

DISCIPLINARE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI ENTRATE

(in seguito, solo il “Disciplinare”)

Tra

la Società HERMES Servizi Metropolitan S.r.l.

e

il Comune di Reggio Calabria

Indice

<i>Art. 1 (Premesse - Allegati – Definizioni)</i>	2
<i>Art. 2 (Oggetto dell’Affidamento)</i>	2
<i>Art. 3 (Articolazione dei Servizi)</i>	3
<i>Art. 4 (Durata dell’Affidamento)</i>	10
<i>Art. 5 (Corrispettivo dei Servizi)</i>	10
<i>Art. 6 (Spese postali)</i>	11
<i>Art. 7 (Versamenti e canali di riscossione)</i>	12
<i>Art. 8 (Rendiconti contabili)</i>	13
<i>Art. 9 (Obblighi della Società)</i>	13
<i>Art. 10 (Personale per la gestione del Servizi Entrate)</i>	14
<i>Art. 11 (Responsabilità verso terzi)</i>	15
<i>Art. 12 (Riservatezza e Segreto d’Ufficio)</i>	15
<i>Art. 13 (Osservanza delle Leggi e dei Regolamenti Comunali)</i>	15
<i>Art. 14 (Penali)</i>	15
<i>Art. 15 (Negoziazione del Disciplinare)</i>	16

Il **COMUNE DI REGGIO CALABRIA**, con sede in Reggio Calabria, Palazzo S. Giorgio, in persona del suo legale rappresentante pro tempore, nel seguito sinteticamente definito "**Comune**" (C.F. 00136380805),

e

La **Società HERMES Servizi Metropolitan SRL**, con capitale interamente posseduto dal Comune, con sede legale in Reggio Calabria, via Sbarre Inferiori 304/a P.I 02338840800. iscritta al registro delle imprese di Reggio Calabria al n. RC-162792, in persona del suo Amministratore Delegato, avv. Giulio Fortunato Tescione, in forza dei poteri conferiti dallo Statuto e dalla delibera del Consiglio di amministrazione del, nel seguito sinteticamente definita "**Società**";

Il Comune e la Società, congiuntamente, definiti le "**Parti**" e singolarmente la "**Parte**".

Premesso che:

- a) il Comune, con deliberazione del Consiglio Comunale n.95 del 29.12.2017, ha stabilito di affidare i Servizi Entrate meglio specificati all'art. 2 del presente Disciplinare alla Società, approvando anche lo **schema di contratto di servizio per la regolamentazione dei rapporti fra il Comune e la Società (in seguito solo il "Contratto")** che è stato sottoscritto fra le Parti in data 27.2.2018;
- b) la **Giunta Comunale con deliberazione n.268 del 29.12.2017 ha proceduto ad approvare lo schema di Disciplinare dei servizi**, efficace dalla sottoscrizione dell'atto per l'intera durata prevista dallo stesso Disciplinare, così come eventualmente modificato dalle Parti ai sensi del Contratto vigente;
- c) le Parti intendono ora addivenire, conformemente a quanto prescritto dall'art. 5 del Contratto, alla stipulazione del Disciplinare che, unitamente ai suoi Allegati, regola, con riferimento ai Servizi Entrate oggetto di affidamento, le modalità operative, parametri di valutazione e rapporti economici;
- d) la Società dichiara che quanto risulta dal presente Disciplinare e dai suoi allegati definisce in modo adeguato e completo l'oggetto delle prestazioni da fornire con riferimento ai Servizi Entrate che la stessa, in ogni caso, ha potuto acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica delle prestazioni medesime.

Tutto ciò premesso, si conviene e si stipula quanto segue:

Art. 1

(Premesse - Allegati - Definizioni)

1. Le premesse e il documento allegato al presente Disciplinare (l' "**Allegato**") ne formano parte integrante e sostanziale. In caso di contrasto tra le disposizioni contenute nel Contratto e quelle contenute negli Allegati, le prime prevarranno.
2. In caso di contrasto ovvero di ambiti non regolamentati con il presente Disciplinare, si applicano, rispettivamente, le previsioni di legge e di Contratto.
3. Le direttive impartite dal dirigente preposto al servizio disciplinato o dal funzionario all'uopo delegato costituiscono ad ogni effetto esecuzione contrattuale, anche con riguardo all'esercizio del diritto/dovere in capo al Comune di disimpegnare il controllo analogo.

Art. 2

(Oggetto dell'Affidamento)

1. Oggetto del presente disciplinare è la gestione, nel territorio comunale di Reggio Calabria, dei seguenti Servizi Entrate (così come definiti nel Contratto):
 - a) supporto tecnico ed amministrativo, anche di tipo procedurale, istruttorio ed endoprocedimentale, al Comune nella gestione dei servizi inerenti le attività di accertamento e riscossione delle entrate tributarie e patrimoniali del committente e di tutte le attività connesse, propedeutiche e/o complementari ai medesimi servizi;
 - b) gestione degli impianti di pubblicità di proprietà dell'ente ed esecuzione di ogni servizio strumentale a tale attività, compresa l'attività di affissione, l'applicazione dell'imposta/canone sulla pubblicità e dei diritti di pubblica affissione, la riscossione dell'imposta/canone e la verifica del rispetto della disciplina applicabile a detto servizio da parte dei contraenti e dei terzi.

Art. 3

(Articolazione dei Servizi)

1. La Società deve svolgere i Servizi meglio di seguito specificati mettendo a tal fine anche a disposizione del Comune soluzioni *software*, nonché proprie risorse umane e strumentali. Ciò allo scopo di consentire al Comune di poter svolgere direttamente le fasi di gestione e riscossione, conservando in capo allo stesso Ente la titolarità della funzione impositiva e di sottoscrizione degli atti, nonché il pieno e diretto controllo di tutta l'attività.
2. Ai sensi dell'articolo 2 comma 1 lett. a), la Società supporterà il competente Settore del Comune nel processo di ottimizzazione delle procedure di accertamento e riscossione, per come disciplinato dalla normativa di legge e regolamentare tempo per tempo vigente. La Società procederà ad effettuare le riportate attività propedeutiche e prodromiche per la gestione di ciascuna entrata per come di seguito:

a) TASSA RIFIUTI (TARSU- TARES -TARI)

La Società deve eseguire con riferimento ai Servizi relativi alla TARSU, alla TARES ed alla TARI ognuna delle seguenti attività:

- i. analisi della banca dati in uso e aggiornamento/implementazione/bonifica costante e puntuale (i) con le dichiarazioni/comunicazioni di variazione presentate dai contribuenti, nonché (ii) con i dati provenienti dal contrasto all'elusione/evasione effettuata sulla base dell'individuazione delle posizioni (dichiarazioni e pagamenti) mancanti (c.d. omesse denunce e/o omessi pagamenti) ovvero incomplete e/o anomale (c.d. infedeli denunce e/o pagamenti parziali), anche a seguito del raffronto con altre banche dati e/o della rilevazione effettuata direttamente nei confronti del contribuente (questionari e/o accessi);
- ii. elaborazione e proiezioni della tariffa TARI determinata sulla base dei regolamenti vigenti in materia per la copertura integrale dei costi del servizio di gestione dei rifiuti;
- iii. applicazione delle tariffe, come deliberate dal Comune, nonché del quadro delle riduzioni ed eventuali agevolazioni tariffarie previste dalla normativa di legge e regolamentare vigente;
- iv. elaborazione delle liste di carico, con l'elenco dei contribuenti ai fini TARI, che il Comune provvederà a verificare e approvare;
- v. elaborazione degli avvisi di pagamento con importo predefinito, riportante i dati del contribuente, le tariffe, le metrature, il numero dei componenti del nucleo familiare, le agevolazioni/esenzioni/riduzioni e le altre necessarie informazioni inerenti disposizioni di legge o del regolamento comunale, nonché con l'indicazione di modalità e scadenze dei pagamenti;
- vi. invio ai contribuenti, anche per posta semplice o posta elettronica, degli avvisi di pagamento di cui al punto che precede con la specificazione per ogni utenza delle somme dovute per la tassa comunale relativamente agli immobili occupati ed utilizzati nel Comune e per il correlato tributo provinciale, con allegati uno o più modelli di pagamento precompilati ovvero con le indicazioni per l'esecuzione del pagamento tramite il sistema PagoPA;
- vii. accertamento dell'imposta evasa (per effetto di denunce omesse e/o infedeli) o non pagata (omesso o parziale versamento) mediante elaborazione, emissione e invio di avvisi di accertamento (liste di carico avvisi di accertamento TARES/TARI);
- viii. elaborazione e invio liste di carico delle ingiunzioni di pagamento TARSU/TARES/TARI ovvero, su specifica direttiva del competente dirigente comunale, formazione del ruolo delle cartelle esattoriali per l'invio al concessionario della riscossione (Agenzia delle Entrate Riscossione s.p.a.);
- ix. esecuzione degli opportuni controlli e correzioni sugli avvisi di pagamento di cui al punto vi. che precede, sugli avvisi di accertamento di cui al punto vii. che precede e sulle ingiunzioni di pagamento di cui al punto viii. che precede, non recapitati per anagrafica incompleta o per indirizzo errato/sconosciuto/incompleto e predisposizione ed invio di un nuovo avviso corretto al nominativo/indirizzo rettificato;
- x. svolgimento dell'attività di *back office*, quali il caricamento delle dichiarazioni, di eventuali variazioni anche relative ai versamenti effettuati, di annullamenti degli atti e dei rimborsi, che riguardano la gestione ordinaria del tributo propedeutici alla elaborazione del ruolo;
- xi. elaborazione di proposta di istruttoria e predisposizione degli atti successivi per gli uffici comunali di sgravio, rimborso e/o compensazione entro i termini previsti dalla normativa vigente;

- xii. aggiornamento della banca dati con l'aggiunta di note esplicative relativamente alle istruttorie eseguite;
- xiii. predisposizione di informazioni sul tributo eventualmente previste da norme di legge o specifici provvedimenti;
- xiv. riscossione e rendicontazione dei pagamenti.

b) SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (SII).

Con specifico riguardo al SII, la Società deve altresì eseguire, nel rispetto degli *standard* specifici e generali contemplati nelle ivi indicate deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Servizio Idrico (AEEGSI), ognuna delle seguenti attività:

- i. attivazione contratto ex art. 10, all. A Del. 655/2015 AEEGSI e ss.mm. Ricevere e definire l'istanza dell'utente, provvedendo – salvo quanto di seguito indicato - direttamente alla posa in opera e sigillatura del misuratore e, quindi, trasmettere, entro i due giorni lavorativi successivi, il relativo fascicolo al preposto settore comunale. Ove l'istanza non possa essere autonomamente definita, questa deve essere comunicata entro il successivo giorno lavorativo al preposto settore comunale con l'indicazione dei motivi ostativi. In caso di comunicazione di definizione del contratto, la Società, entro i due giorni lavorativi successivi, provvede alla posa in opera e sigillatura del misuratore e, quindi, trasmette, entro i due giorni lavorativi successivi, il relativo fascicolo al preposto settore comunale. La registrazione del contratto nella dedicata banca dati deve avvenire entro cinque giorni lavorativi dalla restituzione del contratto firmato dal preposto settore comunale;
- ii. riattivazione o subentro fornitura ex art. 11 ss. all. A Del. 655/2015 AEEGSI e ss.mm. Ricevere e definire l'istanza dell'utente, provvedendo – salvo quanto di seguito indicato - direttamente alla posa in opera e sigillatura ovvero riattivazione del misuratore e, quindi, trasmettere, entro i due giorni lavorativi successivi, il relativo fascicolo al preposto settore comunale. Ove l'istanza non possa essere autonomamente definita, questa deve essere comunicata entro il successivo giorno lavorativo al preposto settore comunale con l'indicazione dei motivi ostativi. In caso di comunicazione di definizione del contratto, la Società, entro i due giorni lavorativi successivi, provvede alla posa in opera e sigillatura del misuratore ovvero alla riattivazione e, quindi, trasmette, entro i due giorni lavorativi successivi, il relativo fascicolo al preposto settore comunale. La registrazione del contratto nella dedicata banca dati deve avvenire entro cinque giorni lavorativi dalla restituzione del contratto firmato dal preposto settore comunale;
- iii. disattivazione contratto ex art. 14 all. A Del. 655/2015 AEEGSI e ss.mm. Ricevere e definire l'istanza dell'utente, provvedendo – salvo quanto di seguito indicato - direttamente alla chiusura del punto di consegna (con o senza rimozione del misuratore), previa effettuazione della lettura, e, quindi, trasmettere, entro i due giorni lavorativi successivi, il relativo fascicolo al preposto settore comunale. Ove l'istanza non possa essere autonomamente definita, questa deve essere comunicata entro il successivo giorno lavorativo al preposto settore comunale con l'indicazione dei motivi ostativi. In caso di comunicazione di definizione del contratto, la Società, entro i due giorni lavorativi successivi, provvede alla chiusura del punto di consegna (con o senza rimozione del misuratore), previa effettuazione della lettura, e, quindi, trasmette, entro i due giorni lavorativi successivi, il relativo fascicolo al preposto settore comunale. La registrazione dell'operazione nella dedicata banca dati deve avvenire entro cinque giorni lavorativi dalla restituzione del fascicolo assentito dal preposto settore comunale;
- iv. voltura contratto ex art.15 e ss. all. A Del. 655/2015 AEEGSI e ss.mm. Ricevere e definire l'istanza dell'utente, provvedendo – salvo quanto di seguito indicato - direttamente alla nuova sigillatura del misuratore, previa effettuazione della lettura, e, quindi, trasmettere, entro i due giorni lavorativi successivi, il relativo fascicolo al preposto settore comunale. Ove l'istanza non possa essere autonomamente definita, questa deve essere comunicata entro il successivo giorno lavorativo al preposto settore comunale con l'indicazione dei motivi ostativi. In caso di comunicazione di definizione del contratto, la Società, entro i due giorni lavorativi successivi, provvede alla nuova sigillatura del misuratore, previa effettuazione della lettura, e, quindi, trasmette, entro i due giorni lavorativi successivi, il relativo fascicolo al preposto settore comunale. La registrazione dell'operazione nella dedicata banca dati deve avvenire entro cinque giorni lavorativi dalla restituzione del fascicolo assentito dal preposto settore comunale;
- v. verifica misuratore ex art. 28 e 30.2 all. A Del. 655/2015 AEEGSI e ss.mm. Ricevere e gestire l'istanza dell'utente, provvedendo direttamente alla verifica e, ove necessario, alla contestuale sostituzione del misuratore e derivante registrazione nella banca dati. Quindi, trasmettere, entro i due giorni lavorativi successivi, il relativo esito;
- vi. sostituzione misuratore ex art. 30 all. A Del. 655/2015 AEEGSI e ss.mm. Ricevere e gestire l'istanza dell'utente, provvedendo direttamente alla sostituzione e derivante registrazione nella banca dati. Quindi, trasmettere, entro i due giorni lavorativi successivi, il relativo esito;

- vii. periodicità fatturazione ex art 37 e 38 all. A Del. 655/2015 AEEGSI e ss.mm. Deve provvedere alla preventiva proposta della "lista di carico" al preposto settore comunale con almeno trenta giorni di anticipo rispetto alla bollettazione del servizio secondo le rubricate periodicità;
- viii. gestione sportello fisico e telefonico ex art. 52 e 53, 55 all. A Del. 655/2015 AEEGSI e ss.mm. Si rinvia alla specifica sezione contenuta nel presente documento al successivo comma 4;
- ix. reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione ex Titolo V all. A Del. 655/2015 AEEGSI e ss.mm. Deve proporre al preposto settore comunale la risposta per corrispondere alla richiesta dell'utente, entro dieci giorni dalla relativa ricezione. Ove la Società ricevesse direttamente reclami o altre richieste scritte deve trasmetterle, complete della proposta di risposta entro il predetto termine di dieci giorni, all'indicato settore comunale;
- x. obblighi di raccolta delle misure di utenza ex art.7 all. A Del. 218/2016 AEEGSI e ss.mm. La Società deve garantire almeno un "tentativo" su ciascuna utenza.
- xi. procedura di autolettura dei misuratori di utenza ex art 8 all. A Del. 218/2016 AEEGSI e ss.mm. Deve garantire l'autolettura dei misuratori di utenza, mediante le quattro seguenti modalità: presentazione allo sportello fisico e telefonico, messaggio SMS, e apposite maschere di web-chat sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24. Nel caso di autolettura non validata, la società deve provvedere a rilevare tempestivamente la lettura del misuratore;
- xii. obblighi di registrazione ex art 14 all. A Del. 218/2016 AEEGSI e ss.mm. La Società predispone e aggiorna entro il decimo giorno del mese successivo rispetto al mese di riferimento, un registro elettronico, accessibile in ogni momento dal preposto settore comunale;
- xiii. obblighi di comunicazione delle informazioni sulla misura di utenza ex art 15 all. A Del. 218/2016 AEEGSI e ss.mm. La Società predispone e aggiorna entro il decimo giorno del mese successivo rispetto al mese di riferimento, un registro elettronico, accessibile in ogni momento dal preposto settore comunale.

c) Imposta Comunale Immobili, Imposta Municipale Unica e Tassa sui Servizi Indivisibili (ICI - IMU - TASI)

La Società deve eseguire con riferimento ai Servizi relativi alla ICI, all'IMU ed alla TASI ognuna delle seguenti attività:

- i. elaborazione e proiezioni del gettito sulla base delle aliquote dell'imposta determinate dall'Ente e dalle disposizioni regolamentari e normative eventualmente suddiviso per tipologia di immobile e/o tipologia di contribuente;
- ii. svolgimento di tutte le attività relative alla bonifica, all'aggiornamento e alla manutenzione della banca dati IMU al fine di determinare l'imposta dovuta per ogni soggetto passivo e per ogni anno d'imposta;
- iii. svolgimento dell'attività di *back office* attraverso l'inserimento in banca dati e verifica;
- iv. aggiornamento della banca dati con l'aggiunta di note esplicative relativamente alle istruttorie eseguite;
- v. svolgimento dell'attività di *back office* relative a variazioni e correzioni dei versamenti effettuati e di tutti gli atti che riguardano la gestione ordinaria del tributo, nonché emissione di lettere di richiesta di informazioni, chiarimenti e/o documenti integrativi, questionari, etc.;
- vi. elaborazione di proposte di istruttoria e predisposizione degli atti successivi per gli uffici comunali di sgravio, rimborso e/o compensazione entro i termini previsti dalla normativa vigente;
- vii. gestione manuale delle dichiarazioni di successione trasmesse, ai sensi della L. 383/2011, dai competenti uffici dell'Agenzia delle Entrate, nonché delle variazioni presentate ai sensi dell'art. 1, comma 174, della L. 296/2006 non abbinate con sistemi informatici;
- xv. accertamento dell'imposta evasa (per effetto di denunce omesse e/o infedeli) o non pagata (omesso o parziale versamento) mediante elaborazione, emissione e invio di avvisi di accertamento (liste di carico avvisi di accertamento IMU/TASI);
- xvi. elaborazione e invio liste di carico delle ingiunzioni di pagamento riferiti a ICI/IMU/TASI ovvero, su specifica direttiva del competente dirigente comunale, formazione del ruolo delle cartelle esattoriali per l'invio al concessionario della riscossione (Agenzia delle Entrate Riscossione s.p.a.);
- viii. riscossione e rendicontazione dei pagamenti.

d) PUBBLICHE AFFISSIONI

La Società deve eseguire con riferimento ai Servizi relativi alle Pubbliche Affissioni ognuna delle seguenti attività:

- i. prenotazioni affissioni e calcolo del diritto;
- ii. piegatura e timbratura dei manifesti;
- iii. pulizia periodica impianti e relativa affissione dei manifesti;
- iv. manutenzione degli impianti con interventi singoli ad opera di ditte specializzate;
- v. su diretta disposizione del Comune, provvedere, entro il termine indicato dallo stesso, alla rimozione dei mezzi pubblicitari esposti abusivamente, nel caso di inottemperanza all'ordine di rimozione da parte dei trasgressori, addebitando agli stessi le spese sostenute.

e) TASSA OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO (TOSAP)

La Società deve eseguire con riferimento ai Servizi relativi alla TOSAP ognuna delle seguenti attività:

- i. rilevazione delle occupazioni assoggettabili al pagamento della tassa tramite censimento del territorio;
- ii. codifica ed inserimento su apposito software gestionale dei dati rilevati e creazione Banca Dati;
- iii. predisposizione liste di carico degli avvisi di pagamento ordinario con allegati uno o più modelli di pagamento precompilati (bollettini di c/c postale, F24, altro);
- iv. accertamento imposta evasa o non pagata mediante elaborazione, emissione e invio di avvisi di accertamento (liste di carico avvisi di accertamento TOSAP);
- v. elaborazione e invio liste di carico delle ingiunzioni di pagamento TOSAP ovvero, su specifica direttiva del competente dirigente comunale, formazione del ruolo delle cartelle esattoriali per l'invio al concessionario della riscossione (Agenzia delle Entrate Riscossione s.p.a.);
- vi. attività di *front office*;
- vii. elaborazione di proposte di istruttoria e predisposizione degli atti successivi per gli uffici comunali di sgravio, rimborso e/o compensazione entro i termini previsti dalla normativa vigente;
- viii. riscossione e rendicontazione dei pagamenti;
- ix. invio ai contribuenti interessati di un preavviso almeno 20 giorni prima delle relative scadenze di pagamento della TOSAP, in cui siano indicati gli elementi identificativi della fattispecie imponibile, la tariffa, le scadenze di versamento e l'importo dovuto. In tale preavviso debbono essere indicate anche le sanzioni applicabili in caso di ritardato pagamento e le istruzioni per l'applicazione del ravvedimento operoso (nel caso in cui il pagamento venga effettuato con F24).

f) IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITÀ (ICP)

La Società deve eseguire con riferimento ai Servizi relativi alla ICP ognuna delle attività di cui alla lett. a) che precede, per quanto compatibili ovvero applicabili al Servizio di cui alla presente lett. f). Con specifico riguardo ai Servizi relativi alla ICP, la Società deve altresì eseguire ognuna delle seguenti attività:

