

***Capitolato Speciale d'Appalto per la fornitura del Sistema
di Gestione dei Servizi Demografici in modalità SAAS del
Comune di Capannori.***

Indice generale

Parte I - Condizioni Generali.....	2
Art. 1 - Oggetto dell'appalto.....	2
Parte II - Contesti organizzativi e tecnologici.....	3
Art. 2 - Organizzazione dei Servizi Demografici.....	3
Art. 3 - Contesto tecnologico attuale.....	3
Art. 4 - Contesto applicativo attuale.....	3
Art. 5 - ANPR (Anagrafe Nazionale Popolazione Residente).....	3
Art. 6 – Modalità di erogazione del software.....	4
Parte III - Requisiti minimi richiesti.....	4
Art. 7 - Requisiti tecnologici e funzionali.....	4
Art. 8 - Requisiti di sicurezza.....	5
Art. 9 - Requisiti specifici Servizi Demografici.....	6
Art. 10 - Certificati on line.....	8
Art. 11 - Integrazione con il sistema informativo comunale.....	9
Art. 12 - Fascicolo Digitale Demografici.....	9
Art. 13 - Conservazione documentale.....	10
Art. 14 - Estrazioni dati e reportistica.....	10
Art. 15 - Firma grafometrica.....	10
Art. 16 - Amministrazione funzionale e sistemistica.....	11
Parte IV - Collaudi.....	11
Art. 17 - Collaudo migrazione dati.....	11
Art. 18 - Collaudo e messa in produzione.....	12
Parte V - Verifiche di funzionamento.....	12
Art. 19 - Referente tecnico del Fornitore.....	12
Art. 20 - Gestione dei rilasci.....	13
Art. 21 - Verifica di corretto funzionamento.....	13
Art. 22 - Livelli di malfunzionamento.....	13
Art. 23 - Tempi massimi di ripristino (SLA).....	14
Parte VI - Formazione e supporto.....	15
Art. 24 - Formazione e supporto all'avvio.....	15
Art. 25 - Help Desk e segnalazione guasti.....	15

Parte I – Condizioni Generali

Art. 1 - Oggetto dell'appalto

Oggetto dell'appalto è la fornitura di un "Sistema Informativo di gestione dei servizi demografici" in modalità SAAS, la sua messa in esercizio comprensiva di popolamento con i dati provenienti dal precedente applicativo e la garanzia del suo corretto funzionamento e adeguamento normativo durante tutto il periodo contrattuale.

Fornitura di un software SAAS "Sistema Informativo di gestione dei servizi demografici" con le seguenti caratteristiche:

- web nativo html5 responsive accessibile tramite browser (almeno firefox, chrome, edge, safari, opera), che soddisfi i fabbisogni informativi dei seguenti ambiti: Anagrafe, Stato Civile, Elettorale, Leva, Albi (così come meglio descritto in seguito);
- dotato di strumenti di reportistica avanzata;
- interfacciamento con tutte le piattaforme nazionali per garantire il pieno e corretto funzionamento del software (ANPR, PagoPA, AppIO, PND, PDND, ecc);
- interfacciamento con tutti gli applicativi dell'Ente per garantire il pieno e corretto funzionamento del software (Protocollo, Finanziaria, ecc)

Messa in esercizio:

- fornitura del software in modalità SAAS erogato da DataCenter certificato e rispondente a tutte le normative Agid (specificare più in dettaglio);
- nessuna limitazione sulle eventuali licenze e sul numero di utenti;
- recupero integrale degli archivi informatici preesistenti;
- formazione del personale preliminare e contestuale all'attivazione della soluzione software.

Garanzia di funzionamento:

- verifica periodica del corretto funzionamento e adeguamento normativo;
- assistenza applicativa fornita tramite ticket e telefonica entro gli SLA previsti.

Parte II - Contesti organizzativi e tecnologici

Art. 2 - Organizzazione dei Servizi Demografici

La gestione dei servizi demografici del Comune di Capannori è in parte centralizzata presso i servizi: Anagrafe, Stato Civile ed Elettorale nella sede centrale ed in parte decentrata presso gli sportelli territoriali Nord e Sud.

