



Comune di Bologna

## **CAPITOLATO TECNICO**

Procedura di gara aperta per l'affidamento del servizio di progettazione, realizzazione, erogazione, manutenzione e assistenza del Software denominato "Sistema gestionale delle pratiche edilizie ed urbanistiche", per le esigenze del Comune di Bologna.

## Sommario

INTRODUZIONE	<b>3</b>
SCOPO DEL DOCUMENTO	3
ORGANIZZAZIONE DEL DOCUMENTO	3
TERMINI E DEFINIZIONI	4
Parte I - CONDIZIONI GENERALI	<b>5</b>
Art. 1 - Oggetto dell'appalto	5
Art. 2 - Valore dell'appalto e corrispettivo contrattuale	6
Art. 3 - Garanzie di esecuzione del contratto	6
Art. 4 - Tempi di esecuzione	7
Art. 5 - Luogo di esecuzione dell'appalto	9
Art. 6 - Tempi di svolgimento delle prestazioni	10
Art. 7 - Stipula del contratto e oneri contrattuali	10
Art. 8 - Esecuzione anticipata del contratto	11
Art. 9 - Fatturazione	11
Art. 10 - Condizioni di pagamento, obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari	12
Art. 11 - Cessione dei crediti e subappalto	13
Art. 12 - Obblighi, responsabilità dell'aggiudicatario e coperture assicurative	14
Art. 13 - Disposizioni relative al personale impiegato	17
Art. 14 - Verifiche e controlli sull'esecuzione dell'appalto	17
Art. 15 - Penali	18
Art. 16 - Modifiche contrattuali	19
Art. 17 - Cause di risoluzione del contratto e recesso	20
Art. 18 - Foro competente	21
Art. 19 - Disposizioni finali	21
Art. 20 - Trattamento dei dati personali	21

<b>Parte II - CONTESTI ORGANIZZATIVI E TECNOLOGICI</b>	<b>22</b>
Art. 21 - Organizzazione dello Sportello Unico per l'Edilizia	22
Art. 22 - Contesto tecnologico attuale	22
Art. 23 - Contesto applicativo attuale	23
Art. 24 - Erogazione del nuovo servizio	25
<b>Parte III - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>26</b>
<b>Art. 25 REQUISITI GENERALI DELLA SOLUZIONE TECNOLOGICA</b>	<b>27</b>
25.1. Accessibilità ed usabilità	27
25.2. Protezione dati personali	28
25.3. Requisiti minimi di sicurezza	28
25.4. Disponibilità, affidabilità e robustezza	29
25.5. Modularità, flessibilità e standardizzazione	30
25.6. Autenticazione utenti	30
25.7. Gestione utenze	31
25.8. Integrazione con altri sistemi informativi	31
25.9 Gestione dei flussi di pagamento dall'utenza	35
<b>Art. 26 REQUISITI FUNZIONALI E TECNOLOGICI</b>	<b>36</b>
26.1 Requisiti funzionali generali	36
26.2 Requisiti funzionali del portale di front-office per i professionisti e i cittadini	38
26.3 Requisiti funzionali del Sistema di back-office	45
26.4 Tipologie ed elenco pratiche	58
27.1. Collaudo, verifica di conformità e messa in produzione	66
27.2. Collaudo migrazione dati, metadati e link ai documenti	66
<b>Art. 28 SERVIZI PROFESSIONALI CONNESSI</b>	<b>67</b>
28.1. Servizi professionali per la configurazione iniziale e per l'avviamento del Sistema	67
28.2. Servizi professionali per la migrazione dei dati e documenti	68
28.3. Servizi di formazione	69
28.4. Servizi di assistenza all'uso del software e help-desk	73
28.5. Servizi di manutenzione evolutiva, correttiva e adeguativa	76
28.6. Servizio di reportistica sull'erogazione del servizio	77

Art. 29 VERIFICHE DI FUNZIONAMENTO	78
29.1. Referente Tecnico dell'aggiudicatario	78
29.2. Gestione dei rilasci	79
29.3. Verifica di corretto funzionamento	79
Art. 30 EXIT MANAGEMENT	79

## INTRODUZIONE

### SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento espone le esigenze del Comune di Bologna in merito al servizio , in modalità SaaS (Software AS A Service), del nuovo Sistema gestionale delle pratiche edilizie ed urbanistiche.

Il presente documento definisce, quindi, i requisiti tecnici-funzionali a cui deve necessariamente rispondere il nuovo Sistema richiesto dal Comune di Bologna.

### ORGANIZZAZIONE DEL DOCUMENTO

Il presente documento è organizzato secondo il seguente schema:

Introduzione: è la sezione corrente del documento, finalizzata ad introdurre lo scopo generale e la struttura del documento.

Condizioni generali: è la sezione dove vengono indicate, suddivise per articoli, le condizioni generali del servizio.

Contesto: è la sezione dedicata alla descrizione del contesto dello Sportello Unico per l'Edilizia del Comune di Bologna dove vengono illustrati elementi sia di carattere normativo che tecnologico.

Descrizione del servizio:

è la sezione dedicata ai requisiti minimi, tecnici e funzionali, delle componenti del Sistema tecnologico, che dovranno essere garantiti .



## TERMINI E DEFINIZIONI

Acronimo	Descrizione
Art.	Articolo
BCE	Banca Centrale Europea
DEC	Direttore dell'Esecuzione
d.lgs	Decreto Legislativo
D.P.R.	Decreto del Presidente della Repubblica
<b>IVA</b>	Imposta sul Valore Aggiunto
<b>PEO</b>	Posta Elettronica Ordinaria
<b>PEC</b>	Posta Elettronica Certificata
<b>RUP</b>	Responsabile Unico del Procedimento
<b>SaaS</b>	Software as a Service
<b>ss.mm.ii.</b>	Successive modifiche e integrazioni
<b>S.U.E.</b>	Sportello Unico dell'Edilizia

## Parte I - CONDIZIONI GENERALI

### Art. 1 - Oggetto dell'appalto

Oggetto dell'appalto è l'acquisto di un nuovo Sistema gestionale delle pratiche edilizie ed urbanistiche, attraverso la modalità "Software as a Service", la sua messa in esercizio, la garanzia del suo corretto funzionamento e adeguamento normativo unitamente alla formazione e assistenza degli utenti.

Realizzazione:

- componente front office utilizzata da cittadini e professionisti per presentare le istanze digitali e monitorarne lo stato all'interno del relativo procedimento amministrativo;
- componente back office utilizzata dagli operatori comunali per l'istruttoria e la gestione delle pratiche.
- componente di alimentazione del portale.opendata del Comune

Messa in esercizio:

attivazione del servizio secondo la modalità "Software as a Service";  
configurazione di un ambiente di prova;  
configurazione di un ambiente di produzione e relativi test di integrazione e configurazione;  
il recupero integrale e migrazione di dati e archivi informatici preesistenti;  
la formazione del personale interno al Comune di Bologna preliminare all'attivazione della soluzione (back office);  
la formazione degli utenti (cittadini e professionisti) che utilizzeranno la componente front office per la presentazione delle istanze.

Garanzia di funzionamento:

monitoraggio del corretto funzionamento e adeguamento normativo;  
l'assistenza applicativa "on site", in remoto e telefonica per il personale interno al Comune di Bologna e per gli utenti (cittadini e professionisti);  
manutenzione evolutiva, correttiva, adeguativa;

Servizi di reportistica sull'erogazione del servizio.

## **Art. 2 - Valore dell'appalto e corrispettivo contrattuale**

Il valore stimato dell'appalto, caratterizzato da un unico lotto indivisibile, per il periodo di anni 4, è pari ad € 550.000,00 al netto di IVA ed altri oneri.

L'importo stimato per l'eventuale rinnovo è pari ad € 245.901,64 al netto di IVA ed altri oneri.

Il valore complessivo dell'appalto, considerando anche la suddetta opzione di rinnovo, risulta essere pertanto pari ad € 795.901,64 al netto di IVA ed altri oneri.

Non si configurano oneri per la sicurezza derivanti da interferenze.

L'offerta è comprensiva di tutti i costi necessari alla realizzazione e alla garanzia di corretto funzionamento e adeguamento del Sistema (indicati all'art. 1 del presente capitolato) e di ogni altro costo relativo alla soluzione proposta inclusi costi per l'utilizzo di prodotti di terze parti.

Il corrispettivo contrattuale sarà determinato applicando all'importo a base di gara, la percentuale di ribasso di cui all'offerta economica. Il corrispettivo contrattuale sarà assoggettato all'applicazione dell'aliquota Iva ordinaria in vigore.

La Stazione Appaltante, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, può imporre all'aggiudicatario l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto. L'aggiudicatario non può far valere alcun diritto alla risoluzione del contratto.

## **Art. 3 - Garanzie di esecuzione del contratto**

L'aggiudicatario, prima della sottoscrizione del contratto, è tenuto a costituire una garanzia definitiva ex art. 103 d.lgs. 50/2016, sotto forma di cauzione o fideiussione secondo le modalità previste dall'art. 93, commi 2 e 3 del medesimo d. lgs. La garanzia deve espressamente prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del c.c. nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della

stazione appaltante. L'importo della cauzione è pari al 10% dell'importo contrattuale, fatti salvi gli eventuali incrementi previsti dall'art. 103 del d. lgs. 50/2016 e le eventuali riduzioni previste dall'art. 93, comma 7 del d. lgs. 50/2016 per le garanzie provvisorie.

La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso di somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'aggiudicatario. La Stazione Appaltante ha diritto inoltre di valersi della cauzione altresì nei casi espressamente previsti dal comma 2 dell'art. 103 del d. lgs. n. 50/2016.

La Stazione Appaltante può richiedere all'aggiudicatario il reintegro della garanzia se questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo ancora da corrispondere all'aggiudicatario.

La garanzia viene progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione del contratto, fino al limite massimo dell'80% dell'importo iniziale garantito. L'ammontare residuo permane fino all'emissione del certificato di regolare esecuzione, a fronte del quale la garanzia cessa di avere effetto. Lo svincolo è automatico con la sola condizione della preventiva consegna al garante da parte dell'aggiudicatario di documento attestante l'avvenuta esecuzione.

In ragione della tipologia del servizio, che si esaurisce con l'esecuzione delle singole prestazioni, non si ritiene di richiedere la costituzione di cauzione o garanzia fideiussoria per la rata di saldo di cui al comma 6 dell'art. 103 del d. lgs. n. 50/2016.

Qualora l'aggiudicatario intenda richiedere l'anticipazione del prezzo prevista all'art. 35 comma 18 del d. lgs.n. 50/2016, dovrà costituire specifica garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa di importo pari all'anticipazione maggiorato del tasso di interesse legale applicato al periodo necessario al recupero dell'anticipazione stessa secondo il cronoprogramma della prestazione. La garanzia dovrà essere costituita con le modalità indicate dalla suddetta norma (art. 35 comma 18 del d. lgs.n. 50/2016).

## **Art. 4 - Durata del contratto, tempi di esecuzione ed opzioni**

Il servizio ha una durata prevista di anni 4, decorrenti dalla data di stipula e/o del verbale di esecuzione anticipata.

Il presente appalto prevede l'opzione di rinnovo per un periodo di 36 mesi (3 anni), agli stessi patti e condizioni del contratto originario. Tale facoltà potrà essere esercitata mediante comunicazione all'appaltatore da trasmettere almeno 3 mesi prima della

scadenza contrattuale.

L'aggiudicatario dovrà mettere in esercizio la soluzione applicativa oggetto del contratto, attraverso la modalità "Software as a Service", entro il termine massimo di **365 (trecentosessantacinque) giorni solari e consecutivi** a partire dalla data di firma del contratto o di eventuale verbale di esecuzione anticipata.

L'aggiudicatario dovrà erogare in esercizio, i servizi della soluzione in modalità "Software as a Service" per 36 mesi (3 anni) a decorrere dalla data di messa in esercizio dell'ambiente di produzione.

Con "mettere in esercizio" si intende la completa esecuzione delle fasi operative illustrate nella seguente tabella. Il servizio deve essere strutturato nelle fasi presentate di seguito e in congruità con le tempistiche predefinite. Il tempo "T0" indica la data di avvio delle attività. Il tempo "T0 + X" indica la data risultante dalla somma di X giorni/mesi solari alla data T0 di avvio esecuzione (es. T0 + 1 mese equivale all'inizio del secondo mese solare dalla data T0).

Alla data di scadenza l'Amministrazione ha facoltà di prorogare il contratto limitatamente al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione del nuovo contraente, come stabilito dall'art. 106, co. 11 del D. lgs. n. 50/2016. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni.

La necessità dell'attivazione di tale opzione sarà comunicata all'appaltatore con almeno 30 giorni di preavviso.

Ai sensi dell'art. 106 co. 12 del D. lgs. n. 50/2016, la stazione appaltante, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel presente contratto. L'appaltatore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

INTERVENTI OGGETTO DEL SERVIZIO		TEMPO DI FINE
01	Messa a disposizione ambiente in SaaS per raccolta requisiti funzionali	<b>T0 + 2 settimane</b>
02	Configurazione dell'ambiente applicativo	<b>T0 + 36 settimane</b>

03	Integrazioni richieste con i sistemi dell'Ente	<b>T0 + 44 settimane</b>
04	Porting dati	<b>T0 + 44 settimane</b>
05	Collaudo (funzionalità e configurazione, integrazioni e porting dati)	<b>T0 + 44 settimane</b>
06	Formazione utenti supporto e affiancamento base	<b>T0 + 48 settimane</b>
07	Attivazione in esercizio in modalità "Software as a Service" (SaaS)	<b>T0 + 52 settimane</b>
08	Avvio in modalità "Software as a Service" (SaaS) anno 1	<b>Attivazione in esercizio + 12 mesi</b>
09	Avvio in modalità "Software as a Service" (SaaS) anno 2	<b>Attivazione in esercizio + 24 mesi</b>
10	Avvio in modalità "Software as a Service" (SaaS) anno 3	<b>Attivazione in esercizio + 36 mesi</b>

A partire dalla data di messa in esercizio della soluzione informatica, certificata da apposito verbale, per i 36 mesi successivi e consecutivi, l'aggiudicatario è impegnato a garantirne il corretto funzionamento e adeguamento normativo. L'aggiudicatario si impegna, all'inizio della fase di avvio delle attività oggetto dell'appalto, a predisporre e mettere a disposizione del Comune di Bologna un cronoprogramma di massima riguardante le attività oggetto del servizio.

## **Art. 5 - Luogo di esecuzione dell'appalto**

L'esecuzione dell'appalto avverrà presso la sede del Comune di Bologna di Piazza Liber Paradisus e in modalità di lavoro da remoto.

L'Amministrazione, per le attività richieste in sede, garantirà al personale dipendente dell'aggiudicatario, i locali delle postazioni di lavoro (esclusi computer/laptop) e le credenziali informatiche necessarie all'accesso ai software in uso.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, senza alcun onere aggiuntivo, l'erogazione dei servizi anche presso le altre sedi del Comune. Sulla base di specifiche esigenze, il Comune di Bologna comunicherà di volta in volta il luogo di svolgimento delle attività all'aggiudicatario.

## **Art. 6 - Tempi di svolgimento delle prestazioni**

Le prestazioni richieste nel presente Capitolato, che prevedono il coinvolgimento del Comune di Bologna e i servizi a corredo dedicati all'assistenza help-desk devono, di norma, essere erogate nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì nell'arco dell'orario di servizio dell'Amministrazione.

In particolare:

- 1) per gli utenti interni (dipendenti del Comune) devono essere previste almeno 8,5 ore (otto ore e trenta minuti) di servizio dal lunedì al venerdì con una flessibilità oraria dalle 8.00 alle 17.30, in funzione anche delle esigenze della Stazione Appaltante;
- 2) per gli utenti esterni (cittadini e professionisti) devono essere previste almeno 8,5 ore (otto ore e trenta minuti) di servizio dal lunedì al venerdì con una flessibilità oraria dalle 8.00 alle 19.00, in funzione anche delle esigenze della Stazione Appaltante.

Si precisa che tale arco temporale giornaliero è da ritenersi di riferimento; potranno verificarsi modifiche dell'orario indicato a seguito erogazione di specifiche attività (ad es. assistenza sistemistica continuativa, rilascio di nuove versioni, ecc.) che saranno comunicate con congruo preavviso dalla Stazione Appaltante.

## **Art. 7 - Stipula del contratto e oneri contrattuali**

Il contratto d'appalto sarà sottoscritto dal Direttore del Settore Innovazione Digitale e Dati.

Tutte le spese afferenti alla stipula del contratto e alla sua registrazione saranno a carico dell'aggiudicatario, senza alcuna possibilità di rivalsa nei riguardi dell'Amministrazione.

Rientrano in tali oneri l'imposta di bollo per la stesura del contratto, quietanze, diritti di segreteria, spese di registrazione a norma di legge e qualsiasi altra imposta e tassa secondo le leggi vigenti.

L'IVA s'intende a carico dell'Amministrazione. In base a quanto disposto dall'art. 1 comma

629 lettera b) della Legge di Stabilità che modifica il D.P.R. 633/72 introducendo l'art. 17-ter, si applicherà lo "split payment", ossia il versamento dell'IVA, da parte degli enti pubblici, direttamente all'Erario. L'Amministrazione perciò pagherà all'aggiudicatario il solo corrispettivo (imponibile) della prestazione, mentre la quota di IVA verrà versata all'Erario.

L'aggiudicatario sarà inoltre tenuto a rimborsare, ai sensi di quanto disposto dall'art. 216, comma 11 del d. lgs. n. 50/2016 e dalla normativa da questo richiamata, alla Stazione Appaltante, entro 60 giorni dall'aggiudicazione, le spese per la pubblicazione del bando di gara e dell'avviso di aggiudicazione sulla GURI e sui quotidiani.

## **Art. 8 - Esecuzione anticipata del contratto**

L'esecuzione d'urgenza del contratto è ammessa ai sensi ai sensi dall'art. 32, co. 8 del d.lgs. n. 50/2016. Se si è dato avvio all'esecuzione del contratto in via d'urgenza, l'aggiudicatario ha diritto al rimborso delle spese sostenute per le prestazioni espletate su ordine del RUP/direttore dell'esecuzione.

