



Reggio nell'Emilia, 21 dicembre 2022

Ns.rif. 2022/20020088

Spettabile

COMUNE DI CELLOLE

Via Raffaello,1

81030 CELLOLE (CE)

Alla c.a. del sig. Pietro Sellitto

OGGETTO: PROPOSTA DI ATTIVAZIONE "SERVIZIO SITO ISTITUZIONALE MUNICIPIUM"
Rif. Avviso PNRR M1C1 – 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici"

In riferimento alla sua gentile richiesta, le trasmettiamo in allegato la nostra migliore offerta tecnico-economica per la fornitura della soluzione in oggetto.

Siamo certi che apprezzerà la soluzione da noi proposta, appositamente studiata per assicurare la gestione puntuale delle attività del suo Ente, valorizzare le risorse già in Vostro possesso e offrire ai cittadini un'immagine innovativa ed efficiente.

APKAPPA srl realizza sistemi informativi e soluzioni in grado di trasformare i classici strumenti gestionali in investimenti tecnologici per una gestione innovativa, efficiente ed economica dei processi e delle procedure interne, capaci di favorire il passaggio ad una vera "Amministrazione Digitale" sempre più vicina ai cittadini e alle imprese.

RingraziandoLa sin da ora per l'attenzione riservataci rimaniamo a Sua disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Cordiali saluti.

APKAPPA S.r.l.

Area Commerciale b.u. PA

Andrea Luigi Mennitto

Municipium Sito Comunale PNRR – Misura 1.4.1

Offerta Tecnico Economica

1 IL CONTESTO NORMATIVO

1.1 Cittadinanza Digitale

La Misura 1.4.1 promuove le modalità e i servizi di progettazione e sviluppo compresi nel processo. Il concetto di “cittadinanza digitale”, nuovo modello di rapporto tra la pubblica amministrazione e il cittadino che avrà una crescita esponenziale nei prossimi anni, è disciplinata da alcune leggi fondamentali:

- il codice dell’amministrazione digitale (Decreto legislativo 82 del 07/03/2005 e s.m.i.), in cui per la prima volta si riconoscono una serie di diritti digitali del cittadino rispetto al dialogo con la pubblica amministrazione, tra i quali servizi online semplici e integrati, alfabetizzazione informatica, identità digitale, pagamenti informatici;
- la legge sulla trasparenza dell’azione amministrativa (Art. 35, Decreto legislativo 14/03/2013, n. 33), in cui si prevede che le pubbliche amministrazioni pubblichino i dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza (descrizione procedimenti, riferimenti normativi utili, unità organizzative, uffici e recapiti, atti, documenti e moduli, tempi, strumenti di tutela amministrativa e giurisdizionale, pagamenti);
- le misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l’efficienza degli uffici giudiziari (Art. 24 comma 3bis, Decreto legge 24/06/2014, n. 90, convertito con Legge 11/08/2014, n. 114 e abrogato con Decreto legislativo 26/08/2016, n. 179), che prescrivono alle amministrazioni pubbliche di approvare un piano per una completa informatizzazione dei propri servizi;
- la carta della cittadinanza digitale (Legge 07/08/2015, n. 124), che afferma come la pubblica amministrazione deve garantire ai cittadini e alle imprese il diritto di accedere a tutti i dati, i documenti e i servizi di loro interesse in modalità digitale;
- il piano triennale per l’informatica nella pubblica amministrazione 2020-2022, che persegue la strategia generale di favorire lo sviluppo sostenibile attraverso la digitalizzazione dei processi della pubblica amministrazione e l’erogazione di servizi digitali “mobile first” che vedano al centro i cittadini e le imprese;
- l’istituzione del responsabile per la transizione digitale (Art. 17 Decreto legislativo 07/03/2005, n. 82, Decreto legislativo 26/08/2016, n. 179, Decreto legislativo 13/12/2017, n. 217, Circolare n. 3/2018 del Ministro pubblica amministrazione), che deve garantire la trasformazione digitale della pubblica amministrazione;
- le misure urgenti per la semplificazione (Decreto legge 16/07/2020, n. 76, convertito con Legge 11/09/2020, n. 120), che indicano la necessità per le pubbliche amministrazioni di misurare i tempi dei procedimenti amministrativi, utilizzare strumenti informatici e telematici, consentire l’accesso ai servizi telematici attraverso il Sistema pubblico di identità digitale (SPID), la carta di identità elettronica (CIE) e la carta nazionale dei servizi (CNS), erogare servizi in rete fruibili anche attraverso dispositivi mobile;
- il programma di innovazione strategica della pubblica amministrazione emanato dal Dipartimento della funzione pubblica (22/09/2020), con il quale si attribuisce un valore strategico alla semplificazione dei processi amministrativi, alla riduzione dei tempi e dei costi delle procedure per le attività di impresa e per i cittadini, alla reingegnerizzazione dei processi amministrativi e al miglioramento delle relazioni tra cittadini e pubblica amministrazione;
- l’Agenda per la semplificazione 2020-2023 emanata dal Dipartimento della funzione pubblica (23/11/2020), con la quale vengono definiti quattro ambiti di intervento strategici tra i quali la semplificazione e la reingegnerizzazione delle procedure per l’avvio e l’esercizio delle attività

economiche e la semplificazione del linguaggio amministrativo, la velocizzazione delle procedure, la semplificazione e la digitalizzazione delle procedure amministrative secondo il principio “once only” (l’amministrazione chiede solo una volta), la realizzazione di azioni mirate per il superamento degli ostacoli burocratici nei settori chiave del piano di rilancio (tutela ambientale e green economy, edilizia e rigenerazione urbana, banda ultra larga, appalti);