Art. 3 - Contesto tecnologico attuale

Attualmente il Comune di Capannori, per l'attività dei Servizi Demografici, utilizza circa 20/25 client, ai quali vanno aggiunti i client che utilizzano l'Anagrafe in sola lettura per attività d'ufficio, circa 200.

Tutti i client hanno un S.O. Microsoft, e praticamente tutti hanno installata una stampante (locale o di rete) e uno scanner (locale o di rete).

I browser già presenti su tutte le postazioni sono Mozilla Firefox, Google Chrome e Microfost Edge ultima versione.

Per permettere la migrazione dei dati dal software attualmente in uso (Ascotweb), il Comune di Capannori ha la possibilità di fornire un dump del database in quanto l'applicativo è installato on premise sui server del Comune.

Art. 4 - Contesto applicativo attuale

Il Comune di Capannori sin dal 1999 utilizza la procedura Ascotweb per la gestione dei servizi demografici e la tenuta sistematica ed informatizzata degli atti di Stato Civile, degli archivi anagrafici ed elettorali del Comune.

Il software attuale consente lo svolgimento puntuale di tutte le operazioni demografiche previste dalle varie norme (Stato Civile, Anagrafe, Elettorale, Leva e Statistica).

Art. 5 - ANPR (Anagrafe Nazionale Popolazione Residente)

Da Gennaio 2020 il Comune di Capannori è subentrato nell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente. Il software attuale colloquia tramite API con ANPR per tutte le operazioni previste dalla normativa ed eroga certificati anagrafici prelevando i dati da ANPR per tutti i casi previsti.

Art. 6 – Modalità di erogazione del software

Il software, in tutte le sue componenti, dovrà essere fornito in modalità SAAS ed erogato da datacenter certificati Agid e conformi al principio DNSH.

Parte III - Requisiti minimi richiesti

Art. 7 - Requisiti tecnologici e funzionali

La soluzione software ricercata è una web application, utilizzabile via browser, strutturata secondo un'architettura modulare, altamente parametrizzabile e scalabile, ed è in grado di dialogare attraverso protocolli standard con i vari componenti dell'infrastruttura tecnologica comunale ed extra-comunale.

Garantisce alti livelli di interfacciabilità da parte di sistemi esterni in maniera sicura ed autenticata, attraverso l'esposizione di API standard SOAP e/o REST che rendano possibili colloqui con altri sistemi.

A titolo puramente esemplificativo, si elencano le caratteristiche minime funzionali e sistemistiche attese:

- fornisce l'elenco delle API di interfaccia;
- espone dataset open data in maniera nativa;
- rende disponibile una componente di Datamart a supporto della reportistica;
- garantisce l'esportazione dei dati anagrafici e di stato civile in un formato compatibile per l'importazione all'interno dell'applicativo Sicraweb di Maggioli (modulo Anagrafe Minimale);
- garantisce l'interfacciamento tramite API sia in entrata che in uscita con il sistema di protocollo dell'Ente (Sicraweb di Maggioli);
- garantisce l'interfacciamento tramite API con il conservatore dell'Ente (PaRER di Regione Emilia-Romagna);
- possiede un help contestuale in lingua Italiana facilmente consultabile;
- garantisce l'accesso sincrono all'ANPR comprese le future evoluzioni quali Elettorale, Leva, Stao Civile, ecc. con totale allineamento dei dati tra questa e il DB locale;
- gestisce il "fascicolo digitale dei demografici"; (rif. Art. 12)
- assicura la possibilità di personalizzazione in funzione di specifiche esigenze;
- è utilizzabile anche da dispositivi mobili;
- possiede un elevato livello di modularità ed integrazione;
- consente il salvataggio delle attività in corso di lavorazione;
- gestisce gli incassi nelle modalità Contanti e POS (integrazione con la soluzione ProntoPagoPOS di Maggioli) oltre a garantire la piena integrazione con PagoPA tramite IRIS di Regione Toscana e JPPA di Maggioli per una completa

riconciliazione dei pagamenti;

