

LA SOLUZIONE DIGITALE PER I SERVIZI AL CITTADINO

UNA NUOVA IDEA DI SITO WEB I SERVIZI AL CENTRO



DI CHE COSA SI TRATTA?

La nostra soluzione si basa su un sistema di gestione dei contenuti (CMS) evoluto adottato da decine di enti locali e società pubbliche, che permette di aderire alla misura 1.4.1 in modo veloce ed in conformità ai requisiti stabiliti dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza - Missione 1 - Componente 1 - Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE" - Misura 1.4.1 "ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI" - COMUNI.

Si tratta di uno strumento molto flessibile, attraverso il quale i redattori degli Uffici di comunicazione dell'Ente possono gestire tutto l'impianto informativo verso il cittadino mediante varie tipologie di contenuto.

La flessibilità e semplicità dello strumento inoltre permette agli Enti dotati di professionalità tecnico-informatiche di mantenere e/o implementare nuovi servizi digitali in piena autonomia, previa formazione degli operatori.

La disponibilità del codice sorgente e della relativa documentazione di supporto, la disponibilità dei dati via API e l'indipendenza da soluzioni cloud specifiche prevengono eventuali problemi di lock-in legati al software, ai dati e all'infrastruttura ospitante, come da raccomandazioni di ANAC.

CONFORMITÀ ALLE LINEE GUIDA

È previsto il servizio di accompagnamento pensato per il personale che si occuperà di creare e configurare autonomamente i contenuti e i servizi digitali attraverso sessioni formative concordate di volta in volta con il responsabile del contratto.

Verrà inoltre fornito il manuale d'uso del sistema di CMS che guida i redattori alla gestione dei contenuti.

La piattaforma rispetta la normativa vigente in materia di **accessibilità dei siti web**, oltre che le buone pratiche inerenti alla **ottimizzazione per i motori di ricerca** (SEO).

Dal punto di vista della presentazione dei contenuti, utilizza un design responsivo (che si adatta alla dimensione dello strumento utilizzato per navigare il sito) caratterizzato da un approccio di tipo *mobile - first*, che pone cioè, il focus sui dispositivi mobili.



Secondo le nuove **Linee Guida di design per i servizi web della PA** ed il **KIT per i comuni**, messi a punto dal Team per la Trasformazione Digitale, il sito web istituzionale dell'ente deve infatti acquisire una finalità completamente nuova, focalizzandosi sulla **promozione dei servizi al cittadino e sull'erogazione dei servizi digitali**.

IL SITO SI COMPONE DI DUE PARTI:

- un'**area pubblica**, tra le altre informazioni spicca la sezione dedicata ai "servizi pubblici"; la struttura ad albero del sito è prestabilita, caratterizzata da tipologie di contenuto standard;
- un'**area riservata**, all'interno della quale il cittadino che si autentica, ad esempio, con SPID può fruire di tutti i servizi che l'Amministrazione comunale mette a sua disposizione.

A partire da quest'area, il cittadino può avviare le proprie istanze utilizzando il proprio PC o lo smartphone, in quanti tutta la modulistica online viene progettata in ottica mobile-first.

L'AREA PUBBLICA

SITO WEB ISTITUZIONALE



La nostra soluzione propone un modello di sito web istituzionale adatto a promuovere le azioni di governo dell'amministrazione attraverso tutti i canali e i dispositivi digitali disponibili (pc, tablet, smartphone, totem, monitor dedicati).

