



CAPITOLATO SERVIZI

ANNO 2026

PREMESSA	2
1 OBIETTIVI	3
2 GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI	4
3 SERVIZI AREA INFORMATICA - Coordinatore Claudio Lucini Paioni	5
3.1 Assistenza senza pensieri: elenco dei servizi e profili	7
3.1.1 Assistenza Telefonica senza limiti e assistenza da remoto:	7
3.1.2 Ticket on line:	8
3.1.3 Modalità di registrazione e tracciatura	8
3.1.4 Modalità di accesso ed erogazione del servizio	9
3.1.5 Assistenza su S.O. obsoleti	10
3.1.6 Assistenza on site:	10
3.1.7 Diritto di chiamata:	11
3.1.8 Servizio Reperibilità sabato mattina	11
3.1.9 Monitoraggio Server:	11
3.1.10 Aggiornamenti Sistema Operativo (S.O.) dei server:	11
3.1.11 Report di Analisi:	12
3.1.12 Controllo dei backup:	12
3.1.13 Consulenza:	12
3.1.14 Test di ripristino dei backup:	13
3.1.15 Backup Remoto:	13
3.1.16 Assistenza con priorità:	14
3.2 Centralizzazione applicazioni	14
3.2.1 Servizi della Farm	14
3.2.2 Servizi Erogati	14
3.2.2 Servizio di Manutenzione	15
3.3 Icaro	16
3.3.1 Servizio di Manutenzione	16
3.3.2 Servizio di Assistenza	16
3.3.2.1 Descrizione del servizio	16

3.4 Servizio di Backup Remoto dei dati residenti nel comune	17
3.5 Accessi VPN	17
3.6 Servizio Sicurezza	17
3.7 MANUTENZIONE EVOLUTIVA (Nuove installazioni/Progetti)	17
4. SERVIZI AREA DIGITALE - Coordinatore Dr. Andrea Tironi	18
4.1 Gestione Associata dell'Ufficio RTD	18
4.1.1. Definizione e Finalità	18
4.1.2. Pilastri Fondamentali del Servizio	18
4.1.3. Attività Strategiche e Monitoraggio	19
4.1.4. Servizi Inclusi	19
4.2 PagoPA	19
4.2.1 Descrizione del Servizio	19
4.2.2 Livello di Servizio	20
4.3 Academy4Pa	21
4.3.1 La formazione rivolta al personale della Pubblica Amministrazione	21
5. AREA SERVIZI DELEGATI - Coordinatore Dr.ssa Elisabetta Casazza	23
5.1 Aggiornamento sito internet	23
5.1.1 Cittadino Informato	23
I Vantaggi per l'Ente	23
Il Flusso di Lavoro	24
5.1.2 Cittadino Attivo: La Digitalizzazione dei Servizi al Cittadino	24
L'Obiettivo: Dall'Analogico al Digitale	24
Le Fasi Operative del Servizio	24
I Benefici Chiave	24
5.2 GDPR - Supporto continuo	25
5.3 Assistenza al Cittadino	25
5.4 Portale Telematico	26
6 COMUNICAZIONI TRA L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE E CONSORZIO.IT	26
6.1 Referenti Consorzio.IT	26
6.2 Referenti Comune	27
7.SERVICE LEVEL AGREEMENT (Livelli di Servizio)	29

PREMESSA

Il presente documento descrive gli obiettivi e i contenuti della proposta di servizi integrati di CONSORZIO.IT S.p.A.

Il documento fornisce le informazioni necessarie relative alle specifiche tecniche e alle modalità di erogazione di ciascun servizio offerto, definendo contestualmente gli strumenti di controllo e gli indicatori necessari a monitorare la qualità e l'efficacia nel tempo.

1 OBIETTIVI

La gestione integrata dei servizi oggetto del presente capitolato ha l'obiettivo di garantire un sistema coordinato, efficiente e sostenibile di erogazione dei servizi informatici, digitali, organizzativi e di supporto specialistico, assicurando continuità operativa, qualità delle prestazioni e conformità normativa.

In particolare, l'offerta si propone di:

- assicurare il mantenimento e il miglioramento dei livelli prestazionali dei sistemi, delle piattaforme digitali e dei servizi erogati, garantendone funzionalità, sicurezza, aggiornamento e adeguamento alle normative vigenti;
- garantire la gestione, la manutenzione e l'evoluzione delle infrastrutture tecnologiche, delle applicazioni, dei servizi digitali e degli strumenti a supporto dell'attività amministrativa;
- supportare l'Ente nei processi di innovazione e trasformazione digitale, anche in coerenza con gli indirizzi nazionali (CAD, PNRR, AgID) e con gli obblighi in materia di transizione digitale;
- assicurare servizi di consulenza specialistica, assistenza operativa, formazione del personale e supporto al cittadino, contribuendo al miglioramento complessivo dell'efficienza amministrativa e della qualità dei servizi pubblici;
- garantire la sicurezza dei dati, la protezione delle informazioni e il rispetto della normativa in materia di privacy e protezione dei dati personali;
- favorire la centralizzazione, il coordinamento e l'integrazione dei diversi servizi oggetto dell'appalto, attraverso un unico interlocutore responsabile della gestione complessiva.

L'offerta si fonda su un modello di gestione integrata che consente:

- il controllo e l'ottimizzazione dei costi, nel rispetto dei livelli di servizio richiesti;
- il monitoraggio costante delle prestazioni e degli indicatori di qualità;
- la pianificazione degli interventi manutentivi, evolutivi e progettuali in modo coerente con le priorità e le risorse dell'Amministrazione;
- l'adozione di strategie preventive e predittive volte a ridurre il rischio di interruzioni o criticità operative.

Il contratto si basa su un rapporto di collaborazione strutturata tra Consorzio.IT e l'Amministrazione Comunale, orientato al raggiungimento degli obiettivi strategici dell'Ente, alla continuità dei servizi e al miglioramento progressivo dei processi interni e dei servizi rivolti ai cittadini e alle imprese.

L'oggetto dell'appalto non si esaurisce nella mera esecuzione di singoli interventi, ma comprende un'attività continuativa di coordinamento, pianificazione, monitoraggio e supporto specialistico, finalizzata a garantire un sistema di gestione complessivo, coerente e integrato di tutti i servizi affidati.

2 GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

Al fine di garantire un governo efficace, coordinato e continuativo dell'insieme dei servizi oggetto del presente capitolato, Consorzio.IT organizza le proprie attività secondo un modello strutturato su tre aree operative integrate:

- **Area Servizi IT**, dedicata alla gestione delle infrastrutture tecnologiche, dei sistemi hardware e software, della sicurezza, dell'assistenza tecnica e dei servizi sistemistici;
- **Area Servizi Digitali**, orientata ai processi di trasformazione digitale dell'Ente, alla gestione delle piattaforme digitali, dei servizi online, dei progetti PNRR, dei servizi di pagamento elettronico, della formazione e del supporto alla transizione digitale;
- **Area Servizi Delegati**, relativa ai servizi affidati in gestione operativa o specialistica (es. gestione portali, supporto al cittadino, servizi applicativi centralizzati, servizi normativi e di compliance), svolti per conto dell'Ente secondo le modalità previste dal contratto.