- garantisce la gestione integrata dei pagamenti di bollo tramite @bollo o Bollo Virtuale;
- genera report di controllo degli incassi;
- consente estrazioni di dati parametrizzabili e schedulabili al bisogno;
- genera tutte le stampe e report previsti dalla normativa in materia di servizi demografici;
- eroga, attraverso un'interfaccia web, certificati on line a cittadini e professionisti; (rif. Art. 10) (limitatamente ai certificati che non sono già erogati da anpr);
- è integrato con il sistema di emissione delle CIE (Carta d'Identità Elettronica) fornito dal Ministero dell'Interno e gestione dei pagamenti così come sopra descritto;
- supporta le firme digitali (su smart card, token usb e remota);
- supporta la firma grafometrica (rif. Art. 15)
- si interfaccia con AppIO per l'invio di comunicazioni ai cittadini;
- si interfaccia con la piattaforma PND;
- si interfaccia con PDND sia in modalità fruitore che erogatore di servizi;
- è conforme alle normative e alle linee guida Agid in ambito di accessibilità e usabilità dei software;
- supporta i metodi di autenticazione per il cittadino (qualora richiesti) previsti dalla normativa (attualmente SPID, CNS, CIE, Eidas);
- l'operatore economico deve essere in possesso delle principali certificazioni ISO in ambito sistema qualità, business continuity, sicurezza informatica e privacy.

Sono preferibili licenze open source rispetto a quelle proprietarie; queste ultime sono ammesse solo se consentono un uso illimitato nel tempo e nel numero di utenti.

La soluzione proposta potrà prevedere l'eventuale distribuzione di componenti client, da installare sulle postazioni, ma solo limitatamente alla gestione delle periferiche USB: Scanner, Stampanti, Multifunzione, lettori di smart-card, ecc.

Art. 8 - Requisiti di sicurezza

La soluzione offerta dovrà possedere le seguenti caratteristiche minime di sicurezza:

- Possibilità della gestione centralizzata delle credenziali di autenticazione degli utenti interni con Active Directory collegandosi con il Domain Controller dell'Ente;
- Profilazione granulare degli utenti per ruoli e funzioni;
- Adottare accortezze per ridurre la perdita accidentale dei dati da parte degli operatori;

- Garanzia dell'integrità delle informazioni;
- Tracciamento (log) degli accessi e delle modifiche sul DB: utente, data, ora, IP, record modificato, tipo di modifica;
- Tracciamento dell'emissione di documenti: utente, data, ora, IP, record interessato, tipo di documento;
- GDPR compliance, deve cioè garantire la riservatezza dei dati secondo quanto previsto dal Regolamento dell'UE n. 2016/679.

Art. 9 - Requisiti specifici Servizi Demografici

La soluzione proposta dovrà consentire agli utilizzatori di assolvere a tutto quanto previsto dalle normative specifiche in tema di Servizi Demografici. In particolare dovrà gestire ogni aspetto operativo derivante da norme, leggi, regolamenti e organizzazione del servizio a livello comunale.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo:

1 Caratteristiche Funzionali:

1.1 Anagrafe

- Collegamento in tempo reale con l'ANPR
- Aggiornamento in tempo reale dell'ANPR
- Iscrizioni APR- AIRE
- Cancellazioni APR - AIRE
- Cambio di abitazione italiani, stranieri e U.E
- Gestione convivenze anagrafiche
- Gestione Carte d'Identità, cartacea e elettronica (CIE)
- Gestione contabilità (piena integrazione con PagoPA e contabilità finanziaria per permettere il ciclo completo dei pagamenti)
- Certificazione corrente e storica, locali e da ANPR comprensiva di certificazione Codice Fiscale con possibilità di configurare modelli personalizzati di certificati da parte dell'operatore
- Visure e informazioni anagrafiche, locali e da ANPR
- Gestione Anagrafe Temporanea
- Gestione Permessi di soggiorno e attestazioni soggiorno U.E.
- Gestione pratiche pervenute mediante portale ANPR cittadini (residenza, rettifiche dati ecc)
- gestione verifiche e controlli anagrafici da parte della Polizia Municipale anche mediante dispositivi mobili

1.2 Stato Civile

- Gestione nascita, morte, matrimonio, cittadinanza, pubblicazioni
- Gestione e stampa delle annotazioni registri S.C.
- Aggiornamento dello Stato Civile in ANPR

