

# Costituzione dello sportello telematico polifunzionale per la trasmissione digitale delle istanze dell'ente

## Proposta tecnica ed economica per la realizzazione del progetto

### Destinatario:

**Comune di Ronco Briantino**  
Via IV Novembre, 30  
20050 Ronco Briantino (MI)



Giovanni Bonati	Giovanni Bonati	7 giugno 2021	0
<i>Redatto</i>	<i>Verificato e autorizzato</i>	<i>Data d'emissione</i>	<i>Revisione</i>
I_Commerciale	Protocollo	Pagina 1 di 19	
<i>Commessa</i>	<i>Protocollo</i>		

Le informazioni contenute in questo documento sono di esclusiva proprietà della MAGGIOLI spa. Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta o trasmessa in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo comprese fotocopia e registrazione, ad eccezione di quanto espressamente consentito della MAGGIOLI spa.

Prodotti o aziende indicate nel documento possono essere marchi o marchi registrati dei rispettivi proprietari.

La MAGGIOLI spa governa i processi e i dati all'interno di un sistema integrato di gestione della qualità e della privacy conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015, al [Decreto legislativo 30/06/2003, n. 196](#) "Codice in materia di protezione dei dati personali", al [Regolamento \(UE\) 27/04/2016, n. 679](#), "General data protection regulation (GDPR)", e al [Decreto legislativo 10/08/2018, n. 101](#).

Con l'approvazione di questo documento gli interessati dichiarano di aver letto le informazioni pubblicate al link [www.maggioli.it](http://www.maggioli.it) ed esprimono il consenso al trattamento dei dati personali nelle modalità indicate.

Accogliendo la raccomandazione dell'Unione Europea nell'ambito della certificazione ambientale, che suggerisce di "*migliorare l'efficienza ambientale di un'impresa consentendole di avere una conoscenza reale degli aspetti ambientali più rilevanti nella propria attività*", questo documento è impaginato per essere stampato in modalità fronte e retro.

## SOMMARIO

1.	STORIA DELLE REVISIONI	5
2.	SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE	5
2.1.	Scopo	5
2.2.	Campo d'applicazione	5
3.	CONTESTO DI RIFERIMENTO	5
4.	OBIETTIVI	7
5.	AMBITI INTERESSATI	7
6.	CARATTERISTICHE SOLUZIONE TECNICA	7
7.	REALIZZAZIONE SPORTELLO TELEMATICO POLIFUNZIONALE	9
7.1.	Costituzione sportello telematico polifunzionale	9
7.2.	Caricamento procedimenti standard	10
7.3.	Presentazione piattaforma e metodologia	10
7.4.	Presentazione procedimenti telematici standard	10
7.5.	Contestualizzazione procedimenti telematici	10
7.6.	Formazione e ottimizzazione procedimenti telematici	11
7.7.	Attivazione sportello telematico polifunzionale	12
8.	ASPETTI ORGANIZZATIVI	12
9.	PROMOZIONE PROGETTO	13
10.	CRONOPROGRAMMA	13
11.	EVOLUZIONI PROGETTUALI	14
12.	LICENZA PRODOTTI SOFTWARE	14
13.	SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO, ASSISTENZA E HOSTING	15
13.1.	Servizi inclusi	15
13.1.1.	<i>Aggiornamento software</i>	15
13.1.2.	<i>Aggiornamento contenuti</i>	15
13.1.3.	<i>Formazione continua</i>	15
13.1.4.	<i>Assistenza</i>	16
13.1.5.	<i>Hosting</i>	16
13.2.	Dettagli tecnici	16
13.3.	Modalità di gestione	16
13.4.	Tempi	16
13.5.	Mancato rinnovo	16
14.	CONDIZIONI ECONOMICHE	17
14.1.	Realizzazione progetto	17
14.2.	Modalità di fatturazione e di pagamento	17
15.	DIMOSTRAZIONE	18
16.	ALLEGATI E DOCUMENTAZIONE	18
17.	VALIDITÀ	18

18. PRIVACY

19

## 1. STORIA DELLE REVISIONI

Rev.	Data	Redatto	Descrizione
0	7 giugno 2021	Giovanni Bonati	Prima emissione

## 2. SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE

### 2.1. Scopo

Questo documento illustra la proposta per la realizzazione del progetto indicato nel titolo del documento.

Si evidenzia che la soluzione descritta in questo documento è presente all'interno del Mercato Elettronico della PA (MEPA).

Il MEPA è un mercato digitale, gestito da CONSIP per conto del Ministero dell'economia e delle finanze, in cui le amministrazioni abilitate possono acquistare, per valori inferiori alla soglia comunitaria, i beni e servizi offerti da fornitori abilitati, quali la MAGGIOLI spa.



### 2.2. Campo d'applicazione

Questo documento è consegnato all'amministrazione destinataria in relazione a quanto discusso e agli approfondimenti tecnici ed economici effettuati.

## 3. CONTESTO DI RIFERIMENTO

I prossimi anni saranno strategici per governare il nuovo paradigma della "cittadinanza digitale" che si sta affermando e nel quale assistiamo a grandi cambiamenti nei rapporti tra il cittadino e la pubblica amministrazione indotti da mutamenti tecnologici, organizzativi e normativi. La cittadinanza digitale è disciplinata da alcune leggi fondamentali.