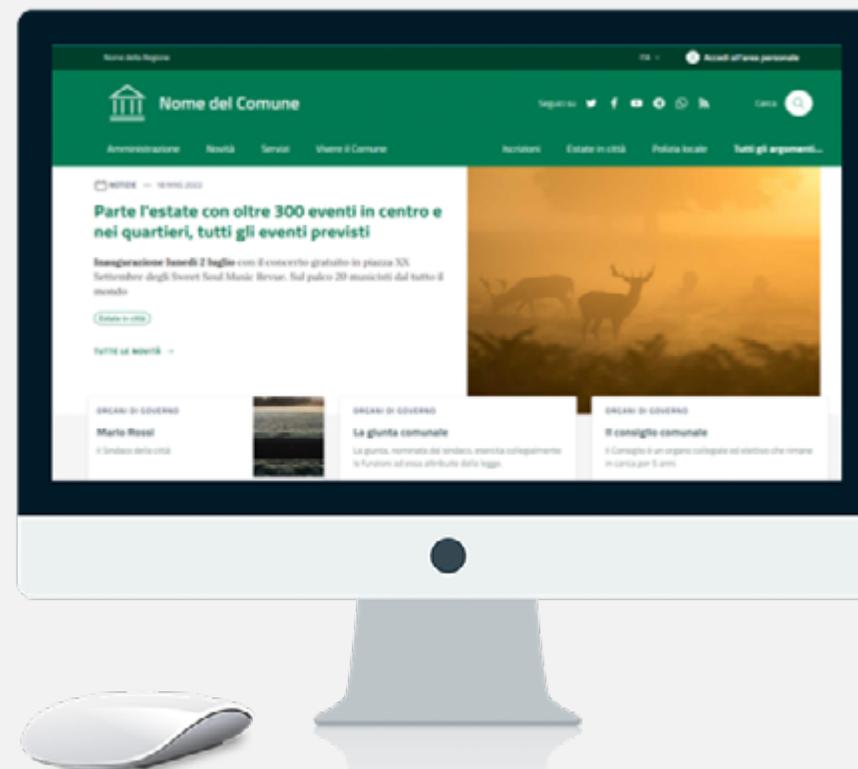
Conforme alle linee guida e alle nuove direttive di Design Italia (AgID), guida i redattori (funzionari, dirigenti, amministratori) ad organizzare facilmente il contenuto del sito istituzionale e a presentarlo in forma pubblica attraverso i modelli di contenuto già preimpostati.

LA PIATTAFORMA CONSENTE DI ESPORRE AL PUBBLICO TUTTI I CONTENUTI RELATIVI AI QUATTRO AMBITI SPECIFICI:

- Amministrazione locale
- Servizi al cittadino
- Notizie
- Documenti pubblici dell'amministrazione

IN PARTICOLARE, CONSENTE DI:

- gestire oltre 30 differenti tipologie di contenuto;
- gestire le relazioni che intercorrono tra i contenuti strutturati (es. tra un ufficio ed il suo responsabile o tra un ufficio e il luogo di ubicazione);
- garantire funzionalità e visualizzazioni innovative con una grafica accessibile;
- gestire flussi redazionali (workflow di pubblicazione dei contenuti);
- garantire l'interoperabilità attraverso **protocolli e formati standard e aperti**;
- fornire funzioni di ricerca avanzata per specifiche sezioni del sito, secondo il modello a filtri/faccette;
- fornire un **unico motore di ricerca generale**, che indicizzi con pesi diversi e configurabili (es: nomi di persone, nomi di servizi pubblici, competenze degli uffici) tutti i contenuti pubblicati sul sito, in base alle policy di accesso;
- fornire una semplice interfaccia per gli editor.



L'AREA RISERVATA AL CITTADINO



L'area riservata per il cittadino (ARC) è una sezione che, in base alle nuove linee guida per i servizi web delle PA, consente di rispettare compiutamente la **nuova definizione di sito web istituzionale** dell'Ente che presuppone anche un'**area riservata al Cittadino** all'interno della quale il cittadino può trovare tutte le pratiche che ha già avviato con l'Ente, la documentazione trasmessa dall'Ente o i messaggi che gli sono stati inviati nel tempo.

Attaverso l'area riservata, l'Ente fornisce al cittadino uno spazio con il quale attivare nuove istanze e monitorare lo stato di avanzamento delle richieste aperte attraverso i vari servizi digitali (ad esempio una richiesta appuntamento, domanda o segnalazione). Il cruscotto è accessibile via web (da smartphone e pc) attraverso le modalità di autenticazione previste (SPID).