- Gestione delle autorizzazioni per la cremazione di salme e resti mortali
- Gestione pratiche e istanze
- Statistiche (anche personalizzate)
- Certificazione correnti e storiche e stampe
- Collegamento in tempo reale con il sistema nazionale stato civile on line (quando attivato dal ministero) e relativa gestione notifiche e aggiornamento in tempo reale con tutte le funzioni attivate a livello nazionale

1.3 Elettorale

- Gestione fascicolo elettorale
- Gestione Liste elettorali
- Gestione Sezioni elettorali
- Tessere elettorali
- Gestione Albi Presidenti di Seggio, Scrutatori, Giudici Popolari
- Lettura automatica file xml e creazione fascicolo elettore
- Gestione liste elettorali e procedimenti collegati mediante l'ANPR
- Collegamento in tempo reale con l'ANPR elettorale e con i portali ministeriali (massimo entro la data del 1 dicembre 2023)

1.4 Gestione Elezioni e Risultati Elettorali

- Definizione delle liste, dei candidati e delle coalizioni
- Gestione del caricamento dei dati dei risultati
- Gestione dei dati di affluenza e risultati. Possibilità di inserimento da dispositivo "mobile"
- Pubblicazione su web di riepiloghi, stampe, statistiche ed export delle affluenze votanti e dei risultati con dati aggregati e di dettaglio in formato aperto

1.5 Leva

- Estrazione e comunicazione dei dati relativi alla lista di leva
- Ruolo matricolare
- Certificazione e richiesta documenti, memorizzazioni informazioni sui ruoli
- Precetti e notifiche
- Elenchi trimestrali
- Invio telematico lista di leva al Distretto Militare, secondo il tracciato previsto

1.6 Statistica

- Produzione della LAC e di tutti gli adempimenti connessi alla effettuazione dei censimenti
- Collegamento e aggiornamento portali ISTAT (GINO ecc)
- Gestione dei censimenti permanenti in applicazione alla recente normativa di riferimento
- Elaborazione, esportazione in file nei formati più comuni (.ods, .odt, .csv, .rtf, ecc) e stampa di statistiche ed estrazioni (storiche ed attuali) di dati relativi ad anagrafe e/o stato civile ed elettorale, liberamente configurabili dall'operatore

1.7 Interfacciamento con la Toponomastica

La soluzione software proposta dovrà essere completa di un modulo per la gestione dei dati territoriali con profondità storica e dei relativi attributi che dovrà essere alimentato a partire dal database master gestito dall'Ufficio S.I.T. del Comune di Capannori, secondo modalità tecniche da definire in fase di attivazione della soluzione software.

Dovrà essere garantito il collegamento con il software di gestione dello stradario e della numerazione civica (Sicraweb di Maggioli) oltre che con il S.I.T. comunale (G3W-Suite), per la gestione almeno delle seguenti informazioni:

- toponomastica con profondità storica: via, numero civico, esponente letterale e numerico, interno, scala;
- ulteriori attributi del civico forniti quali: sezione elettorale, sezione di censimento, Scuola di Riferimento, Frazione;
- dati catastali: foglio, mappale e sub;
- collegamento con Archivio Nazionale dei Numeri Civici delle Strade Urbane (ANNCSU)

Art. 10 - Certificati on line

Il Comune di Capannori attualmente non eroga servizi di certificazione On Line.

Il software proposto dovrà prevedere un portale on-line che segua le specifiche tecniche di AGID sui portali on-line della pubblica amministrazione e che permetta di rilasciare a cittadini, professionisti e associazioni i certificati che l'amministrazione intende rendere disponibili e che attualmente non sono erogati direttamente da ANPR.