- Il codice dell'amministrazione digitale (Decreto legislativo 07/03/2005), in cui per la prima volta si riconoscono una serie di diritti digitali del cittadino rispetto al dialogo con la pubblica amministrazione tra i quali servizi online semplici e integrati, alfabetizzazione informatica, identità digitale, pagamenti informatici.
- La legge sulla trasparenza dell'azione amministrativa (Art. 35, Decreto legislativo 14/03/2013, n. 33), in cui si prevede che le pubbliche amministrazioni pubblichino i dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza (descrizione procedimenti, riferimenti normativi utili, unità organizzative, uffici e recapiti, atti, documenti e moduli, tempi, strumenti di tutela amministrativa e giurisdizionale, pagamenti).
- Le misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari (Art. 24 comma 3bis, Decreto legge 24/06/2014, n. 90, convertito con Legge 11/08/2014, n. 114 e abrogato con Decreto legislativo 26/08/2016, n. 179), che prescrivono alle amministrazioni pubbliche di approvare un piano per una completa informatizzazione dei propri servizi.
- La carta della cittadinanza digitale (Legge 07/08/2015, n. 124), che afferma come la pubblica amministrazione deve garantire ai cittadini e alle imprese il diritto di accedere a tutti i dati, i documenti e i servizi di loro interesse in modalità digitale.

- Il piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione 2020-2022, che persegue la strategia generale di favorire lo sviluppo sostenibile attraverso la digitalizzazione dei processi della pubblica amministrazione e l'erogazione di servizi digitali "mobile first" che vedano al centro i cittadini e le imprese.
- L'istituzione del responsabile per la transizione digitale (Art. 17 Decreto legislativo 07/03/2005, n. 82, Decreto legislativo 26/08/2016, n. 179, Decreto legislativo 13/12/2017, n. 217, Circolare n. 3/2018 del Ministro pubblica amministrazione), che deve garantire la trasformazione digitale della pubblica amministrazione.
- Le misure urgenti per la semplificazione (Decreto legge 16/07/2020, n. 76, convertito con Legge 11/09/2020, n. 120), che indicano la necessità per le pubbliche amministrazioni di misurare i tempi dei procedimenti amministrativi, utilizzare strumenti informatici e telematici, consentire l'accesso ai servizi telematici attraverso il Sistema pubblico di identità digitale (SPID), la carta di identità elettronica (CIE) e la carta nazionale dei servizi (CNS), erogare servizi in rete fruibili anche attraverso dispositivi mobile.
- Il programma di innovazione strategica della pubblica amministrazione emanato dal Dipartimento della funzione pubblica (22/09/2020), con il quale si attribuisce un valore strategico alla semplificazione dei processi amministrativi, alla riduzione dei tempi e dei costi delle procedure per le attività di impresa e per i cittadini, alla reingegnerizzazione dei processi amministrativi e al miglioramento delle relazioni tra cittadini e pubblica amministrazione.
- L'Agenda per la semplificazione 2020-2023 emanata dal Dipartimento della funzione pubblica (23/11/2020), con la quale vengono definiti quattro ambiti di intervento strategici tra i quali la semplificazione e la reingegnerizzazione delle procedure per l'avvio e l'esercizio delle attività economiche e la semplificazione del linguaggio amministrativo, la velocizzazione delle procedure, la semplificazione e la digitalizzazione delle procedure amministrative secondo il principio "once only" (l'amministrazione chiede solo una volta), la realizzazione di azioni mirate per il superamento degli ostacoli burocratici nei settori chiave del piano di rilancio (tutela ambientale e green economy, edilizia e rigenerazione urbana, banda ultra larga, appalti).
- Il Patto per l'innovazione del lavoro pubblico e la coesione sociale, siglato il 10/03/2021 tra il Ministero per la pubblica amministrazione, la Presidenza del consiglio dei ministri e i Segretari generali dei sindacati, evidenzia la necessità di perseguire lo sviluppo del paese attraverso la semplificazione e la digitalizzazione dei processi, elementi necessari per sostenere e accompagnare l'adeguamento dei servizi ai nuovi e mutati bisogni dei cittadini, soprattutto in relazione ai cambiamenti sociali, economici e produttivi portati dalla pandemia.
- Il Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR), illustrato in audizione il 18/03/2021 dal Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale, enfatizza come grazie al digitale le amministrazioni pubbliche possono migliorare le modalità con cui rispondono ai bisogni sociali in termini di velocità, agilità e qualità dei servizi erogati.
- Il Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) #nextgenerationitalia, nella sua versione finale, che contiene importanti interventi volti a trasformare la pubblica amministrazione in chiave digitale, migliorando il rapporto tra il cittadino e la pubblica amministrazione. Tra i cinque obiettivi fondamentali si trova la diffusione dell'identità digitale su almeno il 70% della popolazione e l'erogazione online di almeno l'80% dei servizi pubblici essenziali. Uno dei principali risultati attesi è quello di avere per la prima volta in Italia un catalogo completo, uniforme e aggiornato di tutte le procedure e dei relativi regimi con piena validità giuridica su tutto il territorio e una modulistica standardizzata online.

## 4. OBIETTIVI

---

All'interno del contesto di riferimento indicato al paragrafo 3, l'obiettivo di questo progetto è quello di aumentare l'efficienza e l'efficacia della gestione delle pratiche da parte dell'ente e nel contempo di consentire ai cittadini, ai professionisti e alle imprese di presentare le istanze in modalità completamente digitale, assolvendo ogni adempimento richiesto dalla legislazione vigente.