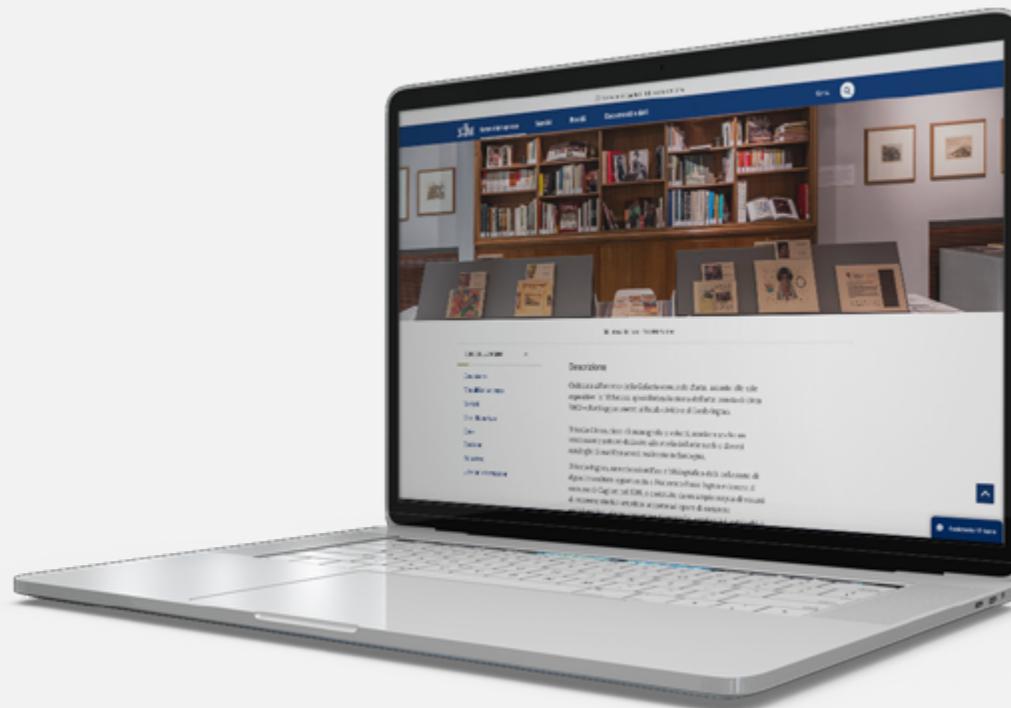
GLI ELEMENTI CHE CARATTERIZZANO L'ARC

Semplicità di utilizzo:

- abbattimento dei tipici ostacoli informatici legati alle modalità di autenticazione;
- adozione di interfacce utente particolarmente intuitive;
- accompagnamento nella compilazione delle informazioni grazie ad una guida "in linea".

Semplificazione della procedura in collaborazione con gli enti ed il riutilizzo dinamico dei dati che l'ente già possiede in formato digitale:

- comunicazione individuale, che prevede l'invio di messaggi personalizzati al cittadino (azione proattiva e automatica dei servizi);
- multicanalità, quindi la fruibilità dei servizi dai device che il cittadino desidera utilizzare, grazie al design responsive (approccio mobile-first) costruito sulle linee guida di Design Italia;
- trasparenza dei processi e delle informazioni.



TUTTI I SERVIZI A PORTATA DI CLICK



La tabella seguente mostra tutti i servizi digitali per il cittadino riconducibili a una delle cinque tipologie di flussi di interfaccia messe a disposizione dal team Designers Italia oltre ad una lista di servizi di Utilità sviluppati sulla piattaforma.

VANTAGGI ECONOMICI	DOMANDE CON GRADUATORIA	PERMESSI E AUTORIZZAZIONI
Agevolazioni scolastiche	Assegnazione alloggio	Accesso agli atti
Agevolazioni tributarie	Iscrizione all'asilo nido	Accesso ZTL
Assegno di maternità	Iscrizione alla scuola dell'infanzia	Parcheggio invalidi
Bonus economici	Partecipazione ad un concorso pubblico	Parcheggio per residenti
Domanda contributi	-	Pubblicazione di matrimonio
-	-	Occupazione suolo pubblico

Prenotazione appuntamenti, sede matrimonio, segnalazioni, SMS allerta meteo; altri da portali dedicati a una categoria specifica, es: contravvenzioni, tributi IMU, TARI, rimozione veicoli, ecc.