## **Art. 9 - Fatturazione**

Le fatture dovranno essere emesse con le seguenti tempistiche:

1. il 50% dell'importo previsto alla messa in esercizio così come dettagliatamente indicato dall'art. 4 di questo capitolato e formalizzata da apposito verbale;
2. il restante 50% sarà corrisposto a seguito della messa in esercizio con ripartizione su base mensile e mediante fatturazione trimestrale posticipata fino alla data di termine del servizio.

Dovranno essere compilate e inviate secondo le leggi vigenti, redatte in lingua italiana e intestate a:

COMUNE DI BOLOGNA - Settore Innovazione Digitale e Dati – Piazza Liber Paradisus, 10 - 40129 Bologna (BO) C.F. 01232710374

Ai sensi del D.M. n. 55 del 3 aprile 2013, a decorrere dalla data del 31/03/2015 questa Amministrazione può accettare solo ed esclusivamente fatture trasmesse in formato elettronico. Inoltre, ai sensi dell'art. 25 del D.L. 66/2014, dell'art. 191 del D.Lgs. 267/2000 e ssmmii e dell'art. 3 comma 2 del D.M. 55/2013, nel tracciato della fattura elettronica è obbligatorio segnalare, pena l'impossibilità di procedere al pagamento delle fatture elettroniche, le informazioni di seguito riportate:

- il codice CIG: \_\_\_\_\_

- la determinazione di impegno/aggiudicazione: \_\_\_\_\_

- il codice univoco IPA: IJCBIF

e dovranno indicare:

“appalto per la realizzazione di un Sistema informativo per i servizi.....

## **Art. 10 - Condizioni di pagamento, obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari**

Ai fini della liquidazione e del pagamento della spesa, i responsabili individuati, ognuno per la propria competenza, provvederanno al controllo sulla regolarità delle prestazioni eseguite e della corretta fatturazione.

In considerazione della complessità dell'appalto e della molteplicità delle sedi nelle quali sarà svolto il servizio (solo nel caso in cui si renda necessario e sia giustificato il pagamento a 30 giorni), il pagamento sarà effettuato dalla Tesoreria comunale, a mezzo di mandato, entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle fatture. Tale termine potrà essere sospeso nel periodo di fine anno (indicativamente dal 15 al 31 dicembre) per le esigenze connesse alla chiusura dell'esercizio finanziario.

L'eventuale importo per gli interessi di mora sarà determinato in base al tasso di riferimento BCE, periodicamente pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, a cui verrà aggiunta una maggiorazione di 8 (otto) punti percentuali.

Sono a carico dell'aggiudicatario le spese derivanti da specifiche richieste relative a particolari modalità di pagamento, come accrediti in c/c bancari o postali.

Ai sensi dell'art. 3 della legge n. 136/2010, l'aggiudicatario si assume l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari relativamente al presente appalto, per cui tutte le transazioni relative dovranno essere effettuate utilizzando uno o più conti correnti bancari o postali accesi presso banche o presso la società Poste italiane Spa, dedicati anche non in via esclusiva, solo tramite bonifico bancario o postale ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni. A tal fine, l'aggiudicatario si impegna a comunicare alla Stazione Appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative a una commessa pubblica, nonché nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate a operare su di essi.

L'aggiudicatario, il Subappaltatore o il Subcontraente, che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della legge n. 136/2010, ne dà immediata comunicazione alla Stazione Appaltante e alla Prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia in cui ha sede la Stazione Appaltante.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce di diritto causa di risoluzione del contratto.

Resta espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso quello di eventuali ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, l'esecuzione del servizio potrà essere sospesa da parte dell'aggiudicatario. Qualora quest'ultimo si renda inadempiente a tale obbligo, il contratto potrà essere risolto di diritto, mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da parte dell'Amministrazione.

## **Art. 11 - Cessione dei crediti e subappalto**

La stazione appaltante ha stabilito che l'attività di progettazione e realizzazione del software debba essere svolta dall'aggiudicatario e, pertanto, ai sensi dell'art. 105, co. 2 del D. lgs. n. 50/2016, non può essere oggetto di subappalto, alla luce delle motivazioni già indicate all'art. 13 del Progetto del Servizio.

Per tutto quanto non diversamente stabilito dalla documentazione di gara, è ammesso il ricorso al subappalto nei modi e termini previsti dall'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016.

La cessione dei crediti è regolata dall'art. 106 comma 13 del D.Lgs. 50/2016.

## **Art. 12 - Obblighi, responsabilità dell'aggiudicatario e coperture assicurative**

Sono a carico dell'aggiudicatario, intendendosi remunerati con i corrispettivi contrattuali, tutti gli oneri, le spese e i rischi relativi ai servizi oggetto del contratto nonché ad ogni altra attività che si rendesse necessaria o opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

L'aggiudicatario garantisce l'esecuzione delle prestazioni contrattuali nel rispetto della normativa vigente in materia e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato speciale e relativi allegati.

L'aggiudicatario si impegna inoltre a osservare tutte le norme tecniche e/o di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla formulazione dell'offerta. L'aggiudicatario si obbliga a consentire alla Stazione Appaltante di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

All'aggiudicatario è fatto divieto di divulgare, con qualsiasi mezzo, notizie e dati di cui sia venuto a conoscenza per effetto dei rapporti intercorsi con la Stazione Appaltante. L'aggiudicatario, pertanto, è tenuto ad adottare, nell'ambito della propria organizzazione, le opportune disposizioni e le necessarie cautele affinché il divieto di cui sopra sia scrupolosamente osservato e fatto osservare dai propri collaboratori e dipendenti nonché da terzi estranei.

L'aggiudicatario sarà considerato responsabile dei danni che per fatto suo, dei suoi dipendenti, dei suoi mezzi o per mancate previdenze venissero arrecati agli utenti, alle persone e alle cose, sia dell'Istituzione che di terzi, durante il periodo contrattuale, tenendo al riguardo sollevata la Stazione Appaltante, che sarà inserita nel novero dei terzi nelle polizze assicurative di seguito indicate, da ogni responsabilità e onere.

L'aggiudicatario con effetti dalla data di decorrenza dell'appalto e per tutta la durata del contratto e eventuali proroghe, si obbliga a stipulare con primario assicuratore una polizza assicurativa contro i rischi di:

- A. Responsabilità Civile verso Terzi (RCT) e verso prestatori di lavoro (RCO) per danni arrecati a terzi e per gli infortuni sofferti dai prestatori di lavoro subordinati e parasubordinati addetti all'attività svolta, in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta ed autorizzata in base al presente contratto, comprese tutte le attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura dovrà avere un massimale "unico" di garanzia non inferiore a:

RCT: Euro 3.000.000

RCO: Euro 3.000.000 per sinistro e per persona, e prevedere tra le altre condizioni anche l'estensione a:

- responsabilità per committenza di lavori e/o servizi;
- danni a cose in consegna e custodi, se esistenti;
- conduzione dei locali, strutture e beni loro consegnati;
- danni a cose di terzi da incendio, esplosione e scoppio;
- danni corporali, materiali e patrimoniali cagionati a terzi derivanti dalla

inosservanza della Legge sulla Privacy (D.lgs.196/2003, Regolamento UE 679/2016 e ss.mm.ii.);

danni subiti ed arrecati a terzi da dipendenti, da soci, da volontari, da collaboratori e/o da altre persone, anche non in rapporto di dipendenza con l'impresa aggiudicataria, che partecipino all'attività oggetto dell'affidamento a qualsiasi titolo, inclusa la loro responsabilità personale;

interruzioni o sospensioni di attività industriali, commerciali, artigianali o di servizio o da mancato uso a seguito di sinistro garantito in polizza;

colpa grave dell'assicurato e colpa grave e dolo delle persone delle quali deve rispondere

danno Biologico;

danni non rientranti nella disciplina INAIL;

malattie professionali;

clausola di Buona Fede INAIL.

#### B. Polizza di Responsabilità Civile Professionale Informatica.

Tale polizza è volta a risarcire gli eventuali danni di natura patrimoniale derivanti da errori ed omissioni commessi nell'ambito dell'attività svolta dall'aggiudicatario oggetto del presente contratto, in particolare per quanto attiene la perdita, l'indisponibilità, alterazione o il danneggiamento dei dati, la violazione degli obblighi di riservatezza, la raccolta e diffusione non autorizzata di informazioni, l'interruzione delle attività del Comune e/o di terzi.

La presente polizza dovrà avere un massimale di almeno € 3.000.000,00, nonché prevedere una clausola di ultrattività / postuma di 12 mesi dopo la scadenza del contratto di appalto.

L'operatività o meno delle coperture assicurative tutte, così come l'eventuale inesistenza o inoperatività delle predette polizze non esonerano l'aggiudicatario dalle responsabilità di qualunque genere sullo stesso incumbenti né dal rispondere di quanto non coperto – in tutto o in parte – dalle suddette coperture assicurative. Prima della sottoscrizione del contratto e con almeno 5 giorni di anticipo rispetto ad ogni scadenza anniversaria delle polizze sopra richiamate è fatto obbligo alla Società di produrre alla stazione appaltante idonea documentazione (quietanza o nuovo contratto sottoscritto con primaria Compagnia) attestante la piena validità della/e copertura/e assicurativa/e sino alla data di scadenza del presente contratto.

## **Art. 13 - Disposizioni relative al personale impiegato**

L'aggiudicatario dovrà impiegare nell'esecuzione dell'appalto personale qualificato e idoneo a svolgere le relative funzioni.

L'aggiudicatario dovrà fornire in fase preliminare alla stipula o all'eventuale esecuzione anticipata il gruppo di lavoro dedicato specificamente a questo servizio, in termini di responsabilità, profili professionali, numero delle risorse impiegate e curricula.

L'aggiudicatario dovrà applicare nei riguardi dei propri dipendenti le disposizioni di legge, i regolamenti e le disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali di settore e negli accordi sindacali integrativi vigenti, assolvere a tutti gli obblighi retributivi e contributivi, alle assicurazioni obbligatorie e ad ogni altro patto di lavoro stabilito per il personale stesso.

L'aggiudicatario dovrà rispettare inoltre, se tenuto, le norme di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68, "Norme per il diritto al lavoro dei disabili".

L'aggiudicatario dovrà rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro e tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori o soci; dovrà inoltre rispettare gli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale.

L'aggiudicatario è l'esclusivo responsabile dell'osservanza di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale degli addetti al presente appalto. Dovrà provvedere all'adeguata istruzione e formazione del personale addetto in materia di sicurezza e igiene del lavoro e a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni in conformità alle vigenti norme di legge in materia.

## **Art. 14 - Verifiche e controlli sull'esecuzione dell'appalto**

Per il presente contratto è nominato un Direttore dell'esecuzione diverso dal RUP, che vigila sulla corretta esecuzione dell'appalto impartendo all'aggiudicatario le disposizioni e le istruzioni necessarie e svolgendo le ulteriori funzioni assegnategli dal d.lgs. n. 50/2016. Il Direttore dell'esecuzione o il RUP potranno avvalersi, per le proprie attività di controllo, di propri collaboratori o direttori operativi.

Il Direttore dell'esecuzione darà avvio all'esecuzione redigendo apposito verbale firmato anche dall'aggiudicatario nel quale saranno indicate le istruzioni e direttive necessarie.

Nel caso in cui, nel corso dell'esecuzione, insorgano contestazioni su aspetti tecnici che possano influire sull'esecuzione del contratto, il Direttore dell'esecuzione redige in contraddittorio con l'aggiudicatario (o in sua mancanza in presenza di due testimoni con successiva trasmissione all'aggiudicatario per la formulazione delle sue osservazioni entro il termine assegnato), un verbale che illustri le circostanze contestate.

A seguito delle suddette contestazioni e in mancanza di adeguate giustificazioni da parte dell'aggiudicatario, la Stazione Appaltante potrà applicare le penali previste all'art. 15 di questo capitolato o, nei casi previsti, disporre la risoluzione del contratto.

Le prestazioni devono essere eseguite nei tempi fissati dal contratto. Nel caso in cui l'esecuzione sia temporaneamente impedita da circostanze particolari, il Direttore dell'esecuzione, con apposito verbale sottoscritto anche dall'aggiudicatario, ne ordina la sospensione. Qualora la sospensione perduri per un periodo di tempo superiore ad un quarto della durata complessiva prevista per l'esecuzione o comunque quando superi sei mesi complessivi, l'aggiudicatario può richiedere la risoluzione del contratto senza indennità. Se la Stazione Appaltante si oppone, l'aggiudicatario ha diritto alla rifusione dei maggiori oneri derivanti dal prolungamento della sospensione. Al cessare delle cause di sospensione, il RUP disporrà la ripresa dell'esecuzione con indicazione del nuovo termine di conclusione.

## **Art. 15 - Penali**

Qualora si verificassero inadempienze, ritardi o difformità nella gestione delle attività rispetto a quanto previsto nel presente capitolato, la Stazione Appaltante invierà all'aggiudicatario comunicazione scritta, tramite PEC, con specifica motivazione delle contestazioni, con richiesta di giustificazioni e con invito a conformarsi immediatamente alle condizioni contrattuali.

In caso di contestazione, l'aggiudicatario dovrà comunicare le proprie controdeduzioni alla Stazione Appaltante nel termine massimo di cinque giorni lavorativi dal ricevimento della stessa.

Nel caso in cui le giustificazioni addotte non fossero ritenute accoglibili dalla Stazione Appaltante, o in caso di mancata risposta nel termine indicato, la stessa imporrà all'aggiudicatario una penale, di importo graduato in considerazione della gravità dell'inadempimento conformemente a quanto disposto dall'art. 113 bis del d.lgs. 50/2016 con le modalità sotto indicate, fino ad un massimo di Euro € 55.000,00 (10% dell'importo a base di gara) per ogni inadempienza agli obblighi contrattuali.

Si elencano di seguito le cause che potrebbero indurre la Stazione Appaltante a notificare una penale all'aggiudicatario e riferite alla fase dall'aggiudicazione al collaudo:

1. ritardo nelle tempistiche indicate nei tempi di esecuzione (unità di misura: giorni);
2. ritardo nei tempi massimi previsti la messa in esercizio (unità di misura: giorni);
3. ritardo nella ripresa delle attività dopo attività di aggiornamento (unità di misura:

ore)

4. ritardo di risoluzione dei malfunzionamenti segnalati (unità di misura: ore)

Per ogni giorno, certificato, di ritardo per la tipologia 1 verrà applicata una penale pari al 3 per mille dell'ammontare netto contrattuale;  
Per ogni giorno, certificato, di ritardo per la tipologia 2 verrà applicata una penale pari al 10 per mille dell'ammontare netto contrattuale;  
Per ogni ora, certificata, di ritardo per la tipologia 3 verrà applicata una penale pari al 3 per mille dell'ammontare netto contrattuale;  
Per ogni ora, certificata, di ritardo per la tipologia 4 verrà applicata una penale pari al 1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, in caso di malfunzionamento con livello di severità basso; pari al 2 per mille dell'ammontare netto contrattuale, in caso di malfunzionamento con livello di severità medio; pari al 3 per mille dell'ammontare netto contrattuale, in caso di malfunzionamento con livello di severità alto.

L'importo delle penali applicate potrà essere recuperato, previa comunicazione scritta all'aggiudicatario, dalla stessa Amministrazione mediante corrispondente riduzione sulla liquidazione delle fatture emesse dall'aggiudicatario inadempiente.

In alternativa l'Amministrazione potrà avvalersi della cauzione presentata come garanzia fideiussoria senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario; in tal caso l'aggiudicatario è obbligato al reintegro della cauzione nei 10 gg. successivi alla comunicazione.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso l'aggiudicatario dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si sarà reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale. In ogni caso, l'applicazione di una penale non esime dall'adempimento della prestazione mantenendo inoltre impregiudicato il diritto per la stazione appaltante di esperire azione per ottenere il risarcimento di ogni eventuale danno causato dall'aggiudicatario nell'esecuzione del contratto.

## **Art. 16 - Modifiche contrattuali e clausola di revisione dei prezzi**

Nel corso dell'esecuzione del contratto sono ammesse modifiche contrattuali nei casi e nei termini previsti dall'art. 106 del d. lgs. n. 50/2016.

Tutte le eventuali modifiche devono essere autorizzate dal RUP. In caso di variazioni non disposte dal Direttore dell'esecuzione, quest'ultimo fornisce all'aggiudicatario le disposizioni per la rimessa in pristino della situazione originaria preesistente con spese a

carico dello stesso aggiudicatario.

### CLAUSOLA REVISIONE PREZZI

Sono stabilite le seguenti clausole di revisione dei prezzi, ai sensi dell'art. 29 del Decreto Legge 27 gennaio 2022, n. 4 e dell'articolo 106, comma 1, lettera a), primo periodo, del d.lgs. 50/2016.

Resta ferma la possibilità, per l'appaltatore, di richiedere, una sola volta per ciascun anno di durata contrattuale, la revisione dei prezzi di beni/servizi che incidono sul contratto, con comunicazione formale da inviarsi a mezzo PEC, motivando e dando evidenza delle variazioni di prezzi intercorse.

Al ricevimento della richiesta, il RUP, supportato eventualmente dal DEC, conduce apposita istruttoria al fine di verificare le condizioni di mercato e pertanto le variazioni percentuali dei singoli prezzi. L'istruttoria può tener conto di Indici ISTAT (ad esempio FOI, IPCA), Prezzari con carattere di ufficialità, di specifiche rilevazioni Istat, nonché delle risultanze eventualmente effettuate direttamente dal RUP presso produttori, fornitori, distributori e rivenditori.

Il RUP si pronuncerà con atto motivato, comunicato a mezzo PEC all'appaltatore, entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta. In caso di richiesta di integrazioni o chiarimenti all'appaltatore, il termine di cui sopra si intenderà sospeso e riprenderà a decorrere dalla ricezione della relativa risposta.

La stazione appaltante si riserva, in ogni caso, la facoltà di procedere annualmente ad una verifica dell'andamento dei prezzi.