- il Patto per l’innovazione del lavoro pubblico e la coesione sociale, siglato il 10/03/2021 tra il Ministero per la pubblica amministrazione, la Presidenza del consiglio dei ministri e i Segretari generali dei sindacati, evidenzia la necessità di perseguire lo sviluppo del paese attraverso la semplificazione e la digitalizzazione dei processi, elementi necessari per sostenere e accompagnare l’adeguamento dei servizi ai nuovi e mutati bisogni dei cittadini, soprattutto in relazione ai cambiamenti sociali, economici e produttivi portati dalla pandemia;
- il Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR), illustrato in audizione il 18/03/2021 dal Ministro per l’innovazione tecnologica e la transizione digitale, enfatizza come grazie al digitale le amministrazioni pubbliche possono migliorare le modalità con cui rispondono ai bisogni sociali in termini di velocità, agilità e qualità dei servizi erogati;
- il Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) #nextgenerationitalia, nella sua versione finale, che contiene importanti interventi volti a trasformare la pubblica amministrazione in chiave digitale, migliorando il rapporto tra il cittadino e la pubblica amministrazione. Tra i cinque obiettivi fondamentali si trova la diffusione dell’identità digitale su almeno il 70% della popolazione e l’erogazione online di almeno l’80% dei servizi pubblici essenziali. Uno dei principali risultati attesi è quello di avere per la prima volta in Italia un catalogo completo, uniforme e aggiornato di tutte le procedure e dei relativi regimi con piena validità giuridica su tutto il territorio e una modulistica standardizzata online.

1.2 PNRR – La Misura 1.4.1

La Misura 1.4.1 promuove le modalità e i servizi di progettazione e sviluppo compresi nel processo di adesione ai modelli standard di sito comunale e servizi digitali al cittadino che consentiranno il miglioramento dell’esperienza utente dei servizi al cittadino.

Per il perimetro dell’avviso, per Esperienza del cittadino nei servizi pubblici si intende come i cittadini fruiscono l’insieme di:

- siti comunali, cioè le interfacce digitali esposte al pubblico all’indirizzo istituzionale, secondo quanto identificato al punto 5.3.3 del regolamento AgID “Assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD gov.it”, il cui scopo è far sì che tutti i cittadini ricevono le medesime e più recenti informazioni rispetto: all’amministrazione locale; ai servizi che essa eroga al cittadino; alle notizie; ai documenti pubblici dell’amministrazione stessa;
- servizi digitali per il cittadino erogati dal Comune e fruibili online, attraverso l’insieme di interfacce digitali, flussi e processi, tipicamente a seguito di un login identificativo, il cui scopo è che il cittadino richieda e si veda erogata una prestazione da parte dell’amministrazione, o effettui un adempimento verso l’amministrazione.

Gli obiettivi della Misura 1.4.1, nei due pacchetti “cittadino informato” e “cittadino attivo”, sono assolti dalle metodologie di Sito Comunale Municipium e Sportello Telematico.

La presente proposta è focalizzata esclusivamente al raggiungimento del “Pacchetto cittadino Informato”

2 LA PIATTAFORMA MUNICIPIUM

La modernizzazione della Pubblica Amministrazione non è una conseguenza del potenziale delle nuove tecnologie dell'informazione, ma una reale esigenza di innovazione nella gestione interna e nel rapporto con i cittadini.

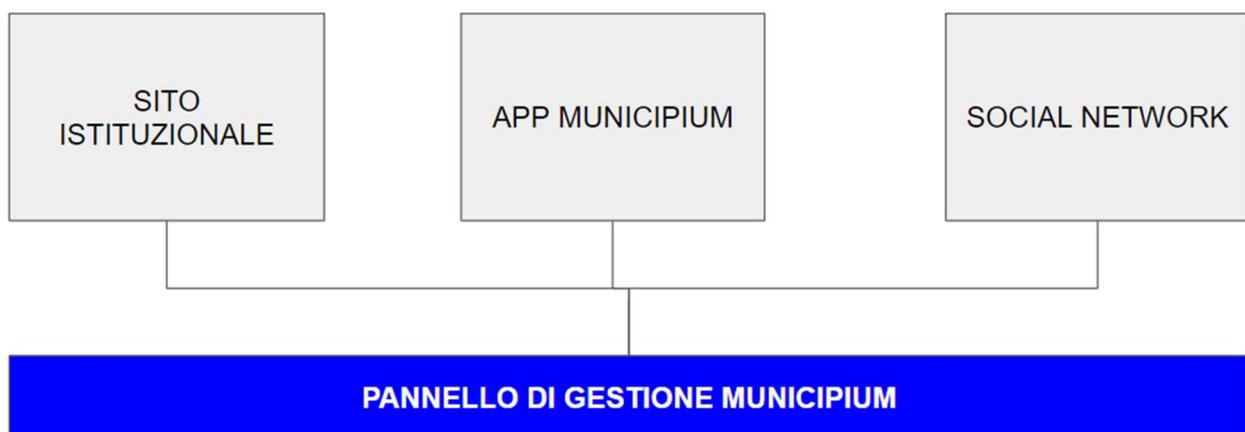
In un modo sempre più rivolto a un rapporto trasparente e diretto con il cittadino, Municipium & Sportello Telematico costituiscono la **piattaforma di comunicazione e servizi online** che sfrutta varie tecnologie per comunicare direttamente con i propri cittadini, ed in particolare sfruttando i seguenti canali:

- Sito Comunale
- Sportello Telematico
- App Municipium
- App IO
- Canali social
- SMS
- Mail
- Chiamate vocali su numeri fissi e mobili

Le integrazioni tra i due progetti garantiscono una efficienza nella gestione di backoffice (caricamento dati univoco per determinati dati e strutture informative) e al contempo un ecosistema ad uso del cittadino, integrato e allineato, coerente e continuo.