Il Management dei Servizi è rappresentato dall'insieme coordinato delle attività di pianificazione, controllo e integrazione necessarie ad attuare un modello di gestione unitaria e trasversale alle tre aree, assicurando un costante raccordo tra l'Amministrazione Comunale e Consorzio.IT.

In tale ambito rientrano:

il coordinamento generale e la pianificazione delle attività e delle priorità operative;

- il monitoraggio costante delle infrastrutture, delle piattaforme digitali e dei servizi erogati, al fine di individuare tempestivamente guasti, malfunzionamenti, criticità organizzative o situazioni di rischio che possano pregiudicare la continuità e la qualità dei servizi;
- la gestione strutturata delle segnalazioni e delle richieste di intervento attraverso un sistema centralizzato di help desk e tracciatura delle attività;
- l'integrazione tra servizi tecnologici, digitali e delegati, garantendo coerenza operativa, uniformità di standard e ottimizzazione delle risorse.

L'obiettivo del modello organizzativo adottato è assicurare non soltanto la corretta erogazione dei singoli servizi, ma una gestione integrata e coordinata dell'intero ecosistema dei servizi affidati, a supporto dell'efficienza amministrativa e della qualità dei servizi resi a cittadini, imprese e operatori dell'Ente.

La Gestione Integrata dei Servizi prevede l'erogazione di una pluralità di servizi e attività che dovranno essere gestiti, coordinati ed erogati da parte di Consorzio.IT.

I servizi compresi nell'appalto sono puntualmente definiti nel successivo capitolo **ELENCO DEI SERVIZI DISPONIBILI**

Per tutti i servizi descritti nel presente capitolato, la voce “orario di servizio” fa riferimento alla fascia oraria: Lunedì – Venerdì dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00

Per specifiche esigenze e per l'erogazione di alcuni servizi, potranno essere concordati orari diversi.

Consorzio.IT potrà organizzare l'erogazione dei servizi secondo i criteri che riterrà più opportuni per il raggiungimento dei risultati richiesti, tuttavia metterà a disposizione il livello di comunicazione descritto al capitolo 7.

3 SERVIZI AREA INFORMATICA - Coordinatore Claudio Lucini Paioni

Nel presente capitolo sono descritti i servizi oggetto di Gestione Integrata dei servizi e dei sistemi IT.

Nei capitoli successivi del presente documento per ognuno dei servizi vengono riportati:

- la definizione dell'oggetto;
- le specifiche tecniche;
- il livello di servizio richiesto;
- i parametri e le modalità di controllo.

Relativamente alle attività ed interventi manutentivi, tutti i materiali di consumo di normale utilizzo nel corso degli interventi saranno a carico dell'Amministrazione Comunale; gli elementi e/o componenti per i quali risulti necessario provvedere a sostituzione, faranno riferimento a specifiche offerte che verranno sottoposte all'amministrazione comunale segnalando anticipatamente i costi affinché l'Amministrazione Comunale possa decidere se sostituire l'apparecchiatura guasta oppure provvedere alla riparazione.

Nei capitoli che descrivono in dettaglio i servizi richiesti, viene fornita un'indicazione di massima che ha carattere esemplificativo e non esaustivo degli interventi di manutenzione correttiva da eseguire per il mantenimento dei sistemi.

Sarà cura di Consorzio.IT, all'interno del suo piano programmatico, completare l'elenco degli interventi ritenuti necessari, sulla base delle dotazioni dei diversi impianti nelle sedi dell'Amministrazione Comunale.

Qualora durante l'esecuzione del servizio Consorzio.IT rilevasse la necessità di modificare, integrare le modalità di erogazione del servizio (per variazioni di consistenza, per cambiamenti non previsti o anche al fine di ottimizzare l'erogazione del servizio stesso) tali modifiche o integrazioni dovranno essere sottoposte e vagliate dall'Amministrazione Comunale e potranno essere avviate solo in seguito ad autorizzazione.

Ciò significa che Consorzio.IT dovrà operare con autonoma iniziativa e sotto gli indirizzi dell'Amministrazione Comunale per individuare, proporre e risolvere i problemi connessi con la funzionalità, la conservazione, il ripristino e l'adeguamento tecnico e funzionale dei sistemi IT nel loro complesso.

3.1 Assistenza senza pensieri: elenco dei servizi e profili

Di seguito l'elenco dei servizi oggetto dell'assistenza erogata suddivisi per profilo

	MINIMAL	BASIC	PRO	ENTERPRISE
Numero PC	-	DA 1 A 11	DA 11 A 20	DA 21 A 45
Numero Server	-	FINO A 2	FINO A 3	OLTRE 3
Assistenza Telefonica senza limiti	✓	✓	✓	✓
Assistenza da remoto	✓	✓	✓	✓
Ticket on line	✓	✓	✓	✓
Assistenza on site compresa	✗	✓	✓	✓
Diritto di chiamata compreso	✗	✓	✓	✓
Servizio Reperibilità sabato mattina	✗	✓	✓	✓
Monitoraggio Server	✗	✓	✓	✓
Aggiornamento S.O. dei server	✗	✓	✓	✓
Report di Analisi del sistema	✗	✗	✓	✓
Controllo dei Backup	✗	✗	✓	✓
Consulenza	✗	✗	✗	✓
Test di Ripristino dei backup	✗	✗	✗	✓
Backup Remoto	✗	✗	✗	✓
Priorità	NESSUNA	BASE	MEDIA	ALTA

Descrizione dei servizi:

3.1.1 Assistenza Telefonica senza limiti e assistenza da remoto:

Consorzio.IT mette a disposizione della Amministrazione Comunale un centro di assistenza telefonica (help desk) abilitato a risolvere problemi da remoto in "teleassistenza" o ad attivare interventi specialistici in loco o da remoto.

Il servizio si propone di:

- fornire all'utenza un costante supporto tecnico nell'utilizzo dei prodotti software e sistemistici forniti
- fornire all'utenza un valido servizio di "problem determination" (individuazione delle cause di errori e/o malfunzionamenti)
- fornire all'utenza un valido supporto di "problem solving" (soluzione immediata del problema e/o indicazione dei tempi e dei modi di soluzione)

3.1.2 Ticket on line:

Tutti i contatti telefonici, le segnalazioni e lo status di ogni cliente vengono registrati grazie ad un sistema di Trouble-Ticketing al fine di:

- registrare, tracciare e gestire il ciclo di vita delle richieste di assistenza dei clienti;
- monitorare i tempi di intervento;
- classificare il motivo della chiamata;
- registrare, tracciare e gestire il ciclo di vita delle segnalazioni dei clienti (richiesta di miglioramento);
- segnalare al reparto operation la necessità di pianificare le manutenzioni sui sistemi al fine di mantenere i prodotti allineati alla normativa e alle esigenze operative dell'utenza;
- monitorare i tempi di soluzione delle anomalie;

Il sistema informativo aziendale/sistema di trouble ticketing prevede tra le altre le seguenti funzioni:

- Gestione chiamate (chiamate aperte, chiamate chiuse,...)
- Gestione guasti (segnalazione, tempi di soluzione, modalità di soluzione)

Attraverso adeguati strumenti di ricerca gli operatori addetti al servizio clienti possono in ogni momento consultare il sistema informativo aziendale ed visualizzare la situazione storica del cliente relativamente a chiamate, segnalazioni e status del prodotto.