La revisione dei prezzi in aumento o in diminuzione, anche a seguito di apposita richiesta dell'appaltatore, potrà essere accordata qualora dall'istruttoria si dovesse riscontrare che i prezzi di beni e/o servizi utilizzati nell'ambito dell'appalto abbiano subito variazioni rilevanti, superiori al 10% dell'importo contrattuale, o comunque tali da alterarne significativamente l'originario equilibrio.

Le eventuali variazioni dei prezzi si intendono esecutive a decorrere dalla seconda fatturazione successiva alla decisione del RUP, e comunque non prima di giorni 30 dalla medesima decisione.

La revisione dei prezzi potrà essere richiesta soltanto a partire dal secondo anno di esecuzione del contratto. Pertanto, per i primi 12 mesi di contratto, i prezzi offerti rimangono fermi e invariabili.

## **Art. 17 - Cause di risoluzione del contratto e recesso**

Oltre a quanto previsto in generale dal d.lgs. n. 50/2016 e dal Codice Civile in caso di

inadempimento contrattuale, costituiscono motivo di risoluzione del contratto i seguenti casi:

1. modifica sostanziale del contratto o superamento di soglie che, ai sensi dell'art. 106 del d. lgs. n. 50/2016 avrebbero richiesto una nuova procedura di appalto;
2. l'aggiudicatario si è trovato al momento dell'aggiudicazione dell'appalto in una delle situazioni di cui all'art. 80 comma 1 del d. lgs. n. 50/2016;
3. grave violazione degli obblighi derivanti dai trattati come riconosciuto dalla Corte di giustizia dell'Unione europea o di una sentenza passata in giudicato per violazione del d. lgs. n. 50/2016;
4. provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e relative misure di prevenzione, o intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'art. 80 del d. lgs. n. 50/2016;
5. grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali tale da compromettere la buona riuscita delle prestazioni.

Nei casi di cui al punto 5 il Direttore dell'esecuzione (DEC) formula la contestazione degli addebiti all'aggiudicatario tramite PEC assegnandogli un termine non inferiore a 15 giorni per la presentazione al RUP delle proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le controdeduzioni, o scaduto il termine senza che l'aggiudicatario abbia risposto, la Stazione Appaltante, su proposta del RUP, dichiara risolto il contratto.

In ogni caso di risoluzione anticipata del contratto per responsabilità dell'aggiudicatario, per qualsiasi motivo, l'Amministrazione, oltre a procedere all'immediata escussione della cauzione prestata dall'aggiudicatario, si riserva di chiedere il risarcimento dei danni subiti.

Il recesso è disciplinato dall'art. 109 del d. lgs. n. 50/2016.

## **Art. 18 - Foro competente**

Per qualsiasi controversia che emergesse in relazione al presente appalto è competente in via esclusiva il Foro di Bologna.

## **Art. 19 - Disposizioni finali**

Al contratto, oltre alle disposizioni di cui al presente capitolato d'appalto si applicano le disposizioni vigenti in materia di contratti pubblici, le disposizioni di cui al Codice civile per la parte relativa alla disciplina dei contratti e le eventuali ulteriori normative speciali

nazionali o comunitarie inerenti le specifiche prestazioni oggetto del contratto.

## **Art. 20 - Trattamento dei dati personali**

I dati inerenti i soggetti fruitori del servizio oggetto del presente contratto sono individuati come “dati personali” ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e sono pertanto soggetti alla disciplina di tutela definita dallo stesso Regolamento.

I dati acquisiti dall’aggiudicatario non potranno essere riprodotti ad uso dell’aggiudicatario stesso né resi noti in alcuna forma o modalità. Tali dati quindi potranno essere utilizzati esclusivamente per le finalità strettamente connesse all'esecuzione del presente appalto.

In relazione al trattamento dei dati dei fruitori del servizio, direttamente acquisiti, l'aggiudicatario adotta le misure organizzative e procedurali, sia a rilevanza interna che esterna, necessarie a garantire la sicurezza delle transazioni e delle archiviazioni dei dati stessi. È fatto assoluto divieto all’aggiudicatario di diffondere i dati personali gestiti in relazione alle attività e di comunicarli ad altri soggetti pubblici e/o privati, fatte salve le eccezioni di legge.

Relativamente ai dati personali, anche particolari, inerenti i soggetti utenti del servizio, conferiti direttamente dagli stessi all'aggiudicatario, questo si impegna a:

- soddisfare gli adempimenti previsti dagli artt.13 ss. del Regolamento;
- trasferire tempestivamente al Comune di Bologna, con le dovute cautele relative alle misure di sicurezza, la banca dati nella quale sono state archiviate tutte le informazioni acquisite.

L'aggiudicatario si impegna a rendere noto, entro 15 giorni dalla stipulazione del contratto, il Titolare e il Responsabile della protezione dei dati personali e il Responsabile del trattamento dei dati, ove individuato, ai fini dell’esecuzione del contratto. Dovranno altresì essere individuati i soggetti autorizzati ad effettuare le operazioni di trattamento.

## Parte II - CONTESTI ORGANIZZATIVI E TECNOLOGICI

### **Art. 21 - Organizzazione dello Sportello Unico per l'Edilizia**

La gestione dello Sportello Unico per l'Edilizia del Comune di Bologna è centralizzata presso la sede di Piazza Liber Paradisus.

I servizi dello Sportello Unico per l'Edilizia riguardano attività di front office e di back office.

### **Art. 22 - Contesto tecnologico attuale**

Attualmente il Comune di Bologna, per l'attività dello Sportello Unico per l'Edilizia, utilizza client con S.O. Microsoft (Windows 7 32/64 bit, Windows 8.1 64 bit, windows 10 64 bit).

I browser già presenti su tutte le postazioni sono Mozilla Firefox 52.9.0 ESR (x86 it) e successive unitamente a Google Chrome ultima versione.

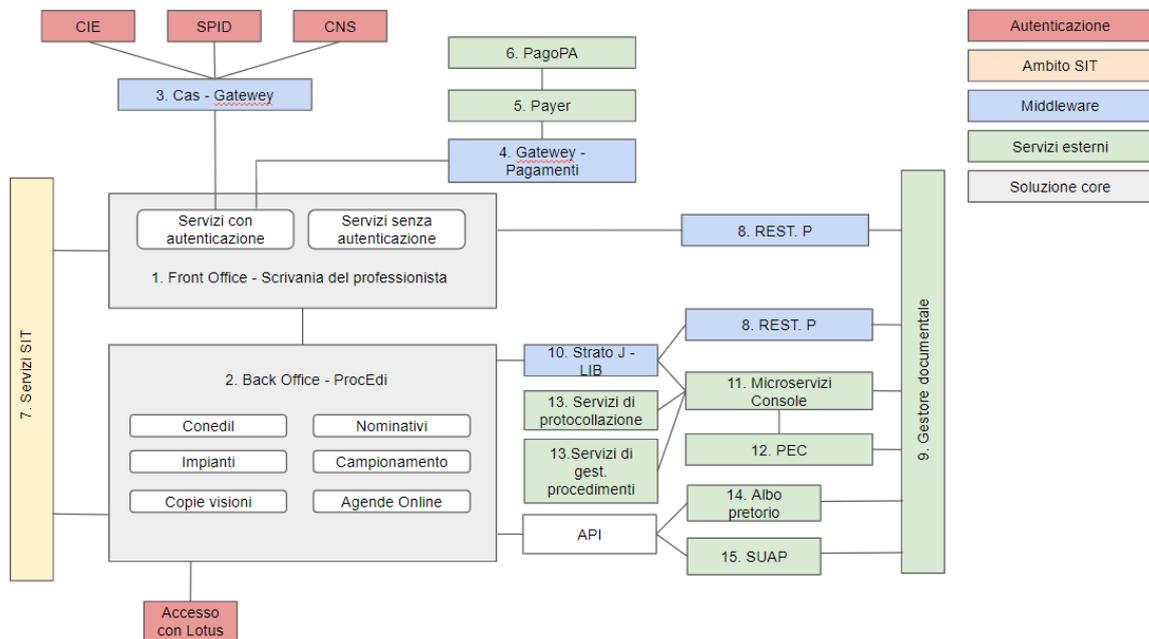
Per quanto riguarda l'attuale software di gestione (Scrivania del professionista e ProcEdi) il Comune di Bologna detiene tutti i diritti sulla documentazione e codici sorgenti in quanto gli applicativi sono di proprietà del Comune di Bologna.

### **Art. 23 - Contesto applicativo attuale**

Nell'ambito di edilizia e urbanistica, il Comune di Bologna si è dotato di un Sistema end-to-end per la gestione in digitale delle pratiche e dei processi afferenti a tutti i procedimenti di settore.

L'attuale soluzione tecnologica è composta da una componente CORE, articolata in front-office e back-office, e da una serie di integrazioni con altri servizi utili alla gestione dei procedimenti.

Nello specifico, il CORE è composto logicamente da due oggetti, un front-office e un back-office suddivisi in moduli logici a copertura del perimetro funzionale gestito, secondo la seguente rappresentazione grafica:



- 1) *Scrivania del Professionista*: il front-office del SUE attraverso il quale gli utenti esterni (professionisti o cittadini) possono presentare le pratiche di edilizia e urbanistica, oltre che gestire le comunicazioni successive all'avvio del procedimento, o formalizzare un'istanza di accesso agli atti. Il Sistema è in Lotus e presenta funzionalità accessibili agli utenti con autenticazione e non (per un maggiore dettaglio si rimanda al cap. 2).
- 2) *ProcEdi*: ambiente di Back-Office attraverso il quale gli operatori comunali gestiscono le pratiche ricevute da front-office. È una soluzione Lotus, composta da diversi database utili all'espletamento dell'intero processo di gestione dei procedimenti (tra i principali ci sono ConEdil, Impianti, Copie visioni, Nominativi, Campionamento, Agende Online).

Di seguito, invece, vengono elencate le altre componenti che compongono il Sistema integrato SUE:

- 3) *CAS gateway internet*: strato di interfaccia specifico realizzato per regolare i flussi tra Scrivania del Professionista e il Sistema CAS, utilizzando il protocollo CAS 6.5.x, al fine di garantire l'accesso al front-office attraverso SPID, CIE e CNS;
- 4) *Gateway Pagamenti*: strato di interfaccia specifico realizzato dal Comune di Bologna per regolare i flussi dei pagamenti elettronici tra la Scrivania del Professionista e PayER;
- 5) *PayER*: piattaforma dei pagamenti di Regione Emilia-Romagna, che tramite PagoPa permette di effettuare transazioni online e la gestione delle rendicontazioni;
- 6) *SIT - Sistema Informativo Territoriale* del Comune di Bologna. Consente la localizzazione dell'immobile oggetto della pratica e la validazione di toponimi e civici, della profondità storica e degli attributi degli edifici. SIT comprende i seguenti

elementi:

*DB Servizi e DB Servizi Web*: sono procedure scritte in Java che si interfacciano attraverso web services ai servizi della toponomastica, al fine di garantire la fruizione in Scrivania del Professionista e in ProcEdi di specifiche funzionalità (es. verifica del toponimo e numeri civici). Sono componenti utilizzati anche da altri sistemi fuori dal perimetro SUE;

*Servizi Toponomastica*: web services a disposizione sia an front-office che al back-office, per la validazione di toponimi e civici, profondità storica, attributi degli edifici (interesse storico, documentale, ecc.), coordinate X, Y del civico (disponibili sono in back-office), dati catastali (disponibili solo in back-office) e per l'individuazione del nucleo territoriale di competenza di una pratica;

- 7) *REST.P*: servizi utilizzati da Scrivania del Professionista e da ProcEdi per la verifica delle firme digitali apposte sulle pratiche e sugli allegati, per la verifica del formato dei documenti caricati a Sistema e per la gestione dei download dei documenti nella procedura di Accesso agli Atti. I servizi REST.P sono utilizzati da ProcEdi anche per l'interfacciamento con il Gestore documentale. È una componente utilizzata anche da altri sistemi fuori dal perimetro SUE;
- 8) *Gestore documentale*: è il software utilizzato per l'archiviazione e la gestione documentale durante l'intero iter di gestione del procedimento. Scrivania del Professionista accede al Gestore documentale per garantire le funzionalità di Accesso agli Atti agli utenti esterni. ProcEdi, invece, utilizza il Gestore documentale come repository documentale: durante tutto il processo di gestione delle pratiche, dalla presentazione alla chiusura del procedimento, i documenti vengono inviati al Gestore documentale attraverso ProcEdi, dopo le opportune operazioni di protocollazione ove previste. Inoltre;
- 9) *Strato J-LIB*: sono procedure scritte in Java che si interfacciano con i servizi Spagic e con i microservizi di Console, per garantire la fruizione di specifiche funzionalità da ProcEdi. È una componente utilizzata anche da altri sistemi fuori dal perimetro SUE.
- 10) *Microservizi Console*: servizi di Console utili alla gestione operativa delle caselle PEC in ProcEdi (tecnologia RESTful);
- 11) *PEC*: Sistema utilizzato per lo smistamento e la ricezione dei messaggi di posta elettronica ordinaria certificata (PEC) integrato ai gestionali;
- 12) *Servizi di protocollazione e di gestione procedimenti*: servizi che permettono l'integrazione di ProcEdi con il Sistema di protocollo generale del Comune di Bologna e di gestione dell'avvio del procedimento;
- 13) *Albo Pretorio*: servizio attraverso il quale viene fatta pubblicazione di atti tramite un portale online accessibile senza autenticazione dagli utenti esterni all'Amministrazione;
- 14) *SUAP*: il Sistema di back-office del SUAP è integrato con ProcEdi, quest'ultimo invia al SUAP le pratiche di edilizia non residenziale inoltrate attraverso la Scrivania del professionista.

## **Art. 24 - Erogazione del nuovo servizio**

Il servizio, nelle componenti di front office e back office, dovrà essere fornito in modalità Software as a Service (SaaS), qualificata da AgID, su infrastruttura messa a disposizione dall'aggiudicatario.

### **Parte III - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Il Comune di Bologna intende acquisire un nuovo Servizio gestionale delle pratiche edilizie ed urbanistiche, erogato in modalità SaaS, con la possibilità di implementare una stretta integrazione con le pratiche di edilizia produttiva di competenza del SUAP e le pratiche in materia di Ambiente quali ad es. Suolo, Verde, ecc..

Tale soluzione tecnologica deve essere costituita da due componenti:

- una componente front office utilizzata da cittadini e professionisti per presentare le pratiche e monitorarne lo stato all'interno del relativo procedimento amministrativo;
- una componente back office utilizzata dagli operatori comunali per l'istruttoria e la gestione delle pratiche.

La soluzione tecnologica richiesta è una web application con interfaccia full html, deve quindi essere utilizzabile tramite browser e deve essere strutturata tramite un'architettura modulare, con elevate possibilità di parametrizzazione, ed in grado di dialogare attraverso protocolli standardizzati con i vari componenti dell'infrastruttura tecnologica comunale.

L'asset tecnologico individuato deve garantire alti livelli di interoperabilità con i sistemi esterni in maniera sicura ed autenticata, tramite l'esposizione di API SOAP e/o REST che rendano possibili il dialogo e lo scambio con altri sistemi.

## **Art. 25 REQUISITI GENERALI DELLA SOLUZIONE TECNOLOGICA**

L'asset tecnologico deve garantire i requisiti previsti in materia di sicurezza informatica, disponibilità del servizio e tempi di risposta, secondo quanto richiesto da specifici livelli di servizio definiti nel Capitolato Tecnico.

La soluzione tecnologica deve essere fornita come soluzione di cloud computing in SaaS a supporto della gestione delle pratiche edilizie e urbanistiche, residenziali e non residenziali. Tutti i documenti generati e gestiti attraverso la soluzione richiesta devono essere trattati in modalità conforme all'ultima versione delle "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" emesse da AGID. L'interfaccia della soluzione

tecnologica deve essere full html e la sua fruibilità deve essere assicurata mediante tutti i browser più utilizzati sul mercato (IE, Safari, Edge, Google Chrome, Firefox), con particolare riguardo alle più recenti versioni, rilasciate negli ultimi 3 anni.

La soluzione tecnologica deve garantire la fruibilità anche da device mobili, quali a titolo esemplificativo smartphone e tablet, attraverso app nativa e/o usabilità via web con design responsivo.

L'asset tecnologico deve essere provvisto di idonee soluzioni che permettano di garantire un'adeguata protezione di tutte le informazioni contenute e di tutte le transazioni gestite in conformità alla normativa vigente in tema di sicurezza e del trattamento dei dati personali.

### **25.1. Accessibilità ed usabilità**

La nuova soluzione tecnologica deve rispettare le disposizioni normative in tema di accessibilità, così come stabilito dalla Legge 9 gennaio 2004 n. 4 (c.d. "legge Stanca") e dal successivo Decreto del Presidente della Repubblica, 1 marzo 2005, n. 75 "Regolamento di attuazione della legge 9 gennaio 2004, n. 4 per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", come modificati dal Decreto Legislativo, 10 agosto 2018, n. 106 "Riforma dell'attuazione della direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici".

In particolare, devono essere rispettate tutte le indicazioni che le Linee Guida AgID stabiliscono sull'accessibilità degli strumenti informatici, vigenti dal 10 gennaio 2020.

L'interfaccia utente deve essere realizzata in modalità user friendly, al fine di permettere un'efficace ed efficiente gestione dei documenti e dei processi e consentire una rappresentazione dei dati chiaramente intelligibile ed esaustiva.

Deve, inoltre, essere possibile personalizzare alcuni componenti dell'interfaccia, sia di front-office che di back-office, per renderli maggiormente rispondenti al contesto del Comune di Bologna (personalizzazione con loghi e intestazioni che riportano il nome dell'Ente, label personalizzate, compresa la dicitura "Scrivania del Professionista", per una continuazione con il passato e per ottemperare al disposto della LR 15/2013, art 3, co. 2 "Gestione telematica dei procedimenti edilizi" che recita: "I Comuni possono avvalersi di analoghe piattaforme telematiche già operative, aventi caratteristiche tecniche equivalenti a quella regionale").