L'infrastruttura Municipium, basata su un pannello di gestione univoco, permette all'Ente di raggiungere svariati obiettivi:

- **efficienza** nel tempo di caricamento dati (unico data-entry);
- **allineamento costante** tra i contenuti sui diversi canali, eliminando le possibilità di disallineamento altrimenti possibili;
- continuità grafica e logica, per **una migliore navigazione** da parte del cittadino.



3 NUOVO SITO ISTITUZIONALE

3.1 Linee Guida Design Italia e Contesto Normativo

Designers Italia, la community di design dei servizi pubblici ideata dal [Team per la Trasformazione Digitale](#), ha realizzato un modello per la costruzione di siti web per tutti i Comuni italiani, basato sul proprio *design system*, con l'obiettivo di creare uno standard per i siti degli oltre 7.900 Comuni italiani che possa essere replicato senza dover reinventare ogni volta grafica e user experience del cittadino. **Un modello di riferimento unico**, in grado di promuovere le soluzioni più efficienti per i cittadini e favorire la collaborazione tra Comuni e tra enti.

All'interno di questo contesto così dinamico e mutevole, APKAPPA offre agli Enti un **servizio di aggiornamento costante alle Linee Guida Agid**, per un percorso evolutivo e normativo solido e sicuro.

Il sistema offerto è sviluppato seguendo le linee guida del Ministero della Funzione Pubblica per la costruzione dei siti web per l'Amministrazione Pubblica, che esorta chi realizza i siti delle PA a rispettare le norme di **Usabilità**, intesa come buona organizzazione dei contenuti e della navigazione ed **Accessibilità**, ovvero la possibilità di rendere accessibile i contenuti dei siti ad utenti disabili o con dotazioni tecnologiche ristrette. Adeguamento alle nuove direttive in tema di Amministrazione Trasparente.

In particolare, per gli standard di accessibilità si terrà conto della Legge Stanca, ovvero: Legge 9 gennaio 2004, n. 4 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", trasformata in Decreto del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie dell'8 luglio 2005 Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici (Gazzetta Ufficiale n. 183 dell'8 agosto 2005). Tale legge è seguita alla Legge 9/01/2004 n° 4 e della Circ. 6 settembre 2001, n. AIPA/CR/32. Criteri e strumenti per migliorare l'accessibilità dei siti web e delle applicazioni informatiche a persone disabili, nonché, delle norme WAI (Web Accessibility Initiative) Livello AA, del gruppo di lavoro del W3C (World Wide Web Consortium), che offrono non solo le regole ma, anche, l'insieme di linee guida di ausilio ai progettisti per spiegare come fare per rispettare i criteri di accessibilità.

Per questo motivo nella realizzazione del sito, saranno applicate tutte le necessarie attenzioni, per rispettare tali linee guida, specialmente in relazione a:

- **Obiettivo Informativo:** Promuovere la conoscenza del territorio e delle attività ad esso collegate in modo innovativo; secondo le linee guida DigitPA per i siti web, e quanto previsto dal recente D.lgs n.33/2013 in materia di trasparenza. Sarà attivato il banner della Bussola della Trasparenza;
- **Obiettivo Usabilità:** Attenersi alle norme sull'usabilità stabilite dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri. L'usabilità e la facilità di navigazione sono strumenti fondamentali ormai indispensabili per trattenere l'audience e per consentire ai visitatori d'interagire con il sito web. Il sito dovrà attenersi ad alcune norme sull'usabilità, in particolare a quelle tracciate dalla Circolare 13/3/2001 n.2/2001 della Presidenza del Consiglio dei Ministri, dalle Linee guida per l'usabilità dei siti web (documento redatto dal consorzio internazionale W3C (World Wide Web Consortium - browser-independence, multi-browser accessibility);
- **Obiettivo Accessibilità:** Facilitare l'inserimento/mantenimento di tutto il materiale da pubblicare e raggiungere un compromesso accettabile tra i tempi di collegamento e la riproduzione sul monitor delle pagine del sito;
- Raggiungere un giusto compromesso tra **gradevolezza e appeal** grafico e tempi di caricamento;
- **Obiettivo Reperibilità:** Disponibilità di un motore di ricerca che consenta agli utenti di navigare all'interno delle informazioni sul sito. Collocamento e registrazione del sito sui principali motori di ricerca. Questo consentirà agli utenti e agli operatori di settore di trovarlo con facilità.

3.2 Impostazione Grafica

Come riportato nella Misura 1.4.1 viene soddisfatto il requisito di utilizzare le font indicate dalla documentazione del modello di sito comunale e l'utilizzo della libreria Bootstrap Italia.

I layout sono derivati dalle indicazioni dalle Linee Guida di Design Italia, dalla home page fino ad arrivare alla singola tipologia di pagina, secondo l'ultimo aggiornamento 2022.

Gli indicatori principali (top-level benchmarks) di riferimento in questo ultimo aggiornamento sono stati:

- User-centricity (Centralità dell'utente), per rendere i servizi mobile-friendly e fruibili, anche in termini di assistenza online e possibilità di lasciare feedback;
- Transparency (Trasparenza), in modo da fornire agli utenti indicazioni chiare sulle responsabilità delle amministrazioni, i processi di erogazione dei servizi e il trattamento dei dati personali.

3.3 Funzionalità richieste dalla Misura 1.4.1

3.3.1 Modulo Segnalazioni

Requisito: il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato.

