

Spettabile

COMUNE DI FIRENZE
Direzione Sistemi Informativi
Servizio Sviluppo Infrastrutture Tecnologiche
Via Reginaldo Giuliani, 250
50141 Firenze

Firenze, 22 settembre 2023

Alla c.a Ing. Ferdinando Abate

OFFERTA N. 54/2023-LC

Attività previste nell'ambito dell'Avviso all'interno della Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione europea nel contesto dell'iniziativa NextGenerationEU, nell'ambito dell'Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE", parte della Misura 1.4.1. "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici"

Facendo seguito ai contatti intercorsi, in allegato si trasmette l'offerta per quanto in oggetto.

Restando a disposizione per ogni ulteriore chiarimento, con l'occasione si inviano distinti saluti.

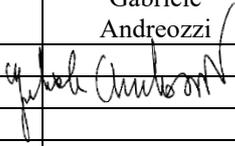
Firenze Smart
(SILFIspa)

OFFERTA N. 54/2023-LC

ATTIVITÀ PREVISTE NELL'AMBITO DELL'AVVISO ALL'INTERNO DELLA MISSIONE 1 COMPONENTE 1 DEL PNRR, FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA NEL CONTESTO DELL'INIZIATIVA NEXTGENERATIONEU, NELL'AMBITO DELL'INVESTIMENTO 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE", PARTE DELLA MISURA 1.4.1. "ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI"



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU

<i>Rev.</i>	<i>descrizione</i>	<i>redatto</i>	<i>controllato</i>	<i>approvato</i>	<i>Data</i>
00	Prima emissione	Alessandro Olivieri/ Gabriele Andreozzi	Alessandro Burresti	Manuela Gniuli	22/09/2023
					

INDICE

1	GLOSSARIO ACRONIMI E DEFINIZIONI	3
2	PREMESSA	3
3	OGGETTO DEL SERVIZIO OFFERTO	4
3.1	ATTIVITÀ PREVISTE PER "PACCHETTO CITTADINO INFORMATO"	5
3.2	ATTIVITÀ PREVISTE PER "PACCHETTO CITTADINO ATTIVO"	5
4	MODIFICHE IN CORSO D'OPERA	7
5	OFFERTA ECONOMICA	8
6	TEMPISTICA, MODALITÀ DI SVOLGIMENTO, CONSEGNA E DI FATTURAZIONE	8
7	RISORSE	8
8	DISPOSIZIONI FINALI	8
9	VALIDITÀ DELL'OFFERTA	9

1 GLOSSARIO ACRONIMI E DEFINIZIONI

Fornitore	SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smart city spa siglabile SILFIspa; nuovo brand dal 24.09.2021 Firenze smart
Committente	Comune di Firenze
Ente o Amministrazione	Comune di Firenze
FE	Frontend
BE	Backend
BO	Backoffice

2 PREMESSA

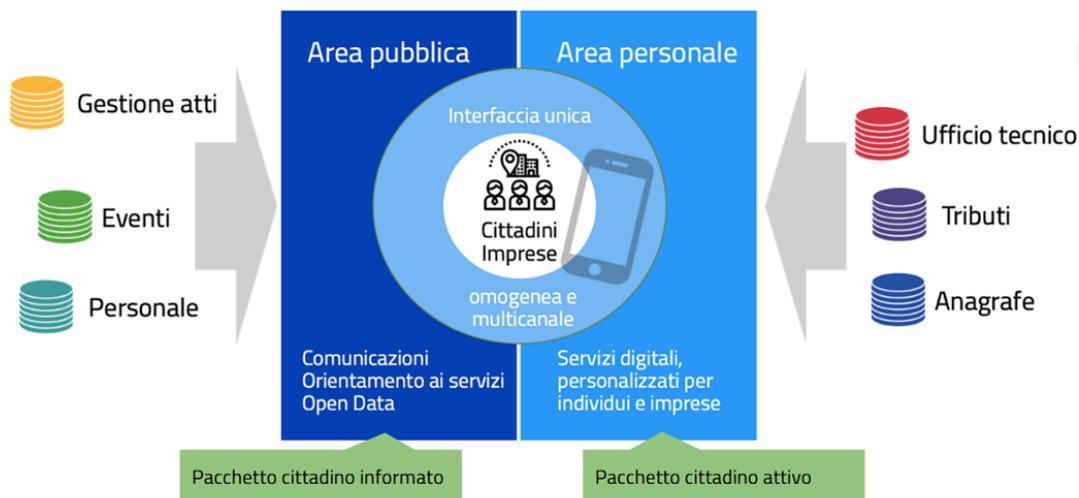
La misura 1.4.1 “Esperienza del cittadino nei servizi pubblici” destinata ai Comuni, attua una parte della Missione 1, Componente 1 del PNRR, finanziato dall’Unione europea nel contesto dell’iniziativa Next Generation EU, nell’ambito dell’Investimento 1.4 “SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE”.