### **25.2. Protezione dati personali**

La soluzione tecnologica deve prevedere, in accordo alle disposizioni normative riguardanti la sicurezza informatica (cyber security) e la protezione dei dati personali (privacy). Per il trattamento dei dati personali deve essere garantita la tutela e la riservatezza dei dati stessi in conformità con quanto disposto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in

materia di protezione dei dati personali” e dal Regolamento UE nr. 2016/679 e ss.mm.ii., ivi comprese le relative misure di sicurezza previste.

I dati oggetto del servizio devono essere trattati e conservati, per l’intera durata del contratto, all’interno degli Stati dell’Unione Europea.

La soluzione tecnologica deve inoltre consentire agli amministratori di Sistema, individuati dal Comune di Bologna, di monitorare e gestire ruoli e autorizzazioni degli accessi, garantendo sistemi automatici di archiviazione, cancellazione e data retention dei log di Sistema, prevedendo un Sistema di privacy by design e by default adeguato ai sensi della normativa vigente (crittografia dei dati, diritto all’oblio e identificazione della posizione del dato).

### **25.3. Requisiti minimi di sicurezza**

La soluzione tecnologica deve garantire requisiti di riservatezza, autenticità, integrità, disponibilità e non ripudio di dati, documenti e informazioni.

L’asset tecnologico deve essere inoltre dotato di appositi meccanismi di tracciamento e registrazione, a livello di Sistema con log applicativi, delle attività eseguite da tutti gli utenti, compresi gli utenti di amministrazione. I log devono essere conservati per il mantenimento dello storico, sia delle azioni svolte dagli utenti che dei documenti prodotti, devono essere immutabili e devono essere accessibili agli amministratori di Sistema individuati dal Comune di Bologna.

La soluzione tecnologica deve consentire la gestione dei meccanismi di identificazione degli utenti, di autorizzazione all’accesso e di tutte le fasi di autenticazione (user login), inclusi i processi di autenticazione forte mediante soluzioni in grado di gestire certificati di autenticazione emessi da Enti certificatori legalmente riconosciuti (smart-card, token, ecc.), conformemente a quanto stabilito dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, Allegato B, Disciplina tecnica in materia di misure minime di sicurezza, dal nuovo Regolamento UE n° 910/2014 sull’identità digitale (eIDAS – electronic IDentification Authentication and Signature), dal D.Lgs 85/2005 e ss.mm. Codice dell’Amministrazione Digitale, ovvero accesso con autenticazione a due livelli, e da altre normative di settore.

Inoltre, deve essere garantito un adeguato Sistema anti-intrusione (IDS/IPS) in grado di monitorare e respingere attacchi di qualsiasi tipo tra cui, ma non solo, interruzioni del servizio (Denial of Service DoS, Diffused Denial of Service DDoS), programmi ostili basati su protocollo HTTP (HTTP worms), vulnerabilità negli applicativi web e nei web server, ecc.

### **25.4. Disponibilità, affidabilità e robustezza**

Per l’erogazione della nuova soluzione tecnologica devono essere resi disponibili i seguenti

n. 2 ambienti applicativi:

ambiente di produzione;  
ambiente di prova.

Deve inoltre essere garantito il costante allineamento dei due ambienti, di produzione e di test/pre-produzione, secondo le disposizioni fornite dal Comune di Bologna, e tali ambienti devono essere resi accessibili alle diverse tipologie di utenti del Comune di Bologna, suddivisi sulla base di specifici ruoli e permessi, per le adeguate verifiche.

Il personale dell'aggiudicatario della soluzione tecnologica deve assicurare un'attività di gestione dell'infrastruttura tecnologica con adeguato presidio tale da garantire, in base alla tipologia di problematica individuata dal Comune di Bologna, l'erogazione della soluzione tecnologica, nel rispetto alle seguenti specifiche:

Per l'ambiente di produzione: in modalità continuativa 24 ore su 24 ore, 7 giorni su 7 con operatività al 99%.

Per l'ambiente di test/pre-produzione: in modalità continuativa nell'intervallo temporale che si estende dalle 8.00 alle 19.00 per tutti giorni lavorativi.

Eventuali particolari esigenze che dovessero necessitare una modifica ai suddetti intervalli temporali di disponibilità della soluzione tecnologica devono essere anticipatamente concordate dall'aggiudicatario con il Comune di Bologna.

Si specifica che l'ambiente di riferimento (produzione e test/pre-produzione) si intende nello stato di disponibilità quando è operativo e fruibile da parte degli utenti nel complesso delle sue funzionalità garantite dai componenti hardware, software e connettività messi a disposizione dall'aggiudicatario.

## **25.5. Modularità, flessibilità e standardizzazione**

La nuova soluzione tecnologica deve essere articolata per moduli integrati, affinché tutte le informazioni siano rese disponibili tra i diversi moduli in modo automatizzato, oltre che prevedere la massima rispondenza alle diverse esigenze di interoperabilità.

I differenti componenti della soluzione tecnologica devono essere modulari e progettati in modo tale da assicurare la possibile evoluzione della soluzione e l'interazione con altri sistemi.

Deve essere garantita la capacità dei componenti di adeguarsi ai mutamenti tecnologici e di integrarsi con altri sistemi.

La soluzione proposta deve prevedere la massima flessibilità in termini di scalabilità tecnologica, al fine di garantire il tempestivo e completo supporto sia ad eventuali aggiornamenti delle normative nazionali, regionali e dei Regolamenti comunali, sia alle revisioni di tipo funzionale e dimensionale richieste dal Comune di Bologna per le variare

esigenze in termini di numero di utenti e di funzioni applicative.

## 25.6. Autenticazione utenti

La soluzione tecnologica deve garantire le seguenti modalità di autenticazione:

per la componente di front-office - autenticazione tramite CAS Gateway internet, versione 6.5.x, per supportare le credenziali SPID (anche ad uso professionale), CIE e CNS, conformemente alle previsioni del Codice dell'Amministrazione Digitale;

per la componente di back-office - gestione centralizzata, con piena autonomia di gestione interna al Comune di Bologna, delle credenziali di autenticazione degli utenti interni tramite il gateway CAS intranet del Comune, utilizzando i protocolli compatibili (CAS Protocol, OAuth2, OpenID Connect) con la versione 6.5.x del CAS. Per maggiori informazioni sulle modalità di integrazione fare riferimento alla documentazione ufficiale:  
<https://apereo.github.io/cas/6.5.x/protocol/Protocol-Overview.html>

## 25.7. Gestione utenze

L'asset tecnologico deve prevedere funzionalità integrate di gestione di tutte le tipologie di utenze, con la possibilità di usufruire di un'interfaccia per la creazione, la modifica, la disabilitazione e l'eliminazione delle utenze.

L'accesso alla soluzione tecnologica da parte dei vari utenti per le diverse funzionalità disponibili deve essere regolato tramite la creazione di adeguati ruoli e specifici privilegi/permessi per ciascuna tipologia di ruolo. Ogni ruolo deve quindi essere configurato con un diverso insieme di diritti che determinano il particolare accesso alle informazioni e alle attività della soluzione tecnologica.

Indicativamente, con riserva di verifica in fase di configurazione dell'asset tecnologico, è possibile individuare le seguenti tipologie di utenti:

- amministratori di Sistema, con permessi avanzati e di configurazione della soluzione tecnologica (per es. creazione/eliminazione di utenti, visualizzazione e modifica permessi applicativi, personalizzazione report e template documentali, modifiche minime alla configurazione iniziale della soluzione tecnologica, ecc.);
- responsabili del procedimento, utenti avanzati che dovranno godere di abilitazioni complete all'interno della soluzione tecnologica;
- utenti che operano sul Sistema di back-office per l'istruttoria della pratica e/o intervengono nell'endoprocedimento, utenti che dovranno godere di abilitazioni avanzate all'interno della soluzione tecnologica (es. lettura/caricamento documenti, espressione di pareri, ecc.);

- utenti imprese/cittadini/liberi professionisti/soggetti delegati, con permessi di compilazione e inoltro dell'istanza, invio di comunicazioni e/o integrazioni, accesso alla propria sezione per consultare lo storico riguardante dati e documenti inviati tramite il Sistema di front-office.

## 25.8. Integrazione con altri sistemi informativi

L'interscambio di informazioni deve avvenire in modalità webservice, secondo quanto disposto dalle prescrizioni nazionali (come le Linee Guida AgID sull'interoperabilità e altre Linee di indirizzo nazionali in materia).

Dal punto di vista tecnico, è preferibile prevedere l'utilizzo di Application Programming Interface, API Rest, rese disponibili mediante il meccanismo di esposizione online e pubblicate sul canale API Manager. Sempre tramite il medesimo canale, la nuova soluzione tecnologica dovrà sottoscrivere le API esposte dai sistemi esterni che le renderanno disponibili e con i quali è necessario garantire cooperazione applicativa, in conformità alle Linee guida emanate da AgID in materia di interoperabilità (come la Determinazione AgID n. 627/2021, recante l'adozione delle "Linee guida sull'infrastruttura tecnologica della Piattaforma digitale nazionale dati per l'interoperabilità dei sistemi informativi e delle basi di dati" e la Determinazione , recante le "Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni" e le "Linee guida Tecnologie e standard per la sicurezza dell'interoperabilità tramite API dei sistemi informatici", ai sensi dell'art. 71 del CAD e della Direttiva (UE) 2015/1535, e successivi aggiornamenti).

In particolare, si richiede l'integrazione con i seguenti servizi dell'ecoSistema digitale del Comune di Bologna. Sulla base di specifiche esigenze del Comune di Bologna, l'aggiudicatario dovrà inoltre garantire l'integrazione con altri servizi. Tutti i componenti dovranno quindi essere in grado di interfacciarsi dal punto di vista tecnologico utilizzando standard riconosciuti e aperti, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia e dalle prescrizioni di AgID.

Sistemi	Descrizione e scopo integrazione
Front-Office oggetto del servizio	L'integrazione è finalizzata allo scambio di dati e documenti afferenti alle pratiche da Front-Office verso il Back-Office e viceversa.
Back-office oggetto del servizio	L'integrazione è finalizzata allo scambio di dati e documenti afferenti alle pratiche da front-office verso il back-office e viceversa.
Sistema di protocollo	Servizi di protocollazione e di gestione procedimenti: servizi in



e gestione procedimenti	modalità API rest che permettono l'integrazione del back-office con il sistema di protocollo generale del Comune di Bologna e di gestione dell'avvio del procedimento.
Sistema di autenticazione Internet	CAS gateway Internet: strato di interfaccia specifico realizzato per regolare i flussi tra Scrivania del Professionista e il sistema CAS, al fine di garantire l'accesso al front-office attraverso SPID, CIE, CNS.
Sistema di autenticazione Intranet	CAS gateway Intranet: strato di interfaccia specifico realizzato per regolare i flussi tra il back-office e il sistema CAS, al fine di garantire l'accesso al back-office.
Server di posta elettronica standard (PEO) e certificata (PEC)	Sistema utilizzato per lo smistamento e la ricezione dei messaggi di posta elettronica ordinaria (PEO, provider Google) e di posta elettronica certificata (PEC, provider Aruba)
Gestore documentale del Comune di Bologna	Sistema utilizzato per l'archiviazione e la gestione documentale durante l'intero iter di gestione del procedimento. È utilizzato come repository documentale: durante tutto il processo di gestione delle pratiche, i documenti vengono depositati e acceduti dal Gestore documentale dopo le opportune operazioni di protocollazione ove previste.
Gateway del Comune di Bologna per i pagamenti/PayER	PayER: piattaforma dei pagamenti di Regione Emilia-Romagna che permette di effettuare transazioni online. Consente agli utenti di effettuare pagamenti elettronici per pagare oneri, tributi, sanzioni, diritti di segreteria e altri dovuti.  Il Gateway dei pagamenti è lo strato di interfaccia specifico realizzato dal Comune di Bologna per regolare i flussi dei pagamenti elettronici tra la Scrivania del Professionista e PayER, si richiede l'integrazione con tale sistema, da attivare sulla base delle specifiche esigenze del Comune di Bologna.
SIT	Sistema Informativo Territoriale del Comune di Bologna. Consente la localizzazione dell'immobile oggetto della pratica e la validazione di toponimi e civici, della profondità storica e degli attributi degli edifici.

Agenda Web oggetto del servizio	Servizio per la gestione degli appuntamenti previsto da servizio oggetto del presente capitolato. Consente a funzionari e istruttori di visualizzare, fissare, modificare e/o annullare appuntamenti con gli utenti e ai professionisti di fissare appuntamenti.
Albo Pretorio	Portale online dei servizi dell'Albo Pretorio. Consente la pubblicazione degli atti pubblici, rendendoli accessibili ai cittadini senza necessità di autenticazione.
Back-Office SUAP	Back-Office dello Sportello Unico Attività Produttive. Riceve dal Back-Office SUE le pratiche di edilizia non residenziale inserite attraverso il Front-Office SUE.
Open-Data e sistemi di business intelligence del Comune di Bologna	Portale online dove sono pubblicati dati afferenti allo Sportello Unico Edilizia e sistema di business intelligence che consente l'analisi e il monitoraggio dei dati e la produzione di statistiche e report direzionali.

Inoltre è richiesta l'integrazione anche con le seguenti banche dati nazionali:

- l'integrazione con INI-PEC, l'elenco pubblico dei domicili digitali delle imprese e dei professionisti, istituito ai sensi dell'articolo 6-bis, comma 1 del Codice dell'Amministrazione Digitale, al fine di favorire la presentazione di istanze, dichiarazioni e dati, nonché lo scambio di informazioni e documenti tra i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2 del Codice e le imprese e i professionisti in modalità telematica;
- l'integrazione con IPA, l'elenco pubblico dei domicili digitali, istituito ai sensi dell'articolo 6-bis, comma 1 del Codice dell'Amministrazione Digitale, per le comunicazioni, lo scambio di informazioni e l'invio di documenti a tutti gli effetti di legge tra le pubbliche amministrazioni, i gestori di pubblici servizi e i privati.

Le specifiche per l'integrazione con i sistemi dell'ente saranno messe a disposizione dell'aggiudicatario in fase di avvio dei lavori.

## 25.9 Gestione dei flussi di pagamento dall'utenza

Prima dell'invio della pratica al Comune, il sistema deve effettuare una verifica in modo da garantire che la pratica possa essere presentata solo se formalmente corretta, quindi completa di eventuali pagamenti dovuti.

In particolare, le azioni a completamento della predisposizione della pratica e propedeutiche

all'invio devono comprendere la verifica che siano stati effettuati eventuali pagamenti:

- tramite le modalità integrate nel sistema di collegamento al nodo Payer/PagoPA;
- tramite bonifico o altra modalità direttamente nel conto di tesoreria leggibile dal giornale di cassa presente in sap.

tramite le modalità integrate nel Gateway pagamenti di collegamento al nodo Payer/PagoPA.

Il sistema deve essere in grado di calcolare in modo automatico gli oneri e i costi di costruzione sulla base di tabelle contenenti gli importi degli oneri unitari con possibilità di inserire tabelle speciali per riduzioni o per la monetizzazione degli oneri. Deve inoltre essere in grado di calcolare le sanzioni, diritti di segreteria e altre somme dovute ad altro titolo.

Il sistema deve prevedere anche i casi di calcolo del contributo in differenza per le domande di modifiche di situazioni esistenti e gestire pagamenti per somme dovute successivamente al primo inoltro della pratica. Inoltre, il sistema deve consentire di effettuare il calcolo anche più volte, nella stessa pratica, qualora la stessa riguardi fabbricati diversi.

In particolare, il sistema deve prevedere le seguenti funzionalità:

- di supporto alla riconciliazione tra il dovuto e il relativo pagamento per ogni singola pratica con riferimento alle singole causali fornite dal Comune di Bologna, associando codice IUUV e ricevuta di trasmissione alla relativa pratica e prevedendo funzionalità automatiche di reportistica anche attraverso l'invocazione delle API del Payer;
- di contabilità analitica dei pagamenti e la gestione di rateizzazioni, conguagli, compensazioni, more e altre operazioni individuabili sulla base delle esigenze e delle strutture contabili (capitoli, conti, accertamenti) del Comune di Bologna (ad es. divisione del dovuto totale su diversi utenti anche sulla base di percentuali o altre formule per la quantificazione puntuale delle singole quote, come i comproprietari);
- consentire la produzione di report relativamente a: elenco pratiche a partire dal pagamento (IUUV); elenco dei pagamenti relativi ad ogni singola pratica con suddivisione delle causali di versamento; elenchi di pagamenti per intervalli di tempo; elenco di controllo per la corrispondenza dovuto/pagato ad una certa data (debitore-pratica-causale); scadenziario delle rate dovute;
- Collegamento tra ciascun credito e pagamento al sistema contabile dell'ente, in particolare al proprio capitolo, conto finanziario, accertamento, conto economico. In particolare i pagamenti che confluiscono nel conto corrente postale dovranno essere conciliati nell'ambito delle procedure del gestionale di back office del SUE e poi scaricati in SAP per la generazione automatica della reversale di incasso, previa definizione del tracciato standard che dovrà comunque comprendere i dati relativi al capitolo, conto finanziario, conto economico, accertamento;
- possibilità di monitorare eventuali pagamenti effettuati dall'utente ma non associati ad alcuna pratica presentata per riconciliarli successivamente.

## **Art. 26 REQUISITI FUNZIONALI E TECNOLOGICI**

Nei seguenti paragrafi sono descritte le caratteristiche funzionali e tecnologiche minime che la soluzione tecnologica proposta deve avere per rispondere alle necessità di gestione delle pratiche edilizie e urbanistica, residenziali e non residenziali afferenti al servizio di Sportello Unico per l'Edilizia del Comune di Bologna.

### **26.1 Requisiti funzionali generali**

La soluzione tecnologica proposta è finalizzata alla gestione integrata delle pratiche edilizie e urbanistiche afferenti al servizio dello Sportello Unico per l'Edilizia e deve consentire la gestione, in modo efficiente ed il più possibile automatizzato, dei seguenti macro-ambiti:

- Accesso degli utenti.
- Presentazione delle pratiche.
- Gestione delle pratiche.
- Scambio delle comunicazioni con i diversi Enti coinvolti nel procedimento.
- Gestione dei pagamenti elettronici attraverso il Gateway pagamenti del Comune e Payer (gestione degli avvisi di pagamento e rendicontazione dei pagamenti ricevuti).
- Gestione delle posizioni di pagamento e controllo delle situazioni di morosità.
- Accesso agli atti.
- Agenda on-line prenotazione appuntamenti
- Reporting operativo e direzionale.

