



COMUNE DI LOREO

PROVINCIA DI ROVIGO

45017 LOREO (RO) Piazza Municipio 4
Codice Fiscale 0009288.029.3
<http://www.comune.loreo.ro.it>
Codice IPA: c_e689

Tel. 0426/336811 – Telefax 0426/669186
Partita IVA 0019282.029.8
PEC: comune.loreo@anutel.it
Codice Univoco uff. fattura: UFOPIY



AFFIDAMENTO SERVIZIO PER GLI ANNI 2022-2025 DELLE PROCEDURE APPLICATIVE PER GLI UFFICI COMUNALI E RELATIVI AMBIENTI SOFTWARE. DETERMINA A CONTRARRE CON AVVIO DI TRATTATIVA DIRETTA SUL MERCATO ELETTRONICO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE MESSO A DISPOSIZIONE DA CONSIP SPA. CIG: 8951690048

CAPITOLATO TECNICO

Articolo 1 – DESCRIZIONE E MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Affidamento servizio relativo alle procedure applicative gestionali per gli uffici comunali e relativi ambienti software in modalità SASS per il Comune di Loreo per gli anni 2022-2025.

La suite deve essere sviluppata con i più moderni riferimenti tecnologici (web, mobile, cittadinanza digitale, interoperatività del dato) con l'obiettivo di migliorare l'efficienza dell'Ente e far risparmiare tempo al personale.

La soluzione deve essere arricchita con un sistema di caratteristiche che consentono di annullare i tempi di apprendimento e incrementare la produttività: menù e configurazioni personalizzabili, help contestuali con ricerche testuali in stile Google.

La SUITE deve essere fruibile da browser e disponibile in modalità SaaS nel CLOUD, ovvero l'applicazione deve essere eseguita in un ambiente centralizzato a cui gli utenti accedono via internet.

Lo sviluppo della soluzione deve rispettare le linee guida operative di riferimento definite nel Piano triennale della Pubblica Amministrazione. Il software deve essere integrato con le attuali Piattaforme abilitanti: SPID, PagoPA, ANPR, Siope+.

Procedure applicative per gli uffici comunali:

- Contabilità;
- Inventario e patrimonio;
- Programmazione e gestione delle opere;
- Fatturazione elettronica;
- Ciclo attivo e fatturazione elettronica;
- Atti amministrativi;
- Protocollo;
- Contratti;
- Demografici;
- IMU-TASI;
- TARI;
- Gestione presenze assenze;
- Gestione economico/giuridica;
- Conservazione;
- Spazio documentale: almeno 20 GB;
- Conservazione sostitutiva almeno 50 GB
- Istanze on line - municipio virtuale;



COMUNE DI LOREO

PROVINCIA DI ROVIGO

45017 LOREO (RO) Piazza Municipio 4
Codice Fiscale 0009288.029.3
<http://www.comune.loreo.ro.it>
Codice IPA: c_e689

Tel. 0426/336811 – Telefax 0426/669186
Partita IVA 0019282.029.8
PEC: comune.loreo@anutel.it
Codice Univoco uff. fattura: UFOPIY



- Albo pretorio on line,
- Amministrazione Trasparente on line;
- Atti Amministrativi on line;
- Istanze on line;

1.1 Contenuti del servizio

Il servizio comprende le seguenti componenti:

- L'utilizzo degli applicativi: il Comune avrà diritto ad utilizzare gli applicativi per l'uso cui sono destinati;
- La disponibilità di infrastrutture tecnologiche (Data center) per l'archiviazione e la gestione dei dati, riservando anche uno specifico spazio per la gestione documentale. Il Data center deve essere dotato di sistemi di protezione da intrusioni ostili (firewalls e antivirus) e da eventi esterni (sistemi anti-allagamento e anti-incendio, sorveglianza, impianti di stabilizzazione e di continuità dell'energia elettrica) ed eroga servizi di backup e di ripristino degli archivi finalizzati al recupero dei dati in caso di eventi che determinino il danneggiamento degli archivi del Comune;
- Il servizio di manutenzione e aggiornamento degli applicativi, deve comprendere:
 1. la manutenzione correttiva;
 2. gli adeguamenti per le modifiche legislative;
 3. la manutenzione migliorativa;
 4. la manutenzione preventiva;
- Il servizio di assistenza telefonica. Il servizio (help desk) deve essere finalizzato al corretto utilizzo dei servizi applicativi e deve essere erogato da personale specializzato;

1.2 Prerequisiti

Requisiti client:

Tutti i browser presenti sul mercato, purché supportati ed aggiornati dalla propria casa costruttrice, nella loro ultima versione, in particolare:

- Microsoft Edge
- Firefox
- Google Chrome
- Opera
- Acrobat Reader: per la visualizzazione dei documenti in PDF.
- Risoluzione video minima: 1280x1024

Requisiti di rete:

- Porta 443 in uscita, per l'accesso al server tramite canale sicuro HTTPS.

