

**€ 3.945,00** servizio

## Digitalizzazione delle procedure SUAP-SUE

Fornitore MAGGIOLI S.P.A.

Servizi Applicativi - Digitalizzazione delle procedure SUAP-SUE - CPV:  
72000000-5

**MERCATO ELETTRONICO**

**Area di consegna o erogazione**  
ITALIA

**Codice articolo fornitore**  
digprocsuapsue

### Caratteristiche

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| Tempo di erogazione del servizio    | 30 giorni lavorativi  |
| Tipo contratto                      | acquisto  |
| Codice CPV                          | Codice: 72000000-5<br>Descrizione: Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto |
| Tipo di servizio                    | gestione applicativi  |
| Modalità di erogazione del servizio | on site   |
| Piattaforme e ambienti di sviluppo  | Linux e Eclipse   |
| Durata del servizio                 | 9 mesi  |
| Ultimo Aggiornamento                | 08/05/2025  |

Iniziativa

**ME**

Servizi

Software

Licenze software-Mepa

Servizi

**ATTIVO**

### Ricorda!

Ai sensi di quanto stabilito dall'art.34 delle Regole del Sistema di e-Procurement della PA, l'Operatore Economico è il solo ed esclusivo responsabile della correttezza, completezza o veridicità, sostanziale o formale, delle descrizioni e delle informazioni contenute nel proprio Catalogo.



Spett.le

**Comune di Vizzolo Predabissi**

Via Verdi, 9

20070 Vizzolo Predabissi (MI)

Santarcangelo di Romagna,

**Oggetto: Proposta tecnica ed economica per l'adeguamento delle componenti SUAP alle Specifiche tecniche approvate con Decreto Ministeriale 26/09/2023.**

In riferimento alla sua gentile richiesta, le inviamo la nostra migliore offerta tecnica ed economica per la fornitura dei servizi in oggetto.

Siamo certi che apprezzerà la soluzione da noi proposta, appositamente studiata per assicurare la gestione puntuale delle attività del suo ente.

Il Gruppo Maggioli realizza sistemi informativi in grado di trasformare i classici strumenti gestionali in reali investimenti tecnologici per una gestione evoluta, efficiente ed economica dei processi e delle procedure interne, capaci di favorire il passaggio ad una vera "Amministrazione Digitale".

Ringraziandola sin da ora per l'attenzione riservatoci, le ricordiamo che i responsabili commerciali e di prodotto possono essere contattate per eventuali approfondimenti.

Cordiali saluti,

Maggioli S.p.A.

**Maggioli S.p.A.**

via del Carpino, 8 - 47822 Santarcangelo di Romagna (RN) - tel. +39 0541 628111 - [www.maggioli.com](http://www.maggioli.com) - pec: [segreteria@maggioli.legalmail.it](mailto:segreteria@maggioli.legalmail.it)  
iscritta al Registro Imprese della Romagna Forlì-Cesena e Rimini - R.E.A. RN-219107 - C.F. 06188330150 - P.IVA 02066400405  
Capitale sottoscritto e versato: Euro 5.000.000,00 i.v.

# **Adeguamento delle componenti SUAP alle Specifiche tecniche approvate con Decreto Ministeriale 26/09/2023**

Misura 2.2.3 del PNRR "Digitalizzazione delle procedure (SUAP e SUE)"



## **OFFERTA TECNICO ECONOMICA**

## 0. INDICE

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 0.  | INDICE.....   | 3  |
| 1.  | CONTESTO ATTUALE.....   | 4  |
| 2.  | L'ARCHITETTURA LOGICA DI INTEROPERABILITÀ .....                       | 4  |
| 3.  | TECNOLOGIE E STANDARD UTILIZZATI .....                                | 6  |
| 4.  | ADEGUAMENTO DELLA COMPONENTE DI FRONT-OFFICE .....                    | 6  |
| 5.  | ADEGUAMENTO DELLA COMPONENTE DI BACK-OFFICE .....                     | 7  |
| 6.  | SICRAWEB EVO: L'EVOLUZIONE DELLA SUITE SICR@WEB .....                 | 8  |
| 7.  | LA MODALITÀ SOFTWARE AS A SERVICE .....                               | 8  |
| 8.  | SERVIZI PER LA MESSA IN PRODUZIONE .....                              | 9  |
| 9.  | LA COMPLEMENTARITÀ CON LE ALTRE PIATTAFORME DELLA SUITE SICRAWEB..... | 10 |
| 10. | VERIFICA DELLE ATTIVITÀ DI ADEGUAMENTO .....                          | 10 |
| 11. | ATTIVAZIONE DELLA NUOVA ARCHITETTURA LOGICA .....                     | 10 |
| 12. | FORMAZIONE, SUPPORTO E AFFIANCAMENTO .....                            | 10 |
| 13. | ASPETTI ORGANIZZATIVI .....   | 11 |
| 14. | CRONOPROGRAMMA .....  | 11 |
| 15. | CONDIZIONI ECONOMICHE.....  | 11 |
| 16. | MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO.....                          | 12 |
| 17. | CANONE ANNUALE DI SERVIZIO SOFTWARE .....                             | 12 |
| 18. | ULTERIORI INFORMAZIONI .....  | 14 |
| 19. | VALIDITÀ.....   | 14 |
| 20. | PRIVACY .....   | 14 |
| 21. | DOCUMENTAZIONE ALLEGATA.....  | 14 |

# 1. CONTESTO ATTUALE

In attuazione del [Decreto del Presidente della Repubblica 07/09/2010, n. 160](#), l'ente ha istituito una piattaforma di front-office dedicata alla compilazione delle pratiche di competenza del SUAP da parte di cittadini, imprese e professionisti, attualmente raggiungibile all'indirizzo pubblicato sulla piattaforma nazionale [www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it).

L'ente si è inoltre dotato di una piattaforma di back-office dedicata alla gestione dei procedimenti amministrativi di competenza del SUAP avviati a seguito della trasmissione delle pratiche compilate e trasmesse per tramite della piattaforma di front-office.

Entrambe le piattaforme sono state istituite e operano nel rispetto dei requisiti stabiliti dalle Specifiche tecniche vigenti prima dell'adozione del [Decreto Interministeriale 26/09/2023](#).