La soluzione tecnologica proposta deve essere costituita da due componenti perfettamente integrate tra loro:

- Un portale di front-office, ad uso degli utenti esterni, cittadini e professionisti, per la presentazione telematica delle istanze di edilizia e urbanistica, per la consultazione delle pratiche presentate e dello stato di avanzamento del procedimento, oltre che per lo scambio di comunicazioni tra utente e il Comune di Bologna, anche per quanto concerne le richieste di integrazioni e

comunicazioni successive all'avvio del procedimento.

- Un sistema di back-office, ad uso degli operatori interni, per la gestione delle pratiche presentate di edilizia e urbanistica e dei rapporti con gli Enti coinvolti nell'ambito del procedimento, per l'organizzazione degli appuntamenti tramite agenda on-line, per la gestione dei pagamenti dovuti e delle richieste di accesso agli atti.

La soluzione tecnologica proposta deve consentire la parametrizzazione (es. implementazione e attivazione delle funzionalità richieste tra quelle disponibili) e la personalizzazione in riferimento alle specifiche esigenze del Comune di Bologna.

La soluzione tecnologica proposta deve essere facilmente configurabile, al fine di consentire agli operatori del Comune di Bologna con profilo di amministratore di procedere, anche in autonomia, ad eventuali modifiche minori alla configurazione inizialmente prevista dall'aggiudicatario (a titolo di esempio: autonomia di modificare la configurazione in merito a utenti e permessi associati, di personalizzare i flussi esistenti o di crearne di nuovi, di creare reportistica e template documentali ad hoc per l'estrazione di dati, possibilità di aggiungere nuovi campi, gestione della modulistica a front-office, ecc.).

La soluzione tecnologica proposta deve permettere l'utilizzo delle sue funzionalità in modalità completamente integrata con gli altri sistemi informativi in uso presso il Comune di Bologna, anche con configurazioni complesse.

La soluzione tecnologica proposta deve garantire l'univocità, l'integrità e la fruibilità immediata di qualsiasi informazione, dato o documento gestiti. I dati e i documenti devono poter essere storicizzati e sempre consultabili da parte degli utenti.

La soluzione tecnologica proposta deve prevedere funzionalità utili alla gestione di iter approvativi (es. workflow manager) per la gestione dei processi operativi. Devono essere inoltre previsti per utenti abilitati e opportunamente formati, strumenti di modifica della configurazione dei processi direttamente da interfaccia applicativa, senza dover

necessariamente ricorrere all'intervento dell'aggiudicatario.

L'aggiudicatario dovrà farsi carico della migrazione dei dati e metadati dal sistema in uso presso il Comune alla nuova piattaforma, allo scopo il Comune metterà a disposizione tutti i dati e i riferimenti ai documenti da migrare in formato aperto e garantirà il supporto nella fase di conversione dei dati al fine della corretta interpretazione.

Alla chiusura del contratto l'aggiudicatario dovrà rendere disponibile in formato aperto un export completo di tutti i dati e documenti presenti nel sistema (rif. ART. 30). La soluzione tecnologica proposta deve prevedere funzionalità di gestione e di documenti: upload (automatici e manuali), download, creazione di documenti da template pre-impostati e fascicolazione dei documenti per procedimento. La soluzione tecnologica proposta deve prevedere l'adozione di meccanismi di controllo che consentano di monitorare il corretto funzionamento del servizio, delle relative logiche di calcolo e la congruità del dato inserito.

## **26.2 Requisiti funzionali del portale di front-office per i professionisti e i cittadini**

Il portale di front-office per la presentazione delle pratiche telematiche di professionisti e cittadini deve prevedere requisiti generali e specifici.

Per quanto riguarda i requisiti generali, il portale di front-office deve:

- Essere utilizzabile tramite web attraverso i browser maggiormente diffusi (Google Chrome, Microsoft Edge, Firefox, Safari, ecc..).
- Garantire una particolare flessibilità, consentendo nel tempo modifiche e parametrizzazioni (riguardanti principalmente utenti, ruoli, permessi, form, moduli, ecc.), al fine di implementare sia future esigenze funzionali del Comune di Bologna, sia futuri sviluppi normativi con particolare riferimento a linee guida e standard tecnici.
- Essere dotato di una struttura a moduli, integrati tra di loro, per garantire la scalabilità applicativa.
- Prevedere l'interoperabilità, attraverso standard API, con i sistemi utilizzati dal

Comune di Bologna. Inoltre, il front-office deve esporre API al fine di agevolare la fruizione delle informazioni e l'integrazione con sistemi terzi.

- Poter gestire le informazioni una sola volta ed in un solo modo, garantendo un livello sufficientemente dettagliato al fine di poter effettuare aggregazioni o estrazioni di dati da effettuarsi con varie modalità, per le diverse finalità di volta in volta individuate dal Comune di Bologna (es. analisi statistica, reportistica, ecc.).
- Garantire l'unicità delle funzioni gestite in ogni singolo insieme rispetto al sistema integrato, eliminando ridondanze e duplicazioni dei dati, prevedendo modalità operative che devono essere tra loro congruenti e consistenti.
- Rendere tracciabili e riconducibili agli utenti le operazioni effettuate dagli utenti (log), con mantenimento dello storico.
- Prevedere alert automatici per segnalare agli utenti interessati notifiche, scadenze, aggiornamenti, necessità di input dati, ecc.
- Garantire la piena compliance normativa in merito a rispetto alla protezione dei dati personali (privacy) e sicurezza delle informazioni.
- Rispetto all'accessibilità, il portale di front-office deve garantire il rispetto delle norme vigenti in materia di accessibilità ed essere fruibile, senza discriminazioni, anche da parte di persone con disabilità e che necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari.
- Per quanto afferisce all'usabilità e al brand identity del Comune di Bologna, il portale di front-office deve garantire il rispetto delle prescrizioni comunali in tema di brand identity e usabilità dei servizi comunali, con possibilità di personalizzare il layout grafico.

Per quanto riguarda il front-office, messo a disposizione dei cittadini e professionisti per la presentazione delle pratiche di edilizia e urbanistica, il sistema deve:

- Essere il canale unico di comunicazione tra il Comune di Bologna e i

cittadini/professionisti.

- Prevedere un'area pubblica accessibile senza autenticazione, per la ricerca di dati o documenti pubblici, e un'area privata con autenticazione a norma (tramite SPID, CIE e CNS), per la presentazione, consultazione e monitoraggio delle pratiche.
- Consentire lo scambio di dati e documenti con il back-office per tutta la durata del ciclo di vita delle pratiche.
- Consentire compilazione di istanze online attraverso form strutturate con specifici dati.
- Prevedere il caricamento di documenti, allegati all'istanza, tipizzati per tipologia dall'utente.
- Disporre di funzionalità che consentano automaticamente la verifica dei documenti allegati dai cittadini/professionisti (coerenza del formato file, validità delle firme digitali in formato CADES e PADES sia in fase di upload che in fase di invio dell'istanza digitale, integrità del documento, ecc.).
- Prevedere funzionalità che consentano di evidenziare eventuali errori, incongruenze e mancanze nel momento dell'invio dei dati e dei documenti al sistema di back-office.
- Consentire di attivare alert tramite PEC/PEO, rivolti a cittadini/professionisti, in vista di scadenze o cambi di stato.
- Disporre di strumenti integrati per la sottoscrizione digitale (in formato CADES e PADES), a norma di legge, dei documenti.
- Consentire l'indicazione di dati afferenti all'ubicazione e al catasto attraverso integrazione applicativa con la banca dati del Comune di Bologna (cartografie e servizi SIT).
- Consentire di effettuare pagamenti elettronici attraverso integrazione applicativa con il Gateway dei pagamenti del Comune di Bologna.



- Consentire agli utenti l'inoltro della pratica al Comune solo se i pagamenti sono stati effettuati, qualora previsti.
- Consentire ai cittadini/professionisti di presentare nuove pratiche di edilizia e urbanistica, residenziali e non residenziali, selezionando la tipologia di pratica di interesse da un'alberatura pre-impostata di procedimenti, suddivisi per area di competenza.
- Disporre di modulistica online conforme agli standard regionali dell'Emilia Romagna e/o alla modulistica uniforme nazionale utilizzata in Regione Emilia Romagna.
- Disporre di specifiche form per la presentazione della pratica, organizzato in schede/sezioni, attraverso il quale sia possibile raccogliere dati e documenti in allegato.
- Consentire l'invio automatico della pratica presentata al sistema di back-office.
- Consentire la sincronizzazione degli stati della pratica con il sistema di back-office e la loro visualizzazione sul web.
- Prevedere la presentazione di pratiche collegate ad una pratica di riferimento già presentata (a titolo esemplificativo si citano le pratiche di variante), garantendone il collegamento logico ed il caricamento automatico dei dati principali.
- Consentire la presentazione di integrazioni/comunicazioni/conformazione delle attività in riferimento ad una pratica già presentata, garantendone il collegamento logico.
- Consentire la presentazione di comunicazioni di inizio e fine lavori in riferimento ad una pratica già presentata, garantendone il collegamento logico.
- Consentire agli utenti di predisporre bozze di pratiche, le quali sono mantenute a disposizione dell'utente fino all'effettivo invio o cancellazione manuale.
- Consentire agli utenti di accedere in consultazione alle proprie pratiche già presentate, sia a quelle ancora in gestione sia a quelle chiuse. La ricerca deve

essere fatta tramite specifici metadati (es. tipologia di pratica, numero e/o data protocollo, periodo di presentazione, oggetto, indirizzo dell'intervento , stato della pratica, ecc.), mettendo a disposizione i dati principali afferenti alla pratica e la totalità dei documenti afferenti al fascicolo della pratica (pdf firmati per le native digitali, pdf per quelle digitalizzate).

Consentire agli utenti di accedere in consultazione alle pratiche presenti nell'archivio storico, in particolare tramite il criterio del numero civico storico, allo scopo sarà resa disponibile la documentazione per l'utilizzo delle API dello storico della toponomastica.

- Per quanto riguarda la gestione dei dati di protocollazione, il sistema di front-office deve consentire la visualizzazione dei dati di protocollazione/repertorio di riferimento per ogni documento afferente alle pratiche.
- Consentire il download dei documenti riguardanti le pratiche presentate.
- Prevedere funzionalità che consentano a cittadini/professionisti di presentare richieste di accesso agli atti dei fascicoli di edilizia e urbanistica, selezionando se la richiesta riguarda una copia (digitale) o la visione in loco con supporto di un tecnico comunale qualora si tratti di pratiche ancora cartacee (in quest'ultimo caso prevedendo inoltre una funzionalità dedicata alla prenotazione e alla gestione degli appuntamenti). Per facilitare la richiesta di accesso agli atti, è richiesto di prevedere funzionalità che consentano a cittadini/professionisti di ricercare i fascicoli di interesse.

Consentire agli utenti di presentare richieste di accesso alle pratiche presenti nell'archivio storico, in particolare tramite il criterio del numero civico storico.

- Esporre un collegamento alle pratiche richieste dai cittadini/professionisti in copia digitale per la consultazione documentale a seguito di richiesta formalizzata di accesso documentale .
- Mettere a disposizione di cittadini/professionisti funzionalità di agenda on-line per la prenotazione e la gestione (modifica, cancellazione ecc.) di appuntamenti con

gli uffici comunali, attraverso agenda digitale. Deve essere garantita la gestione di diverse agende digitali per ogni ufficio comunale deputato al ricevimento dell'utenza.

- Disporre di un'area di consultazione (in modalità visualizzazione e tramite download) dei verbali CQAP (Commissione per la Qualità Architettonica e il Paesaggio, ex commissione edilizia), accessibile senza autenticazione, ricercabili tramite campi di ricerca (tipo verbale, data verbale).
- Disporre di un'area di consultazione (in modalità visualizzazione e tramite download) delle pratiche campionate, ricercabili tramite specifici campi di ricerca (tipo verbale, data verbale, numero e anno PG), accessibile senza autenticazione.
- Disporre di un'area pubblica per l'esposizione di link a portali/servizi esterni comunali, oltre a testi e documenti informativi.

consentire di prenotare gli appuntamenti allo Sportello fisico

Per quanto riguarda la gestione dei documenti fisici, il portale di front-office deve:

- Consentire la creazione di un archivio delle diverse tipologie di pratica di edilizia e urbanistica, prevedendo che tutti i documenti amministrativi informatici ufficiali vengano archiviati nel sistema di gestione documentale del Comune di Bologna.
- Consentire la gestione e la condivisione tra i sistemi di front-office e back-office di documenti di grandi dimensioni (più di 500Mb).

Nella seguente tabella viene riportata la sintesi dei sistemi terzi del Comune di Bologna che devono essere integrati con il front-office:

Sistemi	Descrizione e scopo integrazione
Back-office oggetto del servizio	L'integrazione è finalizzata allo scambio di dati e documenti afferenti alle pratiche da front-office verso il back-office e viceversa.
Sistema di autenticazione	CAS <i>gateway internet</i> : strato di interfaccia specifico realizzato per regolare i flussi tra Scrivania del Professionista e il sistema CAS, al



Comune di Bologna

Internet	fine di garantire l'accesso al front-office attraverso SPID, CIE, CNS.
Server di posta elettronica standard (PEO) e certificata (PEC)	Sistema utilizzato per lo smistamento e la ricezione dei messaggi di posta elettronica ordinaria (PEO, provider Google) e di posta elettronica certificata (PEC, provider Aruba).
Gestore documentale del Comune di Bologna	Sistema utilizzato per l'archiviazione e la gestione documentale durante l'intero iter di gestione del procedimento. È utilizzato come repository documentale: durante tutto il processo di gestione delle pratiche, i documenti vengono salvati e acceduti dal Gestore documentale dopo le opportune operazioni di protocollazione ove previste.
Gateway del Comune di Bologna per i pagamenti/Payer	<p>PayEr piattaforma dei pagamenti di Regione Emilia-Romagna che permette di effettuare transazioni online. Consente agli utenti di effettuare pagamenti elettronici per pagare oneri, tributi, sanzioni, diritti di segreteria e altri dovuti.</p> <p>Il Gateway dei pagamenti è lo strato di interfaccia specifico realizzato per regolare i flussi dei pagamenti elettronici tra la Scrivania del Professionista e PayER, si richiede l'integrazione con tale sistema, da attivare sulla base delle specifiche esigenze del Comune di Bologna.</p>
SIT	Sistema Informativo Territoriale del Comune di Bologna. Consente la localizzazione dell'immobile oggetto della pratica e la validazione di toponimi e civici, della profondità storica e degli attributi degli edifici.
Agenda Web oggetto del servizio	Servizio per la gestione degli appuntamenti previsto da l servizio oggetto del presente capitolato. Consente a funzionari e istruttori di visualizzare, fissare, modificare e/o annullare appuntamenti con gli utenti e ai professionisti di fissare appuntamenti.

L'aggiudicatario si impegna, all'inizio della fase di avvio del servizio , a fornire il progetto riguardante le integrazioni sulle diverse componenti precedentemente elencate.

Le specifiche tecniche, per procedere con le integrazioni, saranno fornite all'aggiudicatario in fase di avvio del servizio.

### 26.3 Requisiti funzionali del Sistema di back-office

Il Sistema di back-office per la gestione delle pratiche telematiche da parte dei responsabili del procedimento e dei funzionari che istruiscono le istanze deve prevedere requisiti generali e specifici.

Per quanto riguarda i requisiti generali, il sistema di back-office deve:

- Garantire una particolare flessibilità, consentendo nel tempo modifiche e parametrizzazioni per recepire i cambiamenti funzionali e tecnici derivanti dalle esigenze e dei bisogni del Comune di Bologna, nonché gli aggiornamenti della normativa e delle direttive di riferimento (la parametrizzazione deve riguardare, per esempio, utenti, ruoli, permessi, template documentali, form di back-office, modifiche a eventuali workflow, ecc.).
- Essere dotato di una struttura a moduli, integrati tra di loro, per garantire la scalabilità applicativa.
- Prevedere l'interoperabilità, attraverso standard API, con i sistemi utilizzati dal Comune di Bologna. Inoltre, il back-office deve poter esporre delle API al fine di agevolare la fruizione delle informazioni e l'integrazione con sistemi terzi.
- Poter gestire le informazioni una sola volta ed in un solo modo, cioè a livello sufficientemente dettagliato da poter essere utilizzate, tramite aggregazioni o estrazioni da effettuarsi con varie modalità, per le diverse finalità necessarie alle U.I. e/o U.O. coinvolte.
- Garantire l'unicità delle funzioni gestite in ogni singolo insieme rispetto al sistema integrato, eliminando ridondanze e duplicazioni dei dati, nonché garantire l'unicità dei dati ed una logica di funzionamento del sistema comune all'intera soluzione, con modalità operative tra loro congruenti e consistenti.
- Prevedere un sistema autorizzativo strutturato, in grado di applicare diversi livelli di autorizzazioni su uno stesso tipo di ruolo. Inoltre, il sistema deve garantire la gestione di più ruoli con diversi permessi e differenti responsabilità assegnati agli

utenti e consentire l'accesso agli utenti in base ai ruoli definiti nella matrice dei permessi.