- i. rilevazione dei soggetti passivi dell'imposta con capillare censimento sul territorio;
- ii. codifica ed inserimento su apposito software dei dati rilevati e creazione Banca Dati;
- iii. predisposizione liste di carico degli avvisi di pagamento ordinario con allegati uno o più modelli di pagamento precompilati (bollettini di c/c postale, F24, altro);
- iv. accertamento imposta evasa o non pagata mediante elaborazione, emissione e invio di avvisi di accertamento (liste di carico avvisi di accertamento ICP);
- v. elaborazione e invio liste di carico delle ingiunzioni di pagamento ICP ovvero, su specifica direttiva del competente dirigente comunale, formazione del ruolo delle cartelle esattoriali per l'invio al concessionario della riscossione (Agenzia delle Entrate Riscossione s.p.a.);
- vi. attività di *front office*;
- vii. riscossione e rendicontazione dei pagamenti;
- viii. invio ai contribuenti interessati di un preavviso almeno 20 giorni prima delle relative scadenze di pagamento della ICP, in cui siano indicati gli elementi identificativi della fattispecie imponibile, la tariffa, le scadenze di versamento e l'importo dovuto. In tale preavviso debbono essere indicate anche le sanzioni applicabili in

caso di ritardato pagamento e le istruzioni per l'applicazione del ravvedimento operoso (nel caso in cui il pagamento venga effettuato con F24).

g) PATRIMONIO EDILIZIO

La Società deve eseguire con riferimento ai Servizi relativi al Patrimonio Edilizio ognuna delle attività di cui alla lett. a) che precede, per quanto compatibili ovvero applicabili al Servizio di cui alla presente lett. g). Con specifico riguardo ai Servizi relativi al Patrimonio Edilizio, la Società deve altresì eseguire ognuna delle seguenti attività:

- i.* attestazioni di regolarità contributiva;
- ii.* inserimento redditi dei nuclei familiari propedeutico per l'emissione dei ruoli ordinari;
- iii.* ricalcolo canoni di locazione;
- iv.* determinazione canoni di locazione richiesti dal Comune per nuove iscrizioni a ruolo e volture assegnatari;
- v.* calcolo delle rate per regolarizzazioni e successive stampe;
- vi.* cessazioni per acquisto immobili;
- vii.* discarichi e/o annullamenti per intervenuti acquisti in proprietà;
- viii.* ricalcolo su accertamenti;
- ix.* inserimento volture e nuove iscrizioni a ruolo;
- x.* predisposizione liste di carico degli avvisi di pagamento ordinario con allegati uno o più modelli di pagamento precompilati (bollettini di c/c postale, F24, altro);
- xi.* accertamento canone non pagato mediante elaborazione, emissione e invio di avvisi di accertamento (liste di carico avvisi di accertamento omesso versamento canoni di locazione del Patrimonio Edilizio);
- xii.* elaborazione e invio liste di carico delle ingiunzioni di pagamento dei canoni di locazione del Patrimonio Edilizio ovvero, su specifica direttiva del competente dirigente comunale, formazione del ruolo delle cartelle esattoriali per l'invio al concessionario della riscossione (Agenzia delle Entrate Riscossione s.p.a.);
- xiii.* attività di *front office*.

h) SERVIZIO SANZIONI CODICE DELLA STRADA

- i.* DATA ENTRY - Caricamento nel software gestionale degli atti contravvenzionali (preavvisi e verbali) entro sette giorni dalla consegna. In presenza di procedimenti sanzionatori speciali (art. 80, at. 20, art. 181, etc. del CdS) gli atti dovranno essere caricati entro e non oltre 24 ore dalla consegna. Importazione nel software gestionale dei files contenenti i dati delle violazioni accertate tramite apparecchiature automatiche (ZTL, TELELASE, PHOTORED, etc.).
- ii.* GESTIONE BOLLETTARI - Stampa e gestione dei bollettari consegnati al Comando di Polizia Municipale, idonei alla lettura ottica: - inserimento dei dati dei bollettari presi in carico dagli operatori; - sistemazione delle bollette in ordine cronologico e di progressivo numerico; - controllo della corrispondenza degli avvisi inseriti con immediata segnalazione dei dati mancanti; - monitoraggio in tempo reale delle quantità di bollettari consegnati e disponibili.
- iii.* ELABORAZIONE DEI DATI E STAMPA DELLE NOTIFICHE - Dopo l'acquisizione da parte del Comando di Polizia Municipale dei dati dal PRA e dalla MCTC relativi ai proprietari dei veicoli, si provvede alla elaborazione dei dati e successiva stampa degli atti per la notifica.
- iv.* POSTALIZZAZIONE - Inoltro all'ufficio postale di Reggio Calabria di tutti gli atti stampati per la successiva notifica, assicurando il rispetto del termine massimo per la notifica previsto dal Codice della Strada.
- v.* COPIA USO UFFICIO ELETTRONICA - Predisposizione e importazione sul software gestionale della copia elettronica del verbale postalizzato al fine di individuare rapidamente i verbali stessi con conseguente possibilità di stampare esclusivamente le copie degli atti necessarie.
- vi.* RENDICONTAZIONE DELLE NOTIFICHE - Acquisizione delle cartoline di avviso di ricevimento degli atti notificati e rendicontazione degli esiti della notifica mediante inserimento nel software gestionale della data di notifica e dell'immagine dell'avviso di ricevimento. Le ricevute di notifica sono raggruppate in lotti e consegnate al comando con l'indicazione del numero del lotto su ciascun plico; detto numero è riportato nel software gestionale per consentire l'immediata individuazione del plico in cui è contenuta la ricevuta di notifica relativa all'atto richiamato.

- vii. **RENDICONTAZIONE DEI PAGAMENTI** - Acquisizione e rendicontazione dei pagamenti secondo le seguenti modalità: - Ricezione delle ricevute di accredito dei pagamenti eseguiti dagli utenti sull'apposito conto corrente postale; - Inserimento dei pagamenti con aggiornamento automatico dell'archivio informatico; -Scannerizzazione del supporto cartaceo ed abbinamento al verbale sul software gestionale.
 - viii. **INVIO MENSILE DELLE STATISTICHE DEGLI ATTI NOTIFICATI** - Trasmissione mensile di un riepilogo delle tre diverse tipologie di report: - Atti notificati; - Atti non notificati per trasferimento; - Atti non notificati per motivi diversi.
 - ix. **GESTIONE DEGLI ATTI DA RINOTIFICARE PER LOCAZIONE, CAMBIO DI PROPRIETA', CAMBIO INDIRIZZO DI RESIDENZA O IRREPERIBILITA'** - Per la rinotifica degli atti non notificati (cambio di indirizzo, irreperibilità), viene svolta un'indagine anagrafica per il reperimento dei dati aggiornati della residenza: - In caso di reperimento dei dati corretti, l'atto è nuovamente spedito tramite il servizio postale; - Nel caso in cui l'indirizzo al quale si è tentata la notifica venga confermato, l'atto verrà inoltrato per la notifica ai messi comunali di residenza. Per la rinotifica all'effettivo obbligato in solido della violazione (locazione o passaggio di proprietà) il Comando di Polizia Municipale fornisce, unitamente all'indicazione del verbale da notificare, l'atto di vendita del veicolo attestante l'effettivo cambio di proprietà o il contratto di locazione necessari per la rinotifica all'effettivo obbligato in solido.
 - x. **CARICAMENTO DATI PER DECURTAZIONE PUNTI E SUPPORTO PER LA GENERAZIONE VERBALI ART. 180 C. 8** - Inserimento nel software gestionale dei dati contenuti nelle comunicazioni pervenute al Comando di Polizia Municipale ai fini della decurtazione dei punti dalla patente di guida. Decorsi i termini previsti per la presentazione delle comunicazioni viene predisposto un elenco per la generazione automatica dei verbali ai sensi dell'art. 180 c. 8. I verbali saranno successivamente verificati e generati da personale del Comando e consegnati per le attività di competenza.
 - xi. **PREDISPOSIZIONE, STAMPA ED INVIO DI LETTERA PRE-RUOLO AI SOGGETTI CHE NON HANNO OTTEMPERATO AL PAGAMENTO DEI VERBALI NOTIFICATI** - Predisposizione delle liste dei soggetti che non hanno ottemperato al pagamento dei verbali notificati al fine di fare emergere, antecedentemente alla fase esecutiva, eventuali irregolarità delle procedure di accertamento e notifica e di ridurre il numero delle posizioni da iscrivere a ruolo. Invio per posta ordinaria ai trasgressori inadempienti delle lettere pre-ruolo allo scopo di offrire la possibilità di estinguere, entro sei mesi dalla data di notifica del verbale, la sanzione senza ulteriori addebiti di spesa a carico dell'utente.
 - xii. **FORMAZIONE DEL RUOLO PER LA RISCOSSIONE COATTIVA DELLE POSIZIONI DEBITORIE RIMASTE APERTE DOPO L'INVIO DELLA LETTERE PRE-RUOLO** - Formazione del ruolo per le posizioni debitorie rimaste aperte dopo l'invio della lettera pre-ruolo da trasmettere al Comando di Polizia Municipale.
 - xiii. **GESTIONE GLOBALE DELLE SANZIONI AMINISTRATIVE EXTRA CODICE DELLA STRADA** - Le fasi del procedimento sono gestite, ove compatibile, secondo le stesse modalità stabilite per le violazioni al Codice della Strada. In particolare, la gestione comprende le seguenti attività: - Ritiro, inserimento e riconsegna degli atti nel software gestionale; - Inserimento dei pagamenti; - Stampa, postalizzazione e rendicontazione esito notifica dei verbali non contestati entro 90 gg dalla data di accertamento.
3. La Società, in ragione delle superiori attività affidate, deve inoltre:
- a) predisporre le attestazioni di debito/credito del contribuente/utente interessato;
 - b) ricevere ed istruire, secondo le modalità ed i termini procedurali della vigente regolamentazione comunale, le richieste di pagamento rateale del contribuente/utente interessato, trasmettendone le risultanze e predisponendo i relativi provvedimenti di autorizzazione ovvero di diniego al competente dirigente; monitorare costantemente l'andamento dei pagamenti secondo le scadenze dei piani di rateizzazione, comunicando e predisponendo i provvedimenti di decadenza per i contribuenti/utenti inadempienti, da sottoporre all'esame ed alla firma del competente dirigente;
 - c) supportare il competente settore comunale nella gestione del contenzioso tributario provvedendo alla relativa istruttoria, collazione fascicoli, deposito e ad ogni altra attività presupposta o successiva;
 - d) garantire la rinotifica o un ulteriore invio della comunicazione a causa di indirizzo errato/sconosciuto e/o trasferito, individuare la causa di mancata notifica, effettuare la ricerca del nuovo indirizzo previa verifica anagrafica, effettuare la ristampa dell'atto/comunicazione e la conseguente postalizzazione, effettuare l'inserimento dei nuovi dati dell'utente/contribuente aggiornando il *data base*, generare il nuovo ultimo atto/comunicazione ed effettuare la spedizione per la rinotifica/invio della comunicazione;
 - e) realizzare, su indicazione del dirigente del Settore Gestione Tributi ed Appalti o suo delegato, una campagna di comunicazione anche a carattere pubblicitario;

- i.* almeno 15 giorni antecedenti alla scadenza del termine di pagamento per ognuna delle due rate della TARI previste nel primo semestre del corrente anno;
 - ii.* almeno 15 giorni antecedenti alla scadenza del termine di pagamento dell'IMU/TASI del 16 giugno p.v.;
 - iii.* a pubblicare entro e non oltre il 28 febbraio 2018 sul proprio sito un motore di calcolo al fine che il contribuente possa in autonomia definire la propria imposta TARI e/o IMU – TASI e aggiornarlo in ragione delle scadenze per ciascun tributo in modo da rendere funzionale il servizio per il contribuente stesso.
- 4. La Società manterrà nella propria sede l'apertura contestuale di 9 sportelli fisici rivolti all'utente/contribuente, di cui:
 - a) n. 3 relativi al SII, presso i quali è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione;
 - b) n. 2 afferenti al servizio TARI, presso i quali è possibile presentare la relativa dichiarazione ovvero la cessazione ovvero modificazione, nonché ricevere ogni presupposta o conseguente informazione;
 - c) n. 2 per gli altri tributi comunali diversi dai punti a) e b);
 - d) n. 2 polivalente per tutti i tributi e le attività affidate, di cui almeno uno quale servizio di cassa senza oneri aggiuntivi per i contribuenti/utenti.
- 5. La Società deve mantenere gli sportelli aperti all'utenza nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30 ed il sabato dalle ore 08.30 alle ore 12.30 in rispetto alla regolamentazione prevista dall'AEEGSI (oggi ARERA). Nei dieci giorni precedenti la data di scadenza per il pagamento del servizio TARI e dell'IMU/TASI e/o a seguito dell'invio di almeno diecimila bollette/fatture del SII o avvisi/ingiunzioni di morosità, il servizio di cassa di cui alla precedente lettera d) deve essere assicurato dall'apertura di ulteriori due sportelli.
- 6. La Società deve rispettare gli standard di servizio previsti dalla regolamentazione dell'AEEGSI in tema di attesa del contribuente e pertanto il tempo medio di attesa per la fruizione del Servizio di sportello da parte del contribuente non potrà essere superiore a venti minuti, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente/contribuente si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.
- 7. La Società deve altresì predisporre:
 - a) uno sportello virtuale *web*, accessibile dai contribuenti/utenti, previa consegna di una specifica password. In detto spazio, con accesso anonimo, deve essere possibile visualizzare/scaricare, per ogni tipologia di tributo, i relativi documenti disponibili, nonché accedere al motore di calcolo per la determinazione in autonomia da parte del contribuente delle imposte IMU/TASI e della TARI, previo inserimento dei preordinati dati, e stampare i rispettivi modelli di pagamento;
 - b) uno sportello di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa, con presenza di operatori nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.00 e il sabato dalle ore 08.30 alle ore 11.00 in rispetto alla regolamentazione prevista dall'AEEGSI. Il tempo medio di attesa per la fruizione del servizio telefonico da parte del contribuente non può essere superiore a 240 secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.
- 8. Il rispetto dei termini temporali, ove previsti, in relazione ai Servizi di cui al presente art. 3 dovranno essere verificati dalla Società ogni due mesi e comunicati a mezzo di un report informativo al Comune entro il decimo giorno del bimestre successivo alla rilevazione eseguita, fatte salve ulteriori specifiche richieste comunicate dal Comune stesso.

9. Con motivata disposizione del preposto dirigente, dettata con preavviso di almeno cinque giorni, può essere ampliata la fascia oraria di apertura degli sportelli di cui al comma 1 e comma 5 lettera b), senza oneri aggiuntivi a carico del bilancio comunale.
10. Al fine di contrastare il fenomeno dell'evasione/elusione tributaria, le Parti hanno condiviso e allegano al presente Disciplinare il piano operativo, costituente attività attuativa e integrativa dei Servizi Entrate (Allegati 1).

Art. 4

(Durata dell'Affidamento)

1. La durata dell'affidamento ai sensi del presente Disciplinare è stabilita in mesi 6 (sei), con decorrenza dal 1° gennaio 2018.
2. Entro il mese di maggio 2018 deve essere elaborato ed approvato il successivo disciplinare avente ad oggetto i Servizi, di durata triennale, secondo quanto previsto dall'art. 2 del Contratto.

Art. 5

(Corrispettivo dei Servizi)

1. Nel presente Disciplinare di natura transitoria, le Parti concordano la struttura di determinazione del corrispettivo che il Comune pagherà a fronte dello svolgimento di Servizio di Riscossione Sollecitata e Coattiva (così come definiti ai sensi dell'art. 13 del Contratto) nel rispetto della legge, del Contratto e del presente Disciplinare, concordando l'applicazione dello stesso nel prossimo disciplinare triennale programmato dal 1° luglio 2018 al 31/12/2020. Nel corso di vigenza del presente Disciplinare transitorio, in ragione proprio della natura dello stesso e delle esigenze di verifica dei risultati che la Società conseguirà nel corso dello stesso Disciplinare, il corrispettivo verrà determinato ed erogato in forma fissa ai sensi del comma 7 che segue. Nel disciplinare che verrà condiviso fra le parti con vigenza dal 1/7/2018 al 31/12/2020 alla Società, fatto salvo un corrispettivo fisso da determinarsi, verranno riconosciuti aggi (il "**Corrispettivo Variabile**") applicati alle entrate tributarie e patrimoniali affidate alla gestione della medesima Società e incassate a seguito di Riscossione Sollecitata e/o Coattiva secondo quanto previsto all'art. 13 del Contratto di Servizio, restando confermata l'esclusione di alcun compenso per la Riscossione Spontanea delle entrate versate dai contribuenti/utenti.
2. Il Corrispettivo Variabile a favore della Società, ai sensi del comma 1, sarà determinato sulla base dell'incassato per ciascuna lista di carico entro i quarantacinque giorni successivi alla scadenza del termine di pagamento indicato nell'atto inviato all'utente/contribuente. L'aggio progressivo è fissato sulla base percentuale dell'incasso rispetto agli scaglioni sotto prefissati:

a) Riscossione Sollecitata

sino al 35% del valore complessivo della singola lista di carico - aggio del 4%;

oltre il 35% e sino al 55% del valore complessivo della singola lista di carico - aggio del 5%;

oltre il 55% del valore complessivo della singola lista di carico - aggio al 6%;

b) Riscossione Coattiva

sino al 20% del valore complessivo della singola lista di carico - aggio del 6,5%;

oltre il 20% e sino al 35% del valore complessivo della singola lista di carico - aggio del 7,5%;

oltre il 35% del valore complessivo della singola lista di carico - aggio del 8,5%;

3. Per la durata del presente Disciplinare, ferme le attività di cui all'articolo 3, le Parti condividono i seguenti obiettivi minimi:
 - a) Riscossione Sollecitata e Coattiva non inferiore al 25% complessivo (dato aggregato medio), di cui
 - i) SII, morosità anno 2016 ed annualità precedenti, con notifica di pagamento complessiva non inferiore ad euro 40 milioni;
 - ii) Servizio Tassa Rifiuti, morosità anno 2016 ed annualità precedenti, con notifica di pagamento non inferiore ad euro 40 milioni;
 - iii) altre entrate affidate diverse dai punti i) e ii) che precedono, morosità anno 2016 ed annualità precedenti, con notifica di pagamento complessiva non inferiore ad euro 5 milioni.
 - b) Evasione istanze per il pagamento rateale in misura non inferiore all'80% delle istanze presentate.
4. Ai sensi del comma 3:

- a) il mancato raggiungimento nel corso di vigenza del presente Disciplinare, e pertanto entro il 30/06/2018, della percentuale di riscossione del 25%, calcolata per tutti i pagamenti con scadenza nel termine del presente Disciplinare, comporta, a valere sul corrispettivo per il secondo semestre regolato dal prossimo disciplinare, una riduzione dell'aggio corrispondente alla percentuale di scostamento registrata (Aggio per percentuale riscossa/25%);
- b) il mancato raggiungimento della percentuale di istanze di pagamento rateali pari all'80%, calcolata per tutte le istanze presentate correttamente nell'arco di vigenza del presente disciplinare entro il 4.6.2018, è colmato dall'eventuale incremento della percentuale di riscossione di cui al comma 3, considerando ogni conseguente valore incrementale di 0,1% compensativo di ogni 1% di scostamento, con arrotondamento per eccesso alla seconda cifra decimale. Ove rimanesse un'aliquota di mancato raggiungimento rispetto all'80% previsto, ad integrazione di quanto previsto nella superiore lettera a), ciò comporterà, a valere sul corrispettivo per il secondo semestre, una riduzione dell'aggio pari a 0,05 per ogni 1 punto, con arrotondamento per eccesso alla seconda cifra decimale.
5. Per il secondo semestre e fino all'anno 2020, salve eventuali integrazioni per attività straordinarie:
- a) ai sensi dell'articolo 5 comma 3 del Contratto, gli obiettivi minimi di cui al superiore comma 3 verranno annualmente ampliati e ridefiniti nel valore delle liste di carico, contemplando, per la Riscossione Sollecitata, la formazione di liste di carico riferite, per ogni entrata, ai mancati pagamenti, totali o parziali, avvenuti trascorso un periodo compreso tra 20 e 30 giorni dal relativo termine di scadenza del pagamento previsto dell'atto inviato all'utente/contribuente.
- b) la Società maturerà altresì un corrispettivo pari agli importi incassati dal Comune a titolo di diritti e di rimborso dei costi derivanti dall'attivazione di procedimenti di parte, posti a carico dell'utente/contribuente ai sensi della regolamentazione comunale e della legge. L'importo maturato dalla Società ai sensi del presente comma 5, lett. b) pari al diritto e/o costo pagato/rimborsato dall'utente/contribuente è da intendersi comprensivo di qualsiasi imposta e/o onere previsto per legge (e.g. IVA), non dovendo essere onerato di alcun ulteriore costo il Comune per il Servizio prestatato.
6. Gli aggi sopra indicati saranno calcolati sull'ammontare delle imposte tributarie e/o dei corrispettivi per servizi oggetto complessivamente di Riscossione Sollecitata e Riscossione Coattiva, comprensivi di sanzioni e interessi, non dovendosi in tale calcolo computare le spese di postalizzazione e notifica, che verranno regolamentate ai sensi del successivo art. 6, nonché le addizionali spettanti ad altri enti.
7. La Società matura altresì un corrispettivo fisso annuale, da determinarsi a regime nel prossimo disciplinare triennale, (il "**Corrispettivo Fisso**") a fronte dell'esecuzione nel rispetto della Legge, del Contratto e del presente Disciplinare delle attività di *front e back office* afferenti i Servizi Entrate del Comune, con particolare riguardo alla gestione delle relazioni con gli utenti/contribuente, nonché al supporto del settore contenzioso, così come meglio descritte all'art. 3 del presente Disciplinare. Il Corrispettivo Fisso verrà erogato su base mensile da parte del Comune a fronte della presentazione della fattura con pagamento fine mese data fattura (f.m.d.f.). Le Parti dichiarano e convengono che, in ragione della situazione di vigenza transitoria del presente Disciplinare e degli obiettivi minimi stabiliti per la Società, il Corrispettivo complessivo per le attività di cui all'articolo 3, comprensivo sia della quota del Corrispettivo fisso sia della quota del Corrispettivo variabile (stimata in base all'applicazione dell'aggio minimo previsto ai sensi del comma 2 che precede sugli obiettivi di incasso minimi previsti ai sensi dello stesso comma 2 che precede), è fissato, per il solo primo semestre 2018, in Euro 2.000.000,00 (due milioni/00) oltre IVA come per legge.
8. Il Corrispettivo Fisso e il Corrispettivo Variabile costituiranno l'unico corrispettivo dovuto dal Comune alla Società e varrà a soddisfare tutte le spese e gli oneri occorrenti nell'esecuzione dei Servizi Entrate, fatto salvo il corrispettivo di cui al comma 5, lett. b) del presente articolo 5 e il costo di postalizzazione disciplinato ai sensi dell'art. 7 del presente Disciplinare.
5. L'aggio va corrisposto esclusivamente sulle somme riscosse nel periodo di vigenza del Disciplinare e del Contratto, con espressa esclusione di qualsiasi diritto per la Società di attivare azioni per l'attribuzione di aggi su somme introitate al di fuori della vigenza del presente Disciplinare.

