

# Comune di Cormons

## Avviso Misura 1.4.1

### “Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici”

#### Offerta tecnica 010-22-RTI

**Prodigys Technology S.r.l.**  
e-mail:  
[info@prodigygroup.it](mailto:info@prodigygroup.it)  
Centralino 02.89458112  
Fax 02.89952516

Sede legale  
Via San Domenico, 6  
20025 Legnano (MI)  
P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
degli Enti Locali SpA  
con socio unico  
via San Francesco 43  
34133 Trieste TS  
tel + 39 040 3737111  
fax + 39 040 3737333  
PEC: protocollo@pec.insiel.it  
[www.insiel.it](http://www.insiel.it)  
[info@insiel.it](mailto:info@insiel.it)

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
r.i. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
r.e.a. Trieste 71598  
direzione e coordinamento  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Conservatore Qualificato AgID  
Azienda con sistemi di gestione  
certificati

ISO 9001:2015  
ISO 20000-1:2018  
ISO 22301:2012  
ISO/IEC 27001:2013 con  
estensione ISO/IEC 27017:2015  
e ISO/IEC 27018:2019  
ISO 45001:2018  
ISO 50001:2018  
ISO 18295:2017  
ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3



Abbreviazioni e definizioni .....	3
Contesto di riferimento – il PNRR.....	5
Insiel e Prodigys Technology per il PNRR.....	6
Insiel .....	7
Prodigys Technology.....	8
Elementi distintivi del RTI.....	9
Il Rispetto dei criteri DNSH .....	10
Il Progetto: Avviso Misura 1.4.1 “Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici” .....	12
1. L’Obiettivo.....	12
2. Gli interventi finanziabili .....	12
3. Tempi di esecuzione.....	12
4. Attività proposte.....	14
5. Implementazione del sito del Comune: il Pacchetto “Cittadino Informato” .....	16
6. Obiettivi di conformità.....	17
7. Raggiungimento dell’obiettivo di conformità al modello sito comunale.....	19
8. Implementazione dei servizi digitali per il cittadino: il Pacchetto “Cittadino Attivo” .....	44
9. Modalità di erogazione .....	57
Annex_1.....	59

## Abbreviazioni e definizioni

Nel presente documento si utilizzano le seguenti abbreviazioni e/o definizioni:

ACCESSIBILITA	La capacità dei sistemi informatici di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari.
AGID	Agenzia per l'Italia digitale, di cui all'articolo 19 del decreto-legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 134.
BOOTSTRAP ITALIA	Raccolta di strumenti che rendono sicuri e semplici la costruzione di interfacce web moderne, inclusive e semplici da mantenere.
CAD	Codice dell'amministrazione digitale, è un testo unico che riunisce e organizza le norme riguardanti l'informatizzazione della Pubblica Amministrazione nei rapporti con i cittadini e le imprese. Istituito con il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, è stato successivamente modificato e integrato prima con il decreto legislativo 22 agosto 2016 n. 179 e poi con il decreto legislativo 13 dicembre 2017 n. 217 per promuovere e rendere effettivi i diritti di cittadinanza digitale.
CIE	La Carta di Identità Elettronica (CIE) è il documento d'identità dei cittadini italiani emesso dal Ministero dell'Interno e prodotto dal Poligrafico e Zecca dello Stato Spa.
CMS (Content Management System)	Applicativo web per la gestione dei contenuti di siti e servizi strutturato in modo da permettere a personale abilitato di creare, modificare, rimuovere e gestire i contenuti senza necessità di conoscere linguaggi di programmazione.
CNS	Carta nazionale dei servizi strumento di identificazione in rete che consente la fruizione dei servizi delle amministrazioni pubbliche. La CNS non contiene la foto del titolare e non richiede particolari requisiti di sicurezza per il supporto plastico. La completa corrispondenza informatica tra CNS e Carta d'Identità Elettronica (CIE) assicura l'interoperabilità tra le due carte.

DESIGNERS ITALIA	è il punto di riferimento per la progettazione dei servizi pubblici digitali: modelli, kit e guide per facilitare processi di design centrati sui bisogni dei cittadini. <a href="https://designers.italia.it/">https://designers.italia.it/</a> .
RTI	Raggruppamento temporaneo di imprese.
PNRR	Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza presentato alla Commissione europea ai sensi dell'articolo 18 e seguenti del Regolamento (UE) 2021/241.
DNSH (Do No Significant Harm)	Principio fondamentale per accedere ai finanziamenti del RRF; prevede che gli interventi previsti dai PNRR nazionali non arrechino nessun danno significativo all'ambiente.
SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale)	ai sensi dell'articolo 64 del CAD, trattasi di una piattaforma di identificazione informatica che consente di accedere, con un'unica identità digitale sicura e protetta, a tutti i servizi online della pubblica amministrazione e a quelli dei soggetti privati aderenti.
RTD	Responsabile transizione digitale.
ONCE-ONLY	Principio di progettazione che prevede che gli utenti finali di un servizio digitale non debbano fornire la medesima informazione per più di una volta alle amministrazioni.
TEMPLATE HTML	Insieme di pagine web realizzate in codice HTML (hyper text markup) realizzate tramite librerie di elementi di interfaccia, contenenti contenuti di esempio.
WCAG (Web Content Accessibility Guidelines)	Linee guida internazionali sviluppate da un ramo del World Wide Web Consortium (W3C), finalizzate a rendere accessibili le interfacce digitali, come, ai fini di questo Avviso, siti comunali e servizi per il cittadino.

## Contesto di riferimento – il PNRR

Il periodo post pandemico ha lasciato il nostro Paese dinanzi ad una delle crisi più importanti mai affrontate del secondo dopoguerra, la bassa crescita economica e l'alto tasso di disoccupazione hanno visto nella scarsa digitalizzazione un ulteriore ostacolo a livello nazionale; in questo contesto, con il fine di sostenere la ripresa del sistema Italia nel suo complesso, è stato varato nel 2021 il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (di seguito PNRR).

Da circa un ventennio la nostra società risente di un ritardo strutturale causato dalla scarsa digitalizzazione del settore pubblico, delle imprese e dei privati, che impedisce allo Stato e ai suoi cittadini di usufruire dei nuovi servizi tecnologici pensati per semplificare la burocrazia cartacea e permettere l'accesso ai servizi digitali essenziali.

Il PNRR individua nella transizione digitale e nell'investimento tecnologico uno dei suoi assi portanti, ragione per cui è stata formulata la strategia Italia Digitale 2026 la cui visione complessiva si pone l'obiettivo di utilizzare le ingenti risorse del PNRR per sostenere un più rapido sviluppo economico, sociale e tecnologico del Paese.

Per perseguire tali intenti il PNRR si pone cinque ambiziosi obiettivi (fonte [Italia digitale 2026 \(innovazione.gov.it\)](https://www.innovazione.gov.it)):

- Diffondere l'identità digitale, assicurando che venga utilizzata dal 70% della popolazione;
- Colmare il gap di competenze digitali, con almeno il 70% della popolazione che sia digitalmente abile;
- Portare circa il 75% delle PA italiane a utilizzare servizi in cloud;
- Raggiungere almeno l'80% dei servizi pubblici essenziali erogati online;
- Raggiungere, in collaborazione con il MISE, il 100% delle famiglie e delle imprese italiane con reti a banda ultra-larga.

In quest'ottica, e all'interno del quadro della normativa di riferimento, sono state attuate delle misure dal dipartimento per la trasformazione digitale che prevedono una serie di finanziamenti, erogati attraverso la pubblicazione di bandi sul portale dedicato [Le Risorse del PNRR per la Transizione Digitale - PA digitale 2026](#), che hanno l'obiettivo di migliorare l'aspetto digitale dei Comuni migliorandone il sito Internet ed i servizi per il cittadino, nel rispetto delle nuove linee guida Agid e del CAD (Codice Amministrazione Digitale).

Nello specifico i finanziamenti erogati a richiesta, attraverso i seguenti bandi, sono:

- Avviso Investimento 1.2 "Abilitazione al cloud per le PA Locali"

- Avviso Misura 1.3.1 "Piattaforma Digitale Nazionale Dati"
- Avviso Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" (oggetto della presente offerta)
- Avviso Misura 1.4.3 "Adozione piattaforma pagoPA"
- Avviso Misura 1.4.3 "Adozione app IO"
- Avviso Misura 1.4.4 "Estensione dell'utilizzo delle piattaforme nazionali di identità digitale - SPID CIE"
- Avviso Misura 1.4.5 "Piattaforma Notifiche Digitali"

## Insiel e Prodigys Technology per il PNRR

Insiel, al fine di rispondere al meglio alla richiesta pervenuta nell'ambito della misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" del PNRR, si costituirà in Raggruppamento Temporaneo d'Impresa (di seguito RTI) con Prodigys Technology (di cui all'art. 45 del d.lgs. n. 50/2016, ai sensi e nel rispetto delle condizioni di cui agli artt. 47 e 48 del d.lgs. n. 50/2016).

Si ritiene che il RTI composto da Insiel e Prodigys sia, per i Comuni del Friuli-Venezia Giulia, il partner tecnologico ideale con cui perseguire gli obiettivi di digitalizzazione indicati dal bando 1.4.1 del PNRR. La profonda conoscenza che Insiel ha del territorio, delle soluzioni a repertorio regionale, delle specifiche esigenze degli Enti, dei singoli contesti organizzativi compreso quello del Comune di Cormons si somma alla competenza di Prodigys sulle piattaforme K-Pax e K-Link (realizzate da Prodigys e vendute nel 2021 alla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia) su cui i Comuni stanno già operando e su cui hanno già investito in termini di formazione del personale ed erogazione di servizi al cittadino.

Le suddette piattaforme K-Pax e K-Link rappresentano lo standard tecnologico di cui possono beneficiare gli EELL FVG grazie alla Convenzione regionale. Sono piattaforme potenti, flessibili, facili da usare, che Prodigys ha sviluppato in un decennio, soddisfacendo le esigenze di realtà di mercato di grande dimensione e complessità.

Tutte le soluzioni che il RTI offre nell'ambito del progetto PNRR dialogano nativamente con tali piattaforme. Il sito, nella versione PNRR, è una significativa evoluzione del sito K-Pax in Convenzione regionale; i servizi al cittadino appartengono alla medesima suite dei servizi a repertorio regionale, pur vertendo su domini applicativi e verticalità diversi, si fondano sul medesimo ambiente di back office, sono fra loro integrati, interoperabili e tali da soddisfare il principio del '*once only*'.

**Prodigys Technology S.r.l.**  
e-mail:  
[info@prodigysgroup.it](mailto:info@prodigysgroup.it)  
Centralino 02.89458112  
Fax 02.89952516

Sede legale  
Via San Domenico, 6  
20025 Legnano (MI)  
P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
degli Enti Locali SpA  
con socio unico  
via San Francesco 43  
34133 Trieste TS  
tel + 39 040 3737111  
fax + 39 040 3737333  
PEC: protocollo@pec.insiel.it  
[www.insiel.it](http://www.insiel.it)  
[info@insiel.it](mailto:info@insiel.it)

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
r.i. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
r.e.a. Trieste 71598  
direzione e coordinamento  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Conservatore Qualificato AgID  
Azienda con sistemi di gestione  
certificati

ISO 9001:2015  
ISO 20000-1:2018  
ISO 22301:2012  
ISO/IEC 27001:2013 con  
estensione ISO/IEC 27017:2015  
e ISO/IEC 27018:2019  
ISO 45001:2018  
ISO 50001:2018  
ISO 18295:2017  
ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3



Un altro tratto distintivo della proposta Insiel – Prodigys è la velocità con cui siti, portali e servizi on line vengono messi in esercizio, garantendo ampi margini di personalizzazione, facilità d'integrazione con servizi di terze parti, estrema semplicità di utilizzo per operatori e utenti finali / cittadini.

I servizi e le tecnologie offerte dal RTI sono ampiamente testati, solide ed affidabili. Vengono utilizzate da migliaia di operatori e offrono servizi ed informazioni a centinaia di migliaia di utenti in tutta Italia. Per quanto concerne il contesto regionale, già 180 Comuni del Friuli Venezia Giulia su 215 utilizzano tali tecnologie, contribuendo a consolidare il sistema degli EELL FVG.

Sul piano valoriale le due società sono accomunate da obiettivi che vanno oltre la logica del profitto. Entrambe perseguono la prioritaria soddisfazione del cliente, la piena valorizzazione dei fondi comunitari, la qualità dei servizi erogati, la relazione con gli operatori secondo un approccio di partnership e non di mero rapporto cliente / fornitore, la salvaguardia e la valorizzazione degli investimenti pregressi fatti dall'Ente, la tutela, riservatezza, integrità e disponibilità dei dati, la crescita di valore per l'Ente e per la collettività.

Affidare le attività del PNRR al RTI Insiel - Prodigys Technology significa pertanto operare in continuità, coerentemente con gli standard regionali e contribuendo a dare valore, in una logica sistemica, alla Convenzione fra la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed i Comuni.

Segue una breve descrizione di entrambe le società costituenti il RTI.

## Insiel

Insiel - Informatica per il Sistema degli Enti Locali S.p.A. - è la Società ICT in house della Regione Friuli-Venezia Giulia. Azienda aperta anche al mercato, opera in sinergia con la Pubblica Amministrazione e la Sanità. Certificata AgID, è Cloud Service Provider per le imprese e la Pubblica Amministrazione di tutto il territorio nazionale e, da giugno 2019, è presente nel Marketplace dei servizi per la PA previsto dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

Il Data Center di Insiel è il polo elaborativo a servizio dell'intero territorio del Friuli-Venezia Giulia e strumento d'elezione per custodire le banche dati pubbliche ed erogare i servizi informatici all'Amministrazione Regionale, alla Sanità Pubblica e gli Enti Locali del territorio.

Insiel garantisce sicurezza dei dati e delle informazioni, presidio di personale altamente specializzato, continuità operativa, sette giorni su sette e 24 h su 24, affidabilità di applicazioni e sistemi.

Il Data Center di Trieste (con funzione primaria) e quello di Palmanova (con funzione secondaria), sono connessi tra loro con doppio percorso in fibra ottica e costituiscono un'unica infrastruttura logica che collega le oltre 1.200 sedi delle varie amministrazioni regionali, sociosanitarie e degli enti locali: più di

30.000 le postazioni di lavoro che accedono ai servizi erogati, circa 5.000 i servizi gestiti e oltre 500 gli applicativi sviluppati.

Nel 2021 Insiel ha bandito una procedura di gara per l'acquisizione di due piattaforme con cui realizzare tutti i siti degli EELL FVG e tutti i servizi al cittadino, in particolare a domanda individuale e a istanza di parte. Tale gara è stata vinta dalla società Prodigys le cui piattaforme K-Pax e K-Link, divenute di proprietà della Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia, sono oggi lo standard in Convenzione regionale per i Comuni del territorio.

## Prodigys Technology

Prodigys Technology è una azienda leader di mercato che si occupa di business application, data analytics, artificial intelligence, machine learning, cloud platform, Internet of things, mobile e web solutions.

Opera su scala nazionale e globale supportando società multinazionali, anche in lista Fortune 500, nelle loro strategie di business ad alto impatto tecnologico e comunicativo, offrendo servizi di consulenza strategica, progettazione, sviluppo e follow-up nella fase di esercizio e gestione.

È presente nei mercati Pubblica Amministrazione, Sanità, Telecomunicazioni, Assicurazioni, Banche, Engineering & Construction.

Fra le referenze più significative sul mercato pubblico e privato si annoverano:

- Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia
- Insiel S.P.A.
- Enti locali FVG (più di 60 Comuni e Comunità)
- ATER di Trieste, Gorizia, Udine e Pordenone
- Istituto Rittmeyer
- Allianz Italia
- Assicurazioni Generali (oltre 60 Paesi nel mondo)
- Poste Italiane
- Vodafone
- Bricoman
- The Human Safety Net (Fondazione di Assicurazioni Generali)
- Generali Investments
- Doctor Glass
- AXA Italia

Con 2 sedi in Friuli-Venezia Giulia (Trieste c/o Area Science Park e Amaro), Prodigys è partner tecnologico di Insiel nel progetto di digitalizzazione degli Enti Locali FVG, a valle della procedura di gara vinta nel 2021

**Prodigys Technology S.r.l.**  
e-mail:  
[info@prodigygroup.it](mailto:info@prodigygroup.it)  
Centralino 02.89458112  
Fax 02.89952516

Sede legale  
Via San Domenico, 6  
20025 Legnano (MI)  
P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
degli Enti Locali SpA  
con socio unico  
via San Francesco 43  
34133 Trieste TS  
tel + 39 040 3737111  
fax + 39 040 3737333  
PEC: protocollo@pec.insiel.it  
[www.insiel.it](http://www.insiel.it)  
[info@insiel.it](mailto:info@insiel.it)

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
r.i. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
r.e.a. Trieste 71598  
direzione e coordinamento  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Conservatore Qualificato AgID  
Azienda con sistemi di gestione  
certificati

ISO 9001:2015  
ISO 20000-1:2018  
ISO 22301:2012  
ISO/IEC 27001:2013 con  
estensione ISO/IEC 27017:2015  
e ISO/IEC 27018:2019  
ISO 45001:2018  
ISO 50001:2018  
ISO 18295:2017  
ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3



per la vendita delle piattaforme K-Pax e K-Link, la realizzazione dei siti di tutti gli EELL FVG e l'avviamento di 600 servizi al cittadino. A supporto, citiamo le seguenti forniture o servizi analoghi a quelli oggetto di gara svolti negli ultimi 3 anni:

- Comune di Trieste: Evolutiva della piattaforma K-LINK (servizi scolastici) su specifica del cliente per un totale di 200 giornate uomo;
- Assicurazioni Generali Spa: AgrEGG Piattaforma di business Intelligence e data visualization, attiva ed in uso in più di 40 paesi e 500 Business Units;
- Allianz Italia e AXA Italia: CMS Agenzie rete vendita per un totale di più di 5.000 istanze.