Per conseguire questo obiettivo, la soluzione proposta è basata su uno sportello telematico polifunzionale per presentare digitalmente e con piena valenza giuridica tutte le istanze di competenza dell'ente.

L'attivazione di questo progetto permette di raggiungere rapidamente importanti risultati, in termini di:

- semplificazione dei rapporti tra i cittadini e la pubblica amministrazione
- riduzione dei tempi di attesa
- snellimento del funzionamento degli uffici.

Lo sportello telematico polifunzionale affianca il sito istituzionale dell'amministrazione permettendole di erogare servizi telematici avanzati nel rispetto delle normative vigenti. È un luogo virtuale dove l'amministrazione espone i propri servizi di e-government.

## 5. AMBITI INTERESSATI

---

I procedimenti di front office standard disponibili all'interno dello sportello telematico polifunzionale possono essere consultati all'indirizzo Internet [www.pianoinformatizzazione.it](http://www.pianoinformatizzazione.it).

Questa proposta progettuale riguarda tutti gli ambiti procedurali di competenza del Comune.

Per quanto riguarda i procedimenti della Polizia locale sarà possibile selezionare l'inoltro dell'istanza a uno dei tre Comuni appartenenti alla gestione associata.

Sono esclusi da questa proposta i procedimenti relativi agli ambiti edilizia privata (SUE) e attività produttive (SUAP) che, qualora l'ente fosse interessato, potranno essere oggetto di un'ulteriore proposta tecnica ed economica, anche in considerazione delle normative regionali vigenti in materia.

## 6. CARATTERISTICHE SOLUZIONE TECNICA

---

Lo sportello telematico polifunzionale consente agli utenti di compilare online, in modo guidato e con semplicità i moduli digitali, firmarli dove necessario, integrarli con gli allegati richiesti e trasmetterli agli uffici competenti.

Per ognuna delle pratiche gestite è presente una guida descrittiva del servizio, nella quale sono indicate tutte le informazioni necessarie per presentare l'istanza (descrizione del servizio, documentazione richiesta, normativa di riferimento, modalità di predisposizione e compilazione della documentazione e ogni altra istruzione necessaria).

All'atto dell'invio del modulo il sistema confeziona un messaggio di posta elettronica certificata che contiene:

- un file XML contenente la segnatura del messaggio, utilizzabile dai sistemi di protocollo informatico dell'ente che rispettano la normativa di settore, con particolare riferimento alla circolare dell'Agenzia per l'Italia Digitale del 23/01/2013, n. 60

- un file XML, denominato faldone telematico, nel quale, per ogni modulo compilato, sono riportati i valori inseriti nei campi (queste informazioni consentono, in prospettiva, di popolare automaticamente sistemi informativi di terze parti)
- i moduli PDF/A, eventualmente firmati dai soggetti interessati
- i file degli allegati (se necessario, tali file possono essere lasciati sul server per ridurre le dimensioni dei messaggi).

L'interoperabilità tra lo sportello telematico polifunzionale e il prodotto di protocollo informatico dell'ente garantisce l'efficiente protocollazione dei messaggi inviati dallo sportello telematico polifunzionale, il loro inserimento all'interno del sistema documentale dell'area organizzativa omogenea (AOO) destinataria e la loro attribuzione alle unità organizzativa (UO) di cui si compone la stessa area organizzativa.

All'interno dello sportello telematico polifunzionale ogni utente ha a disposizione una scrivania del cittadino tramite la quale gestisce la propria relazione con l'amministrazione: modifica dei dati del proprio, accesso alle pratiche in compilazione e a quelle inviate, consultazione dello stato dei propri pagamenti verso l'amministrazione e di tutte le informazioni.

Una delle caratteristiche peculiari dello sportello telematico polifunzionale è la straordinaria semplicità nel redigere e mettere in linea un modulo. Una volta predisposto il modulo, una funzione di upload, abilitata per i soli redattori, consente con semplicità di renderlo disponibile agli utenti per la compilazione.

Accanto al tradizionale accesso con username e password, riservato ai soli gestori dei contenuti, lo sportello telematico polifunzionale consente di autenticarsi tramite la carta nazionale dei servizi (CNS), la carta di identità elettronica (CIE) e il sistema pubblico di identità digitale (SPID).

L'interfaccia dello sportello telematico polifunzionale è stata studiata per semplificare l'utilizzo dei servizi da parte dei cittadini, con una scrupolosa attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e sburocratizzato e nel rispetto delle linee guida per i siti web delle pubbliche amministrazioni e delle norme sull'accessibilità. Il rispetto rigoroso degli standard del World Wide Web Consortium (W3C) garantisce la piena compatibilità con tutti i tipi di browser.

Lo sportello telematico polifunzionale aderisce all'iniziativa del Dipartimento della funzione pubblica per rilevare la soddisfazione degli utenti sulla qualità dei servizi erogati. Usando le "faccine" il cittadino può esprimere in pochi click la propria opinione sul servizio ricevuto e aiutare così l'amministrazione a migliorarsi sempre di più, anche attraverso politiche di customer satisfaction.

Tutti i servizi esposti all'interno dello sportello telematico polifunzionale rispondono ai requisiti definiti dal decreto trasparenza.