Art. 6

(Spese Postali)

1. Ai fini della notificazione e/o invio di qualsiasi atto/comunicazione ai fini dell'esecuzione dei Servizi Entrate di cui al presente Disciplinare, la Società è tenuta inderogabilmente a utilizzare in via prioritaria:
- a) la posta elettronica certificata per gli utenti/contribuente obbligati per legge a dotarsene e presenti presso gli elenchi pubblici nazionali (e.g. INI-PEC, IPA, etc.);

- b) la posta elettronica ordinaria e/o la messaggistica telefonica (e.g. sms, whatsapp, etc.), per gli utenti/contribuenti che abbiano comunicato indirizzi e numeri di telefono, autorizzandone gli utilizzi per l'invio di atti e comunicazioni;
 - c) i messi notificatori del Comune e della stessa Società, appositamente abilitati e nominati ai sensi della L. 296/2006;
 - d) servizio postale ordinario, raccomandate e di notifica degli atti giudiziari.
2. Con riferimento alle spese di cui al punto d), è di esclusiva spettanza del Comune ogni spesa postale o di notifica ai fini dell'accertamento, liquidazione e Riscossione Spontanea, Sollecitata e Coattiva delle entrate comunali oggetto del presente affidamento fino a un limite massimo semestrale di Euro 500.000,00. La Società avrà diritto a un rimborso delle spese postali anticipate per il Comune entro i limiti sopra indicati, previa rendicontazione delle stesse e salvo non siano già state corrisposte dal contribuente nell'ambito dell'attività di riscossione. Qualsiasi importo eccedente la soglia semestrale di contingentamento dei costi postali comunali sopra indicata deve essere oggetto di formale autorizzazione del Comune sulla base di specifica e motivata richiesta. Non sarà, altresì, oggetto di rimborso la spesa postale sostenuta per ripetuta notifica presso indirizzo già risultato errato da precedente fallita notifica, fatto salvo il rigoroso rispetto di quanto previsto ai sensi dell'art. 3, co. 3, lett. d), nonché l'eventuale rimborso da parte del contribuente/utente ovvero adeguata istruttoria da provare con documentazione scritta che abbia giustificato il secondo tentativo presso lo stesso indirizzo.
3. La Società avrà l'onere di verificare la ricezione di ciascuna notifica e di segnalare l'eventuale mancato recapito della notifica. In tal caso, la Società si deve attivare con ogni mezzo disposto dalla legge e con l'utilizzo delle banche dati offerte dal Comune per verificare il corretto indirizzo di residenza / sede legale del contribuente/utente e disporre l'aggiornamento dell'anagrafica.

Art. 7

(Versamenti e Canali di Riscossione)

1. I versamenti relativi alla Riscossione Spontanea di ciascuna separata tipologia di entrata oggetto di affidamento ai sensi del presente Disciplinare vengono effettuati dall'utente/contribuente, fatto salvo quanto di seguito transitoriamente previsto, su specifici conti correnti intestati al Comune, sui quali vengono attivate, con adempimenti procedurali ed oneri economici a carico della Società, le misure di bollettazione e rendicontazione. In ragione della transitorietà del presente Disciplinare e per la necessità di organizzare la transizione dei pagamenti dai conti bancari/postali della Società a quelli del Comune, il Comune autorizza temporaneamente la Società a incassare i versamenti della Riscossione Spontanea del SII, nonché quelli relativi alle entrate ICP, TOSAP, Patrimonio Edilizio, Servizio sanzioni del codice della strada.
2. I versamenti relativi alla Riscossione Sollecitata e Coattiva di ciascuna separata tipologia di entrata oggetto di affidamento ai sensi del presente Disciplinare vengono effettuati dall'utente/contribuente su specifici conti correnti intestati alla Società, sui quali vengono attivate, con adempimenti procedurali ed oneri economici a carico della medesima Società, le misure di bollettazione e rendicontazione, fatto salvo quanto di seguito previsto.
3. Le Parti permetteranno reciprocamente la visibilità dei sopra indicati conti correnti al fine di consentire al Comune di monitorare e controllare l'andamento della riscossione delle entrate ed alla Società di predisporre la dettagliata Rendicontazione dei Servizi Entrate, così come disciplinati ai sensi dell'art. 12 del Contratto, con riferimento a ciascuna delle attività oggetto del presente Disciplinare, con l'indicazione analitica dell'oggetto di entrata, dell'importo lordo riscosso e del compenso spettante.
4. Le procedure di bollettazione, riscossione e rendicontazione di cui ai commi precedenti sono effettuati con bollettino postale e anche con l'impiego delle norme specifiche relative al nodo dei pagamenti - SPC, gestite dall'Agenzia per l'Italia digitale, a seguito del quale i versamenti verranno tracciati mediante il relativo codice IUV.
5. Eventuali versamenti diretti possono essere effettuati dai contribuenti presso gli sportelli della Società, ad eccezione di quelli relativi a tributi e altre entrate versate in autoliquidazione dagli stessi nell'ambito della c.d. riscossione spontanea. Sono tuttavia consentiti i pagamenti diretti anche di tributi ed entrate versate in autoliquidazione presso la sede della Società tramite sistemi di pagamento POS, accreditati sui conti postali intestati al Comune, attivati con adempimenti procedurali ed oneri economici a carico della Società. Le spese non dovranno gravare sul contribuente. Possono essere attuate modalità di pagamento ulteriori (non alternative) rispetto a quelle sopra indicate, previa autorizzazione del Comune, e, comunque, sempre senza spese per l'utente/contribuente.
6. La Società riversa alla Tesoreria Comunale l'ammontare complessivo di eventuali somme riscosse a seguito di versamenti diretti effettuati ai sensi del comma precedente dagli utenti/contribuenti presso gli sportelli della Società, nel rispetto dei termini e delle modalità stabilite all'art. 14 del Contratto di Servizio.

Art. 8

(Rendiconti Contabili)

1. Fatto salvo quanto previsto ai sensi dell'art. 12 del Contratto di Servizio, che è applicabile comunque in caso di contrasto con quanto previsto ai sensi del presente Disciplinare, la rendicontazione di tutti gli incassi deve essere effettuata con cadenza quindicinale entro il quinto giorno successivo a quello del mese rendicontato, evidenziando:
 - a) l'importo lordo riscosso per ciascuna entrata;
 - b) l'aggio dovuto distinto per ciascuna entrata.
2. Il rendiconto delle riscossioni di cui al capoverso precedente deve essere trasmesso al Comune (Settore Programmazione Economica e Finanziaria – Settore Gestione Tributi e Appalti - Settore Sviluppo Economico – Settore Welfare e Partecipate) in modo analitico per ciascuna tipologia di tributo/entrata riscossa con indicazione della modalità di versamento:
 - a) su conto corrente postale;
 - b) pagamento allo sportello;
 - c) pago PA.
3. Al rendiconto di cui al primo capoverso deve essere allegata, a regime, nel successivo disciplinare triennale, la fatturazione dell'aggio spettante che il Comune, subordinatamente e previa verifica della corrispondenza degli importi dovuti con quelli fatturati, provvederà a liquidare entro il decimo giorno successivo. Nell'ambito della vigenza del presente disciplinare transitorio, la fatturazione dell'aggio spettante sarà effettuata soltanto pro forma, anche a fini di valutazione estimativa futura.
4. Con apposita comunicazione del dirigente del Settore Welfare e Partecipate saranno indicati alla Società i Settori comunali competenti per il controllo operativo, a cui trasmettere le rendicontazioni dei singoli tributi/entrate, ai fini della verifica della regolare esecuzione del Servizio, in quanto necessario per l'adozione del relativo provvedimento di liquidazione.

Art. 9

(Obblighi della Società)

1. La Società si obbliga altresì a:
 - a) osservare e applicare le norme generali e comunali vigenti nelle materie oggetto del Servizio Entrate, nonché le tariffe approvate dal Comune;
 - b) non sospendere o abbandonare i Servizi Entrate, che sono da considerarsi ad ogni effetto pubblici servizi;
 - c) avviare tutte le procedure necessarie per procedere all'accertamento, alla riscossione ed al rimborso delle entrate comunali, impegnandosi nelle attività ritenute più opportune e concordate. La Società si impegna a realizzare il progetto organizzativo e di gestione dei Servizi Entrate, con le caratteristiche, le modalità ed i tempi indicati, concordati con il Comune;
 - d) gestire il Servizio Entrate con sistemi informativi idonei a costruire una banca dati completa, dettagliata e flessibile, al fine di consentire una rapida rendicontazione sia per quanto riguarda le posizioni dei singoli utenti/contribuenti, sia per soddisfare la necessità di estrapolazione di dati statistici e per apportare modifiche dovute a cambi di normativa e tariffari. I programmi informativi dovranno quindi essere adattati al soddisfacimento delle esigenze del Comune e con quest'ultimo concordati preventivamente;
 - e) fornire al Comune l'accesso alle banche dati di cui al punto precedente, predisponendo interfacce in ingresso e uscita on-line e/o batch, sulla base delle specifiche fornite dallo stesso Comune. Il Comune si impegna a riguardo a fornire l'accesso alle banche dati comunali che possano essere utili al perseguimento e raggiungimento degli obiettivi di riscossione di cui al presente Disciplinare;
 - f) mettere a disposizione degli utenti/contribuenti del Servizio, a proprie spese, la modulistica necessaria. Gli addetti al *front office* dovranno dare tutte le informazioni utili agli utenti/contribuenti, agendo in costante sinergia con gli uffici comunali, in un rapporto di collaborazione, acquisendo direttamente, per quanto possibile, le informazioni necessarie per l'evasione della pratica e/o per fornire il riscontro all'utente/contribuente;
 - g) mettere a disposizione degli utenti/contribuenti un questionario circa la soddisfazione del Servizio, da concordare con il Comune, che verrà riposto direttamente dall'utente in un contenitore chiuso che verrà periodicamente consegnato al Comune;
 - h) ricevere gli eventuali reclami e istanze di riesame degli utenti/contribuenti e/o le richieste da parte di soggetti pubblici o privati aventi diritto all'accesso agli atti e a darvi riscontro nei termini previsti dalle disposizioni

legislative. Le deduzioni della Società devono essere trasmesse al Comune per essere validate prima di essere comunicate allo stesso utente/contribuente e/o agli altri soggetti richiedenti;

- i) in sede di contenzioso, in tutti i gradi del giudizio, nel rispetto delle disposizioni e dei termini del D.Lgs. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni, la società si farà carico di tutte le spese giudiziali in caso di soccombenza per accertata causa d'inadempimento imputabile alla stessa Società;
- j) provvedere, nel rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari, e su specifica richiesta ed espressa autorizzazione da parte del Comune, al rimborso delle somme versate e non dovute dai contribuenti.
- k) denunciare immediatamente al settore comunale competente al rilascio dell'autorizzazione/concessione nonché al Comando di Polizia Municipale le eventuali infrazioni alle disposizioni vigenti in materia di occupazione di spazi ed aree pubbliche e di impiantistica pubblicitaria, al fine dell'irrogazione dei provvedimenti sanzionatori;
- l) nell'ambito delle attività a regime previste nel successivo disciplinare triennale, trasmettere al Comune, entro il 31/01 dell'anno successivo a quello di riferimento, una relazione dettagliata del servizio, relativa all'attività svolta nell'anno precedente, dalla quale risultino il tipo di organizzazione adottata ed i risultati conseguiti, nonché le proposte da sottoporre al Comune per le programmazioni future ed eventuali iniziative da adottarsi;
- m) trasmettere la certificazione, sottoscritta dal legale rappresentante e dal rappresentante dell'organo di revisione contabile, avente ad oggetto la posizione crediti/debiti fra Comune di Reggio Calabria e la Società entro il 31/03 di ogni anno con riferimento al bilancio chiuso al 31 dicembre dell'anno precedente; a riguardo si precisa che la sopra detta posizione debiti/crediti fra Comune e Società deve essere definita, validata e riconciliata con importo uguale a zero dai rispettivi organi di controllo contabile entro la data di approvazione del consuntivo del Comune (30 aprile di ogni anno).

Art. 10

(Personale per la Gestione del Servizio Entrate)

1. La Società deve disporre di personale e mezzi adeguati a garantire il regolare e corretto svolgimento del Servizio, attraverso l'impiego delle necessarie figure professionali. Inoltre, la Società provvede, a propria cura e spese, agli accantonamenti contemplati dagli stessi accordi collettivi, alle assicurazioni di legge ed alla osservanza di tutte le forme previdenziali stabilite a favore dei prestatori d'opera, tenendone del tutto indenne e sollevato il Comune. La Società è l'unica responsabile dell'operato dei propri dipendenti e a tale riguardo manleva il Comune da qualsiasi costo/danno subisca in ragione di richieste di risarcimento del danno da parte di terzi.
2. La Società si impegna ad elaborare, entro gg. 30 dalla sottoscrizione, il funzionigramma da sottoporre all'esame del Comune.
3. La Società, nella gestione del Servizio, adotta, inoltre, tutti gli accorgimenti ed i dispositivi di protezione per la tutela della sicurezza dei lavoratori, con particolare riferimento agli addetti alle pubbliche affissioni ed agli addetti alla manutenzione degli impianti, nel rispetto del D.Lgs. 09/04/2008, n. 81 e successive modifiche ed integrazioni.
4. Il Comune rimane estraneo ai rapporti giuridici ed economici che intercorrono tra la Società ed i suoi dipendenti, per cui nessun diritto potrà essere fatto valere nei confronti del Comune, che a tale riguardo viene manlevato dalla Società per qualsiasi costo e/o danno patito dal Comune in caso di richieste avanzate dai dipendenti della Società.
5. Tutto il personale addetto al Servizio, sia proprio che di eventuali subappaltatori incaricati a norma di legge e del Contratto, deve essere munito di apposito tesserino di riconoscimento.
6. La Società deve segnalare al Comune il personale incaricato all'espletamento del Servizio ed indicarne gli eventuali successivi cambiamenti, che dovranno essere approvati dal Comune. Qualora il Comune ritenga che un dipendente sia inadeguato al ruolo assegnato, potrà richiedere, con motivazione scritta, che tale mansione sia ricoperta da altro personale.
7. La Società nomina il responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni.
8. La Società nomina il responsabile del servizio di prevenzione e protezione rischi di cui al D.Lgs. 09/04/2008, n. 81 e successive modifiche ed integrazioni.
9. Le nomine dei responsabili di cui ai due punti che precedono devono essere comunicate al Comune alla data di attribuzione del servizio ed entro 8 giorni dalla loro sostituzione.

rt. 11

(Responsabilità verso Terzi)

1. La Società è responsabile di qualsiasi danno causato a terzi nella gestione del contratto e solleva il Comune da ogni responsabilità diretta ed indiretta, sia civile che penale, sia per danni alle persone o alle cose, nonché quelli di natura esclusivamente patrimoniale, sia per mancato servizio verso gli utenti/contribuenti, sia in genere per qualunque altra causa che dipenda dal Servizio assunto.

Art. 12

(Riservatezza e Segreto d'Ufficio)

1. Tutte le notizie, le informazioni ed i dati in possesso della Società ai fini del Servizio Entrate sono coperti dal segreto d'ufficio, in analogia a quanto prescritto dall'art. 35 del D.Lgs. 13/04/1999, n. 112. Pertanto tutte le informazioni che gli stessi dipendenti acquisiranno in dipendenza dell'esecuzione del Servizio non dovranno in alcun modo ed in qualsiasi forma, essere comunicate o divulgate a terzi, né utilizzate per fini diversi da quelli propri dello svolgimento del Servizio Entrate.

Art. 13

(Osservanza delle Leggi e dei Regolamenti Comunali)

1. Il Servizio Entrate viene svolto nel rispetto e con l'osservanza delle disposizioni del Contratto di Servizio, del presente Disciplinare, delle norme contenute nelle vigenti disposizioni di legge e di regolamento (che la Società dichiara di conoscere) applicabili ai tributi ed alle entrate oggetto di affidamento in base al presente disciplinare, nonché delle disposizioni contenute nel D.Lgs. n. 546/1992 che regola il processo tributario.

Art. 14

(Penali)

1. Per mancata osservanza, da parte della Società, di uno o più obblighi/adempimenti contrattuali previsti, il Comune avrà la facoltà di applicare a carico dello stesso penali commisurate al tipo e all'entità della violazione, nei termini disciplinati dal presente articolo, fatto salvo sempre il risarcimento del maggior danno patito.
2. Le penali sono comminate con provvedimento del Dirigente competente previa contestazione scritta ai sensi del successivo comma 3 del presente articolo. Fatto salvo il procedimento comma 3 del presente articolo, ove il Comune all'esito dello stesso procedimento confermi l'applicazione della penale, la Società deve provvedere al relativo pagamento entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento. Qualora la Società non provveda al pagamento nei termini sopra indicati, il Comune procede al prelievo di un importo equivalente alle penali comminate e non pagate dalla cauzione, ove prestata dalla Società ai sensi dell'art. 19 del Contratto di Servizio. Nel caso in cui la cauzione non sia stata prestata, il Comune contesta la fatturazione della Società e autorizzare la liquidazione dei compensi solo a seguito della decurtazione dell'importo equivalente alle penali comminate e non pagate.
3. Il Comune ha il diritto di applicare le seguenti penali:
 - a) mancata e/o tardiva e/o ridotta apertura dell'Ufficio di cui all'articolo 4 rispetto agli orari di apertura al pubblico oppure in caso di mancato/tardiva comunicazione di avvisi all'utenza – importo della penale pari a € 200,00 (duecento) per ogni singolo episodio;
 - b) tardiva trasmissione della rendicontazione relativa all'attività – importo della penale pari a € 100,00 (cento), per ogni giorno di ritardo;
 - c) tardiva trasmissione della certificazione di cui all'art. 9, co. 1, lett. m) avente ad oggetto la posizione debiti/crediti fra Comune di Reggio Calabria e la Società entro i termini ivi previsti – importo della penale pari a € 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo;
 - d) affissioni protratte oltre i 5 giorni dalla scadenza indicata dal timbro a calendario - la Società deve corrispondere il doppio dell'importo del diritto per tutto il tempo dell'indebita esposizione;
 - e) affissioni abusive protratte oltre i 5 giorni successivi alla data di trasmissione alla Società del verbale di accertamento dell'abusivismo - la Società deve corrispondere l'importo del diritto per tutto il tempo dell'indebita esposizione;
 - f) mancato rispetto degli adempimenti di versamento di cui all'art. 7 del presente Disciplinare e 12 del Contratto di Servizio - importo giornaliero della penale pari allo 0,50% dell'importo non versato. Qualora il ritardo si protragga oltre il termine di 10 (dieci) giorni, gli importi delle penali si raddoppiano per i giorni seguenti di ritardo. Il mancato pagamento protratto per un periodo superiore ai 30 (trenta) giorni è ritenuto grave inadempimento ai sensi dell'art. 1456 c.c. e seguenti e dell'art. 22, co. 6, lett. b) del Contratto di Servizio e pertanto il Comune avrà il diritto di risolvere il Contratto di Servizio ai sensi dei sopra citati articoli;

- g) mancata comunicazione ai Settori comunali competenti delle situazioni rilevate nel corso dell'attività di accertamento della Società che costituiscano o possano costituire violazioni ai Regolamenti comunali - importo della penale pari a € 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo;
 - h) mancata presentazione della carta dei servizi entro 5 (cinque) mesi dalla data di affidamento del servizio o mancato adeguamento della stessa a seguito dei rilievi da parte del Comune entro il termine da quest'ultimo indicato - importo della penale pari a € 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo;
 - i) in caso di inadempimento di ciascun impegno/obbligo della Società previsti ai sensi del Contratto di Servizio e/o del presente Disciplinare, comunque non previsti nei precedenti punti, il Comune potrà applicare penali da graduarsi, a seconda della gravità degli eventi, da € 100,00 (cento) a € 1.000,00 (mille) cadauna.
4. Per eventuali inadempienze e/o irregolarità accertate dai funzionari del Comune nel corso dell'attività di servizio e/o controllo, che possano incidere sulla regolarità, sulla tempestività, sull'efficienza e sull'efficacia del servizio oggetto di affidamento l'Ente invita, a mezzo PEC, la Società a provvedere alla corretta e completa esecuzione del Contratto di Servizio indicando le irregolarità riscontrate, con invito ad ottemperare e/o regolarizzare l'esecuzione dei Servizi entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione. La Società, entro tale termine deve far pervenire al Comune adeguate giustificazioni, documentate controdeduzioni, oppure elementi di giudizio utili per la corretta valutazione delle inadempienze e/o irregolarità contestate. In mancanza di controdeduzioni e/o in caso di inadempimento, si applica la penale ove prevista.
5. Le penali applicate in un anno solare non possono superare complessivamente il 3% del compenso annuo calcolato sull'anno precedente; nel caso in cui il Comune applichi ai sensi del presente articolo penali per un importo pari alla sopra indicata soglia massima, il Contratto si intenderà risolto per grave inadempimento ai sensi dell'art. 1456 c.c. e seguenti e dell'art. 22, co. 6, lett. b) del Contratto di Servizio.