## Elementi distintivi del RTI

Un altro indubbio vantaggio derivante dal RTI Insiel – Prodigys Technology è rappresentato dall'insieme di integrazioni di cui il sito comunale, inteso come la *punta dell'iceberg* di un sistema di front end rivolto al cittadino, può beneficiare. A titolo esemplificativo si citano le integrazioni più significative, già disponibili e pronte all'uso:

- accesso ai servizi per il cittadino con SPID, CIE, CNS, per gli operatori con il sistema di autenticazione regionale Login FVG;
- integrazione con l'infrastruttura di pagamento regionale FVG Pay e Pago PA;
- integrazione con la soluzione di protocollo a repertorio regionale GIFRA e con soluzioni di mercato/terze parti (es. Maggioli, Halley);
- integrazione con la soluzione a repertorio regionale Ascot Contabilità e con soluzioni di mercato/terze parti (es. Maggioli, Halley) affinché i pagamenti effettuati in Pago PA vengano automaticamente riconciliati in ragioneria;
- integrazione con l'Anagrafe Nazionale Popolazione Residente (ANPR);
- integrazione con le porte di dominio del portale INPS (es. per il recupero della certificazione ISEE);
- integrazione con il master data a repertorio regionale delle strutture e dei procedimenti per la gestione centralizzata dei dati sul sito comunale;
- integrazione con la soluzione a repertorio regionale Albo Pretorio;
- integrazione con la soluzione a repertorio regionale Amministrazione trasparente con i relativi automatismi di pubblicazione sull'alberatura del sito istituzionale (es. bandi e avvisi, consulenti e collaboratori, provvedimenti, sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici);
- integrazione con un sistema di comunicazione multicanale (es. news sul sito istituzionale, newsletter, post su Facebook, Instagram, Twitter, Telegram);
- integrazione con la app nazionale APP IO.

I servizi vengono erogati dai Data Center di Insiel spa, che sono certificati secondo le norme:

- ISO 9001 (sistema qualità);
- ISO 27001 (sicurezza informatica);
- ISO 27017 (sicurezza servizi Cloud);
- ISO 27018 (privacy servizi Cloud);
- ISO 50001 (efficienza energetica);
- ISO 20000 (IT Service Management);
- ISO 22301 (continuità operativa);
- ISO 18295 (centri di contatti clienti);
- ISO 45001 (gestione della salute e sicurezza sul lavoro);
- TIA-942-B rated 3 (resilienza Data Center).

a garanzia del costante presidio e della massima attenzione alla qualità, all'ambiente ed alla resilienza per i servizi e i dati del cliente.

Insiel è, inoltre, qualificata da AGID quale CSP - Cloud Service Provider.

## Il Rispetto dei criteri DNSH

La digitalizzazione dell'ente contribuirà all'efficientamento delle operazioni, alla dematerializzazione dei processi e alla diminuzione degli spostamenti, eventi che sono significativi al miglioramento ambientale del contesto di cui l'Ente è parte.

Come indicato nella "GUIDA OPERATIVA PER IL RISPETTO DEL PRINCIPIO DI NON ARRECARRE DANNO SIGNIFICATIVO ALL'AMBIENTE (cd. DNSH)", "Il Dispositivo per la ripresa e la resilienza (Regolamento UE 241/2021) stabilisce che tutte le misure dei Piani nazionali per la ripresa e resilienza (PNRR) debbano soddisfare il principio di "non arrecare danno significativo agli obiettivi ambientali". Tale vincolo si traduce in una valutazione di conformità degli interventi al principio del "Do No Significant Harm" (DNSH), con riferimento al sistema di tassonomia delle attività ecosostenibili indicato all'articolo 17 del Regolamento (UE) 2020/852. Il principio DNSH, declinato sui sei obiettivi ambientali definiti nell'ambito del sistema di

**Prodigys Technology S.r.l.**  
e-mail:  
**info@prodigygroup.it**  
**Centralino 02.89458112**  
**Fax 02.89952516**

Sede legale  
Via San Domenico, 6  
20025 Legnano (MI)  
P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
degli Enti Locali SpA  
con socio unico  
via San Francesco 43  
34133 Trieste TS  
tel + 39 040 3737111  
fax + 39 040 3737333  
PEC: protocollo@pec.insiel.it  
www.insiel.it  
info@insiel.it

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
r.l. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
r.e.a. Trieste 71598  
direzione e coordinamento  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Conservatore Qualificato AgID  
Azienda con sistemi di gestione  
certificati

ISO 9001:2015  
ISO 20000-1:2018  
ISO 22301:2012  
ISO/IEC 27001:2013 con  
estensione ISO/IEC 27017:2015  
e ISO/IEC 27018:2019  
ISO 45001:2018  
ISO 50001:2018  
ISO 18295:2017  
ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3



tassonomia delle attività ecosostenibili, ha lo scopo di valutare se una misura possa o meno arrecare un danno ai sei obiettivi ambientali individuati nell'accordo di Parigi (Green Deal europeo)<sup>1</sup>.

In particolare, un'attività economica arreca un danno significativo:

- alla mitigazione dei cambiamenti climatici, se porta a significative emissioni di gas serra (GHG);
- all'adattamento ai cambiamenti climatici, se determina un maggiore impatto negativo del clima attuale e futuro, sull'attività stessa o sulle persone, sulla natura o sui beni;
- all'uso sostenibile o alla protezione delle risorse idriche e marine, se è dannosa per il buono stato dei corpi idrici (superficiali, sotterranei o marini) determinandone il loro deterioramento qualitativo o la riduzione del potenziale ecologico;
- all'economia circolare, inclusa la prevenzione, il riutilizzo ed il riciclaggio dei rifiuti, se porta a significative inefficienze nell'utilizzo di materiali recuperati o riciclati, ad incrementi nell'uso diretto o indiretto di risorse naturali, all'incremento significativo di rifiuti, al loro incenerimento o smaltimento, causando danni ambientali significativi a lungo termine;
- alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento, se determina un aumento delle emissioni di inquinanti nell'aria, nell'acqua o nel suolo;
- alla protezione e al ripristino di biodiversità e degli ecosistemi, se è dannosa per le buone condizioni e resilienza degli ecosistemi o per lo stato di conservazione degli habitat e delle specie, comprese quelle di interesse per l'Unione europea;

In tale contesto, le amministrazioni sono chiamate, a garantire concretamente che ogni misura non arrechi un danno significativo agli obiettivi ambientali, adottando specifici requisiti in tal senso nei principali atti programmatici e attuativi. L'obiettivo deve essere quello di indirizzare gli interventi finanziati e lo sviluppo delle riforme verso le ipotesi di conformità o sostenibilità ambientale previste, coerentemente con quanto riportato nelle valutazioni DNSH, operate per le singole misure nel PNRR.

Gli interventi e servizi offerti dal RTI Insiel – Prodigys rientrano nelle attività di servizi informatici qualificati e attestati su Data Center qualificato. Il datacenter risponde ai più recenti standard di riferimento in tema di efficientamento energetico al fine di garantire performance ambientali, la lotta ai cambiamenti climatici e alle rimozioni dei gas a effetto serra.

## Il Progetto: Avviso Misura 1.4.1 “Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici”

### 1. L’Obiettivo

L’Avviso in oggetto attua, 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”.

### 2. Gli interventi finanziabili

L’Ente che aderisce all’avviso dovrà obbligatoriamente implementare il modello per il sito dei Comuni (“Pacchetto cittadino informato”), attraverso le modalità descritte nel paragrafo “Implementazione di sito comunale”. Per il riconoscimento dell’obiettivo conseguito, l’Ente dovrà provvedere a rendere disponibile il proprio sito comunale e attenersi ai criteri di conformità secondo quanto previsto nella checklist di conformità di cui all’Allegato 2 dell’Avviso.

L’Ente ha inoltre la possibilità di selezionare, a seconda della dimensione del Comune, un numero massimo di servizi digitali per il cittadino, selezionabili dalla lista di servizi digitali per il cittadino (“Pacchetto cittadino attivo”). In questo caso l’Ente dovrà provvedere al ridisegno dei servizi scelti utilizzando le tipologie di flussi di interfaccia descritte nel relativo paragrafo, o comunque garantire i criteri di conformità descritti nella checklist di conformità di cui all’Allegato 2 dell’Avviso.

### 3. Tempi di esecuzione

Le attività di progettazione e sviluppo del sito comunale, secondo gli standard, le indicazioni e le specifiche tecniche del bando 1.4.1 dovranno rispettare le seguenti tempistiche:

massimo 9 mesi (270 giorni) per la contrattualizzazione del fornitore dalla data di notifica del decreto di finanziamento;

massimo 12 mesi (360 giorni) per la conclusione delle attività, a partire dalla data di contrattualizzazione del fornitore.

Rispetto a tali obiettivi, il RTI si impegna a realizzare tutta la fornitura dei servizi inerenti al bando 1.4.1 con almeno sei mesi di anticipo rispetto alla scadenza formale dei 12 mesi dalla data di contrattualizzazione affinché la stessa, in affiancamento al Comune, possa verificare anche con l’eventuale supporto del Dipartimento per la Transizione Digitale (DTD) che quanto realizzato rispetti fedelmente le specifiche del bando, ogni requisito richiesto e sia pertanto pronto per le fasi di asseverazione e rendicontazione.

Cronoprogramma di progetto:

<b>Analisi dei requisiti - Raccolta informazioni - coordinamento con uffici dell'Ente</b>	<b>Implementazione del sito web e servizi in ambito - Implementazione dei 4 servizi al cittadino</b>	<b>Verifica conformità del sito web e dei servizi al cittadino – eventuali correttivi</b>	<b>Rendicontazione e Consegna all'Ente</b>
1° mese	Dal 2° al 4* mese	5° mese	6° mese
Contrattualizzazione			Termine lavori



Il nostro programma prevede le milestones rappresentate nello schema sopra stante, il cui rispetto consentirà il completamento del progetto in 6 mesi a partire dalla data di contrattualizzazione, fatta eccezione per il pacchetto di 16 servizi aggiuntivi, come indicato nella scheda tecnica progettuale, il cui dettaglio dovrà essere specificato nella determina di affidamento. Un eventuale rilascio anticipato dei servizi inerenti al bando 1.4.1, a seguito dell'opportuna fase di asseverazione e rendicontazione, verranno discussi e concordati con l'Ente.

Le attività si intenderanno concluse quando:

- il sito web istituzionale e ciascuno dei servizi digitali richiesti attraverso l'avviso 1.4.1 risulteranno pubblicati e accessibili on line;
- sarà stata compilata la checklist di conformità indicata nel paragrafo 'Raggiungimento dell'obiettivo di conformità per il modello sito comunale' e al paragrafo 'Raggiungimento dell'obiettivo di conformità per ciascuno dei servizi digitali selezionati', consultabile nell'allegato 2 dell'Avviso stesso.

### Assistenza alla rendicontazione

Il RTI Insiel - Prodigys si occuperà di fornire la necessaria assistenza all'Ente per predisporre una corretta rendicontazione al fine di rispettare quanto previsto nell'avviso.

La domanda di erogazione del finanziamento delle risorse assegnate con il decreto, dovrà essere presentata attraverso l'Allegato 5 dell'Avviso a far data dal 15 ottobre 2022.

Nello specifico, alla domanda di erogazione del finanziamento predisposta dal Soggetto Attuatore, il RTI Insiel - Prodigys offrirà l'assistenza nella predisposizione delle seguenti attività:

- certificato di regolare esecuzione del RUP;

**Prodigys Technology S.r.l.**  
 e-mail:  
 info@prodigysgroup.it  
 Centralino 02.89458112  
 Fax 02.89952516

Sede legale  
 Via San Domenico, 6  
 20025 Legnano (MI)  
 P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
 degli Enti Locali SpA  
 con socio unico  
 via San Francesco 43  
 34133 Trieste TS  
 tel + 39 040 3737111  
 fax + 39 040 3737333  
 PEC: protocollo@pec.insiel.it  
 www.insiel.it  
 info@insiel.it

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
 r.i. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
 r.e.a. Trieste 71598  
 direzione e coordinamento  
 Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
 Conservatore Qualificato AgID  
 Azienda con sistemi di gestione  
 certificati

ISO 9001:2015  
 ISO 20000-1:2018  
 ISO 22301:2012  
 ISO/IEC 27001:2013 con  
 estensione ISO/IEC 27017:2015  
 e ISO/IEC 27018:2019  
 ISO 45001:2018  
 ISO 50001:2018  
 ISO 18295:2017  
 ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3



- checklist di conformità di cui all'Allegato 2 dell'Avviso;
- eventuale check list applicabile compilata alla luce delle linee guida di cui all'Allegato 4 dell'Avviso (DNSH).

Resta inteso che l'attività di rendicontazione viene offerta esclusivamente per le attività, servizi, applicativi e piattaforme erogate dal RTI Insiel – Prodigys.

#### 4. Attività proposte

Il RTI Insiel - Prodigys, attraverso i suoi specialisti propone una serie di attività che hanno lo scopo di consentire all'Ente di raggiungere gli obiettivi previsti dal Bando per quanto concerne i pacchetti "Cittadino Informato" e "Cittadino Attivo".

##### Dettaglio delle attività del pacchetto "Cittadino Informato":

- Analisi dell'attuale struttura del sito web istituzionale;
- Analisi del sito web con gli uffici coinvolti e l'Amministrazione dell'Ente;
- Definizione dei contenuti e dei servizi offerti nelle sei aree dedicate ai cittadini;
- Configurazione template e ristrutturazione pagine;
- Attivazione utenze amministrative per gli operatori;
- Verifica rispetto check list per conformità all'avviso;
- Prove di funzionamento;
- Supporto alla verifica e alla rendicontazione;
- Hosting su infrastruttura Insiel;
- Manutenzione e assistenza adeguativa e correttiva.

Il sito istituzionale sarà completamente rivisto in base alle specifiche imprescindibili previste dall'avviso e alle indicazioni provenienti dai vari uffici. Nello specifico dovranno essere rispettate le seguenti caratteristiche descritte nel paragrafo di cui sotto, Implementazione del sito del Comune: il Pacchetto "Cittadino Informato".

##### Dettaglio delle attività del pacchetto "Cittadino Attivo":

**Prodigys Technology S.r.l.**  
e-mail:  
[info@prodigysgroup.it](mailto:info@prodigysgroup.it)  
Centralino 02.89458112  
Fax 02.89952516

Sede legale  
Via San Domenico, 6  
20025 Legnano (MI)  
P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
degli Enti Locali SpA  
con socio unico  
via San Francesco 43  
34133 Trieste TS  
tel + 39 040 3737111  
fax + 39 040 3737333  
PEC: protocollo@pec.insiel.it  
[www.insiel.it](http://www.insiel.it)  
[info@insiel.it](mailto:info@insiel.it)

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
r.l. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
r.e.a. Trieste 71598  
direzione e coordinamento  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Conservatore Qualificato AgID  
Azienda con sistemi di gestione  
certificati

ISO 9001:2015  
ISO 20000-1:2018  
ISO 22301:2012  
ISO/IEC 27001:2013 con  
estensione ISO/IEC 27017:2015  
e ISO/IEC 27018:2019  
ISO 45001:2018  
ISO 50001:2018  
ISO 18295:2017  
ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3



- Analisi processo/procedimento amministrativo;
- Configurazione front office e verifica implementazione accesso tramite SPID/CIE;
- Configurazione backoffice;
- Configurazione area prenotazione appuntamento;
- Configurazione integrazione con pagamenti laddove necessario;
- Implementazione servizio digitale sul sito istituzionale;
- Verifica rispetto check list per conformità all'avviso;
- Prove di funzionamento;
- Supporto alla verifica e alla rendicontazione;
- Hosting su infrastruttura Insiel;
- Manutenzione e assistenza adeguativa e correttiva.

I servizi prevedono la possibilità di fare backup quotidiano con profondità di almeno 6 mesi.

Tutti i servizi oggetto di implementazione rispetteranno le caratteristiche dall'avviso tramite interfacce coerenti, fruibili e accessibili e flussi di servizio uniformi e centrati sull'utente. Nello specifico dovranno essere rispettate le seguenti caratteristiche descritte nel paragrafo di cui sotto, Implementazione dei servizi digitali per cittadino: il Pacchetto "Cittadino Attivo".

Il Comune si impegna a verificare la correttezza dei dati forniti ed inseriti e a rispettare le regole sopra descritte ed ulteriori integrazioni al presente documento. Eventuali modifiche ai servizi predefiniti dovranno essere fatte seguendo le linee guida di AGID.