Questa proposta concerne gli sviluppi necessari per l'adeguamento delle piattaforme di front-office e back-office SUAP attualmente in uso presso l'ente in conformità alle [Specifiche tecniche di interoperabilità](#) approvate con [Decreto Interministeriale 26/09/2023](#), che individuano le nuove modalità telematiche di interoperabilità finalizzate alla comunicazione e al trasferimento dati tra i sistemi informatici delle amministrazioni interessate nell'ambito dei procedimenti SUAP.

**A seguito della pubblicazione delle nuove Specifiche tecniche, l'adeguamento delle piattaforme di front-office e back-office alle rappresenta un obbligo normativo.**

La proposta è presentata nell'ambito dell'Avviso relativo alla Misura 2.2.3 del PNRR "Digitalizzazione delle procedure (SUAP e SUE)" - Comuni.

## 2. L'ARCHITETTURA LOGICA DI INTEROPERABILITÀ

Le nuove Specifiche tecniche definiscono l'architettura logica di interoperabilità quale *"insieme degli elementi e delle componenti che consentono la comunicazione e il trasferimento dei dati in modalità telematica tra il SUAP e le amministrazioni coinvolte nei procedimenti SUAP"*.

L'architettura logica di interoperabilità include:

- la componente di front-office (articolo 8, comma 2 dell'Allegato al [Decreto del Presidente della Repubblica 07/09/2010, n. 160](#))
- la componente di back-office (articolo 9, comma 2 dell'Allegato al [Decreto del Presidente della Repubblica 07/09/2010, n. 160](#))
- il sistema camerale ComUnica, per la gestione delle pratiche SUAP contestuali alla Comunicazione unica (articolo 5, comma 2 del [Decreto del Presidente della Repubblica 07/09/2010, n. 160](#))
- il sistema camerale del Registro delle imprese (articolo 4, comma 8 del [Decreto del Presidente della Repubblica 07/09/2010, n. 160](#))
- la nuova componente infrastrutturale "Catalogo SSU" (articolo 11, comma 2 dell'Allegato al [Decreto del Presidente della Repubblica 07/09/2010, n. 160](#)).

Tra questi, il Catalogo SSU rappresenta la nuova componente software, realizzata da InfoCamere, che ha il compito di rendere disponibili alle altre componenti dell'architettura logica le informazioni necessarie per interoperare tra di loro e di stabilire le regole per lo scambio informatico delle informazioni, dei dati e dei documenti. Il Catalogo SSU svolge il ruolo di fonte informativa condivisa di tutti i procedimenti e i relativi stati di avanzamento, delle amministrazioni coinvolte e delle componenti informatiche da esse utilizzate, offrendo una visione completa e trasparente dei processi in corso. In particolare:

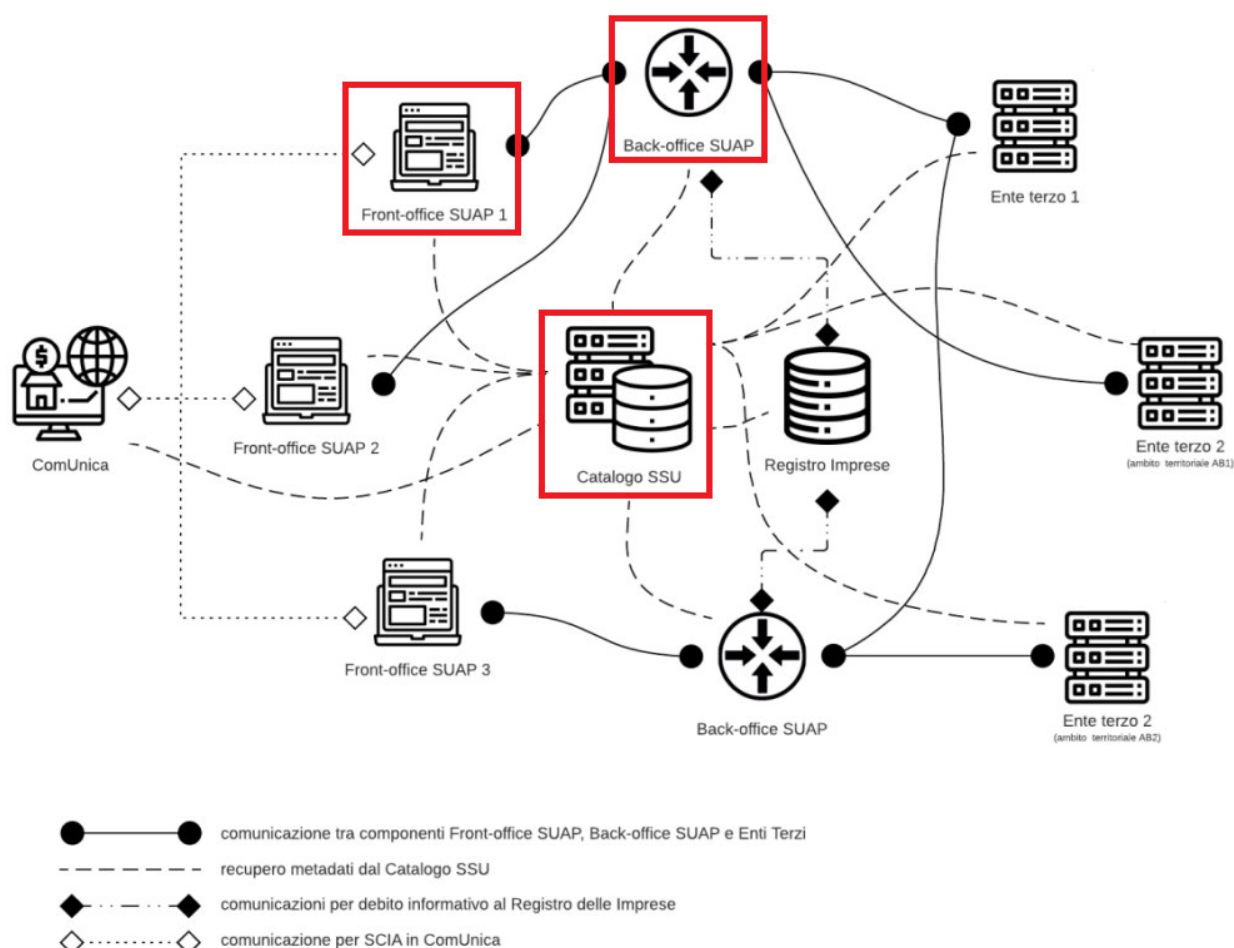
- garantisce uniformità recependo la modulistica unificata standardizzata

- assicura sicurezza nello scambio informatico delle informazioni tra SUAP e amministrazioni interessate dai procedimenti amministrativi
- definisce le regole di interoperabilità per le componenti strutturali accreditate ad operare all'interno del Sistema informatico degli sportelli unici (SSU)
- registra le informazioni relative alle pratiche presentate e al loro stato di avanzamento nell'iter istruttorio.