La soluzione che proponiamo supporta diverse tipologie di Web Services e **può essere facilmente integrata con qualsiasi sistema verticale** presente presso l'Ente, purché questo risulti in qualche modo interoperabile (ad esempio il sistema in uso presso la Polizia locale per la gestione delle contravvenzioni, rimozioni, ecc.).

PAGAMENTI DOVUTI	SERVIZI A PAGAMENTO	UTILITÀ
Canone CIMP	Mensa scolastica	Sms allerta meteo
Canone COSAP	Sepoltura di un defunto	Gestione appuntamenti
Canone idrico	Trasporto scolastico	Prenotazione sede matrimoni
Canone lampade votive	Partecipazione ad un concorso pubblico	Consultazione dati anagrafici
Contravvenzioni	-	Segnalazioni
Tributi IMU		Reclami





FASI PROGETTUALI

IL PROGETTO DI REALIZZAZIONE DEI SITI WEB DEI COMUNI SARÀ STRUTTURATO NELLE SEGUENTI FASI:

1. Analisi dell'esistente:

- analisi e rilievo dell'organizzazione del Comune, della pianta organica e dei contenuti esistenti;
- analisi e mappatura degli Uffici, dei Settori e delle Aree operative;
- raccolta procedimenti e servizi offerti dal Comune ai Cittadini (anche online);
- analisi e raccolta documenti per ciascun Ufficio (Moduli, Regolamenti ed altro).

2. Elaborazione proposta progettuale:

- proposta realizzativa (mappa del sito, riorganizzazione dei contenuti, ecc.);
- definizione della documentazione da migrare;
- presentazione del mockup del sito;
- approvazione del mockup;
- definizione dei Test da effettuare durante l'attività di UAT.

3. Realizzazione del sito Web del Comune coinvolto: durante questa fase verrà realizzato quanto concordato in sede di presentazione del mockup e dei relativi servizi.

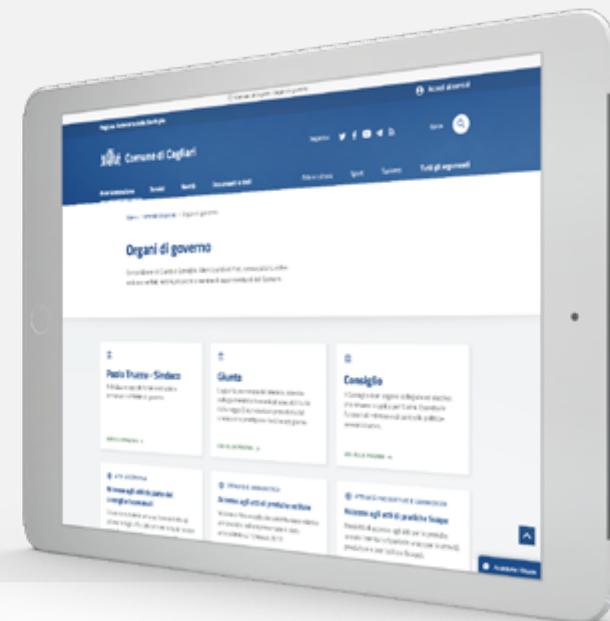
4. Predisposizione infrastruttura Cloud: fornitura dei requisiti tecnici e di dimensionamento per la predisposizione dell'infrastruttura.

5. Migrazione dati: fase in cui saranno migrati i dati concordati durante la fase due.

6. User Acceptance Testing (UAT): realizzazione dei test concordati durante la fase due.

7. Formazione.

8. Post-go-live: durante questa fase sarà a disposizione del Comune coinvolto un supporto telefonico, disponibile da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 18.00.





MIGRAZIONE DATI

LE ATTIVITÀ SARANNO RELATIVE ALLE SEGUENTI CATEGORIE:

- UNITÀ ORGANIZZATIVA
- PERSONA
- LUOGO
- NEWS
- EVENTO
- SERVIZIO
- DOCUMENTO
- SCHEDA STANDARD

AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

Per la realizzazione delle funzionalità dell' "Amministrazione Trasparente" e dell' "Albo Pretorio", si suggerisce caldamente a tutti i Comuni coinvolti di utilizzare servizi erogati da terze parti.