Il RTI declina ogni responsabilità per modifiche e/o integrazioni apportate dall'Ente che non siano state preventivamente concordate e valutate in coerenza con la normativa vigente, le linee guida AgID e le disposizioni emanate con il bando 1.4.1.

In aggiunta a quanto previsto dall'Avviso per ognuno dei servizi oggetto dell'offerta verrà eseguita una sessione di formazione all'Ente sulle piattaforme K-PAX e K-LINK aggiornate alle linee guida PNRR. La formazione sarà erogata entro i termini di avviamento del progetto.

#### Realizzazione servizi al cittadino online aggiuntivi:

**Prodigys Technology S.r.l.**  
e-mail:  
**info@prodigygroup.it**  
Centralino 02.89458112  
Fax 02.89952516

Sede legale  
Via San Domenico, 6  
20025 Legnano (MI)  
P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
degli Enti Locali SpA  
con socio unico  
via San Francesco 43  
34133 Trieste TS  
tel + 39 040 3737111  
fax + 39 040 3737333  
PEC: protocollo@pec.insiel.it  
www.insiel.it  
info@insiel.it

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
r.l. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
r.e.a. Trieste 71598  
direzione e coordinamento  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Conservatore Qualificato AgID  
Azienda con sistemi di gestione  
certificati

ISO 9001:2015  
ISO 20000-1:2018  
ISO 22301:2012  
ISO/IEC 27001:2013 con  
estensione ISO/IEC 27017:2015  
e ISO/IEC 27018:2019  
ISO 45001:2018  
ISO 50001:2018  
ISO 18295:2017  
ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3



Costruzione di un pacchetto di 16 servizi informatici aggiuntivi, nel rispetto delle esigenze dell'Ente, da concordare entro i termini della data di ingaggio. L'elenco dei servizi è consultabile nell'Annex\_1 allegato alla presente offerta.

L'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino è di mettere a disposizione degli utenti una serie di procedure erogate al livello comunale rispondenti alle linee guida AgID tramite interfacce coerenti, fruibili e accessibili e flussi di servizio uniformi e centrati sull'utente, permettendo a qualsiasi tipologia di utente di fruire dei servizi a prescindere dalle proprie competenze digitali.

#### Dettaglio delle attività del pacchetto di 16 servizi digitali aggiuntivi:

- Analisi processo/procedimento amministrativo;
- Configurazione front office e verifica implementazione accesso tramite SPID/CIE;
- Configurazione backoffice;
- Configurazione area prenotazione appuntamento;
- Configurazione integrazione con pagamenti laddove necessario;
- Implementazione servizio digitale sul sito istituzionale;
- Verifica rispetto check list per conformità all'avviso;
- Prove di funzionamento;
- Supporto alla verifica e alla rendicontazione;
- Hosting;
- Manutenzione e assistenza adeguativa e correttiva.

I servizi prevedono la possibilità di fare backup quotidiano con profondità di almeno 6 mesi.

Tutti i servizi oggetto di implementazione rispetteranno le caratteristiche dall'avviso tramite interfacce coerenti, fruibili e accessibili e flussi di servizio uniformi e centrati sull'utente.

Il RTI propone l'assistenza tecnica e la manutenzione correttiva e adeguativa riferite al sito istituzionale e ai servizi implementati presso il Data Center di Insiel S.p.A. fino alla data del 31 dicembre 2026.

## 5. Implementazione del sito del Comune: il Pacchetto "Cittadino Informato"

Per sito comunale si intendono le interfacce digitali esposte al pubblico all'indirizzo istituzionale, ovvero il portale istituzionale, attraverso il quale i cittadini ricevono notizie su 4 ambiti specifici:

- all'amministrazione locale;
- ai servizi che essa eroga al cittadino;

**Prodigys Technology S.r.l.**  
e-mail:  
[info@prodigygroup.it](mailto:info@prodigygroup.it)  
Centralino 02.89458112  
Fax 02.89952516

Sede legale  
Via San Domenico, 6  
20025 Legnano (MI)  
P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
degli Enti Locali SpA  
con socio unico  
via San Francesco 43  
34133 Trieste TS  
tel + 39 040 3737111  
fax + 39 040 3737333  
PEC: protocollo@pec.insiel.it  
[www.insiel.it](http://www.insiel.it)  
[info@insiel.it](mailto:info@insiel.it)

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
r.l. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
r.e.a. Trieste 71598  
direzione e coordinamento  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Conservatore Qualificato AgID  
Azienda con sistemi di gestione  
certificati

ISO 9001:2015  
ISO 20000-1:2018  
ISO 22301:2012  
ISO/IEC 27001:2013 con  
estensione ISO/IEC 27017:2015  
e ISO/IEC 27018:2019  
ISO 45001:2018  
ISO 50001:2018  
ISO 18295:2017  
ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3



- alle notizie;
- ai documenti pubblici dell'amministrazione stessa.

L'obiettivo è di mettere a disposizione degli utenti interfacce coerenti, fruibili e accessibili.

Per il raggiungimento degli obiettivi il Comune deve adottare il Pacchetto cittadino Informato, tramite l'implementazione del modello messo a disposizione da Designers Italia, il quale comprende i due elementi fondamentali che devono essere rispettati per la conformità del progetto: l'architettura dell'informazione del sito comunale, che definisce e organizza le informazioni contenute nel sito, e i template html del sito comunale, già validati in termini di accessibilità e conformi alle linee guida di interesse.

L'attuale sito web offerta in convenzione regionale basato su piattaforma K-PAX è adempiente alla normativa, ma il PNRR mette a disposizione dei fondi per effettuare tutta una serie di miglioramenti della piattaforma e dell'esperienza utente nell'usufruire del sito web e dei suoi servizi. In particolare, dei 20 punti indicati da AGID come obbligatori per l'ottenimento dei fondi 1.4.1, 10 punti NON sono attualmente soddisfatti.

Il raggiungimento dei criteri di AGID richiede quindi un lavoro corposo, sia di adeguamento tecnologico che di gestione dei contenuti, per i quali è richiesta la collaborazione dell'ente nel fornire i dati richiesti.

## 6. Obiettivi di conformità

Il nuovo sito web seguirà le indicazioni e gli obblighi normativi previsti dal PNRR e in particolare riguardo alle seguenti disposizioni:

- Piano Triennale per l'informatica;
- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA;
- Design dei siti web dei Comuni italiani Release v2022.2;
- eGovernment Benchmark 2020-2023;
- Linee guida per l'adozione di un ciclo di sviluppo di software sicuro;
- Linee guida per lo sviluppo sicuro di codice;
- Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici;
- Linee guida acquisizione e riuso software per PA;
- La norma europea UNI CEI EN 301549 – 2022;
- Linee guida per l'accessibilità dei contenuti Web (WCAG) 2.1.

Nello specifico, il nuovo sito web risponderà alle caratteristiche richieste dal PNRR, e in particolare:

1. deve contenere tutte le informazioni obbligatorie per legge, opportunamente classificate secondo i dettami contenuti nelle “Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA 2022”, ex Direttiva 26 novembre 2009, n. 8, nel D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 (ovvero l'intera struttura della c.d. Amministrazione Trasparente), nel D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e nelle successive modifiche ed integrazioni agli stessi, con particolare riferimento alla possibilità di inserire le informazioni senza duplicazioni, rendendole disponibili in diverse sezioni mediante collegamenti dinamici e rendendole inoltre indicizzabili ed organizzabili in base ad appositi tag che consentano l'organizzazione automatica dei contenuti in base a categorie definite;
2. deve essere conforme alle linee guida WCAG 2.1 previste dallo standard internazionale WAI del W3C, in coerenza con i requisiti di accessibilità minimi pari al WCAG-AA. Dovranno essere inoltre rispettate tutte le regole progettuali e grafiche definite nelle “Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici” pubblicate da AgID (e comunque allegate alla presente). Di tali conformità il fornitore dovrà rilasciare idonea certificazione prima del collaudo del sito, effettuando a proprio carico tutte le verifiche necessarie secondo la metodologia del “test di usabilità”;
3. al fine di seguire l'indirizzo fornito dalle Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA, sul tema della Progettazione orientata all'utente, usabilità e User Experience secondo l'architettura dei contenuti e tramite i sistemi di raccolta feedback specificati da Agid ai punti C.SI.2.2 - Richiesta di assistenza / contatti, C.SI.2.3 - Richiesta di assistenza / domande frequenti, C.SI.2.4 - Segnalazione disservizio, C.SI.2.5 - Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative, C.SI.2.6 - Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza informativa della scheda di servizio.
4. dovrà rispettare quanto previsto al capitolo “Architettura dell'informazione” e dovrà essere conforme a tutte le indicazioni contenute nella “Documentazione tecnica e operativa per il modello di sito istituzionale dei Comuni e i flussi di servizi digitali per il cittadino”; disponibile nella versione V2-2022, disponibile all'indirizzo: [Design dei siti web dei Comuni italiani | 3.6. Conformità ai flussi di servizio](#);
5. I contenuti dell'attuale sito web istituzionale del Comune di Pasiano di Cormons verranno migrati nella nuova piattaforma tenendo conto della “Guida alla migrazione dei contenuti” disponibile all'indirizzo: [Design dei siti web dei Comuni italiani | 2.8. Conformità al modello di sito comunale](#)

Oltre alle caratteristiche obbligatorie verranno applicate anche le raccomandazioni R.SI.1.1 - Metatag, R.SI.2.1 - Infrastrutture Cloud.

In osservanza di quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale (Artt. 68 e 69), e per permettere al vostro Ente di effettuare eventuali valutazioni comparative nel rispetto dei principi di economicità e di efficienza, tutela degli investimenti e neutralità tecnologica, si precisa che il codice del software oggetto dell'offerta è sviluppato seguendo gli standard di riusabilità, art.68, comma "C" del CAD.

## 7. Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale

Al termine del processo di rilascio del sito comunale, l'ente dovrà attestare la conformità alle seguenti caratteristiche, che rappresentano ai fini di questo avviso, la conformità del sito comunale realizzato al modello fornito:

	Nome del Criterio per il sito comunale	Descrizione del Criterio per il sito comunale
C.SI.1.1	coerenza dell'utilizzo delle font (librerie di caratteri)	il sito comunale utilizza le font indicate dalla documentazione del modello di sito comunale
C.SI.1.2	libreria di elementi di interfaccia	il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia
C.SI.1.3	schede informative di servizio per il cittadino	nel sito comunale tutte le schede informative dei servizi per il cittadino mostrano le voci segnalate come obbligatorie all'interno dell'architettura dell'informazione, nell'ordine segnalato dal modello. In particolare, indica il tempo massimo di risposta della PA al servizio ove presente.
C.SI.1.4	utilizzo di temi per CMS	nel caso in cui il sito comunale utilizzi un content management system di cui esista un tema nella documentazione del modello di sito comunale, utilizza il tema messo a disposizione nella versione più recente disponibile alla data di inizio lavori
C.SI.1.5	vocabolari controllati	il sito comunale utilizza gli argomenti forniti dal modello di sito comunale ovvero quelli

**Prodigys Technology S.r.l.**  
e-mail:  
info@prodigygroup.it  
Centralino 02.89458112  
Fax 02.89952516

Sede legale  
Via San Domenico, 6  
20025 Legnano (MI)  
P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
degli Enti Locali SpA  
con socio unico  
via San Francesco 43  
34133 Trieste TS  
tel + 39 040 3737111  
fax + 39 040 3737333  
PEC: protocollo@pec.insiel.it  
www.insiel.it  
info@insiel.it

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
r.i. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
r.e.a. Trieste 71598  
direzione e coordinamento  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Conservatore Qualificato AgID  
Azienda con sistemi di gestione  
certificati

ISO 9001:2015  
ISO 20000-1:2018  
ISO 22301:2012  
ISO/IEC 27001:2013 con  
estensione ISO/IEC 27017:2015  
e ISO/IEC 27018:2019  
ISO 45001:2018  
ISO 50001:2018  
ISO 18295:2017  
ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3



		appartenenti al vocabolario controllato europeo Eurovoc
C.SI.1.6	voci di menu di primo livello	il sito comunale presenta tutte le voci di menu di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito comunale
C.SI.1.7	voci di menu di secondo livello	nel sito comunale, le voci di menu di secondo livello rispettano il vocabolario e l'ordine descritti dalla documentazione del modello di sito comunale
C.SI.2.1	prenotazione appuntamenti	il sito comunale consente, per tutti i servizi che prevedono una erogazione a sportello, di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza
C.SI.2.2	richiesta di assistenza / contatti	all'interno del sito comunale, nel contenuto della scheda servizio, i contatti sono specifici per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio
C.SI.2.3	richiesta di assistenza / domande frequenti	il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ)
C.SI.2.4	segnalazione disservizio	il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite e-mail o servizio dedicato
C.SI.2.5	valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative	il sito comunale consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello
C.SI.2.6	valutazione dell'esperienza d'uso, facilità d'uso del servizio digitale	il sito comunale indica in ogni scheda di servizio, nel caso in cui il servizio sia erogato in forma digitale, la valutazione dell'esperienza d'uso fornita dal cittadino per lo stesso servizio digitale. Nel caso in cui esso non sia erogato in digitale, indica la valutazione dell'utilità della

		scheda di servizio, come per il criterio "valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative"
C.SI.3.1	cookie	il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente
C.SI.3.2	dichiarazione di accessibilità	il sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibile da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1
C.SI.3.3	informativa privacy	il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
C.SI.3.4	licenza e attribuzione	il sito comunale pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta (es. CC-BY 4.0)
C.SI.4.1	velocità e tempi di risposta	nel caso in cui il sito comunale presenti livelli di performance (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica sul sito comunale un "Piano di realizzazione attese. Miglioramento del sito" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la performance, le azioni future di miglioramento della performance stessa, e le relative tempistiche
C.SI.5.1	certificato https	il sito comunale ha un certificato https valido e attivo

C.SI.5.2	dominio istituzionale	il sito comunale utilizza un dominio istituzionale, in conformità con il Regolamento AgID in materia
----------	-----------------------	--

### C.SI.1.3 Schede informative di servizio per il cittadino

Il comune si impegna a fornire, ove non presenti, le informazioni mancanti per completare il mapping dei servizi e all'inserimento delle stesse all'interno dei servizi, come da manuale disponibile nella sezione di aiuto del sito, e si impegna a mantenere aggiornate tali schede.

La struttura della scheda è finalizzata a comunicare:

- una breve descrizione del servizio;
- a chi è rivolto, ovvero i destinatari;
- come si fa, ovvero le istruzioni per accedere al servizio e portare a termine il processo;
- cosa serve, ovvero i documenti e i requisiti necessari;
- cosa si ottiene, in base al vocabolario controllato output dei servizi;
- fasi e scadenze, ovvero quando il servizio è attivo, eventuali scadenze e le tempistiche;
- i canali di accesso digitali (tramite autenticazione) e fisici (con la possibilità di prenotare un appuntamento) dove poter portare a termine il processo, inclusa l'eventuale possibilità di inviare domande e documentazione via posta ordinaria, posta elettronica, o posta elettronica certificata;
- le unità organizzative responsabili del servizio;
- descrizione di casi particolari e ulteriori informazioni utili.
- gli allegati in formato elettronico, ovvero gli atti che normano il servizio e tutti i documenti di supporto.
- le condizioni di servizio, come i termini entro cui si può modificare o disdire la richiesta.

Esempio:

## Iscrizione anagrafe Popolazione Temporanea

<< Condividi | Vedi azioni

Chi dimora nel territorio del comune per un periodo compreso tra 4 e 12 mesi, ma non è nella condizione di stabilirvi la propria residenza, può chiedere l'iscrizione nell'Anagrafe Popolazione Temporanea per sé e per gli eventuali componenti del proprio nucleo familiare. Per dimora temporanea si intende la permanenza in un luogo per un certo periodo, limitato nel tempo (ad esempio per motivi di studio, lavoro, salute, famiglia). La dimora non deve però essere abituale, perché allora il cittadino deve fissare in quel luogo la residenza, e neppure occasionale (ad esempio per turismo), perché in tal caso non può essere considerato temporaneo.