Il Catalogo SSU è la componente software che ha il compito di rendere disponibili alle componenti del SSU le informazioni necessarie per interoperare tra di loro, assicurando la consultazione:

- dei procedimenti amministrativi e delle meta-informazioni che li caratterizzano, inclusi gli eventuali schemi di validazione, necessari per la validazione sintattica e semantica delle pratiche
- dell'elenco delle componenti informatiche front-office, back-office del SUAP e back-office degli enti terzi, che aderiscono al SSU, per l'individuazione dei relativi servizi
- delle regole per lo scambio informatico delle informazioni tra le componenti informatiche front-office, back-office del SUAP e back-office degli enti terzi, che aderiscono al SSU.

L'immagine seguente raffigura l'architettura logica di interoperabilità, all'interno della quale sono evidenziate le componenti di front-office e di back-office del SUAP, oltre al Catalogo SSU, e sono tracciati i flussi di scambio informatico delle informazioni, dei dati e dei documenti tra tutte le componenti.





### 3. TECNOLOGIE E STANDARD UTILIZZATI

Le tecnologie e gli standard utilizzati per la realizzazione dell'architettura di interoperabilità e per la definizione degli e-service implementati dal front-office e dal back-office del SUAP, dal Catalogo SSU, dal sistema ComUnica e dal sistema Registro delle imprese, prevedono:

- il rispetto degli obblighi stabiliti dalle “Linee Guida sull’interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni”, adottate da AgID ai sensi articolo 71, comma 3-ter, lettera b) del [Decreto legislativo 07/03/2005, n. 82](#)
- il rispetto degli obblighi stabiliti dalle “Linee Guida sull’infrastruttura tecnologica della Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND) per l’interoperabilità dei sistemi informativi e delle basi di dati”, adottate da AgID ai sensi dell’articolo 50-ter, comma 2 del [Decreto legislativo 07/03/2005, n. 82](#)
- il rispetto degli obblighi stabiliti dalle nuove Specifiche tecniche di interoperabilità approvate con [Decreto Interministeriale 26/09/2023](#)
- l'adozione di tecnologie REST e, più in dettaglio, la definizione di API REST classificabili al livello 1 del Richardson Maturity Model.

Gli e-service rappresentano servizi digitali su Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND), realizzati da una pubblica amministrazione (c.d. “ente erogatore”) per assicurare l'accesso ai propri dati e/o l'integrazione dei propri processi attraverso l'interazione dei suoi sistemi informatici con quelli dei fruitori. La PDND è parte dell'ecosistema di interoperabilità ed è lo strumento per gestire l'autenticazione, l'autorizzazione e il tracciamento dei soggetti abilitati ad operare all'interno del sistema. Garantisce la sicurezza delle informazioni e fornisce un insieme di regole condivise per semplificare gli accordi di interoperabilità. La PDND, inoltre, mette a disposizione un catalogo (c.d. “Catalogo API”) che espone tutti gli e-service pubblicati dagli enti e tramite cui è possibile effettuare la richiesta di fruizione dati e successivamente integrare i propri servizi per i cittadini.

La finalità della piattaforma è la totale interoperabilità dei dataset e dei servizi chiave tra le pubbliche amministrazioni centrali e locali, che consentirà di realizzare il principio “once-only” (la pubblica amministrazione non deve chiedere a cittadini e imprese dati che già possiede) e di valorizzare il capitale informativo delle pubbliche amministrazioni. Le interazioni sulla PDND prevedono che i soggetti coinvolti possano svolgere la funzione di erogatore di servizi, quando il soggetto mette a disposizione servizi digitali utilizzati da altri soggetti e la funzione di fruitore di servizi, quando il soggetto utilizza i servizi digitali messi a disposizione da un altro soggetto.

### 4. ADEGUAMENTO DELLA COMPONENTE DI FRONT-OFFICE

Ai sensi dell'articolo 8 dell'Allegato al [Decreto del Presidente della Repubblica 07/09/2010, n. 160](#), le nuove Specifiche tecniche prevedono che il SUAP si doti della componente di front-office per gestire le interazioni con i soggetti presentatori (cittadini, professionisti e imprese) nel rispetto delle:

- modalità di comunicazione verso le altre componenti informatiche dell'architettura logica di interoperabilità
- modalità di utilizzo dei metadati registrati nel Catalogo SSU.

In tal senso, le nuove Specifiche tecniche di interoperabilità prevedono che la componente di front-office:

- consenta la compilazione e la trasmissione delle pratiche da parte dei soggetti presentatori
- assicuri la realizzazione delle interazioni del SUAP con i soggetti presentatori in modalità digitale, nel rispetto delle Linee guida dei servizi digitali della PA
- assicuri la disponibilità delle informazioni relative ai procedimenti

- assicuri l'identificazione del richiedente
- metta a disposizione la modulistica unificata e standardizzata approvata dalla Conferenza unificata per la compilazione dell'istanza da parte del richiedente
- assicuri l'accesso da parte del richiedente all'iter della pratica per verificare lo stato della stessa
- associ un codice univoco ad ogni istanza presentata (CUI)
- dia la possibilità di integrare la pratica da parte del soggetto presentatore sulla base delle richieste del SUAP e altre amministrazioni interessate al procedimento
- garantisca il superamento di tutti i controlli formali.

Nei confronti del Catalogo SSU, nel momento in cui un soggetto presentatore compila e trasmette una pratica il front-office deve interrogare il Catalogo SSU per ottenere una serie di documenti e di informazioni di interesse tra cui:

- il CUI (codice univoco d'istanza)
- gli schemi dei dati relativi ai procedimenti
- la verifica dei riferimenti alla modulistica
- la componente di back-office alla quale il front-office deve inviare la pratica.