Viene fornito un portale per ciascun utente dell'amministrazione comunale in cui è possibile visionare tutte le richieste inoltrate, lo stato delle richieste e l'operatore a cui è assegnata la risoluzione della problematica.

3.1.3 Modalità di registrazione e tracciatura

- Il sistema informativo aziendale/sistema di trouble ticketing prevede la registrazione di ogni chiamata con alcune informazioni che verranno mantenute nel sistema per permetterne in ogni momento la consultazione per inquadrare al meglio la situazione del cliente.
- L'accesso al sistema è consentito unicamente al personale autorizzato e sottoposto ai controlli tipici previsti dalla normativa sulla privacy.

Per l'utente finale è disponibile un pannello che permette di visionare le segnalazioni, consentendo una visione sullo storico delle chiamate e sullo stato delle richieste non ancora evase.

3.1.4 Modalità di accesso ed erogazione del servizio

Per realizzare al meglio gli obiettivi sopra indicati, il servizio di assistenza si esplica tramite i seguenti servizi al cliente:

- richiesta di supporto
- servizio di assistenza telefonica
- servizio di teleassistenza

Il personale adibito al servizio di assistenza telefonica/teleassistenza ha capacità professionali adeguate per i seguenti servizi:

supporto tecnico e operativo sulle funzionalità dei sistemi in utilizzo;

approfondimenti sull'utilizzo delle funzionalità;

- individuazione delle modalità operative per determinate casistiche particolari;
- individuazione delle cause degli ostacoli operativi rilevati dal cliente nell'utilizzo del prodotto;
- supporto per installazioni e aggiornamenti.

Il cliente può richiedere assistenza attraverso le seguenti modalità:

- Inviando una mail a supporto@consorzioit.net
- contattando il call center al numero **0373218888**

Nel caso in cui i problemi segnalati non fossero direttamente risolvibili dall'operatore, il servizio di help desk veicola il problema alla struttura più idonea a raccogliarlo e risolverlo (software house, fornitore di hardware ecc.), pianificando l'intervento da remoto o, se necessario, direttamente nella sede dell'amministrazione comunale.

Il servizio di *teleassistenza* (intervento diretto in remoto sul dispositivo del cliente) viene erogato a discrezione dell'operatore del servizio clienti e su autorizzazione del cliente (tramite PC in cui, attraverso il collegamento da remoto, l'utente deve autorizzare l'accesso dell'operatore che deve risolvere il guasto).

L'assistenza comprende tutte le attività che possono essere effettuate da remoto in un tempo stimato univocamente da Consorzio.IT a propria insindacabile discrezione. Il servizio comprende tutte le richieste di assistenza. Non comprende le richieste di consulenza o derivanti da richieste di modifica dei sistemi comunali non dovute a guasti o anomalie.

3.1.5 Assistenza su S.O. obsoleti

Per le postazioni/server in cui sono installati i sistemi operativi precedenti a Windows 11 (10, 7, XP, 2000) e precedenti a Windows Server 2016 (Windows Server 2012, Windows Server 2008, Windows Server 2003, Windows Server 2000) non viene garantita:

- Risoluzione del problema segnalato
- Tempi brevi di risoluzione

E' possibile che interventi di assistenza su postazioni con sistema operativo non più supportato da Microsoft, inneschino successivi guasti non previsti, che richiedano ulteriori interventi da parte dell'assistenza. Consorzio.IT non si fa carico degli oneri derivanti da queste problematiche, associate a sistemi obsoleti.

3.1.6 Assistenza on site:

Tutte le attività non risolvibili da remoto vengono gestite on site direttamente presso il cliente attraverso la manutenzione correttiva. Per manutenzione correttiva si intendono tutte le

forniture e gli interventi su chiamata dell'Amministrazione Comunale riguardanti problemi manifestati dai sistemi affidati in gestione.

Le attività di manutenzione correttiva comprendono:

- *l'attivazione di un sistema informatizzato*, per la pianificazione, la gestione e il controllo delle attività di manutenzione correttiva;
- *l'esecuzione tempestiva secondo best practices* di tutte le attività di manutenzione correttiva, disciplinate nei documenti dell'offerta;

L'esecuzione di attività che consentono di risolvere anche provvisoriamente gli eventuali guasti che si verificano, attraverso anche la fornitura temporanea di HW e SW che consente all'Amministrazione Comunale di riprendere le proprie attività, saranno a carico del Comune stesso. I costi preventivati per eventuali riparazioni di apparecchiature non in garanzia verranno preliminarmente sottoposte all'approvazione del Comune.

Il cliente potrà verificare le attività effettuate attraverso:

- la gestione della *descrizione dei lavori eseguiti da CONSORZIO.IT o propri incaricati*, organizzata in modo da consentire alla Amministrazione Comunale la corretta verifica di ogni singola esecuzione e, la conoscenza di tutte le attività eseguite.

Ad ogni intervento è riconosciuta una garanzia di 10 gg lavorativi in cui il cliente può verificare il lavoro svolto ed eventualmente segnalare il persistere della problematica (garanzia riferita esclusivamente alla stessa problematica per cui è stato effettuato l'intervento). Superato il termine di garanzia ogni attività aggiuntiva comporterà l'addebito delle attività svolte, regolarmente documentate dal rapporto di intervento secondo le modalità e i costi definiti dal contratto.

3.1.7 Diritto di chiamata:

Ad ogni uscita di un tecnico corrisponde un diritto di chiamata che comprende il costo di viaggio di andata e ritorno e il tempo necessario per raggiungere la sede del cliente.

3.1.8 Servizio Reperibilità sabato mattina

Questo servizio è riservato ai clienti che hanno attivato il servizio di assistenza con la formula "Senza Pensieri dalla Basic in poi".

Il servizio è attivo SOLO per problematiche bloccanti, urgenti e non posticipabili. Per tali problematiche è possibile contattare il numero 0373218870. Il servizio è attivo tutti i sabati dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

3.1.9 Monitoraggio Server:

Il servizio di monitoraggio comporta il monitoraggio quotidiano del server o dei server del comune effettuato da personale qualificato di ConsorzioIT. Il monitoraggio comprende la verifica della raggiungibilità del dispositivo, dello spazio disco disponibile, dell'utilizzo della cpu e della memoria ram delle macchine virtuali e/o fisiche, oltre che lo stato dell'hardware in caso di errori critici, laddove possibile e nei limiti dei segnali inviati dall'hardware stesso.