Argomenti

Anagrafe e stato civile

Data pubblicazione:

08/08/22

<p><b>SERVIZI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Anagrafe e stato civile</li> <li>Anagrafe e stato civile</li> <li>Animale domestico</li> <li>Imprese e commercio</li> <li>Salute, benessere e assistenza</li> <li>Salute, benessere e assistenza</li> <li>Servizi online</li> <li>Tributi, finanze e contravvenzioni</li> <li>Tributi, finanze e contravvenzioni</li> </ul>	<p><b>Tempi e scadenze</b></p> <p>Entro 30 giorni</p> <p><b>Tipo conclusione</b> Comunicazione</p> <p><b>Accesso online</b></p> <p>Puoi usufruire del servizio direttamente online tramite identità digitale</p> <p><a href="#">Accedi al servizio</a></p> <p><b>Unità organizzative responsabili del servizio</b></p> <p>Ufficio Demografico, Elettorale, Stato Civile e Leva</p> <p><b>Normativa costitutiva</b> L. 1228 anno 1954</p> <p><b>Normativa ulteriore</b> D.P.R. 30.5.1989, n. 223</p> <p><b>Tipo avvio</b> Istanza di parte</p> <p><b>Ultimo aggiornamento</b> 19 ago 2022, 13:22:19</p>
--	--

### C.SI.1.5 Vocabolari controllati

**Prodigys Technology S.r.l.**  
e-mail:  
info@prodigygroup.it  
Centralino 02.89458112  
Fax 02.89952516

Sede legale  
Via San Domenico, 6  
20025 Legnano (MI)  
P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
degli Enti Locali SpA  
con socio unico  
via San Francesco 43  
34133 Trieste TS  
tel + 39 040 3737111  
fax + 39 040 3737333  
PEC: protocollo@pec.insiel.it  
www.insiel.it  
info@insiel.it

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
r.l. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
r.e.a. Trieste 71598  
direzione e coordinamento  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Conservatore Qualificato AgID  
Azienda con sistemi di gestione  
certificati

ISO 9001:2015  
ISO 20000-1:2018  
ISO 22301:2012  
ISO/IEC 27001:2013 con  
estensione ISO/IEC 27017:2015  
e ISO/IEC 27018:2019  
ISO 45001:2018  
ISO 50001:2018  
ISO 18295:2017  
ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3



Il sito verrà aggiornato permettendo la creazione di nuovi tipi di documenti secondo i vocabolari predefiniti di AGID. In particolare, verranno aggiunti i documenti di tipo Atto e Documento Pubblico e verranno riviste le organizzazioni dei contenuti e dei vocabolari per le tipologie di contenuti esistenti. Verranno inoltre resi disponibili alcuni Dataset (in particolare riguardanti i componenti dell'amministrazione e degli eventi, tramite api aperte e open).

## TEMPLATE

### Notizie

Template di tipo notizia



### Comunicati stampa e avvisi

Template di tipo comunicati stampa



### Evento

Template di tipo evento



### Evento con iscrizione

Template di tipo evento



### Home

Template per la home page



### Pagina

Template complesso con slider, box ...



### Servizio

Template di tipo servizio



### Procedimento

Procedimento amministrativo (servi...



### Utente

Template per l'inserimento di un pr...



### Vuoto

Template vuoto



### Inclusione

Includi un componente esistente



### Bando

Template per un bando



### Concorso

Template per un concorso



### Atto

Template per atti



### Documento pubblico

Crea un documento pubblico



In particolare, sono state aggiunte le tipologie mancanti:

- Documento pubblico
- Luoghi
- Unità organizzativa, tramite il nuovo masterdata (struttura)
- Punto di contatto, tramite il nuovo masterdata (ufficio, contatti)
- Servizio, tramite il nuovo masterdata (procedimenti)
- Persona pubblica, tramite il nuovo masterdata (persona)
- Incarico, tramite il nuovo masterdata (carica)
- Dataset, popolati in automatico e presenti in “Amministrazione”, “Documenti e dati”

Le altre tipologie, verranno popolate in automatico utilizzando i servizi, saranno disponibili nell'area riservata, e sono le seguenti:

- Pratica;
- Pagamento;
- Documento privato;
- Messaggio;
- Appuntamento.

Fornitori terzi hanno la possibilità di popolare i seguenti dati utilizzando le API a disposizione

### C.SI.1.6 Voci di menu di primo livello

Le voci di menu di primo livello saranno adattate secondo le nuove linee guida AGID e saranno riposizionati i contenuti nella sezione dedicata.

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».

L'ente dovrà fornire, ove non presenti, le informazioni mancanti per completare le voci riguardanti gli organi amministrativi.

Le voci di primo livello non potranno superare le 7 (le 4 sopra citate e fino ad ulteriori tre).

Amministrazione ▾

Servizi

Novità ▾

Vivere Il Comune ▾

**Prodigys Technology S.r.l.**  
e-mail:  
info@prodigygroup.it  
Centralino 02.89458112  
Fax 02.89952516

Sede legale  
Via San Domenico, 6  
20025 Legnano (MI)  
P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
degli Enti Locali SpA  
con socio unico  
via San Francesco 43  
34133 Trieste TS  
tel + 39 040 3737111  
fax + 39 040 3737333  
PEC: protocollo@pec.insiel.it  
www.insiel.it  
info@insiel.it

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
r.i. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
r.e.a. Trieste 71598  
direzione e coordinamento  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Conservatore Qualificato AgID  
Azienda con sistemi di gestione  
certificati

ISO 9001:2015  
ISO 20000-1:2018  
ISO 22301:2012  
ISO/IEC 27001:2013 con  
estensione ISO/IEC 27017:2015  
e ISO/IEC 27018:2019  
ISO 45001:2018  
ISO 50001:2018  
ISO 18295:2017  
ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3



### C.SI.1.7 Voci di menu di secondo livello

Le varie sezioni presentano, a loro volta, una struttura interna di secondo, terzo e, in alcuni casi, quarto livello.

La navigazione di secondo livello della sezione Amministrazione è suddivisa in:

- «Organi di governo» (la cui sottostruttura è definita dalle voci di secondo livello della tassonomia «Tipi di unità organizzativa, struttura politica»), «Aree amministrative», «Uffici» ed «Enti e fondazioni»;
- «Politici» e «Personale amministrativo», sulla base della tassonomia «Tipi di incarico»;
- «Documenti e dati», la cui sottostruttura è definita dalla tassonomia «Tipi di documento».

La navigazione di secondo livello della sezione Novità è suddivisa in: «Notizie», «Comunicati» e «Avvisi», sulla base della tassonomia «Tipi di notizia»; La navigazione di secondo livello della sezione Servizi è suddivisa in una serie di pagine categoria e la struttura è informata dalla tassonomia «Categorie di servizi». Sotto ogni categoria, sono presenti le singole schede servizio, che vanno a formare il terzo livello. La navigazione di secondo livello della sezione Vivere il comune è suddivisa in:

- «Luoghi», la cui sottostruttura è informata dalla tassonomia «Tipi di luogo».
- «Eventi», la cui sottostruttura è informata dalla tassonomia «Tipi di evento».

L'etichetta di navigazione può essere, a scelta dei Comuni, o «Vivere il comune» o «Vivere <nomecomune>». Per i Comuni con nomi lunghi, è necessario usare la forma abbreviata (es. per il Comune di San Valentino in Abruzzo Citeriore, l'etichetta di navigazione sarà «Vivere San Valentino»). La navigazione di secondo livello dell'Area personale è suddivisa in: «Le mie pratiche», «Pagamenti», «Documenti», «Messaggi», «Scadenze» e «Profilo».

È possibile che un Comune non abbia contenuti che ricadano in tutte le voci delle tassonomie. In questi casi, soprattutto quando le tassonomie vengono usate per strutturare l'alberatura e la navigazione, bisogna eliminare le voci delle categorie che non presentano contenuti, in modo da non creare voci di navigazione e pagine vuote.

[Le mie pratiche](#) [Pagamenti](#) [Documenti](#) [Messaggi](#) [Scadenze](#) [Profilo](#)

**Amministrazione** ^

**Amministrazione**

**Aree amministrative**

**Organi di governo**

**Organigramma**

**Uffici**

**Enti e fondazioni**

Il piè di pagina (footer) deve contenere obbligatoriamente i contenuti e i collegamenti previsti dalla normativa:

- indirizzo, codice fiscale/partita IVA, contatti (compresa la posta elettronica certificata);
- riferimenti all'amministrazione trasparente;
- l'informativa al trattamento dei dati personali;
- eventuali note legali;
- la dichiarazione di accessibilità;
- le domande frequenti;
- la prenotazione appuntamento;
- la richiesta di assistenza;
- la segnalazione disservizio.

### C.SI.2.1 Prenotazione appuntamenti

**Prodigys Technology S.r.l.**  
e-mail:  
[info@prodigygroup.it](mailto:info@prodigygroup.it)  
Centralino 02.89458112  
Fax 02.89952516

Sede legale  
Via San Domenico, 6  
20025 Legnano (MI)  
P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
degli Enti Locali SpA  
con socio unico  
via San Francesco 43  
34133 Trieste TS  
tel + 39 040 3737111  
fax + 39 040 3737333  
PEC: protocollo@pec.insiel.it  
[www.insiel.it](http://www.insiel.it)  
[info@insiel.it](mailto:info@insiel.it)

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
r.i. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
r.e.a. Trieste 71598  
direzione e coordinamento  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Conservatore Qualificato AgID  
Azienda con sistemi di gestione  
certificati

ISO 9001:2015  
ISO 20000-1:2018  
ISO 22301:2012  
ISO/IEC 27001:2013 con  
estensione ISO/IEC 27017:2015  
e ISO/IEC 27018:2019  
ISO 45001:2018  
ISO 50001:2018  
ISO 18295:2017  
ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3



Il sito del Comune deve permettere ai cittadini di prenotare online un appuntamento presso uno degli uffici preposti. Il processo deve offrire la possibilità al cittadino di:

- selezionare l'ufficio;
- scegliere fra le date e gli orari disponibili;
- scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta;
- lasciare il proprio nominativo e i propri contatti.

Il sistema di prenotazione degli appuntamenti disponibile in due modalità: come servizio digitale a sé stante che regola l'accesso agli uffici comunali attraverso una prenotazione on line: gli utenti non si metteranno più in coda agli sportelli, ma prenoteranno on line e sapranno esattamente a che ora presentarsi in Comune e quanto tempo sarà necessario per completare la procedura allo sportello.

Inoltre, la prenotazione degli appuntamenti sarà anche presente come funzionalità aggiuntiva integrata all'interno di ciascuno dei servizi digitali del Comune in modo da consentire ai cittadini di avviare una pratica on line e poi fissare un appuntamento, quando necessario per completare la procedura. Se l'utente accede alla funzione a partire dalla scheda di un servizio, la scelta dell'ufficio verrà circoscritta a quegli uffici competenti per quel servizio, e il titolo del servizio di accesso costituirà l'argomento preselezionato.

Possiamo dire che il sistema di prenotazione degli appuntamenti offrirà ai Comuni l'opportunità di riorganizzare il funzionamento degli sportelli e renderli più efficaci ed efficienti, anche utilizzando i dati per distribuire i carichi di lavoro e decidere in modo più consapevole giorni e orari di apertura dei diversi servizi.

**Il comune si impegna** a fornire, ove possibile, le prenotazioni tramite lo strumento online a disposizione nel portale.

## Prenota un appuntamento

[Prenotazione ufficio manutenzioni](#) >

[Prenotazione ufficio istruzione](#) >

[Prenotazione ufficio tributi](#) >

Telefono: +390431-916905

Mail: sindaco@comune.aquileia.ud.it



 Prenota un appuntamento

### Apertura al pubblico

Giorno	Fascia oraria #1		Fascia oraria #2	
	Apertura	Chiusura	Apertura	Chiusura
Lunedì	8:30	11:00	16:00	18:00

I Comuni dovranno provvedere le seguenti informazioni necessarie ad implementare il servizio:

- Dettaglio degli uffici che prevedono attività allo sportello;
- Numero degli sportelli disponibili per ciascun ufficio e servizio;
- Orari di apertura al pubblico.

### C.SI.2.2 Richiesta di assistenza / contatti

La funzione di richiesta di assistenza che prevede la compilazione di un form per chiedere supporto all'amministrazione, identificando il servizio o il tema e descrivendolo. La funzionalità di richiesta di assistenza deve presentare:

- la possibilità, non obbligatoria, di poter accedere con identità digitale;

**Prodigys Technology S.r.l.**  
e-mail:  
[info@prodigysgroup.it](mailto:info@prodigysgroup.it)  
Centralino 02.89458112  
Fax 02.89952516

Sede legale  
Via San Domenico, 6  
20025 Legnano (MI)  
P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
degli Enti Locali SpA  
con socio unico  
via San Francesco 43  
34133 Trieste TS  
tel + 39 040 3737111  
fax + 39 040 3737333  
PEC: protocollo@pec.insiel.it  
[www.insiel.it](http://www.insiel.it)  
[info@insiel.it](mailto:info@insiel.it)

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
r.i. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
r.e.a. Trieste 71598  
direzione e coordinamento  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Conservatore Qualificato AgID  
Azienda con sistemi di gestione  
certificati

ISO 9001:2015  
ISO 20000-1:2018  
ISO 22301:2012  
ISO/IEC 27001:2013 con  
estensione ISO/IEC 27017:2015  
e ISO/IEC 27018:2019  
ISO 45001:2018  
ISO 50001:2018  
ISO 18295:2017  
ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3



- i campi per l'inserimento delle informazioni del richiedente (nome, cognome, e-mail);
- i campi per l'inserimento dei dettagli della richiesta;
- la categoria di servizio, selezionabile tramite una lista a tendina che presenta le voci della tassonomia Categorie dei Servizi più la voce «Relazioni con il pubblico» per tutte le richieste non afferenti a servizi specifici;
- il servizio per cui si vuole richiedere assistenza, selezionabile tramite una lista a tendina che presenta i servizi della categoria selezionata precedentemente;
- un campo di testo libero per fornire i dettagli della richiesta (max 600 caratteri);
- un checkbox per confermare di aver preso visione dell'informativa privacy.

Una volta inviata la richiesta, il sistema deve presentare una schermata di conferma del corretto invio e informare l'utente che riceverà un riepilogo della richiesta via e-mail.

Gli utenti autenticati con identità digitale devono poter salvare una bozza della richiesta nella propria area personale.

 [Leggi le faq FAQ](#)

 [Richiedi assistenza](#)

 [Telefono 125161561](#)

 [Prenota un appuntamento](#)

 [Valuta il servizio](#)

Vuoi vedere lo stato delle tue domande? Entra nell'area personale e scopri i prossimi step: [Accedi all'area personale](#)

### C.SI.2.3 Richiesta di assistenza / domande frequenti

Sarà presente una pagina con le domande più frequenti precompilata e aggiornata in automatico.

## FAQ

<b>Modalità di accesso ai servizi erogati online</b>	▼
<b>Cos'è e come funziona SPID?</b>	▲
SPID è la soluzione che ti permette di accedere a tutti i servizi online della Pubblica amministrazione con un'unica Identità Digitale (username e password) utilizzabile da computer, tablet e smartphone. Le novità e gli aggiornamenti su dove e come ottenere le credenziali SPID sono disponibili in tempo reale sul sito creato appositamente dall'Agenzia per l'Italia Digitale: <a href="https://www.spid.gov.it/cos-e-spid/come-attivare-spid/">https://www.spid.gov.it/cos-e-spid/come-attivare-spid/</a>	
<b>Chi rilascia SPID?</b>	▼
<b>CIE Carta d'identità elettronica</b>	▼
<b>Come compilare la domanda</b>	▼
<b>Come effettuare un pagamento</b>	▼
<b>Dove posso vedere le pratiche da me inviate</b>	▼

### C.SI.2.4 Segnalazione disservizio

Il servizio, sempre attraverso un flusso on line, permette di segnalare un disservizio relativo a qualsiasi aspetto della vita in città, generando una mappa dei problemi basata sulle segnalazioni dei cittadini. La funzionalità deve offrire la possibilità al cittadino di:

- assegnare una categoria alla segnalazione;
- indicare il luogo a cui la segnalazione si riferisce, attraverso l'immissione di un indirizzo o con la funzione di geotag su una mappa;
- indicare l'oggetto della segnalazione;
- aggiungere una breve descrizione;
- aggiungere delle immagini;
- allegare uno o più documenti.



vizi Novità 🔍

**1. Indirizzo**

Località **Padriciano 118, 34149 Trieste Trieste** Cerca indirizzo

**2. Scegli la categoria della tua segnalazione \***

Scegli...

**3. Descrivi la tua segnalazione (max 1000 caratteri):**

**Allegati**

**4. Includi delle foto del problema**

Scegli file

**I tuoi dati**

**5. Sei disponibile ad essere contattato/a per eventuali chiarimenti o maggiori informazioni relativi alla tua segnalazione? \***

Sì

No

**6. Utilizzo dei dati e norme sulla privacy \***

Ho preso visione dell'informativa sulla privacy

Invia richiesta

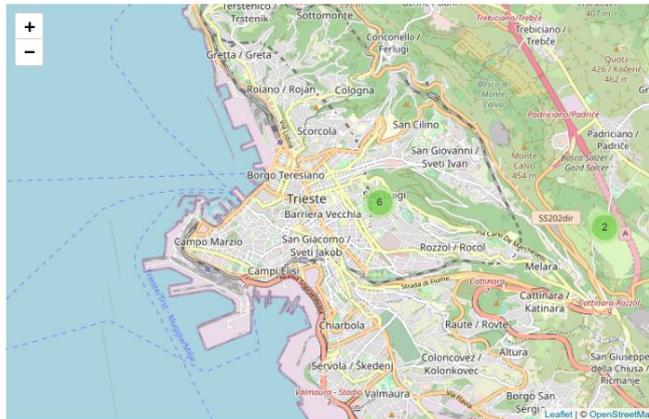
È possibile configurare il servizio in modo che solo le segnalazioni negli stati selezionati siano visibili nell'interfaccia resa pubblica al cittadino. Ricordiamo che in ottica di trasparenza, e per evitare doppie segnalazioni è buona norma pubblicare nella sezione "Documenti e dati", presente in "Amministrazione" il riepilogo delle segnalazioni ricevute, utilizzando l'apposito modulo disponibile.