Art. 15

(Negoziazione del Disciplinare)

1. Le Parti si danno reciprocamente atto che il presente Disciplinare è frutto di negoziazione specifica di ogni singolo articolo e pertanto non sono applicabili le disposizioni di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c.

Allegato 1 – Piano Operativo Anti Evasione

PROGETTO DI OTTIMIZZAZIONE DELLE PROCEDURE DI GESTIONE DEI PRINCIPALI TRIBUTI ATTRAVERSO LA LOTTA ALL'EVASIONE

Elaborazione preliminare

Obiettivo strategico

Qualificare l'erogazione/fruizione, e relativo pagamento, dei principali servizi pubblici locali (SII e TARI), considerando che il prezzo del servizio deve corrispondere ai costi dello stesso.

Gli effetti benefici del contrasto all'evasione/elusione tributaria si potranno riverberare anche rispetto alla riduzione/eliminazione del numero delle c.d. "micro discariche".

Obiettivo operativo

Aggiornare, attualizzare tutti i dati tributari in possesso dell'Ente, necessari all'espletamento dell'attività, con riferimento a soggetti (contribuenti) ed oggetti (utenze) storici ed attuali completi di tutte le loro posizioni contabili, con convergenza ad una posizione unitaria per soggetto ed oggetto con rappresentazione nel SIT comunale.

Stato di fatto

Le attuali banche dati in uso a Reges/Comune scontano, nella maggior parte dei casi, l'assenza o l'imperfezione delle preordinate e rilevanti informazioni, tra cui:

- a) Dato catastale;
- b) Codice Fiscale/Partita Iva;
- c) Indirizzo completo;
- d) canali di comunicazione del contribuente;
- e) Esistenza in vita del contribuente

Non di meno, poiché in atto la gestione dei tributi comunali avviene mediante l'uso di distinte banche date (per tributo ed in una sorta di "camera stagna") anche laddove taluno dei predetti dati sia disponibile per un tributo, questo non diviene "patrimonio" dell'altro.

A titolo meramente rappresentativo, si riportano alcuni dati relativi al Servizio Idrico Integrato nel quale risultano attive:

- 1) circa 82mila utenze e, di queste, quasi diecimila contribuenti sono deceduti (come dire 1/8);
- 2) circa 370 utenze "edili" e, di queste, 128 risultano ancora "aperte" dal 2004 o prima; peraltro, a 65 delle predette utenze "edili" è stata applicata la riduzione del 50% per "acqua non potabile".

Sussistono oltre 10.600 indirizzi e-mail e circa 8.000 recapiti telefonici sul db "autoletture", ma tali dati non figurano nell'anagrafica del contribuente.

Inoltre, in poco più del 60% delle utenze SII manca il relativo dato catastale.

Strategia

In considerazione della sedimentazione della problematica e dell'avviato processo di acquisizione di adeguati e funzionali "applicativi", si ritiene di poter prospettare quattro complementari fasi d'azione:

1. Incrocio dei vari db della Reges per un allineamento dei dati;
2. Sulla base delle risultanze emerse in esito all'espletamento della superiore fase, definizione del piano di rilevazione sul campo di cui alla fase successiva;
3. Rilevazione sul campo, *in field*, dei dati e delle informazioni di cui alla superiore fase;
4. Elaborazione dei dati di cui alla fase che precede e conseguente immissione nel db e nel SIT.

A titolo meramente esemplificato, si chiarisce:

1. con riferimento alla fase 1), si tratta di incrociare, per codice famiglia, i contribuenti TARI con quelli del SII, al fine di ricondurre in modo univoco i dati dei predetti tributi, allineandoli (ad es. per TARI vi sono i dati catastali che, però, sono mancanti per il SII o viceversa). Infatti, spesso, per la stessa abitazione, la "titolarità" dei predetti tributi è suddivisa tra la moglie ed il marito o altro componente il nucleo familiare. Tale attività permetterà, inoltre, di ricondurre entrambi i contribuenti alla medesima utenza (abitazione). Quindi, anche i canali di comunicazione già presenti e integrati potranno essere utilizzati per entrambi i tributi e, comunque, anche per ogni altra comunicazione tributaria o di pubblica utilità. Si tenga conto, a tal fine, che, a seguito dell'approvazione del nuovo Regolamento TARI, dal 2018 la predetta tassa (al pari dell'IMU) è in autoliquidazione a quattro scadenze predeterminate (1^ rata entro il 28 febbraio; 2^ rata entro il 31 maggio; 3^ rata entro il 31 agosto e 4^ rata entro il 30 novembre).

La durata della presente fase è ipotizzabile in 15 giorni lavorativi.

2. Per la seconda fase, sarà definito il piano operativo di osservazione/rilevazione e le connesse risorse umane e strumentali necessarie, nonché l'invio delle comunicazioni (TARI) di cui all'art. 1 comma 693 della L. 147/2013, per l'invio dei questionari e dei preavvisi per l'accesso ai locali ed aree assoggettabili a tributo, mediante personale debitamente autorizzato¹.

La durata della presente fase è ipotizzabile in 15 giorni lavorativi.

3. La terza fase (Rilevazione sul campo), potrà essere curata anche sulla base di un accordo con la ditta (LOTTI INGEGNERIA S.P.A.) che per conto della Regione Calabria dovrà, tra l'altro, rilevare la lettura dei consumi idrici ovvero delle c.d. perdite amministrative su tutto il territorio comunale. In questa occasione, sfruttando la sinergia di tale adempimento con le altre finalità dell'Ente per le rilevazioni dei presupposti impositivi degli altri tributi, si potrebbe utilizzare lo stesso personale che la Lotti dovrebbe impiegare (stimabile in almeno 20 addetti) per le letture del SII anche al fine di consegnare all'utenza interessata i questionari/preavvisi per la TARI (e per l'IMU).

L'interlocuzione sin qui condotta ne lascia intravedere la concreta possibilità. Per questa attività la ditta incaricata dalla Regione è in attesa di indicazione e dati da parte del Comune, per cui il cantiere potrebbe essere operativo immediatamente dopo le due fasi precedenti.

Non di meno, anche nell'ipotesi in cui la sinergia prefigurata con la ditta incaricata dalla Regione non possa essere realizzata nei tempi utili come sopra delineati, il progetto di attività in questione potrà comunque essere avviato direttamente con la HERMES (almeno in una fase iniziale). In quest'ultimo scenario, i costi potrebbero essere imputati sia alla tariffa del SII che a quella della TARI (in quote paritarie o differenziate a seconda della rilevanza delle diverse attività).

La durata della presente fase è ipotizzabile in circa 90 giorni lavorativi.

4. Per la quarta fase - Elaborazione dei dati di cui alla fase che precede e conseguente immissione nel db e nel SIT - la durata per la migrazione/validazione è ipotizzabile in 15 giorni lavorativi.

¹ "art. 1 comma 693 della L. 147/2013"

Ai fini della verifica del corretto assolvimento degli obblighi tributari, il funzionario responsabile può inviare questionari al contribuente, richiedere dati e notizie a uffici pubblici ovvero a enti di gestione di servizi pubblici, in esenzione da spese e diritti, e disporre l'accesso ai locali ed aree assoggettabili a tributo, mediante personale debitamente autorizzato e con preavviso di almeno sette giorni.

DISCIPLINARE dei SERVIZI INFORMATICI

g

INDICE

1	PREMESSA.....	5
2	OGGETTO DEL DISCIPLINARE	6
3	CONDUZIONE E GESTIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI DEL COMUNE E DELL'INFRASTRUTTURA A SUPPORTO	6
3.1	Descrizione.....	6
3.2	Specifiche del servizio.....	7
3.3	Caratteristiche Tecnico – Operative.....	8
3.3.1	Verifica stato dei sistemi.....	8
3.3.2	Controllo del funzionamento dell'infrastruttura a supporto	8
3.3.3	Diagnosi di primo livello dei malfunzionamenti e azioni correttive	8
3.3.4	Gestione profilazione utenti	8
3.3.5	Gestione policy di sicurezza	8
3.4	Registrazione e gestione delle segnalazioni (help desk)	9
3.5	Modalità di gestione delle eventuali interruzioni	9
3.6	Modalità di gestione delle segnalazioni e dei reclami.....	10
3.7	Criteri di attivazione.....	10
3.8	Arco temporale del servizio	10
3.9	Livelli di servizio.....	11
3.10	Rendicontazione (Modelli di reportistica).....	12
4	ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEI SISTEMI E DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DEL COMUNE, OVE NON AFFIDATO A TERZI NEI TERMINI DI LEGGE	13
4.1	Descrizione.....	13
4.2	Specifiche del servizio.....	13
4.3	Caratteristiche Tecnico – Operative.....	15
4.3.1	Assistenza sui sistemi e le apparecchiature di rete	15
4.3.2	Manutenzione preventiva.....	15
4.3.3	Manutenzione Correttiva.....	15
4.3.4	Documentazione a supporto.....	15
4.4	Criteri di attivazione.....	16
4.4.1	Assistenza sui sistemi e le apparecchiature di rete	16
4.4.2	Manutenzione preventiva.....	16
4.4.3	Manutenzione correttiva	16

4.5	Arco temporale del servizio	16
4.6	Livelli di servizio (metriche e KPI).....	17
4.7	Rendicontazione (Modelli di reportistica).....	18
5	GESTIONE DI POSTAZIONI DI LAVORO PRESSO IL COMUNE, AL FINE DI GARANTIRE LA CORRETTA FUNZIONALITÀ A LIVELLO OPERATIVO ED APPLICATIVO	19
5.1	Descrizione.....	19
5.2	Specifiche del servizio.....	19
5.3	Caratteristiche tecnico operative	20
5.3.1	Gestione delle configurazioni	20
5.3.2	Assistenza e manutenzione postazioni di lavoro.....	20
5.4	Criteri di Attivazione.....	20
5.5	Arco temporale del servizio	21
5.6	Livelli di servizio.....	21
5.7	Rendicontazione (Modelli di reportistica).....	22
6	CONDUZIONE, SVILUPPO E MANUTENZIONE CORRETTIVA / ADEGUATIVA / MIGLIORATIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO DEL COMUNE, NONCHÉ ASSISTENZA TECNICA ED APPLICATIVA AGLI UTENTI DELLO STESSO ..SISTEMA INFORMATIVO.....	23
6.1	Descrizione.....	23
6.2	Specifiche del servizio.....	23
6.3	Caratteristiche tecnico-operative.....	25
6.3.1	Manutenzione Correttiva.....	25
6.3.2	Supporto specialistico	25
6.3.3	Servizi di Presidio	26
6.4	Criteri di attivazione.....	27
6.5	Arco temporale del servizio	27
6.6	Livelli di Servizio.....	27
6.7	Rendicontazione (Modelli di reportistica).....	29
7	ANALISI, RICERCA, PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI SOLUZIONI APPLICATIVE NELL'OTTICA DELL'ARMONIZZAZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO COMUNALE.....	30
7.1	Descrizione.....	30
7.2	Specifiche del servizio.....	30
7.3	MasterPlan degli interventi	30

7.4	Caratteristiche tecniche operative	31
7.5	Interventi progettuali	32
7.5.1	Modalità di erogazione.....	33
7.5.2	Project Management	36
7.6	Manutenzioni Evolutive e Adeguative	37
7.6.1	Modalità di erogazione.....	37
7.7	Orario del Servizio	38
7.8	Livelli di Servizio Attesi e KPI	38
7.9	MODALITÀ DI GESTIONE DELLE EVENTUALI INTERRUZIONI	39
7.10	MODALITÀ DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI.....	40
8	CORRISPETTIVO PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO.....	40
9	PENALI.....	40
10	RISERVATEZZA E SEGRETO DI UFFICIO.....	41
11	OSSERVANZA DELLE LEGGI E DEI REGOLAMENTI COMUNALI.....	41
12	NEGOZIAZIONE DEL DISCIPLINARE	41

12

Il **COMUNE DI REGGIO CALABRIA**, con sede in Reggio Calabria, Palazzo S. Giorgio, in persona del suo legale rappresentante pro tempore, nel seguito sinteticamente definito "**Comune**" (C.F. 00136380805),

e

La **Società HERMES Servizi Metropolitan SRL**, con capitale interamente posseduto dal Comune, con sede legale in Reggio Calabria, via Sbarre Inferiori 304/a P.I 02338840800. iscritta al registro delle imprese di Reggio Calabria al n. RC-162792 in persona del suo Amministratore Delegato, avv. Giulio Fortunato Tescione, in forza dei poteri conferiti dallo Statuto e dalla delibera del Consiglio di amministrazione del, nel seguito sinteticamente definita "**Società**";

Il Comune e la Società, congiuntamente, definiti le "**Parti**" e singolarmente la "**Parte**".

Premesso che:

- a) il Comune, con deliberazione del Consiglio Comunale n.95 del 29.12.2017, ha stabilito di affidare i Servizi Informatici meglio specificati all'art. 2 del presente Disciplinare alla Società, approvando anche lo schema di contratto di servizio per la regolamentazione dei rapporti fra il Comune e la Società (in seguito solo il "Contratto") che è stato sottoscritto fra le Parti in data 27.2.2018;
- b) la Giunta Comunale con deliberazione n.268 del 29.12.2017 ha proceduto ad approvare lo schema di Disciplinare dei servizi, efficace dalla sottoscrizione dell'atto per l'intera durata prevista dallo stesso Disciplinare, così come eventualmente modificato dalle Parti ai sensi del Contratto vigente;
- c) le Parti intendono ora addivenire, conformemente a quanto prescritto dall'art. 5 del Contratto, alla stipulazione del Disciplinare che, unitamente ai suoi Allegati, regola, con riferimento ai Servizi Informatici oggetto di affidamento, le modalità operative, parametri di valutazione e rapporti economici
- d) la Società dichiara che quanto risulta dal presente Disciplinare e dai suoi allegati definisce in modo adeguato e completo l'oggetto delle prestazioni da fornire con riferimento ai Servizi Informatici e che la stessa, in ogni caso, ha potuto acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica delle prestazioni medesime.

Tutto ciò premesso, si conviene e si stipula quanto segue:

1 PREMESSA

Il presente Disciplinare ha lo scopo di definire i requisiti tecnici della fornitura dei servizi specificati all'art.3 del Contratto di Servizio tra il Comune di Reggio Calabria e la società HERMES Servizi Metropolitan S.r.l. e precisamente:

- ✓ supporto tecnico e tecnologico, anche di tipo procedurale, istruttorio ed endoprocedimentale, al Comune nella progettazione, produzione ed implementazione di soluzioni ed applicazioni di tipo informatico e web per la gestione dei propri servizi in una logica di Sistema Informatico

Integrato, nonché di tutte le attività connesse, propedeutiche e/o complementari ai medesimi servizi.

Tutti i servizi sono corrisposti a canone fisso sulle dimensioni indicate, per cui non saranno considerati all'interno dell'affidamento prestazioni a misura.

Allo scopo di meglio definire i singoli servizi, è parte integrante del presente disciplinare il documento "Contesto tecnologico e portafoglio applicativo", che riporta l'elenco dei beni rientranti nel presente disciplinare di servizio nonché dei software applicativi realizzati dalla società o affidati ad essa per la gestione. Tale documento è identificato con Allegato 1.

Nei vari articoli, strutturati in maniera speculare, sono descritti i servizi affidati alla società, gli standard (o modalità) operativi, i criteri di attivazione e di gestione delle eventuali interruzioni, l'arco temporale di svolgimento del servizio, i livelli di servizio e i parametri delle rendicontazioni.

2 OGGETTO DEL DISCIPLINARE

Il presente disciplinare definisce in maniera puntuale le modalità di erogazione dei seguenti servizi affidati alla Società:

1. Conduzione e gestione dei sistemi informativi del Comune e dell'infrastruttura a supporto;
2. Assistenza e manutenzione dei sistemi e dell'infrastruttura tecnologica del Comune, ove non affidato a terzi nei termini di legge
3. Gestione di postazioni di lavoro presso il Comune, al fine di garantire la corretta funzionalità a livello operativo ed applicativo
4. Conduzione, sviluppo e manutenzione correttiva/adequativa/migliorativa del sistema informativo del Comune, nonché assistenza tecnica ed applicativa agli utenti dello stesso sistema informativo
5. Analisi, ricerca, progettazione e sviluppo di soluzioni applicative nell'ottica dell'armonizzazione del Sistema informativo comunale

Per ciascun servizio sono descritte le attività che lo compongono, le caratteristiche tecnico/operative (modalità di espletamento del servizio o standard operativo, modalità di gestione delle interruzioni, modalità di gestione di eventuali reclami), i criteri di attivazione e chiusura, l'arco temporale di svolgimento del servizio, i livelli di servizio e le modalità di rendicontazione.

3 CONDUZIONE E GESTIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI DEL COMUNE E DELL'INFRASTRUTTURA A SUPPORTO

3.1 Descrizione

Il servizio ha per oggetto tutte le attività inerenti la gestione operativa dei sistemi in uso al Comune, nonché il monitoraggio dell'intera infrastruttura tecnologica a supporto, al fine di garantirne la completa funzionalità. Il servizio di gestione e sviluppo dei sistemi include tutte quelle attività

necessarie per condurre e mantenere sempre aggiornata e funzionante l'infrastruttura hardware e software utilizzata per l'erogazione dei servizi informatici del Comune.

I sistemi e le infrastrutture in gestione sono quelle indicate nell'Allegato 1.

3.2 Specifiche del servizio

Nello specifico il servizio comprende le seguenti attività:

- ✓ conduzione operativa dei sistemi;
- ✓ monitoraggio dei sistemi per la rilevazione e la risoluzione di malfunzionamenti hardware e software;
- ✓ monitoraggio costante delle prestazioni;
- ✓ installazioni di hardware e software di base sui sistemi, loro configurazione, personalizzazione ed eventuale distribuzione presso sistemi periferici in relazione ad aggiornamenti di configurazioni esistenti;
- ✓ configurazione, gestione e definizione delle modalità di utilizzo dello storage messo a disposizione dal Comune in termini di regole di allocazione e movimentazione dei dati;
- ✓ definizione, realizzazione, schedulazione e esecuzione delle procedure di gestione dei sistemi e dei collegamenti;
- ✓ gestione degli allarmi e delle attività di riparazione/sostituzione di sistemi/componenti difettosi nel rispetto degli SLA contrattuali;
- ✓ assistenza in remoto e in locale di quanto attivato dalle funzionalità di help desk di primo livello;
- ✓ gestione dei backup/restore dei dati di sistema;
- ✓ mantenimento della funzionalità e dell'efficienza delle apparecchiature oggetto del servizio, con attivazione delle necessarie procedure in caso di guasti che richiedono sostituzioni o acquisto di parti hardware da parte del Comune;
- ✓ ogni attività tesa alla riduzione dei tempi di fermo delle apparecchiature e dei sistemi, a fronte di malfunzionamenti o errori, entro i termini stabiliti;
- ✓ verifica e mantenimento dei requisiti di sicurezza funzionale, associati agli apparati e ai sistemi oggetto del servizio;
- ✓ fornitura di tutte le informazioni necessarie per il corretto uso dei prodotti/sistemi;
- ✓ gestione delle richieste d'intervento per tutto l'iter operativo, fino alla soluzione del problema
- ✓ gestione della sicurezza dei sistemi (antivirus, patching dei s.o.)
- ✓ gestione delle policy di sicurezza della rete (firewall, ids, gateway antispam, filtering, etc.) su apparati non affidati a terzi;
- ✓ gestione dei LOG
- ✓ gestione delle Identità, password e profilature
- ✓ esecuzione delle elaborazioni statistiche periodiche previste ai fini della determinazione dei livelli di qualità del servizio erogato

La Società sin d'ora si impegna a mettere a disposizione un sistema di monitoraggio dei sistemi e della rete così da effettuare un controllo continuo e costante sullo stato delle componenti.

3.3 Caratteristiche Tecnico – Operative

3.3.1 Verifica stato dei sistemi

Dal momento dell'avvio dei servizi, trattandosi di subentro in attività già poste in essere da altro soggetto, i sistemi sono già in uno stato di piena disponibilità ('always on') salvo diverse condizioni operative meglio specificate nell'Allegato 1. Pertanto, il sistema di monitoraggio garantisce la corretta visione circa lo stato dei sistemi, attivando specifici alert in base al verificarsi di determinati eventi, dai quali conseguono le relative azioni di ripristino.

Il controllo sui sistemi viene effettuato dal personale preposto solo in seguito ai riavvii programmati, attivati normalmComune al di fuori delle fasce in cui il servizio dovrà risultare garantito. Lo scopo di tale controllo è quello di verificare il ritorno alla condizione di operatività normale di tutti i servizi di sistema e delle componenti (HW e SW) interessate, successivamComune ai riavvii programmati.

Tutte le attività, come detto, saranno attivate o attraverso il sistema di monitoraggio e i relativi strumenti di controllo o direttamente sui sistemi "on-site".

3.3.2 Controllo del funzionamento dell'infrastruttura a supporto

Il gruppo sistemistico dedicato alla gestione del servizio, ha il compito di verificare costantemente, attraverso gli strumenti di monitoraggio, il corretto funzionamento delle varie componenti la struttura.

3.3.3 Diagnosi di primo livello dei malfunzionamenti e azioni correttive

Utilizzando gli strumenti di gestione e controllo, il gruppo sistemistico garantirà l'immediata identificazione di qualsiasi anomalia (HW e SW) che dovesse manifestarsi sulla struttura con conseguente attivazione dei canali necessari (supporto di II Livello o terzi Fornitori a seconda dei casi) al fine di giungere repentinamComune alla risoluzione della stessa. Ogni eventuale anomalia sarà comunque registrata nel database dell'Help Desk.

3.3.4 Gestione profilazione utenti

Il gruppo sistemistico ha il compito di verificare e gestire i "profili utente" in accordo con i Dirigenti dei settori o i responsabili da essi individuati. Questa attività comprende la creazione, la rimozione e l'associazione a gruppi dei profili con conseguente gestione della sicurezza – permessi operativi ed accessi.