3.1.10 Aggiornamenti Sistema Operativo (S.O.) dei server:

Il servizio di aggiornamento del sistema operativo dei server comprende due momenti annuali (indicativamente Marzo e Ottobre) di aggiornamento dei sistemi operativi server seguendo il meccanismo di aggiornamento di Microsoft. L'aggiornamento permette di migliorare la sicurezza dei sistemi e riduce il rischio di essere colpiti da virus/malware o attacchi informatici. L'aggiornamento dei sistemi operativi viene fatto a livello di patching e service pack, non comprende l'upgrade del sistema operativo a release superiore, per le quali è necessaria un'offerta specifica. Il servizio viene erogato da remoto.

3.1.11 Report di Analisi:

Il servizio di analisi del sistema informativo comprende un'analisi annuale completa del sistema informativo del comune lato server.

L'analisi comprende:

- Analisi Sistemi Operativi Server (utilizzo risorse, ram, cpu disco e verifica eventi di sistema)
- Analisi Stato Hardware del server
- Analisi Stato del sistema Antivirus sia server che client (laddove presente una consolle che lo permetta)
- Analisi Stato del sistema degli Aggiornamenti Windows sia server che client (laddove presente una consolle che lo permetta)
- Analisi Stato del sistema di Backup

Effettuata l'analisi viene inviato al referente comunale un report della situazione dell'infrastruttura informatica dell'ente, grazie alla quale sarà possibile pianificare eventuali interventi correttivi o manutentivi.

3.1.12 Controllo dei backup:

Il servizio di controllo dei backup prevede l'invio dell'e-mail direttamente a ConsorzioIT, il quale si occuperà di verificare quotidianamente che l'email venga ricevuta e le copie di sicurezza siano andate a buon fine correttamente secondo lo scheduling previsto.

In caso di Salvataggio dei dati non funzionante o email non ricevuta il personale di ConsorzioIT genera automaticamente una richiesta di assistenza per conto del Cliente in modo che la

problematica venga presa in carico da Consorzio.IT a seconda della forma contrattuale stipulata dal cliente.

Il Comune ha l'onere di comunicare eventuali aggiunte di nuovi applicativi o aree che intende salvare in modo che possa essere schedulato un salvataggio anche per questi ultimi.

3.1.13 Consulenza:

Attraverso l'attivazione del servizio consulenza Consorzio.IT offre al cliente la possibilità di richiedere un supporto tecnico relativo a problematiche varie riguardanti la sfera IT.

Considerato il supporto a diversi comuni del territorio infatti, ConsorzioIT ha maturato nel tempo una esperienza che gli consente di poter indirizzare gli enti circa le soluzioni da adottare; in ogni caso li può consigliare verso la soluzione più adatta alle esigenze del cliente, fornendo esperienza e professionalità.

3.1.14 Test di ripristino dei backup:

Anche se il backup viene effettuato correttamente, il momento in cui si testa effettivamente se il backup funziona correttamente è quando si devono recuperare dei dati (restore).

ConsorzioIT effettuerà un test annuale di restore dei dati dell'ente a campione, in modo da certificare che il backup sia completo e consistente alla data della verifica. Il servizio verrà erogato da remoto.

Inoltre verrà condivisa annualmente la lista delle cartelle "backuppate" in modo da assicurarsi che non ci siano nuovi applicativi installati che non vengono salvati.

3.1.15 Backup Remoto:

Effettuare periodici backup dei dati comunali è essenziale.

Oggi la tecnologia consente di effettuare copie dei dati anche presso sedi remote aumentando il livello di protezione dei propri dati attraverso il backup remoto.

Un backup, per definirsi tale, deve memorizzare una copia dei dati altrove rispetto alla copia master. Altrimenti, se si verifica un incendio o qualche altra catastrofe naturale, i dati potrebbero andare persi irrimediabilmente. Inoltre Il backup remoto è flessibile: in una copia locale, i backup sono limitati dalla dimensione della risorsa di archiviazione, grazie al backup remoto invece è disponibile tutto lo spazio necessario.

Le caratteristiche principali della soluzione proposta sono:

- Analisi dei dati da salvare, in collaborazione con il cliente.
- Installazione sulle macchine/apparati che ospitano i dati del programma di backup

(client); Il software consente installazioni multiple su apparati differenti (singoli pc, server, macchine fisiche e virtuali, NAS, dispositivi mobile, sui più diffusi sistemi operativi).

- Configurazione delle opzioni di gestione del backup remoto (cartelle o singoli file con gestione selettiva, data retention, ecc.), che si occuperà in autonomia della compressione, deduplica, cifratura e spedizione dei dati verso l'infrastruttura server del software.
- Esecuzione prima copia (su supporto esterno o da remoto) e upload su sito primario con successivo allineamento del software di backup del cliente.
- Predisposizione invio automatico dei report delle attività (esito, alert, ecc.).
- Consegna al cliente delle credenziali per l'accesso diretto alle risorse: tramite il client infatti è possibile, direttamente dall'interfaccia, accedere ai dati archiviati e recuperare file/cartelle dall'infrastruttura di backup in piena autonomia in qualsiasi momento.
- Possibilità di personalizzare il servizio (es. aumento spazio a disposizione sui server in Server Farm, possibilità di crittografare i dati ecc.).

3.1.16 Assistenza con priorità:

Avere priorità significa essere serviti per primi. In base al profilo acquistato il cliente avrà una priorità maggiore nelle code dei ticket aperti e degli interventi manutentivi da effettuare. Per quanto riguarda gli ordini, si cercherà di dare al cliente con maggiore priorità la precedenza, anche se molto dipende dall'approvvigionamento del materiale acquistato.

3.2 Centralizzazione applicazioni

3.2.1 Servizi della Farm

A seguito della migrazione sul Cloud Certificato avvenuta in virtù dei finanziamenti PNRR, Consorzio.it S.p.A. non avrà più accesso ai dati contenuti nelle applicazioni da Voi fornite e da noi commercializzate.

Ciò comporta una modifica dei ruoli privacy. Pertanto, Consorzio.it S.p.A. non ricoprirà più il ruolo di Responsabile esterno del trattamento per questi servizi.

Sarà necessario che la software house incaricata da Consorzio.IT, in qualità di fornitore, ottenga direttamente dai Comuni interessati la nomina a Responsabile esterno del trattamento

3.2.2 Servizi Erogati

La centralizzazione permette l'accesso da remoto e da sedi differenti al gestionale comunale, consente la realizzazione dello smart working, aprendo di fatto la strada ad una nuova organizzazione del lavoro pubblico

Oltre all'erogazione di un servizio che permette l'accesso agli applicativi da remoto, Consorzio.It si occuperà del costante aggiornamento dei sistemi operativi, dell'aggiornamento settimanale delle soluzioni software proprietarie, della gestione del Backup e Disaster Recovery e dell'interfacciamento sistemistico con i fornitori e della manutenzione ordinaria e straordinaria del centro servizi,

Si precisa che a seguito dell'adesione al bando PNRR Cloud 1.2, alcune soluzioni sono state migrate in data center centralizzati. Per tali applicativi, la gestione e la manutenzione non saranno più a carico di Consorzio.It. Il capitolo 3.2.2, relativo alla centralizzazione, si riferisce pertanto ai soli software che resteranno nel nostro centro servizi. Per gli applicativi migrati, il presente capitolato resta valido fino alla data di migrazione effettiva.