Lo sportello telematico polifunzionale è realizzato su tecnologia Drupal, la più potente, sicura e flessibile piattaforma open source per la gestione di contenuti e funzionalità online.

Il codice dell'amministrazione digitale stabilisce che le pubbliche amministrazioni sono tenute ad accettare pagamenti in formato elettronico a prescindere dall'importo.

L'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), come previsto dal Decreto legge 18/10/2012, n. 179, mette a disposizione degli enti locali un sistema unico per i pagamenti elettronici, denominato PagoPA, per rendere possibile l'interoperabilità tra le pubbliche amministrazioni e i prestatori di servizio di pagamento abilitati.

Lo sportello telematico polifunzionale può essere facilmente integrato con i più diffusi prestatori di servizio di pagamento.



Tutte le informazioni imputate dagli utenti all'interno dei moduli telematici possono essere esportate in formato XLS per poter essere visualizzate ed elaborate dagli utenti con i più comuni strumenti di office automation di mercato (per esempio MS Excel), oppure open source (per esempio Open office).

Il monitoraggio dei servizi dello sportello telematico è basato sulla componente Matomo (<https://matomo.org>), un software libero per fornire report dettagliati e in tempo reale sui visitatori di un sito web, fra cui i motori di ricerca di provenienza, parole chiave utilizzate, la lingua di utilizzo e le pagine più visitate. Il sistema può esportare le informazioni verso la piattaforma Web Analytics Italia dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), ottemperando così alle disposizioni relative al monitoraggio dei servizi online della pubblica amministrazione.

La normativa vigente attribuisce valore legale alla trasmissione di comunicazioni o documentazione digitali solo se trasmesse a una posta elettronica certificata, oppure a un domicilio speciale. Il domicilio speciale è un indirizzo elettronico valido per la trasmissione di comunicazioni che devono avere valore legale.

Il cittadino può chiedere quindi alla pubblica amministrazione di trasmettere le comunicazioni riguardanti un procedimento amministrativo a un indirizzo elettronico da lui eletto proprio domicilio speciale, come prevede il [Codice Civile, art. 47](#). Le comunicazioni elettroniche trasmesse al domicilio speciale producono gli stessi effetti giuridici delle comunicazioni a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno ed equivalgono alla notificazione per mezzo della posta. Il [Decreto legislativo 07/03/2005, n. 82, art. 3-bis, com. 4-quinquies](#) prevede che il domicilio speciale possa essere un indirizzo di posta elettronica ordinaria e non debba essere necessariamente un indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC). Una volta scelto il proprio domicilio speciale è importante sapere che non si potranno opporre eccezioni relative alla forma e alla data della spedizione e del ricevimento delle comunicazioni o notificazioni che vi sono trasmesse.

La comunicazione del domicilio speciale deve essere fatta espressamente per iscritto. In relazione a questo, lo sportello telematico polifunzionale consente all'utente di indicare il domicilio speciale al quale l'ente potrà successivamente inviare tutte le comunicazioni e i documenti con valore legale mediante mail.

La piattaforma Sportello telematico™ sarà fornita in licenza d'uso relativamente agli ambiti indicati al paragrafo 5.

## 7. REALIZZAZIONE SPORTELLLO TELEMATICO POLIFUNZIONALE

Nei seguenti paragrafi è descritta la metodologia che sarà seguita per la realizzazione dello sportello telematico polifunzionale.

Per garantire che il progetto sia completato nei tempi indicati e per assicurare un'armonizzazione delle attività di semplificazione, digitalizzazione e standardizzazione dei procedimenti, le fasi descritte nei seguenti paragrafi saranno gestite in modo parallelo su tutti i settori coinvolti nel progetto.

### 7.1. Costituzione sportello telematico polifunzionale

Alla ricezione dell'incarico sono avviate le attività necessarie per la costituzione della piattaforma dello sportello telematico polifunzionale in tutti i suoi aspetti software, grafici e comunicativi.

## 7.2. Caricamento procedimenti standard

All'interno della piattaforma, costituita come indicato al paragrafo 7.1, sono caricati tutti i procedimenti standard disponibili coerentemente con la normativa europea, nazionale e regionale del territorio.

## 7.3. Presentazione piattaforma e metodologia

È organizzato un incontro generale con il responsabile di ogni settore dell'ente e il responsabile del progetto per illustrare le caratteristiche dello sportello telematico polifunzionale e condividere il piano operativo per la gestione delle fasi descritte nei seguenti paragrafi.

Durante questo incontro l'ente comunica chi sarà il capo progetto interno che avrà il compito di interagire con la MAGGIOLI spa dal punto di vista organizzativo raccordandosi con i diversi settori coinvolti.

## 7.4. Presentazione procedimenti telematici standard

È organizzato un incontro con ogni singolo settore coinvolto nel progetto per presentare i procedimenti presenti all'interno dello sportello telematico polifunzionale realizzato nelle fasi precedenti.

Da questo punto di vista, il capo progetto interno all'ente, in coordinamento con la MAGGIOLI spa, stabilisce le riunioni con i settori secondo una proposta organizzativa che l'azienda redigerà.

Durante ogni incontro:

- vengono elencati i procedimenti standard trattati dal settore
- viene presentata la versione standard dei procedimenti trattati
- vengono elencati eventuali nuovi procedimenti trattati dal settore, ma non presenti nello sportello telematico polifunzionale standard.