L’avviso 1.4.1 prevede interventi in due specifici ambiti:

- siti comunali**, vale a dire le interfacce digitali esposte al pubblico all’indirizzo istituzionale, secondo quanto identificato dal regolamento AgID in materia, interfacce il cui scopo è far sì che tutti i cittadini ricevano le medesime e più recenti informazioni rispetto all’amministrazione locale, ai servizi che essa eroga al cittadino, alle notizie ed ai documenti pubblici dell’amministrazione stessa;
- servizi digitali per il cittadino**, servizi erogati dal Comune e fruibili online, cioè attraverso un insieme d’interfacce digitali, flussi e processi, tipicamente a seguito di un login identificativo, lo scopo dei quali è che il cittadino richieda e si veda erogata una prestazione da parte dell’Amministrazione, o effettui un adempimento verso l’Amministrazione.

Per quanto riguarda i **siti comunali**, l’avviso si pone l’obiettivo di mettere a disposizione dei cittadini interfacce coerenti, fruibili e accessibili, secondo il modello di sito comunale, e in conformità con le Linee guida emanate ai sensi del CAD. L’Ente che aderisca all’avviso dovrà implementare il sito secondo il modello denominato “**Pacchetto Cittadino Informato**”.

Per quanto riguarda i **servizi digitali per il cittadino**, l’avviso si pone l’obiettivo di mettere a disposizione dei cittadini una serie di procedure, erogate a livello comunale, tramite interfacce coerenti, fruibili e accessibili, con flussi di servizio quanto più uniformi, trasparenti e utente-centrici. L’Ente che aderisca all’avviso dovrà implementare i servizi secondo il modello denominato “**Pacchetto Cittadino Attivo**”.



Viste le attività svolte da SILFIspa come polo di competenze sui servizi ai cittadini di area metropolitana rappresentante un'opportunità di mettere a sistema interfacce, piattaforme, metodologie per offrire servizi on line alla cittadinanza ed i conseguenti benefici per la collettività derivanti da virtuosi processi di riuso e messa in condivisione di buone pratiche nel territorio metropolitano fiorentino, così come nel caso dell'oggetto della presente offerta, oltretutto da un utilizzo di interfacce più uniformi e in linea con quanto richiesto dai progetti nazionali sulle linee guida di design per i siti web della PA.

Le presente offerta si inserisce nel progetto complessivo proposto dal SILFIspa, presentato agli Enti soci negli incontri tenuti tra settembre 2022 e aprile 2023, che prevede un intervento unico volto ad implementare una piattaforma che possa essere utilizzata da ogni Ente per le proprie esigenze ed allo stesso tempo mettendo a fattor comune la tecnologia beneficiando di una ripartizione dei costi di investimento e futura manutenzione.

A fronte delle esigenze recepite nei citati incontri, siamo lieti di sottoporre la nostra miglior offerta per la prestazione di servizi in oggetto.

3 OGGETTO DEL SERVIZIO OFFERTO

L'offerta prevede l'attuazione di quanto necessario per la realizzazione dell'intervento finanziato in relazione all'avviso Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione europea nel contesto dell'iniziativa Next Generation EU, nell'ambito dell'Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE", parte della Misura 1.4.1. "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici" in riferimento all'Allegato 2 dell'Avviso stesso.

Per il "Pacchetto Cittadino Informato" il servizio offerto da SILFIspa prevede la realizzazione dell'architettura dell'informazione del sito comunale che definisce e organizza le informazioni contenute all'interno del sito di un Comune, e rappresenta la guida per la realizzazione delle strutture di front-end e di back-end del sito stesso. L'architettura del sito comunale sarà realizzata sulla base delle indicazioni reperibili su <https://designers.italia.it/modello/comuni/>.

Per il "Pacchetto Cittadino attivo" il servizio offerto da SILFIspa prevede l'implementazione di una piattaforma per la gestione e realizzazione di servizi on-line e sportello telematico del cittadino, sfruttando software a riuso presente nel catalogo AgID. All'interno delle attività volte per il "Pacchetto cittadino attivo", si prevede la realizzazione, all'interno della piattaforma, dei servizi online al cittadino necessari per l'asseveramento da parte dell'Ente in relazione all'avviso della Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione europea nel contesto dell'iniziativa Next Generation EU, nell'ambito dell'Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE", parte della Misura 1.4.1. "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici".