Infatti, tali garantiscono:

- L'adeguamento ai cambiamenti delle linee guida Agid.
- Le attività di pubblicazione e depubblicazione a norma di legge. Ove i Comuni coinvolti non volessero usufruire di tali servizi, Abaco metterà a disposizione sul proprio CMS la struttura dati conforme alle Linee Guida Agid.



TEMPISTICA



Viene qui di seguito mostrata una tempistica media del progetto di realizzazione per un Comune di piccole dimensioni, ovvero con un numero di abitanti inferiore a 5.000. Nei Comuni di questo tipo, le funzionalità realizzate sono quelle incluse nella dicitura "Cittadino Informato".

FASE	NOME FASE	sett.1	sett.2	sett.3	sett.4	sett.5	sett.6	sett.7	sett.8	sett.9-12
1	Analisi dell'esistente	■	■							
2	Elaborazione proposta progettuale		■	■						
3	Realizzazione del sito Web			■	■	■				
4	Predisposizione Infrastruttura									
5	Migrazione dati					■				
6	User Acceptance Testing (UAT)						■			
7	Formazione						■	■	■	
8	Post-go-live									■

La durata effettiva del progetto sarà condizionata alla disponibilità delle risorse che il Comune coinvolto metterà a disposizione per l'esecuzione del progetto. Nello specifico saranno richieste le seguenti risorse:

- **Referente del Comune coinvolto** - per l'intera durata del progetto.
- **Decisore del Comune coinvolto** - per le fasi 1, 2 e 6.

La documentazione cliente necessaria e le relative tempistiche saranno decise in fase di avvio del progetto. La documentazione concordata dovrà essere disponibile all'inizio di ogni singola fase.

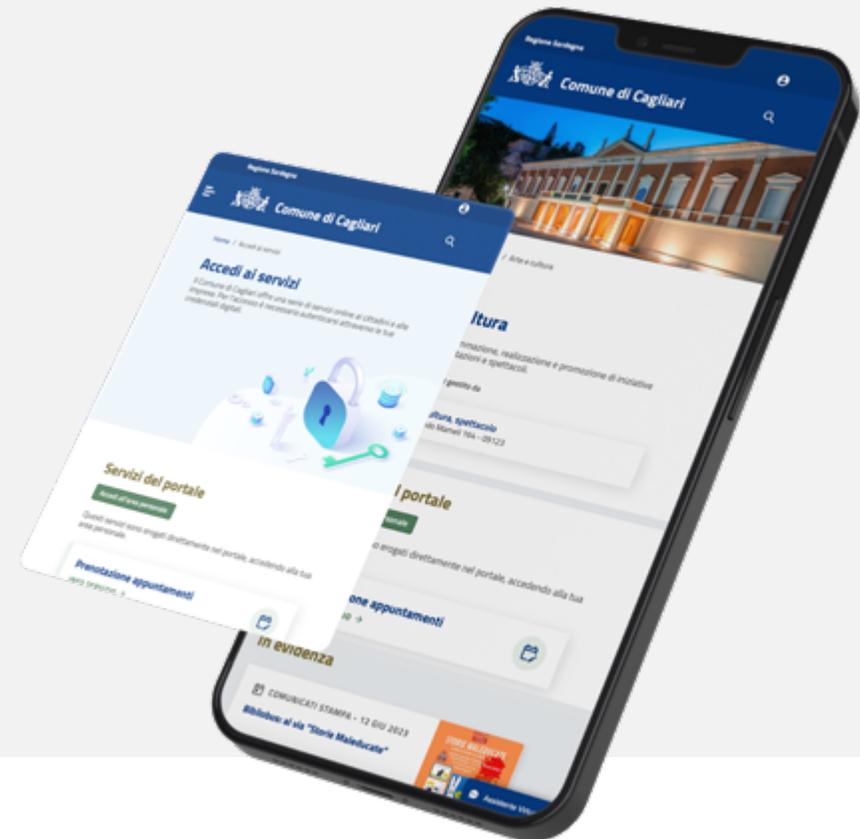
MANUTENZIONE EVOLUTIVA E PERSONALIZZAZIONI