Qualsiasi segnalazione inerComune la creazione, modifica od eliminazione di un profilo sarà comunicata alla struttura attraverso i canali previsti, così da tenere traccia di data, ora e nominativo del Dirigente /Responsabile di settore richiedComune

3.3.5 Gestione policy di sicurezza

In accordo con i Dirigenti dei settori o i responsabili da essi individuati, saranno gestite le politiche di sicurezza relativamente all'utilizzo dei sistemi e della rete di comunicazione. A tal fine sarà

opportuno redigere/revisionare, congiuntamente con il Comune, il Regolamento sull'utilizzo dei sistemi e della rete.

3.4 Registrazione e gestione delle segnalazioni (help desk)

Sia per questo servizio, ma in generale per tutti i servizi oggetto di questo disciplinare, sarà attivata la piattaforma di Help Desk attraverso la quale, sarà possibile registrare su un apposito Database, ogni segnalazione di anomalia direttamente (da parte dell'utente abilitato) o indirettamente (da parte del sistema di monitoraggio) all'interno dell'apposito sistema di gestione segnalazioni. Queste verranno processate in modo da eliminare le anomalie nel più breve tempo possibile a partire dal momento stesso in cui il problema viene evidenziato (fase di diagnosi di primo livello).

Il sistema di help desk provvederà a registrare:

- ✓ Data e ora dell'apertura - modifica - chiusura
- ✓ Numero identificativo dell'incidente
- ✓ Identificazione dell'utente
- ✓ Identificazione dell'operatore che ha ricevuto la segnalazione
- ✓ Modalità di contatto (telefono - mail - ...)
- ✓ Classificazione completa (categoria, impatto, urgenza, priorità)
- ✓ Descrizione dell'incidente (sintomi)
- ✓ Cause che lo hanno provocato (diagnosi)
- ✓ Identificazione del tecnico di 2°/3° livello (se interessati)
- ✓ Modalità di correzione
- ✓ Modalità di chiusura

3.5 Modalità di gestione delle eventuali interruzioni

La Società garantisce la presenza continua di personale professionalmente adeguato in grado di assicurare la corretta gestione del servizio, secondo quanto evidenziato e nel rispetto degli orari di lavoro concordati. La stessa opererà con l'obiettivo di ridurre al minimo il rischio di guasti di tipo "bloccante" che comportino un fermo del servizio.

Tutte le operazioni relative fanno capo al personale della Società.

Interruzioni di minore rilievo, vengono gestite e soddisfatte tramite il servizio di help-desk.

In ogni caso, a fronte di eventuali interruzioni, il Responsabile del servizio, provvederà a comunicare tempestivamente ai Funzionari indicati dal Comune:

- ✓ causa dell'interruzione;
- ✓ i tempi previsti per la loro risoluzione;

Per ogni interruzione del servizio su apparati critici viene prodotta una relazione redatta dal Responsabile del servizio, riportante:

- ✓ data ed ora dell'interruzione;
- ✓ motivo dell'interruzione;
- ✓ data ed ora in cui è stata formalizzata l'interruzione ai Referenti del Comune;

- ✓ interventi necessari per il ripristino e tempo stimato;
- ✓ data ed ora del ripristino del servizio.
- ✓ tipi di interventi effettuati per il ripristino e loro descrizione;
- ✓ data ed ora in cui è stata formalizzata la riattivazione ai Referenti del Comune.

Tutte le schede prodotte saranno registrate tramite gli appositi strumenti di gestione a scopo statistico, ed utilizzate per la determinazione del livello di servizio.

3.6 Modalità di gestione delle segnalazioni e dei reclami

La gestione delle segnalazioni e degli eventuali reclami avverrà attraverso il sistema di Help Desk menzionato al punto 1.3.1, al paragrafo Registrazione e gestione delle segnalazioni.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate dal personale allo scopo abilitato. I reclami sull'operato della società, esclusivamente su questioni inerenti il servizio in oggetto, potranno essere formulati esclusivamente da parte del Dirigente di Settore, sempre attraverso il sistema di Help Desk, utilizzando il form Reclami, messo a disposizione dalla società.

3.7 Criteri di attivazione

La richiesta di intervento, riguardando componenti critiche dell'infrastruttura (server, apparati di rete, ecc..) può essere generata:

- ✓ In automatico, dal sistema di monitoraggio che la società provvederà ad implementare
- ✓ Dai tecnici della società o da uno degli utenti autorizzati attraverso il sistema di help desk

Per le caratteristiche operative fare riferimento *all' Allegato 2 - Caratteristiche operative sistema di help Desk e NMS*

3.8 Arco temporale del servizio

Il servizio sarà operativo:

- ✓ h24 per quel che riguarda la rilevazione dei problemi attraverso il sistema automatico di monitoraggio
- ✓ Dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00 per quel che riguarda gli interventi di ripristino
- ✓ Sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00 per le attività di assistenza sui sistemi dei servizi Demografici

Esigenze estemporanee – extra orario, giorni non lavorativi, attività che richiedono interventi straordinari – saranno soddisfatte, previo accordo, definendo modalità di intervento e relativi costi. La definizione delle fasce orarie, durante le quali il servizio dovrà risultare “sempre attivo”, permette di fissare i limiti temporali di valutazione della “qualità del servizio”.

3.9 Livelli di servizio

La valutazione dei livelli di servizio è effettuata in termini di affidabilità del servizio¹ ed è valutata in termini di disponibilità dei sistemi critici o di particolare rilevanza.²

Per la determinazione del “livello di servizio” verranno fornite misure riportanti:

- ✓ la percentuale di indisponibilità globale
- ✓ la durata degli interventi di ripristino
- ✓ la rapidità con cui verranno attivate le azioni correttive (tempi di risposta)

A questo scopo, attraverso l'utilizzo del sistema di monitoraggio, vi sarà la costante verifica dello stato operativo così da registrare tutte le informazioni relativamente all'indisponibilità dei sistemi. Contestualmente, mediante la procedura di “help desk”, saranno prodotti i dati relativi ai tempi di risposta e di risoluzione degli interventi.

Le registrazioni, secondo gli standard operativi per l'IT Service Management, dovranno contenere:

- ✓ data ed ora di ogni avvio, riavvio od arresto dei sistemi;
- ✓ data ed ora di ogni procedura applicativa avviata, compreso quelle di back-up, e la loro durata;
- ✓ data ed ora di ogni problema rilevato con annotazione della componente affetta dal problema (sia HW che SW), descrizione del medesimo,;
- ✓ data ed ora di ogni problema risolto, descrizione dell'intervento effettuato, responsabile della risoluzione, componenti utilizzate e tempo impiegato.

Nelle tabelle sottostanti vengono riportati, relativamente alle componenti definibili *critiche*, i valori di soglia previsti:

<i>Elemento per il calcolo</i>	<i>Definizione</i>
Finestra temporale di erogazione	è definita la sola finestra di erogazione estesa: 00:00 – 24:00, 7 giorni su 7
PAS per il calcolo della disponibilità complessiva	Sistema di monitoring
Valore del PAS	Canone associato al servizio.

<i>Parametro da rilevare</i>	<i>Limite (SLA Target)</i>	<i>Penale</i>
Disponibilità complessiva dei	99,5%	0,2% del valore del PAS per

¹ L'affidabilità del servizio sarà misurata in termini di disponibilità, espressa in valori percentuali come $100 \times (1 - Ti/Ts)$ dove

Ti sono i minuti interruzione di servizio e

Ts è il tempo totale di servizio pari a 24 ore al giorno per 7 giorni alla settimana.

Sia da Ti che da Ts verranno sottratti i minuti di interruzione per cause non imputabili alla Società (esempio: apparecchiature in manutenzione a terzi o ancora in garanzia, interruzioni dovute a guasti sulle linee elettriche o di comunicazione, ecc...).

² Sono 'critiche' le apparecchiature il cui disservizio comporti immediatamente il blocco o il lavoro di più utenti (es: router, switch, server, ecc...). Sono non critiche le apparecchiature il cui disservizio comporti il blocco o il ritardo del lavoro dell'unico utente di tali apparecchiature (postazioni di lavoro, scanner, stampanti, ecc..)

sistemi e della rete		ogni scostamento in diminuzione di 0,1% rispetto al limite
Tempo di ripristino	<ul style="list-style-type: none"> • Disservizio “bloccante”: entro il giorno lavorativo successivo nel 100% dei casi • Disservizio “non bloccante”: entro il secondo giorno lavorativo successivo nel 100% dei casi 	Per ogni evento “tempo di ripristino maggiore del valore di target”, 0,1% del valore del PAS per ogni giorno eccedente il limite (SLA Target).
Tempo di attivazione dei fornitori titolari di eventuali contratti di manutenzione	Entro 2 ore nel 100% dei casi	Per ogni evento “tempo di attivazione dei fornitori maggiore del valore di target”, 0,1% del valore del PAS per ogni giorno eccedente il limite (SLA Target)
Tempo massimo di completamento di una operazione di software distribution sui server	Entro 3 giorni dalla richiesta dell’Amm.ne nel 100% dei casi	Per ogni evento “tempo di completamento maggiore del valore di target”, 0,1% del valore del PAS per ogni giorno eccedente il limite (SLA Target).
Tempo di ripristino da remoto del software installato in caso di completa ricostruzione	Entro 4 giorni nel 100% dei casi	Per ogni evento “tempo di ripristino maggiore del valore di target”, 0,1% del valore del PAS per ogni giorno eccedente il limite (SLA Target).

I dati che scaturiscono dal monitoraggio costituiscono gli indicatori della qualità del servizio e consentono di verificare la rispondenza degli stessi rispetto a quelli attesi.

Per misurare la disponibilità si farà uso del sistema di monitoraggio che valuterà la raggiungibilità del servizio e i tempi di risposta dei sistemi.

3.10 Rendicontazione (Modelli di reportistica)

Periodicamente, con la cadenza prevista dal contratto, saranno forniti i dati relativi allo stato dei servizi ricavati dai sistemi di “help desk” e “monitoraggio”.

Il sistema di help desk evidenzia:

- ✓ lo stato delle segnalazioni
- ✓ la condizione “operativa” (risolti o non risolti),
- ✓ l’orario di apertura e chiusura,
- ✓ la descrizione della soluzione applicata

- ✓ il Referente sistemistico (quando risolti).

Il sistema di monitoraggio evidenzia:

- ✓ data, giorno ed ora dell'ultimo riavvio
- ✓ data, giorno ed ora dell'ultimo guasto rilevato
- ✓ stato delle singole componenti della struttura (HW e SW).

Tutte le informazioni saranno raccolte in un apposito report, accompagnato dalla relazione del Responsabile individuato dalla società, al fine di verificare la rispondenza del servizio erogato con quanto concordato con il Comune.

4.ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEI SISTEMI E DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DEL COMUNE, OVE NON AFFIDATO A TERZI NEI TERMINI DI LEGGE

4.1 Descrizione

Il servizio si sostanzia nelle attività di assistenza e manutenzione hardware su tutte le apparecchiature informatiche in uso presso le sedi del Comune di Reggio Calabria, come descritte nell'Allegato 1 e fino ad una dimensione massima aggiuntiva pari al 30% di tutte le tipologie di risorse che ne fanno parte, nessuna esclusa.

Il servizio di assistenza e manutenzione consiste nell'individuazione delle cause del guasto/problematica, nonché nella risoluzione delle stesse. Nel caso di guasti, qualora gli apparati non risultassero già coperti da un contratto di manutenzione o garanzia da parte di fornitori e/o produttori, nel servizio saranno comprese anche tutte le prestazioni necessarie al ripristino delle stesse mediante riparazione o sostituzione, l'eliminazione degli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento, il controllo e ripristino delle normali condizioni di funzionamento e l'eventuale riprogrammazione degli apparati di rete locale. Saranno escluse dalla copertura contrattuale tutte le parti di ricambio che si rendono necessarie per risolvere la problematica, per le quali la società provvederà a fornire al Comune le specifiche tecniche per il loro acquisto.

4.2 Specifiche del servizio

Le attività previste dalla fornitura sono:

a) Assistenza tecnica sui sistemi e sugli apparati di rete

Riguarda le attività di assistenza su sistemi e apparati di rete, ivi compresi gli interventi hw e sw periodici programmati per garantire il buon funzionamento dei sistemi, dall'upgrade del firmware dei server alla pulizia integrale degli stessi (es. rimozione della polvere all'interno dei server ecc.) e manutenzione dei server e dei relativi armadi rack.

Tale attività dovrà assicurare gli interventi on-site su tutti i sistemi oggetto del servizio, nel rispetto dei livelli di servizio concordati.

Le attività di assistenza includono i server e i dispositivi attivi e passivi di rete locale (hub, switch, firewall, ecc.) così come indicato nell'Allegato 1.

Il processo di gestione di ciascun intervento dovrà avvalersi degli strumenti di controllo e tracciamento del flusso operativo e della base dati stabiliti attraverso il servizio di Help Desk a cui, in generale, sono indirizzate le richieste di supporto informatico.

Per quanto riguarda le apparecchiature già presenti presso l'Amministrazione si applicano le seguenti condizioni:

- ✓ per quelle in garanzia è richiesto alla società di gestire le richieste di assistenza attraverso l'attivazione ed il controllo delle società produttrici con cui vige il contratto;
- ✓ per quelle non in garanzia, solo in caso di particolari criticità nella riparazione delle apparecchiature (per esempio per apparecchiature obsolete per le quali è difficoltoso o impossibile reperire le parti di ricambio) è data facoltà alla società di proporre, e concordare con il Comune, la sostituzione delle stesse. In questo ambito, il fornitore sarà anche responsabile della produzione periodica del prospetto riepilogativo dello stato degli interventi di assistenza effettuati.

b) Manutenzione preventiva

Per Manutenzione Preventiva si intende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza ai livelli di operatività ed efficienza richiesti dell'ambiente tecnologico del sistema informativo, come ad esempio adeguamenti necessari per l'aggiornamento di versioni del firmware di base delle apparecchiature, adeguamenti necessari per preservare l'efficienza degli apparati, ecc.. Sarà cura della società proporre e concordare con i responsabili del Comune interventi finalizzati all'ottimizzazione ed al necessario aggiornamento tecnologico delle apparecchiature.

In particolare gli interventi minimi richiesti consistono in:

- ✓ Verifica dello stato fisico dell'Hardware (ad esempio: stato di efficienza dei dischi, stato di efficienza delle ventole, stato di efficienza delle porte di switch, stato di conservazione dei nastri, verifica dei residui di toner dalle periferiche di rete, ecc.) e rimozione delle cause che ne compromettono l'operatività.
- ✓ Verifica della configurazione del firmware in esercizio ed eventuale segnalazione di necessità di upgrade e/o sostituzioni.
- ✓ Eventuale aggiornamento dell'hardware secondo quanto indicato dal costruttore.

c) Manutenzione Correttiva

Per manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle apparecchiature, tale attività è innescata da impedimenti all'esecuzione dell'applicazione/funzione o da differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento rispetto a quello atteso. Il servizio di manutenzione correttiva è pertanto teso alla risoluzione on-site dei difetti presenti attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti.

Le attività del servizio implicano sia interventi on-site che da remoto presso le sedi del Comune.

Nello specifico, il servizio consiste in:

- ✓ Riparazione o sostituzione integrale di apparecchiature o parti di queste risultate difettose, danneggiate o inutilizzabili, sia per le componenti hardware che software,;
- ✓ Riconfigurazione e ripristino della funzionalità operativa delle apparecchiature;
- ✓ Nel caso si renda necessario, reinstallazione e riconfigurazione sia del software standard che delle componenti non standard, secondo procedure concordate con il Comune;
- ✓ Nel caso si renda necessario, salvataggio dei dati utente e delle configurazioni e loro ripristino nella configurazione finale;
- ✓ Capacità di escalation, per la risoluzione dei problemi, a livelli superiori di supporto sino ai laboratori del produttore.

Nelle condizioni di manutenzione correttiva fuori garanzia, il Comune, su indicazione della società, dovrà farsi carico dell'eventuale sostituzione di parti di ricambio, di componenti hardware accessorie o di moduli software, oggetto del servizio di manutenzione.

4.3 Caratteristiche Tecnico – Operative

La gestione del servizio è demandata alla struttura di assistenza tecnica definita dalla società.

Attraverso il sistema di monitoraggio e le segnalazioni provenienti dall'help desk, il gruppo tecnico effettuerà le azioni ritenute necessarie al fine di soddisfare gli obiettivi del servizio.

4.3.1 Assistenza sui sistemi e le apparecchiature di rete

Tale attività, basandosi su quanto previsto dal servizio di cui al Capitolo 3, prevede l'esecuzione di interventi di assistenza volti a risolvere problematiche bloccanti, non gestibili attraverso i sistemi di monitoraggio e controllo remoto.

4.3.2 Manutenzione preventiva

L'attività di manutenzione preventiva deve essere pianificata nel tempo al fine di prevenire il verificarsi di errori, malfunzioni e guasti.

4.3.3 Manutenzione Correttiva

L'attività di manutenzione correttiva, differentemente dall'assistenza, ha l'obiettivo di aggiornare lo stato delle componenti dei sistemi o degli apparati di rete a seguito di eventuali 'rilasci' da parte dei produttori hardware o software.

4.3.4 Documentazione a supporto

Il Responsabile del servizio avrà cura di predisporre, di volta in volta, un documento da trasmettere al Dirigente del Settore competente sul sistema oggetto della manutenzione, nel quale saranno specificati:

- ✓ Il sistema o l'apparato oggetto dell'intervento manutentivo

- ✓ La tipologia di manutenzione prevista
- ✓ La motivazione della manutenzione
- ✓ I tempi di ripristino delle funzionalità

4.4 Criteri di attivazione

A seconda della tipologia di intervento, sono previsti criteri diversi per l'attivazione del servizio.

4.4.1 Assistenza sui sistemi e le apparecchiature di rete

La richiesta di intervento, riguardando componenti critiche dell'infrastruttura (server, apparati di rete, ecc.) può essere generata:

- ✓ In automatico, dal sistema di monitoraggio che la società provvederà ad implementare
- ✓ Dai tecnici della società o da uno degli utenti autorizzati attraverso il sistema di help desk

4.4.2 Manutenzione preventiva

Il servizio è attivato dal Responsabile quando se ne manifestino le condizioni, attraverso una comunicazione al Dirigente del settore competente sul sistema oggetto della manutenzione, così come specificato al punto Documentazione a supporto.

4.4.3 Manutenzione correttiva

Il servizio è attivato dal Responsabile, a seguito di rilascio di patch correttive da parte del produttore del sistema o dell'apparato oggetto della manutenzione, attraverso una comunicazione al Dirigente del settore competente sul sistema oggetto della manutenzione, così come specificato al punto Documentazione a supporto.

4.5 Arco temporale del servizio

Il servizio sarà operativo:

- ✓ h24 per quel che riguarda la rilevazione dei problemi attraverso il sistema automatico di monitoraggio
- ✓ Dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00 per quel che riguarda gli interventi di ripristino
- ✓ Sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00 per le attività di assistenza sui sistemi dei servizi Demografici

Esigenze estemporanee – extra orario, giorni non lavorativi, attività che richiedono interventi straordinari – saranno soddisfatte, previo accordo, definendo modalità di intervento e relativi costi. La definizione delle fasce orarie, durante le quali il servizio dovrà risultare “sempre attivo”, permette di fissare i limiti temporali di valutazione della “qualità del servizio”.

4.6 Livelli di servizio (metriche e KPI)

Relativamente al servizio di manutenzione gli indicatori da tenere in considerazione per i livelli di servizio sono espressi nelle tabelle seguenti

GESTIONE DELLE CHIAMATE	
<i>Elemento per il calcolo</i>	<i>Definizione</i>
Finestra temporale di erogazione	è definita la sola finestra di erogazione estesa: 00:00 – 24:00, 7 giorni su 7
Tempo di attesa	Tempo, misurato in secondi, che intercorre tra l'ingresso della chiamata nel sistema di help Desk e la risposta da parte dell'operatore del sistema
Tempo di risposta al disservizio	Tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio da parte dell'utente e la segnalazione all'utente della diagnosi di massima e del tempo di ripristino previsto. Misurazione effettuata nella finestra temporale di erogazione del servizio.

UPTIME RETI E SISTEMI		
<i>Parametro da rilevare</i>	<i>Limite (SLA Target)</i>	<i>Penale</i>
<i>Tempo di attesa</i>	≤ 60 secondi	50 Euro per ogni evento di mancato rispetto del limite (SLA Target)
<i>Tempo di risposta al disservizio</i>	≤ 60 minuti	100 Euro per ogni evento di mancato rispetto del limite (SLA Target) 300 Euro per ogni evento di mancato rispetto del limite (SLA Target) nel caso l'Amministrazione si avvalga del servizio di "Help Desk on-site"

<i>Elemento per il calcolo</i>	<i>Definizione</i>
PAS per il calcolo della disponibilità complessiva	Sistema di help Desk
Valore del PAS	Canone associato al servizio.

Parametro da rilevare	Limite (SLA Target)	Penale
Disponibilità complessiva dei sistemi e della rete	99,5%	0,2% del valore del PAS per ogni scostamento in diminuzione di 0,1% rispetto al limite
Tempo di ripristino	<ul style="list-style-type: none"> • Disservizio “bloccante”: entro il giorno lavorativo successivo nel 100% dei casi • Disservizio “non bloccante”: entro il secondo giorno lavorativo successivo nel 100% dei casi 	Per ogni evento “tempo di ripristino maggiore del valore di target”, 0,1% del valore del PAS per ogni giorno eccedente il limite (SLA Target).
Tempo di attivazione dei fornitori titolari di eventuali contratti di manutenzione	Entro 2 ore nel 100% dei casi	Per ogni evento “tempo di attivazione dei fornitori maggiore del valore di target”, 0,1% del valore del PAS per ogni giorno eccedente il limite (SLA Target)
Tempo massimo di completamento di una operazione di software distribution sui server	Entro 3 giorni dalla richiesta dell’Amm.ne nel 100% dei casi	Per ogni evento “tempo di completamento maggiore del valore di target”, 0,1% del valore del PAS per ogni giorno eccedente il limite (SLA Target).
Tempo di ripristino del software installato in caso di completa ricostruzione	Entro 4 giorni nel 100% dei casi	Per ogni evento “tempo di ripristino maggiore del valore di target”, 0,1% del valore del PAS per ogni giorno eccedente il limite (SLA Target).

