svolte per far sì che il cittadino possa portare a termine i compiti desiderati. L'assenza di dettagli grafici permette di concentrarsi sulle operazioni, invece che sull'aspetto estetico del sito;
  - **Prototipo interattivo ad alta definizione**: mostra l'aspetto grafico del sito nelle versioni desktop e mobile, e gli elementi di interfaccia utili a realizzare i template in HTML;
  - **Temi di CMS**: permettono di abbreviare la fase di realizzazione e implementare direttamente architettura dell'informazione e codice html pronto all'uso sulle più comuni piattaforme di gestione contenuti come, ad esempio, Wordpress;
  - **Librerie di elementi di interfaccia**: l'insieme di strumenti visuali e di codice su cui è stata verificata l'accessibilità, che consente una progettazione e uno sviluppo rapido ed efficace di eventuali parti non coperte dal modello.

Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale

Al termine del processo di rilascio del sito comunale, l'ente dovrà attestare la conformità alle seguenti caratteristiche, che rappresentano ai fini di questo avviso la conformità del sito comunale realizzato al modello fornito.

Categoria		Nome del Criterio per il Sito comunale	Descrizione del criterio per il sito comunale	Riferimenti tecnici e normativi
esperienza utente	**C.SI.1.1**	coerenza dell'utilizzo delle font (librerie di caratteri)	il sito comunale utilizza le font indicate dalla documentazione del modello di sito comunale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	C.SI.1.2	libreria di elementi di interfaccia	il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	C.SI.1.3	schede informative di servizio per il cittadino	nel sito comunale tutte le schede informative dei servizi per il cittadino mostrano le voci segnalate come obbligatorie all'interno dell'architettura dell'informazione, nell'ordine segnalato dal modello. In particolare, indica il tempo massimo di risposta della PA al servizio ove presente.	Docs Italia, documentazione Modello Comuni, architettura dell'informazione
	C.SI.1.4	utilizzo di temi per CMS	nel caso in cui il sito comunale utilizzi un content management system di cui esista un tema nella documentazione del modello di sito comunale, utilizza il tema messo a disposizione nella versione più recente disponibile alla data di inizio lavori	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	C.SI.1.5	vocabolari controllati	il sito comunale utilizza gli argomenti forniti dal modello di sito comunale ovvero quelli appartenenti al vocabolario controllato europeo Eurovoc	Docs Italia, documentazione Modello Comuni, architettura dell'informazione https://eur-lex.europa.eu/browse/eurovoc.html?locale=it
	C.SI.1.6	voci di menù di primo livello	il sito comunale presenta tutte le voci di menu di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito comunale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni, architettura dell'informazione
	C.SI.1.7	voci di menù di secondo livello	nel sito comunale, le voci di menu di secondo livello rispettano il vocabolario e l'ordine descritti dalla documentazione del modello di sito comunale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni, architettura dell'informazione