I certificati che attualmente l'Ente intende rendere disponibili on-line sono:

1. Certificato di matrimonio
2. Certificato di morte
3. Estratto dell'atto di nascita

4. Estratto dell'atto di matrimonio
5. Estratto dell'atto di morte
6. Certificato residenza con storico indirizzi (con pagamento del bollo)
7. Stato di famiglia storico (con pagamento del bollo)
8. Certificato di Unione Civile con testimoni
9. Certificato di Unione Civile

Il portale deve:

- supportare tutte le modalità di autenticazione attualmente previste dalla normativa (CNS, CIE, SPID, eIDAS);
- permettere il pagamento dei diritti di segreteria (attualmente azzerati dall'Amministrazione) e di bollo;
- garantire la validità dei documenti (timbro digitale, QRCode o altro);

Art. 11 - Integrazione con il sistema informativo comunale

L'integrazione tra la soluzione offerta e le altre procedure del Comune di Capannori dovrà essere prevista in modalità sincrona e asincrona in base a quanto sarà specificato dall'Amministrazione.

Dovranno essere supportate le seguenti modalità:

- chiamate a API specifiche sia dall'applicativo offerto verso applicativi dell'Ente che viceversa;
- tramite flussi automatici programmati;
- viste sul db.

In particolare la soluzione software dovrà garantire:

- l'alimentazione della banca dati "Anagrafe Minimale" del software Sicrfaweb di Maggioli;
- l'integrazione tramite API con il software di protocollo (Sicraweb di Maggioli) sia in entrata che in uscita;
- l'integrazione tramite API con ProntoPagoPOS e JPPA / Jserfin di Maggioli per la piena riconciliazione dei pagamenti.

Art. 12 - Fascicolo Digitale Demografici

La soluzione software dovrà assicurare per ogni cittadino già presente in banca dati, o iscritto come nuovo residente, la creazione e la gestione di un fascicolo digitale.

Tale fascicolo sarà la raccolta digitale di tutti i documenti associati a quel cittadino che possono esser stati prodotti o dagli uffici demografici (Stato Civile, Anagrafe, Elettorale, Leva) o dal cittadino in fase di presentazione di un'istanza attraverso i canali digitali a disposizione oppure da altri enti.

La soluzione software dovrà gestire sia documenti nativi digitali che documenti analogici riversati in forma digitale attraverso la scansione e l'apposizione delle firma da parte del funzionario.

Troveranno così posto, tutte le comunicazioni che riguardano i residenti da e verso il Comune di Capannori, i cartellini delle carte d'identità, i fascicoli elettorali, ecc.

Per gestione del Fascicolo Digitale Demografici si intende la possibilità dei singoli operatori di aprire la scheda del cittadino residente, e da essa, di accedere (upload, visualizzazione ed eventuale download) ai file, eventualmente, contenuti.

Le eventuali attività di scansione saranno gestite dal Sistema Operativo installato sulla Postazione di Lavoro e possono non essere a carico della soluzione software.

Il software si occuperà di indicizzare correttamente il file creato e di collegarlo al record (cittadino) interessato.

Art. 13 - Conservazione documentale

Il sistema proposto dovrà dialogare tramite API con il PARER (Polo ARchivistico dell'Emilia Romagna) per la conservazione del fascicolo del cittadino.

Art. 14 - Estrazioni dati e reportistica

Il software proposto dovrà consentire di svolgere in totale autonomia e senza alcuna limitazione, attività di interrogazione e reportistica avanzata. Tutte le informazioni di interesse dovranno essere ricercabili sia attraverso funzioni standard, che automatizzino le richieste ricorrenti con maggiore frequenza, sia in maniera non predefinita, utilizzando schemi liberamente definiti dall'utente per l'estrazione parametrica dei dati secondo le diverse esigenze e privilegi degli utenti.

I risultati delle interrogazioni dovranno poter essere visualizzati, stampati su dispositivi locali ed esportati secondo i più comuni formati aperti: csv, txt, xml, odt, json.

Art. 15 - Firma grafometrica

La soluzione proposta dovrà garantire la corretta gestione della firma grafometrica in tutti i casi in cui è necessario acquisire a sportello una dichiarazione firmata dal cittadino. L'azienda partecipante dovrà descrivere, nel documento dedicato alla presentazione della soluzione i dettagli tecnici della funzionalità, descrivere come

essa è integrata nelle operazioni di sportello e qual è il risultato dell'intero processo di acquisizione della firma.

L'acquisizione delle tavolette e del servizio di firma grafometrica è a carico del Comune di Capannori.