La presente proposta tecnica prevede l'adeguamento della piattaforma di front-office **Sportello Telematico**, attualmente in uso presso l'ente nel rispetto delle nuove Specifiche tecniche di interoperabilità e in conformità alla normativa vigente, con particolare riferimento alle Linee Guida adottate da AgID ai sensi dell'articolo 71 del [Decreto legislativo 07/03/2005, n. 82](#).

In particolare, all'interno della presente proposta si prevede l'upgrade grafico della piattaforma in conformità al progetto "Modello Comuni" ([designers.italia.it/modelli/comuni](http://designers.italia.it/modelli/comuni)), punto di riferimento in Italia per la progettazione di siti e servizi digitali pubblici di qualità, accessibili e inclusivi.

## 5. ADEGUAMENTO DELLA COMPONENTE DI BACK-OFFICE

Ai sensi dell'articolo 9 dell'Allegato al [Decreto del Presidente della Repubblica 07/09/2010, n. 160](#), le nuove Specifiche tecniche prevedono che il SUAP si doti della componente di back-office per gestire le pratiche avviate dai soggetti presentatori per tramite della componente di front-office, nel rispetto delle:

- modalità di comunicazione verso le altre componenti informatiche dell'architettura logica di interoperabilità
- modalità di utilizzo dei metadati registrati nel Catalogo SSU.

In tal senso, le nuove Specifiche tecniche di interoperabilità prevedono che la componente di back-office:

- riceva le istanze dal front-office
- inoltri le istanze ai back-office degli enti terzi coinvolti nel procedimento
- riceva e inoltri le richieste di integrazioni, i pareri e atti conclusivi previsti dall'iter procedimentale
- si occupi della comunicazione dei tempi del procedimento amministrativo nel rispetto delle normative vigenti
- condivida un insieme di informazioni ritenute utili all'alimentazione del descrittore che, essendo dinamico, con l'aggiunta di nuove informazioni, si modifica contemporaneamente.
- dia la possibilità di indire la conferenza dei servizi, qualora sia richiesta e prevista.



La presente proposta tecnica prevede l'upgrade tecnologico della piattaforma **Solo1** alla piattaforma **SUAP EVO**, interna alla suite Sicraweb EVO, nel rispetto delle nuove Specifiche tecniche di interoperabilità e in conformità alla normativa vigente, con particolare riferimento alle Linee Guida adottate da AgID ai sensi dell'articolo 71 del [Decreto legislativo 07/03/2005, n. 82](#).

La piattaforma rappresenta una soluzione tecnologica all'avanguardia, progettata per garantire una gestione completa ed efficiente del ciclo di vita di ogni pratica, coprendo in modo integrato tutte le fasi del procedimento amministrativo, dall'avvio del procedimento fino all'emissione del provvedimento finale.

Grazie a un'interfaccia utente full-responsive, fruibile su tutti i principali browser e compatibili con qualsiasi dispositivo e sistema operativo, la piattaforma consente di gestire in maniera integrata tutti i dati di dettaglio connessi alla pratica (dati anagrafici, toponomastici, catastali, ecc.) e la relativa documentazione di cui si compone.

Grazie a processi altamente automatizzati e digitalizzati, la piattaforma:

- contribuisce a standardizzare i processi, ottimizzando l'efficienza e assicurando una gestione uniforme e conforme alla normativa vigente
- offre una panoramica chiara e aggiornata sullo stato di avanzamento di ciascuna pratica, garantendo trasparenza e immediatezza di consultazione
- automatizza i controlli di conformità e la predisposizione della documentazione necessaria, riducendo significativamente i tempi di lavorazione e minimizzando il margine di errore umano.

**La proposta non prevede la costituzione né l'adeguamento delle componenti di back-office in uso presso gli enti terzi coinvolti nel procedimento.**

## 6. SICRAWEB EVO: L'EVOLUZIONE DELLA SUITE SICR@WEB

Sicraweb EVO è la nuova soluzione Maggioli, evoluzione della suite Socr@web oggi in uso da oltre 2.000 enti, che nasce dalla scelta di investire in una soluzione che potesse da un lato garantire la completezza funzionale della precedente suite e dall'altro essere tecnologicamente all'avanguardia.

Si tratta infatti di una soluzione:

- sviluppata con interfaccia utente full responsive, realizzata in HTML5 su framework Angular
- fruibile attraverso i più comuni browser come Chrome, Edge o Firefox;
- utilizzabile su qualunque device e sistema operativo senza necessità di componenti aggiuntivi o installazioni (quali ad esempio la *java virtual machine*).

La nuova soluzione non è semplicemente il risultato di un rifacimento dell'interfaccia, resa più moderna e flessibile, ma è anche il frutto di un percorso di rivisitazione della logica applicativa della suite Socr@web che ha portato ad una migliore usabilità di numerose funzionalità.

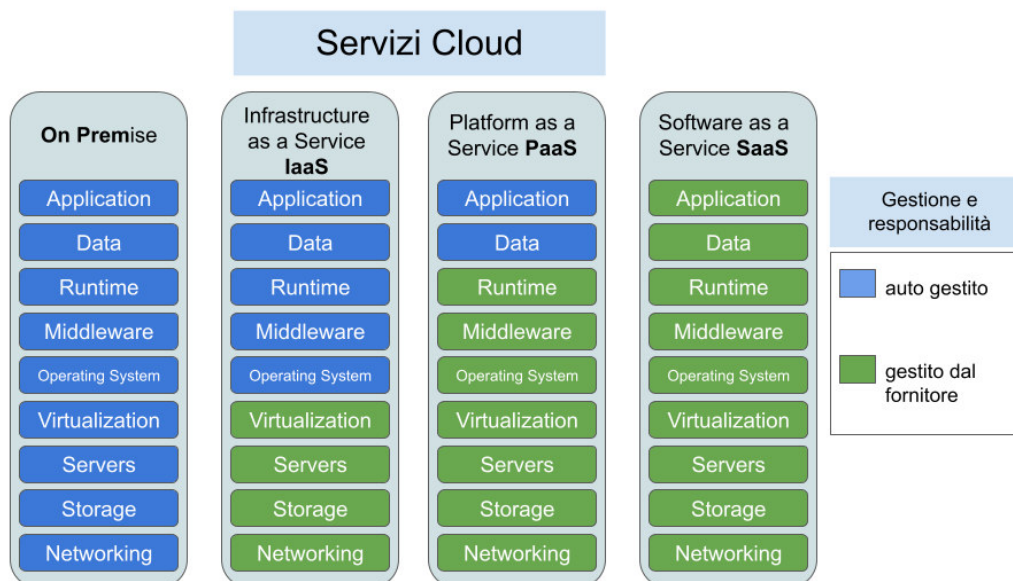
Sicraweb EVO, in linea con quanto previsto per le Pubbliche Amministrazioni sia nel Piano triennale dell'informatica che nel Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR), è una soluzione orientata al cloud e che favorisce pertanto la migrazione al cloud delle pubbliche amministrazioni.