- Prevedere la possibilità di abilitare alcuni utenti al ruolo di Admin, al fine di gestire in autonomia alcune configurazioni (es. template documentali, organigramma, attivazione o cessazione utenti, ecc.).
- Per quanto riguarda la tracciabilità e lo storico delle operazioni, il sistema di back-office deve:
  - rendere tracciabili le operazioni effettuate dagli utenti (tracciatura log “parlante”), con mantenimento dello storico;
  - ricondurre le operazioni all'utente che ha eseguito le operazioni stesse;
  - permettere il mantenimento di uno storico dei documenti prodotti.
- Per quanto concerne la comunicabilità, il sistema di back-office deve prevedere degli alert automatici oltre che alert operativi manuali per segnalare agli utenti interessati eventuali scadenze, aggiornamenti, necessità di input dati, ecc.
- Per quanto attiene agli aspetti di privacy e sicurezza, il sistema di back-office deve:
  - trattare tutti i dati gestiti dal sistema secondo le modalità previste dalla normativa sulla privacy (e in particolare del GDPR);
  - garantire la riservatezza dei dati gestiti, affinché le informazioni siano accessibili solo agli utenti che sono autorizzati all'accesso;
  - salvaguardare l'integrità, l'accuratezza e la completezza delle informazioni gestite;
  - garantire la disponibilità delle informazioni gestite e fare in modo che gli utenti autorizzati possano accedere alle informazioni e agli asset associati a quando richiesto;
  - gestire l'autenticazione con opportuni livelli di sicurezza, in base alla tipologia di dato trattato;
  - essere dotato di un sistema di autorizzazione che abiliti l'accesso alle informazioni in funzione dei profili individuati per i vari incaricati al trattamento, tramite apposite credenziali.
- Per quanto riguarda la trasparenza, il sistema di back-office deve garantire il

rispetto delle normative in materia di Trasparenza per la Pubblica Amministrazione. In particolare, devono essere rese accessibili ed esportabili le informazioni relative alla lista e ai tempi dei procedimenti configurati nel sistema, nonché allo stato della singola pratica durante l'iter procedimentale unitamente all'ufficio competente da visualizzarsi sul web.

- Rispetto all'accessibilità, il sistema di back-office deve garantire il rispetto delle norme vigenti in materia di accessibilità ed essere fruibile, senza discriminazioni, anche da parte di persone con disabilità e che necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari.
- Per quanto afferisce all'usabilità e al brand identity del Comune di Bologna, il sistema deve garantire il rispetto delle prescrizioni comunali in tema di brand identity e usabilità dei servizi comunali, con possibilità di personalizzare il layout grafico.
- Per quanto attiene alla fruibilità, il sistema di back-office deve:
  - essere fruibile via web, senza limitazioni per tipologia di browser;
  - essere fruibile da diversi dispositivi, anche mobili.

Per quanto riguarda i requisiti specifici, il sistema di back-office deve rispettare le condizioni di seguito descritte.

- Il sistema di back-office deve garantire l'implementazione di funzionalità per la gestione delle pratiche edilizie e di urbanistica, residenziali e non residenziali, perfettamente integrato con il portale di front-office. Il sistema di back-office deve assicurare:
  - In tema di autenticazione, la possibilità di autenticarsi tramite sistema di autenticazione del Comune di Bologna.
  - A livello di ricezione dell'istanza:
    - ricevere automaticamente l'istanza dal portale di front-office, generando un codice identificativo univoco per ciascuna pratica secondo parametri prestabiliti;

- acquisire in modo automatico e completo i dati, i metadati e documenti afferenti alla pratica dal portale di front-office;
  - consentire la sincronizzazione degli stati delle istanze con il portale di front-office;
  - disporre di funzionalità idonee ad effettuare automaticamente la verifica complessiva sulla corretta acquisizione dei dati e della completezza dei documenti dal portale di front-office;
  - disporre di funzionalità atte ad evidenziare eventuali errori, incongruenze e mancanze nel momento dell'acquisizione dei dati e dei documenti dal portale di front-office.
- Per quanto riguarda la configurazione della tipologia della pratica, deve consentire la creazione di un archivio delle diverse tipologie di pratiche gestite dal SUE, residenziale e non residenziale.
  - Per quanto attiene alla gestione della pratica:
    - garantire l'accesso alle pratiche pervenute attraverso il portale di front-office per l'avvio dell'istruttoria dei relativi procedimenti;
    - garantire che per ogni procedimento sia definito l'ufficio di competenza in modo che l'assegnazione delle pratiche pervenute avvenga attraverso un sistema di smistamento automatico;
    - disporre di funzionalità idonee per la presa in carico dell'istanza da parte degli operatori per lo svolgimento delle azioni di competenza;
    - permettere lavorazioni massive di più attività (come ad esempio, consentire la firma massiva dei documenti, la chiusura manuale di più pratiche, l'invio massivo via PEC di files, ecc.);
    - consentire di effettuare collegamenti tra le diverse pratiche (come ad esempio la gestione delle varianti);
    - prevedere una componente di workflow per la gestione dei procedimenti;
    - assicurare, per utenti abilitati, la disponibilità di strumenti di modifica del workflow direttamente dall'interfaccia applicativa;
    - mettere a disposizione strumenti preferibilmente di rappresentazione grafica dell'Iter delle diverse tipologie di pratiche, la cui interpretazione risulti facile e intuitiva grazie all'utilizzo di elementi visivi;
    - rendere possibile la gestione, nel corso dell'istruttoria delle istanze, di eventuali mutamenti all'interno della procedura, incluse l'eventuale sospensione o interruzione del procedimento;

- consentire il collegamento automatico alla pratica di riferimento dei dati e documenti ricevuti in integrazione con il portale di front-office;
- garantire la possibilità di gestire le documentazioni prodotte e condivise dagli utenti autorizzati, consentendo modifiche ed integrazioni;
- effettuare la richiesta di pareri attraverso servizi PEC/PEO integrati nel sistema di back-office;
- consentire di caricare i pareri espressi da Enti/Uffici afferenti alla pratica;
- assicurare l'invio al portale di front-office di eventuali documenti in uscita (come ad esempio l'atto autorizzatorio o l'atto di diniego) e inviare gli stessi tramite PEC;
- consentire l'invio al portale di front-office di eventuali comunicazioni di dati in uscita (come ad esempio, il cambio di stato);
- garantire l'utilizzo dei servizi di protocollazione dell'Ente per la registrazione nel registro di protocollo di tutti i documenti in uscita, anche attraverso automatismi;
- chiudere automaticamente l'istanza al termine delle attività previste da workflow e prevedere il collegamento al sistema centrale dei procedimenti;
- consentire la chiusura manuale dell'istanza da parte dell'operatore, qualora non si possa effettuare tramite automatismi informatici;
- prevedere che, a seguito della chiusura della pratica, tutti i dati e i documenti non siano più modificabili ma siano solamente consultabili;
- consentire la riapertura manuale di una pratica già chiusa, attraverso specifici permessi attribuiti agli utenti;
- gestire una lista di ubicazioni "attenzionate" per segnalare per mezzo e-mail, a una serie di utenti interni, l'ingresso di pratiche afferenti a specifici indirizzi e/o a determinati riferimenti catastali;
- consentire la consultazione veloce della lista di pratiche afferente alle ubicazioni "attenzionate";
- mettere a disposizione specifiche funzionalità per la gestione della CQAP (per le tutte le fasi che la caratterizzano, come convocazione, tracciatura esiti e pareri, verbalizzazione,

- pubblicazione automatica del verbale a front-office area pubblica);
- permettere il caricamento all'interno dell'ordine del giorno delle pratiche da esaminare in sede di CQAP, senza limiti di numero pratiche.

○ per quanto attiene alle funzionalità della conferenza dei servizi il sistema deve:

mettere a disposizione specifiche funzionalità per la gestione della Conferenza dei Servizi, in linea con le previsioni della Legge 241/1990, sia asincrona sia sincrona, per tutte le fasi che la caratterizzano (di seguito elencate a titolo esemplificativo, non esaustivo): indizione/convocazione; richiesta integrazioni documentali o chiarimenti e relativa sospensione dei termini; acquisizione pareri e determinazioni degli enti coinvolti; gestione delle sedute e relativa verbalizzazione; adozione della determinazione di conclusione della conferenza e sua comunicazione.

Le funzionalità relative alla gestione della Conferenza dei Servizi devono garantire almeno: possibilità di invio/ricezione delle comunicazioni necessarie allo svolgimento della Conferenza (indizione/convocazione, richieste di integrazione, determinazioni, verbali, determinazioni finali, ecc.) con integrazione in entrata e uscita di più indirizzi PEC dell'Amministrazione e con integrazione con il sistema di protocollo e di apertura e chiusura dei procedimenti dell'Amministrazione; produzione in maniera automatica dei documenti necessari allo svolgimento della Conferenza, sulla base di modelli eventualmente personalizzabili sulla base delle esigenze dell'Amministrazione (indizione/convocazione, richieste di integrazione, determinazioni, verbali, determinazioni finali, ecc.); funzionalità di calcolo automatico dei tempi infraprocedimentali (per la richiesta di integrazioni, per l'espressione dei pareri, ecc.), ma al contempo con possibilità di personalizzazione degli stessi per specifiche esigenze o dettate da normative di settore; gestione delle sedute con annotazione dei partecipanti (e relativo status di soggetto abilitato ad esprimere il parere dell'Amministrazione/delle Amministrazioni rappresentate o meno), dei voti e dei pareri; tracciatura di esiti, pareri o contributi istruttori e possibilità, anche per i soggetti esterni all'Amministrazione, di esprimerli direttamente sulla

piattaforma; modelli di supporto alla verbalizzazione delle sedute; possibilità di inoltro del verbale o altri documenti ai partecipanti e di sottoscrizione congiunta degli stessi tramite la piattaforma; possibilità di condivisione o trasferimento di file, indipendentemente dalla loro dimensione; possibilità di controllo dello stato della conferenza da parte dei partecipanti; possibilità di annotazione degli esiti (immediata efficacia o sospensione) e di eventuali dati relativi all'opposizione alla determinazione finale.

Si specifica che l'applicazione deve essere sufficientemente flessibile per consentire all'Amministrazione di gestire fattispecie di Conferenze di Servizi parzialmente diverse tra loro, quale ad es. la Conferenza di Servizi prevista all'art. 53 della Legge Regionale Emilia-Romagna n. 24 del 2017;

- Per quanto attiene alle funzionalità di ricerca il sistema back-office deve:
  - disporre della funzionalità di ricerca su ciascun metadato campo (tipologia della pratica, ubicazione, rif. temporale di presentazione, stato della pratica, ufficio assegnatario, ecc.);
  - permettere di visualizzare agevolmente l'elenco delle pratiche presenti sul sistema e risultanti dalla ricerca;
  - permettere di recuperare da una pratica le eventuali pratiche collegate, attraverso l'indicazione del numero di protocollo e/o titolo/parola chiave, senza la necessità di espletare ulteriori ricerche;
  - permettere di passare agevolmente da una pratica alle eventuali pratiche collegate ad essa;
  - consentire all'operatore di impostare manualmente i filtri di ricerca predefiniti, in base ai parametri mappati nelle pratiche;
  - disporre di funzionalità idonee ad impostare, per quanto riguarda la configurazione, filtri di ricerca predefiniti per ogni ruolo individuato.
  
- Per quanto riguarda l'Agenda web del back-office, il sistema di back-office deve:
  - consentire la creazione, da parte degli operatori, di agende per la gestione degli appuntamenti, per ogni ufficio del settore, con scadenza definita autonomamente (a titolo esemplificativo,

- agenda per il solo mese di gennaio).
- deve pubblicare sul portale di front-office le agende create manualmente da parte degli operatori, per consentire agli utenti di prenotare gli appuntamenti da front-office;
  - mettere a disposizione funzionalità per la consultazione degli appuntamenti prenotati dagli utenti esterni attraverso il portale di front-office;
  - mettere a disposizione funzionalità per la modifica e l'annullamento degli appuntamenti. Le modifiche e gli annullamenti devono essere visibili a front-office in real time;
  - mettere a disposizione funzionalità per la tracciatura dell'esito dell'appuntamento;
  - mettere a disposizione funzionalità per l'analisi statistica delle prenotazioni pervenute tramite Agenda web del back-office;
  - gestire eventuali vincoli per l'agenda web del back-office (es. utenti "bloccati" per reiterata assenza ad appuntamenti prenotati, numero massimo di appuntamenti prenotabili sul medesimo indirizzo , ecc.).
- Per quanto riguarda l'accesso agli atti, il sistema back-office deve:
- garantire la consultazione e la gestione delle richieste di accesso agli atti pervenute tramite il portale di front-office e mettere a disposizione funzionalità riguardanti la presa in carico della richiesta di accesso agli atti da parte degli operatori o lo smistamento/assegnazione da parte del Responsabile Archivio;
  - consentire la consultazione dei documenti che compongono il fascicolo oggetto della richiesta di accesso agli atti (con relativo attributo di pubblico/non pubblico, che significa ostensibilità o meno del documento al richiedente);
  - consentire, direttamente dalla sezione di gestione delle richieste di accesso agli atti, la gestione/modifica degli attributi di pubblico/non pubblico sui singoli documenti;
  - consentire la condivisione tramite il portale di front-office dei documenti oggetto di richiesta di accesso agli atti, sulla base dell'attributo "pubblico";
  - prevedere la gestione dello stato della pratica tramite specifica simbologia (es: "pratica verificata dall'archivio" contrassegnata da icona specifica);

- prevedere un servizio di ricerca nei precedenti edilizi e di consultazione del dettaglio della pratica;
  - prevedere la chiusura automatica della richiesta di accesso agli atti e consentire anche quella manuale, da comunicare al sistema centrale dei procedimenti amministrativi comunali.
- Per quanto concerne i template predefiniti dei documenti, il sistema di back-office deve:
- disporre di modelli relativi ai documenti necessari per espletare le diverse fasi del processo di gestione delle pratiche;
  - mettere a disposizione modelli per la formulazione degli atti procedurali e dei provvedimenti finali che attingono direttamente dati e metadati disponibili nel sistema stesso;
  - mettere a disposizione strumenti per la modifica e l'inserimento di modelli da parte dell'amministratore di sistema del Comune di Bologna.
- Per quanto afferisce alla firma digitale, il sistema di back-office deve garantire l'integrazione con strumenti atti alla firma digitale dei documenti: firma remota, massiva, CADES e PAdES.
- Per quanto riguarda la visualizzazione e la verifica, tramite web service di terze parti messe a disposizione dell'amministrazione, dei file firmati digitalmente, il sistema di back-office deve consentire la visualizzazione rapida di file firmati digitalmente (apertura automatica della busta .p7m).
- Per quanto concerne i metadati dei documenti che compongono la pratica, il sistema di back-office deve consentire all'utente amministratore di poter personalizzare la lista dei valori ove necessario (es. pubblico/non pubblico, per parere alla CQAP, ecc.).
- Per quanto attiene al monitoraggio delle azioni, il sistema di back-office deve:
- permettere di visualizzare gli stati di avanzamento nella gestione delle pratiche (es pratica ricevuta, in richiesta pareri, pratica sospesa, pratica conclusa, ecc.);
  - permettere di visualizzare i tempi di gestione della pratica, sia

dalla singola pratica sia in una vista specifica dedicata al monitoraggio dei tempi e termini procedurali;

- indicare per ogni stato l'operatore tecnico e amministrativo referente dell'attività;
  - permettere di visualizzare le eventuali note alle singole attività inserite dagli operatori referenti dell'attività stessa, note che devono essere storicizzate e non cancellabili dagli utenti;
  - garantire strumenti di identificazione delle attività di competenza per l'operatore (una sorta di to do list/scrivania digitale);
  - assicurare strumenti per il monitoraggio delle scadenze amministrative;
  - garantire strumenti di monitoraggio delle attività dei diversi utenti per il Responsabile di Area/Direzione/Funzionario PO.
- Per quanto attiene alla reportistica, rendicontazione ed export dati, il sistema di back-office deve:
- consentire la visualizzazione e l'estrazione dei dati per differenti viste/livelli di aggregazione garantendo la granularità dell'informazione, fino al massimo dettaglio o l'eventuale aggregazione con minore dettaglio, è richiesta la messa a disposizione di funzioni di reportistica, per la creazione e modifica di report in autonomia dagli operatori attraverso interfaccia applicativa;
  - assicurare una soluzione di reporting semplice e flessibile, basata su una suite di report inizialmente pre-impostata, che garantisca la possibilità a tutti gli utenti di costruire/modificare report sulla base delle proprie necessità;
  - garantire la produzione periodica di report ad ad-hoc, anche attraverso automatismi;
  - garantire l'integrazione con servizi di Data Intelligence del Comune di Bologna.
- Per quanto riguarda i dati afferenti la localizzazione degli interventi, il sistema di back-office deve consentire di indicare dati afferenti all'ubicazione e al catasto attraverso integrazione applicativa con la banca dati dell'Ente (SIT).
- Per quanto concerne le funzionalità di avviso, il sistema di back-office deve

gestire ed inoltrare alert e notifiche ai gestori delle pratiche in prossimità di scadenza e/o a scadenza raggiunta (tramite pop-up e/o per mezzo email PEO), in automatico e in modalità manuale.

- Il sistema di back-office deve essere dotato di strumenti interni per l'interfaccia di caselle PEO e PEC.
- In tema di archiviazione dei documenti, il sistema di back-office deve:
  - consentire la creazione di un archivio delle diverse tipologie di pratica di edilizia e urbanistica, residenziali e non residenziali;
  - prevedere che tutti i documenti amministrativi informatici ufficiali vengano archiviati nel sistema di gestione documentale del Comune di Bologna;
  - consentire la condivisione tra front-office e back-office di documenti di grandi dimensioni (più di 500Mb).
- Per quanto riguarda la gestione dei dati di protocollazione, il sistema di back-office deve consentire la visualizzazione dei metadati di protocollazione/repertorio di riferimento per ogni documento afferente alle pratiche.
- Per quanto concerne la classificazione secondo il titolario e fascicolazione dei documenti, il sistema di back-office deve:
  - consentire la classificazione dei documenti, secondo il titolario in uso presso il Comune di Bologna;
  - garantire la modifica della classificazione dei documenti;
  - consentire la fascicolazione dei documenti, secondo il piano di fascicolazione adottato dal Comune di Bologna;
  - consentire la modifica della fascicolazione dei documenti.
- Per quanto concerne la conservazione a norma, il sistema di back-office deve consentire l'invio in conservazione a norma dei fascicoli edilizi presso il PARER, secondo il tracciato dati definito CoBo - PARER.