Il processo di rilascio del sito comunale ed il processo di rilascio dei servizi comunali elencati nella presente offerta, verranno realizzati in conformità con i criteri elencati al paragrafo "Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale" e "Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino" dell'Allegato 2 all'Avviso Misura 1.4.1. "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici", esclusivamente secondo quanto riportato nelle Linee Guida per i Soggetti attuatori individuati tramite AVVISI PUBBLICI A LUMP SUM, in particolare per quanto presente nell'Allegato 2 - Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1 nella versione esistente al momento dell'accettazione della presente offerta.

Il Fornitore non si assume responsabilità circa il rispetto dei criteri di asseveramento qualora, nello svolgimento della presente fornitura, la Committente richieda l'utilizzo di funzionalità, applicativi o soluzioni software ulteriori rispetto a quanto previsto nella presente offerta e che abbiano un impatto sui criteri di successo previsti.

I criteri di cui al paragrafo "Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale" e "Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino" dell'Allegato 2 all'Avviso Misura 1.4.1. "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici", che si riferiscono a caratteristiche riguardo i contenuti presenti nel sito internet e/o nei servizi del Comune (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: contenuti delle schede servizio, compilazione della dichiarazione di accessibilità, definizione delle risorse per prenotazione appuntamenti, informativa privacy...) rimangono responsabilità dell'Ente.

Nei paragrafi che seguono si descrive i sistemi che saranno messi a disposizione, le attività che saranno svolte ed i servizi al cittadino che saranno realizzati.

3.1 Attività previste per “Pacchetto Cittadino informato”

Come attività principale verrà sviluppato un modello di sito istituzionale come richiesto dall’avviso seguendo le indicazioni presenti su Designer-Italia.

Lo sviluppo sarà effettuato utilizzando il CMS Drupal nella versione 10.x.

Questa tipologia di CMS è scelta per i seguenti motivi:

- caratteristiche di base del sistema (ampissime funzionalità presenti nel core, comunità estesa di sviluppatori che permette una ampia disponibilità di ulteriori moduli e funzioni integrabili);
- è uno dei CMS suggeriti espressamente nel sito Designer-Italia;
- fornisce continuità con gli attuali siti in produzione degli enti, favorendo le attività di migrazione contenuti e conoscenza dell’ambiente da parte degli operatori comunali.

Una volta sviluppato il template base per i siti istituzionali, le attività previste per la realizzazione del sito sono indicate nei punti seguenti:

1. **Istanza Drupal per Ente:** Verrà creata l’istanza dell’Ente nel sistema Drupal e sarà personalizzato il tema grafico mantenendo intatti i vincoli di conformità e le Linee Guida per i Soggetti attuatori individuati tramite AVVISI PUBBLICI A LUMP SUM.
2. **Migrazione contenuti:** Verranno definiti insieme all’Ente i contenuti presenti sul sito attualmente in produzione da riportare nel nuovo. Per ogni tipologia saranno definiti script automatici dove possibile.
3. **Formazione:** Verrà fornita una apposita formazione agli operatori che compongono la redazione del sito istituzionale sulle operazioni necessarie per la creazione e modifica dei contenuti informativi.
4. **Supporto redazionale:** Per l’Ente saranno fornite 10 giornate di supporto redazionale per la gestione dei contenuti. Queste giornate possono essere utilizzate per operare direttamente sui contenuti o come affiancamento alla redazione dell’Ente.
5. **Dichiarazione accessibilità:** il modello del sito sarà sviluppato secondo le linee guida Agid sull’accessibilità e usabilità dei siti istituzionali. Verranno fornite anche le indicazioni necessarie in modo da consentire all’Ente di completare la dichiarazione secondo il modello Agid da inserire nell’apposita sezione del sito istituzionale.
6. **Verifica tramite app:** verrà eseguita la verifica del sito implementato tramite l’app messa a disposizione dal Dipartimento della Transizione Digitale. In caso di esiti negativi l’Ente sarà supportato nell’analisi dei problemi e nella risoluzione degli stessi, riprendendo la verifica fino a raggiungere l’esito positivo di tutti i requisiti di conformità.

3.2 Attività previste per “Pacchetto Cittadino attivo”

Sono previste attività per la messa in esercizio del sistema Open source denominato “OpenCity Italia – La stanza del cittadino”, indicato come software che può concorrere al raggiungimento degli obiettivi del PNRR sul portale del catalogo del riuso dei servizi messo a disposizione da Agid.

OpenCity Italia ha un’architettura altamente scalabile, multi-ente, composta da micro servizi cloud-native.