## 7. LA MODALITÀ SOFTWARE AS A SERVICE

L'utilizzo della suite Sicraweb EVO avviene in modalità *Software as a Service* (SaaS) in quanto qualificata ACN e pubblicata nel Cloud Marketplace.

La modalità di erogazione del servizio SaaS delle suite include oltre all'erogazione delle funzionalità software anche la fornitura di tutti i servizi necessari alla piena fruizione da parte del cliente.

Il modello di seguito proposto evidenzia come la transizione al SaaS deleghi la gestione e la responsabilità dal cliente (l'ente titolare del dato) al fornitore di servizi cloud con un evidente beneficio in termini di efficienza ed efficacia dell'organizzazione.



L'ente è quindi sollevato da tutti i problemi di sicurezza, ridondanza dell'architettura, controllo degli accessi fisici e remoti, amministrazione, manutenzione, backup e recovery dei sistemi fisici. Inoltre, può scalare risorse hardware e software in funzione delle proprie specifiche esigenze.

Per garantire la riservatezza e la sicurezza dei servizi erogati dal servizio SaaS non è consentito l'accesso diretto ai dati da parte di origini esterne al perimetro Sicraweb EVO, tramite VPN o altre modalità di accesso remoto. Eventuali integrazioni con sistemi terzi dovranno essere realizzate tramite web services o API evitando esportazioni massive o consultazione diretta di tabelle o viste tramite query. I nostri progettisti sono a disposizione per individuare la soluzione più idonea al fine di un uso ottimale del sistema.

Il servizio SaaS viene erogato a fronte della sottoscrizione da parte dell'ente di un contratto che prevede un canone annuale onnicomprensivo di tutti i servizi necessari all'uso dell'applicazione (assistenza, manutenzione, sicurezza, scalabilità, infrastruttura tecnologica, aggiornamenti), economicamente sostenibile anche in futuro, coerente rispetto alla mole di servizi proposti e alla delega al fornitore di tutte le attività di manutenzione di infrastruttura, piattaforma, software on-premise e storage, anche in termini di sicurezza e protezione del dato.

La revisione annuale dei canoni, sempre in ottica di sostenibilità futura, sarà legata unicamente ai meccanismi inflazionistici attinenti la composizione del canone annuale SaaS nel suo complesso che comprende anche elementi (quale il costo dell'energia) indipendenti dalla volontà di Maggioli S.p.A.

## 8. SERVIZI PER LA MESSA IN PRODUZIONE

Il passaggio alla nuova soluzione sarà quindi legato ad un pacchetto di servizi comprensivo di:

- attività tecniche per l'attivazione dell'ambiente applicativo per il funzionamento in cloud che deve essere utilizzato tramite web browser
- attività di formazione sulle nuove interfacce di Sicraweb EVO, con l'obiettivo di garantire la massima fruibilità ed efficacia agli utenti anche in relazione alle modifiche apportate sia a livello di interfaccia che di logiche applicative rispetto alla precedente soluzione.

## 9. LA COMPLEMENTARITÀ CON LE ALTRE PIATTAFORME DELLA SUITE SICRAWEB

Le piattaforme oggetto della proposta sono nativamente integrate con tutte le altre piattaforme interne alla suite Sicraweb EVO, se già attive presso l'ente.

Questa configurazione consente agli utenti di lavorare all'interno di un'unica interfaccia grafica per la gestione di tutte le pratiche di competenza, condividendone dati, informazioni e documenti. In questo modo gli utenti sono facilitati nell'esecuzione di ogni operazione, agevolato anche dalla presenza di un'interfaccia user-friendly che consente un utilizzo semplice, veloce e immediato di tutte le piattaforme interne alla suite.

A titolo esemplificativo, SUAP EVO è integrata:

- con la componente IRIDE EVO, per la protocollazione e gestione documentale di tutti i documenti che compongono la pratica, nonché per tutte le ulteriori funzionalità offerte dalla piattaforma (apposizione della firma elettronica, fascicolazione, archiviazione, ecc.)
- con la componente DEMOS EVO per la consultazione delle banche dati anagrafiche
- con la componente JPPA per la gestione dei pagamenti tramite il circuito pagoPA
- con la componente SERFIN EVO per la gestione finanziaria e riconciliazione dei pagamenti.

**Prerequisito per l'attivazione delle integrazioni sopra elencate è la regolarità del contratto di manutenzione relativo a ciascuna componente.**

## 10. VERIFICA DELLE ATTIVITÀ DI ADEGUAMENTO

In conformità alle indicazioni contenute nell'Allegato 2 all'Avviso relativo alla Misura 2.2.3 del PNRR "*Digitalizzazione delle procedure (SUAP e SUE)*" - Comuni, le attività di adeguamento oggetto della presente proposta si ritengono concluse al superamento con esito positivo dei test tecnici previsti della c.d. "Suite di Black-Box Test" di cui al Paragrafo 8.6 alle nuove Specifiche tecniche di interoperabilità.

Affinché si possa fruire del servizio di Suite Black Box Test è necessario che la pubblica amministrazione utilizzatrice si accrediti a esso come fruitore attraverso la procedura prevista dalla PDND.

## 11. ATTIVAZIONE DELLA NUOVA ARCHITETTURA LOGICA

Una volta concluse le attività di cui al punto precedente, l'attivazione della nuova architettura logica di interoperabilità potrà avvenire sulla base delle tempistiche definite dal Dipartimento della funzione pubblica, in coerenza con l'adeguamento delle piattaforme di back-office degli enti terzi coinvolti nei procedimenti amministrativi. Queste tempistiche sono indipendenti dalla Maggioli S.p.A.