4.7Rendicontazione (Modelli di reportistica)

Periodicamente, con la cadenza prevista dal contratto, saranno forniti i dati relativi agli interventi di assistenza e manutenzione effettuati.

Periodicamente, con la frequenza convenuta, sarà prodotto un report con l’indicazione degli interventi di assistenza e manutenzione effettuati, con indicazione dei valori temporali utili a determinare la rispondenza ai livelli di servizio.

Tale report sarà parte integrante della dalla relazione del Responsabile individuato dalla società, al fine di verificare la rispondenza del servizio erogato con quanto concordato con il Comune.

5.GESTIONE DI POSTAZIONI DI LAVORO PRESSO IL COMUNE, AL FINE DI GARANTIRE LA CORRETTA FUNZIONALITÀ A LIVELLO OPERATIVO ED APPLICATIVO

5.1Descrizione

Il servizio di gestione delle configurazioni e assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro (PDL) e tutte le apparecchiature connesse e correlate (stampanti, fax, scanner, etc.) e gestione delle configurazioni è teso a garantire costantemente l'efficienza e l'operatività dell'utente.

Per Postazione di Lavoro (PDL) si intende l'insieme di risorse hardware e software che consComune all'utente di essere produttivo nello svolgimento del proprio lavoro.

In maniera non esaustiva una PDL può essere dunque composta da PC, monitor, stampante, fax, scanner, presa LAN, presa fonia, masterizzatore, programmi e procedure installati, etc.

Il documento di partenza per la gestione del servizio sarà il censimento iniziale che la società provvederà ad effettuare entro 3 mesi dall'approvazione del presente disciplinare. Il censimento dovrà contenere tutte le PDL come sopra definite, presenti nelle sedi centrali e periferiche del Comune.

5.2Specifiche del servizio

Il servizio si articola nelle attività di seguito descritte.

a) Gestione delle configurazioni

Il servizio di gestione delle configurazioni delle apparecchiature ha l'obiettivo di rendere disponibile e mantenere aggiornata, durante tutta la durata del contratto di servizio, una base informativa completa e dettagliata del parco macchine in uso presso il Comune. Nell'ambito di questo servizio dovranno essere indirizzati gli aspetti di configurazione hardware e software. A tal fine è strettamente necessario definire, con il Comune un regolamento su acquisti/dismissioni postazioni di lavoro informatiche.

b) Assistenza e manutenzione postazioni di lavoro

Le attività facenti parte del servizio riguardano i servizi di assistenza e manutenzione nonché le attività di installazione, movimentazione, aggiunte e cambiamenti (IMAC) delle postazioni di lavoro.

La gestione e la manutenzione delle postazioni di lavoro e delle configurazioni è scomponibile per elementi:

1. installazione/disinstallazione di un posto di lavoro, con o senza dismissione del pc;
2. movimentazione di un posto di lavoro;
3. aggiunta ad un posto di lavoro;
4. cambiamenti del posto di lavoro.

Oltre agli elementi sopra indicati, sono incluse anche le attività di:

- ✓ manutenzione del posto di lavoro, preventiva e correttiva;
- ✓ installazioni e upgrade hardware e/o software con licenza d'uso fornita dall'utente (s.o. antivirus, applicativi, memoria, schede interne etc.)
- ✓ modifica delle configurazioni;
- ✓ backup dati utente e ripristino a seguito di movimentazioni;
- ✓ eliminazione dati e tracce d'uso ai fini della privacy

I principali obiettivi del servizio sono i seguenti:

- ✓ mantenere in efficienza la postazione di lavoro dell'utente;
- ✓ mantenere l'allineamento delle postazioni di lavoro degli utenti alla piattaforma Hardware e Software definita dall'Amministrazione;
- ✓ garantire all'utente l'operatività seguendone la mobilità nell'ambito lavorativo.

5.3 Caratteristiche tecnico operative

5.3.1 Gestione delle configurazioni

La gestione delle configurazioni sarà effettuata attraverso la predisposizione di un apposito database delle configurazioni che dovrà contenere:

- ✓ Apparecchiature informatiche e relative caratteristiche tecniche.
- ✓ Software operativo ed applicativo, inclusi gli aggiornamenti.

Il database sarà integrato con il sistema di Help Desk così da avere sempre la visione corretta del sistema oggetto dei servizi di assistenza e manutenzione.

L'aggiornamento del DB a seguito di nuove acquisizioni/dismissioni sarà effettuato dalla società previa relativa comunicazione da parte del Comune, come disciplinato nel regolamento su acquisti/dismissioni postazioni di lavoro informatiche.

5.3.2 Assistenza e manutenzione postazioni di lavoro

Il servizio interagisce anche con tutte le attività connesse e relative agli altri servizi, quale ad esempio la Gestione dei sistemi, la manutenzione dei sistemi, per i quali si rimanda ai relativi capitoli (3 e 4)

Le attività necessarie all'espletamento del servizio di gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro sono eseguite da personale tecnico, con competenze specialistiche, presso l'utente o da remoto con operatività diretta sulla postazione di lavoro.

5.4 Criteri di Attivazione

Il servizio sarà attivato mediante chiamata che può essere effettuata:

- ✓ telefonicamente, al numero telefonico messo a disposizione dall'Società;

- ✓ via email, all'indirizzo messo a disposizione dall'Società;
- ✓ in maniera autonoma in caso di manutenzione preventiva
- ✓ attraverso il sistema di help desk.

In ogni caso sarà necessario registrare l'intervento effettuato tramite il sistema di help desk, ai fini della rendicontazione.

5.5 Arco temporale del servizio

Il servizio sarà operativo:

- ✓ Dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00 per quel che riguarda gli interventi di ripristino
- ✓ Sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00 per le attività di assistenza sui sistemi dei servizi Demografici

Esigenze estemporanee – extra orario, giorni non lavorativi, attività che richiedono interventi straordinari – saranno soddisfatte, previo accordo, definendo modalità di intervento e relativi costi. La definizione delle fasce orarie, durante le quali il servizio dovrà risultare “sempre attivo”, permette di fissare i limiti temporali di valutazione della “qualità del servizio”.

5.6 Livelli di servizio

La valutazione dei livelli di servizio è effettuata valutando sia la disponibilità delle postazioni di lavoro prioritarie o di particolare rilevanza che le pdl standard.

Relativamente alle postazioni di lavoro prioritarie (le postazioni che impattano direttamente sull'utenza) sono da tenere in considerazione i seguenti valori di soglia:

<i>Elemento per il calcolo</i>	<i>Definizione</i>
Finestra temporale di erogazione	Dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00 Sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00
PAS per il calcolo della disponibilità complessiva	Sistema di help Desk
Valore del PAS	Canone associato al servizio.

<i>Parametro da rilevare</i>	<i>Limite (SLA Target)</i>	<i>Penale</i>
Disponibilità complessiva dei sistemi e della rete	99,5%	0,2% del valore del PAS per ogni scostamento in diminuzione di 0,1% rispetto al limite
Tempo di ripristino	• Disservizio “bloccante”: entro il giorno lavorativo successivo nel 100% dei	Per ogni evento “tempo di ripristino maggiore del valore di target”, 0,1% del valore del

	casi • Disservizio “non bloccante”: entro il secondo giorno lavorativo successivo nel 100% dei casi	PAS per ogni giorno eccedente il limite (SLA Target).
Tempo di attivazione dei fornitori titolari di eventuali contratti di manutenzione	Entro 2 ore nel 100% dei casi	Per ogni evento “tempo di attivazione dei fornitori maggiore del valore di target”, 0,1% del valore del PAS per ogni giorno eccedente il limite (SLA Target)
Tempo massimo di completamento di una operazione di software distribution sulle pdl	Entro 3 giorni dalla richiesta dell’Amm.ne nel 100% dei casi	Per ogni evento “tempo di completamento maggiore del valore di target”, 0,1% del valore del PAS per ogni giorno eccedente il limite (SLA Target).
Tempo di ripristino del software installato in caso di completa ricostruzione	Entro 2giorni nel 100% dei casi	Per ogni evento “tempo di ripristino maggiore del valore di target”, 0,1% del valore del PAS per ogni giorno eccedente il limite (SLA Target).

5.7Rendicontazione (Modelli di reportistica)

Periodicamente, con la cadenza prevista dal contratto, saranno forniti i dati relativi agli interventi di assistenza e manutenzione effettuati.

Periodicamente, con la frequenza convenuta, sarà prodotto un report con l’indicazione degli interventi di assistenza e manutenzione effettuati, con indicazione dei valori temporali utili a determinare la rispondenza ai livelli di servizio.

Tale report sarà parte integrante della dalla relazione del Responsabile individuato dalla società, al fine di verificare la rispondenza del servizio erogato con quanto concordato con il Comune.

Per quanto concerne il servizio di gestione delle configurazioni, annualmente la società provvederà a trasmettere un report contenente le informazioni relative a:

- ✓ Apparecchiature informatiche e relative caratteristiche tecniche
- ✓ Software operativo ed applicativo, inclusi gli aggiornamenti

6. CONDUZIONE, SVILUPPO E MANUTENZIONE CORRETTIVA / ADEGUATIVA / MIGLIORATIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO DEL COMUNE, NONCHÉ ASSISTENZA TECNICA ED APPLICATIVA AGLI UTENTI DELLO STESSO SISTEMA INFORMATIVO

6.1 Descrizione

Il servizio richiesto consiste nelle attività di supporto specialistico per la gestione dei sistemi e delle piattaforme applicative (conduzione applicativa), nonché nelle attività volte al miglioramento dell'efficienza delle singole piattaforme applicative (presidio). Rientrano tra queste attività:

- ✓ il capacity planning
- ✓ il supporto su tematiche inerenti il "problem solving";
- ✓ la fruizione ottimale di tutte le features software delle piattaforme applicative realizzate / mantenute dalla società stessa;
- ✓ il supporto specialistico nella gestione delle procedure informatiche;
- ✓ il supporto nell'individuazione delle migliori soluzioni operative;
- ✓ l'assistenza nelle procedure di gestione dei procedimenti;
- ✓ Servizi professionali: volti a garantire supporto strategico ed operativo al Comune nella realizzazione di specifici interventi su tematiche organizzative, tecniche e funzionali;
- ✓ tutte le altre attività che si rendono necessarie per assicurare il corretto utilizzo dei sistemi e delle piattaforme applicative del Comune.

6.2 Specifiche del servizio

La società avrà il compito di garantire la gestione in continuità degli applicativi al fine di consentire al Comune la fruizione ottimale delle applicazioni a supporto delle diverse attività realizzate. Gli applicativi oggetto del servizio sono quelli indicati nell'Allegato 1. Confluiranno nel servizio le future realizzazioni che la società provvederà ad effettuare per conto del Comune.

Le attività facenti parte del servizio sono:

- ✓ Manutenzione correttiva degli applicativi
- ✓ Supporto Specialistico
- ✓ Servizi di Presidio

La **Manutenzione correttiva** comprende interventi di ripristino delle funzionalità (correttiva) a seguito di malfunzionamenti dei componenti software, sia dell'attuale Sistema in produzione sia relativi ai rilasci progettati e realizzati dalla società. Con il termine "malfunzionamenti" si intende un qualunque evento che impedisce ad un'applicazione di pervenire a risultati corretti entro le tempistiche attese.

Il servizio sarà erogato sulla baseline complessiva del parco applicativo presente nel Comune così come descritto nell'Allegato 1, comprendendo nella stessa sia quella iniziale che i nuovi sviluppi realizzati all'interno del presente contratto.

Si precisa inoltre che il servizio sarà dovuto anche dopo la scadenza naturale del contratto per quei nuovi sviluppi per i quali non sia ancora decaduto il termine di garanzia legale di 12 mesi.

Il Supporto Specialistico riguarda tutte le attività necessarie a supportare il Comune nella gestione dei software applicativi.

Rientrano inoltre nell'ambito del servizio le attività di *Reporting Applicativo a Richiesta*. Tali attività riguardano la produzione di report applicativi specifici, su richiesta del Comune, producibili soltanto tramite intervento del Supporto Specialistico applicativo che esegue una fase elaborativa ad hoc.

I Servizi di Presidio hanno come ambito tutte le attività ripetitive e pianificabili, e definibili come attività ricorrenti, necessarie a:

- ✓ garantire il corretto mantenimento in uso delle applicazioni;
- ✓ preservare l'integrità dei dati;
- ✓ monitorare l'architettura applicativa e tutte le sue evoluzioni nel corso di durata del contratto indipendentemente dalla proprietà del software.

Obiettivo di tali attività è la rilevazione di qualsiasi condizione di malfunzionamento dei Sistemi gestiti sia in ottica correttiva che preventiva: pertanto ai fini del presente servizio di presidio, con il termine "malfunzionamento" si intendono sia problemi che rendono non fruibili i servizi erogati agli utenti che i degni di prestazione.

Il servizio di monitoraggio dovrà essere svolto mediante l'impiego, senza oneri per il Comune, di strumenti per le attività di monitoraggio delle performance dell'infrastruttura.

La gestione delle attività ricorrenti comprende:

- ✓ la definizione, con la supervisione del Comune, del Calendario delle attività Ricorrenti (CAR) e dei Piani di Esercizio delle applicazioni;
- ✓ l'esecuzione delle elaborazioni pianificate nel CAR nel rispetto delle priorità di elaborazione concordate nei piani di schedulazione;
- ✓ la pianificazione, l'assegnazione delle priorità, il controllo ed il monitoraggio dei job delle applicazioni secondo quanto previsto dai Piani di Esercizio;
- ✓ la validazione funzionale e il controllo dei risultati delle elaborazioni delle Applicazioni (dichiarate nel CAR e/o nei Piani di Esercizio), al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti nella base informativa e dei contenuti dei flussi informativi (ove previsti) provenienti da o destinati ad altre Applicazioni;
- ✓ le attività necessarie a garantire la disponibilità delle applicazioni a seconda del livello di criticità delle stesse nel rispetto degli SLA previsti e dei criteri che verranno concordati con Il Comune;
- ✓ le attività di monitoraggio sulle performance delle componenti applicative e di memorizzazione dei dati;

6.3 Caratteristiche tecnico-operative

6.3.1 Manutenzione Correttiva

Le attività di *Manutenzione correttiva* sono attivate dall'apertura e dall'assegnazione di un ticket sullo strumento di Help Desk.

Il servizio deve essere erogato secondo le seguenti modalità:

1. **Presa in carico:** sulla base delle informazioni ricevute e registrate sul Ticket, deve essere eseguita una prima analisi della segnalazione per riscontrare il problema sull'applicazione e prenderne in carico la correzione/ripristino attraverso accettazione ticket sull'apposito sistema di Help Desk.
2. **Analisi e classificazione:** la segnalazione presa in carico deve essere analizzata nel dettaglio per identificarne le eventuali azioni di correzione/ripristino, classificata a seconda della sua natura e pianificata per le attività di risoluzione (incluse eventuali attività di bonifica dei dati e/o installazione di eventuali patch su software di base e/o pacchetti);
3. **Verifica della prioritizzazione degli interventi,** aggiornamento della priorità assegnata all'intervento dall'Help Desk di I livello;
4. **Esecuzione intervento e collaudo:** l'intervento sul software deve essere realizzato rispettando gli standard di programmazione, le regole di ingegneria e le policy di sicurezza applicativa indicate dal Comune.
5. **Integration test:** la risoluzione approntata deve essere verificata nella sua correttezza, complessità ed integrazione con altre parti applicative attraverso un "test integrato".
6. **Chiusura attività:** il gruppo che ha preso in carico l'intervento deve registrare la chiusura delle proprie attività e rilasciare il Ticket all'HD di I livello perché dia seguito alle verifiche da parte dell'utente della correttezza dell'intervento stesso.

E' responsabilità della società in ogni fase del processo arricchire il ticket connesso alla segnalazione con tutte le informazioni utili alla sua successiva analisi e che consentano di comprendere la natura e le caratteristiche della problematica.

E' inoltre responsabilità della società mettere a disposizione strumenti e meccanismi per realizzare il trasferimento delle conoscenze sulle nuove soluzioni applicative o eventuali aggiornamenti alle risorse del Comune. A tal fine la società dovrà prevedere ed organizzare incontri periodici di allineamento sui diversi ambiti applicativi.

6.3.2 Supporto specialistico

Le richieste di supporto specialistico vengono inoltrate mediante apertura di specifico ticket sul Sistema di Trouble Ticketing con classificazione "Supporto specialistico".

L'attività di Supporto Specialistico dovrà prevedere le seguenti attività:

- ✓ **Presa in carico:** dovrà essere segnalata a sistema l'effettiva presa in carico della richiesta.
- ✓ **Esecuzione attività:** dovranno essere svolte le attività richieste in base alle tempistiche concordate con il richiedente Comune.
- ✓ **Chiusura:** la segnalazione dovrà essere chiusa da sistema.

6.3.3. Servizi di Presidio

I servizi di Presidio saranno erogati secondo le tempistiche e modalità definite nei seguenti documenti:

- a) **Piano di esercizio:** documento che descrive le modalità specifiche con cui dovrà essere gestita ogni singola applicazione.
- b) **Calendario attività ricorrenti:** documento necessario per il monitoraggio complessivo delle attività previste per il servizio nel quale saranno descritte in dettaglio tutte le operazioni da effettuarsi per la conduzione delle applicazioni.

a) Piano di esercizio

Per ogni applicazione oggetto del servizio, la società deve definire e concordare con il Comune il Piano di Esercizio dell'Applicazione.

La società deve provvedere inoltre all'aggiornamento e alla manutenzione del suddetto piano a seguito di variazioni relative a nuove esigenze di business.

Il Piano di Esercizio deve essere strutturato secondo lo schema di seguito riportato:

1. Orario d'esercizio. Per ogni giorno della settimana e altro periodo significativo per l'Applicazione, sono specificati:
 - 1.1 la finestra temporale giornaliera di disponibilità dell'Applicazione (TD), definita come periodo di tempo durante il quale l'Applicazione è attiva, funzionante ed effettivamente utilizzabile per lo svolgimento di tutte le funzioni di business;
 - 1.2 la finestra temporale giornaliera di disponibilità per l'utente, denominata anche di disponibilità on-line (TO), durante la quale l'Applicazione è disponibile al personale abilitato ad operare alla postazione utente;
 - 1.3 la finestra temporale periodica per gli interventi di manutenzione di qualsiasi tipo (TM);
 - 1.4 la finestra temporale periodica per l'effettuazione del backup off-line (TBK).
2. Procedure di salvataggio e ripristino dei dati e degli ambienti (Backup).
3. Attività on-line e batch relative al Calendario Attività Ricorrenti (CAR).
4. Fasi di elaborazione on-line e batch da sottoporre a monitoraggio.
5. Modalità di verifica dei risultati delle elaborazioni.

b) Calendario delle attività ricorrenti

Il CAR è un documento redatto dalla società al fine di pianificare, programmare, schedulare e controllare le attività ricorrenti. Il CAR è composto di:

- ✓ Elenco delle Attività Ricorrenti: contiene l'«anagrafica» delle attività ricorrenti e comprende attività automatizzate e non;
- ✓ Schedulazione delle Attività Ricorrenti: definisce la programmazione delle attività ricorrenti nel tempo e ne fornisce una visione integrata, agevolando pertanto il monitoraggio e controllo della corretta esecuzione delle attività quotidiane da parte della Società.

I cambiamenti al CAR possono essere originati dal rilascio in esercizio di una soluzione applicativa quale risultato di un Intervento Progettuale o da nuove esigenze di carattere tecnico/applicativo o di carattere funzionale e, comunque, non direttamente correlate al rilascio di un Cambiamento applicativo.

La pianificazione esecutiva delle attività ricorrenti e le eventuali variazioni alla stessa sono programmate dalla Società ed approvate dal Comune.

6.4 Criteri di attivazione

Il servizio sarà attivato mediante chiamata che può essere effettuata:

- ✓ telefonicamente, al numero telefonico messo a disposizione dall'Società;
- ✓ via email, all'indirizzo messo a disposizione dall'Società;
- ✓ in maniera autonoma in caso di manutenzione preventiva
- ✓ attraverso il sistema di help desk.

In ogni caso sarà necessario registrare l'intervento effettuato tramite il sistema di help desk, ai fini della rendicontazione.

6.5 Arco temporale del servizio

Il servizio sarà operativo:

- ✓ Dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00 per quel che riguarda gli interventi di ripristino

Esigenze estemporanee – extra orario, giorni non lavorativi, attività che richiedono interventi straordinari – saranno soddisfatte, previo accordo, definendo modalità di intervento e relativi costi. La definizione delle fasce orarie, durante le quali il servizio dovrà risultare “sempre attivo”, permette di fissare i limiti temporali di valutazione della “qualità del servizio”.

6.6 Livelli di Servizio

I Livelli di Servizio sono indicati nella tabella seguente.

Nome SLA	Descrizione SLA	Valore Atteso	Penale
Risoluzioni accettate al primo rilascio	% di interventi di manutenzione correttiva realizzati nel trimestre di riferimento accettati al primo rilascio.	≥ 90%	3 x mille del valore mensile del servizio per ogni 1% o frazione in diminuzione o rispetto al valore atteso
Tempo di presa in carico della segnalazione	% di interventi presi in carico entro i tempi indicati entro 2 ore	≥ 95%	3 x mille del valore mensile del servizio per ogni 1% o frazione in diminuzione o rispetto al valore atteso
Rispetto delle tempistiche di risoluzione	% di interventi realizzati nei tempi indicati: <ul style="list-style-type: none"> • Priorità 1 entro 4 ore, • Priorità 2 entro 8 ore, • Priorità 3 entro il giorno lavorativo successivo 	≥ 90%	3 x mille del valore mensile del servizio per ogni 1% o frazione in diminuzione o rispetto al valore atteso
Lavori eseguiti nel rispetto del calendario concordato	% di interventi di presidio, realizzati nel trimestre di riferimento, eseguiti nel rispetto del calendario concordato	≥ 90%	3 x mille del valore mensile del servizio per ogni 1% o frazione in diminuzione o rispetto al valore atteso
Tempo di Ripristino delle Applicazioni	% delle operazioni di ripristino concluse entro soglia rispetto al totale delle operazioni di ripristino nel trimestre di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> • Criticità 1 entro 4 ore • Criticità 2 entro 6 ore • Criticità 3 entro 12 ore 	≥ 90%	3 x mille del valore mensile del servizio per ogni 1% o frazione in diminuzione o rispetto al valore atteso
Case ricorsivi	Numero di interventi di manutenzione correttiva ricorsivi, cioè relativi allo stesso modulo per lo stesso malfunzionamento	=0	3 x mille del valore mensile dei servizi per ogni case ricorsivo in aumento rispetto al valore atteso

6.7 Rendicontazione (Modelli di reportistica)

Periodicamente, con la frequenza convenuta, sarà prodotto un report con l'indicazione delle attività effettuate, con indicazione dei valori temporali utili a determinare la rispondenza ai livelli di servizio.