L'output di ogni incontro è un verbale di riunione in cui sono indicati, rispetto allo sportello telematico polifunzionale realizzato, quali procedimenti saranno attivati per ogni settore coinvolto dal progetto.

Gli uffici comunali hanno il compito, entro quattro settimane solari dalla riunione, di trasmettere alla MAGGIOLI spa eventuali osservazioni rispetto ai procedimenti e ai moduli standard e materiali (guide dei procedimenti, modulistica, regolamenti comunali) relativi ai nuovi procedimenti mappati.

Trascorse le quattro settimane, in assenza di materiali, i procedimenti telematici standard proposti si intendono adottati.

## 7.5. Contestualizzazione procedimenti telematici

Rispetto ai procedimenti che devono essere attivati, alle osservazioni e ai materiali consegnati dall'ente, così come indicato al paragrafo 7.4, la MAGGIOLI spa effettua la contestualizzazione dei



procedimenti presenti all'interno dello sportello telematico polifunzionale realizzato e lo sviluppo dei nuovi procedimenti eventualmente individuati.

Questa fase è una delle più strategiche del progetto. Per ogni procedimento esistono infatti due opzioni:

- adottare il procedimento presente all'interno dello sportello telematico polifunzionale standard sopra indicato, recependo le eventuali osservazioni dell'ente utili a livello generale
- personalizzare il procedimento presente all'interno dello sportello telematico polifunzionale standard sopra indicato rispetto alle guide, ai moduli e alle normative peculiari dell'ente.

La seconda opzione, in caso di eventuali cambiamenti organizzativi, normativi o comunicativi, comporta la necessità di un aggiornamento straordinario del procedimento telematico, poiché di fatto non sarà più sincronizzabile con quello presente all'interno dello sportello telematico polifunzionale standard.

La contestualizzazione nel caso di adozione di procedimento standard prevede:

- adeguamento della guida dei procedimenti (inserimento di descrizioni personalizzate in un'apposita sezione, riferimenti normativi, pagamenti) a supporto della presentazione dell'istanza telematica.

La contestualizzazione nel caso di procedimento personalizzato prevede:

- creazione della guida dei procedimenti (descrizione e tutte le sue caratteristiche, riferimenti normativi, pagamenti, documentazione e allegati necessari) a supporto della presentazione dell'istanza telematica
- analisi, progettazione e contestualizzazione dei moduli telematici.

La durata di queste attività dipende dalla disponibilità dei materiali da trattare e del numero di procedimenti da attivare, nel rispetto dei tempi indicati nel contratto.

Durante questa fase è possibile che la MAGGIOLI spa abbia necessità di confrontarsi telefonicamente o direttamente con i settori coinvolti per approfondire alcuni aspetti relativi ai procedimenti trattati.

## **7.6. Formazione e ottimizzazione procedimenti telematici**

Al termine delle attività di contestualizzazione dei procedimenti telematici, descritte al paragrafo 7.5, la MAGGIOLI spa organizza d'intesa con l'ente il percorso formativo previsto dal progetto.

Il successo di un progetto di e-government quale quello proposto dipende, oltre che dalla bontà tecnica della soluzione individuata, anche da un attento coinvolgimento dei soggetti interessati, da un approfondito piano di formazione e da un'accurata divulgazione dei risultati.

Si propone la conduzione di un piano formativo basato su fino a n. 1 giornata.

Il piano di formazione che sarà attivato all'interno di questo progetto mira al trasferimento delle competenze e delle conoscenze a coloro che saranno chiamati alla gestione dei servizi che saranno realizzati. Il programma di formazione è orientato a fornire una conoscenza teorica e operativa globale e completa, per tutte le figure interessate all'utilizzo del sistema e delle applicazioni offerte.

Al termine del percorso formativo i partecipanti avranno competenza in merito ai seguenti aspetti:

- normativa di riferimento nazionale e regionale

- requisiti tecnologici e architettura del sistema
- funzionalità applicative disponibili

Gli argomenti trattati all'interno del corso sono indicati ai seguenti link:

- [www.globogis.it/formazione/sportello-telematico-base](http://www.globogis.it/formazione/sportello-telematico-base)

Gli interventi formativi saranno basati su moduli teorici ed esercitazioni pratiche. Gli interventi formativi di carattere generale sono propedeutici agli altri interventi di tipo applicativo. Lo scopo è quello di creare una base conoscitiva comune sulla quale costruire poi il bagaglio di nozioni e conoscenze in merito alle problematiche di tipo applicativo. Le unità didattiche saranno strutturate per argomenti e le esercitazioni, legate a ogni singola unità didattica, saranno un momento di verifica e approfondimento. Ogni unità didattica prevede, inoltre, momenti di confronto e discussione con il docente.

Tutti gli argomenti saranno affrontati tramite la proiezione di presentazioni (le slide stesse saranno poi fornite con il materiale didattico), con esempi reali ed esercitazioni pratiche che daranno ai partecipanti la possibilità di un utilizzo diretto dei software e degli applicativi forniti.

Ad ogni partecipante presente alle sessioni formative sarà prodotto e consegnato un kit formativo che conterrà il seguente materiale:

- blocco per gli appunti e penna (in caso di formazione d'aula)
- certificato di presenza al corso
- questionario di valutazione del corso
- dispensa digitale.