- Le attività di manutenzione evolutiva verranno concordate con il responsabile del contratto in base alle necessità di modifica del sistema.
- Le attività di progettazione ed implementazione verranno svolte da persone qualificate (profilo: sviluppatore software senior).
- Le modifiche e gli sviluppi della componente applicativa verranno svolte secondo quanto raccomandato nell'Allegato D: "Guida alla presa in riuso di software open source" delle "Linee Guida di acquisizione e riuso di AgID".

IN PARTICOLARE, ABACO:

- prenderà in carico le richieste, proporrà delle soluzioni ed implementerà le modifiche, secondo le modalità previste al capitolo "Modifica del codice sorgente" delle Linee Guida;
- svolgerà il ruolo di maintainer della soluzione, secondo le modalità previste al capitolo "Interazione con il maintainer del progetto originale" delle Linee Guida;
- renderà pubblico il codice sorgente modificato, secondo le modalità previste al capitolo "Pubblicazione di codice open source non originato nel contesto della PA" delle Linee Guida.



CONDIZIONI ECONOMICHE DELLA PROPOSTA



REALIZZAZIONE DEL NUOVO SITO WEB DEL COMUNE CONFORMITÀ AGID

La versione base di riferimento del portale istituzionale si struttura nella realizzazione dell'Home page e delle sezioni di primo livello (es. Amministrazione, Novità, Servizi, Documenti e Dati).

Saranno poi configurate le pagine di secondo livello (es. Uffici, Organi di governo, ecc) che consentiranno di accedere al "Dettaglio dei contenuti" e ulteriormente ai "Contenuti".

• Per Comuni fino a 5.000 abitanti	€ 15.000,00
• Per Comuni da 5.000 a 20.000 abitanti	€ 20.000,00
• Per Comuni da 20.000 a 50.000 abitanti	€ 40.000,00

REALIZZAZIONE DI SERVIZI AL CITTADINO

La nostra proposta prevede la fornitura dei nostri applicativi per la P.A., sviluppati per far dialogare gli uffici dell'Ente ed i Cittadini in modo più semplice e veloce al fine di migliorare l'efficienza interna degli uffici comunali.

I servizi web proposti possono essere definiti dall'Ente tra quelli descritti nel bando "Misura 1.4.1 - Esperienza del cittadino nei servizi pubblici e relativi alle categorie: Urbanistica ed edilizia; Tributi e pagamenti; Servizio socio-assistenziali; Polizia Municipale; Istruzione, Formazione e Sport; Demografici ed elettorali; Certificati e documenti.

Per comuni fino a 5.000 abitanti

• Realizzazione di n. 1 Servizio web per il cittadino	€ 6.000,00
• Realizzazione pacchetto di n. 4 Servizi	€ 22.000,00

Per comuni da 5.000 a 20.000 abitanti

• Realizzazione di n. 1 Servizio web per il cittadino	€ 11.000,00
• Realizzazione pacchetto di n. 4 Servizi web per il cittadino	€ 40.000,00

Per comuni da 20.000 a 50.000 abitanti

• Realizzazione di n. 1 Servizio web per il cittadino	€ 18.000,00
• Realizzazione pacchetto di n. 4 Servizi web per il cittadino	€ 65.000,00

INDICAZIONI

Tutti gli importi sopra indicati devono essere considerati I.V.A. esclusa. La proposta è valida per conferme d'ordine entro il 30 settembre 2023. I prodotti sono disponibili sulla piattaforma MEPA.

Modalità di fatturazione

Per la realizzazione dei Siti Web e dei Servizi al cittadino 50% dopo la fase di kick off e 50% alla consegna.

Modalità di pagamento

Il pagamento dovrà essere effettuato entro 30 giorni dalla data della fattura.



PER MAGGIORI INFORMAZIONI

www.abacoassetmanagement.com

info@abacogroup.eu

Tel: 0376. 222181