Gli aggiornamenti degli applicativi rispetteranno il seguente programma settimanale:

- **Applicativi APK (HYPER SIC)**

Tutti i **GIOVEDÌ** a partire dalle ore 19.00

- **Applicativi HALLEY**

Tutti i **VENERDÌ** a partire dalle ore 16.00

- **Applicativi MAGGIOLI (Sicr@web)**

Tutti i **GIOVEDÌ** a partire dalle ore 19.00

Gli aggiornamenti non verranno effettuati nel caso in cui il giorno programmato cada in festività o chiusura Aziendale.

A seguito della migrazione sul Cloud Certificato, resa possibile dai finanziamenti PNRR, Consorzio.it S.p.A. non avrà più accesso ai dati contenuti nelle applicazioni che utilizzate.

Questo significa che Consorzio.it non sarà più Responsabile del trattamento dei vostri dati per questi servizi.

La software house che fornisce l'applicazione, diventerà il nuovo Responsabile del trattamento dei vostri dati.

3.2.2 Servizio di Manutenzione

Consorzio.IT garantisce l'assistenza tecnica sulla piattaforma e una assistenza di 1° Livello ovvero ogni interfaccia diretta con l'Ente.

3.3 Icaro

3.3.1 Servizio di Manutenzione

Consorzio.IT si occuperà dell'erogazione dei servizi di manutenzione, in particolare:

1. manutenzione normativa
2. manutenzione correttiva ed evolutiva
3. supporto di primo e secondo livello agli utenti dei Comuni
4. fornitura di reportistica di monitoraggio attestante il corretto funzionamento del sistema
5. gestione dei contatti tra Lombardia Informatica ed i singoli Comuni

3.3.2 Servizio di Assistenza

3.3.2.1 Descrizione del servizio

Consorzio.IT utilizza un sistema di trouble ticket per la tracciatura delle attività di help desk che permette di mantenere costantemente aggiornato il cliente sulle operazioni svolte e sullo stato di risoluzione del problema segnalato. Il sistema utilizzato da Consorzio.IT permette al cliente di accedere ad un pannello personale nel quale è presente lo storico dei ticket aperti (e chiusi) e l'elenco dei ticket ancora in gestione.

Il servizio di assistenza può essere attivato solo ed esclusivamente dal sistema di trouble-ticketing a seguito dell'invio di una mail all'indirizzo supporto@consorzioit.net oppure collegandosi al portale di assistenza all'indirizzo <http://consorzioitcr.zendesk.com>

L'operatore di I° livello traccia il ticket tramite un software che, attraverso l'invio di una mail al richiedente, manterrà il Comune costantemente allineato sullo stato della sua richiesta e sulle operazioni effettuate per risolvere il problema. In fase di caricamento della richiesta sarà possibile specificare la priorità dell'intervento, informazione che verrà memorizzata come campo all'interno del ticket.

I tickets di assistenza sono numerati progressivamente. Dopo l'invio della mail di richiesta da parte del comune cliente, il comune riceverà una mail di notifica che attesta la ricezione del ticket. Successivamente, quando il ticket sarà preso in carico da un operatore, il comune riceverà una mail di notifica che indica chi è l'operatore che ha preso in carico la richiesta di assistenza.

Il ticket conterrà tutte le informazioni utili a tracciare correttamente gli interventi.

Nel caso di un problema riscontrato dall'utente durante lo svolgimento della propria attività, l'operatore di Consorzio.IT potrà intervenire collegandosi da remoto sul client attraverso un software di teleassistenza che potrà essere attivato solo ed esclusivamente dal cliente. Attraverso l'attivazione della sessione di teleassistenza, il cliente autorizza l'operatore di Consorzio.IT ad accedere al pc per risolvere il problema segnalato.

3.4 Servizio di Backup Remoto dei dati residenti nel comune

Per i Comuni che non hanno attivo un Servizio Senza Pensieri Enterprise (vedi paragrafo 3.1) è possibile attivare un servizio di Backup Remoto. Conservare backup periodici dei dati comunali è essenziale.

Oggi la tecnologia consente di effettuare copie dei dati anche presso sedi remote aumentando il livello di protezione dei propri file attraverso il backup remoto.

Un backup, per definirsi tale, deve memorizzare una copia dei dati altrove rispetto alla copia master. Altrimenti, se si verifica un incendio o qualche altra catastrofe naturale, i dati potrebbero andare persi irrimediabilmente. Inoltre il backup remoto è flessibile: in una copia locale, i backup sono limitati dalla dimensione della risorsa di archiviazione, grazie al backup remoto invece è disponibile tutto lo spazio necessario.

3.5 Accessi VPN

Accesso sicuro al gestionale dell'ente anche da remoto attraverso un software professionale che prevede una configurazione server presso il CST di Consorzio.IT e un'installazione a livello di client.

3.6 Servizio Sicurezza

Il firewall tradizionale, basato sul controllo delle porte, seppur dotato nel tempo di funzionalità aggiuntive, non consente di estendere in modo efficace il concetto di sicurezza. Per raggiungere il punto di equilibrio tra blocco totale (che garantisce un'eccellente sicurezza ma penalizza la funzionalità del lavoro) e accettazione totale del traffico (che garantisce un'elevata fluidità nel lavoro a scapito della sicurezza), è necessario dotarsi di strumenti hardware e software che supportano funzioni e algoritmi di analisi del traffico di Rete, performanti e puntuali.

Il servizio che propone Consorzio.IT non è focalizzato sullo strumento hardware (il Firewall) ma sul servizio di sicurezza che mediante il firewall, i software di gestione delle vulnerabilità e altre funzioni di analisi permette un controllo del traffico sulla Rete dell'organizzazione a un livello adeguato ai rischi esistenti.

Non si tratta più quindi di acquistare uno o più strumenti fisici; si tratta di aderire ad un servizio che, oltre agli strumenti prevede la loro ordinaria manutenzione, la gestione, il monitoraggio e una reportistica. Queste molteplici funzioni di alto livello consentono di effettuare un controllo consapevole e mirato del traffico di Rete al fine di garantire un alto livello di sicurezza e bloccare eventuali attacchi perpetrati verso i dati dell'ente.

3.7 MANUTENZIONE EVOLUTIVA (Nuove installazioni/Progetti)

Per manutenzione evolutiva si intendono tutte le forniture e interventi riguardanti l'ampliamento, l'aggiornamento o la trasformazione dei sistemi affidati in gestione. La Manutenzione evolutiva non è compresa nei servizi di assistenza e solitamente scaturisce a seguito di una richiesta esplicita dell'amministrazione o a valle di un intervento di assistenza.