## 12. FORMAZIONE, SUPPORTO E AFFIANCAMENTO

Il successo di un progetto di e-government come quello proposto dipende, oltre che dalla bontà tecnica della soluzione individuata, anche da un attento coinvolgimento dei soggetti interessati, da un approfondito piano di formazione e da un'accurata divulgazione dei risultati.

A tal fine Maggioli S.p.A., in accordo con l'ente, organizza il percorso formativo previsto dal progetto, articolato secondo un piano che contempla l'erogazione di un massimo di **2,5 giornate di formazione**.

Il piano di formazione che sarà attivato all'interno del progetto mira al trasferimento delle competenze e delle conoscenze a coloro che saranno chiamati alla gestione dei servizi che saranno realizzati. Il programma di

formazione è orientato a fornire una conoscenza teorica e operativa globale e completa, per tutte le figure interessate all'utilizzo del sistema e delle applicazioni offerte.

Al termine del percorso formativo i partecipanti avranno competenza in merito ai seguenti aspetti:

- normativa di riferimento
- requisiti tecnologici previsti dalla nuova architettura logica di interoperabilità
- modalità di adeguamento delle componenti di front-office e back-office attualmente in uso presso l'ente alle nuove Specifiche tecniche
- nuove modalità di utilizzo delle componenti di front-office e back-office attualmente in uso presso l'ente a seguito dell'adeguamento alle nuove Specifiche tecniche
- funzionalità applicative
- modalità e tempistiche di attivazione della nuova architettura logica di interoperabilità.

Gli interventi formativi saranno basati su moduli teorici ed esercitazioni pratiche.

Lo scopo è quello di creare una base conoscitiva comune sulla quale costruire poi il bagaglio di nozioni e conoscenze in merito alle problematiche di tipo applicativo. Le unità didattiche saranno strutturate per argomenti e le esercitazioni pratiche, legate a ogni singola unità didattica che daranno ai partecipanti la possibilità di un utilizzo diretto dei software e degli applicativi forniti, saranno un momento di verifica e approfondimento. Ogni unità didattica prevede, inoltre, momenti di confronto e discussione con il docente.

## 13. ASPETTI ORGANIZZATIVI

Le attività previste saranno erogate online attraverso una potente piattaforma per la gestione delle videoconferenze e del training online che Maggioli S.p.A. ha adottato.

Relativamente alle attività di formazione, supporto e affiancamento, la durata di ogni modulo è di circa **n. 4 ore**.

Per rendere efficienti i corsi online, per ogni incontro si suggerisce un massimo di **n. 20 partecipanti**.

È opportuno che i partecipanti si colleghino da una postazione adeguata in termini di connettività, con la disponibilità di audio e possibilmente dotata di videocamera.

## 14. CRONOPROGRAMMA

Le attività oggetto della proposta saranno concluse entro **n. 7 mesi** dalla ricezione dell'incarico e, in ogni caso, entro il termine ultimo previsto dal Decreto di finanziamento ottenuto dall'ente nell'ambito dell'Avviso relativo alla Misura 2.2.3 del PNRR "*Digitalizzazione delle procedure (SUAP e SUE)*" – Comuni.

## 15. CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni economiche previste per la fornitura dei prodotti e dei servizi descritti all'interno della proposta sono riportate nel prospetto seguente. L'importo è da considerarsi netto (IVA esclusa).

| Prodotti o servizi  | Importo netto (IVA esclusa) |
|---|-----------------------------|
| Digitalizzazione delle procedure SUAP-SUE<br>Codice MEPA : DIGPROCSUAPSUE | € 3.945,00                  |

Le condizioni economiche previste per il canone annuale di servizio software sono riportate nel prospetto seguente. L'importo è da considerarsi netto (IVA esclusa).

| Canone annuale di servizio software | Importo netto (IVA esclusa) |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| Canone di servizio software         | € 2.000,00                  |
| <b>Totale dal secondo anno</b>      | <b>€ 2.000,00</b>           |

## 16. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO

La fattura relativa alle attività descritte all'interno della proposta sarà emessa al superamento con esito positivo dei test tecnici descritti nei paragrafi precedenti e pagata mediante bonifico bancario a 30 giorni dietro fattura fine mese.

Le fatture relative al canone annuale di servizio software saranno emesse annualmente all'attivazione del servizio e pagate mediante bonifico bancario a 30 giorni dietro fattura fine mese.

## 17. CANONE ANNUALE DI SERVIZIO SOFTWARE

Gli applicativi software proposti sono forniti come un servizio SaaS (*Software as a Service*) che garantisce agli utenti di connettersi alla piattaforma e di utilizzare tutte le funzionalità disponibili online.

Il modello SaaS offre una soluzione software completa a fronte del pagamento di un canone annuale, nella quale l'infrastruttura, il software e i suoi aggiornamenti, il middleware e i dati si trovano tutti nel data center del provider di servizi che gestisce le risorse hardware, software e di connettività in modo appropriato.

Il servizio garantisce inoltre che il software acquistato sia sempre idoneo a soddisfare le proprie esigenze, rimanendo allineato allo stato dell'arte della tecnologia disponibile, beneficiando delle nuove evoluzioni e delle nuove funzionalità sviluppate, assicurando la continuità di funzionamento.

### SERVIZI INCLUSI

Il canone di servizio software comprende:

- aggiornamento software
- aggiornamento dei contenuti
- formazione continua
- assistenza
- servizio cloud.

### AGGIORNAMENTO SOFTWARE

L'aggiornamento software comprende il rilascio di nuove versioni, l'eliminazione di eventuali difetti o malfunzionamenti riscontrati e gli adeguamenti a eventuali mutamenti normativi non strutturali.

## AGGIORNAMENTO CONTENUTI

L'aggiornamento dei contenuti comprende il rilascio di tutte le nuove versioni disponibili dei procedimenti standard.

Grazie a questo servizio l'ente ha la garanzia di mettere a disposizione dei cittadini, dei professionisti, delle imprese e dei propri uffici informazioni, riferimenti normativi e documenti sempre aggiornati.

Questo servizio è applicabile se l'ente ha mantenuto i procedimenti secondo lo standard ufficiale di Maggioli S.p.A. senza introdurre modifiche o personalizzazioni.