Mappa

Lista

Categorie

- Tutte
- Verde pubblico
- Illuminazione pubblica
- Segnaletica stradale



### Fai una segnalazione

Se vuoi aggiungere una segnalazione puoi farlo. La tua segnalazione sarà visibile, in anonimo, dopo una verifica da parte dell'operatore

Segnala disservizio

### C.SI.3.2 Dichiarazione di accessibilità

Il sistema garantirà il rispetto delle norme di accessibilità così come stabilito dalla Legge 9 gennaio 2004 n. 4 e ss.mm. (c.d. "legge Stanca") e del successivo Decreto del Presidente della Repubblica, 1° marzo 2005, n. 75 "Regolamento di attuazione della legge 9 gennaio 2004, n. 4 per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici".

In particolare, saranno rispettate tutte le indicazioni riportate nel Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 (G.U. 8 agosto 2005, n. 183): "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici".

L'interfaccia utente sarà personalizzata e basata su "bootstrap italia" e sui vari pacchetti rilasciati, come ad esempio il template dei comuni, per essere il più possibile user friendly e accessibile ed in linea con lo stile proposto da AGID. Presenterà quindi un'interfaccia con una UX utile ed efficiente nella gestione dei documenti e dei processi ed una rappresentazione chiara ed esaustiva dei dati. Il sistema garantirà quindi:

- un'interfaccia grafica intuitiva ed in linea con le indicazioni di AGID
- un'interfaccia uniforme in tutti i moduli dell'applicativo
- menu e funzionalità comprensibili
- icone ben definite, leggibili e ben posizionate nelle varie form/pagine
- la presenza di tutorial e didascalie vicino alle varie voci del programma

**Il comune si impegna**, secondi i termini previsti da AGID, di aggiornare la dichiarazione di accessibilità:

Prodigys Technology S.r.l.  
e-mail:  
info@prodigygroup.it  
Centralino 02.89458112  
Fax 02.89952516

Sede legale  
Via San Domenico, 6  
20025 Legnano (MI)  
P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
degli Enti Locali SpA  
con socio unico  
via San Francesco 43  
34133 Trieste TS  
tel + 39 040 3737111  
fax + 39 040 3737333  
PEC: protocollo@pec.insiel.it  
www.insiel.it  
info@insiel.it

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
r.l. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
r.e.a. Trieste 71598  
direzione e coordinamento  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Conservatore Qualificato AgID  
Azienda con sistemi di gestione  
certificati

ISO 9001:2015  
ISO 20000-1:2018  
ISO 22301:2012  
ISO/IEC 27001:2013 con  
estensione ISO/IEC 27017:2015  
e ISO/IEC 27018:2019  
ISO 45001:2018  
ISO 50001:2018  
ISO 18295:2017  
ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3



<https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/dichiarazione-accessibilita>

Prima di compilare la dichiarazione sarà necessario:

- Aver nominato il Responsabile della Transizione Digitale (RTD).
- Aver indicato su Indice PA (IPA) la mail dell'RTD della propria amministrazione; senza questa mail pubblicata su IPA non è possibile accedere all'applicazione e quindi non è possibile inviare la dichiarazione (nel caso degli Istituti Scolastici sarà preso in considerazione l'indirizzo e-mail dell'ente così come indicato su Indice PA).
- Effettuare le verifiche di accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili adottando le metodologie, i criteri di valutazione e le verifiche tecniche di conformità ai requisiti di accessibilità, ai sensi della Direttiva UE 2016/2102.

AGID, per agevolare il lavoro delle PA, mette a disposizione delle Amministrazioni uno strumento "Modello di Autovalutazione di accessibilità", Allegato 2 delle Linee Guida sull'Accessibilità degli strumenti informatici, utile per determinare lo Stato di Conformità del sito web e/o applicazione mobile, il cui esito può essere: Conforme, Parzialmente Conforme o Non Conforme.

- Dotarsi e rendere disponibile un "Meccanismo di feedback" che la PA dovrà indicare all'interno della Dichiarazione, per consentire agli utenti di segnalare eventuali casi di inaccessibilità.

La dichiarazione di accessibilità è composta di due macro-sezioni:

La prima sezione presenta i contenuti previsti dalla Decisione di esecuzione UE 2018/1523:

- Stato di conformità
- Dichiarazione di contenuti, sezioni e funzioni non accessibili, in caso di non conformità parziale o totale
- Indicazione del Meccanismo di feedback e recapiti dell'amministrazione
- Procedura di attuazione (Difensore Civico Digitale)

La seconda sezione invece è composta da:

- Informazioni sul sito o applicazione mobile
- Informazioni sull'amministrazione

Una volta completata la dichiarazione, la PA riceve una e-mail con un link da esporre nel footer del sito web o nell'apposita sezione dello store relativamente alle app mobili.

Entro il 23 settembre di ogni anno la PA riesamina e, se necessario, procede all'aggiornamento dei contenuti della dichiarazione. Ogni dichiarazione ha validità annuale dal 24 settembre dell'anno corrente al 23 settembre dell'anno successivo.

## Test di accessibilità

Il RTI per i test di accessibilità si affida alla Fondazione Asphi Onlus, fondazione che promuove l'inclusione delle persone con disabilità nella scuola, nel lavoro e nella società attraverso l'uso delle tecnologie digitali, mettendo a disposizione:

- Competenza: risorse umane qualificate per la progettazione ed il controllo delle attività
- Affidabilità: raggiungimento dei risultati nei tempi e nei costi previsti
- Correttezza: trasparenza dei rapporti con partecipanti, utenti e partner
- Collaborazione: capacità di lavorare con altri e "fare rete"

I test di accessibilità verranno eseguiti attraverso vari strumenti automatici e alcuni step manuali. Lo strumento utilizzato sarà Lighthouse di Google <https://chrome.google.com/webstore/detail/lighthouse/blipmdconlkpinefehnmmjammfjpmbjk>

Lo strumento permette di generare per ogni pagina dell'applicativo dei report di accessibilità. Un punteggio tra 90 e 100 viene considerato di buon livello e possiamo considerare il sito web accessibile. Vengono controllati i principali problemi di accessibilità, come immagini senza testo alternativo o icone senza indicazioni testuali, link non descrittivi, contrasto dei colori con lo sfondo, attributi HTML necessari per i lettori dedicati agli ipovedenti (titolo, attributi alt, lingua della pagina) e possibilità per gli utenti di effettuare lo zoom.

Alcuni test, come la navigazione a tab, il senso logico di navigazione dei form, verranno eseguiti manualmente poiché il tool automatico non è in grado di valutare questi aspetti sensibili.



0-49   
 50-89   
 90-100

100

### Accessibility

These checks highlight opportunities to [improve the accessibility of your web app](#). Only a subset of accessibility issues can be automatically detected so manual testing is also encouraged.

**Additional items to manually check (11)** – These items address areas which an automated testing tool cannot cover. ^  
Learn more in our guide on [conducting an accessibility review](#).

- The page has a logical tab order v
- Interactive controls are keyboard focusable v
- Interactive elements indicate their purpose and state v
- The user's focus is directed to new content added to the page v
- User focus is not accidentally trapped in a region v
- Custom controls have associated labels v
- Custom controls have ARIA roles v
- Visual order on the page follows DOM order v
- Offscreen content is hidden from assistive technology v
- Headings don't skip levels v
- HTML5 landmark elements are used to improve navigation v

**C.SI.2.5 e C.SI 2.6 Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative**

**Prodigys Technology S.r.l.**  
e-mail:  
[info@prodigygroup.it](mailto:info@prodigygroup.it)  
Centralino 02.89458112  
Fax 02.89952516

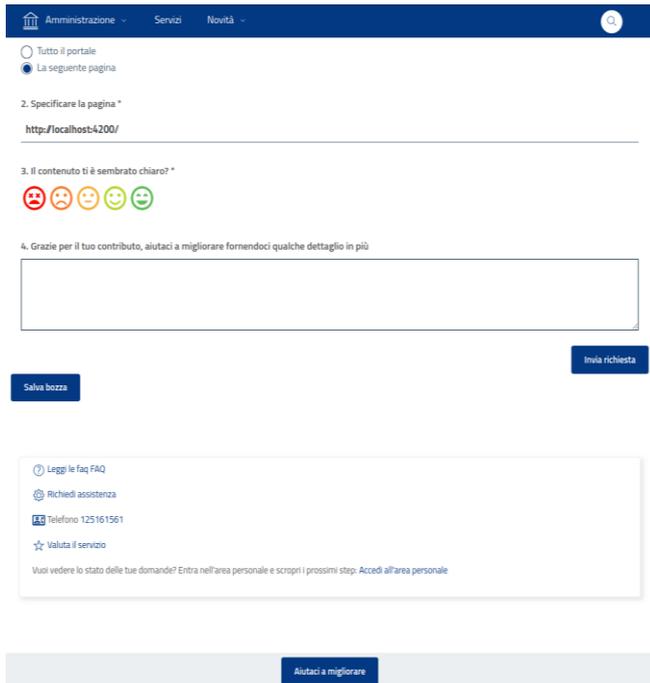
Sede legale  
Via San Domenico, 6  
20025 Legnano (MI)  
P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
degli Enti Locali SpA  
con socio unico  
via San Francesco 43  
34133 Trieste TS  
tel + 39 040 3737111  
fax + 39 040 3737333  
PEC: protocollo@pec.insiel.it  
[www.insiel.it](http://www.insiel.it)  
[info@insiel.it](mailto:info@insiel.it)

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
r.i. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
r.e.a. Trieste 71598  
direzione e coordinamento  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Conservatore Qualificato AgID  
Azienda con sistemi di gestione  
certificati

ISO 9001:2015  
ISO 20000-1:2018  
ISO 22301:2012  
ISO/IEC 27001:2013 con  
estensione ISO/IEC 27017:2015  
e ISO/IEC 27018:2019  
ISO 45001:2018  
ISO 50001:2018  
ISO 18295:2017  
ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3





Una volta completato il processo d'interesse, il sistema deve permettere ai cittadini di lasciare una valutazione dell'esperienza d'uso del servizio online, sia in forma descrittiva sia in forma grafica sintetica. La sezione di valutazione d'esperienza d'uso è presente nel modulo 'Ricevere conferma dal sistema'. Le valutazioni raccolte sono utili ai Comuni per migliorare i servizi offerti.

La funzionalità si articola nei seguenti passaggi:

- viene richiesto di valutare la semplicità e l'immediatezza del processo appena svolto, a cui il cittadino risponde con una scala likert 1-5 sotto forma di stelline;

In base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio presenta 2 varianti:

**Se il punteggio dell'utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla «Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?». Le possibili risposte sono:**

- A volte le indicazioni non erano chiare;
- A volte le indicazioni non erano complete;
- A volte non capivo se stessi procedendo correttamente;
- Ho avuto problemi tecnici;
- Altro.

**Prodigys Technology S.r.l.**  
 e-mail:  
 info@prodigysgroup.it  
 Centralino 02.89458112  
 Fax 02.89952516

Sede legale  
 Via San Domenico, 6  
 20025 Legnano (MI)  
 P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
 degli Enti Locali SpA  
 con socio unico  
 via San Francesco 43  
 34133 Trieste TS  
 tel + 39 040 3737111  
 fax + 39 040 3737333  
 PEC: protocollo@pec.insiel.it  
 www.insiel.it  
 info@insiel.it

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
 r.i. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
 r.e.a. Trieste 71598  
 direzione e coordinamento  
 Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
 Conservatore Qualificato AgID  
 Azienda con sistemi di gestione  
 certificati

ISO 9001:2015  
 ISO 20000-1:2018  
 ISO 22301:2012  
 ISO/IEC 27001:2013 con  
 estensione ISO/IEC 27017:2015  
 e ISO/IEC 27018:2019  
 ISO 45001:2018  
 ISO 50001:2018  
 ISO 18295:2017  
 ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3



Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: «Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?». Le possibili risposte sono:

- Le indicazioni erano chiare;
- Le indicazioni erano complete;
- Capivo sempre che stavo procedendo correttamente;
- Non ho avuto problemi tecnici;
- Altro.

Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.

### La scala di valutazione

La scala adottata per la funzione di valutazione dell'esperienza d'uso è di tipo unipolare a 5 valori, espressi graficamente mediante stelline.

La scelta di questa scala è stata influenzata da un'attenta analisi di ricerche metodologiche sulle scale di valutazione. La ricerca consiglia scale con un massimo di 7 valori, per facilitare la valutazione da parte degli utenti e garantire la ricezione di dati attendibili e validi. Un numero maggiore di valori, infatti, rende più difficile agli utenti comprendere le sfumature di significato delle varie opzioni della scala e, quindi, di effettuare una scelta ponderata.

Un numero dispari di valori, inoltre, permette all'utente di esprimere una posizione neutrale o moderata. Per quanto possa costituire una "scorciatoia cognitiva" per intervistati poco interessati o senza un'opinione, diversi studi hanno dimostrato che l'inclusione di un'alternativa intermedia aumenta l'affidabilità e la validità delle scale.

In ambiti specifici, come la valutazione di un servizio online, è comune l'uso del sistema di valutazione con le stelle, dove 1 stella indica la valutazione minima e 5 stelle quella massima.

### C.SI.3.4 licenza e attribuzione

Il comune si impegna a pubblicare i documenti e informazioni con licenza aperta (es. CC-BY 4.0):

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.it>

**Prodigys Technology S.r.l.**  
e-mail:  
**info@prodigygroup.it**  
Centralino 02.89458112  
Fax 02.89952516

Sede legale  
Via San Domenico, 6  
20025 Legnano (MI)  
P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
degli Enti Locali SpA  
con socio unico  
via San Francesco 43  
34133 Trieste TS  
tel + 39 040 3737111  
fax + 39 040 3737333  
PEC: protocollo@pec.insiel.it  
www.insiel.it  
info@insiel.it

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
r.l. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
r.e.a. Trieste 71598  
direzione e coordinamento  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Conservatore Qualificato AgID  
Azienda con sistemi di gestione  
certificati

ISO 9001:2015  
ISO 20000-1:2018  
ISO 22301:2012  
ISO/IEC 27001:2013 con  
estensione ISO/IEC 27017:2015  
e ISO/IEC 27018:2019  
ISO 45001:2018  
ISO 50001:2018  
ISO 18295:2017  
ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3



In particolare, si tratta di pubblicare i documenti in formato PDF/A e/o in formati aperti e non proprietari (odt al posto di docx, ods al posto di xlsx).

### Documenti e dati

La sezione Documenti e dati sarà già pre-popolata con alcune informazioni di base e in particolare con i dati open e statistici riguardo i servizi e il sito.

Le sezioni si aggiorneranno in automatico, permettendo di attemperare alla normativa sulla pubblicazione dei dati open e delle statistiche di accesso ai servizi e al sito.

Il sito prevede una serie di moduli utili che permettono al cittadino di accedere ai dati aperti e permette all'amministrazione di adempiere alla pubblicazione delle rilevazioni sul gradimento dei servizi e sulle statistiche in forma aggregata e anonima. In particolare, i moduli disponibili, i quali prevedono un aggiornamento automatico, sono:

- Le segnalazioni del disservizio inviate
- Il report aggregato riguardo le valutazioni sul sito e sui servizi;
- Le visite al sito web;
- Le statistiche d'utilizzo sui servizi.

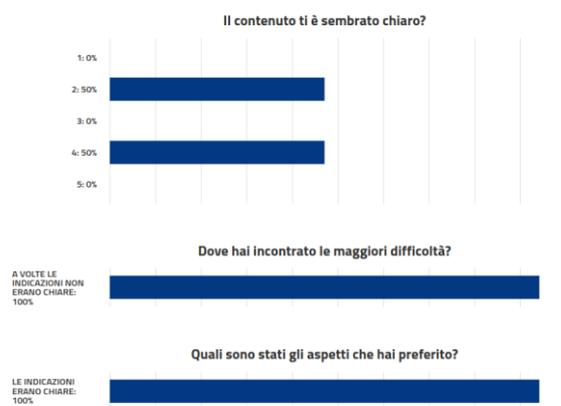
Mappa      Lista

Categorie

- Tutte
- Illuminazione pubblica
- Segnaletica stradale
- Verde pubblico

**Fai una segnalazione**

Se vuoi aggiungere una segnalazione puoi farlo. La tua segnalazione sarà visibile, in anonimo, dopo una verifica da parte dell'operatore



Mese	Visite	Durata
lug 2022	19458	2 minuti 28 secondi
giu 2022	50712	2 minuti 36 secondi
giu 2022	43665	2 minuti 35 secondi
mag 2022	63266	2 minuti 52 secondi

Servizio	Risposte	Tipologia
Richiesta di pubblicazione notizia evento - Generico	13	
Segnalazioni di problematiche sul territorio	9	Territorio
Assistenza	2	Generico

**Prodigys Technology S.r.l.**  
e-mail:  
[info@prodigysgroup.it](mailto:info@prodigysgroup.it)  
Centralino 02.89458112  
Fax 02.89952516

Sede legale  
Via San Domenico, 6  
20025 Legnano (MI)  
P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema degli Enti Locali SpA con socio unico  
via San Francesco 43  
34133 Trieste TS  
tel + 39 040 3737111  
fax + 39 040 3737333  
PEC: protocollo@pec.insiel.it  
[www.insiel.it](http://www.insiel.it)  
[info@insiel.it](mailto:info@insiel.it)

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
r.i. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
r.e.a. Trieste 71598  
direzione e coordinamento  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Conservatore Qualificato AgID  
Azienda con sistemi di gestione certificati

ISO 9001:2015  
ISO 20000-1:2018  
ISO 22301:2012  
ISO/IEC 27001:2013 con estensione ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2019  
ISO 45001:2018  
ISO 50001:2018  
ISO 18295:2017  
ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3



La sezione “Moduli” mostra in automatico tutti i documenti caricati nella sezione “dati” e allegati ai procedimenti. L’utente potrà ricercare i documenti e vederne il dettaglio, dove sarà possibile visualizzare i dettagli e i servizi a cui è collegato il file.