Municipium è dotato di un evoluto sistema di gestione delle segnalazioni, che offre al cittadino la possibilità di effettuare segnalazioni dirette all'Ente e monitorarne lo stato di avanzamento, all'interno di un **dialogo Ente-Cittadino** che viene favorito dal pannello di gestione che snellisce e automatizza le attività di backoffice.

L'applicazione mobile Municipium si basa sull'obiettivo di rendere ancora più snello e usabile il servizio per il cittadino, favorendo una fruizione on-site del servizio.

3.3.2 Modulo Prenotazioni

Requisito: il sito comunale consente, per tutti i servizi che prevedono una erogazione a sportello, di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza.

La piattaforma Municipium gestisce nativamente un modulo dedicato alla gestione di appuntamenti presso gli uffici comunali, configurabile per slot in relazione ai servizi e task prenotabili dai cittadini.

Le richieste dei cittadini sono vagliate dai cittadini per conferma.

3.3.3 Modulo FAQ

Requisito: il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ).

Viene predisposto un modulo dedicato alla compilazione e aggiornamento delle domande più frequenti. Tale modulo diventa poi centrale nell'evoluzione opzionale di Chatbot per l'utente.

3.3.4 Modulo Valutazione contenuti

Requisito: il sito comunale consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello.

Ogni pagina è dotata di un sistema di votazione semplice e immediatamente a disposizione dell'utente. I risultati di tali feedback sono messi a disposizione nel pannello di gestione Municipium.

3.4 Menu navigazione e contenuti

La navigazione del sito del Comune è definita nel foglio Coreografia presente su <https://docs.italia.it/italia/designers-italia>: È organizzata in forma gerarchica ed è chiamata alberatura, in quanto formata da una radice (l'homepage) da cui si diramano le varie sezioni, organizzate in pagine lista e pagine di dettaglio.

La struttura del sito è presentata agli utenti sotto forma di menu di navigazione. La navigazione principale è formata dalle 4 sezioni in cui è organizzato il sito del comune: «Amministrazione», «Servizi», «Novità», «Vivere il comune», più «Area personale»

Per rispettare questo requisito è prevista una ristrutturazione del menu di navigazione della composizione delle pagine, che comporta un lavoro manuale di revisione contenutistica di ogni pagina interessata da queste modifiche.

3.5 Rispetto formale requisiti e autodichiarazione

Più in generale, il progetto di upgrade Sito Municipium garantisce il rispetto dei 20 requisiti riportati nell'allegato 2 su

https://areariservata.padigitale2026.gov.it/Pa_digitale2026_dettagli_avviso?id=a017Q00000dk829QAA

Dichiarazione di conformità generata da APKAPPA.

3.6 App Municipium

L'obiettivo di **App Municipium** è sviluppare e potenziare il rapporto diretto tra il Comune e i propri stakeholders (cittadini, turisti, utenti del territorio), sfruttando le potenzialità tecnologiche tipiche degli strumenti mobili (notifica push, geolocalizzazione, ...) per rendere interattivi i contenuti che sul Sito Comunale sono passivi.

La differenza che si vuole sottolineare è la necessità di compiere un accesso al Sito Comunale per effettuare ricerche, a seguito di una azione voluta dall'utente, mentre l'App vuole proporre in maniera interattiva i contenuti direttamente nelle tasche del cittadino, sfruttando la sempre maggiore disponibilità tra la popolazione di dispositivi mobili, senza che questo debba compiere delle azioni di ricerca.

Municipium App è una **Community che mette in Rete gli Enti aderenti**, superando le difficoltà presenti nei progetti verticali di singole App dedicate, che il più delle volte non raggiungono gli obiettivi di download ed utilizzo sperato. Per il cittadino sempre più abituato a spostarsi sul territorio, diventa complesso dover scaricare singole app di singoli territori.

Municipium supera queste problematiche, portando visibilità ai Comuni aderenti a tutti gli utenti nazionali di Municipium, esaltando le possibilità di marketing territoriale obiettivo del presente progetto.

In questo modo l'utente di Municipium si può agevolmente spostare di comune in Comune, senza la necessità di scaricare ulteriori App, e sfruttando i suggerimenti dinamici che la App propone.

Attualmente all'interno di Municipium sono **attivi più di 1.000 Enti**, sparsi in tutta Italia, con un tasso di crescita in continuo incremento, che genera benefici diffusi per tutti gli aderenti e per gli utenti.

Municipium App è presente sugli **Store Apple, Android e AppGallery** (store per dispositivi di marca cinese) per una completa usabilità da parte degli utenti.

Municipium è perfettamente modulabile sulla base delle esigenze dell'Ente. In queste progettualità sono comprese le funzioni:

- Notizie ed Eventi con notifica push;
- Mappe interattive;
- Rifiuti calendari e glossario;
- Segnalazioni dei cittadini;
- Prenotazione degli uffici;
- Sondaggi.

3.7 Il Pannello di Gestione

Di seguito si elencano alcune caratteristiche del pannello di gestione di Municipium, che rappresenta un valore fondamentale del progetto per la sua **semplicità d'uso**:

- piena accessibilità e facilità di utilizzo tramite i più comuni browser collegati alla rete internet;
- nessuna necessità di installazione di software in locale, dal momento che il CMS è gestibile interamente sul web e il sito fruibile sul web;
- il pannello di gestione dei contenuti e amministrazione è estremamente semplice e intuitivo, e non è necessaria alcuna competenza tecnica per utilizzarlo. Dopo la formazione qualunque operatore sarà in grado di utilizzarlo in piena autonomia, avvalendosi, in caso di necessità, di comodi tutorial e documenti di supporto, che saranno sempre presenti e aggiornati sul pannello stesso;
- tutti i contenuti (dati e informazioni multimediali) gestite tramite il pannello back-office sono immagazzinate in un database normalizzato. Questa caratteristica tecnica rende possibile esportare i dati in forma tabellare facilmente utilizzabile al termine della sottoscrizione del servizio;
- alla piattaforma di back-office on line si accede tramite account con mail e password. È possibile creare utenti parametrizzati a seconda dei permessi sulle sezioni da gestire;
- è possibile verificare i log delle operazioni del tracciato nel pannello, consentendo così a tutte le operazioni di essere storicizzate. Inoltre, è sempre possibile individuare l'utente autore di ogni operazione svolta;
- le immagini sono ridimensionate e riposizionate automaticamente in fase di editing, così come ottimizzate automaticamente in relazione ai device di arrivo;
- il pannello risponde a logiche di usabilità massime e il sistema di assistenza è integrato direttamente nel pannello stesso;
- il pannello viene arricchito nel tempo in base alle richieste e alle esigenze che arrivano dai Comuni (tutti i Comuni clienti che hanno attivato il servizio Municipium).

4 CARICAMENTO DATI INIZIALE NEL SITO ISTITUZIONALE

Per la buona riuscita del progetto Sito Istituzionale, l'attività iniziale di organizzazione dei contenuti, è fondamentale tanto quanto la piattaforma tecnologica.

Questa attività viene svolta passo a passo con i **consulenti senior di APKAPPA**, in contatto diretto con i referenti di progetto dell'Ente.

Per rispondere alle esigenze di usabilità e accessibilità, il gruppo di lavoro presta particolare attenzione a tutti gli elementi necessari alla costruzione di un sito accessibile. Preliminare alla definizione dell'architettura informativa, c'è la definizione di ontologia condivisa con l'Ente. Oggetto, caratteristiche qualitative e quantitative che determinano il loro stato, relazioni tra essi e infine i termini (il dizionario) che li descrive in modo univoco e non ambiguo.

Solo dopo questa fase si può passare **all'architettura organizzativa dei contenuti del sito**, e sono realizzati gli schemi strutturali, i percorsi di navigazione, la nomenclatura per i menu e le etichette. In questa attività si pone la massima attenzione nel garantire:

- l'accessibilità di tutte le informazioni;
- la semplicità dei percorsi;
- la scelta di una nomenclatura aderente al dizionario di riferimento;
- un percorso di navigazione efficiente;
- regole di navigazione chiare ed inequivocabili;

- una struttura di pagina modulare, con spazi tra le sezioni e ampia rilevanza data al contenuto "utile".

Il piano editoriale grafico e comunicazionale, corrispondente alle diverse sezioni informative, sarà condiviso con la redazione interna all'Ente.

5 OUTSOURCING SITO ISTITUZIONALE:

Il servizio di outsourcing prevede che APKAPPA abbia la totale gestione del portale. Con questo servizio l'amministrazione comunale si alleggerisce dal peso e dall'onere di dover spendere tempo ed energie per la configurazione del portale, per l'inserimento delle notizie e il mantenimento dei servizi.

Il servizio consta delle seguenti fasi:

- in base alle scadenze normative APKAPPA richiede all'Ente le informazioni ed i documenti da pubblicare per ottemperare alla normativa vigente;
- inserimento delle informazioni inviate dal cliente;
- miglioramento costante dell'impatto grafico del portale;
- mantenimento ordinato delle informazioni in base alle aree tematiche di appartenenza;
- monitoraggio dell'andamento degli accessi e dello stato di funzionamento del portale;
- analisi sulle funzionalità e sull'utilizzo del portale;
- interventi speciali in caso siano necessarie manovre correttive;
- attivazione di nuovi servizi.

6 AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

6.1 Attivazione sezione "Amministrazione Trasparente"

Il servizio prevede:

- attivazione di tutte le voci della sezione;
- attivazione degli automatismi utili alla pubblicazione degli atti (es. Finanziaria per atti di concessione, Atti amministrativi per provvedimenti ecc.);

6.2 OUTSOURCING "Amministrazione Trasparente"

Il servizio di outsourcing prevede che APKAPPA abbia la totale gestione della sezione Amministrazione Trasparente. Con questo servizio l'amministrazione comunale si alleggerisce dal peso e dall'onere di dover spendere tempo ed energie per il caricamento ed il mantenimento dei dati nella sezione.

Il servizio consta delle seguenti fasi:

- in base alle scadenze normative, APKAPPA richiede al Cliente le informazioni ed i documenti da pubblicare per ottemperare alla normativa vigente;
- inserimento delle informazioni inviate dal cliente.

7 SUPPORTO TECNICO FORMATIVO

In alternativa al servizio di outsourcing l'Ente può acquistare un monte ore al fine di avere un supporto tecnico-formativo per gestire autonomamente il sito istituzionale.

Possiamo offrire le nostre competenze al fine di verificare la parte grafica del portale, dare supporto per l'attivazione di nuovi servizi, verificare l'andamento degli accessi ecc...

Il supporto tecnico-formativo può essere considerato un servizio di consulenza e monitoraggio del sito ed ha lo scopo di migliorare la visibilità delle informazioni della home page. Se si aderisce a questo servizio, si potrà usufruire di:

- indicazioni utili a migliorare l'aspetto grafico del portale;
- indicazioni per l'attivazione di nuovi servizi;
- verifica dell'efficienza e dell'uso del portale e dei servizi;
- verifica sull'andamento degli accessi;
- invio da parte di APKAPPA di mail riferite alle scadenze normative che l'Ente deve pubblicare per ottemperare alla legge vigente.

Il servizio verrà effettuato attraverso contatti telefonici, e-mail ed invio di report

Resta in capo all'Amministrazione comunale l'inserimento delle news, dei vari contenuti e delle informazioni.