Nella seguente tabella viene riportata la sintesi dei sistemi, individuati nei requisiti specifici, che devono essere integrati con il Back-Office

Sistemi	Descrizione
---------	-------------



Comune di Bologna

Front-Office oggetto del servizio	L'integrazione è finalizzata allo scambio di dati e documenti afferenti alle pratiche da Front-Office verso il Back-Office e viceversa.
Sistema di protocollo e gestione procedimenti	Servizi di protocollazione e di gestione procedimenti: servizi in modalità API rest che permettono l'integrazione del back-office con il sistema di protocollo generale del Comune di Bologna e di gestione dell'avvio del procedimento.
Gestore documentale del Comune di Bologna	Sistema utilizzato per l'archiviazione e la gestione documentale durante l'intero iter di gestione del procedimento. È utilizzato come repository documentale: durante tutto il processo di gestione delle pratiche, i documenti vengono inviati al Gestore documentale dopo le opportune operazioni di protocollazione ove previste.
SIT	Sistema Informativo Territoriale del Comune di Bologna. Consente la localizzazione dell'immobile oggetto della pratica e la validazione di toponimi e civici, della profondità storica e degli attributi degli edifici.
Albo Pretorio	Portale online dei servizi dell'Albo Pretorio. Consente la pubblicazione degli atti pubblici, rendendoli accessibili ai cittadini senza necessità di autenticazione.
Back-Office SUAP	Back-Office dello Sportello Unico Attività Produttive. Riceve dal Back-Office SUE le pratiche di edilizia non residenziale inserite attraverso il Front-Office SUE.
Open-Data e sistemi di business intelligence del Comune di Bologna	Portale online dove sono pubblicati dati afferenti allo Sportello Unico Edilizia e sistemi di business intelligence che consente l'analisi e il monitoraggio dei dati e la produzione di statistiche e report direzionali.
ParER	Archivio per la conservazione a norma delle pratiche digitali.
Sistema di autenticazione del intranet	CAS gateway intranet: strato di interfaccia specifico realizzato per regolare i flussi tra il back-office e il sistema CAS, al fine di garantire l'accesso al back-office.



Comune di Bologna

Server di posta elettronica standard (PEO) e certificata (PEC)	Sistema utilizzato per lo smistamento e la ricezione dei messaggi di posta elettronica ordinaria (PEO, provider Google) e di posta elettronica certificata (PEC, provider Aruba).
--	---

#### **26.4 Tipologie ed elenco pratiche**

Per quanto riguarda la tipologia di pratiche, il portale di front-office deve garantire la presentazione almeno del seguente elenco di istanze, da intendersi non esaustivo e soggetto a modifiche e adeguamenti in base agli aggiornamenti normativi e alle esigenze del Comune di Bologna.

##### **Pratiche di Edilizia non residenziale**

CILA - Superbonus differita con richiesta contestuale di atti presupposti

CILA - Superbonus ordinaria anche con altre comunicazioni o SCIA

CILA a sanatoria con opere

CILA con inizio lavori differito

CILA ordinaria

CILA presentata dopo l'inizio lavori

Istanza di conferenza dei servizi preventiva

Permesso di costruire a sanatoria con lavori LR 15/2013

Permesso di costruire in deroga LR 15/2013

Permesso di costruire LR 15/2013

Permesso di costruire telefonia mobile

SCIA a sanatoria con lavori LR 15/2013

SCIA ex art. 87 bis DLgs 259/03 per riconfigurazione impianto di telefonia

SCIA differita a sanatoria con lavori LR 15/2013

SCIA differita LR 15/2013



SCIA LR 15/2013

SCIA LR 15/2013 presentata in corso d'opera

Valutazione preventiva

**Pratiche di Edilizia residenziale e altre tipologie**

Abuso da P.M. Edilizia su beni paesaggistici

Abuso edilizio da P.M. Edilizia

Abuso edilizio su segnalazione P.M. di Quartiere

agibilità con sanzione pecuniaria LR 15/2013

agibilità LR 15/2013

agibilità parziale con sanzione pecuniaria LR 15/2013

agibilità parziale LR 15/2013

CILA - Superbonus differita con richiesta contestuale di atti presupposti

CILA - Superbonus ordinaria anche con altre comunicazioni o SCIA

CILA a sanatoria

CILA a sanatoria con opere

CILA con inizio lavori differito

CILA ordinaria

CILA presentata dopo l'inizio lavori

Comunicazione in uscita

Comunicazioni

Decreto di annullamento soprintendenza

Decreto soprintendenza

Deposito agibilità

Deposito agibilità con variante finale



Deposito agibilità parziale

Deposito agibilità parziale con variante finale

Deposito progetto impianti DM 37/08

Dichiarazione asseverata di agibilità LR 15/2013

Dichiarazione asseverata di agibilità con sanzione pecuniaria LR 15/2013

Dichiarazione di conformità impianti DM 37/08

Dichiarazione di rispondenza impianti DM 37/08

Diffida

Elenco abusi edilizi

Elenco permessi di costruire

Esposto

Interventi urgenti

Istanza di conferenza dei servizi

Ordinanza

Parere per procedura unica Sportello Edilizia

Permesso di costruire a sanatoria con lavori LR 15/2013

Permesso di costruire a sanatoria LR 15/2013

Permesso di costruire in deroga LR 15/2013

Permesso di costruire LR 15/2013

Pre-parere

Relazione dei vigili

Richiesta

Richiesta applicazione sanzione pecuniaria

Richiesta certificati vari



Comune di Bologna

Richiesta convenzione

Richiesta di deroga

Richiesta di parere normativo

Richiesta di riesame titolo LR 15/2013

Richiesta restituzione oneri

Riemanazione di P.di C (uscita)

Rilascio di attestazione

SCIA a sanatoria con lavori LR 15/2013

SCIA a sanatoria LR 15/2013

SCIA differita a sanatoria con lavori LR 15/2013

SCIA differita LR 15/2013

SCIA LR 15/2013

SCIA LR 15/2013 presentata in corso d'opera

Valutazione preventiva

### **Paesaggistica**

Art. 151 Urbanistica

### **Pratiche Pianificazione attuativa non residenziale**

URB - CILA a sanatoria con opere

URB - CILA con inizio lavori differito

URB - CILA ordinaria

URB - CILA presentata dopo l'inizio lavori

URB - istanza di conferenza dei servizi preventiva

URB - permesso di costruire a sanatoria con lavori LR 15/2013

URB - permesso di costruire in deroga LR 15/2013



URB - permesso di costruire LR 15/2013

URB - SCIA a sanatoria con lavori LR 15/2013

URB - SCIA differita a sanatoria con lavori LR 15/2013

URB - SCIA differita LR 15/2013

URB - SCIA LR 15/2013

URB - SCIA LR 15/2013 presentata in corso d'opera

URB - valutazione preventiva

### **Pratiche Pianificazione attuativa residenziale e altre tipologie**

URB - agibilità con sanzione pecuniaria LR 15/2013

URB - agibilità LR 15/2013

URB - agibilità parziale con sanzione pecuniaria LR 15/2013

URB - agibilità parziale LR 15/2013

URB - CILA a sanatoria

URB - CILA a sanatoria con opere

URB - CILA con inizio lavori differito

URB - CILA ordinaria

URB - CILA presentata dopo l'inizio lavori

URB - deposito agibilità

URB - deposito agibilità parziale

URB - istanza di conferenza dei servizi preventiva

URB - permesso di costruire a sanatoria con lavori LR 15/2013

URB - permesso di costruire a sanatoria LR 15/2013

URB - permesso di costruire in deroga LR 15/2013

URB - permesso di costruire LR 15/2013



URB - permesso di costruire LR 15/2013 per opere di urbanizzazione

URB - preparare

URB - presentazione di PUA di iniziativa privata

URB - richiesta

URB - richiesta di autorizzazione alla formazione e presentazione del PUA

URB - richiesta di deroga

URB - richiesta di monetizzazione per interventi maggiori di 7000 mc

URB - richiesta di parere normativo

URB - richiesta di riesame titolo LR 15/2013

URB - riemanazione di P.di C (uscita)

URB - SCIA a sanatoria con lavori LR 15/2013

URB - SCIA a sanatoria LR 15/2013

URB - SCIA differita a sanatoria con lavori LR 15/2013

URB - SCIA differita LR 15/2013,

URB - SCIA LR 15/2013

URB - SCIA LR 15/2013 presentata in corso d'opera

URB - valutazione preventiva

### **Qualità spazi pubblici**

Richiesta di autorizzazione microprogetti

### **Riservato Enti pubblici**

Autorizzazione paesaggistica a sanatoria ex art. 146 D.Lgs. 42/04

Autorizzazione paesaggistica con procedura ordinaria

Autorizzazione paesaggistica con procedura semplificata

Cemento armato



Comunicazione in assenza di titoli edilizi depositati\_RISERVATA ACER

Comunicazione progetto opere pubbliche

Domanda accertamento compatibilità paesaggistica

Sismica deposito progetto strutturale

Sismica richiesta autorizzazione

Sismica verifica tecnica - Edifici classe uso 3 e 4 OPCM 3274

### **Pratiche sismiche**

Sismica verifica tecnica - valutazione sicurezza delle strutture

### **Suolo - vincolo idrogeologico**

SRI - autorizzazione allo scarico in superficie di acque reflue domestiche provenienti da insediamenti civili

SRI - comunicazione di voltura allo scarico in superficie di acque reflue domestiche provenienti da insediamenti civili

SRI - rinnovo autorizzazione allo scarico in superficie di acque reflue domestiche provenienti da insediamenti civili

SVI - autorizzazione vincolo idrogeologico

SVI - autorizzazione vincolo idrogeologico in sanatoria o parziale sanatoria

SVI - comunicazione inizio attività vincolo idrogeologico

SVI - proroga autorizzazione vincolo idrogeologico

SVI - rinnovo autorizzazione vincolo idrogeologico

### **Pratiche Topografiche**

TGR - Verifica topografica e congruenza con gli strumenti urbanistici

### **Pratiche Toponomastica**

TPN - Proposta intitolazione area di circolazione

TPN - Richiesta di numerazione civica esterna

TPN - Richiesta di numerazione civica interna



TPN - Richiesta storica di numero civico

### **Pratiche Urbanistiche**

Agibilità Urbanistica

Cemento armato Urbanistica

Esposto Urbanistica

Parere per procedura unica Sportello Edilizia Urbanistica

Permesso di costruire PRU Urbanistica

Richiesta certificato di destinazione urbanistica

Sismica deposito Urbanistica

URB - richiesta conferenza dei servizi per variante urbanistica ai sensi art 8 Dpr 160 del 2010 con rilascio PDC

### **Pratiche Verde privato**

VPR - comunicazione abbattimento urgente per motivi vegetativi fitosanitari e/o statici

VPR - richiesta a sanatoria abbattimento per motivi vegetativi fitosanitari e/o statici

VPR - richiesta abbattimento per adeguamenti normativi e/o manutenzione ordinaria

VPR - richiesta abbattimento per danni a strutture

VPR - richiesta abbattimento per motivi fitosanitari e/o statici

VPR - richiesta abbattimento per posizione non idonea

VPR - richiesta abbattimento per riassetto di giardini storico testimoniali

VPR - richiesta abbattimento per riduzione eccessiva densità

VPR - richiesta potatura straordinaria di risanamento

VPR - richiesta potatura straordinaria per riduzione e contenimento

## **Art. 27 COLLAUDO DEL Sistema**

## **27.1. Collaudo, verifica di conformità e messa in produzione**

Entro, al massimo, 308 (trecentotto) giorni solari e consecutivi dalla data della firma del contratto è previsto il collaudo del Sistema proposto.

Il collaudo del Sistema, tecnico e funzionale, dovrà accertare che tutti i requisiti previsti da questo capitolato e i requisiti raccolti durante la fase di configurazione del Sistema siano stati soddisfatti, che il Sistema è integralmente funzionante, raggiungibile e utilizzabile da ogni client della rete comunale e dall'esterno ove previsto.

Al tal fine si costituirà un gruppo di lavoro composto dal Direttore dell'Esecuzione del contratto (DEC), e dal responsabile dello Sportello Unico per l'Edilizia o suoi delegati. Per l'azienda aggiudicataria, parteciperà al gruppo di lavoro il referente tecnico indicato nel successivo paragrafo 4.5.1. "Referente Tecnico dell'aggiudicatario"

Il gruppo di lavoro, attraverso verifiche precise e puntuali accerterà che è possibile dismettere l'attuale software di gestione e utilizzare il nuovo Sistema, senza soluzione di continuità e senza interruzioni di servizio superiori ai tempi ragionevoli previsti in queste occasioni.

Le attività di collaudo del Sistema, tecnico e funzionale, e messa in produzione si concluderanno con la redazione di un verbale, firmato dal DEC dell'Ente e dal Referente Tecnico dell'azienda.

In caso di esito negativo, comprovato da riscontri oggettivi, all'azienda aggiudicataria verranno applicate le penali previste del presente capitolato secondo le procedure specificate nell'articolo 15.

## **27.2. Collaudo migrazione dati, metadati e link ai documenti**

Entro, al massimo, 308 giorni solari e consecutivi dalla data della firma del contratto è previsto il collaudo della migrazione dei dati, dei metadati e dei link ai documenti, dall'attuale applicazione in uso presso il Comune di Bologna al nuovo Sistema.

I dati, metadati e link ai documenti oggetto della migrazione nel nuovo Sistema dovranno essere organizzati in pacchetti informativi di file, corredati di documentazione descrittiva e consegnati all'Amministrazione.

Il collaudo dovrà accertare che tutti i dati, metadati e link ai documenti attualmente contenuti nell'attuale Sistema e nei relativi archivi, sono stati migrati nel nuovo Sistema, verificando la correttezza, la completezza e la congruità.

Al tal fine, con apposito atto del RUP, si costituirà un gruppo di lavoro composto dal Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC), e dal responsabile dello Sportello unico per l'Edilizia o suoi delegati. Per l'aggiudicatario, parteciperà al gruppo di lavoro il Referente Tecnico

indicato nel successivo paragrafo 4.5.1. “Referente Tecnico dell'aggiudicatario”.

Il gruppo di lavoro, attraverso verifiche a campione accerterà che quanto contenuto nell'attuale soluzione informativa è stato correttamente riportato nel nuovo Sistema.

Le attività di collaudo si concluderanno con la redazione di un verbale, firmato dal DEC dell'Ente e dal Referente Tecnico dell'azienda, con il quale si accerta che le attività di import si sono svolte con esito positivo e che le eventuali anomalie riscontrate rientrano nelle casistiche gestibili dall'Ente senza particolari problemi e/o interruzioni.

In caso di esito negativo, comprovato da riscontri oggettivi, all'azienda aggiudicataria verranno applicate le penali previste dal presente capitolato secondo le procedure specificate nell'articolo 15.

## **Art. 28 SERVIZI PROFESSIONALI CONNESSI**

### **28.1. Servizi professionali per la configurazione iniziale e per l'avviamento del Sistema**

Sono oggetto di affidamento, e compresi nel servizio, tutti i servizi di configurazione iniziale, installazione, messa in esercizio e messa in atto dell'organizzazione necessarie ed indispensabili per il setup del Sistema e per il corretto funzionamento della gestione operativa per tutta la durata del contratto.

Si citano in particolare i servizi di: installazione e prima configurazione, messa in esercizio e altri adeguamenti necessari per il corretto funzionamento del Sistema, integrazione con altri sistemi del Comune di Bologna, unitamente alle modifiche adattive del Sistema.

Inoltre, in fase di configurazione iniziale, preliminarmente alla messa in esercizio del Sistema, è necessario garantire un setup iniziale di dati e di documenti. Tutti i dati saranno forniti dal Comune di Bologna secondo modalità, tracciati e supporti che verranno condivisi con l'aggiudicatario al momento dell'avvio delle attività.

### **28.2. Servizi professionali per la migrazione dei dati e documenti**

Particolare attenzione deve essere posta alla migrazione dei dati e dei link ai documenti attualmente gestiti nei sistemi in uso dal Comune di Bologna. Il Comune metterà a disposizione un backup completo degli archivi esistenti e storici e l'aggiudicatario dovrà garantire l'integrità complessiva dell'archivio, nonché dei dati, dei metadati e dei documenti in esso contenuti.

Tutti i dati e i riferimenti (link di puntamento) ai documenti presenti nell'applicativo di

back-office dello Sportello Unico per l'Edilizia, unitamente ad archivi e repository utilizzati nell'ambito dei procedimenti di edilizia e urbanistica, oggi in uso presso il Comune di Bologna devono essere migrati, convertiti, bonificati ed importati nel nuovo Sistema, compreso il complesso dello storico conservato negli archivi del Comune di Bologna.

Nelle operazioni di migrazione deve essere garantito il mantenimento dell'integrità sia dei dati storicizzati sia dei dati attuali.

L'aggiudicatario deve presentare un progetto completo ed esaustivo della modalità in cui intende procedere, indicando i dati che andrà a recuperare e le tecniche che utilizzerà per bonificare e normalizzare i dati recuperati.

Il progetto di migrazione al nuovo prodotto, in particolare, deve essere condotto secondo metodologie strutturate che consentono la storicizzazione documentale.

La procedura deve comunque prevedere degli step di verifica da parte degli operatori comunali in modo da affinare le procedure di migrazione prima della conversione definitiva ed il passaggio al nuovo Sistema.

A fronte della situazione esistente, l'aggiudicatario deve indicare e documentare quanto necessario all'importazione dei dati nel suo applicativo, ad esempio: il tracciato record, il formato dei dati, la struttura tabellare o gli eventuali vincoli.

L'aggiudicatario deve fornire, al termine della migrazione, una relazione completa sui dati convertiti riepilogando il lavoro svolto, i risultati ottenuti, eventuali anomalie riscontrate e le eventuali normalizzazioni effettuate.

### **28.3. Servizi di formazione**

Il servizio oggetto del presente appalto deve comprendere anche il servizio di formazione utenti, da svolgersi a conclusione della fase di configurazione iniziale del nuovo Sistema, precedentemente alla messa in esercizio dello stesso.

È necessario che l'aggiudicatario predisponga un piano di formazione costruito ad hoc sulle esigenze del Comune di Bologna, finalizzato all'acquisizione delle competenze specifiche riguardanti le funzionalità applicative e le nuove modalità di lavoro da parte di tutti gli utilizzatori del nuovo Sistema, fino al raggiungimento della completa padronanza della stessa, tenendo in considerazione le esigenze dei diversi gruppi di utenti, interni ed esterni, i tempi e le modalità concordate con il Comune di Bologna.