Previa approvazione da parte della committenza, al termine del corso di formazione la MAGGIOLI spa sottoporrà a tutti i partecipanti un questionario con domande teoriche ed esercitazioni pratiche per la rilevazione del grado di apprendimento. Tale azione consentirà eventualmente di attivare ulteriori sessioni formative di ripasso o di approfondimenti specifici.

Entro n. 2 settimane dalla conclusione dell'attività formativa, l'azienda si impegna a recepire eventuali segnalazioni puntuali ai procedimenti già contestualizzati.

## **7.7. Attivazione sportello telematico polifunzionale**

Al termine del periodo indicato al paragrafo 7.6, la MAGGIOLI spa rilascia ufficialmente online la versione finale dello sportello telematico polifunzionale e comunica l'avvenuta conclusione delle attività di contestualizzazione dei procedimenti telematici, descrivendo i contenuti realizzati e le loro caratteristiche.

Parallelamente la MAGGIOLI spa d'intesa con l'ente organizza le attività di promozione del progetto previste.

## **8. ASPETTI ORGANIZZATIVI**

Le attività previste all'interno di questo progetto saranno erogate online attraverso una potente piattaforma per la gestione delle videoconferenze e del training online, che la società ha adottato.

Per quanto riguarda le attività di formazione, supporto e affiancamento di cui al paragrafo 7.6, la durata di ogni modulo è di circa n. 4 ore.

Per rendere efficienti i corsi online, per ogni incontro si suggerisce un massimo di n. 20 partecipanti per le funzionalità di front office e n. 5 partecipanti per la funzionalità di back office, qualora previste.

È opportuno che i partecipanti si colleghino da una postazione adeguata in termini di connettività, con la disponibilità di audio e possibilmente dotata di videocamera.

## 9. PROMOZIONE PROGETTO

Alla luce del fatto che i servizi di e-government che saranno attivati vedranno come utenti i cittadini, i professionisti e le imprese presenti sul territorio, si ritiene importante organizzare un evento online di presentazione del progetto.

La società garantirà quindi gratuitamente all'ente tutto il supporto necessario all'organizzazione di questo evento pubblico:

- produzione brochure con spazio annotazioni in formato digitale da consegnare a tutti i partecipanti
- azioni di marketing (mailing, comunicato stampa, promozione internet)
- gestione delle pratiche di accreditamento con gli ordini professionali (per pratiche che non prevedano un pagamento)
- supporto organizzativo

Le brochure di alcuni eventi analoghi possono essere consultate all'indirizzo Internet [www.globogis.it](http://www.globogis.it).

Per maggiori informazioni sulle ulteriori attività evolutive che potranno essere attivate per la promozione del progetto si veda la relazione tecnica "Come promuovere un progetto e-government, strumenti e strategie per accompagnare i cittadini verso la transizione digitale", parte integrante di questa proposta.

## 10. CRONOPROGRAMMA

Le attività indicate all'interno di questo progetto saranno concluse entro n. 8 mesi dalla ricezione dell'incarico, sulla base del seguente cronoprogramma generale e compatibilmente con la disponibilità degli uffici che saranno coinvolti e delle informazioni da trattare.

Fase progettuale	Tempi [mesi]							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Costituzione sportello telematico polifunzionale								
Caricamento procedimenti standard								
Presentazione piattaforma e metodologia								

Fase progettuale	Tempi [mesi]							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Presentazione procedimenti telematici standard								
Contestualizzazione procedimenti telematici								
Formazione e ottimizzazione procedimenti telematici								
Attivazione sportello telematico polifunzionale								
Promozione del progetto								

Per alcuni approfondimenti generali sulla tempistica del progetto, si invita a consultare la FAQ [www.globogis.it/faq/quanto-tempo-occorre-realizzare-uno-sportello-telematico-polifunzionale](http://www.globogis.it/faq/quanto-tempo-occorre-realizzare-uno-sportello-telematico-polifunzionale).

## 11. EVOLUZIONI PROGETTUALI

L'attivazione di uno sportello telematico polifunzionale può essere associata all'apertura di uno sportello fisico polifunzionale con l'obiettivo di: supportare i cittadini nella presentazione di una pratica telematica, alfabetizzare i cittadini nell'utilizzo delle tecnologie digitali, gestire una serie di procedimenti in modo centralizzato, coordinando le attività degli uffici dell'ente.

La MAGGIOLI spa è in grado di supportare e affiancare l'ente nella costituzione di uno sportello fisico polifunzionale, fornendo anche i software, le dotazioni hardware necessarie, la consulenza organizzativa e il supporto normativo.

## 12. LICENZA PRODOTTI SOFTWARE

Gli applicativi software proposti sono forniti in licenza d'uso a durata illimitata a decorrere dalla data di acquisto del programma.

I prodotti MAGGIOLI sono sviluppati e distribuiti dalla MAGGIOLI spa, che ne detiene anche i diritti d'autore e di proprietà intellettuale.

Per ogni dettaglio tecnico, si rimanda alle schede prodotto in allegato oppure all'indirizzo Internet [www.globogis.it/soluzioni](http://www.globogis.it/soluzioni).

Per maggiori informazioni sul contratto di licenza d'uso del software, consultare le informazioni presenti all'indirizzo Internet [www.globogis.it/licenza](http://www.globogis.it/licenza). Accettando questa proposta, il cliente dichiara automaticamente di aver letto e approvato il contratto di licenza d'uso.