8 PIANO FORMATIVO

Per sfruttare al meglio le potenzialità della piattaforma oggetto di fornitura del presente progetto, nel caso l'Ente non voglia aderire al servizio di Outsourcing, APKAPPA garantirà nella fase di start-up un **intervento formativo online** (durata 4 ore, su piattaforma da concordare tra Staff Delivery e referenti dell'Ente) atto a rendere autonomo il personale nell'utilizzo della piattaforma oggetto di fornitura e facilitare la comunicazione e il rapporto online con i cittadini.

Su espressa richiesta sono disponibili anche interventi formativi in loco.

9 MANUTENZIONE E ASSISTENZA

Il progetto Municipium, erogato in soluzione SaaS prevede il costante adeguamento alle Linee Guida di Design Italia.

Il Servizio di Assistenza Software comprende:

- 1) Servizio di Assistenza Telefonica senza limitazioni di chiamata (servizio di Hot-Line attivo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle ore 13.00 alle 17.30);
- 2) Servizio di Teleassistenza ossia un servizio di Assistenza in Remoto che consente l'intervento di un tecnico a distanza direttamente sui PC dell'utente. I tecnici, utilizzando il canale Internet, potranno accedere alla procedura installata presso l'utente per identificare l'anomalia segnalata ed intervenire per la sua risoluzione;
- 3) Fornitura degli aggiornamenti (patch e/o nuove versioni eventuali) dei programmi installati;
- 4) Fornitura di eventuali aggiornamenti migliorativi periodici (patch e/o nuove versioni eventuali);
- 5) Ripristino del buon funzionamento dei programmi per errori e difetti dovuti alla progettazione e/o realizzazione degli stessi.

10 SUPPORTO AL LANCIO PROMOZIONALE

APKAPPA supporterà l'Ente nella fase **di promozione del progetto verso la cittadinanza**, per garantire adeguata conoscenza del nuovo progetto e un flusso di download costante.

All'avvio del progetto sarà fornito materiale digitale a disposizione dell'Ente

- Logo Municipium da inserire su sito comunale e altri siti online;
- Bozza di comunicato stampa;
- Elenco best practices dei comuni già attivi con spunti per una continua proposizione del progetto;

È possibile, previa quotazione dedicata, usufruire della presenza di un consulente APKAPPA presso la sede dell'Ente per attività di conferenza stampa / presentazione alla cittadinanza per N° 1 incontro in loco.

11 OFFERTA ECONOMICA – NUOVO SITO E OUTSOURCING CONTENUTI

Prodotto	Importo
Attivazione ambiente per Nuovo Sito Comunale secondo le specifiche indicate nella misura 1.4.1 del PNRR	€ 20.100,00
Adattamento contenuto delle pagine secondo linee guida	
Attivazione e formazione Modulo Segnalazioni	
Attivazione e formazione Modulo Prenotazioni	
Attivazione e formazione Modulo FAQ	
Attivazione e formazione Modulo Customer Satisfaction	
Formazione nuova gestione pagine e menù navigazione	
Attività di Project Management e compilazione del documento di rispetto requisiti	
TOTALE PROGETTO	€ 20.100,00

SERVIZI MIGLIORATIVI OMAGGIATI AL COMUNE

Prodotto
Attivazione liste elettorali in ANPR
Formazione al personale (10 gg)
Servizio di outsourcing contenuti sito e trasparenza fino al 31.12.2023
Servizio di outsourcing trasparenza fino al 31.12.2025

Condizioni Contrattuali

La presente proposta è subordinata alle seguenti condizioni generali di fornitura:

- **Prezzi:** I prezzi suindicati s'intendono al netto di IVA
- **IVA:** A Vs. carico nei termini di legge
- **Validità offerta:** **la presente proposta è valida fino al 31/12/2023**
- **Modalità di Adesione:** Per aderire alla presente proposta è necessario far PERVENIRE all'indirizzo APKAPPA@LEGALMAIL.IT entro il 31/12/2023 i seguenti documenti:
 - a) ordine di acquisto
 - b) CIG
 - c) DETERMINA
 - d) riferimenti del vostro incaricato
 - e) l'ALLEGATA NOMINA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI opportunamente firmata
- **Attivazione:** Verrà effettuata in base ad un piano lavori che verrà congiuntamente concordato solo in seguito al ricevimento dei documenti richiamati al precedente punto "Modalità di Adesione".
Si precisa che i tempi di consegna varieranno in funzione della priorità di arrivo degli ordini formali.
Si precisa che parte eventuale dei servizi qui proposti potrebbe essere resa da nostri partner ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50 art. 105 comma 3 lett. c-bis)
- **Conformità D.L. 77/2021:** si precisa che, ai sensi dell'art. 47, comma 2, del decreto legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 luglio 2021, n. 108,
 - a. la copia dell'ultimo rapporto redatto sulla situazione del personale di cui all'art. 46 del D. Lgs. 11 aprile 2006 n. 198, conforme a quello già trasmesso, nelle modalità previste dalla legge è a Vostra disposizione nell'area clienti del sito www.apkappa.it;
 - b. la scrivente ha assolto agli obblighi in materia di lavoro delle persone con disabilità di cui alla L. 68/1999;
 - c. in caso di aggiudicazione del contratto, la scrivente rispetterà quanto previsto dal comma 4 art 47 al richiamato decreto.
- **Fatturazione:** ad avvenuta attivazione
- **Pagamento:** R.D. 30 gg data fattura.