## Autocertificazione

[Condividi](#) [Vedi azioni](#)

Data pubblicazione:  
25/08/22

Formato disponibile: JPG

25  
ago

Data pubblicazione

26  
ago

Data ultima modifica

### Documento principale

 ProdigysBackgrounds 04

### Esplora i servizi

#### Accesso all'archivio e consultazione dei documenti

Il cittadino interessato alla consultazione di documenti conservati presso gli archivi comunali può fare richiesta di accesso al Comune.

[VAI ALLA PAGINA →](#)

## Miglioramenti generali

Le attività riguardanti il PNRR prevedono un adeguamento e una miglioria generale della grafica e della disposizione dei contenuti. La navigazione del sito del Comune 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. L’alberatura è visualizzabile sotto forma di grafico, che illustra l’architettura dell’informazione, e definisce la struttura del sito.

La struttura di primo livello del sito è presentata agli utenti sotto forma di menu di navigazione principale. 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».

Le varie sezioni presentano, a loro volta, una struttura interna di secondo, terzo e, in alcuni casi, quarto livello. Per facilitare la navigazione degli utenti, si suggerisce di non andare oltre al terzo livello a meno che non sia strettamente necessario.

## Home page

**Prodigys Technology S.r.l.**  
e-mail:  
[info@prodigysgroup.it](mailto:info@prodigysgroup.it)  
Centralino 02.89458112  
Fax 02.89952516

Sede legale  
Via San Domenico, 6  
20025 Legnano (MI)  
P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
degli Enti Locali SpA  
con socio unico  
via San Francesco 43  
34133 Trieste TS  
tel + 39 040 3737111  
fax + 39 040 3737333  
PEC: protocollo@pec.insiel.it  
[www.insiel.it](http://www.insiel.it)  
[info@insiel.it](mailto:info@insiel.it)

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
r.l. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
r.e.a. Trieste 71598  
direzione e coordinamento  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Conservatore Qualificato AgID  
Azienda con sistemi di gestione  
certificati

ISO 9001:2015  
ISO 20000-1:2018  
ISO 22301:2012  
ISO/IEC 27001:2013 con  
estensione ISO/IEC 27017:2015  
e ISO/IEC 27018:2019  
ISO 45001:2018  
ISO 50001:2018  
ISO 18295:2017  
ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3

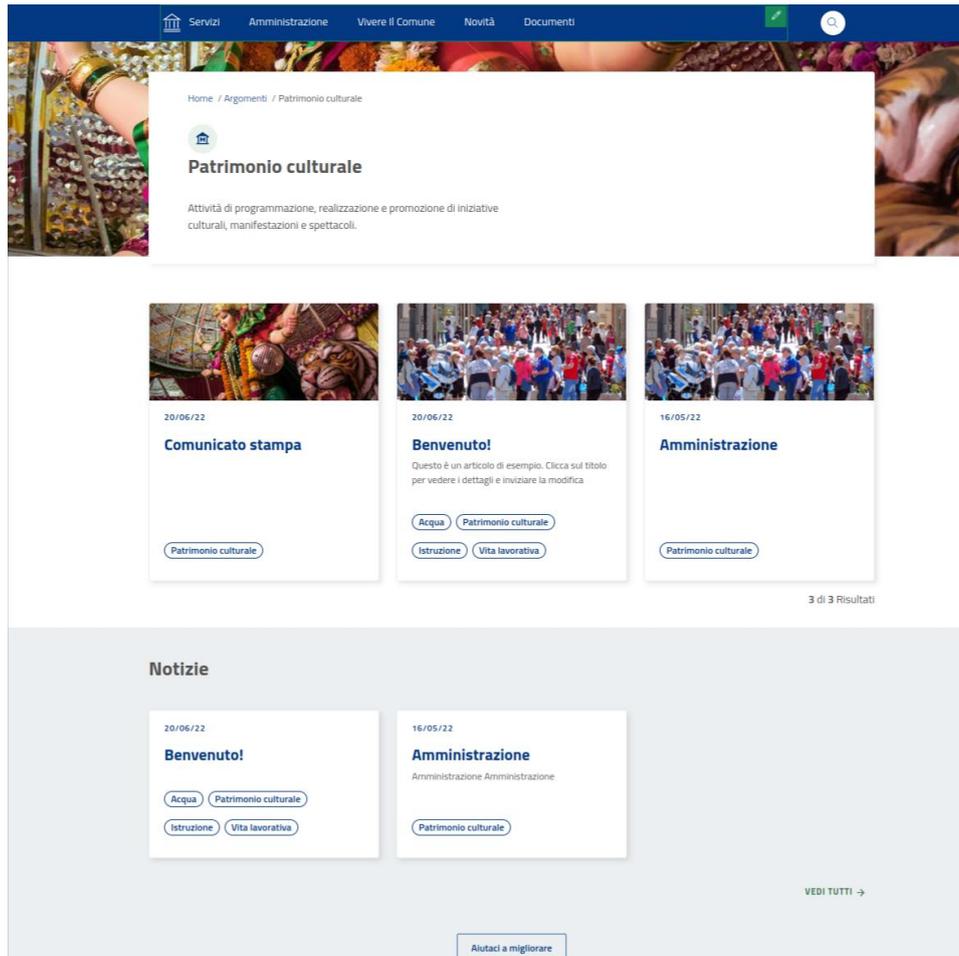


Le pagine miste, tra cui l'homepage e le pagine di primo livello della navigazione, che hanno lo scopo di indirizzare gli utenti ai vari contenuti del sito o della sezione specifica.

La homepage del sito di un Comune è composta da:

- una notizia o evento in evidenza, in formato card grande, preferibilmente con immagine;
- può avere una sezione di 3 notizie in evidenza, con il link «mostra tutte» che porta alla sezione del sito «Novità»;
- può avere una sezione amministrazione, con un massimo di 3 card (ad esempio il sindaco, la giunta comunale, il consiglio comunale);
- un calendario con un massimo di 4 eventi in evidenza, con il link «mostra tutti» che porta alla sezione del sito «Vivere il comune» > «Eventi»;
- una sezione con 3 argomenti in evidenza (tratti dalla tassonomia argomenti) con il link «Mostra tutti» che porta alla sezione del sito «Argomenti»;
- può avere una sezione «Gallerie», con un massimo di 3 eventi passati che abbiano una galleria di immagini o video;
- può avere una sezione «Luoghi», con un massimo di 3 luoghi, con il link «mostra tutti» che porta alla sezione del sito «Vivere il comune» > «Luoghi»;
- può avere una sezione con dei link a siti tematici esterni al sito del comune.

La homepage deve presentare anche dei link in chiaro alle domande frequenti, alla richiesta di assistenza, alla prenotazione appuntamento e alla segnalazione disservizio.



## La pagina argomento

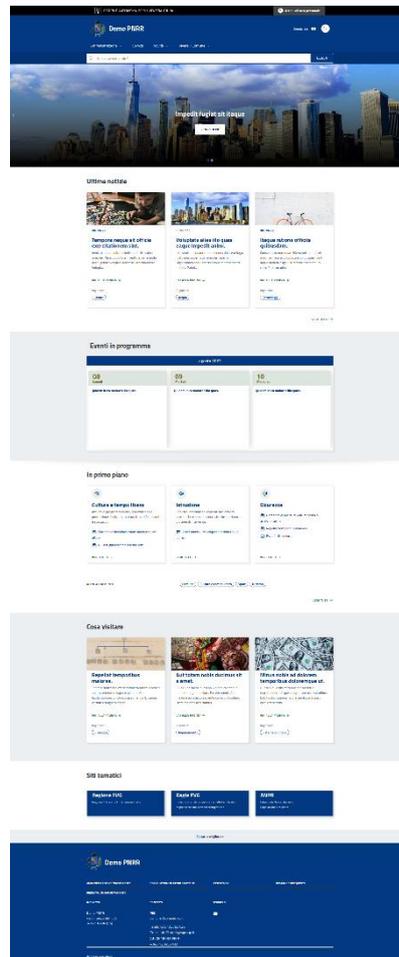
La struttura flessibile basata sulla lista degli argomenti di un Comune permette di superare la necessità di sviluppare e mantenere la maggior parte dei siti tematici che spesso proliferano a fianco del sito istituzionale creando problematiche di gestione, sviluppo e aggiornamento.

I contenuti già presenti nell'architettura del sito, infatti, possono essere taggati con un argomento in modo da generare una pagina tematica che li presenta. Ad esempio, se utilizziamo l'argomento "raccolta differenziata" avremo una pagina che presenta agli utenti tutti i contenuti relativi: servizi, documenti, notizie, uffici di riferimento. Per arricchire la pagina di ulteriori contenuti sarà sufficiente pubblicare nuovi contenuti usando le tipologie di contenuto già disponibili sul sito (ad esempio una notizia, un documento, un servizio).

La pagina può essere ulteriormente personalizzata anche nell'aspetto grafico con un'immagine di sfondo, un eventuale marchio e, se necessario, una serie di pagine in evidenza. Ciascuna delle pagine relative a un

argomento è associata a un ufficio-area dell'Amministrazione comunale, punto di riferimento per la qualità e la correttezza delle informazioni offerte.

Un altro caso d'uso per un sito tematico è quello di dare voce agli uffici che compongono l'amministrazione. Gli argomenti offrono agli uffici la possibilità di gestire i propri contenuti e condividere le proprie iniziative.



**Prodigys Technology S.r.l.**  
e-mail:  
[info@prodigygroup.it](mailto:info@prodigygroup.it)  
Centralino 02.89458112  
Fax 02.89952516

Sede legale  
Via San Domenico, 6  
20025 Legnano (MI)  
P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
degli Enti Locali SpA  
con socio unico  
via San Francesco 43  
34133 Trieste TS  
tel + 39 040 3737111  
fax + 39 040 3737333  
PEC: protocollo@pec.insiel.it  
[www.insiel.it](http://www.insiel.it)  
[info@insiel.it](mailto:info@insiel.it)

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
r.l. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
r.e.a. Trieste 71598  
direzione e coordinamento  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Conservatore Qualificato AgID  
Azienda con sistemi di gestione  
certificati

ISO 9001:2015  
ISO 20000-1:2018  
ISO 22301:2012  
ISO/IEC 27001:2013 con  
estensione ISO/IEC 27017:2015  
e ISO/IEC 27018:2019  
ISO 45001:2018  
ISO 50001:2018  
ISO 18295:2017  
ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3



## 8. Implementazione dei servizi digitali per il cittadino: il Pacchetto “Cittadino Attivo”

Dettaglio dei servizi identificati nella domanda di adesione:

- 1) RICHIEDERE PERMESSO DI PARCHEGGIO PER RESIDENTI
- 2) RICHIEDERE PERMESSO PER PASSO CARRABILE
- 3) RICHIEDERE PERMESSO PER PARCHEGGIO INVALIDI
- 4) PAGARE CANONE COSAP

Per Servizi digitali per il cittadino si intendono i servizi erogati online dal Comune tramite interfacce, flussi e processi digitali, tramite i quali gli utenti richiedono e si vedono erogata una prestazione, ovvero, effettuano un adempimento nei confronti dell'amministrazione.

### Come funzionano i servizi

Il funzionamento dei servizi e del sito è disponibile in all'indirizzo [demokpax.lab.prodigys.it](http://demokpax.lab.prodigys.it) e può essere riassunto nelle seguenti macro-funzionalità:

- La piattaforma è nativamente connessa con ANPR per il recupero delle informazioni anagrafiche del richiedente e del proprio nucleo familiare e con le porte di dominio dell'INPS per il recupero della certificazione ISEE. Il sistema è connesso con FVGPay - PagoPa (e quindi con ASCOT) per la gestione dei pagamenti centralizzati. In questo modo l'amministratore può verificare la correttezza dei dati forniti ed è possibile evitare di richiedere queste informazioni al cittadino. Il principio del “once only” viene pienamente rispettato e al cittadino non vengono richieste informazioni già disponibili per la PA evitando così errori ed incomprensioni.
- L'applicativo è pienamente integrato con il sistema regionale GIFRA e permette di protocollare in maniera completamente automatica tutte le richieste, le integrazioni, i messaggi e i file allegati alla domanda.
- Dispone di un marketplace interno accessibile agli operatori del backend. Il marketplace integra il catalogo di tutti servizi in modo da centralizzare in un'unica interfaccia tutte le risorse disponibili per gli Enti. Gli operatori di ogni Ente, a loro volta, sono autonomi nell'attivazione dei servizi messi a disposizione per il suo Ente, tutti i servizi disponibili sono visualizzabili nel catalogo integrato nel backoffice dell'operatore con evidenza dello stato di pubblicazione nel sito dell'Ente (on / off).
- La piattaforma è unica e centralizzata. Questo rende sia per il cittadino che per l'amministratore l'esperienza utente uniforme per la fruizione di tutti i servizi.
- L'applicativo è responsive e pienamente fruibile da mobile. Ecco che il cittadino può quindi prenotare un servizio direttamente dal telefono o segnalare l'assenza del proprio figlio in pochi tap.

La piattaforma, essendo sviluppata in Angular è già predisposta per essere un PWA e permettere l'invio di notifiche native a dispositivi Android.

- La piattaforma offre integrato un modellatore dei servizi. È presente una lista di servizi preconfigurati che l'ente può attivare in pochissimi click. I servizi, creati da zero o preconfigurati, possono essere personalizzati e modificati in piena autonomia e senza bisogno di conoscenze informatiche.
- La compilazione dei servizi è dinamica e guidata. L'utente si deve limitare a seguire un wizard per compilare il servizio, il quale cambia in maniera dinamica in base alle scelte fatte in precedenza: se selezioni un flag compaiono o scompaiono altre voci. Il risultato è un grande vantaggio per il cittadino che ha la sicurezza di aver eseguito una corretta compilazione, completa in tutte le parti e validata. Anche l'amministratore si ritroverà domande complete e corrette dal punto di vista formale
- Tutti i servizi possono essere configurati per gestire la multilingua e fornire all'utenti la possibilità di usufruire in maniera facile dei servizi online. Un ente è quindi libero di aggiungere quante e quali lingue vuole in modo da andare in contro alle esigenze della propria comunità aiutando anche eventuali minoranze linguistiche e rendendo i servizi fruibili da tutti.
- Il singolo Ente è autonomo e abilitato alla pubblicazione dei servizi sul proprio sito o alla definizione di nuovi servizi.
- Tutti i servizi sono integrabili ed estendibili grazie ad ampie documentazione e API, rendendo il sistema aperto ad integrazioni esterne ed autonome. Il singolo ente può in piena autonomia integrare servizi terzi.

## I flussi dei servizi

L'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino è di mettere a disposizione degli utenti una serie di procedure erogate al livello comunale, tramite interfacce coerenti, fruibili e accessibili e flussi di servizio uniformi e centrati sull'utente, permettendo a qualsiasi tipologia di utente di fruire dei servizi a prescindere dalle proprie competenze digitali.

**Prodigys Technology S.r.l.**  
e-mail:  
**info@prodigygroup.it**  
**Centralino 02.89458112**  
**Fax 02.89952516**

Sede legale  
Via San Domenico, 6  
20025 Legnano (MI)  
P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
degli Enti Locali SpA  
con socio unico  
via San Francesco 43  
34133 Trieste TS  
tel + 39 040 3737111  
fax + 39 040 3737333  
PEC: protocollo@pec.insiel.it  
www.insiel.it  
info@insiel.it

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
r.l. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
r.e.a. Trieste 71598  
direzione e coordinamento  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Conservatore Qualificato AgID  
Azienda con sistemi di gestione  
certificati

ISO 9001:2015  
ISO 20000-1:2018  
ISO 22301:2012  
ISO/IEC 27001:2013 con  
estensione ISO/IEC 27017:2015  
e ISO/IEC 27018:2019  
ISO 45001:2018  
ISO 50001:2018  
ISO 18295:2017  
ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3



<b>PRIVACY</b>	ANAGRAFICA	PROGETTO - INIZIATIVA	QUADRO ECONOMICO DI SPESA	DICHIARAZIONI
----------------	------------	-----------------------	---------------------------	---------------

**Privacy**

1. L'ente gestisce i dati personali forniti e liberamente comunicati sulla base dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679 General data protection regulation (Gdpr) e degli articoli 13 e successive modifiche e integrazioni del decreto legislativo (di seguito d.lgs) 267/2000 (Testo unico enti locali). Per i dettagli sul trattamento dei dati personali consulta l'informativa sulla privacy che puoi trovare a fondo pagina. \*

Ho letto e compreso l'informativa sulla privacy

**Successivo**

L'avviso fissa uno standard preciso, tramite la definizione di 26 servizi divisi in 9 categorie in base al TUEL e alle attività di ricerca del Dipartimento per la Trasformazione Digitale. Ciascun servizio è riconducibile a uno dei 5 archetipi riconducibili a 5 diverse tipologie di flussi di interfaccia messe a disposizione dal team Designers Italia:

Permessi e autorizzazioni

- Domande con graduatoria
- Servizi a pagamento
- Vantaggi economici
- Pagamenti dovuti

Il concetto di base è che, per quanto siano previsti 26 diversi servizi erogabili digitalmente al cittadino (Richiesta di agevolazioni, Pagamento di contravvenzioni, Richieste di iscrizione all'asilo nido, ecc.), non è necessario progettare per ognuno di essi una specifica interfaccia digitale e il relativo flusso, ovvero non è necessario costruire 26 flussi di interfaccia: è sufficiente averne a disposizione 5 da adattare di volta in volta in modo da servire per tutti i 26 servizi.

izi    Novità    Vivere Il Comune

18 AGO/22

26 AGO/22

1

2

**Servizi correlati**

**Competizioni sportive su strada**  
Chiunque intenda organizzare competizioni sportive su strada come gare atletiche e ciclistiche, con animali e con veicoli a trazione animale, che si s...