Prerequisiti - Area Amministrativa

- Firma digitale remota. Firme digitali remote supportate: Aruba o Infocert;
- Posta Elettronica Istituzionale. Poiché il gestore di posta interno alla procedura non sostituisce il provider di posta elettronica istituzionale, l'Ente ha sottoscritto è in possesso di un contratto con un proprio provider di posta elettronica.
- Posta Elettronica Certificata. Poiché il gestore di posta interno alla procedura non sostituisce il provider di posta elettronica certificata, l'Ente è in possesso di un contratto con un proprio provider di posta elettronica certificata.

Nota: L'Ente comunicherà alla ditta incaricata il numero di caselle PEC utilizzate affinché siano adeguatamente configurate all'interno della suite.



COMUNE DI LOREO

PROVINCIA DI ROVIGO

45017 LOREO (RO) Piazza Municipio 4
Codice Fiscale 0009288.029.3
<http://www.comune.loreo.ro.it>
Codice IPA: c_e689

Tel. 0426/336811 – Telefax 0426/669186
Partita IVA 0019282.029.8
PEC: comune.loreo@anutel.it
Codice Univoco uff. fattura: UFOPIY



- Stampante termica: L'Ente utilizza etichette per la stampa della segnatura di protocollo, ed attualmente utilizza le stampanti termiche modello Zebra.
- Driver WIA. L'Ente utilizza degli scanner per la scansione massiva dei documenti;

1.3 - Gestione spazio documentale

Compreso nel canone di fornitura del software applicativo in SaaS devono essere compresi almeno 30 GB di spazio documentale. I GB di spazio successivi ai primi 30 possono essere forniti nella modalità di pacchetti aggiuntivi di spazio documentale.

Il pacchetto di spazio aggiuntivo da proporre con l'offerta deve essere pari ad almeno 20 GB.

1.4 - Avviamento del servizio

Il servizio di formazione riguarda l'avviamento e la formazione del personale comunale per l'utilizzo delle funzionalità del software applicativo.

Le giornate di formazione avranno le seguenti cadenze:

1) Incontro preliminare allo scopo di:

- Conoscere le potenzialità tecniche e funzionali della procedura,
- Raccogliere le esigenze dei dipendenti e analizzare il processo organizzativo interno,
- Pianificare le attività di avviamento/un percorso formativo personalizzato compresa la valutazione di tutti i vari strumenti necessari (firma digitale, PEC, ...).

2) Configurazione della piattaforma

L'attività di configurazione iniziale della piattaforma deve comprendere:

- l'inserimento degli organigrammi dell'Ente;
- la definizione dei permessi utente;
- l'interfacciamento delle email dell'Ente verso il gestore di posta della suite;
- l'attivazione dei workflow di base;
- la parametrizzazione delle policy di gestione.

3) Formazione operativa

La formazione deve essere erogata tramite incontri collettivi necessari per la formazione del personale dell'Ente sulle funzionalità del software applicativo sia prima dell'avvio dell'utilizzo che successivamente all'avvio.

4) Supporto per la personalizzazione dei workflow

Supporto al personale del Comune per configurare i workflow di base della procedura in maniera personalizzata secondo la struttura organizzativa, le esigenze e modalità operative del Comune.

I workflow permettono di definire i flussi documentali relativi alle varie funzioni/moduli applicativi. Una volta conclusa la fase di avviamento, potrà essere effettuata una ulteriore fase (opzionale) di affiancamento al personale del Comune, oggetto di offerta economica specifica.