## FORMAZIONE CONTINUA

La formazione continua comprende il diritto di partecipare ai corsi di formazione che Maggioli S.p.A. organizza attraverso webinar dedicati.

Durante i corsi sono illustrate le nuove funzionalità delle ultime versioni disponibili degli applicativi.

I partecipanti possono anche richiedere specifici approfondimenti.

## ASSISTENZA

L'assistenza gestisce (telefonicamente oppure in teleassistenza) il supporto al cliente per le eventuali problematiche relative al funzionamento degli applicativi software forniti.

L'assistenza è erogata in normale orario di ufficio: dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.

La richiesta di supporto tecnico deve essere effettuata esclusivamente tramite il portale dedicato raggiungibile all'indirizzo [assistenza.maggioli.it](https://assistenza.maggioli.it) (previa registrazione).

## SERVIZIO CLOUD

Il servizio cloud sulle piattaforme fornite mette a disposizione tutti i servizi necessari al corretto funzionamento del sistema e le policy necessarie per garantire la sicurezza delle applicazioni e delle banche dati ospitate.

Le piattaforme sono messe a disposizione attraverso un'infrastruttura cloud qualificata dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) come Cloud Service Provider (CSP) per erogare servizi alle Pubbliche amministrazioni.

Tutte le piattaforme sono qualificate ACN (Agenzia per la cybersicurezza nazionale) e pubblicate nel Catalogo delle Infrastrutture digitali e dei Servizi cloud.

## TEMPI

Il contratto di servizio SaaS vale **n. 12 mesi** dalla data di acquisto del prodotto di riferimento, oppure **fino al 31 dicembre**, se si tratta del rinnovo di un contratto già esistente.

## MANCATO RINNOVO

Qualora alla scadenza dei termini indicati all'interno di questa proposta il cliente non rinnovasse i servizi di aggiornamento, assistenza e hosting, gli stessi saranno sospesi e il fornitore provvederà a cancellare dai propri server le banche dati e le configurazioni software eventualmente ospitate.



## 18. ULTERIORI INFORMAZIONI

Ulteriori informazioni riferite alla società e alle piattaforme oggetto della proposta sono pubblicate sul sito istituzionale di Maggioli S.p.A., raggiungibile all'indirizzo [www.maggioli.com](http://www.maggioli.com).

## 19. VALIDITÀ

Questa proposta si ritiene valida per **n. 3 mesi** dalla data di emissione, salvo estensione da concordare.

## 20. PRIVACY

MAGGIOLI spa governa i processi e i dati all'interno di un sistema di gestione della qualità e della privacy conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015, al [Decreto legislativo 30/06/2003, n. 196](#) "*Codice in materia di protezione dei dati personali*", al [Regolamento \(UE\) 27/04/2016, n. 679](#), "*General data protection regulation (GDPR)*", e al [Decreto legislativo 10/08/2018, n. 101](#).

Con l'approvazione di questo documento gli interessati dichiarano di aver letto le informazioni pubblicate sul sito internet istituzionale di MAGGIOLI spa [www.maggioli.it](http://www.maggioli.it) ed esprimono il consenso al trattamento dei dati personali nelle modalità indicate.

## 21. DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

- Piano operativo per la realizzazione del progetto.

# Sicraweb EVO

**Costituzione delle componenti software per la gestione dei procedimenti amministrativi**



**PIANO OPERATIVO**

## 1. SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE

Questo documento illustra il piano operativo previsto da Maggioli S.p.A. per la realizzazione del progetto descritto all'interno della proposta tecnica ed economica ed è condotto tenendo conto dell'esigenza di mantenere la gestione dei procedimenti aderenti allo standard adottato da numerosissimi enti e di recepire, dove strettamente necessario, le specificità dell'ente.

Per garantire che il progetto sia completato nei tempi indicati e per assicurare un'armonizzazione delle attività di semplificazione, digitalizzazione e standardizzazione dei procedimenti, le fasi descritte nei seguenti paragrafi potranno essere gestite in modo parallelo su tutti gli uffici coinvolti nel progetto.

Le attività oggetto della proposta saranno in ogni caso concluse entro il termine ultimo previsto dal Decreto di finanziamento ottenuto dall'ente nell'ambito dell'Avviso relativo alla Misura 2.2.3 del PNRR "Digitalizzazione delle procedure (SUAP e SUE)" - Comuni.

Il presente documento costituisce parte integrante della proposta tecnica ed economica presentata all'ente.

## 2. CRONOPROGRAMMA DI PROGETTO

Le tempistiche previste per la realizzazione del progetto saranno articolate e gestite in conformità al seguente cronoprogramma.

Le stesse potrebbero subire delle variazioni a seconda dell'andamento del progetto descritto all'interno della proposta tecnica ed economica. Ogni eventuale variazione che si renderà necessaria sarà condivisa con l'ente e comunicata con congruo anticipo.

| Fase progettuale                         | Soggetto        | Tempistiche [mesi] |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
|--|-----------------|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
|  |                 | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Richiesta della documentazione           | Maggioli S.p.A. |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| Ricezione della documentazione           | Ente            |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| Avvio del progetto                       | Maggioli S.p.A. |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| Costituzione delle piattaforme software  | Maggioli S.p.A. |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| Formazione                               | Maggioli S.p.A. |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| Messa a regime, supporto e affiancamento | Maggioli S.p.A. |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| Promozione del progetto                  | Maggioli S.p.A. |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |

Nei paragrafi seguenti vengono illustrate nel dettaglio le singole fasi progettuali, con una descrizione approfondita delle attività previste, degli obiettivi da raggiungere e delle tempistiche stabilite per ciascuna di esse.

## 3. RICHIESTA E RICEZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

**Entro 45 giorni** dalla ricezione dell'ordine, Maggioli S.p.A. trasmette al referente di progetto individuato dall'ente una mail riepilogativa recante l'elenco della documentazione minima necessaria per configurare le piattaforme software:

### Piattaforma

SUAP EVO

### Documentazione

- modello di carta intestata dell'ente
- documentazione relativa agli eventuali oneri istruttori
- normativa locale attinente agli ambiti di progetto (Regolamenti, Ordinanze, Deliberazioni, ecc.)