Categoria		Nome del Criterio per il Sito comunale	Descrizione del criterio per il sito comunale	Riferimenti tecnici e normativi
funzionalità	**C.SI.2.1**	prenotazione appuntamenti	il sito comunale consente, per tutti i servizi che prevedono una erogazione a sportello, di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	C.SI.2.2	richiesta di assistenza / contatti	all'interno del sito comunale, nel contenuto della scheda servizio, i contatti sono specifici per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	C.SI.2.3	richiesta di assistenza / domande frequenti	il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ)	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	C.SI.2.4	segnalazione disservizio	il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	C.SI.2.5	valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative	il sito comunale consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	C.SI.2.6	valutazione dell'esperienza d'uso, facilità d'uso del servizio digitale	il sito comunale indica in ogni scheda di servizio, nel caso in cui il servizio sia erogato in forma digitale, la valutazione dell'esperienza d'uso fornita dal cittadino per lo stesso servizio digitale. Nel caso in cui esso non sia erogato in digitale, indica la valutazione dell'utilità della scheda di servizio, come per il criterio "valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative"	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
normativa	**C.SI.3.1**	cookie	il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente	Garante per la protezione dei dati personali: Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021
	C.SI.3.2	dichiarazione di accessibilità	il sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibile da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1	▪ AgID: Dichiarazione di accessibilità ▪ AgID: Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici ▪ Direttiva UE n. 2102/2016 ▪ Legge 9 gennaio 2004, n. 4 ▪ Web Content Accessibility Guidelines - WCAG 2.1
	C.SI.3.3	informativa privacy	il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.	Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016 (d'ora in poi anche "GDPR")
	C.SI.3.4	licenza e attribuzione	il sito comunale pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta (es. CC-BY 4.0)	Art. 52 d.lgs. 82/2005 (d'ora in poi anche "CAD"); ▪ art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013; ▪ d.lgs. n. 36/2006 ▪ AgID ▪ Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni
performance	**C.SI.4.1**	velocità e tempi di risposta	nel caso in cui il sito comunale presenti livelli di performance (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica sul sito comunale un "Piano di miglioramento del sito" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la performance, le azioni future di miglioramento della performance stessa, e le relative tempistiche	Docs Italia, documentazione Modello Comuni LIGHTHOUSE performance scoring guide

Categoria		Nome del Criterio per il Sito comunale	Descrizione del criterio per il sito comunale	Riferimenti tecnici e normativi
			di realizzazione attese.	
sicurezza	**C.SI.5.1**	certificato https	il sito comunale ha un certificato https valido e attivo	Agid Raccomandazioni in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)
	C.SI.5.2	dominio istituzionale	il sito comunale utilizza un dominio istituzionale, in conformità con il Regolamento AgID in materia	AgID ▪ Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD ".gov.it"

Nella colonna "descrizione di criterio per il sito comunale",

- i riferimenti tecnici alla "documentazione di modello del sito comunale" sono da considerarsi nella versione minima V1-2022, e in ogni caso nell'ultima versione "stabile" disponibile alla data di avvio lavori, disponibile all'indirizzo [https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/];
- i riferimenti tecnici alla libreria "Bootstrap Italia" sono da considerarsi nella versione minima 1.6.4., e in ogni caso nell'ultima versione citata all'interno della "documentazione di modello di sito comunale" alla data di avvio lavori all'indirizzo [https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/];
- i riferimenti tecnici a template di CMS, forniti come materiale di supporto, sono da considerarsi nell'ultima versione disponibile alla data di avvio lavori, all'indirizzo [https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/]

Raccomandazioni progettuali

Ai fini del raggiungimento degli obiettivi specifici del presente avviso, restano valide le indicazioni di legge in materia di amministrazione digitale, le linee guida e le buone pratiche, per le quali viene fornito un estratto non esaustivo contenente quelle più attinenti alla materia dei siti comunali, cui si consiglia di dare seguito nell'ambito di attività progettuali sviluppate internamente o tramite l'ausilio di fornitori:

Categoria		Nome della raccomandazione	Descrizione della raccomandazione per il sito comunale	Riferimenti tecnici e normativi
esperienza utente	R.SI.1.1	**metatag**	nel sito comunale, le voci della scheda servizio presentano i metatag descritti dal modello, in base agli standard internazionali	https://github.com/italia/daf-ontologie-vocabolari-controllati https://schema.gov.it
normativa	R.SI.2.1	**infrastrutture Cloud**	il sito comunale è ospitato su infrastrutture qualificate ai sensi della normativa vigente	Per consentire un'erogazione più sicura, efficiente e scalabile del sito comunale, può essere utile considerare di impostare l'infrastruttura che lo ospita in cloud, secondo quanto descritto nella Strategia Cloud Italia. Hosting e re-hosting non sono finanziabili ai sensi del presente avviso, tuttavia tali costi di infrastruttura possono essere coperti dalla misura 1.2 Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud per i comuni, attraverso la scelta del servizio per l'amministrazione "Comunicazione istituzionale web e open data" Strategia Cloud Italia
	R.SI.2.2	**riuso**	il Comune mette a riuso sotto licenza aperta il software secondo le Linee Guida "acquisizione e riuso di software e riuso di software per le pubbliche amministrazioni"	CAD: Art. 69. (Riuso delle soluzioni e standard aperti)Art. 69. (Riuso delle soluzioni e standard aperti): ▪ AgID ▪ Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni

Servizi digitali per il cittadino oggetto di realizzazione

Lista dei servizi

Per facilitare la comprensione del livello di granularità degli obiettivi di questo avviso, per quanto riguarda i **servizi digitali per il cittadino** è necessario specificare i diversi livelli di dettaglio cui questo documento fa riferimento, che collegano da un lato i bisogni del cittadino, dall'altra i livelli di granularità di categorie della classificazione dei servizi per le amministrazioni (definita a partire dal TUEL e dalle attività di ricerca, in conformità con l'avviso 1.2) e le procedure amministrative:

Prospettiva del Cittadino	Prospettiva della Pubblica Amministrazione
Ambiti di servizi pubblici per il cittadino	
es.: avere una famiglia	es.: servizi comunali
Categorie di servizio	
es.: dare un'istruzione a mio figlio	es.: istruzione, formazione e sport
Servizi all'amministrazione	
es.: mandare mio figlio a scuola	es.: servizi scolastici
Servizio digitale per il cittadino	
es.: iscrizione alla scuola dell'infanzia	es.: domanda con graduatoria

Tutti i servizi della seguente lista possono essere oggetto di realizzazione secondo quanto previsto dal paragrafo "raggiungimento dell'obiettivo per il singolo servizio digitale per il cittadino", qualora l'ente aderisca al **Pacchetto cittadino attivo**. Essi sono stati identificati per diffusione e frequenza d'uso, bilanciando tanto i servizi a vantaggio prevalente del cittadino (quali vantaggi economici, domande con graduatoria, servizi a pagamento) quanto quelli a vantaggio prevalente dell'amministrazione (pagamenti dovuti, permessi e autorizzazioni).
La lista indica la categoria scelta come riferimento per facilitare gli enti più piccoli, il nome del servizio digitale al cittadino, la descrizione e la specifica tipologia di flusso di interfaccia che serve come riferimento della fase di realizzazione.

Categoria di servizio per la Pubblica Amministrazione	Nome del servizio per la Pubblica Amministrazione		Servizio digitale per il cittadino	Descrizione	Tipologia di flusso di interfaccia
Urbanistica ed edilizia	Parcheggi	1	**Richiedere permesso di Parcheggio per residenti**	Servizio relativo al rilascio di un'autorizzazione per posteggiare nelle aree di Parcheggio pubblico a pagamento	**Permessi e Autorizzazioni**
Tributi e pagamenti	Tributi maggiori	2	**Pagare tributi IMU**	Servizio di pagamento relativo all'adempimento delle obbligazioni tributarie relative alle rendite catastali	**Pagamenti dovuti**
Tributi e pagamenti	Canoni	3	**Pagare canone CIMP**	Servizio di pagamento del canone per la diffusione o l'esposizione di messaggi pubblicitari nel territorio comunale	**Pagamenti dovuti**
Tributi e pagamenti	Canoni	4	**Pagare canone COSAP**	Servizio di pagamento del canone per l'occupazione permanente o temporanea del suolo pubblico	**Pagamenti dovuti**
Tributi e pagamenti	Canoni	5	**Pagare canone idrico**	Servizio di pagamento del canone per la	**Pagamenti dovuti**