**Passo carrabile**  
Chiunque intenda realizzare un passo carrabile, accesso o diramazione deve chiedere l'autorizzazione al Comune ovvero altro Ente proprietario della St...

**Accesso ai servizi della biblioteca**  
Il cittadino interessato ai servizi della biblioteca (prestito di libri, consultazione dei testi, lettura e ricerca, ecc.) può accedervi previa regis...

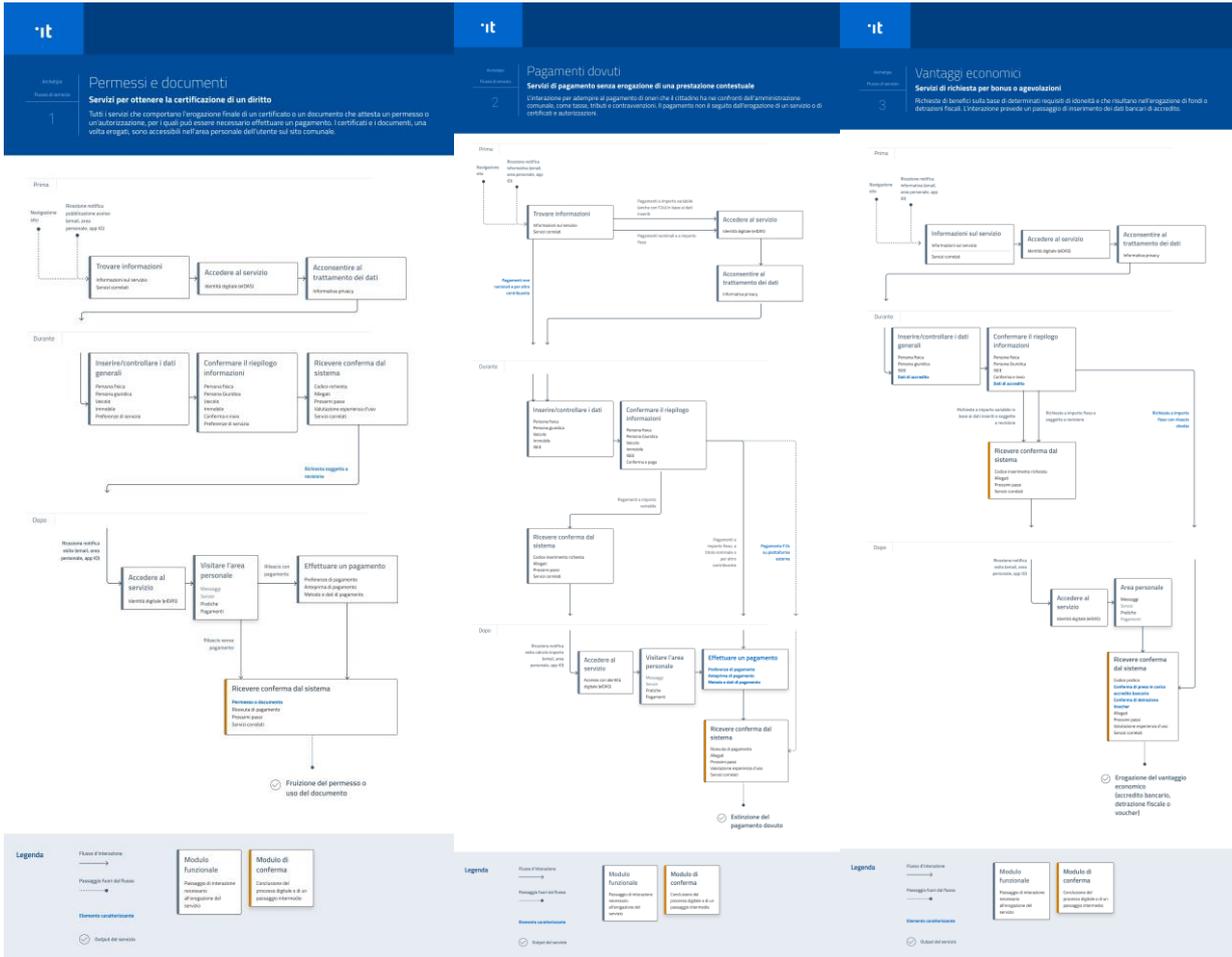
Consulta la richiesta    Scarica ricevuta

**Servizi**

**Accesso agli atti**  
L'interessato che desidera ottenere copia semplice di un documento amministrativo depositato presso il Comune può presentare domanda al Comune medesimo.

I diagrammi di flusso dei servizi identificati servono come riferimento per individuare i moduli da utilizzare e l'ordine in cui assemblarli per realizzare l'interfaccia grafica di un servizio, sia su desktop che su mobile. Ogni diagramma presenta i componenti (chiamati moduli e sezioni) e l'ordine di assemblaggio per creare un flusso di interazione per la fruizione del servizio digitale. I diagrammi di flusso definiscono i passaggi di interazione necessari per la fruizione di un servizio.

Potete consultare i dettagli dei diagrammi di flusso nei diagrammi di AGID.  
<https://designers.italia.it/modello/comuni/>



Prodigy Technology S.r.l.  
e-mail:  
info@prodigygroup.it  
Centralino 02.89458112  
Fax 02.89952516

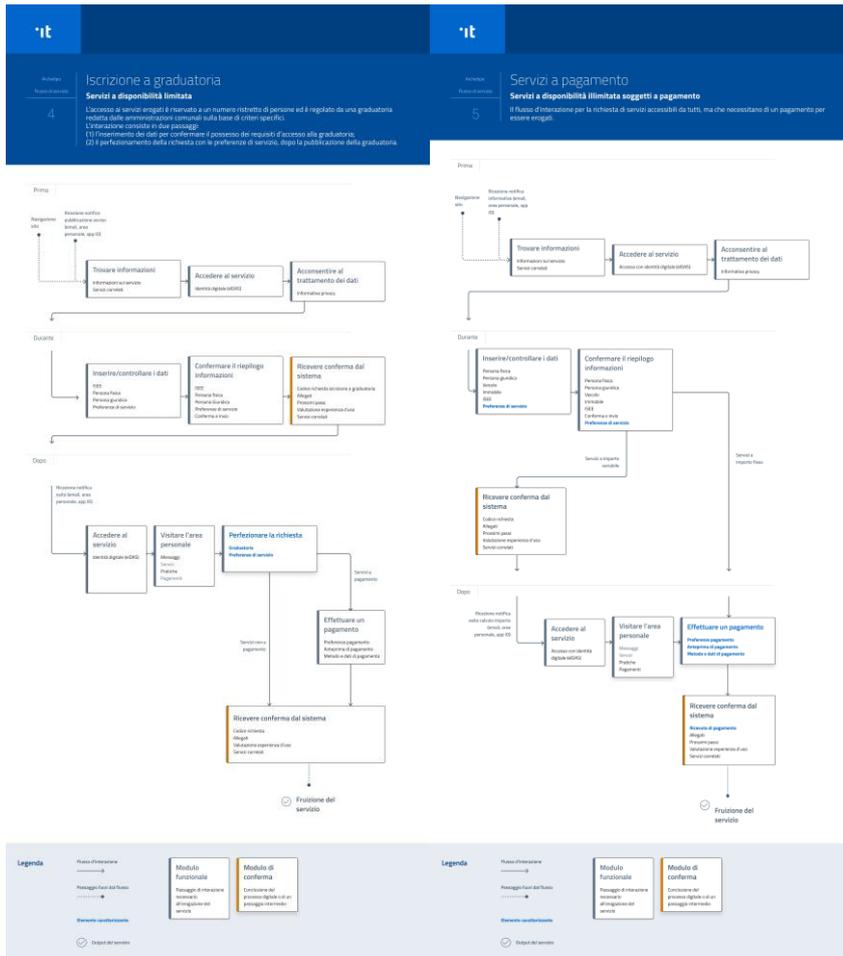
Sede legale  
Via San Domenico, 6  
20025 Legnano (MI)  
P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
degli Enti Locali SpA  
con socio unico  
via San Francesco 43  
34133 Trieste TS  
tel + 39 040 3737111  
fax + 39 040 3737333  
PEC: protocollo@pec.insiel.it  
www.insiel.it  
info@insiel.it

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
r.i. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
r.e.a. Trieste 71598  
direzione e coordinamento  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Conservatore Qualificato AgID  
Azienda con sistemi di gestione  
certificati

ISO 9001:2015  
ISO 20000-1:2018  
ISO 22301:2012  
ISO/IEC 27001:2013 con  
estensione ISO/IEC 27017:2015  
e ISO/IEC 27018:2019  
ISO 45001:2018  
ISO 50001:2018  
ISO 18295:2017  
ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3





## Area Personale

L'area personale del cittadino è composta dalle sezioni:

- Le mie pratiche
- Pagamenti
- Documenti
- Messaggi
- Scadenze
- Profilo

**Prodigys Technology S.r.l.**  
e-mail:  
**info@prodigysgroup.it**  
**Centralino 02.89458112**  
**Fax 02.89952516**

Sede legale  
Via San Domenico, 6  
20025 Legnano (MI)  
P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
degli Enti Locali SpA  
con socio unico  
via San Francesco 43  
34133 Trieste TS  
tel + 39 040 3737111  
fax + 39 040 3737333  
PEC: protocollo@pec.insiel.it  
www.insiel.it  
info@insiel.it

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
r.i. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
r.e.a. Trieste 71598  
direzione e coordinamento  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Conservatore Qualificato AgID  
Azienda con sistemi di gestione  
certificati

ISO 9001:2015  
ISO 20000-1:2018  
ISO 22301:2012  
ISO/IEC 27001:2013 con  
estensione ISO/IEC 27017:2015  
e ISO/IEC 27018:2019  
ISO 45001:2018  
ISO 50001:2018  
ISO 18295:2017  
ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3



### CERTIFICATI

 Al momento non ci sono certificati

### FILE

 Al momento non ci sono altri file

### FILE CONDIVISI CON ME

Data di caricamento	Tipologia	Nome file	Scarica
4 lug 2022, 13:28:27		risultati_d844ae2a-06fd-4988-8cdc-d46b64dc049a.pdf	
23 giu 2022, 16:10:36	PROTOCOLLO IN USCITA	allegato_2022-06-23-161035894679.pdf	

## Il dettaglio della pratica

Il dettaglio della pratica prevede la presenza, oltre ai dati standard della possibilità di scaricare la ricevuta, di verificare lo stato di avanzamento della pratica e di vedere il termine massimo entro il quale la pratica deve essere evasa.

Le mie pratiche / Dettagli della pratica

**DETTAGLI DELLA PRATICA - RICHIESTA DI PUBBLICAZIONE NOTIZIA EVENTO - GENERICO**

Progressivo	12	<a href="#">Scarica ricevuta</a>
Riferimento	ed9b9fa8-4927-4043-9467-6d9ec24b808b	<a href="#">Scarica</a>
Selezionare se evento o notizia	notizia	6 lug 2022, 12:14:02 Inviata
Titolo	asd	6 lug 2022, 14:58:46 Approvata
Introduzione	asd	

File condivisi

- allegato\_2022-07-06-145725002972.pdf
- risultati\_ed9b9fa8-4927-4043-9467-6d9ec24b808b.pdf

**PAGAMENTI**

Stato	Riferimento	Causale	Scadenza	Totale	Bollettino	Ricevuta XML	Ricevuta PDF	Uri
IN ELABORAZIONE		Richiesta pagamento	30 lug 2022	16,00 €				
IN ATTESA DI PAGAMENTO	302000100065824489	Richiesta pagamento	8 lug 2022	16,00 €	avvicatura_276-731496_RSP34as.pdf			

2 di 2 Risultati

**Prodigys Technology S.r.l.**  
e-mail:  
[info@prodigysgroup.it](mailto:info@prodigysgroup.it)  
Centralino 02.89458112  
Fax 02.89952516

Sede legale  
Via San Domenico, 6  
20025 Legnano (MI)  
P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
degli Enti Locali SpA  
con socio unico  
via San Francesco 43  
34133 Trieste TS  
tel + 39 040 3737111  
fax + 39 040 3737333  
PEC: protocollo@pec.insiel.it  
[www.insiel.it](http://www.insiel.it)  
[info@insiel.it](mailto:info@insiel.it)

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
r.i. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
r.e.a. Trieste 71598  
direzione e coordinamento  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Conservatore Qualificato AgID  
Azienda con sistemi di gestione  
certificati

ISO 9001:2015  
ISO 20000-1:2018  
ISO 22301:2012  
ISO/IEC 27001:2013 con  
estensione ISO/IEC 27017:2015  
e ISO/IEC 27018:2019  
ISO 45001:2018  
ISO 50001:2018  
ISO 18295:2017  
ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3





### Componenti in attesa di convalida

Codice fiscale	Nome	Cognome	Convalidato	Convalidato il	Azione
MRTCLR91S11C388Z	Mario	Rossi	✘		<a href="#">Convalida</a>
MRTCLR91S11C388P			✘		
MRTCLR91S11C388K			✔	19 ago 2022, 16:48:33	

### Verifica della conformità

Vedi Conformità ai flussi di servizio: <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/v2022.1/flussi-di-servizi/conformita-flussi-servizio.html>

Per i Comuni che partecipano agli avvisi di finanziamento per l'aggiornamento del sito comunale, il DTD verifica a campione il rispetto dei requisiti di conformità tramite controlli automatizzati, parzialmente automatizzati e manuali. La lista delle conformità è la seguente:

- Le schede servizio presentano tutte le informazioni obbligatorie e nell'ordine segnalato nel documento di architettura dell'informazione, con particolare attenzione ai tempi di risposta del Comune alla richiesta del cittadino: A carico del comune
- I contenuti del sito comunale sono taggati con le voci della lista degli argomenti definita nel documento di architettura dell'informazione o appartenenti al vocabolario controllato EuroVOC
- Il sito presenta tutte le voci di primo livello nell'ordine esatto descritto nel documento di architettura dell'informazione
- Il sito presenta i titoli delle pagine di secondo livello come descritto nel documento di architettura dell'informazione, sotto la voce "Coreografia: alberatura"
- Il sito utilizza i font indicati nella documentazione del modello di sito comunale
- Il sito usa gli elementi di interfaccia della libreria Bootstrap Italia
- Nel caso in cui il sito utilizzi un tema messo a disposizione nella documentazione del modello di sito comunale, lo utilizza nella versione più recente disponibile alla data di inizio lavori
- Il sito presenta una sezione per le domande frequenti (FAQ)
- Il sito permette al cittadino di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato
- Il sito consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza informativa di ogni pagina di primo e secondo livello



- Tutte le schede di servizi erogabili a sportello consentono di prenotare un appuntamento presso l'ufficio di competenza: A carico del comune
- Tutte le schede servizio presentano i contatti specifici per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio: A carico del comune
- Nel caso in cui il servizio non sia erogato in digitale, il sito comunale permette la valutazione dell'utilità della scheda di servizio, come per il criterio "valutazione della chiarezza informativa".
- Il sito ha un certificato https valido e attivo
- Il sito utilizza un dominio istituzionale
- Il sito presenta cookie tecnici in conformità con le Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021 del Garante per la protezione dei dati personali
- Il sito presenta una dichiarazione di accessibilità secondo le norme AGID: A carico del comune
- Il sito presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali in conformità con la normativa GDPR (Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016): A carico del comune
- Il Comune pubblica dati, documenti e informazioni sul sito con licenza aperta (es. CC-BY 4.0).
- Il sito presenta livelli di performance idonei:
- Vedi Conformità al modello di sito comunale: <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/v2022.1/modello-sito-comunale/conformita-modello-sito.html>

Riguardo i servizi i criteri di conformità guidano alla corretta adozione dei flussi di servizio in termini di esperienza utente, sicurezza, performance e rispetto della normativa.