1.5 - Conversione database precedente software

Trattasi dell'estrazione di tutti i dati relativi al precedente software e la conversione per renderli conformi al tracciato della nuova suite per le seguenti procedure:

- Contabilità finanziaria;
- Demografici;
- Tributi;
- Protocollo/atti amministrativi,



COMUNE DI LOREO

PROVINCIA DI ROVIGO

45017 LOREO (RO) Piazza Municipio 4
Codice Fiscale 0009288.029.3
<http://www.comune.loreo.ro.it>
Codice IPA: c_e689

Tel. 0426/336811 – Telefax 0426/669186
Partita IVA 0019282.029.8
PEC: comune.loreo@anutel.it
Codice Univoco uff. fattura: UFOPIY



- Personale;

1.6 - Importazione

Trattasi dell'importazione dei dati nella nuova suite tramite le seguenti attività:

- Valutazione dei dati ricevuti;
- Migrazione nella nuova suite,
- Esecuzione dei test di fine conversione ed eventuali affinamenti;

1.7 - Manutenzione e aggiornamento degli applicativi

La manutenzione e l'aggiornamento degli applicativi sui quali vengono erogati i servizi deve comprendere:

a) Manutenzione correttiva (Correzione errori)

L'errore, secondo lo standard IEEE/ANSI 982.2 è una proprietà, un codice nocivo del programma o di un'esecuzione; la sua origine coincide con una carenza in fase progettuale o con un errore operativo del programmatore che ha curato la codifica del programma.

L'errore può determinare anomalie di funzionamento o una non conformità alle caratteristiche dichiarate. Gli errori si manifestano durante la fase di esecuzione e la manutenzione correttiva è finalizzata alla loro rimozione o aggiramento.

Il servizio di manutenzione correttiva non garantisce l'immunità dei programmi applicativi da vizi ed errori; la responsabilità del Fornitore è di fare ogni ragionevole sforzo, in linea con gli standard del settore informatico, per rendere disponibili le correzioni a eventuali difetti di funzionamento. Non si considerano comunque oggetto della manutenzione correttiva eventuali problemi dovuti al mancato rispetto dei prerequisiti tecnici e scorretto utilizzo dei programmi applicativi da parte dell'operatore del Comune.

b) Adeguamenti dei programmi a modifiche legislative

Mediante un'attività di manutenzione ordinaria, il Fornitore si impegna nei confronti del Comune ad aggiornare gli applicativi qualora ciò si renda necessario a causa di nuove disposizioni normative.

L'impegno gravante sul Fornitore potrà essere fatto valere dal Comune nei limiti in cui gli adeguamenti degli applicativi saranno assolutamente necessari al fine di una corretta applicazione del dettato normativo.

Il Fornitore non dovrà quindi assumersi il costo di quelle modifiche dei software che rispondano a previsioni di legge meramente facoltative o per le quali l'obbligo di effettuare modifiche non sia imposto entro il termine di validità del servizio.

Non sono riconducibili nel servizio quelle modifiche o integrazioni che non rientrano nell'ordinaria manutenzione e cioè nell'aggiornamento di funzioni preesistenti.

Il Fornitore non dovrà quindi effettuare a proprie spese quegli interventi che si rendano necessari al fine di adeguare i software alle nuove disposizioni normative, qualora tali interventi comportino l'adozione di nuove funzioni, originariamente non contenute nel software.

c) Manutenzione migliorativa

Consiste nelle implementazioni e nei perfezionamenti funzionali del software di interesse generale che il proprietario dei diritti d'autore deciderà di apportare alla versione corrente degli applicativi per migliorarne la competitività qualitativa.

d) Manutenzione preventiva



COMUNE DI LOREO

PROVINCIA DI ROVIGO

45017 LOREO (RO) Piazza Municipio 4
Codice Fiscale 0009288.029.3
<http://www.comune.loreo.ro.it>
Codice IPA: c_e689

Tel. 0426/336811 – Telefax 0426/669186
Partita IVA 0019282.029.8
PEC: comune.loreo@anutel.it
Codice Univoco uff. fattura: UFOPIY



La prevenzione consiste nei cambiamenti agli applicativi, rivolti ad anticipare eventuali problemi futuri, necessari affinché gli interventi di manutenzione successivi risultino facilitati.

1.8 Servizio di assistenza telefonica

Il servizio di assistenza telefonica deve essere finalizzato al corretto utilizzo dei Servizi forniti.

Il servizio deve consistere nel mettere a disposizione, al telefono, durante il normale orario di lavoro del fornitore dal lunedì al venerdì 8.30 - 13.30; 14.30 - 17.30, personale specializzato e con preparazione adeguata che, rispondendo alle chiamate del Comune:

- rileva i problemi inerenti al funzionamento del software e ne individua la tipologia;
- individua, ove possibile, la causa del non corretto funzionamento del software;
- fornisce suggerimenti su come limitare o superare il malfunzionamento del software;
- fornisce chiarimenti sul corretto uso dei programmi che eseguono elaborazioni, calcoli e operazioni poco ricorrenti.

