

## **PNRR M1C1**

### **MISURA 1.4.1 “ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI”**

#### **Comuni**

#### **CAPITOLATO SERVIZI**

#### **COMUNE DI CASTIGLIONE D’ADDA**

Premessa – M1C1 La digitalizzazione della PA

Una PA efficace deve saper supportare cittadini, residenti e imprese con servizi sempre più performanti e universalmente accessibili, di cui il digitale è un presupposto essenziale. La digitalizzazione delle infrastrutture tecnologiche e dei servizi della PA è un impegno non più rimandabile per far diventare la PA un vero “alleato” del cittadino e dell’impresa, in quanto unica soluzione in grado di accorciare drasticamente le “distanze” tra enti e individui e ridurre radicalmente i tempi di attraversamento della burocrazia. Questo è ancora più vero alla luce della transizione “forzata” al distanziamento sociale imposto dalla pandemia, che ha fortemente accelerato la digitalizzazione di numerose sfere della vita economica e sociale del paese, di fatto facendo alzare le aspettative di cittadini, residenti e imprese nei confronti dei servizi forniti dalla PA. L’importante piano di investimenti e riforme previsto dal Piano nazionale di ripresa e resilienza vuole mettere l’Italia nel gruppo di testa in Europa entro il 2026. Tra gli obiettivi principali dichiarati all’Europa:

- Diffondere l’identità digitale, assicurando che venga utilizzata dal 70% della popolazione;
- Portare circa il 75% delle PA italiane a utilizzare servizi in cloud;
- Raggiungere almeno l’80% dei servizi pubblici essenziali erogati online.

Il PNRR prevede in particolare nella componente M1C1 “Digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella PA”, investimenti pari a 6,14 Mld. Questa misura contribuirà in maniera determinante a supportare la strategia di digitalizzazione in corso, erogando finanziamenti per progetti specifici che sono concepiti in armonia con le disposizioni del CAD e di tutte le altre normative e linee guida pubblicate, consentendo ai Comuni protagonisti di questo processo di riforma, in qualità di Soggetti attuatori, di perseguire obiettivi importanti della digitalizzazione ricordando che il Decreto Semplificazioni “bis” all’art 12 prevede l’introduzione di poteri sostitutivi del DDT in caso di mancato rispetto da parte dei Soggetti attuatori degli obblighi e degli impegni finalizzati all’attuazione del progetto, consistenti anche nella mancata adozione di atti e provvedimenti necessari all’avvio delle azioni previste negli avvisi, ovvero nel ritardo inerzia o difformità nell’esecuzione dei medesimi.

Inoltre, sempre dal Decreto Semplificazioni “bis” (D.L. 31 maggio 2021 n. 77 come convertito con la legge n. 108 del 29 luglio 2021) è intervenuta poi la novità in campo normativo: l’art. 18-bis del CAD (Violazione degli obblighi di transizione digitale). La norma richiede una maggior attenzione all’adempimento di tutte le indicazioni in materia di innovazione tecnologica e digitalizzazione della pubblica amministrazione. Gli sforzi compiuti saranno funzionali a raggiungere gli obiettivi preposti nei tempi previsti evitando eventuali provvedimenti sanzionatori per mancata ottemperanza degli obblighi di transizione digitale.

PA DIGITALE2026

PA digitale 2026 è l’iniziativa del Dipartimento per la trasformazione digitale che consente alle amministrazioni di richiedere i fondi del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) dedicati alla

transizione digitale, rendicontare l'avanzamento dei progetti e ricevere assistenza attraverso la piattaforma <https://padigitale2026.gov.it>

Per l'accesso alla Piattaforma è obbligatorio il possesso di una identità digitale dell'utente

(SPID, CIE). Il legale rappresentante del Soggetto Attuatore deve quindi registrare la propria Amministrazione utilizzando il relativo codice IPA. Il Sistema invierà una PEC all'indirizzo registrato nell'anagrafica IPA con un apposito link per concludere la registrazione.

La registrazione alla Piattaforma consentirà al Soggetto Attuatore di candidarsi a tutti gli Avvisi ad esso destinati.