12 MODULO PRIVACY

OFFERTA N. 20020088/2022
COMUNE DI CELLOLE

**NOMINA A RESPONSABILE ESTERNO DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ART. 28 REGOLAMENTO (UE)
2016/679
(DI SEGUITO, IL "REGOLAMENTO")**

In virtù del rapporto in essere, il Titolare del trattamento dei dati personali (di seguito, il "Titolare") ai sensi dell'articolo 4, par. 1, n. 7 del Regolamento, nomina APKAPPA S.r.l. quale Responsabile del trattamento dei dati personali (di seguito, il "Responsabile") ai sensi degli articoli 4, par. 1, n. 8 e 28 del Regolamento in relazione ai trattamenti effettuati e per le finalità del trattamento relative all'erogazione dei servizi in esecuzione e secondo le diverse modalità definite nel contratto.

Per quanto riguarda i trattamenti dei dati personali (anche particolari) effettuati per conto del Titolare, per le attività inerenti l'adempimento delle obbligazioni assunte, APKAPPA deve attenersi, in qualità di Responsabile ed in relazione a ogni aspetto disciplinato dal Regolamento, alle finalità, modalità e requisiti di sicurezza, alle istruzioni di seguito enunciate.

Con la sottoscrizione del presente atto, il Responsabile accetta la nomina e si dichiara disponibile e competente alla piena attuazione di quanto nella stessa previsto.

Il Responsabile si doterà di una procedura per i casi di violazione dei dati personali e provvederà a darne opportuna comunicazione al Titolare secondo quanto espressamente previsto all'articolo 33, par. 2, del Regolamento.

I servizi erogati da APKAPPA possono essere così brevemente riassunti:

- 1) Licenza d'uso, assistenza, servizi di outsourcing e manutenzione di applicazioni licenziate da APKAPPA installate sui sistemi informativi del Titolare (di seguito, le "Applicazioni").
- 2) Servizi di assistenza, servizi di outsourcing e manutenzione di applicazioni erogate da APKAPPA in cloud computing.
- 3) Servizio di conservazione digitale dei documenti informatici.

Nell'esecuzione del rapporto in essere, qualora la fornitura del servizio riguardi le attività di cui al punto 1 APKAPPA S.r.l. potrà accedere ai dati di soggetti terzi (quali ad esempio i dati personali degli utenti dei servizi) trattati dal Titolare tramite le Applicazioni con le seguenti modalità:

- a) accesso ai Sistemi con privilegi idonei all'effettuazione dell'intervento mediante rete interna o connessioni protette, sotto la supervisione del Responsabile dei Sistemi Informativi o Amministratori di Sistema del Titolare;
- b) intervento tecnico (a seconda dei casi installazione, aggiornamento, parametrizzazione, personalizzazioni dell'applicazione ecc.);
- c) chiusura della sessione di lavoro sui Sistemi con contestuale comunicazione di fine intervento al Responsabile dei Sistemi Informativi o Amministratori di Sistema del Titolare.

Resta inteso che, nell'ambito delle attività di cui al punto 1:

- a) l'intervento tecnico non prevede l'assegnazione di credenziali ad uso esclusivo ai tecnici di APKAPPA S.r.l.
- b) gli incaricati di APKAPPA S.r.l. rispetteranno le misure tecniche e organizzative comunicate dal Titolare per garantire un livello di sicurezza adeguato ai sensi dell'articolo 32 del Regolamento;
- c) gli incaricati di APKAPPA S.r.l. sono tenuti alla riservatezza nell'esecuzione dell'intervento e tale obbligo perdura anche successivamente allo svolgimento dello stesso;
- d) l'incaricato di APKAPPA S.r.l. indicherà nel modulo in uso la descrizione dell'attività effettuata.

Qualora l'esecuzione del contratto riguardi le attività di cui al punto 2 e/o 3 APKAPPA S.r.l., in relazione all'attuazione del Provvedimento Generale del Garante del 27 novembre 2008 e s.m.i., relativo alla figura professionale dell'Amministratore di Sistema, conferma di essersi adeguata al predetto provvedimento e di aver proceduto, tra l'altro, a:

- conservare direttamente e specificamente, gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali Amministratori di Sistema che dovranno essere comunicati al Titolare;
- svolgere inoltre attività di verifica, con cadenza almeno annuale, sul loro operato anche attraverso la gestione, in conformità al richiamato Provvedimento, di un access log;
- provvedere all'osservanza di quanto stabilito dal Provvedimento del 27 novembre 2008 "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema" (G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008) e successive modifiche, emesso dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali. In particolare dovrà garantire l'adozione delle misure tecniche e organizzative prescritte dal sopracitato provvedimento.
- In ogni caso APKAPPA S.r.l. dovrà conformarsi alle seguenti istruzioni:
- per quanto di sua competenza, garantire che i trattamenti svolti dai suoi incaricati avvengano nel rispetto delle norme del Regolamento e della normativa di attuazione;
- informare immediatamente il Titolare qualora, a suo parere, un'istruzione ricevuta dal Titolare violi il Regolamento o altre disposizioni relative alla protezione dei dati;
- comunicare prontamente al Titolare il verificarsi di situazioni anomale o di emergenza in relazione ai Sistemi, che possano comportare una violazione di dati personali in termini di perdita di integrità, disponibilità o riservatezza.

Il Responsabile si impegna a trattare i dati personali del Titolare solo per le finalità strettamente necessarie all'esecuzione del Contratto, e in conformità alle istruzioni ricevute per iscritto dal Titolare e nel rispetto di ogni obbligo di legge. Sarà espressamente vietato al Responsabile, e ai soggetti che con esso eventualmente collaborano, divulgare, ovvero utilizzare in qualsiasi altro modo, dati personali di terzi dei quali sia venuto a conoscenza nello svolgimento del proprio incarico, al di fuori delle indicazioni espressamente riportate nella presente nomina o successivamente ricevute dal Titolare.