## **13. SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO, ASSISTENZA E HOSTING**

---

Il servizio di aggiornamento, assistenza e hosting è basato su una serie di servizi specialistici post vendita: essi garantiscono che il sistema sia sempre aggiornato ed efficiente, per salvaguardare e valorizzare l'investimento nel tempo.

In particolare, il servizio garantisce agli utenti che il software acquistato sia sempre idoneo a soddisfare le proprie esigenze, rimanendo allineato allo stato dell'arte della tecnologia disponibile, beneficiando delle nuove evoluzioni e delle nuove funzionalità sviluppate, assicurando la continuità di funzionamento.

### **13.1. Servizi inclusi**

---

Il servizio di aggiornamento, assistenza e hosting comprende:

- aggiornamento software
- aggiornamento dei contenuti
- formazione continua
- assistenza
- hosting

#### **13.1.1. Aggiornamento software**

L'aggiornamento software comprende il rilascio di nuove versioni, l'eliminazione di eventuali difetti o malfunzionamenti riscontrati e gli adeguamenti a eventuali mutamenti normativi non strutturali.

La disponibilità di nuove versioni dei software è comunicata attraverso la newsletter, alla quale si invita a iscriversi all'indirizzo Internet [www.globogis.it/newsletter](http://www.globogis.it/newsletter).

#### **13.1.2. Aggiornamento contenuti**

L'aggiornamento dei contenuti comprende il rilascio di tutte le nuove versioni disponibili dei procedimenti telematici e digitali standard.

Grazie a questo servizio l'ente ha la garanzia di mettere a disposizione dei cittadini, dei professionisti, delle imprese e dei propri uffici informazioni, riferimenti normativi e documenti sempre aggiornati.

Questo servizio è applicabile se l'ente ha mantenuto i procedimenti secondo lo standard ufficiale della MAGGIOLI spa senza introdurre modifiche o personalizzazioni.

#### **13.1.3. Formazione continua**

La formazione continua comprende il diritto di partecipare gratuitamente ai numerosi corsi di formazione che la MAGGIOLI spa organizza presso la propria sede e attraverso i GLOBO webinar.

Durante i corsi sono illustrate le nuove funzionalità delle ultime versioni disponibili degli applicativi. I partecipanti possono anche richiedere specifici approfondimenti.

L'attivazione di ogni corso di formazione è comunicata sia attraverso la newsletter, sia sul sito della MAGGIOLI spa ([www.globogis.it/academy-events](http://www.globogis.it/academy-events)).

#### 13.1.4. Assistenza

L'assistenza gestisce (telefonicamente oppure in teleassistenza) il supporto al cliente per le eventuali problematiche relative al funzionamento degli applicativi software forniti o all'installazione (a carico del cliente) delle nuove versioni rilasciate.

L'assistenza è erogata in normale orario di ufficio: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.

La richiesta di supporto tecnico deve essere effettuata esclusivamente dalla sezione *Richiesta di supporto tecnico*, accessibile dalla home page del sito della MAGGIOLI spa ([www.globogis.it](http://www.globogis.it)), oppure all'indirizzo Internet [www.globogis.it/supporto](http://www.globogis.it/supporto).

#### 13.1.5. Hosting

Il servizio di hosting sulle componenti web fornite mette a disposizione tutti i servizi necessari al corretto funzionamento del sistema e le policy necessarie per garantire la sicurezza delle applicazioni e delle banche dati ospitate.

Le piattaforme web fornite sono messe a disposizione attraverso un'infrastruttura cloud qualificata dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) come Cloud Service Provider (CSP) per erogare servizi alle Pubbliche amministrazioni.

### 13.2. Dettagli tecnici

---

Per maggiori informazioni tecniche sul servizio di aggiornamento, assistenza e hosting si invita a consultare l'indirizzo internet [www.globogis.it/aggiornamento-assistenza-hosting](http://www.globogis.it/aggiornamento-assistenza-hosting).

### 13.3. Modalità di gestione

---

Nella FAQ *Come gestiamo il supporto tecnico?* ([www.globogis.it/faq/come-gestiamo-il-supporto-tecnico](http://www.globogis.it/faq/come-gestiamo-il-supporto-tecnico)) è descritta la procedura di gestione delle richieste di supporto tecnico (ticket).

### 13.4. Tempi

---

Il contratto di aggiornamento, assistenza e hosting vale n. 12 mesi dalla data di acquisto del prodotto MAGGIOLI di riferimento, oppure fino al 31 dicembre, se si tratta del rinnovo di un contratto già esistente.

### 13.5. Mancato rinnovo

---

Qualora alla scadenza dei termini indicati all'interno di questa proposta il cliente non rinnovasse i servizi di aggiornamento, assistenza e hosting, gli stessi saranno sospesi e il fornitore provvederà a cancellare dai propri server le banche dati e le configurazioni software eventualmente ospitate.



## 14. CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni economiche per la realizzazione del progetto sono riportate nei paragrafi seguenti.