Art. 16 - Amministrazione funzionale e sistemistica

La soluzione proposta dovrà consentire il facile svolgimento, da parte degli utenti amministratori, di tutte le operazioni di gestione e amministrazione dei dati contenuti nelle tabelle generali e di impostazione parametrica. Dovrà disporre di meccanismi di monitoraggio e di tracciabilità di tutte le attività ("log") e le interazioni utente/sistema (identificativo utente, indirizzo IP della postazione, data e ora, tipo di operazione fatta sui dati, ecc.), con possibilità di visualizzazione e stampa e relativi strumenti di gestione.

Parte IV - Collaudi

Art. 17 - Collaudo migrazione dati

Entro, al massimo, 180 (centoottanta) giorni solari e consecutivi dalla data della firma del contratto è previsto il collaudo della migrazione dei dati, dall'attuale applicativo Ascotweb al nuovo gestionale.

La verifica della corretta migrazione dei dati verrà fatta su un ambiente di test e solo a seguito di approvazione da parte del DEC verrà fatta la migrazione in ambiente di produzione. La ditta si impegna a correggere tempestivamente ogni anomalia segnalata nella migrazione dei dati al fine di garantire la massima qualità, integrità e correttezza della migrazione dei dati stessi.

La migrazione dei dati nella nuova soluzione software dovrà essere corredata di documentazione descrittiva e consegnata all'Amministrazione. Il collaudo dovrà accertare che tutti i dati attualmente contenuti in Ascotweb, siano stati migrati nel nuovo gestionale, verificandone la correttezza 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 dai responsabili dei servizi di Anagrafe, Stato Civile, Elettorale e Sit o loro delegati. Per l'azienda aggiudicataria, parteciperà al gruppo di lavoro il referente tecnico indicato dal successivo art. 19.

Il gruppo di lavoro, attraverso verifiche a campione accerterà che quanto contenuto nell'attuale sistema informativo sia stato correttamente riportato nella nuova soluzione.

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.

Art. 18 - Collaudo e messa in produzione.

Entro, al massimo, 180 (centoottanta) giorni solari e consecutivi dalla data della firma del contratto è previsto il collaudo della soluzione proposta e la sua messa in produzione.

Il collaudo dovrà accertare che tutti i requisiti previsti da questo capitolato siano soddisfatti, che la soluzione software sia integralmente funzionante, raggiungibile e utilizzabile da ogni client della rete comunale e dall'esterno ove previsto. Il collaudo accerterà inoltre che il personale dipendente sia stato formato come previsto da questo capitolato.

Al tal fine si costituirà, con apposito atto del RUP, un gruppo di lavoro composto dal Direttore dell'Esecuzione (DEC) del contratto, e dai responsabili dei servizi di Anagrafe, Stato Civile, Elettorale e Sit o loro delegati. Per l'azienda aggiudicataria, parteciperà al gruppo di lavoro il referente tecnico indicato dal successivo art. 19.

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

Le attività di collaudo 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.

Parte V - Verifiche di funzionamento

Art. 19 - Referente tecnico del Fornitore

Entro 10 giorni dalla firma del contratto il Fornitore dovrà segnalare formalmente all'Amministrazione un Referente 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 di potenziali interruzioni o degradi dei livelli di servizio;
- supporto per eventuali cambiamenti proposti dall'Amministrazione al progetto.

Prima dell'avvio delle attività operative previste dal presente capitolato, l'Ente provvederà a conferire l'incarico di "Responsabile Esterno al trattamento dei dati personali" (ex art. 29 L. 196/03), relativamente ai servizi richiesti nel presente capitolato, con apposita disposizione.

Art. 20 - Gestione dei rilasci

I rilasci delle nuove versioni del software dovranno essere fatti senza pregiudicare la fruibilità dello stesso e quindi, di norma, fuori dai normali orari lavorativi.

Qualora dovesse rendersi necessario un aggiornamento urgente, l'azienda Fornitrice dovrà preventivamente informare, tramite mail, i referenti indicati dall'Ente e indicare i tempi previsti di ripristino del normale funzionamento.

Art. 21 - Verifica di corretto funzionamento

L'azienda dovrà di propria iniziativa, cioè senza che l'Ente debba fare alcuna richiesta esplicita, garantire che la soluzione applicativa sia sempre in linea e coerente con la normativa vigente.