Categoria di servizio per la Pubblica Amministrazione	Nome del servizio per la Pubblica Amministrazione		Servizio digitale per il cittadino	Descrizione	Tipologia di flusso di interfaccia
				fornitura di acqua potabile	
Servizi socio-assistenziali e sanitari	Sociale - assistenza scolastica	6	**Richiedere agevolazioni scolastiche**	Servizio per la fruizione di agevolazioni in ambito scolastico	**Vantaggi economici**
Servizi socio-assistenziali e sanitari	Sociale - edilizia	7	**Richiedere assegnazione alloggio**	Servizio per richiedere l'assegnazione di alloggi	**Domande con graduatoria**
Servizi socio-assistenziali e sanitari	Sociale - sostegno economico	8	**Presentare domanda per assegno di maternità**	Servizio per la fruizione di contributo economico concesso alle madri non occupate o non aventi diritto al trattamento di maternità, per nascite, adozioni e affidamenti preadottivi	**Vantaggi economici**
Servizi socio-assistenziali e sanitari	Sociale - sostegno economico	9	**Presentare domanda per bonus economici**	Sovvenzioni erogate per consentire il risparmio sulla spesa per specifici servizi e/o beni, riservato ai cittadini che abbiano i requisiti stabiliti per accedere alla fruizione del vantaggio	**Vantaggi economici**
Servizi socio-assistenziali e sanitari	Sociale - sostegno economico	10	**Presentare domanda per un contributo**	Servizio per la richiesta di sostegno nell'affrontare le spese relative all'assistenza per un familiare non autosufficiente	**Vantaggi economici**
Servizi socio-assistenziali e sanitari	Sociale - agevolazioni tributarie	11	**Presentare domanda di agevolazione tributaria**	Procedimento diretto al riconoscimento delle detrazioni d'imposta spettanti al cittadino, per la fruizione di agevolazioni e/o esenzioni tributarie o tariffarie	**Vantaggi economici**
Polizia municipale	Traffico	12	**Richiedere permesso di accesso ad area ZTL**	Servizio di richiesta di Autorizzazioni in deroga a divieti di circolazione	**Permessi e Autorizzazioni**
Polizia municipale	Multe e verbali	13	**Pagare contravvenzioni**	Servizio di pagamento di sanzioni dovute a violazioni di regolamenti e normative specifiche	**Pagamenti dovuti**
Polizia municipale	Autorizzazioni	14	**Richiedere permesso per Parcheggio invalidi**	Servizio di autorizzazione a fruire dei Parcheggi per gli invalidi tramite rilascio di contrassegno in favore dei soggetti diversamente abili, in materia di circolazione stradale	**Permessi e Autorizzazioni**
Polizia municipale	Autorizzazioni	15	**Richiedere permesso per passo carrabile**	Servizio di richiesta di autorizzazione a imporre il divieto di Parcheggio presso l'ingresso della propria abitazione	**Permessi e Autorizzazioni**
Istruzione, formazione e sport	Servizi scolastici	16	**Richiedere iscrizione al trasporto scolastico**	Servizio per la fruizione del trasporto scolastico	**Servizi a pagamento**
Istruzione, formazione e sport	Servizi scolastici	17	**Richiedere iscrizione alla mensa scolastica**	Servizio per la fruizione delle mense scolastiche	**Servizi a pagamento**
Istruzione, formazione e sport	Formazione	18	**Richiedere iscrizione a corsi di Formazione**	Servizio per fruire di corsi di Formazione gestiti a livello comunale	**Servizi a pagamento**
Istruzione, formazione e sport	Asili nido	19	**Richiedere iscrizione alla scuola dell'infanzia**	Servizio per fruire di strutture per l'infanzia gestite a livello comunale	**Domande con graduatoria**
Istruzione, formazione e sport	Asili nido	20	**Richiedere iscrizione all'asilo nido**	Servizio per richiedere l'ammissione alla frequenza dell'asilo nido comunale, per i bambini di età compresa da 0 a 3 anni	**Domande con graduatoria**
Gare e appalti	Gare e appalti	21	**Presentare domanda di partecipazione a un concorso pubblico**	Servizio per l'iscrizione a concorsi per trovare impiego presso la Pubblica Amministrazione	**Domande con graduatoria**
Demografici elettorali e statistici	Stato civile	22	**Richiedere una pubblicazione di matrimonio**	Servizio per la richiesta di autorizzazione previa celebrazione dei matrimoni civili	**Permessi e Autorizzazioni**
Certificati e documenti	Demografici - Cimiteri	23	**Richiedere la sepoltura di un defunto**	Servizio per la fruizione dei campi comuni cimiteriali per i propri defunti congiunti	**Servizi a pagamento**
Certificati e	Demografici -	24	**Pagare il canone per le**	Servizio per il pagamento delle spese	**Pagamenti dovuti**