La Manutenzione evolutiva consiste nella erogazione di interventi attraverso:

la progettazione preliminare e definitiva degli interventi necessari a risolvere tutte quelle situazioni per le quali ciò è necessario ed opportuno, a seguito di osservazioni dedotte dall'attività di monitoraggio; la progettazione esecutiva degli interventi che l'Amministrazione Comunale ha deciso di far eseguire; Tutti i servizi oggetto dell'offerta dovranno essere erogati nel rispetto delle attività svolte nelle diverse sedi e compatibilmente con il grado di sviluppo dei sistemi IT stessi, con l'obiettivo di non arrecare disagio agli operatori ed occupanti e comunque secondo le modalità e gli orari concordati in fase di contratto con l'Amministrazione Comunale.

Le attività, i servizi e/o i lavori di manutenzione evolutiva potranno derivare da:

- Specifiche richieste da parte dell'Amministrazione Comunale in merito ad ampliamenti, integrazioni, riqualificazione dei sistemi esistenti. In questo caso le attività potranno prendere avvio in seguito ad approvazione di un progetto e di un preventivo sottoposto all'Amministrazione Comunale;
- Proposte migliorative, integrative o necessità di riqualificazione non risolvibili con normali interventi manutentivi, segnalati da CONSORZIO.IT. Anche in questo caso CONSORZIO.IT produrrà un progetto e un preventivo che dovrà essere sottoposto ed approvato dalla Amministrazione Comunale;
- Proposte migliorative, integrative o necessità di re-engineering per i processi di erogazione dei servizi, per cui verranno richiesti un progetto ed un preventivo sulla cui base la Amministrazione Comunale potrà decidere di attivare le nuove modifiche;
- Implementazione di nuovi servizi per cui CONSORZIO.IT dovrà realizzare un progetto ed un preventivo che diverrà esecutivo solo a seguito di approvazione da parte della Amministrazione Comunale.

4. SERVIZI AREA DIGITALE - Coordinatore Dr. Andrea Tironi

4.1 Gestione Associata dell'Ufficio RTD

4.1.1. Definizione e Finalità

Il servizio di Responsabile per la Transizione Digitale (RTD) in forma associata, ideato e gestito da Consorzio.IT, nasce per supportare gli Enti Locali nell'adempimento degli obblighi previsti dall'art. 17 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD). La finalità è quella di garantire una trasformazione digitale organica, efficace e sostenibile, mettendo a fattor comune risorse e competenze specialistiche per superare i limiti strutturali dei singoli comuni, specialmente quelli di piccole e medie dimensioni.

4.1.2. Pilastri Fondamentali del Servizio

- **Nomina RTD:** Il servizio prevede l'individuazione di un unico Ufficio RTD territoriale e la nomina di un Responsabile per la Transizione al Digitale comune a tutti gli enti aderenti (attualmente identificato nel dott. Fabio Calderara), garantendo una guida strategica unitaria e il raccordo costante con le autorità centrali (AgID e Dipartimento per la Trasformazione Digitale).

- Tavolo di Lavoro Multidisciplinare: L'Ufficio RTD opera attraverso un tavolo tecnico permanente composto da figure trasversali:
 - Dipendenti comunali e Segretari Comunali per integrare le necessità amministrative e organizzative dell'ente.
 - Esperti di Consorzio.IT con competenze specifiche in project management, innovazione tecnologica e problem solving, incaricati di tradurre gli obblighi normativi attività concrete che riescano a favorire la digitalizzazione dell'ente locale.
- Assistenza Legale Specialistica: Il servizio include il supporto giuridico continuativo fornito da uno studio legale specializzato in informatica giuridica, per garantire la conformità normativa di ogni atto e procedura.

4.1.3. Attività Strategiche e Monitoraggio

- Redazione del Piano Triennale Locale: l'ufficio RTD realizza annualmente il Piano Triennale per l'Informatica personalizzato per ciascun comune. Il piano definisce la strategia digitale dell'ente, allineandola agli obiettivi nazionali.
- Monitoraggio degli Obiettivi e della Performance: L'Ufficio RTD assicura un monitoraggio costante sul raggiungimento dei target definiti nel Piano Triennale. Questa attività di verifica è fondamentale per prevenire sanzioni da parte di AgID e garantire che la transizione produca benefici misurabili nell'efficienza interna e nei servizi al cittadino.

4.1.4. Servizi Inclusi

- Cybersecurity e Sicurezza Informatica: favorire una strategia di difesa dell'ente e monitoraggio dell'adozione delle misure minime di sicurezza.
- Formazione Continua: Programma formativo annuale, sia sincrono che asincrono, erogato tramite una piattaforma dedicata e rivolto a dipendenti, segretari e amministratori comunali su temi attuali.
- Redazione Piano Triennale per l'informatica nelle PA: personalizzato per ciascun comune.
- Monitoraggio degli Obiettivi e della Performance: monitoraggio costante sul raggiungimento dei target definiti nel Piano Triennale.
- Definizione e redazione degli obiettivi di Accessibilità entro il mese di marzo con successiva redazione della dichiarazione di Accessibilità entro la data del 23 settembre: obiettivi e relativa dichiarazione vengono svolti per ogni singolo comune, individuati e scelti all'inizio di ogni anno, in ossequio ai requisiti richiesti dall'ordinamento.

4.2 PagoPA

4.2.1 Descrizione del Servizio

PagoPA è un sistema di pagamenti elettronici realizzato per rendere più semplice, sicuro e trasparente qualsiasi pagamento verso la Pubblica Amministrazione. Il sistema è adottato da un numero crescente di Enti e di istituti di pagamento (Prestatori di Servizi di Pagamento - PSP), come banche, poste ed altri.

Consorzio.IT si pone nei confronti di pagoPA e AGID come Intermediario Tecnologico dell'Ente, facendosi carico di tutti quanti gli oneri di cui alla lettera di adesione, in caso di nuova adesione:

- porre in essere ogni attività strumentale all'attivazione e alla successiva fruizione dei servizi oggetto della lettera di adesione
- inviare il piano di attivazione dei servizi relativo alla lettera di adesione

- ricevere dall'Agenzia per l'Italia Digitale ogni comunicazione inerente le modalità tecniche di erogazione dei servizi

La scelta del Partner Tecnologico, espressa in fase di adesione, permette quindi all'Ente di delegare le problematiche tecniche e funzionali di interfacciamento con "pagoPA" e con la struttura di AGID. La scelta di ConsorzioIT permette inoltre di aver un partner tecnologico territoriali, più attento alle esigenze specifiche di ogni ente rispetto a partner tecnologici nazionali.

Consorzio.IT, in qualità di partner tecnologico, mette a disposizione dell'Ente un portale dei pagamenti on-line, interfacciato con il sistema "pagoPA" e supporta l'Ente nella predisposizione del piano di attivazione dei pagamenti on-line e nell'attivazione dei pagamenti stessi, con supporto anche per l'individuazione delle integrazioni necessarie all'ente sia per rendicontazione che riconciliazione

4.2.2 Livello di Servizio

La soluzione prevede i seguenti livelli di servizio:

1. collegamento a sistema pagoPA dei pagamenti
2. portale backoffice dell'ente per attivazione dei pagamenti on-line attesi e spontanei integrati con PagoPA;
3. attivazione dei pagamenti on-line relativi a debiti provenienti dall'integrazione con i Sistemi gestionali in uso presso l'Ente, integrato con "pagoPA".
4. portale del cittadino pagatore con accesso mediante SPID e CIE
5. Modulo di Riconciliazione
6. Integrazione con App-IO

Sono incluse nel pacchetto 1.000 transazioni in aggiunta a quanto già indicato.