Il servizio di formazione deve essere erogato da personale competente dotato di conoscenza

specifica del Sistema proposto ed esperienza in campo didattico e il percorso di formazione deve coprire l'attività formativa e il training on the job, rivolgendosi alle seguenti tipologie di utenti:

- Utenti interni al Comune di Bologna, quali Dirigenti, Responsabile dello Sportello Unico per l'Edilizia, Responsabili del procedimento, istruttori e operatori che si occupano dell'istruttoria tecnica e amministrativa, operatori dei Sistemi Informativi e altri eventuali utenti base definiti in condivisione con il Comune. In particolare, si stima che il numero degli utenti interni che utilizzeranno il sistema con permessi di istruttoria e modifica della pratica siano circa un centinaio. Analogamente, si stima in circa un centinaio il numero degli utenti interni che utilizzeranno il sistema per rilasciare pareri.
- Utenti esterni al Comune di Bologna, quali cittadini, professionisti, altri soggetti abilitati alla presentazione delle istanze di edilizia e urbanistica.

#### *Formazione per utenti interni*

Le sessioni di formazione dovranno essere erogate, in base alle contingenze legate all'emergenza sanitaria da "COVID-19", in sede presso il Comune di Bologna o a distanza, tramite sessioni live in date e orari da concordare tra le parti: indipendente dalla modalità, le sessioni di formazione dovranno garantire la copertura dell'intera platea di utenti interni interessati. La formazione deve essere predisposta su istanze dedicate dell'ambiente di test/pre-produzione, che potranno essere raggiunte per mezzo di URL ad hoc, anche con l'ausilio di simulazioni di realtà operative.

La piattaforma di erogazione della formazione deve essere messa a disposizione dall'aggiudicatario, il quale provvederà, inoltre, a:

- Registrare le presenze degli utenti e rilasciare un attestato di partecipazione.
- Fornire al Comune di Bologna la registrazione delle sessioni formative.

Le attività di formazione devono essere sottoposte a controllo di conformità, al fine di verificare l'acquisizione delle competenze da parte dei partecipanti e attestare l'adeguatezza del corso erogato. Nello specifico, è necessario prevedere, a carico dell'aggiudicatario, al termine di ciascun corso:

- Attività di verifica apprendimento e valutazione della formazione ricevuta tramite

questionari.

- Monitoraggio della soddisfazione degli utenti.

In aggiunta alle sessioni di formazione, devono essere garantiti:

- La messa a disposizione dell'ambiente di test per lo svolgimento di simulazioni da parte degli operatori interni.
- La predisposizione di pillole formative, come video tutorial, fruibili in modalità asincrona, da diffondere tra gli utenti, realizzate sulla base delle specifiche esigenze del Comune di Bologna e contestualizzate alla configurazione del nuovo Sistema.
- Adeguata manualistica personalizzata sulla base della configurazione del Sistema per le diverse tipologie utenti utilizzatori e adattata alle specifiche esigenze del Comune di Bologna.

Gli strumenti elencati devono essere disponibili in lingua italiana e la documentazione fornita deve essere consultabile anche online.

Inoltre, devono essere erogate attività di formazione anche successive al primo avviamento della piattaforma in caso di variazioni significative nell'operatività della stessa a seguito di manutenzione correttiva, adeguativa o evolutiva.

#### *Formazione utenti esterni*

Le sessioni di formazione dovranno essere erogate, in base alle contingenze legate all'emergenza sanitaria da "COVID-19", a distanza, tramite sessioni live in date e orari da concordare tra le parti. La formazione deve essere predisposta su istanze dedicate dell'ambiente di test/pre-produzione, che potranno essere raggiunte per mezzo di URL ad hoc, anche tramite l'ausilio di simulazioni di realtà operative.

La piattaforma di erogazione della formazione deve essere messa a disposizione dall'aggiudicatario, il quale provvederà, inoltre, a:

- Registrare le presenze degli utenti e rilasciare un attestato di partecipazione, con la possibilità di ottenere crediti formativi da parte di Ordini, Collegi Professionali e altre associazioni professionali nel caso di professionisti iscritti ad albi ed elenchi.

- Rendere accessibili agli utenti le registrazioni delle sessioni formative dal Sistema di front-office, in una sezione dedicata.

Le attività di formazione devono essere sottoposte a controllo di conformità, al fine di verificare l'acquisizione delle competenze da parte dei partecipanti ed attestare l'adeguatezza del corso erogato. Nello specifico, è necessario prevedere, a carico dell'aggiudicatario, al termine di ciascun corso:

- Valutazione della formazione ricevuta tramite questionari.
- Monitoraggio della soddisfazione degli utenti.

In particolare, deve essere prevista la somministrazione di un numero adeguato di workshop, da concordare con il Comune di Bologna, per la presentazione dell'applicativo, prevedendo anche la simulazione della presentazione di un'istanza e dell'intero iter che deve essere seguito da parte dell'utente, con un idoneo grado di approfondimento che vada oltre alle mere nozioni di base. La simulazione della presentazione dell'istanza deve essere resa disponibile anche per la consultazione asincrona da parte degli utenti, tramite l'accesso online ad una sezione dedicata sul Sistema di back-office.

In aggiunta alle sessioni di formazione, devono essere garantiti:

- La messa a disposizione dell'ambiente di test per lo svolgimento di simulazioni da parte degli utenti.
- La predisposizione di pillole formative, come video tutorial, fruibili in modalità asincrona, da diffondere tra gli utenti esterni, contestualizzate alla configurazione del nuovo Sistema e relative a procedure particolari che consentano di formare l'utente su procedimenti specifici e non soltanto sulle istanze ordinarie.
- Adeguata manualistica personalizzata o help in linea sulla base della configurazione del Sistema per gli utenti esterni e adattata alle specifiche esigenze del Comune di Bologna.

Tutte le attività formative, indipendentemente dalla modalità di erogazione, dovranno garantire la copertura dell'intera platea di utenti esterni interessati alla presentazione di istanze di edilizia e urbanistica, residenziale e non residenziale, del Comune di Bologna. Compatibilmente con il numero di utenti che la piattaforma utilizzata potrà supportare, si deve prevedere un numero congruo di sessioni formative per consentire la partecipazione all'intero bacino di utenza di riferimento per il Comune di Bologna.

Gli strumenti elencati devono essere disponibili in lingua italiana e la documentazione fornita deve essere consultabile anche online sul Sistema di front-office, in una sezione dedicata.

Inoltre, devono essere erogate attività di formazione anche successive al primo avviamento della piattaforma in caso di variazioni significative nell'operatività della stessa a seguito di manutenzione correttiva, adeguativa o evolutiva.

Tutte le funzionalità di dettaglio oggetto di attività formativa e dedicate alle diverse tipologie di utenti, interni ed esterni, devono poter essere oggetto di modifica e affinamento in fase di configurazione.

Inoltre, le modalità di somministrazione e l'organizzazione degli eventi formativi deve essere condivisa tra il soggetto aggiudicatario, il Comune di Bologna ed ulteriori eventuali altri soggetti individuati dal Comune prima dell'erogazione.

#### **28.4. Servizi di assistenza all'uso del software e help-desk**

Il servizio deve prevedere servizi di assistenza e supporto agli utenti del Comune di Bologna per l'utilizzo del Sistema.

In particolare, i due servizi di help-desk devono garantire i seguenti servizi di assistenza.

- 1) Servizio di assistenza agli utenti interni (dipendenti del Comune di Bologna) che preveda le attività di supporto operativo nell'utilizzo del Sistema, supporto per la configurazione e amministrazione del Sistema post rilascio, assistenza per la segnalazione di malfunzionamenti e di supporto riguardante evoluzioni che comportino modifiche di configurazione, come, a titolo esemplificativo:

sopperire a difetti e/o a malfunzionamenti del Sistema;

istruire il personale specializzato per il superamento, la correzione o l'aggiornamento di eventuali errori che i programmi potrebbero manifestare;

supportare la configurazione di nuove versioni dei programmi o di parti di essi, upgrade evolutivo o correttivo di alcune parti del software;

dare assistenza e consulenza riguardo all'utilizzo del Sistema;  
dare assistenza per attivare interfacce verso sistemi esterni o supporto sistemistico.

L'aggiudicatario deve mettere a disposizione il personale adeguato a fornire un servizio di Help Desk erogato agli utenti interni (dipendenti del Comune di Bologna) per almeno 8,5 ore (otto ore e trenta minuti) di servizio dal lunedì al venerdì con una flessibilità oraria dalle 8.00 alle 17.00, in funzione anche delle esigenze della Stazione Appaltante, per l'intera durata contrattuale. Per l'assistenza agli utenti interni, l'aggiudicatario deve mettere a disposizione un Sistema di trouble ticketing.

Il aggiudicatario si impegna inoltre a mettere a disposizione un numero telefonico dedicato all'assistenza di specifiche tipologie di utenti (es. user admin, configuratori, ecc..).

2) Servizio di assistenza per gli utenti esterni (cittadini e professionisti che utilizzano il Sistema) che preveda attività di supporto operativo nell'utilizzo del nuovo Sistema (presentazione di istanze, consultazione di pratiche e generico utilizzo delle funzionalità messe a disposizione di cittadini e professionisti) e assistenza per la segnalazione di malfunzionamenti e di supporto riguardante evoluzioni che comportino modifiche di configurazione, compresa l'esecuzione operativa delle funzioni per quanto non espressamente documentato nella manualistica d'uso o di gestione, ovvero non opportunamente descritto in sede di addestramento.

L'aggiudicatario deve mettere a disposizione il personale adeguato a fornire un servizio di Help Desk agli utenti esterni (cittadini e professionisti) per almeno 8,5 ore (otto ore e trenta minuti) di servizio almeno dal lunedì al venerdì con una flessibilità oraria dalle 8.00 alle 19.00, in funzione anche delle esigenze della Stazione Appaltante, per l'intera durata contrattuale. L'aggiudicatario deve inoltre mettere a disposizione degli utenti esterni un

Sistema di trouble ticketing, un numero di telefono dedicato e degli indirizzi PEO/PEC dedicati al servizio di assistenza.

Le richieste di assistenza dovranno essere classificate secondo tipologie concordate con il Comune di Bologna e riconducibili ai seguenti livelli di severità:

Livello di Severità	Descrizione
Alta	L'Utente necessita di un intervento quanto più tempestivo possibile dell'aggiudicatario, comunque entro 2 ore dalla segnalazione, poiché non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso.
Media	L'Utente non è in grado di usufruire del servizio perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate.
Bassa	L'Utente è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute critiche.

Per ognuna di queste categorie, l'aggiudicatario deve rispettare i seguenti tempi di risoluzione della richiesta dalla presa in carico:

- Urgenza Alta  $\leq$  2 ore
- Urgenza Media  $\leq$  4 ore
- Urgenza Bassa  $\leq$  36 ore

Al verificarsi di problematiche di particolare complessità, su richiesta degli utenti, l'aggiudicatario deve fornire un servizio di supporto tramite appuntamento telefonico, mettendo a disposizione un tecnico di comprovata ed approfondita esperienza.

## 28.5. Servizi di manutenzione evolutiva, correttiva e adeguativa

L'aggiudicatario si impegna a garantire l'erogazione di servizi di manutenzione evolutiva sia nella fase di setup iniziale, che a seguito del primo collaudo.

Inoltre, a partire dalla data del collaudo positivo e per tutta la durata del servizio, l'aggiudicatario si impegna a garantire l'erogazione di servizi di manutenzione correttiva e adeguativa.

Si precisa che:

- La manutenzione **evolutiva** comprende la modifica di funzionalità esistenti a seguito di variazioni dei processi informativi automatizzati o l'integrazione di migliorie di altre caratteristiche non funzionali o l'arricchimento del prodotto e delle sue funzionalità.
- La manutenzione **correttiva** comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi.
- La manutenzione **adeguativa** comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del Sistema e al cambiamento dei requisiti (d'ambiente, di sicurezza, ecc.). La manutenzione adeguativa comporta, inoltre, il continuo e costante recepimento delle variazioni ed integrazioni al quadro normativo di riferimento, anche nei casi in cui l'entità della modifica possa essere considerata come manutenzione evolutiva del prodotto.

L'aggiudicatario, a seguito di comunicazione di malfunzionamento, si impegna ad intervenire tempestivamente per la risoluzione di eventuali gravi malfunzionamenti.

## 28.6. Servizio di reportistica sull'esecuzione del servizio

L'aggiudicatario si impegna a inviare alla Stazione Appaltante, su base trimestrale, i dati aggregati e di sintesi relativi alle prestazioni contrattuali in formato elettronico. In particolare, i report devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- Valore delle fatture emesse.

- Servizi erogati.
- Informazioni relative allo Stato di Avanzamento dei Lavori (SAL)
- Ogni altra informazione richiesta dalla Stazione Appaltante.

L'aggiudicatario si impegna inoltre a fornire reportistica, informazioni e statistiche richieste dal Comune di Bologna e riguardanti particolari elementi dell'oggetto del servizio in qualsiasi momento, a richiesta della Stazione Appaltante.

L'aggiudicatario deve inoltre predisporre su base mensile un report relativo a tutte le richieste di assistenza pervenute, con indicazione di data, ora e della modalità della ricezione della richiesta, indicazione della disponibilità del servizio, ed eventuali altri dati richiesti dalla Stazione Appaltante.

## **Art. 29 VERIFICHE DI FUNZIONAMENTO**

### **29.1. Referente Tecnico dell'aggiudicatario**

Entro 10 giorni dalla stipula del contratto, l'aggiudicatario dovrà segnalare formalmente all'Amministrazione un Responsabile Tecnico delegato alla supervisione dell'esecuzione del contratto e ai rapporti con il RUP (Responsabile Unico del Procedimento) e con il DEC (Direttore dell'Esecuzione del Contratto).

Si segnalano in via non esaustiva le attività che il Referente Tecnico dovrà svolgere:

- interfaccia tecnica-operativa per tutti le esigenze di esercizio;
- coordinamento delle risorse impiegate della propria azienda;
- responsabile per l'azienda fornitrice dei collaudi previsti da questo capitolato;
- controllo e rendicontazione di tutte le attività previste dal presente capitolato;
- comunicazione immediata, a mezzo PEC dedicata, di potenziali interruzioni o degni dei livelli di servizio;
- supporto per eventuali cambiamenti proposti dall'Amministrazione al progetto.

Il Responsabile Unico del Procedimento (RUP), con apposita disposizione, conferirà al Referente Tecnico dell'aggiudicatario, che si obbliga ad accettare, l'incarico di "Responsabile Esterno al trattamento dei dati personali" (ex art. 29 L. 196/03) relativamente ai dati acquisiti e trattati nell'ambito dei servizi richiesti nel presente capitolato impegnandosi ad espletare tutti gli adempimenti previsti dalla normativa e dalle disposizioni del Comune di Bologna.

## 29.2. Gestione dei rilasci

Quando l'azienda fornitrice è tecnicamente pronta per un nuovo rilascio, deve informare tramite mail dedicata il Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) di quanto segue:

- modalità di rilascio
- step e tempi previsti
- se sono previste interruzioni di servizio, deve indicare i tempi di ripristino.

Al fine di garantire la continuità di servizio e rimuovere possibili malfunzionamenti del nuovo Sistema l'aggiudicatario, prima della messa in esercizio di ogni nuova versione del Sistema, dovrà rilasciare le versioni aggiornate in ambiente di test, per consentire gli opportuni controlli.

Ogni modifica a livello architetturale, di ambiente o di prodotto standard, dovrà essere testata in questo ambiente (test) per verificarne la compatibilità e integrazione prima di essere rilasciata in produzione. L'aggiudicatario, utilizzando l'ambiente di collaudo da sé predisposto, verificherà l'integrazione, la coesistenza e, più in generale, gli effetti degli aggiornamenti, dei nuovi prodotti e dei processi di gestione prima dell'installazione.

L'ambiente sarà inoltre utilizzato per l'esecuzione dei test delle modifiche del Sistema in esercizio e sarà utilizzato per verifiche da parte dell'Amministrazione.

## 29.3. Verifica di corretto funzionamento

La verifica di funzionamento è un'attività programmata a cadenza mensile, durante la quale l'aggiudicatario e l'Ente verificano congiuntamente il corretto funzionamento del Sistema proposto.

La verifica comprende l'analisi e l'individuazione della soluzione per tutte le segnalazioni che nel periodo sono arrivate dagli utilizzatori del nuovo Sistema.

L'azienda dovrà di propria iniziativa, cioè senza attendere la verifica programmata, garantire che il Sistema fornito sia sempre in linea e coerente con la normativa vigente.

## Art. 30 EXIT MANAGEMENT

Alla scadenza del contratto, i dati presenti nel Sistema dovranno essere resi disponibili al Comune di Bologna secondo le specifiche tecniche che saranno concordate con l'aggiudicatario, unitamente a tutti i dati acquisiti dallo stesso durante l'esecuzione del servizio, o a sua disposizione in ragione delle attività svolte.



Comune di Bologna

Con almeno sei mesi di anticipo rispetto alla data di scadenza e senza vantare diritto ad alcun compenso comunque denominato, l'aggiudicatario si impegna a fornire la documentazione aggiornata relativa a tutte le basi dati utilizzate ed ai sistemi di registrazione dati su ciascuno degli archivi utilizzati e alle modalità utilizzate per la condivisione dati con sistemi terzi, in maniera tale che si possa poi disporre per l'alimentazione di eventuali altri sistemi.

L'aggiudicatario si impegna a provvedere a tutto quanto necessario affinché il Comune di Bologna, direttamente o per tramite di altro aggiudicatario appositamente selezionato, possa subentrare nella gestione delle attività mediante altro servizio analogo o una soluzione applicativa appositamente identificata.

La fase di passaggio ad un nuovo Sistema non dovrà comportare alcuna interruzione di servizio per gli utenti e l'aggiudicatario dovrà fornire tutto il supporto e la collaborazione ritenuti necessari, a insindacabile giudizio del Comune di Bologna, per la migrazione alla soluzione applicativa subentrante.