Le candidature presentate dalle PA sono sottoposte - sulla base dell'ordine cronologico di presentazione - a un controllo di ricevibilità e ammissibilità, secondo quanto previsto

dall'Avviso. Una volta convalidata la richiesta, la piattaforma comunica alla PA l'ammissibilità del finanziamento; a questo punto, la PA deve inserire il codice CUP (Codice unico di progetto) dove richiesto, fondamentale per confermare l'accettazione del procedimento. All'interno dei tempi di apertura e chiusura dell'Avviso, sono previste delle finestre temporali di 30 giorni al termine delle quali il Dipartimento per la trasformazione digitale provvederà a finanziare le istanze pervenute nella finestra temporale di riferimento. Per ogni avviso è prevista la possibilità di inviare una sola candidatura finanziata.

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;

1. 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. Misura 1.4.1 "ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI" Comuni

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.

La 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.

In conformità con l'Avviso 1.4.1 e il Disciplinare CONSIP propedeutico all'erogazione delle attività è la redazione, previo eventuale sopralluogo/colloquio, di concerto con l'Amministrazione, di un "Piano Operativo" che contiene il cronoprogramma delle attività previste dal servizio, il quale, una volta redatto, sarà sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione.

## ATTIVITÀ RICHIESTE NEL SERVIZIO

- Valutazione dello stato dell'arte del servizio come erogato dall'Amministrazione e produzione di un documento di analisi dei flussi di servizio attuali, delle procedure amministrative necessarie all'erogazione del servizio, dei flussi di interazione, dei sistemi e servizi di backend necessari all'erogazione del servizio al cittadino richiedente, in ottica digitale end-to-end – l'interazione tra il cittadino e l'Amministrazione dovrà avvenire unicamente in modalità digitale, senza ricorso a processi o parti di processo che

non si svolgano tramite l'interfaccia di servizio dell'Amministrazione e minimizzando la necessità di stampa e caricamento di documenti cartacei.

- Progettazione e realizzazione dell'intervento di digitalizzazione del servizio, comprensivo di produzione del documento di progettazione che tenga conto delle linee guida, di eventuali interventi di migrazione al cloud (pianificati o già in corso all'atto della raccolta dei requisiti) e dei requisiti espressi dal Comune, della definizione/progettazione e implementazione dei flussi di processo necessari all'erogazione del servizio digitale al cittadino e dei relativi flussi d'interazione; il documento di progettazione sarà elaborato a partire dal documento prodotto dall'attività di valutazione dello stato dell'arte del servizio.
- Realizzazione delle interfacce utente, secondo i modelli di servizio digitale per il cittadino resi disponibili dal Dipartimento per la trasformazione digitale nell'ambito del progetto Designers Italia all'indirizzo <https://designers.italia.it/modello/comuni/> e periodicamente aggiornati;
- Implementazione delle integrazioni software con i sistemi applicativi di backend necessari all'erogazione del servizio digitale.

In particolare, verificheremo la rispondenza dei requisiti iniziali e gli impatti di eventuali migrazioni al cloud di applicazioni e servizi di backend, aggiornando se necessaria la documentazione.

- Supporto al collaudo da parte del Comune sarà realizzata mediante assistenza tecnica alla configurazione dell'ambiente di collaudo e mediante sessioni formative dei soggetti individuati dall'Amministrazione per l'esecuzione del collaudo;
- Supporto al rilascio in esercizio, sarà realizzata valutando anche la presenza on site presso l'Amministrazione richiedente e finalizzata a garantire il necessario supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio e alle verifiche tecniche successive al rilascio; in particolare, si precisa che la messa in esercizio potrà avvenire anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo;
- Formazione dei referenti del Comune, da svolgersi, se ritenuto di utilità, parzialmente presso l'Amministrazione, con una seduta collettiva d'aula e con affiancamento operativo nelle attività di ordinaria gestione del servizio, erogate complessivamente ai referenti individuati dall'Amministrazione;
- Garanzia sul software sviluppato, per 12 mesi a partire dal rilascio in esercizio del nuovo sito istituzionale, finalizzata esclusivamente alla correzione di eventuali bug, malfunzionamenti o difformità di funzionamento rispetto a quanto espresso nei requisiti e comprensiva dei relativi test volti alla verifica dell'effettiva risoluzione del bug/malfunzionamento.

Per quanto riguarda la formazione dei referenti, sopra citata, supporteremo ed affiancheremo il Comune per il trasferimento di know how relativo ai servizi implementati, concordando con il Comune la modalità di erogazione del supporto e dell'affiancamento, anche in funzione del numero di referenti che l'Amministrazione intende coinvolgere.