Il Fornitore istituirà uno specifico numero telefonico dedicato all'inoltro delle richieste di assistenza.

Il servizio di assistenza telefonica non si riferisce all'hardware, al software di base, agli impianti elettrici e telematici del Comune.

Il servizio di assistenza telefonica sui servizi acquisiti deve essere compreso nel canone annuale senza limitazione di chiamate, purché siano soddisfatti i seguenti prerequisiti:

- conoscenza adeguata da parte dell'operatore del Comune delle problematiche dell'ufficio trattate dagli applicativi;
- ciascun operatore del Comune abbia seguito la formazione all'uso degli applicativi.
- Il Fornitore risponderà alle richieste di assistenza telefonica sugli applicativi in base all'urgenza ed alla gravità del problema, opportunamente descritto dal Comune, mediamente entro la giornata lavorativa del Fornitore successiva a quella della chiamata.

1.9 Formazione del personale on site

La formazione viene erogata tramite incontri collettivi e si sostanzia nel formare il personale dell'Ente sulle funzionalità del software applicativo direttamente presso la sede comunale. Dovranno essere previste giornate formative per il personale dipendente prima dell'avvio delle procedure previsto per il 01.01.2022, e giornate formative dopo l'avvio, al fine di rendere pienamente operativo il personale dipendente.

ARTICOLO 2 – DURATA E DECORRENZA DEL SERVIZIO

L'attività di conversione delle banche dati e attivazione delle procedure, nonché l'avvio della formazione del personale all'utilizzo delle funzionalità del software avranno avvio dopo l'affidamento del servizio, mentre l'avvio dei servizi a canone annuale è previsto a partire dal 01.01.2022 ed avrà durata fino al 31.12.2025.

ARTICOLO 3 - AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione del servizio avverrà in funzione del prezzo più basso proposto tramite la procedura informatica denominata Trattativa Diretta (TD) disponibile nel portale "Mepa – Acquistinrete" messo a disposizione da Consip spa, per l'esecuzione del servizio riportato in oggetto e di seguito descritto.



COMUNE DI LOREO

PROVINCIA DI ROVIGO

45017 LOREO (RO) Piazza Municipio 4
Codice Fiscale 0009288.029.3
<http://www.comune.loreo.ro.it>
Codice IPA: c_e689

Tel. 0426/336811 – Telefax 0426/669186
Partita IVA 0019282.029.8
PEC: comune.loreo@anutel.it
Codice Univoco uff. fattura: UFOPIY



L'ente si riserva tuttavia la facoltà di aggiudicare in parte o non aggiudicare affatto il servizio in parola per proprie considerazioni in ordine alle disponibilità finanziarie senza che l'aggiudicatario possa vantare pretese di sorta.

ARTICOLO 4 – DURATA E TERMINI PER L'ESECUZIONE DELL'INCARICO

Il servizio avrà durata a partire dalla data di affidamento del servizio e per gli anni 2022, 2023, 2024 e 2025.

ARTICOLO 5 – TRATTAMENTO DEI DATI

I dati personali acquisiti obbligatoriamente dall'Amministrazione, ai fini della valutazione dei requisiti di partecipazione delle ditte, ai sensi del regolamento UE n. 2016/679 (G.D.P.R.), saranno raccolti e conservati presso l'Ente per finalità inerenti all'aggiudicazione e la gestione del contratto. Le informazioni in possesso potranno essere comunicate ad altre Amministrazioni Pubbliche direttamente interessate allo svolgimento della gara o alla gestione del contratto e/o ai soggetti titolari del diritto di visione e rilascio di copie dei documenti amministrativi, secondo le modalità previste dal vigente Regolamento Comunale che disciplina la materia.

Il Fornitore designa il responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 (G.D.P.R.) e successive modificazioni o integrazioni.

ARTICOLO 6 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Il pagamento dell'intero importo sarà suddiviso per la fase di avviamento, per le giornate di formazione e per i canoni annuali e sarà liquidato entro 30 giorni dal ricevimento di apposita fattura elettronica, come specificato nell'offerta economica, dopo il ricevimento con esito positivo del DURC.

ARTICOLO 7 - DIREZIONE DEL SERVIZIO

La Direzione dei servizi sarà svolta dal personale preposto della II° Area, ed il responsabile unico del procedimento è l'arch. Cristiano Pellegrin telefono 0426/336815.

Loreo, 22 ottobre 2021

Il funzionario responsabile
arch. Cristiano Pellegrin
firmato digitalmente