### 14.1. Realizzazione progetto

Sportello telematico polifunzionale	Importo netto
Fornitura licenza d'uso, installazione, configurazione	Gratuito
Aggiornamento, assistenza e hosting della piattaforma	Allo stesso importo per cui avete sottoscritto il pluriennale per la manutenzione. Alla scadenza del pluriennale il canone e l'hosting passerà ad essere € 2.100,00 + iva (quindi non solo per demografici, tributi e scuola ma per tutte le istanze dello sportello telematico al cittadino)
Contestualizzazione dei procedimenti telematici e digitali	€ 8.000,00
Formazione, supporto e affiancamento	Gratuita
<b>TOTALE</b>	<b>€ 8.000,00</b>

Per quanto riguarda l'attività formativa si evidenzia che ai sensi dell'articolo 10 del decreto del Presidente della Repubblica 26/10/1972, n. 633 e successive circolari e risoluzioni ministeriali, l'IVA può essere ritenuta esente sui versamenti eseguiti dagli enti pubblici per l'esecuzione di corsi di formazione, aggiornamento, riqualificazione e riconversione del personale.

La società è disponibile a definire con l'ente una remunerazione del progetto sulla base di un canone pluriennale.

### 14.2. Modalità di fatturazione e di pagamento

Le fatture relative alla realizzazione del progetto saranno emesse alla conclusione delle attività e pagate mediante bonifico bancario a 30 giorni dietro fattura fine mese.

Le fatture relative al servizio di aggiornamento, assistenza e hosting saranno emesse annualmente all'attivazione del servizio e pagate mediante bonifico bancario a 30 giorni dietro fattura fine mese.

## 15. DIMOSTRAZIONE

---

I procedimenti di front office standard disponibili all'interno dello sportello telematico polifunzionale di cui al paragrafo 6 possono essere consultati all'indirizzo Internet [www.pianoinformatizzazione.it](http://www.pianoinformatizzazione.it).

Per conoscere alcune delle più importanti esperienze della società nella realizzazione di sportelli telematici e fisici polifunzionali, si invita a consultare i seguenti indirizzi Internet:

- Comune di Pavia [sportellotelematico.comune.pv.it](http://sportellotelematico.comune.pv.it)
- Comune di Lodi [sportellotelematico.comune.lodi.it](http://sportellotelematico.comune.lodi.it)
- Comune di Bergamo [www.comune.bergamo.it](http://www.comune.bergamo.it)
- Comune di Cremona [sportellotelematico.comune.cremona.it](http://sportellotelematico.comune.cremona.it)
- Comune di Calenzano [sportellotelematico.comune.calenzano.fi.it](http://sportellotelematico.comune.calenzano.fi.it)
- Comune di Terracina [sportellotelematico.comune.terracina.lt.it](http://sportellotelematico.comune.terracina.lt.it)
- Comune di Vibo Valentia [www.sportellotelematicovibovalentia.it](http://www.sportellotelematicovibovalentia.it)
- Comune di Prato [servizi.comune.prato.it](http://servizi.comune.prato.it)

## 16. ALLEGATI E DOCUMENTAZIONE

---

In relazione a quanto previsto all'interno di questa proposta, possono costituire parte integrante del progetto i seguenti allegati e documenti:

- le [brochure tecniche](#) complete delle soluzioni digitali della MAGGIOLI spa, consultabili all'indirizzo [www.globogis.it/prodotti-soluzioni-pubblica-amministrazione-digitale](http://www.globogis.it/prodotti-soluzioni-pubblica-amministrazione-digitale)
- la [scheda tecnica](#) della soluzione proposta, consultabile all'indirizzo [www.globogis.it/soluzioni/sportello-telematico-polifunzionale](http://www.globogis.it/soluzioni/sportello-telematico-polifunzionale)
- la relazione tecnica "Costituzione dello sportello telematico polifunzionale comunale, piano operativo"
- la relazione tecnica "Costituzione del sito internet dell'organizzazione, piano operativo"
- la relazione tecnica "Contenuti minimi dei siti web dei Comuni, riferimenti normativi degli obblighi e modalità di adempimento"
- la relazione tecnica "Come promuovere un progetto e-government, strumenti e strategie per accompagnare i cittadini verso la transizione digitale"
- le slide introduttive di presentazione dello sportello telematico polifunzionale

Per approfondire la conoscenza dei prodotti della MAGGIOLI spa all'indirizzo [www.globogis.it/tutorial-e-manuali](http://www.globogis.it/tutorial-e-manuali) sono disponibili gratuitamente numerosi video tutorial, webinar e manuali d'uso.

## 17. VALIDITÀ

---

Questa proposta si ritiene valida per n. 3 mesi dalla data di emissione, salvo rinnovo di estensione da concordare.

## 18. PRIVACY

---

MAGGIOLI spa governa i processi e i dati all'interno di un sistema integrato di gestione della qualità e della privacy conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015, al [Decreto legislativo 30/06/2003, n. 196](#) "Codice in materia di protezione dei dati personali", al [Regolamento \(UE\) 27/04/2016, n. 679](#), "General data protection regulation (GDPR)" e al [Decreto legislativo 10/08/2018, n. 101](#).

Con l'approvazione di questo documento gli interessati dichiarano di aver letto le informazioni pubblicate al link [www.maggioli.it/privacy](http://www.maggioli.it/privacy) ed esprimono il consenso al trattamento dei dati personali nelle modalità indicate.

Nella certezza che la proposta sarà accolta in modo favorevole e che contribuirà a rendere ancora più innovativa l'organizzazione, si rimane a disposizione per ogni ulteriore informazione e, con l'occasione, si porgono cordiali saluti.

MAGGIOLI spa

Tommaso Selvano