



COMUNE DI PORANO

PROGETTO PER L'ADESIONE ALLA MISURA PNRR 1.4.1

*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"

Rif. 2022-842

Sede Legale

Via Papa Giovanni XXI, 23
01100 Viterbo (VT)
P.IVA 01446590554

Contatti

Tel: +39 0761 1763771
Fax: +39 0761 1810143
E-mail: info@we-com.it
PEC: we-com@pec.it
Web: <https://www.we-com.it>

ISO 9001:2015
SERIE N° IT-126441



Viterbo, 01 marzo 2023

Spett.le
COMUNE DI PORANO
Piazza Carlo Alberto, 1
05010 – Porano (TR)

PEC: comune.porano@postacert.umbria.it

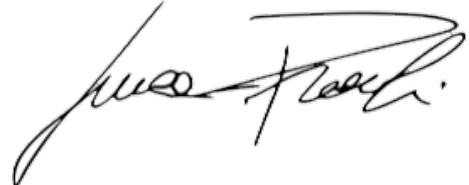
Oggetto: Rif. 2022-842 – Progetto per l'adesione alla Misura PNRR 1.4.1 "ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI"

Con la presente abbiamo il piacere di sottoporre alla Vostra attenzione la nostra migliore proposta relativa al progetto indicato in oggetto.

Approfittiamo per confermare, sin da ora, la massima disponibilità a eventuali ed ulteriori chiarimenti e/o integrazioni a quanto proposto e l'occasione ci è gradita per porgere i migliori saluti.

We-Com srl

L'Amministratore Unico
Luca Provvedi



Sede Legale

Via Papa Giovanni XXI, 23
01100 Viterbo (VT)
P.IVA 01446590554

Contatti

Tel: +39 0761 1763771
Fax: +39 0761 1810143
E-mail: info@we-com.it
PEC: we-com@pec.it
Web: <https://www.we-com.it>

ISO 9001:2015
SERIE N° IT-126441



Sommario

Premessa.....	4
Riferimenti normativi.....	4
Le linee guida AGID	8
Note metodologiche	8
Piattaforma tecnologica proposta	10
Servizi oggetto della richiesta di finanziamento	12
Obiettivi posti dal bando	12
Effort richiesti.....	13
Pianificazione e Gantt di progetto	14
CONDIZIONI ECONOMICHE.....	Errore. Il segnalibro non è definito.

A decorative graphic consisting of several overlapping circles in shades of gray and blue, located in the bottom left corner of the page.

Sede Legale

Via Papa Giovanni XXI, 23
01100 Viterbo (VT)
P.IVA 01446590554

Contatti

Tel: +39 0761 1763771
Fax: +39 0761 1810143
E-mail: info@we-com.it
PEC: we-com@pec.it
Web: <https://www.we-com.it>

ISO 9001:2015
SERIE N° IT-126441



Premessa

Il documento descrive le modalità, i servizi e le metodologie progettate per il raggiungimento degli obiettivi previsti all'interno dell'Investimento 1.4.1 – “Esperienza del cittadino nei servizi pubblici” a valere sul PNRR.

I Target europei previsti per la Misura 1.4.1 sono i seguenti:

- M1C1-140, da conseguirsi entro dicembre 2024: Miglioramento della qualità e dell'utilizzabilità dei servizi pubblici digitali T1 - Amministrazioni che aderiscono a un modello e un sistema progettuale comuni che semplificano l'interazione con gli utenti e facilitano la manutenzione per gli anni a venire (40%);
- M1C1-148, da conseguirsi entro giugno 2026: Miglioramento della qualità e dell'utilizzabilità dei servizi pubblici digitali T2 - Amministrazioni che aderiscono a un modello e un sistema progettuale comuni che semplificano l'interazione con gli utenti e facilitano la manutenzione per gli anni a venire (80%).

Riferimenti normativi

L'Avviso è emanato in attuazione della seguente normativa:

- a.** Regolamento (UE, Euratom) 2018/1046, che stabilisce le regole finanziarie applicabili al bilancio generale dell'Unione, che modifica i Regolamenti (UE) n. 1296/2013, n. 1301/2013, n. 1303/2013, n. 1304/2013, n. 1309/2013, n. 1316/2013, n. 223/2014, n. 283/2014 e la decisione n. 541/2014/UE e abroga il regolamento (UE, Euratom) n. 966/2012.
- b.** Regolamento (UE) 2021/241, che istituisce il dispositivo per la ripresa e la resilienza.
- c.** Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) valutato positivamente con Decisione del Consiglio ECOFIN del 13 luglio, notificata all'Italia dal Segretariato generale del Consiglio con nota LT 161/21, del 14 luglio 2021.
- d.** Missione 1 – Componente 1 – Asse 1, Misura 1.4.1 “Esperienza del cittadino nei servizi pubblici” con una dotazione complessiva di 613.000.000,00 euro.
- e.** Articolo 17 del Regolamento UE 2020/852 che definisce gli obiettivi ambientali, tra cui il principio di non arrecare un danno significativo (DNSH, “Do no significant harm”) e la Comunicazione della Commissione UE 2021/C 58/01 recante «Orientamenti tecnici sull'applicazione del principio “non arrecare un danno significativo” a norma del Regolamento sul dispositivo per la ripresa e la resilienza».
- f.** Regolamento 2021/1060 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 giugno 2021, recante le disposizioni comuni applicabili al Fondo europeo di sviluppo regionale, al Fondo sociale europeo Plus, al Fondo di coesione, al Fondo per una transizione giusta, al Fondo europeo per gli affari marittimi, la pesca e l'acquacoltura, e le regole finanziarie applicabili a tali fondi e al Fondo Asilo, migrazione e integrazione, al Fondo Sicurezza interna e allo Strumento di sostegno finanziario per la gestione delle frontiere e la politica dei visti.