Il Responsabile avviserà immediatamente, e comunque entro 48 ore, il Titolare di ogni richiesta, ordine o attività di controllo di cui venga fatto oggetto da parte del Garante, dell'Autorità Giudiziaria o di altra Pubblica Autorità. Il Responsabile, fin d'ora si impegna a eseguire senza ritardo quanto disposto dal Garante, dall'Autorità Giudiziaria o da altra Pubblica Autorità, con il supporto del Titolare.

Il Titolare avrà diritto di richiedere supporto al Responsabile per qualunque istanza formulata nei suoi confronti, ai sensi degli artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 del Regolamento, da parte degli interessati delle operazioni di trattamento connesse all'esecuzione del Contratto di cui in premessa. Il Responsabile non gestirà direttamente richieste provenienti dagli interessati ma ne darà notizia al Titolare ogniqualvolta riceva una richiesta di esercizio dei diritti.

Nel caso in cui il Responsabile si avvalga di terzi sub-appaltatori o sub-fornitori nella prestazione dei servizi forniti al Titolare, quest'ultimo concede ora per allora al Responsabile ex articolo 28, par. 2, del Regolamento il consenso generale alla nomina di tali soggetti quali sub-responsabili del trattamento dei dati personali trattati dal Responsabile nell'esecuzione del contratto, secondo quanto previsto dall'articolo 28, par. 4, del Regolamento e alle condizioni che seguono.

Nel caso in cui il Responsabile ricorresse a un altro soggetto per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Titolare, sarà tenuto ad imporre su tale altro Responsabile del trattamento, mediante un contratto o un altro atto giuridico a norma del diritto dell'Unione o degli Stati membri, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati contenuti nella presente nomina, prevedendo in particolare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del Regolamento.

Il Responsabile dovrà, altresì, comunicare al Titolare l'avvenuta nomina del sub-responsabile. Qualora l'altro Responsabile ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile iniziale conserva nei confronti del Titolare l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi dell'altro Responsabile.

APKAPPA tratterà e conserverà i dati per il periodo necessario al fine di adempiere agli obblighi e perseguire le finalità relative al Contratto, e comunque per un periodo non superiore a quello della durata del Contratto e sue eventuali estensioni e proroghe. Successivamente consegnerà i dati al Cliente secondo quanto previsto all'interno del sopraccitato contratto, salvo la necessità di conservare copia dei dati ora detti per ragioni di natura normativa, regolamentare o giudiziale. Inoltre APKAPPA sarà autorizzata a trattare i dati per conto del Titolare – anche ai fini dell'erogazione del servizio - nel periodo intercorrente tra la cessazione di un Contratto e le conseguenti attività di migrazione, per un periodo non superiore a 12 mesi dalla cessazione degli effetti del Contratto.

La presente nomina non è a titolo oneroso e si intenderà revocata all'atto dello scioglimento del Contratto in essere tra le parti, per qualsiasi causa ciò avvenga.

Il Titolare potrà compiere ai sensi dell'articolo 28, par. 3, lettera h) del Regolamento verifiche periodiche sull'adempimento da parte del Responsabile di quanto sopra previsto, secondo modalità e costi che verranno concordati tra le parti. Tali verifiche potranno tuttavia essere condotte solo nei normali orari di ufficio, con preavviso di almeno 20 (venti) giorni lavorativi e potranno avere ad oggetto i soli documenti non confidenziali necessari a verificare il rispetto da parte del Responsabile delle istruzioni qui impartite.

Il Responsabile si impegna ad adottare e implementare le misure tecniche e organizzative di sicurezza (di seguito, le "Misure") che – ai sensi dell'art. 32 RGPD siano adeguate a eliminare o comunque a ridurre al minimo qualsiasi rischio di distruzione o perdita, anche accidentale dei dati trattati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme, con l'obbligo di documentarle se richiesto dal Titolare.

In base all'attività svolta dal Responsabile, varranno le Misure di seguito elencate.

Per le Applicazioni installate sui sistemi informativi del Titolare di cui al punto 1, APKAPPA in conformità all'Art. 32 del Regolamento, e nel rispetto dei principi Privacy by Design e Privacy by Default, adotta le seguenti misure tecniche ed organizzative:

- Sistema di autenticazione
- sistema anti malware
- firewall
- sicurezza perimetrale

Per le Applicazioni installate sui sistemi informativi del Responsabile di cui al punto 2 e/o 3, lo stesso, in conformità all'Art. 32 del Regolamento, e nel rispetto dei principi Privacy by Design e Privacy by Default, adotta le seguenti misure tecniche ed organizzative articolate sui tre livelli:

- 1) LIVELLO 1: Sistema di autenticazione, sistema anti malware, firewall e sicurezza perimetrale;
- 2) LIVELLO 2: Cifratura completa dei protocolli per l'accesso alle applicazioni e delle credenziali;
- 3) LIVELLO 3: Sistema AUDIT TRAIL per la gestione dei log sia di sistema che applicativi.

Per ulteriori specifiche relative all'attività di cui al punto 3) si rimanda al manuale di conservazione così come pubblicato sul sito dell'AGID essendo APKAPPA un conservatore accreditato.

Le parti stabiliscono che i referenti per l'esecuzione della Nomina sono:

Per il Responsabile del Trattamento: email: ufficio.privacy@apkappa.it, tel. 02 94454.000.

Qualsiasi modifica relativa le sopra menzionate persone o la responsabilità delle persone di contatto deve essere immediatamente notificata all'altra parte.

lì, 21 dicembre 2022

APKAPPA SRL
Il Responsabile del Trattamento

Il TITOLARE