Tale report sarà parte integrante della dalla relazione del Responsabile individuato dalla società, al fine di verificare la rispondenza del servizio erogato con quanto concordato con il Comune.



7. ANALISI, RICERCA, PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI SOLUZIONI APPLICATIVE NELL'OTTICA DELL'ARMONIZZAZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO COMUNALE

7.1 Descrizione

La società dovrà gestire gli interventi progettuali, MEV e MAD: volti al miglioramento/evoluzione del parco applicativo attuale e futuro del Comune.

Il contesto di applicazione dei servizi professionali di supporto riguarda i processi e le strutture organizzative del Comune interessate alla gestione dei rapporti con gli utenti, ai vari livelli, e il modello architetturale-tecnologico di integrazione con i sistemi informativi del Comune.

La tipologia del servizio richiede risorse in grado di interagire con il Comune e di fornire le adeguate competenze nelle necessarie attività di implementazione.

7.2 Specifiche del servizio

Di seguito si riportano i servizi professionali che costituiscono l'oggetto del servizio:

- ✓ progettazione attuazione degli interventi;
- ✓ individuazione e pianificazione degli interventi di revisione dei processi,
- ✓ definizione dei servizi e dei canali prioritari,
- ✓ definizione e attuazione dei piani di informatizzazione,
- ✓ introduzione di nuovi sistemi e tecnologie, processi, canali, servizi, riallocazione e integrazione degli stessi,
- ✓ supporto alla gestione del cambiamento: individuazione dei percorsi formativi (ICT) per il personale del Comune, analisi sulle opportunità legate alla introduzione di nuove tecnologie;
- ✓ studi di fattibilità, studi ed analisi di mercato, assistenza per l'espletamento di procedure di gara.

7.3 MasterPlan degli interventi

All'inizio ciascun anno contrattuale, il Comune presenterà alla Società un Masterplan, quale documento di pianificazione annuale contenente l'elenco degli interventi previsti per l'anno in corso.

Il Masterplan di ciascun anno riporterà:

- ✓ gli obiettivi da conseguire in termini di prodotti e sistemi informatici da realizzare, le priorità di ciascuno e le relative scadenze temporali;
- ✓ le previste attività di studio, analisi, disegno e realizzazione e le relative scadenze temporali;
- ✓ le previsioni di impiego di eventuale personale del Comune nelle figure degli utenti finali del sistema informativo e degli uffici delegati al controllo;
- ✓ la descrizione sintetica dei progetti richiesti dal Comune alla Società;
- ✓ il monte giorni a disposizione della Società per implementare gli interventi suddiviso per gruppi di lavoro

La redazione del Masterplan avviene secondo il seguente processo di massima:

1. Il Comune, considerato il Piano triennale di Informatizzazione in essere, definisce i requisiti di massima e le priorità dei singoli interventi previsti;
2. La Società fornisce la stima in termini di impegno in Giorni Persona degli interventi definiti;
3. La Società fornisce un monte Giorni Persona per gli interventi Manutentivi;
4. Il Comune approva le stime di massima indicate dalla Società e trasmette il documento alla Società stessa con l'indicazione delle priorità per la corretta pianificazione dei tempi associati ai singoli interventi;
5. La Società fornisce i tempi di realizzazione da includere nel Masterplan relativamente a ciascun intervento ivi previsto;
6. Il Comune approva il Masterplan con la determinazione dell'impegno in termini di Tempi.

Qualora nel corso di durata del contratto, per tutte quelle attività di cui sia già iniziata l'esecuzione del progetto, si determini per il Comune la necessità di far fronte a nuove o diverse esigenze, quali quelle di natura normativa, organizzativa e funzionale, il Comune provvederà alle conseguenti variazioni ed integrazioni del Masterplan.

Il Comune ha la corresponsabilità delle scelte tecniche da operare per l'attuazione del Masterplan e per il raggiungimento degli obiettivi ivi indicati, fermo restando che per le suddette scelte tecniche il Comune si avvarrà, nell'ambito dei servizi professionali, della consulenza della Società stessa per pareri, indagini di mercato, attività di benchmarking, ecc.

7.4 Caratteristiche tecniche operative

La gestione dei servizi avviene seguendo il processo di seguito indicato:

- ✓ **Richiesta Intervento:** Il Referente Applicativo del Comune invierà alla società una Richiesta di Intervento contenente le informazioni circa il Servizio da erogare.
- ✓ **Analisi e Stima dell'intervento:** sulla base delle informazioni ricevute la società effettuerà un'analisi circa l'intervento richiesto e fornirà, entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta, un macro-piano delle attività da realizzare con le relative tempistiche.
- ✓ **Realizzazione dell'intervento:** l'esecuzione dell'intervento è subordinata all'approvazione delle tempistiche stimate dalla società in fase di stima. La data di avvio delle attività non potrà essere di oltre 30 gg lavorativi dalla data della consegna del macro-piano dell'intervento, a meno di accordi specifici con il Referente Applicativo.
- ✓ **Chiusura attività:** la chiusura delle attività sarà comunicata formalmente dal Referente Applicativo a fronte dell'accettazione dei deliverables consegnati dalla società e concordati in fase di stima.

Tale sezione descrive le modalità con cui saranno gestiti ed erogati gli Interventi Progettuali (di seguito "IP") richiesti alla Società nel corso del contratto e gli interventi di MEV e MAD sulle Applicazioni esistenti volti al miglioramento del parco applicativo del Comune.

Nella categoria Interventi Progettuali rientrano la progettazione e la realizzazione di nuove funzionalità o soluzioni applicative non esistenti nel parco applicativo del Comune.

Rientrano invece nell'ambito delle MEV gli interventi di sviluppo sulle Applicazioni esistenti aventi lo scopo di ampliarne le funzionalità applicative al fine di rispondere a nuove esigenze espresse dal Comune.

La MAD comprende invece interventi volti ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi in esercizio all'evoluzione del Sistema Informativo e al Cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, di ambiente).

I componenti sviluppati dalla società nell'ambito delle MEV e delle MAD dovranno essere garantiti e mantenuti dalla consegna e per tutta la durata del periodo contrattuale, attraverso il servizio di cui al capitolo precedente, fermo restando quanto segue: le realizzazioni di nuove soluzioni applicative o nuove funzionalità, consegnate nei sei mesi precedenti alla scadenza del periodo di validità contrattuale, dovranno essere garantite e mantenute per un periodo di 12 mesi dalla data di accettazione delle stesse (remunerato nella forma di garanzia).

I componenti sviluppati dalla società nell'ambito degli Interventi progettuali dovranno essere garantiti e mantenuti dalla consegna per un periodo pari a 12 mesi.

7.5 Interventi progettuali

Il servizio in oggetto mira alla realizzazione del singolo IP minimizzando gli scostamenti in termini di tempi e qualità.

Si fa presente che come previsto dal CAD Art. 68 le pubbliche amministrazioni acquisiscono programmi informatici o parti di essi a seguito di una valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico tra le seguenti soluzioni disponibili sul mercato:

- ✓ software sviluppato per conto della pubblica amministrazione;
- ✓ riutilizzo di software o parti di esso sviluppati per conto della pubblica amministrazione;
- ✓ software libero o a codice sorgente aperto;
- ✓ software combinazione delle precedenti soluzioni.

Solo quando la valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico dimostri l'impossibilità di accedere a soluzioni open source o già sviluppate all'interno di una pubblica amministrazione ad un prezzo inferiore, è consentita l'acquisizione di programmi informatici di tipo proprietario mediante ricorso a licenza d'uso.

Visto quanto premesso la società, nel caso di realizzazione di software ad hoc per il Comune, si atterrà alle regole di ingegneria ed alle policy di sicurezza applicativa indicate dal Comune. Tali regole potranno essere riviste ed aggiornate dal Comune per tutta la durata del contratto, senza che nessun ristoro possa essere richiesto dalla società.

Si precisa inoltre che nelle attività che dovessero comportare realizzazione di siti web/portali la società si atterrà a quanto previsto dalla circolare n. 61/2013 del 29 marzo 2013 dell'Agenzia per l'Italia Digitale, avente ad oggetto le disposizioni del decreto legge 18 ottobre 2012, n.179, convertito con modificazioni dalle L. 17 dicembre 2012, n. 221, dal D.Lgs. n 82 del 2005 – Codice dell'Amministrazione Digitale – relativamente alle caratteristiche e ai dati pubblici da esporre necessariamente (cfr. artt. 53 e 54 del CAD) e di quanto previsto dalle Linee guida per i siti web

della PA emanate in riferimento all'art. 4 della Direttiva n.8/2009 del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione.

Si precisa inoltre che tutte le componenti applicative che verranno realizzate e che riguardano l'interazione con i sistemi dovranno rispettare gli standard previsti dal Sistema Pubblico di Connettività per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa, nonché garantire la portabilità su altre piattaforme oltre quella di sviluppo.

Tale servizio si compone di attività a carico del Comune (ad esempio la Gestione della Domanda) e di attività a carico della Società.

7.5.1 Modalità di erogazione

Il servizio di Gestione degli IP sarà operativo dall'inizio del contratto e, a fronte di specifiche esigenze del Comune specificate in un MasterPlan Annuale, sarà attivato secondo il processo di seguito indicato:

1. Il Referente Applicativo del Comune, a seguito della condivisione con il Responsabile di Sviluppo, invierà alla Società una richiesta recante le attività progettuali da porre in essere. Tale documento evidenzierà i macro-requisiti connessi alla copertura delle esigenze espresse dal Comune.
2. la Società predisporrà e formalizzerà una Proposta di Fornitura per l'intervento richiesto, entro 30 gg lavorativi dalla data di ricezione della richiesta, contenente:
 - ✓ soluzione che sarà realizzata per garantire la copertura dei macro-requisiti;
 - ✓ approccio e modalità di esecuzione dell'intervento;
 - ✓ pianificazione di massima del progetto (con specifica indicazione delle date di conclusione dell'analisi, conclusione dello sviluppo, passaggio in collaudo, passaggio in produzione);
 - ✓ data prevista di avvio delle attività di sviluppo;
3. Il Referente Applicativo ed il Responsabile di Contratto del Comune, siglando congiuntamente la Proposta della Società, ne autorizzano l'attivazione. La Proposta della Società sarà autorizzata nel rispetto dei poteri di spesa e delle procedure autorizzative previste dal Comune.

E' facoltà del Comune cancellare l'esecuzione di un progetto in qualsiasi momento senza che nulla sia dovuto alla Società, fatte salve le consuntivazioni di attività già completate ed opportunamente documentate.

All'avvio dell'intervento progettuale la Società dovrà comunicare al Comune il Team di Sviluppo che seguirà l'intervento e che affiancherà il Responsabile di Progetto nominato dal Comune. La società dovrà garantire per tutta la durata dell'intervento la stabilità del team, minimizzando il turnover delle risorse indicate.

Dette scelte saranno discusse tra le parti in fase di accordo sull'IP, così come l'eventuale necessità di dotarsi di specifici ambienti di sviluppo, di postazioni di lavoro per le risorse impegnate nell'IP.

Il servizio dovrà essere erogato dalla Società secondo le modalità di seguito esposte. Tali modalità potranno essere variate dal Comune in conformità alle applicabili disposizioni dell'articolato contrattuale, al fine di realizzare miglioramenti/evoluzioni del servizio.

Il ciclo di vita di uno sviluppo ICT è riassumibile, per gli scopi del presente documento, nelle seguenti macro-fasi:

- a) Fase 1: Studio di fattibilità e progettazione di dettaglio;
- b) Fase 2: Esecuzione dell'IP (progettazione e realizzazione della soluzione);
- c) Fase 3: Messa in produzione.

È inoltre responsabilità della Società garantire un'adeguata attività di *Project Management* per tutta la durata dell'IP, che consenta secondo meccanismi standard una continua visibilità sulla pianificazione complessiva del progetto

Di seguito sono descritte le attività che principalmente caratterizzano ognuna delle precedenti macro-fasi e le conseguenti responsabilità della Società.

a) Fase 1: Studio di fattibilità e Progettazione di dettaglio

A valle dell'attivazione dell'intervento, sarà costituito ed attivato formalmente il gruppo di lavoro di progetto durante specifico incontro di Kick-Off convocato dal Comune.

Eventi che comportano una ripianificazione dell'IP richiedono una revisione del Piano di Progetto da parte del Responsabile dello Sviluppo che deve essere validata dal Responsabile di Progetto congiuntamente al Comune con il Referente Applicativo del Comune.

Di seguito sono elencate le attività previste per la macro fase in oggetto:

a.1 Studio di Fattibilità e Progettazione Preliminare: ha lo scopo di recepire le principali esigenze architettoniche e/o funzionali espresse dal Comune per la soluzione e di individuare i possibili scenari di soluzione che possono rispondere alle stesse. Tale fase può eventualmente comprendere anche l'analisi di fattibilità dell'intervento.

Il deliverable minimo ammesso è la Progettazione Preliminare.

a.2 Progettazione Definitiva, ha lo scopo di definire:

- ✓ i requisiti funzionali, di Sistema (architettonici, di integrazione, di sicurezza) e utente (prestazioni, usabilità);
- ✓ la progettazione dell'architettura applicativa, infrastrutturale e di integrazione;
- ✓ l'individuazione delle necessità di adeguamento infrastrutturale e/o applicativo;
- ✓ l'individuazione dei percorsi formativi e di change organizzativo da porre in essere per consentire agli utenti un adeguato utilizzo della soluzione.

I deliverables minimi richiesti sono la Progettazione Definitiva ed il Piano di Roll-out (comprensivo di attività di formazione e di interventi organizzativi).

A valle della consegna della Progettazione Definitiva Il Comune rilascerà la propria approvazione attraverso una comunicazione formale.

Nell'ambito di tale fase, è inoltre richiesto alla Società di produrre specifica documentazione, da consegnare al Comune che dovrà comprendere la descrizione della soluzione architettonica ed il capacity planning (sizing machine) con esplicita indicazione

degli indicatori di performance che dovranno essere misurati. Solo a valle della consegna di tale documento, Il Comune procederà all'eventuale acquisto dell'infrastruttura necessaria.

b) Fase 2: Esecuzione dell'Intervento Progettuale

A valle dell'approvazione all'avvio delle attività progettuali il Responsabile di Progetto ed il Referente Applicativo del Comune richiederanno la progettazione esecutiva dell'IP.

Le successive pianificazioni di dettaglio sono demandate alla Società. Di seguito sono elencate le attività di questa macro-fase:

b.1 Analisi Funzionale e Progettazione Esecutiva: comprende l'attività di analisi funzionale relativa all'intervento ed ha lo scopo di definire il disegno di dettaglio (funzionale e tecnologico) della soluzione, la progettazione dei test e la definizione dei contenuti del Piano di Formazione.

b.2 Realizzazione: ha lo scopo di eseguire la realizzazione delle componenti software e della documentazione a corredo (documentazione utente e documentazione di supporto tecnico alla gestione della soluzione in Esercizio), l'esecuzione delle attività di integrazione della soluzione, l'accettazione del sistema da parte del Comune e la predisposizione del materiale di formazione.

b.3 Collaudo: la Società dichiara la disponibilità all'avvio delle attività di collaudo e consegna, insieme a tutta la documentazione, una copia del software configurato secondo le modalità concordate con Il Comune riguardo all'organizzazione di oggetti software. Il Comune, con il supporto della Società, procede alla verifica che i prodotti rilasciati soddisfino i requisiti funzionali, qualitativi e tecnici descritti nelle specifiche fornite, attraverso l'esecuzione di "Test funzionali utente" e di "Test di Integrazione". Al termine di tali attività è richiesta l'approvazione esplicita, della soluzione realizzata, da parte del Referente Applicativo del Comune.

I deliverables minimi richiesti sono:

- ✓ **Progetto Esecutivo**, che comprende: architettura applicativa del Sistema, piattaforme hardware e software, descrizione delle interfacce.
- ✓ **Lista Collaudo**, che comprende: oggetti da collaudare, test applicabili, casi prova, risultati attesi.
- ✓ **Rapporto di Collaudo**, che comprende: test applicati, data esecuzione, esito ottenuto.
- ✓ **Manuale utente**, che comprende: informazioni relative al prodotto e al suo utilizzo, elenco di tutti i codici d'errore previsti, dell'associata messaggistica, e delle azioni da intraprendere a fronte di ciascuna segnalazione, funzioni implementate.
- ✓ **Materiale per la formazione.**
- ✓ **Documentazione** e procedure relative alle attività di backup e restore.
- ✓ **Piano di pianificazione.**

c) Fase 3: Messa in produzione

Le attività che compongono la macro-fase di messa in produzione sono:

c.1 Preparazione software: la Società deve preparare il software eseguibile e ogni altro oggetto necessario per installare e far funzionare il Sistema nell'ambiente operativo previsto.

c.2 Pianificazione rilascio: la Società dovrà inserire il software in apposita area di storage, concordata con il cliComune, e dare opportuna comunicazione al Responsabile Applicativo che pianificherà la data di rilascio effettiva del software.

c.3 Rilascio soluzione ICT in ambiente di Esercizio: la Società deve supportare le attività relative all'installazione e controllare il software eseguibile sulle macchine destinatarie.

c.4 Formazione: erogazione delle attività di formazione previste verso utenti del Comune.

c.5 Chiusura intervento: al termine delle attività di rilascio, previa verifica della documentazione e dei deliverables previsti, sarà comunicata formalmente dal Referente Applicativo la chiusura delle attività progettuali.

I deliverables minimi richiesti sono:

- ✓ **Kit e Manuale di installazione**, che contengono preparativi e procedure di installazione;
- ✓ **Manuale di gestione operativa** che contiene informazioni relative al prodotto e alla sua configurazione, limitazioni e vincoli operativi;
- ✓ **Materiale a supporto** delle attività di **formazione** previste.

7.5.2 Project Management

È responsabilità della Società garantire un'adeguata attività di PM.

Periodicità, modalità e tempistiche di indirizzo e controllo dovranno essere in linea con il modello di governance del Comune, eventualmente integrato con gli accordi presi tra le Parti in fase di definizione dello specifico intervento.

A tale scopo il Responsabile dello Sviluppo dovrà:

- ✓ Monitorare costantemente l'andamento delle attività progettuali al fine di identificare tempestivamente eventuali criticità ovvero inconvenienti di diversa natura, non inizialmente previsti, che dovessero emergere durante l'esecuzione dell'IP, quali i vincoli imposti da altri IP o il manifestarsi di un evento/rischio.
- ✓ Raccogliere le eventuali Richieste di Cambiamento del Responsabile di Progetto o dal Referente Applicativo, ovvero i nuovi requisiti, o le variazioni degli stessi, manifestate quando l'IP è già stato avviato e valutare la conseguente gestione in termini di approvazione o rifiuto.
- ✓ Predisporre e fornire ogni 20 gg lavorativi al Comune il documento di SAL che dovrà riportare almeno le seguenti informazioni:
 - stato di avanzamento delle attività ed eventuali ritardi;
 - analisi dei rischi e dei problemi riscontrati e delle azioni individuate a fronte delle criticità;
 - stato delle anomalie riscontrate.

- ✓ Convocare l'incontro di SAL.
- ✓ Verbalizzare le decisioni prese e le responsabilità/tempistiche delle attività da intraprendere.
- ✓ Effettuare riunioni periodiche con il Responsabile di Progetto del Comune ed il Referente Applicativo al fine di verificare il corretto avanzamento delle singole attività.

7.6 Manutenzioni Evolutive e Adeguative

Rientrano nelle Manutenzioni Evolutive interventi di sviluppo di piccolo impatto sulle Applicazioni esistenti, generalmente appartenenti ad una stessa area applicativa, con lo scopo di ampliarne le funzionalità e farle quindi evolvere per indirizzare nuove esigenze del Cliente.

Rientrano invece nell'ambito delle Manutenzioni Adeguative gli interventi volti ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi in esercizio all'evoluzione del Sistema Informativo e al Cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, di ambiente). Si precisa che nelle attività che dovessero comportare realizzazione di siti web/portali la società si atterrà a quanto previsto dalla circolare n. 61/2013 del 29 marzo 2013 dell'Agenzia per l'Italia Digitale, avComune ad oggetto le disposizioni del decreto legge 18 ottobre 2012, n.179, convertito con modificazioni dalle L. 17 dicembre 2012, n. 221 dal D.Lgs. n 82 del 2005 – Codice dell'Amministrazione Digitale – relativamente alle caratteristiche e ai dati pubblici da esporre necessariamente (cfr. artt. 53 e 54 del CAD) e di quanto previsto dalle Linee guida per i siti web della PA emanate in riferimento all'art. 4 della Direttiva n.8/2009 del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione.

Si precisa inoltre che tutte le componenti applicative che verranno realizzate e che riguardano l'interazione con i sistemi dovranno rispettare gli standard previsti dal Sistema Pubblico di Connettività per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa, nonché garantire la portabilità su altre piattaforme oltre quella di sviluppo.

7.6.1 Modalità di erogazione

La gestione delle Manutenzioni Evolutive ed Adeguative avviene in modalità analoga alla gestione degli interventi progettuali, fatte salve la ridotta numerosità della documentazione di pianificazione e controllo prevista.

Il servizio sarà erogato sulla baseline complessiva del parco applicativo presente nel Comune di gestione diretta della società ove presente il codice sorgente.