Per i Comuni che partecipano agli avvisi di finanziamento per l'aggiornamento del sito comunale, il DTD verifica a campione il rispetto dei requisiti di conformità tramite controlli automatizzati, parzialmente automatizzati e manuali. La lista delle conformità è la seguente:

1. L'utente può accedere al processo tramite identità digitale direttamente dalla scheda servizio
2. L'utente riceve una notifica di completamento al termine del processo di presentazione dell'istanza
3. L'utente può verificare tutte le informazioni inserite relative all'istanza in una schermata di riepilogo
4. Il processo consente all'utente di utilizzare i dati personali e le preferenze già forniti al Comune, senza doverli inserire nuovamente
5. L'utente può, in qualunque momento, salvare quanto già compilato e riprendere il processo in seguito. Il tempo di disponibilità minimo garantito della bozza deve essere un anno.
6. L'utente può lasciare una valutazione sull'esperienza d'uso del servizio digitale al termine del processo

7. L'avanzamento e gli step necessari al completamento del processo sono indicati chiaramente in ogni schermata, attraverso breadcrumbs navigabili che consentono di tornare indietro ed effettuare modifiche
8. L'utente può visionare lo stato della propria istanza tramite area personale o un codice univoco di referenza, visualizzandone le principali tappe di avanzamento
9. La data di presa in carico dell'istanza e la data ultima prevista per l'erogazione del servizio sono comunicate in chiaro all'utente, secondo i termini massimi descritti dalla scheda servizio: **A carico del comune rimane l'aggiornamento dello stato di avanzamento**
10. L'area servizi sito utilizza i font indicati nella documentazione del modello di sito comunale
11. L'utente può effettuare eventuali pagamenti in forma completamente digitale: **A Carico del comune rimane la creazione dei pagamenti in forma digitale tramite l'uso della piattaforma**
12. L'area servizi per il cittadino del sito comunale consente di prenotare un appuntamento presso l'ufficio di competenza
13. L'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza un sottodominio istituzionale congruente al dominio istituzionale del sito
14. L'area servizi presenta cookie tecnici in conformità con le Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento
15. L'area servizi presenta una dichiarazione di accessibilità secondo le norme AGID: **A Carico del comune rimane l'aggiornamento della dichiarazione di accessibilità periodica**
16. L'area servizi presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali in conformità: **A Carico del comune rimane l'aggiornamento dell'informativa**
17. I flussi di servizio presentano livelli di performance idonei

I servizi saranno aderenti alle seguenti raccomandazioni:

- R.SE.1.1 - Conferma di presa in carico dell'istanza / AppIO;
- R.SE.1.2 - Effettuare il pagamento / PagoPA (Se applicato anche al bando PagoPA);
- R.SE.1.3 - Once only, integrazione con le basi dati nazionali;
- R.SE.1.4 - Once only, interoperabilità;
- R.SE.2.1 - Accedere al servizio / SPID e CIE;
- R.SE.2.2 - Infrastrutture Cloud.

È stata predisposta una pagina che permette la verifica dello stato di conformità del PNRR dove vengono ricapitolate le varie segnalazioni ed eventuali dati mancanti e le azioni suggerite. Il sistema propone una serie di possibili azioni correttive o dei link dove è possibile leggere le specifiche.

Alcune segnalazioni non potranno essere eliminate, poiché rimarranno come promemoria futuro, come ad esempio la segnalazione riguardo la dichiarazione di accessibilità, che dovrà essere eseguita ogni anno.

**STATO PNRR TESTPNRR - TESTPNRR**

ⓘ Attenzione, potrebbero esserci delle criticità

Errore	Azione
ATTENZIONE: verifica il contenuto della pagina Privacy e Note legali	
IMPORTANTE Dichiarazione accessibilità	
ATTENZIONE: verifica il contenuto della pagina Feedback accessibilità	
IMPORTANTE Ci sono alcune categorie duplicate: Procedura elettorale e voto procedura-elettorale-e-voto-927; Procedura elettorale e voto procedura-elettorale-e-voto-929	<a href="#">Rimuovi doppioni</a>
IMPORTANTE Il procedimento Accesso agli atti - id.1348 (entità TESTPNRR) non è associato a nessuna struttura	<a href="#">Aggiungi struttura</a>
IMPORTANTE Il procedimento Assegnazione numeri civici - id.1349 (entità TESTPNRR) non è associato a nessuna struttura	<a href="#">Aggiungi struttura</a>
IMPORTANTE Il procedimento Autentica di copia - id.1350 (entità TESTPNRR) non è associato a nessuna struttura	<a href="#">Aggiungi struttura</a>

**Servizi**

Nome	Id	Pagina	Url	Booking
Segnalazioni di problematiche sul territorio	98	Segnalazioni di problematiche sul territorio	None/it/servizi-online-4433/segnalazioni-di-problematiche-sul-territorio-4436	

Attenzione, le seguenti indicazioni sono dei controlli automatici e valgono come indicazioni generali sullo stato.

Alcune segnalazioni potrebbero essere errate o alcune segnalazioni potrebbero essere assenti.

**Il comune si impegna a mantenere aggiornate e seguire le indicazioni del presente documento e la struttura proposta per il sito web, utilizzando i servizi obbligatori richiesti dal PNRR.**

### Altri automatismi

Il sistema presenta già una serie di automatismi per l'aggiornamento di amministrazione trasparente e altri saranno disponibili, in particolare:

Bandi di gara e contratti > Atti delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori distintamente per ogni procedura > inserire il Codice fiscale dell'ente

Consulenti e collaboratori > Incarichi affidati a soggetti esterni: Modulo Incarico

Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici > Atti di concessione: Modulo vantaggi

Provvedimenti > Provvedimenti dirigenti: Modulo provvedimenti

Personale > Tassi di assenza: L'integrazione permette la pubblicazione recuperando i dati da ASCOT: accessibile dalla dashboard amministrativa

Personale > Personale non a tempo indeterminato: L'integrazione permette la pubblicazione recuperando i dati da ASCOT: accessibile dalla dashboard amministrativa

**Prodigys Technology S.r.l.**  
 e-mail:  
 info@prodigysgroup.it  
 Centralino 02.89458112  
 Fax 02.89952516

Sede legale  
 Via San Domenico, 6  
 20025 Legnano (MI)  
 P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
 degli Enti Locali SpA  
 con socio unico  
 via San Francesco 43  
 34133 Trieste TS  
 tel + 39 040 3737111  
 fax + 39 040 3737333  
 PEC: protocollo@pec.insiel.it  
 www.insiel.it  
 info@insiel.it

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
 r.l. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
 r.e.a. Trieste 71598  
 direzione e coordinamento  
 Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
 Conservatore Qualificato AgID  
 Azienda con sistemi di gestione  
 certificati

ISO 9001:2015  
 ISO 20000-1:2018  
 ISO 22301:2012  
 ISO/IEC 27001:2013 con  
 estensione ISO/IEC 27017:2015  
 e ISO/IEC 27018:2019  
 ISO 45001:2018  
 ISO 50001:2018  
 ISO 18295:2017  
 ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3



E-procurement: permette la pubblicazione dei provvedimenti, bandi e procedure recuperandole in automatico dal sistema di e-procurement

- Servizi erogati > Servizi online
- Servizi erogati > Carta dei servizi e standard di qualità
- Servizi erogati > Tempi medi di erogazione dei servizi
- Altri contenuti > Accessibilità e Catalogo di dati, metadati e banche dati
- Altri contenuti > Accesso civico
- Bandi di concorso

## 9. Modalità di erogazione

### Customer Service Desk

Il RTI erogherà l'assistenza tecnica in riferimento al sito istituzionale implementato nelle seguenti modalità e orari:

Orari di servizio: Service desk	7x24
Orari di servizio: Presidio Operativo	7x24
Orari di servizio: Supporto tecnico/sistemistico	08:00-18:00 (gg feriali) No service (sabato) No service (gg festivi)

Il Customer Service Desk riceve le segnalazioni di Incident attraverso il numero telefonico 800-098788 da telefono fisso e 040-0649013 dall'estero o da cellulare negli orari previsti.

Per le richieste di assistenza/consulenza sistemistiche è possibile contattare il numero telefonico 800-098788 da telefono fisso e 040-0649013 dall'estero o da cellulare negli orari previsti.

In un secondo momento potranno essere attivate modalità di apertura ticket attraverso un portale dedicato.

### Cessazione

Alla cessazione completa delle attività incluse nella presente offerta tecnica il RTI provvede a disattivare tutte le funzionalità e le risorse utilizzate e rende disponibili tutti i contenuti al cliente che potrà prelevarli con eventuali costi a suo carico entro il termine massimo che Insiel provvederà a comunicare.

**Prodigys Technology S.r.l.**  
e-mail:  
**info@prodigygroup.it**  
**Centralino 02.89458112**  
**Fax 02.89952516**

Sede legale  
Via San Domenico, 6  
20025 Legnano (MI)  
P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
degli Enti Locali SpA  
con socio unico  
via San Francesco 43  
34133 Trieste TS  
tel + 39 040 3737111  
fax + 39 040 3737333  
PEC: protocollo@pec.insiel.it  
www.insiel.it  
info@insiel.it

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
r.l. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
r.e.a. Trieste 71598  
direzione e coordinamento  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Conservatore Qualificato AgID  
Azienda con sistemi di gestione  
certificati

ISO 9001:2015  
ISO 20000-1:2018  
ISO 22301:2012  
ISO/IEC 27001:2013 con  
estensione ISO/IEC 27017:2015  
e ISO/IEC 27018:2019  
ISO 45001:2018  
ISO 50001:2018  
ISO 18295:2017  
ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3



## Livelli di servizio (SLA)

I livelli di servizio si basano sulla percentuale di disponibilità del sito istituzionale da parte degli utilizzatori.

Tale disponibilità viene misurata nel punto di accesso al Data Center di Insiel e si calcola come rapporto tra il tempo effettivo di erogazione del servizio ( $T_e$ ) ed il tempo concordato di erogazione ( $T_c$ ) che, ove non diversamente indicato, ricade nella formula 7x24 con esclusione delle finestre temporali dedicate alla manutenzione ordinaria e straordinaria preventivamente comunicate.

La formula che determina la percentuale di disponibilità ( $P$ ) è la seguente:

$$P = \frac{T_e}{T_c} \times 100$$

Dove:

- $T_e$  Tempo effettivo di erogazione del servizio
- $T_c$  Tempo concordato di erogazione del servizio
- $P$  Percentuale di disponibilità del servizio

Il livello di servizio garantito è pari al **99,9%**.

Il tempo di risposta per la ricezione delle segnalazioni di Incident viene garantito in un tempo massimo di 60 minuti.

## Annex\_1

### Elenco dei servizi digitali al cittadino aggiuntivi

- Centri estivi
- Concorso
- Domanda di autorizzazione al transito sosta in zona a traffico limitato o area pedonale con autoveicolo
- Domanda per l'ammissione al servizio di assistenza domiciliare diretta per adulti
- Doposcuola
- Iscrizione Asili nido
- Mense scolastiche
- Ospitalità straniero
- Pre-Post accoglienza
- Richiesta di accesso agli atti
- Richiesta di pubblicazione di matrimonio
- Richiesta di rimborso servizio scolastico non goduto
- Trasporto scolastico (Pedibus – Scuolabus)
- Iscrizione a gite scolastiche
- Richiesta agevolazione servizi (es. buoni spesa covid, bonus affitti, famiglie numerose, ...)
- Modulo generico servizi a domanda individuale (per generare autonomamente un servizio integrato con SPID/CIE/CNS e pagabile con PAGO PA)
- Richiesta di concessione contributo ordinario
- Corsi extracurricolari
- Pagare tributi IMU
- Pagare canone CIMP
- Pagare canone COSAP
- Pagare canone idrico
- Richiedere assegnazione alloggio
- Presentare domanda per bonus economici
- Presentare domanda di agevolazione tributaria
- Richiedere permesso di accesso ad area ZTL



- Richiedere permesso per Parcheggio invalidi
- Richiedere permesso per Passo Carrabile
- Presentare domanda di partecipazione a un concorso pubblico
- Richiedere la sepoltura di un defunto
- Richiedere permesso di occupazione suolo pubblico
- Assegno per i nuclei familiari con tre figli minori
- Autentica di firma
- Autenticazione e registrazione dell'animale di affezione
- Autocertificazione di morte
- Autodichiarazione per la comunicazione delle variazioni anagrafiche
- Comunicazione di cessione fabbricato
- Comunicazione di effettuazione di lavori urgenti su sede stradale
- Contributi a sostegno di rimpatriati
- Contributi ANMIL Invalidi del lavoro
- Contributi superamento barriere architettoniche
- Corso raccolta funghi
- Cultura contributi enti o associazioni
- Dichiarazione sostitutiva atto notorio
- Dichiarazione volontà post mortem
- Dichiarazioni Anticipate di Trattamento DAT
- Disdetta mezzi pubblicitari
- Domanda di abbattimento canoni di locazione
- Domanda di abbattimento dei canoni di locazione
- Domanda di apertura voltura passo o accesso carraio
- Domanda di installazione di specchio parabolico
- Domanda di prelievo inerti da corsi acqua Privati
- Domanda di prelievo inerti da corsi acqua pubblici
- Imposta Comunale sulla pubblicità temporanea
- Iscrizione albo associazioni
- Istruzione contributi progetti e uscite didattiche

- Manutenzioni prelievo materiale inerte da corsi d'acqua
- Manutenzioni scavi su area pubblica
- Occupazione suolo pubblico
- Permesso giornaliero di raccolta funghi
- Prenotazione appuntamento presso un ufficio
- Raccolta feedback e customer satisfaction
- Richiesta attestazione di soggiorno permanente
- Richiesta buoni spesa covid
- Richiesta cambio residenza
- Richiesta cambio di residenza per stranieri
- Richiesta cittadinanza neo diciottenni e Jure sanguinis
- Richiesta consultazione materiale archivistico
- Richiesta di cancellazione dall'albo degli scrutatori di seggio
- Richiesta di cancellazione dall'albo degli scrutatori di seggio e dei presidenti di seggio
- Richiesta di cancellazione dall'albo dei presidenti di seggio
- Richiesta di certificati di iscrizione alle liste elettorali
- Richiesta di concessione contributo straordinario
- Richiesta di contributi enti o associazioni culturali
- Richiesta di contributi sportivi per associazioni
- Richiesta di contributi turistici
- Richiesta di convivenza di fatto
- Richiesta di iscrizione albo comunale degli scrutatori
- Richiesta di iscrizione albo dei Presidenti di seggio elettorale
- Richiesta di iscrizione albo dei Presidenti di seggio elettorale e all'albo degli scrutatori
- Richiesta di iscrizione all'albo delle associazioni
- Richiesta di occupazione di suolo pubblico
- Richiesta di patrocinio
- Richiesta di ricerche storiche
- Richiesta di unione civile
- Richiesta permesso pesca



- Richiesta per l'attribuzione dell'assegno di maternità
- Richiesta prenotazione sala
- Richiesta registrazione atto di nascita
- Richiesta separazione e divorzio
- Richiesta di sfalcio dei prati
- Richiesta tessera di iscrizione alla biblioteca
- Richiesta tessera elettorale
- Rinnovo iscrizione associazione
- Segnalazioni di problematiche sul territorio
- Socioassistenziale contributo enti o associazioni

**Prodigys Technology S.r.l.**  
e-mail:  
[info@prodigygroup.it](mailto:info@prodigygroup.it)  
Centralino 02.89458112  
Fax 02.89952516

Sede legale  
Via San Domenico, 6  
20025 Legnano (MI)  
P.IVA.06180320969

Informatica per il Sistema  
degli Enti Locali SpA  
con socio unico  
via San Francesco 43  
34133 Trieste TS  
tel + 39 040 3737111  
fax + 39 040 3737333  
PEC: [protocollo@pec.insiel.it](mailto:protocollo@pec.insiel.it)  
[www.insiel.it](http://www.insiel.it)  
[info@insiel.it](mailto:info@insiel.it)

capitale sociale euro 17.766.250,00 i.v.  
r.i. Trieste, c.f. e p. iva 00118410323  
r.e.a. Trieste 71598  
direzione e coordinamento  
Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia  
Conservatore Qualificato AgID  
Azienda con sistemi di gestione  
certificati

ISO 9001:2015  
ISO 20000-1:2018  
ISO 22301:2012  
ISO/IEC 27001:2013 con  
estensione ISO/IEC 27017:2015  
e ISO/IEC 27018:2019  
ISO 45001:2018  
ISO 50001:2018  
ISO 18295:2017  
ANSI/TIA-942-B:2017 Rated 3



# Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: ANDREOS STEFANO

CODICE FISCALE: NDRSFN72C06E098R

DATA FIRMA: 17/01/2023 12:35:17

IMPRONTA: 6A1B2219873BFBD2524F1A217F06C1138F99D8B26F8DC22247EA30B1E2BA8311  
8F99D8B26F8DC22247EA30B1E2BA831160D687396F18175E2A3EDB9B8B0BECF4  
60D687396F18175E2A3EDB9B8B0BECF497AA43EEE628DB6767C153D4EE62E25D  
97AA43EEE628DB6767C153D4EE62E25D415EA28E9474E34C3F5D029D6E255AD8