L’adozione di questo sistema presenta una serie di vantaggi i principali dei quali elenchiamo di seguito:

- soluzione a riuso, già utilizzata in vari comuni italiani;
- codice del core pubblicato su Developers-Italia e liberamente scaricabile e modificabile;

- dati del sistema interoperabili via API;
- il sistema è integrabile con il sistema di protocollo degli Enti e dei servizi infrastrutturali del CST (pagoPA, Autenticazione, AppIO);
- permette di sfruttare economie di scala per usare in maniera ottimale le risorse attraverso un'installazione nel datacenter del Centro Servizi Tecnologico ed attivare un numero molto elevato di servizi digitali, ben oltre il limite minimo richiesto dall'avviso PNRR 1.4.1;
- si adotta non un servizio, ma una piattaforma moderna che contiene strumenti e metodi per realizzare qualsiasi altro nuovo servizio digitale, in modo allineato ai requisiti ed alle raccomandazioni previste dagli avvisi;



Il sistema mette a disposizione due componenti logiche principali: front-end per il cittadino, back-office per l'operatore dell'Ente.

Il back-office consiste in un ambiente di lavoro digitale facile da usare per funzionari e dirigenti pubblici. Il back office di Open City mette a disposizione strumenti di gestione, archiviazione, interazione con i cittadini e monitoraggio dell'andamento dei servizi.

Tutte le interfacce sono basate su Bootstrap e in particolare su Bootstrap Italia, il kit realizzato da Designer-Italia.

Il front-end è la sezione del sistema attraverso cui il cittadino può accedere ai servizi (area personale). Quando avvia una pratica (o istanza) visualizza in ogni momento l'insieme degli step necessari al suo completamento. La pratica (istanza) viene salvata in bozza e può essere quindi completata in seguito. Una volta inserite le informazioni richieste, l'utente può visualizzare un riepilogo della pratica prima di confermarne l'invio. Nell'area personale, il cittadino può visualizzare in ogni momento lo stato delle richieste e monitorare il percorso di avanzamento delle pratiche.

Il sistema sarà interfacciato con i servizi infrastrutturali disponibili nell'infrastruttura del Centro Servizi Tecnologico ossia PagoPa, Autenticazione, AppIo.

In questa offerta sono previste le attività necessarie per il raggiungimento dell'asseveramento secondo quanto richiesto nella domanda di finanziamento all'avviso 1.4.1 dalla Committente in riferimento all'Allegato 2 all'avviso stesso.

Non sono previste integrazioni con sistemi esterni che vengono rimandate ad una fase successiva.

Le attività previste sono elencate nei seguenti punti:

1. Implementazione ambiente OpenCity

Sono riportate le attività previste per l'implementazione nel Centro Servizi Territoriale del sistema OpenCity.

- Progettazione di una architettura del sistema OpenCity scalabile e ridondata.

- Installazione e configurazione di OpenCity.
- Setup della piattaforma OpenCity installata nell'infrastruttura del datacenter di SILFIspa.
- Configurazione del sistema per l'ottenimento della conformità.

2. Sviluppo componenti integrativi della piattaforma

Sono riportate le attività previste per l'integrazione della piattaforma con i servizi infrastrutturali del Centro Servizi Territoriale.

- Sviluppo, test, collaudo ed installazione del componente di integrazione con funzione di protocollo di ADS dell'Ente.
- Sviluppo, test, collaudo ed installazione del componente di integrazione all'infrastruttura di intermediazione dei pagamenti PagoPa di SILFIspa.
- Integrazione con sistema messo a disposizione da SILFIspa per la gestione identità anche per l'accesso al sistema da parte degli operatori.
- Integrazione con il sistema di Logging di SILFIspa.
- Installazione, test e collaudo dell'integrazione di OpenCity con ANPR per residenza e nucleo familiare tramite PDND¹.
- installazione, test e collaudo dell'integrazione con INPS/ISEE tramite PDND¹.

¹Nota: possibilità di integrazione ad ANPR e INPS/ISEE da verificare in base a disponibilità tecniche PDND e andamento tempi del processo di adesione a PDND da parte dell'Ente.