Categoria di servizio per la Pubblica Amministrazione	Nome del servizio per la Pubblica Amministrazione		Servizio digitale per il cittadino	Descrizione	Tipologia di flusso di interfaccia
documenti	Cimiteri		**lampade votive**	cimiteriali	
Certificati e documenti	Accesso agli atti - accesso civico	25	**Richiedere l'accesso agli atti**	Servizio per esercitare il proprio diritto a richiedere, prendere visione ed, eventualmente, ottenere copia dei documenti amministrativi.	**Permessi e Autorizzazioni**
Commercio e attività produttive	Mercati	26	**Richiedere permesso di occupazione suolo pubblico**	Servizio per richiedere la concessione a fruire degli spazi comunali	**Permessi e Autorizzazioni**

Tipologie di flussi di interfaccia al cittadino

Sebbene i contenuti dei diversi processi necessari ad erogare i servizi per il cittadino siano diversi, i passaggi che il cittadino deve fare per avviare un'istanza sono simili. Inoltre, la creazione di interfacce coerenti e ricorrenti permette al cittadino una più facile fruizione dei servizi digitali stessi.
Pertanto, i servizi per il cittadino erogati dalle amministrazioni comunali sono stati analizzati e ricondotti a tipologie uniformi per blocchi di interfaccia, ovvero i modelli di tipologia di flussi di interfaccia al cittadino, messi a disposizione all'indirizzo: https://designers.italia.it/modello/comuni/.

Tipologia di flusso di interfaccia	Definizione	esempio
Permessi e autorizzazioni	Istanze presentate dal cittadino che prevedono il rilascio di un contestuale permesso o autorizzazione, determinato dall'amministrazione	Richiedere contrassegno per parcheggio invalidi
Domande con graduatoria	Istanze presentate dal cittadino che prevedono una erogazione contestuale di una prestazione, vincolata a una graduatoria di precedenza redatta dall'amministrazione	Iscrivere figlio alla scuola dell'infanzia
Servizi a pagamento	Istanze presentate dal cittadino che prevedono una erogazione contestuale di una prestazione, vincolata esclusivamente al pagamento della stessa	Richiedere il servizio di mensa
Vantaggi economici	Istanze presentate dal cittadino che prevedono l'erogazione contestuale di un vantaggio economico, vincolato unicamente alla presenza di determinate caratteristiche	Domandare assegno di maternità
Pagamenti dovuti	Istanze presentate dal cittadino che prevedono il pagamento di un onere, senza l'erogazione un servizio contestuale	Pagare canone lampade votive

Dal punto di vista della struttura del software e dell'interfaccia verso il cittadino, uno specifico flusso di servizio può essere riproposto per tutti i servizi della medesima tipologia, sia all'interno della lista che non presenti nella lista, con uno sforzo ridotto, cioè variando unicamente i contenuti testuali e le informazioni richieste all'interno di ogni step del flusso di servizio.

Ad esempio, il flusso di interfaccia necessario a presentare un contributo per un familiare non autosufficiente (9) corrisponde a quello per presentare una agevolazione tributaria (11), al netto delle etichette e dei campi di testo. Pertanto si consiglia, in sede di scelta sulla piattaforma PAdigitale2026, di optare per servizi afferenti a tipologie diverse, per poi realizzare, contestualmente o successivamente a quanto richiesto nel presente avviso, tutti gli altri servizi della medesima categoria, sfruttando economie di scala.

Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino

Al termine del processo di rilascio dei servizi comunali, l'ente dovrà attestare la conformità alle seguenti caratteristiche per tutti i servizi finanziati.

Categoria		Nome del criterio di conformità per i servizi al cittadino	Descrizione del criterio per i servizi al cittadino	Riferimenti tecnici e normativi
esperienza utente	C.SE.1.1	**Accedere al servizio / identità digitale**	immediatamente a valle della scheda di servizio, presenta tramite l'interfaccia la possibilità di accedere al servizio per il cittadino tramite credenziali di identità digitale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni CAD: Sezione III (Identità digitali, istanze e servizi on-line), art. 64 e ss.
	C.SE.1.2	**Conferma di presa in carico dell'istanza**	l'area servizi per il cittadino del sito comunale rilascia al cittadino, possibilmente in modalità multicanale sfruttando quanto più possibile le piattaforme già a disposizione del cittadino (es.: notifica in area riservata, mail, SMS) una notifica di completamento della presentazione dell'istanza	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	C.SE.1.3	**consistenza dell'utilizzo delle font (librerie di caratteri)**	l'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza le font indicate dalla documentazione del modello di sito comunale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	C.SE.1.4	**Inserimento e riepilogo dei dati inseriti**	ciascun servizio per il cittadino fornisce il riepilogo di tutte le informazioni relative all'istanza che il cittadino sta presentando in una unica schermata, immediatamente prima della richiesta di conferma per la finalizzazione della procedura	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	C.SE.1.5	**Once only, fruizione di dati precedenti**	l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente di utilizzare i dati personali e le proprie preferenze rispetto al servizio forniti al Comune	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023 ▪ Art. 41, CAD ▪ AgID ▪ Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni
	C.SE.1.6	**Salvataggio della bozza di istanza**	l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente, in ogni momento della compilazione dell'istanza, la possibilità di salvare quanto già compilato, per riprendere in seguito. Il tempo di disponibilità minimo garantito della bozza deve essere un anno.	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method papar 2020-2023
	C.SE.1.7	**suggerimento di valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale**	l'area servizi per il cittadino del sito comunale al termine del flusso di servizio, suggerisce al cittadino di lasciare una valutazione sull'esperienza digitale del servizio	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	C.SE.1.8	**Verifica stato del servizio, progresso e navigazione breadcrumbs**	l'area servizi per il cittadino del sito comunale indica chiaramente, in ogni momento della fruizione dello specifico servizio digitale e fino alla conferma di invio dell'istanza, gli step necessari al completamento della presentazione dell'istanza stessa (attraverso ad esempio i cosiddetti "breadcrumbs"). Inoltre, consente di ritornare agli step precedenti ed effettuare modifiche (breadcrumbs navigabili)	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023 ▪ Art. 3, CAD ▪ Art. 41, CAD ▪ AgID ▪ Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici
	C.SE.1.9	**Verifica stato istanza, progresso**	l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino di visionare tramite una Area Personale o un codice univoco, lo status della propria istanza, attraverso le sue tappe principali	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	C.SE.1.10	**Verifica stato istanza, tempo massimo**	l'area servizi per il cittadino del sito comunale esplicita al cittadino la data di presa in carico dell'istanza e la data ultima prevista per l'evasione della stessa, secondo i termini massimi descritti dalla scheda servizio	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023 L. 241/1990, art. 2