L'ente ha la facoltà di richiedere una "verifica di corretto funzionamento" durante la quale l'azienda appaltatrice e l'Ente verificano congiuntamente il corretto funzionamento del Sistema Informativo dei Servizi Demografici.

La verifica comprende l'analisi e l'individuazione della soluzione per tutte le segnalazioni che nel periodo sono arrivate dagli utilizzatori del software e che risultano ancora aperte.

Art. 22 - Livelli di malfunzionamento

L'Amministrazione individua, al momento, i seguenti livelli di malfunzionamento:

Livello 4: è impedito l'uso dell'applicazione o il funzionamento risulta non corretto;

Livello 3: è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni;

Livello 2: è impedito l'uso di una funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa ed i disagi per utenti e operatori sono molto contenuti;

Livello 1: malfunzione di tipo marginale non rientrante nelle precedenti categorie e senza ripercussione sulla regolare erogazione dei servizi demografici.

A seguito di segnalazione da parte del personale dell'Ente, tramite sistema di ticketing messo a disposizione dalla ditta fornitrice, l'azienda provvederà a rimuovere le cause di malfunzionamento secondo i tempi previsti dall'articolo successivo.

Art. 23 - Tempi massimi di ripristino (SLA)

Livello 4: entro 2 (due) ore dalla segnalazione

Livello 3: entro 8 (otto) ore dalla segnalazione

Livello 2: entro 2 (due) giorni lavorativi dalla segnalazione

Livello 1: entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla segnalazione

In caso di mancato rispetto dei tempi previsti l'Amministrazione applicherà le penali previste.

Parte VI - Formazione e supporto

Art. 24 - Formazione e supporto all'avvio

Oggetto di fornitura del presente capitolato è anche l'erogazione dei servizi professionali di formazione e addestramento del personale del Comune di Capannori all'uso della nuova soluzione software.

La formazione si svolgerà nella fase preliminare all'avvio in produzione e sarà soggetta ad una verifica di qualità attestata da una relazione del responsabile dell'ufficio a cui afferiscono i servizi demografici sul completo raggiungimento degli obiettivi del corso. Nel caso in cui gli obiettivi non fossero raggiunti saranno richiesti, compresi nella fornitura, ulteriori giorni formativi fino al raggiungimento di un ottimale livello di autonomia lavorativa da parte dei dipendenti addetti ai servizi demografici.

I corsi di formazione dovranno essere finalizzati al trasferimento delle abilità e delle competenze necessarie per l'accesso e l'uso di tutte le funzionalità messe a disposizione dalla nuova piattaforma applicativa.

I corsi potranno essere suddivisi per aree funzionali (anagrafe, stato civile, leva, ecc) e per competenze (formazione rivolta agli amministratori di sistema, agli operatori e ai singoli utenti in consultazione).

I corsi dovranno essere organizzati in relazione al numero dei partecipanti, pianificati e, all'occorrenza, tenuti in più edizioni.

La modalità di erogazione dovrà prevedere sessioni teoriche, pratico-applicative e affiancamento nel momento di avvio. Dovrà essere prevista la registrazione per permettere una fruizione anche in modalità differita.

Dovranno essere resi disponibili i materiali didattici sotto forma di FAQ, tutorial digitali ed un dettagliato manuale utente (tutto in lingua italiana).

Si prevede un numero indicativo di utenti da formare di circa 20/25 dipendenti operativi e di circa 200 dipendenti con funzionalità di sola consultazione.

Art. 25 - Help Desk e segnalazione guasti

L'azienda aggiudicataria è tenuta a fornire assistenza telefonica e mediante un sistema di ticketing per tutta la durata del contratto.

L'azienda aggiudicataria dovrà:

- rispettare i tempi massimi di ripristino (SLA) rispetto alle segnalazioni pervenute;
- fornire assistenza in merito a funzionalità non espressamente documentate nella manualistica d'uso o di gestione, ovvero non opportunamente

descritte in sede di addestramento;

- fornire assistenza per ogni ulteriore dubbio o chiarimento in merito al software.