4.3 Academy4Pa

4.3.1 La formazione rivolta al personale della Pubblica Amministrazione

Academy4PA: un nuovo formato per il 2026

Nel 2026, Academy4PA si rinnova con un formato ancora più semplice ed efficace, anche in relazione [alla Direttiva del Ministro della Pubblica Istruzione Zangrillo](#) che si presenta come segue:

“La formazione, come specificato nell'atto di indirizzo, è uno specifico obiettivo di performance, concreto e misurabile, che ciascun dirigente deve assicurare attraverso la partecipazione attiva dei dipendenti e a partire dal 2025 con una quota non inferiore alle 40 ore di formazione pro-capite

annue conseguite dai dipendenti. Così i dirigenti sono i veri “gestori” del personale pubblico a cui è affidata la responsabilità di prendersi cura delle proprie persone e creare uno spirito di squadra”

L'offerta formativa presentata da ConsorzioIT è quindi inseribile nelle 40 ore sopra indicate e per ogni formazione verrà rilasciato apposito attestato che certifica la presenza del partecipante.

Academy4PA: prevede tre corsi:

- Soft skills lab
 - Questa formazione può concentrarsi sia su competenze tecniche che trasversali. Le soft skills risultano fondamentali per il benessere e l'efficacia sul lavoro, come: comunicazione interna, rapporti con il pubblico, teamwork, gestione del tempo. Per lavorare bene, servono anche competenze relazionali, soprattutto nella PA. Soft Skills Lab nasce proprio per questo.
- Costruire relazioni positive nel contesto lavorativo
 - Il corso è finalizzato a fornire ai partecipanti capacità quali: migliorare la conoscenza delle fonti di conflitto per saperle riconoscere e governare, applicare strategie di prevenzione/soluzione del conflitto, riconoscere quando non è il caso di intervenire, distinguere la competizione positiva da quella distruttiva
- Corso Microsoft Excel - livello base
 - Da una breve introduzione della storia di Microsoft Excel all'utilizzo pratico di funzioni e indicazioni sull'applicativo, anche per la realtà che i dipendenti comunali vivono nel quotidiano. Il corso, svolto in presenza, prevede un test finale.

Il cui dettaglio è:

CORSO	DURATA TOT (ore)	MODALITÀ EROGAZIONE	DURATA/NOTE SESSIONI FORMATIVE	NUMERO MASSIMO PARTECIPANTI
Soft Skills Lab	8	In presenza	2 sessioni: una da 4, una da 2 ore	Massimo 10
Costruire relazioni positive nel contesto lavorativo	16	In presenza	4 sessioni da 4 ore	Massimo 15
Corso Microsoft Excel - livello base	8	In presenza	4 sessioni da 2 ore	Massimo 10

L'adesione ha i seguenti razionali economici e il modello è ad acquisto di biglietto.

	Abitanti	Canone (Anno)	Numero Ingressi Inclusi
Se minore di	1.000	€ 150,00	2
Se minore di	10.000	€ 375,00	5
Se maggiore di	10.000	€ 1.500,00	15

I prezzi sono invariati dal 2018 per incentivare la formazione e la partecipazione.

Ogni biglietto di ingresso permette ad 1 persona di partecipare ad 1 corso.

Al fine di raccogliere tutti i capitolati: **i corsi verranno svolti nei mesi di Settembre, Ottobre e Novembre 2026.**

Note di adesione ai corsi

L'iscrizione consente l'accesso ai seguenti corsi, con le seguenti regole di partecipazione:

- L'ordine di iscrizione determina la possibilità di partecipare.
- Ogni corso richiede un minimo di **5 partecipanti** per essere attivato (con un **massimo di 2 partecipanti per ente**).
- Entro **7 giorni** dal corso verrà comunicato se il corso verrà effettuato oppure no.
- Il numero massimo di partecipanti varia da **10 a 12** in base al corso.
- La frequenza dei corsi può essere **annuale o biennale**, a seconda delle adesioni al servizio da parte di tutti gli enti e al corso da parte dei discenti.
- In caso di impossibilità a partecipare, è necessario comunicarlo almeno **72 ore lavorative prima dell'inizio del corso**. In caso contrario, il biglietto sarà comunque considerato utilizzato, con la possibilità di sostituire il nominativo del partecipante.
- ConsorzioIT si riserva la facoltà di valutare la richiesta di partecipazione di ciascun ente.
- Gli ingressi ai corsi hanno validità per un anno solare.

5. AREA SERVIZI DELEGATI - Coordinatore Dr.ssa Elisabetta Casazza

5.1 Aggiornamento sito internet

5.1.1 Cittadino Informato

Il servizio Cittadino Informato nasce per supportare gli Enti Locali nella gestione quotidiana del proprio portale istituzionale, offrendo la possibilità di delegare interamente le attività di pubblicazione al personale specializzato di Consorzio.IT

I Vantaggi per l'Ente

- **Efficienza Operativa:** Solleviamo i dipendenti comunali dall'onere tecnico della formattazione e del caricamento dati. Questo permette al personale dell'Ente di liberare tempo prezioso, eliminando lo stress da gestione tecnica e permettendo di focalizzarsi sui contenuti e sulla relazione con l'utenza.
- **Accessibilità e Conformità Normativa:** Ogni contenuto (testi, tabelle, allegati) viene processato per rispettare rigorosamente i requisiti di accessibilità (Legge Stanca e Linee Guida AgID), garantendo un'informazione inclusiva e prevenendo possibili rilievi formali.
- **Design di Qualità PA (AgID):** Garantiamo che ogni aggiornamento sia coerente con i criteri di design per i siti della Pubblica Amministrazione previsti da AgID. Questo assicura un'interfaccia intuitiva, un'architettura dell'informazione corretta e un'immagine istituzionale sempre aggiornata secondo gli standard nazionali.

Il Flusso di Lavoro

1. **Ricezione dei contenuti:** L'Ente trasmette i materiali (informativi, atti, documenti) tramite i canali concordati.
2. **Gestione Editoriale Specialistica:** Consorzio.IT provvede alla revisione, alla formattazione ottimizzata per il web e al caricamento nel CMS.
3. **Certificazione del Risultato:** Verifichiamo che la pubblicazione sia corretta, leggibile da ogni dispositivo (mobile friendly) e conforme agli standard di usabilità.

5.1.2 Cittadino Attivo: La Digitalizzazione dei Servizi al Cittadino

Il servizio **Cittadino Attivo** rappresenta la risposta concreta alle sfide poste dal PNRR. Non si limita all'aggiornamento dei contenuti, ma trasforma il portale comunale in una **piattaforma di erogazione di servizi pubblici digitali**, permettendo al cittadino di interagire con l'Ente comodamente da casa, h24.