**Entro i successivi 15 giorni** l'ente trasmette a Maggioli S.p.A. la documentazione chiesta.

## 4. AVVIO DEL PROGETTO

**Entro 15 giorni** dalla ricezione della documentazione, Maggioli S.p.A. organizza, in accordo con il referente di progetto individuato dall'ente, un incontro formale di avvio del progetto.

All'incontro, al quale parteciperanno il referente di progetto individuato da Maggioli S.p.A. e il referente di progetto individuato dall'ente, viene restituita l'analisi della documentazione raccolta e vengono illustrati i successivi step progettuali.

## 5. COSTITUZIONE DELLE PIATTAFORME SOFTWARE

**Entro 30 giorni** dall'incontro di avvio del progetto, Maggioli S.p.A. costituisce le piattaforme software in tutti i loro aspetti funzionali, grafici e comunicativi.

All'interno delle piattaforme software di back-office vengono caricati tutti i procedimenti standard disponibili coerentemente con la normativa europea, nazionale e regionale.

I procedimenti standard caricati all'interno delle piattaforme software di back-office si compongono di:

- informazioni previste per l'istruttoria delle pratiche
- elenco degli adempimenti previsti per l'istruttoria delle pratiche
- scadenze temporali, complessive e di dettaglio, previste per l'istruttoria delle pratiche
- indicazione degli eventuali pagamenti previsti per l'istruttoria delle pratiche
- tutti i modelli di lettera, su carta intestata dell'ente, necessari all'istruttoria delle pratiche.

Il mantenimento dei procedimenti standard di back-office proposti consente a Maggioli S.p.A. di garantire un servizio di aggiornamento automatico e continuo assicurando l'adeguamento degli stessi, ad esempio in caso di evoluzioni normative, nell'ambito delle attività di manutenzione ordinaria. Ogni eventuale attività di modifica dei procedimenti standard forniti comporta l'impossibilità di garantire il servizio di aggiornamento automatico e continuo e sarà oggetto di proposta tecnico ed economica dedicata.

All'interno delle piattaforme software di front-office vengono caricati tutti i procedimenti standard disponibili coerentemente con la normativa europea, nazionale e regionale.

I procedimenti standard caricati all'interno delle piattaforme software di front-office si compongono di:

- guida al procedimento e di ogni altra informazione utile alla presentazione di ogni pratica
- indicazione della durata massima per la conclusione dell'istruttoria
- indicazione della normativa europea, nazionale, regionale e locale di riferimento
- indicazione degli eventuali pagamenti previsti per la trasmissione delle pratiche
- indicazione dell'unità organizzativa competente e i relativi recapiti
- indicazione del soggetto di riferimento per il ricorso alla tutela amministrativa
- indicazione del soggetto di riferimento per il ricorso alla tutela giurisdizionale
- indicazione della modulistica da compilare.

Il mantenimento dei procedimenti standard di front-office proposti consente a Maggioli S.p.A. di garantire un servizio di aggiornamento automatico e continuo assicurando l'adeguamento degli stessi, ad esempio in caso di evoluzioni normative, nell'ambito delle attività di manutenzione ordinaria. Ogni eventuale attività di modifica dei procedimenti standard forniti comporta l'impossibilità di garantire il servizio di aggiornamento automatico e continuo e sarà oggetto di proposta tecnico ed economica dedicata.

Contestualmente, Maggioli S.p.A. effettua le attività di integrazione previste nell'ambito del progetto:

- con pagoPA, per il versamento degli importi dovuti
- con il protocollo informatico, per la protocollazione delle pratiche ricevute
- con il protocollo informatico, per la protocollazione della documentazione in uscita.

## 6. FORMAZIONE

**Entro 15 giorni** dalla costituzione delle piattaforme software descritte nei paragrafi precedenti, Maggioli S.p.A. organizza e avvia le attività formative secondo un calendario preventivamente trasmesso da Maggioli S.p.A. con congruo preavviso per consentire all'ente una programmazione efficace.

La formazione è strutturata per includere sia aspetti teorici che pratici, garantendo la piena partecipazione di tutti i funzionari dell'ente coinvolti. Durante le sessioni formative, vengono illustrate in dettaglio le funzionalità delle piattaforme software e si procede a una verifica pratica delle stesse.

Un elemento distintivo di questa fase è rappresentato dall'utilizzo delle banche dati preliminari come base per le esercitazioni pratiche. Trattandosi di una versione non definitiva delle banche dati, questa configurazione consente all'ente di simulare scenari realistici ed esplorare in modo approfondito l'organizzazione dei dati all'interno delle nuove piattaforme software in vista del successivo collaudo.

## 7. MESSA A REGIME, SUPPORTO E AFFIANCAMENTO

**Entro 30 giorni** dall'avvio dell'attività formativa di cui ai paragrafi precedenti, Maggioli S.p.A. organizza e avvia le attività di supporto e affiancamento seguendo il calendario già comunicato.

Le attività di supporto e affiancamento, di natura esclusivamente pratica, sono rivolte a tutti i funzionari dell'ente coinvolti, hanno l'obiettivo di fornire un'assistenza diretta durante l'utilizzo dei nuovi applicativi software. Queste attività si svolgono utilizzando le banche dati definitive, sulla base delle quali vengono eseguite tutte le operazioni ufficiali previste per l'istruttoria delle pratiche, sotto la supervisione e con il supporto diretto del referente di progetto individuato da Maggioli S.p.A.

Questa fase del piano operativo consente all'ente di ricevere un affiancamento personalizzato durante l'effettiva messa a regime degli applicativi software, garantendo così una transizione fluida verso la piena operatività. L'utilizzo della banca dati di produzione, contenente i dati definitivi provenienti dai sistemi attualmente in uso presso l'ente, consente ai funzionari dell'ente ai partecipanti di acquisire una padronanza completa delle nuove piattaforme software. In tal modo, i funzionari possono consolidare le competenze teoriche già apprese applicandole direttamente durante le attività quotidiane, sviluppando familiarità e sicurezza nell'utilizzo degli strumenti e delle funzionalità messe a disposizione.

## 8. PROMOZIONE DEL PROGETTO

Se la proposta progettuale prevede la costituzione della piattaforma di front-office, al collaudo formale delle attività oggetto della proposta tecnica ed economica Maggioli S.p.A. organizza, in collaborazione con l'ente, un evento online di presentazione del progetto esteso a cittadini, professionisti e imprese.