Categoria		Nome del criterio di conformità per i servizi al cittadino	Descrizione del criterio per i servizi al cittadino	Riferimenti tecnici e normativi
funzionalità	C.SE.2.1	**Effettuare il pagamento**	l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di poter utilizzare forme di pagamento completamente digitali	Docs Italia, documentazione modello comuni Art. 5, CAD
	C.SE.2.2	**prenotazione appuntamenti**	l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino di prenotare digitalmente un appuntamento presso gli uffici di competenza	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
normativa	C.SE.3.1	**cookie**	L'area servizi per il cittadino del sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente	Garante per la protezione dei dati personali: Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021
	C.SE.3.2	**dichiarazione di accessibilità**	L'area servizi per il cittadino del sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1	▪ AgID: Dichiarazione di accessibilità ▪ AgID: Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici ▪ Direttiva UE n. 2102/2016 ▪ Legge 9 gennaio 2004, n. 4 ▪ Web Content Accessibility Guidelines - WCAG 2.1
	C.SE.3.3	**informativa privacy**	L'area servizi per il cittadino del sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.	Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016
performance	C.SE.4.1	**velocità e tempi di risposta**	Nel caso in cui anche solo una delle pagine di servizio presenti livelli di performance (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica nell'area servizi per il cittadino del sito comunale un "Piano di miglioramento dei servizi" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la performance, le azioni future di miglioramento della performance stessa, e le relative tempistiche di realizzazione attese.	Docs Italia, documentazione Modello Comuni LIGHTHOUSE performance scoring guide
sicurezza	C.SE.5.1	**certificato https area servizi per il cittadino**	L'area servizi per il cittadino del sito comunale ha un certificato https valido e attivo	Raccomandazioni Agid in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)
	C.SE.5.2	**sottodominio servizi**	L'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza un sottodominio istituzionale, ovvero congruente con le regole AgID in materia	AgID ▪ Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD ".gov.it"

Raccomandazioni

Anche se non esplicitati nel paragrafo *Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino*, restano valide le indicazioni di legge in materia di amministrazione digitale, le linee guida e le buone pratiche, per le quali viene fornito un estratto non esaustivo contenente quelle più attinenti alla materia dei servizi digitali, cui si consiglia di dare seguito con attività progettuali internamente o con il fornitore:

Categoria		Nome della raccomandazione	Descrizione della raccomandazione per i servizi al cittadino	Riferimenti tecnici e normativi
funzionalità	R.SE. 1.1	**conferma di presa in carico dell'istanza / AppIO**	ciascun servizio per il cittadino rilascia al cittadino una notifica di completamento della presentazione dell'istanza tramite le interfacce dell'app IO	Sebbene non sia finanziabile ai fini del presente avviso, questo step è convenientemente risolvibile mediante l'integrazione con l'app IO. Si consiglia di valutare l'adesione alla misura dedicata all'integrazione con l'app IO 1.4.3 Adozione pagoPA e app IO. ▪ CAD: art. 64-bis, c.1-ter ▪ AgID: Linee guida sul punto di accesso telematico ai servizi della Pubblica Amministrazione
	R.SE. 1.2	**Effettuare il pagamento / PagoPA**	l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di effettuare lo stesso tramite piattaforma pagoPA.	Nel caso delle tipologie di flussi di interfaccia "Servizi a pagamento", "Pagamento dovuti" e "Permessi e autorizzazioni" è previsto uno step di pagamento. Sebbene non sia finanziabile ai sensi del presente avviso, questo step è convenientemente risolvibile mediante l'integrazione con i sistemi di pagamento pagoPA. Si consiglia di valutare l'adesione alla misura dedicata all'integrazione con l'AppIO 1.4.3 Adozione pago PA e app IO. ▪ CAD: art. 5 ▪ CAD: art. 64
	R.SE. 1.3	**Once only, integrazione con le basi dati nazionali**	l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente di utilizzare i dati personali presenti nelle banche dati digitali nazionali (eg. ANPR)	Docs Italia, documentazione Modello Comuni ▪ CAD: art. 50, 50-ter, 60
	R.SE. 1.4	**Once only, interoperabilità**	l'area servizi per il cittadino del sito comunale rende i dati interoperabili secondo la normativa vigente	Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni.
normativa	R.SE. 2.1	**Accedere al servizio / SPID e CIE**	l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente ai cittadini italiani ed europei, di effettuare l'accesso tramite identità digitale secondo quanto previsto dalla norma	Sebbene non sia finanziabile ai fini del presente avviso, questo step è convenientemente risolvibile mediante l'integrazione con SPID e CIE. Si consiglia di valutare l'adesione alla misura dedicata all'integrazione degli stessi 1.4.4 Adozione identità digitale ▪ CAD: Sezione III (Identità digitali, istanze e servizi on-line), art. 64 e ss.
	R.SE. 2.2	**infrastrutture Cloud**	l'area servizi per il cittadino del sito comunale è ospitata su infrastrutture qualificate ai sensi della normativa vigente	Per consentire un'erogazione più sicura, efficiente e scalabile dei servizi al cittadino, può essere utile considerare di impostare l'infrastruttura che ospita i servizi comunali in cloud, secondo quanto descritto nella Strategia Cloud Italia. Hosting e re-hosting non sono finanziabili ai sensi del presente avviso, tuttavia l'impostazione dei servizi per classi e categorie è fatta per consentire una più facile adesione alla misura 1.2 Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud, che può coprire tali costi di l'infrastruttura. In questo caso, si consiglia di scegliere i servizi dei due avvisi facendo riferimento alle medesime Categorie. Strategia Cloud Italia
	R.SE. 2.3	**riuso**	il Comune mette a riuso sotto licenza aperta il software secondo le Linee Guida "acquisizione e riuso di software e riuso di software per le pubbliche amministrazioni"	▪ CAD: Art. 69. (Riuso delle soluzioni e standard aperti) ▪ AgID ▪ Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni

Verifica della conformità

L'ente che aderisce alla misura dovrà attestare il completamento delle attività attraverso una checklist di conformità resa disponibile nella Piattaforma. La checklist richiederà di indicare:

- La conformità a tutti i criteri indicati nel paragrafo *Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale*;
- La url del sito comunale ed eventuali url;
- Nel caso di adesione al pacchetto cittadino attivo (adeguamento dei servizi digitali), anche:
    - La conformità a tutti i criteri indicati nel paragrafo *Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino* per ciascuno dei servizi digitali selezionati in fase di adesione;
    - La url del sottodominio dei servizi;
    - Tutte le url dalle quali accedere ai servizi inseriti nella richiesta di accesso all'avviso;
    - Credenziali di accesso che consentano di accedere ai servizi per il cittadino

Listino di riferimento

L'importo del finanziamento sarà riconosciuto al Soggetto Attuatore solo a seguito del conseguimento del risultato atteso, come somma dell'importo riconosciuto per il rifacimento del sito web e degli eventuali servizi implementati.

Gli importi del finanziamento, riconosciuti per il rifacimento del sito web, sono:

a.	per i Comuni fino a 5.000 abitanti	€ 28.902
b.	per i Comuni 5.001 - 20.000 ab.	€ 51.654
c.	per i Comuni 20.001 - 50.000 ab.	€ 87.682
d.	per i Comuni 50.001 - 100.000 ab.	€ 96.260
e.	per i Comuni 100.001 - 250.000 ab.	€ 162.545
f.	per i Comuni > 250.000 ab.	€ 500.243

Gli importi del finanziamento, riconosciuti per ogni singolo servizio, sono:

a.	per i Comuni fino a 5.000 abitanti	€ 12.755	(max 4 servizi)
b.	per i Comuni 5.001 - 20.000 ab.	€ 25.895	(max 4 servizi)
c.	per i Comuni 20.001 - 50.000 ab.	€ 38.650	(max 5 servizi)
d.	per i Comuni 50.001 - 100.000 ab.	€ 38.650	(max 6 servizi)
e.	per i Comuni 100.001 - 250.000 ab.	€ 58.963	(max 6 servizi)
f.	per i Comuni > 250.000 ab.	€ 77.684	(max 10 servizi)

Tutti gli importi sono da intendersi Iva inclusa.