L'Obiettivo: Dall'Analogico al Digitale

Il nostro intervento mira a convertire i processi oggi gestiti in forma analogica o cartacea in **flussi digitali nativi**, ottimizzandoli per ridurre i tempi di attesa e migliorare l'efficienza degli uffici.

Le Fasi Operative del Servizio

- **Service Design e Ottimizzazione dei Flussi:** Non ci limitiamo a trasporre un modulo cartaceo online. Analizziamo il procedimento per realizzare un nuovo flusso di interfaccia intuitivo, ridisegnando l'esperienza dell'utente per renderla semplice e veloce.
- **Personalizzazione e Raccolta Dati:** Configuriamo il servizio sulle specifiche esigenze dell'Ente, definendo i campi dati necessari e integrando la modulistica digitale richiesta.
- **Adeguamento ai Criteri PNRR e AgID:** Garantiamo la piena osservanza di tutti i pilastri normativi:
 - **Architettura dell'Informazione:** Organizzazione dei contenuti secondo i modelli di *Designers Italia*.
 - **Funzionalità Obbligatorie:** Integrazione con i sistemi di identità digitale (SPID/CIE) e di pagamento (pagoPA).
 - **Sicurezza e Privacy:** Consulenza tecnica per garantire la protezione dei dati e la sicurezza informatica dei flussi.
- **Verifica, Collaudo e Qualità:** Svolgiamo test rigorosi per verificare l'accessibilità e l'usabilità, assicurando che il servizio superi con successo i controlli e i criteri di conformità tecnica.
- **Formazione e Accompagnamento:** Non lasciamo solo il personale comunale. Offriamo formazione dedicata per la gestione del nuovo flusso digitale, affiancando i dipendenti nella transizione verso nuove modalità di lavoro.

I Benefici Chiave

- **Efficienza per l'Ufficio:** Automatizzando la ricezione delle istanze, il personale riceve dati già strutturati e completi, eliminando la necessità di data-entry manuale e correzione di errori.
- **Autonomia del Cittadino:** Il portale diventa uno strumento attivo dove l'utente può avviare e monitorare pratiche, riducendo le telefonate e le code agli sportelli.
- **Garanzia di Conformità:** Consorzio.IT si occupa del rispetto dei complessi standard tecnici del PNRR, sollevando l'Ente da responsabilità tecniche e rischi di non conformità.

5.2 GDPR - Supporto continuo

La soluzione garantisce un servizio continuo di consulenza Privacy Legale e Informatica in conformità al Regolamento Europeo 679/2016 GDPR.

Il servizio comprende la costante verifica delle novità legislative e di indirizzo in materia con la formazione continua. E' prevista un'analisi ed l'aggiornamento della documentazione privacy in possesso di ConsorzioIT, lo studio della nuova documentazione necessaria, un servizio di interfaccia diretta con il DPO nominato e la verifica della durata dell'incarico.

Verrà garantito un contatto diretto via e-mail e telefono per la risoluzione di pratiche urgenti.

Compreso nel servizio è disponibile un software multi-ente che permette di avere una puntuale gestione per tutta la documentazione relativa al GDPR, garantendo un accesso on line agli atti e documenti creati e/o ricevuti dall'ente.

All'occorrenza verranno organizzati incontri in presenza o online su appuntamento con i referenti del Comune e/o i fornitori.

5.3 Assistenza al Cittadino

Servizio di supporto e assistenza al cittadino nella presentazione delle istanze per le pratiche inerenti :

- Servizio di gestione mensa scolastica attraverso il software E-Civis
- Servizio di presentazione pratiche SUAP e SUE

Il supporto avviene on line attraverso una chat dedicata e tramite assistenza telefonica con tecnici specializzati.

5.4 Portale Telematico

Con il portale telematico tutti i cittadini possono inviare pratiche, richieste e segnalazioni al proprio Comune in qualunque momento della giornata e comodamente da casa o dall'ufficio. Il portale è infatti attivo 24 ore su 24 e racchiude la maggior parte dei settori del Comune: tributi, servizi demografici, scolastici, sociali, ambiente e territorio, lavori pubblici, sport e tempo libero e molto altro.

I servizi inclusi nel portale sono i seguenti:

- **Sportello Polifunzionale**

Attraverso lo sportello polifunzionale che gestisce il servizio di trasmissione digitale delle istanze dei cittadini al comune sono inclusi:

- Accesso al portale telematico
- Aggiornamenti dei moduli
- Manutenzione del portale
- Assistenza presentazione pratiche al cittadino (es. richiesta di installazione specchio parabolico)

- **SUAP** - area del portale dedicata agli imprenditori e/o Cittadini per la presentazione delle pratiche che prevedono tutti gli adempimenti ed informazioni che riguardano le attività produttive.
- **SUE** - area del portale dedicata a professionisti e cittadini per l'invio delle pratiche riguardanti titoli abilitativi e interventi edilizi.

Si precisa che, con l'attivazione dei nuovi portali dedicati ai singoli comuni, il portale telematico verrà progressivamente dismesso.

6 COMUNICAZIONI TRA L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE E CONSORZIO.IT

6.1 Referenti Consorzio.IT

Riportiamo di seguito i referenti aziendali delle varie aree:

- **Direzione:** Massimo Zanzi
- **Area Servizi:** Cristian Lusardi
- **Commerciale:** Silvia Zanaboni
- **Canoni di Manutenzione:** Silvia Vailati Venturi
- **Area Amministrativa, Bilancio e Controllo:** Antonella Dossena

6.2 Referenti Comune

Per qualsiasi contatto con il comune di tipo tecnico o commerciale, contatteremo il vostro referente informatico. Vi invitiamo quindi a compilare il seguente modulo da ritornare via mail alla casella di posta canoni@consorzioit.net

7.SERVICE LEVEL AGREEMENT (Livelli di Servizio)

Priorità	Tipologie di problema	Tempi di intervento (presa in carico)	Modalità di intervento
BASSA (guasto non bloccante)	Problemi del software o dell'hardware che non pregiudicano il funzionamento.	16 ore lavorative (almeno nel 90% dei casi)	Si risolvono anche attraverso soluzioni temporanee che consentono la ripresa delle attività da parte dell'operatore.
MEDIA (guasto non bloccante)	Mancanza di funzionalità definite non indispensabili. Errori di calcolo o elaborazione che causano output errati ma non bloccano l'attività.	12 ore lavorative (almeno nel 90% dei casi)	Si risolvono anche attraverso soluzioni temporanee che consentono la ripresa delle attività da parte dell'operatore.
ALTA (guasto bloccante)	Errori o malfunzionamenti che provocano l'impossibilità per l'operatore di lavorare. Problemi che causano corruzione o perdita dei dati gestiti sul database.	8 ore lavorative (almeno nel 90% dei casi)	Si risolvono anche attraverso soluzioni temporanee che consentono la ripresa delle attività da parte dell'operatore.

	Mancanza di funzionalità indispensabili.		
--	--	--	--

COMUNE DI _____

Nome e Cognome del referente informatico del comune: _____