In particolare, gli interventi di Manutenzione Evolutiva ed Adeguativa saranno attivati e gestiti secondo il processo di seguito indicato:

1. **Richiesta Intervento:** Il Referente Applicativo invierà alla Società una Richiesta di Intervento contenente le informazioni circa la MEV o la MAD da realizzare.
2. **Analisi e Stima dell'intervento:** sulla base delle informazioni ricevute la Società effettuerà un'analisi circa l'intervento richiesto e fornirà, entro 5 giorni dalla ricezione della richiesta, un macro-piano delle attività da realizzare con le relative tempistiche (rilascio analisi, fine sviluppo, collaudo).
3. **Sviluppo dell'intervento:** l'esecuzione dell'intervento è subordinata alla disponibilità di gg/uomo come da monte ore individuato nel MasterPlan. La data di avvio delle attività non

potrà eccedere i 30 gg dalla data della consegna del macro-piano dell'intervento, a meno di accordi specifici con il Referente Applicativo.

4. **Collaudo:** la Società dichiara la disponibilità all'avvio delle attività di collaudo e consegna una copia del software configurato secondo le modalità concordate con Il Comune. Il Comune con il supporto della Società procede alla verifica che i prodotti rilasciati soddisfino i requisiti funzionali, qualitativi e tecnici richiesti attraverso l'esecuzione di "Test funzionali utente" e "Test di Integrazione". Al termine di tale attività è richiesta l'approvazione esplicita della soluzione realizzata da parte del Referente Applicativo.
5. **Deployment:** la Società sarà costantemente informato delle attività connesse al rilascio della soluzione e fornirà supporto per eventuali problematiche applicative che dovessero emergere.
6. **Aggiornamento della documentazione:** la documentazione applicativa (analisi funzionale, analisi tecnica, manuale utente, manuale operativo, Calendario delle Attività Ricorrenti, ecc.) impattata dall'intervento deve essere sempre aggiornata.
7. **Chiusura attività:** al termine delle attività di rilascio sarà comunicata formalmente al Comune dal Referente Applicativo la chiusura dell'intervento.

I deliverables minimi attesi dalla Società sono relativi soltanto a:

- ✓ Macro-Piano delle attività di realizzazione delle nuove funzionalità;
- ✓ Specifiche dei nuovi requisiti da implementare;
- ✓ Lista Collaudo e Rapporto Collaudo.

La Società dovrà garantire che le risorse dedite alla gestione delle MEV e delle MAD abbiano competenze specifiche relativamente al parco applicativo del Comune.

7.7 Orario del Servizio

Il servizio sarà operativo:

- Dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00 per quel che riguarda gli interventi di ripristino

7.8 Livelli di Servizio Attesi e KPI

Nome SLA	Descrizione SLA	Valore Atteso	Penale
Rilascio della "Proposta di Fornitura"	% di casi in cui la "Proposta di Fornitura" viene rilasciata dalla società entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla formalizzazione della "Richiesta di offerta".	≥ 90%	3 x mille del valore mensile del servizio per ogni 1% o frazione in diminuzione o rispetto al valore atteso
Completamento delle attività previste nel "Piano di Progetto"	% di casi in cui le attività commissionate vengono completate entro i tempi massimi	≥ 90%	3 x mille del valore mensile del servizio per ogni 1% o frazione in diminuzione o rispetto al

	previsti nel "Piano di Progetto".		valore atteso
MEV e MAD: Consegna della stima degli impegni	% di casi in cui la stima per l'analisi e stima dell'intervento viene rilasciata dalla società entro un tempo massimo di 5 giorni lavorativi a seguito della richiesta da parte del Comune .	≥ 90%	3 x mille del valore mensile del servizio per ogni 1% o frazione in diminuzione o rispetto al valore atteso
Qualità nella realizzazione degli interventi	Numero di difetti contestati entro 6 mesi dal rilascio in produzione dei nuovi sviluppi (IP, MEV o MAD)	≤ 5	3 x mille del valore mensile del servizio di sviluppo per ogni difetto oltre il valore soglia

7.9 MODALITÀ DI GESTIONE DELLE EVENTUALI INTERRUZIONI

La Società garantisce la presenza continua di personale professionalmente adeguato in grado di assicurare la corretta gestione del servizio, secondo quanto evidenziato e nel rispetto degli orari di lavoro concordati. La stessa opererà con l'obiettivo di ridurre al minimo il rischio di guasti di tipo "bloccante" che comportino un fermo del servizio.

Tutte le operazioni relative fanno capo al personale della Società.

Interruzioni di minore rilievo, vengono gestite e soddisfatte tramite il servizio di help-desk.

In ogni caso, a fronte di eventuali interruzioni, il Responsabile del servizio, provvederà a comunicare tempestivamente ai Funzionari indicati dal Comune:

- ✓ causa dell'interruzione;
- ✓ i tempi previsti per la loro risoluzione;

Per ogni interruzione del servizio su apparati critici viene prodotta, una relazione, redatta dal Responsabile del servizio, riportante:

- ✓ data ed ora dell'interruzione;
- ✓ motivo dell'interruzione;
- ✓ data ed ora in cui è stata formalizzata l'interruzione ai Referenti del Comune;
- ✓ interventi necessari per il ripristino e tempo stimato;
- ✓ data ed ora del ripristino del servizio.
- ✓ tipi di interventi effettuati per il ripristino e loro descrizione;
- ✓ data ed ora in cui è stata formalizzata la riattivazione ai Referenti del Comune.

Tutte le schede prodotte saranno registrate tramite gli appositi strumenti di gestione a scopo statistico, ed utilizzate per la determinazione del livello di servizio.

7.10 MODALITÀ DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

La gestione delle segnalazioni e degli eventuali reclami avverrà attraverso il sistema di Help Desk, al paragrafo Registrazione e gestione delle segnalazioni.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate dal personale allo scopo abilitato. I reclami sull'operato della società, esclusivamente su questioni inerenti il servizio in oggetto, potranno essere formulati esclusivamente da parte del Dirigente di Settore, sempre attraverso il sistema di Help Desk, utilizzando il form Reclami, messo a disposizione dalla società.

8.CORRISPETTIVO PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il corrispettivo per l'esecuzione dei Servizi oggetto del presente Disciplinare, sino al 30 giugno 2018, è determinato in € 720.000,00 oltre IVA, .

9.PENALI

In caso di scostamento dal livello dei servizi previsto dettagliatamente negli articoli precedenti, il Comune avrà la facoltà di applicare a carico della Società le penali indicate specificatamente per ciascun servizio nel paragrafo denominato "*Livello di servizio*", fatto salvo sempre il risarcimento del maggior danno patito.

Le penalità sono comminate con provvedimento del Dirigente competente previa contestazione scritta, nel rispetto di quanto previsto al successivo comma. Ove il Comune all'esito dello stesso procedimento confermi l'applicazione della penale, la Società deve provvedere al relativo pagamento entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento. Qualora la Società non provveda al pagamento nei termini sopra indicati, il Comune procede al prelievo di un importo equivalente alle penalità comminate e non pagate dalla cauzione, ove prestata dalla Società ai sensi dell'art. 19 del Contratto di Servizio. Nel caso in cui la cauzione non sia stata prestata, il Comune contesta la fatturazione della Società e autorizza la liquidazione dei compensi solo a seguito della decurtazione dell'importo equivalente alle penalità comminate e non pagate. In caso di inadempimento di ciascun impegno/obbligo della Società previsti ai sensi del Contratto di Servizio e/o del presente Disciplinare, comunque non previsti nei paragrafi "*Livello di servizio*", il Comune potrà applicare penali da graduarsi, a seconda della gravità degli eventi, da € 100,00 (cento) a € 1.000,00 (mille) cadauna.

Per eventuali inadempienze e/o irregolarità accertate dai funzionari del Comune nel corso dell'attività di servizio e/o controllo, che possano incidere sulla regolarità, sulla tempestività, sull'efficienza e sull'efficacia del servizio oggetto di affidamento il Comune invita, a mezzo PEC, la Società a provvedere alla corretta e completa esecuzione del Contratto di Servizio indicando le irregolarità riscontrate, con invito ad ottemperare e/o regolarizzare l'esecuzione dei Servizi entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione. La Società, entro tale termine deve far pervenire al Comune adeguate giustificazioni, documentate controdeduzioni, oppure elementi di giudizio utili per la corretta valutazione delle inadempienze e/o irregolarità contestate. In mancanza di controdeduzioni e/o in caso di inadempimento, si applica la penale ove prevista.

Le penali applicate in un anno solare non possono superare complessivamente il 3% del compenso annuo calcolato sull'anno precedente; nel caso in cui il Comune applichi ai sensi del presente art 9 penali per un importo pari alla sopra indicata soglia massima, il Contratto si intenderà risolto per grave inadempimento ai sensi dell'art. 1456 c.c. e seguenti e dell'art. 22, co. 6, lett. b) del Contratto di Servizio.

10 RISERVATEZZA E SEGRETO DI UFFICIO

Tutte le notizie, le informazioni ed i dati in possesso della Società ai fini dei Servizi Informatici sono coperti dal segreto d'ufficio. Pertanto, tutte le informazioni che gli stessi dipendenti acquisiranno in dipendenza dell'esecuzione del Servizio non dovranno, in alcun modo ed in qualsiasi forma, essere comunicate o divulgate a terzi, né utilizzate per fini diversi da quelli propri dello svolgimento dei Servizi Informatici.

11 OSSERVANZA DELLE LEGGI E DEI REGOLAMENTI COMUNALI

I Servizi Informatici vengono svolti nel rispetto e con l'osservanza delle disposizioni del Contratto di Servizio, del presente Disciplinare, delle norme contenute nelle vigenti disposizioni di legge e di regolamento (che la Società dichiara di conoscere) applicabili ai servizi oggetto di affidamento in base al presente disciplinare.

12 NEGOZIAZIONE DEL DISCIPLINARE

Le Parti si danno reciprocamente atto che il presente Disciplinare è frutto di negoziazione specifica di ogni singolo articolo e pertanto non sono applicabili le disposizioni di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c.

Allegato 1 - "Portafoglio applicativi"

Allegato 2 - Caratteristiche operative sistema di help Desk e NMS

Portafoglio applicativi

<i>Prodotto informativo</i>	<i>Breve descrizione</i>	<i>Settori Interessati</i>
Portale Segnalazioni: Segnaliamo	Consente di segnalare disservizi stradali, idrici, ambientali, etc.	Lavori pubblici, Ambiente, Affari Generali, Staff Sindaco, URP
Gestione Tassa di Soggiorno	Gestionale in uso presso le strutture alberghiere del Comune di Reggio Calabria per la riscossione/rendicontazione della tassa di soggiorno	Turismo
Patti per il Sud	Monitoraggio progetti	Staff Sindaco
Portale Pianificazione Urbana	Portale al Cittadino (SIT on line)	Pianificazione Urbana
Portale Appuntamenti	Gestione appuntamenti on-line con i tecnici dell'Ente (condono, etc)	Pianificazione Urbana
Portale Decreto Reggio	Monitoraggio progetti	Staff Sindaco
Portale BiblioBus	Gestione biblioteca comunale con annessi servizi al cittadino	Smart City
Procedimenti Amministrativi	Piattaforma di base per la dematerializzazione dei procedimenti	Intero Ente
Permesso di costruire online on-line (CILA, CIL, SCIA, AGIBILITÀ' CDU)	Consente ai tecnici di presentare istanze on-line dematerializzando l'intero procedimento	Pianificazione Urbana
Questionari Online	Sondaggi, richieste e interazione con il cittadino	Politiche Comunitarie
Portale Open Data	Vengono inseriti tutti i data set rilasciati dal Comune di Reggio	Intero Ente
Gestione Sbarchi	Gestione elenchi Prefettura-Cooperative	Politiche Sociali
Sito Castore	Web-site	Società Esternalizzate
Sito Pollùce	Web-site	Società Esternalizzate
Portale Beni Confiscati	Gestione beni confiscati attraverso l'interazione con le Associazioni e la relative possibilità di partecipare on-line	Staff Sindaco

fu

Adeguamento Portali Comunali linee guida Agid	Open Data - Demografici	Servizi Demografici, Istruzione, Pianificazione Urbana, Lavori pubblici, Ambiente
Gestione Spazi Pubblicitari	Prenotazione spazi pubblicitari on-line	Reges
SPID Integrazione Servizi online	In corso di definizione (rilascio entro il 30 marzo 2018)	Servizi Demografici, Istruzione, Pianificazione Urbana, Lavori pubblici, Ambiente
PagoPa Integrazione	Integrazione dei gestionali in uso all'Ente con il Sistema PagoPA	Intero Ente
Nuovo Patrimonio Edilizio	Edilizia Residenziale Pubblica: gestione del patrimonio	Patrimonio
Avvocatura Civica	Gestione delle pratiche	Avvocatura Civica
Registro Notifiche dei Messaggi Comunali	Strumento di lavoro raccordato con il protocollo informatico	Segreteria Generale
SIT (sistema informativo territoriale)	Sistema Informativo Territoriale	Pianificazione Urbana, Lavori Pubblici, Ambiente, Polizia Municipale, Avvocatura civica
Gestione Mensa (refezione scolastica)	Gestione del pasto: Dalla fruizione alla rendicontazione	Istruzione
Condono Edilizio	Gestione pratiche di condono: dalla dematerializzazione dell'archivio sino al rilascio del permesso di costruire in sanatoria	Pianificazione Urbana
Politiche Sociali: bandi	Gestione bandi e graduatoria (assegni affitti, etc.)	Politiche Sociali
Servizio Civile: bandi	Gestione bandi e graduatoria	Politiche Sociali
Sistema Valutazione Dirigenti	Misurazione della Performance	Intero Ente

<p>Programmi importazione dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importatore anagrafica Comune di Reggio Calabria nei sistemi software Recasi; • Importatore Caricatore inventario terreni e fabbricati catastali nel SIT; 	Servizi di migrazione dati	Intero Ente
Arcoweb: utility di interrogazione dati anagrafici per l'ente INPS	Integrazione tra il portale dell'Inps Arcoweb e il gestionale dei demografici	Servizi Demografici
Portale Demografici	Servizi al cittadino	Servizi Demografici
Portale ANAC (gestione bandi di gara);	Sistema di gestione che consente anche la generazione del relativo tracciato da inviare all'ANAC	Appalti – Intero Ente
Portale Partecipazione Civica	Portale social aperto ai cittadini per condividere idee, progetti, etc.	Intero Ente
Portale elezione	Mostra in tempo reale il risultato elettorale delle singole sezioni del Comune di Reggio Calabria	Elettorale
Gestione Entrate	Sistema per la gestione delle entrate (<i>progetto sviluppato in partnership</i>)	Tributi
Monitoraggio utenze elettriche	Sistema di Business Intelligence per il monitoraggio dei consumi elettrici dell'Ente e la relative bollettazione	Ambiente
Gestione cimiteri	Sistema di gestione dei procedimenti relative alle concessioni cimiteriali (loculi, cappelle, ossuari, etc.)	LL.PP.
Gestione Fabbisogno	Sistema di raccolta del fabbisogno di beni strumentali e accessori (pc, cancelleria, etc.) dell'Ente, con predisposizione dell'istruttoria relativa alla documentazione necessaria per l'approvvigionamento e schema delle disponibilità residue	Contratti e Appalti

sp

Fogli di famiglia e cartellini individuali	La soluzione garantisce la conservazione e la disponibilità degli atti indipendentemente dallo stato dell'archivio cartaceo.	Demografici
Protocollo Informatico	Informatizzazione della procedura di protocollazione con attivazione di oltre 150 postazioni di protocollazione. Integrazione, attraverso web services, del protocollo informatico con altre procedure esterne e digitalizzazione degli atti di protocollo	Intero Ente
Gestione delibere e determine	Informatizzazione della procedura di gestione delle Delibere (Giunta e Consiglio) e delle determine dirigenziali. Digitalizzazione dello storico degli atti amministrativi.	Segreteria generale
Albo Pretorio	Gestione informatica, attraverso un portale pubblico, dell'Albo Pretorio	Segreteria generale
Anagrafe-Stato Civile-Elettorale	Migrazioni, personalizzazioni e gestione delle procedure di gestione Anagrafe-Stato Civile-Elettorale. Supporto alle funzionalità secondo quanto disciplinato dai contratti di servizio (<i>in partnership</i>)	Demografici
Risorse Umane	Migrazioni, personalizzazioni e gestione delle procedure di gestione delle paghe. Supporto alle funzionalità secondo quanto disciplinato dai contratti di servizio (<i>in partnership</i>)	Risorse Umane
Finanze (Ragioneria)	Migrazioni, personalizzazioni e gestione delle procedure di gestione della ragioneria secondo la nuova contabilità armonizzata. Supporto alle funzionalità secondo quanto disciplinato dai contratti di servizio (<i>in partnership</i>)	Programmazione economica e finanziaria

Consultazione PEG on-line	Possibilità di consultare, in tempo reale, i capitoli di spesa/entrata, le scritture contabili del proprio settore e il monitoraggio degli ordinativi di pagamento.	Programmazione economica e finanziaria
Piano di informatizzazione	Supporto delle attività attraverso funzioni di ricerca e sviluppo nell'ambito della gestione procedimentale e dell'infrastruttura IT, oltre alla progettazione relativa al PON Metro e altre attività collaterali.	Smart City/Segreteria Generale



DESCRIZIONE SISTEMA DI HELP DESK

Premessa

Il servizio di Help desk si caratterizza per essere il primo punto di contatto con l'utenza, nell'ambito della gestione dei servizi informatici.

Ai fini di una gestione secondo gli standard del settore il servizio deve soddisfare le seguenti necessità operative:

- Ricevere e registrare tutte le chiamate
- Dare una valutazione iniziale cercando di formulare una soluzione di primo livello
- Monitorare e gestire l'iter dei problemi segnalati
- Fornire un feedback tempestivo agli utenti
- Generare prospetti riassuntivi di carattere gestionale
- Rilevare il livello di soddisfazione degli utenti (indagini periodiche).

Sistema di gestione dell'HELP DESK

Il sistema di gestione dell'Help Desk consente, seguito di una segnalazione avvenuta come specificato nel par. 'Modalità di apertura chiamate', l'apertura appunto di una 'chiamata', che genera un ticket di assistenza, che può riguardare:

- Richiesta di supporto applicativo
- Richiesta di assistenza su server e strumentazioni di rete
- Richiesta di assistenza sulla propria postazione di lavoro o su periferiche ad essa collegate

Tale segnalazione viene gestita attraverso due progressivi livelli di intervento ("escalation"):

- Il primo livello ha il compito di ricevere la segnalazione, effettuare una diagnosi adeguata ed individuare una prima soluzione standard (vedasi al riguardo specifico approfondimento nel capitolo relativo ai livelli di servizio). Se non è in grado di risolvere il problema passerà la richiesta al livello successivo.
- Il secondo livello è specializzato per area di competenza specialistiche / sistemistiche. Esso opera sulla base della definizione del problema, della identificazione dei componenti interessati e della priorità individuata al primo livello. Per l'esecuzione delle attività di

88

secondo livello è possibile che si renda necessario rivolgersi a terzi soggetti (es: produttori hardware o software, ecc...).

Modalità di attivazione chiamate

Sarà possibile attivare il sistema di Help Desk:

- via WEB, attraverso il portale messo a disposizione dell'utente;
- via telefono, attraverso il numero di assistenza individuato;
- via email, attraverso l'invio di posta elettronica all'indirizzo individuato;
- automaticamente, attraverso il sistema di monitoraggio.

Gestione della chiamata

Le fasi di gestione della chiamata dovranno prevedere:

1. Registrazione: viene creato il ticket di assistenza, secondo le specifiche della chiamata
2. Analisi: si procede ad analizzare il problema evidenziato nella chiamata al fine di effettuare una diagnosi
3. Diagnosi: il ticket viene assegnato ad uno specifico gruppo tecnico al fine di effettuare una diagnosi di 1° o 2° livello. In questa fase, è possibile identificare e comunicare all'utente la soluzione (se è sufficiente il primo livello) e passare direttamente alla fase di Chiusura.
4. Risoluzione/Ripristino: per il ticket viene individuata una soluzione di 2° livello ed essa viene comunicata all'utente.
5. Chiusura: il ticket è risolto e viene notificato all'utente. Una volta chiuso un ticket non potrà essere riaperto ma, se al verificarsi del medesimo problema, sarà necessario effettuare una nuova chiamata.
6. In attesa: il ticket entra in una fase di sospensione per l'impossibilità di contattare l'utente e proseguire con l'analisi.

DESCRIZIONE SISTEMA AUTOMATICO DI MONITORAGGIO

Al fine di ridurre al minimo i possibili problemi relativi alla sicurezza e allo stato dei servizi di reti e sistemi è opportuno implementare un sistema automatico di monitoraggio, definito come Network Management System.

Caratteristiche

Il sistema automatico di monitoraggio, utilizzando il protocollo SMNP deve consentire il controllo dello stato dei servizi, quali ad esempio, processi attivi sui sistemi, spazio libero su disco, disponibilità di servizi in rete, stato dei sistemi, fornendo una serie di indicatori circa lo stato di salute dei sistemi osservati.

Al verificarsi di un evento potenzialmente critico per i sistemi, vengono generati degli alert. A corredo di ciò deve essere presente da un sistema di notifiche di malfunzionamenti, fruibile via email o SMS.

Specifiche tecniche

Il sistema di monitoraggio dovrà essere basato su piattaforma Open Source e personalizzato secondo le necessità dell'Ente.

I livelli di dettaglio forniti dal sistema dovranno consentire di ricavare dai sistemi monitorati tutte le informazioni possibili al fine di:

- controllare lo stato di salute degli stessi
- prevenire possibili anomalie

Dovrà essere in grado di comunicare con tutti gli apparati da monitorare e quindi, dovrà avere la visibilità di tutta la rete dell'Ente.

Integrazione con il sistema di Help Desk e sistema di notifiche

Il sistema automatico di monitoraggio dovrà essere in grado di interagire, in maniera automatica, con il sistema di Help Desk che, registrata tale segnalazione, procederà successivamente con l'analisi della stessa e l'eventuale generazione di un ticket di assistenza.

80