3. Realizzazione servizi previsti per ENTE

Per il Comune di Firenze è prevista la realizzazione dei servizi che seguono:

- 1) Richiedere permesso per passo carrabili
- 2) Richiedere iscrizione all'asilo nido
- 3) Richiedere una pubblicazione di matrimonio
- 4) Richiedere agevolazioni scolastiche
- 5) Richiedere Iscrizione alla scuola dell'infanzia
- 6) Assegno Maternità
- 7) Richiedere l'accesso agli atti
- 8) Presentare domanda per bonus economici

4. Formazione per ENTE

Per la Committente sono offerte due tipologie di corsi di formazione, delle quali presentiamo di seguito una breve descrizione:

- **Formazione amministratori di Ente per gestione configurazioni servizi**
Si tratta di un corso di formazione, destinato ad un massimo di 5 partecipanti, nel quale saranno descritte le funzioni offerte dal sistema per la realizzazione di nuovi servizi.
- **Formazione operatori per gestione pratiche**
Si tratta di un corso, destinato ad un massimo di 16 (sedici) partecipanti, nel quale saranno descritte le funzioni messe a disposizione dal BO della piattaforma dei servizi realizzati e le modalità di gestione delle pratiche presentate dal cittadino nel sistema OpenCity.

4 MODIFICHE IN CORSO D'OPERA

Qualora in corso d'opera si rendano necessari interventi di modifica o integrazione del progetto non previsti e non concordati già nella fase di avvio dello stesso, questi devono essere concordati tra il Committente ed il Fornitore, verificandone la compatibilità con l'incarico originario e la sua rimodulazione per iscritto in termini di tempi e/o corrispettivi.

5 OFFERTA ECONOMICA

L'offerta economica a voi riservata è così ripartita:

Attività	prezzo iva esclusa	prezzo iva inclusa
Pacchetto "Cittadino informato"	7.513,00 €	9.165,86 €
Pacchetto "Cittadino attivo"	467.793,00 €	570.707,46 €
TOTALE OFFERTA	475.306,00 €	579.873,32 €

6 TEMPISTICA, MODALITÀ DI SVOLGIMENTO, CONSEGNA E DI FATTURAZIONE

Le attività qui previste saranno svolte nel periodo di tempo che va dal ricevimento dell'ordine da parte della Committente con tempi di rilascio concordati con la committenza e comunque non superiori ai termini previsti dal cronoprogramma previsto dall'avviso.

Le attività saranno svolte da remoto, presso la sede di SILFIspa o presso la sede del Committente. La Committente dovrà comunicare al Fornitore un referente di progetto al momento dell'avvio delle attività.

Il corrispettivo pattuito verrà fatturato a corpo a completamento dei lavori in accordo con la Committente.

In riferimento alla legge 13/8/10 n. 136 – tracciabilità dei flussi finanziari – si comunica che il nostro conto corrente bancario dedicato non in via esclusiva alle commesse pubbliche è il seguente:
Istituto Bancario: CHIANTI BANCA Codice Iban: IT 92 T 08673 02802 032000321382.

7 RISORSE

SILFIspa utilizzerà, per l'intera durata del contratto, personale con adeguata formazione professionale e risorse esterne (affidamenti a terzi) nonché attrezzature e beni strumentali idonei a garantire il regolare esercizio delle attività oggetto del presente contratto integrativo, avendo cura di osservare le vigenti norme in materia di sicurezza ed igiene degli ambienti di lavoro e codice dei contratti pubblici.

Nel caso di affidamento a terzi di parte delle attività, la società si impegna ad applicare gli obblighi di cui all'articolo 47 del D.L. 77/2021 oltre all'assolvimento degli obblighi di dichiarazione sul conflitto di interesse ed individuazione del titolare effettivo - Linee Guida per lo svolgimento delle attività di controllo e rendicontazione degli interventi PNRR di competenza delle Amministrazioni centrali e dei Soggetti attuatori (Circolare MEF n. 30 dell'11.8.2022) - PNA 2022-2024.

La Committente garantirà l'accesso tempestivo a tutte le informazioni e strumenti necessari alla realizzazione degli interventi oggetto della presente fornitura.

8 DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non espressamente previsto, si fa riferimento a quanto previsto in ogni sua parte, in quanto applicabile, nel Contratto di Servizi per il periodo 2022-2026, avente ad oggetto la gestione dei servizi di base, in particolare per quanto attiene al controllo sulle attività svolte (art. 8), procedura di contestazione dell'inadempimento (art. 9), divieto di cessione dell'azienda o del suo godimento (art. 10), responsabilità e copertura assicurativa (art. 11), divieto di cessione del Contratto (art. 12), proprietà (art. 13), riservatezza (art. 14), durata e rinnovo (art. 15), clausola risolutiva espressa e risoluzione del Contratto (art.16), recesso e revoca (art. 17) e controversie (art. 18).

9 VALIDITÀ DELL'OFFERTA

La presente offerta ha validità di giorni 90 dalla data odierna.

Distinti saluti

Firenze Smart
(SILFIspa)