Sede Legale

Via Papa Giovanni XXI, 23
01100 Viterbo (VT)
P.IVA 01446590554

Contatti

Tel: +39 0761 1763771
Fax: +39 0761 1810143
E-mail: info@we-com.it
PEC: we-com@pec.it
Web: <https://www.we-com.it>

ISO 9001:2015
SERIE N° IT-126441



- g.** Decreto-legge del 31 maggio 2021, n. 77, coordinato con la legge di conversione 29 luglio 2021, n. 108, recante: «Governance del Piano nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure».
- h.** Decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, coordinato con la legge di conversione 6 agosto 2021, n. 113, recante: «Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionali all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l'efficienza della giustizia» che, tra l'altro, al secondo periodo del comma 1 dell'articolo 7 prevede che "Con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro dell'economia e delle finanze, si provvede alla individuazione delle amministrazioni di cui all'articolo 8, comma 1, del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77".
- i.** Art. 12 della legge 7 agosto 1990, n. 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi".
- j.** Art. 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69, "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".
- k.** Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 30 luglio 2021 di istituzione nell'ambito del Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei ministri dell'Unità di missione di livello dirigenziale ai sensi dell'art.8, comma, 1 del citato decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77.
- l.** Decreto interministeriale del Ministro per l'Innovazione tecnologica e la transizione digitale di concerto con il Ministro dell'economia e finanze, del 24 settembre 2021, di organizzazione dell'Unità di Missione del Dipartimento per la Trasformazione Digitale, ai sensi dell'art. 8 del citato decreto-legge del 31 maggio 2021, n. 77.
- m.** Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 6 agosto 2021 e s.m.i., relativo all'assegnazione delle risorse in favore di ciascuna Amministrazione titolare degli investimenti del PNRR e corrispondenti milestone e target.
- n.** Articolo 1, comma 1042 della legge 30 dicembre 2020, n. 178 ai sensi del quale con uno o più decreti del Ministro dell'economia e delle finanze sono stabilite le procedure amministrativo-contabili per la gestione delle risorse di cui ai commi da 1037 a 1050, nonché le modalità di rendicontazione della gestione del Fondo di cui al comma 1037.
- o.** Articolo 1, comma 1043, secondo periodo della legge 30 dicembre 2020, n. 178, ai sensi del quale al fine di supportare le attività di gestione, di monitoraggio, di rendicontazione e di controllo delle componenti del Next Generation EU, il Ministero dell'economia e delle finanze - Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato sviluppa e rende disponibile un apposito sistema informatico;
- p.** Decreto-legge 10 settembre 2021, n. 121, convertito con modificazioni dalla legge 9 novembre 2021, n. 156 recante «Disposizioni urgenti in materia di investimenti e sicurezza delle infrastrutture, dei trasporti e della circolazione stradale, per la funzionalità del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, del Consiglio superiore dei lavori pubblici e dell'Agenzia nazionale per la sicurezza delle infrastrutture stradali e autostradali».
- q.** Decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152, convertito con modificazioni dalla legge. 29 dicembre 2021, n. 233, recante "Disposizioni urgenti per l'attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e per la prevenzione delle infiltrazioni mafiose";

Sede Legale

Via Papa Giovanni XXI, 23
01100 Viterbo (VT)
P.IVA 01446590554

Contatti

Tel: +39 0761 1763771
Fax: +39 0761 1810143
E-mail: info@we-com.it
PEC: we-com@pec.it
Web: <https://www.we-com.it>

ISO 9001:2015
SERIE N° IT-126441



- r.** Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 15 settembre 2021 che definisce le modalità, le tempistiche e gli strumenti per la rilevazione dei dati di attuazione finanziaria, fisica e procedurale relativa a ciascun progetto finanziato nell'ambito del PNRR, nonché dei milestone e target degli investimenti e delle riforme e di tutti gli ulteriori elementi informativi previsti nel Piano necessari per la rendicontazione alla Commissione Europea.
- s.** Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze dell'11 ottobre 2021 che definisce procedure amministrative contabili in ordine alla gestione del Fondo di rotazione, al flusso degli accreditati, alle richieste di pagamento, alle modalità di rendicontazione per l'attuazione dell'iniziativa Next Generation EU Italia.
- t.** Circolare del 14 ottobre 2021, n. 21 del Ministero dell'economia e delle finanze - Dipartimento della ragioneria generale dello Stato - Servizio centrale per il PNRR, recante "Trasmissione delle Istruzioni Tecniche per la selezione dei progetti PNRR";
- u.** Circolare del 29 ottobre 2021, n. 25 del Ministero dell'economia e delle finanze - Dipartimento della ragioneria generale dello Stato - Servizio centrale per il PNRR recante "Rilevazione periodica avvisi, bandi e altre procedure di attivazione degli investimenti";
- v.** Circolare del 30 dicembre 2021, n. 32 del Ministero dell'economia e delle finanze - Dipartimento della ragioneria generale dello Stato - Servizio centrale per il PNRR recante "Guida operativa per il rispetto del principio di non arrecare danno significativo all'ambiente";
- w.** Circolare del 31 dicembre 2021, n. 33 del Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato - Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) recante "Nota di chiarimento sulla Circolare del 14 ottobre 2021, n. 21 – Trasmissione delle Istruzioni Tecniche per la selezione dei progetti PNRR – Addizionalità, finanziamento complementare e obbligo di assenza del c.d. doppio finanziamento";
- x.** Circolare del 18 gennaio 2022, n. 4 del Ministero dell'economia e delle finanze - Dipartimento della ragioneria generale dello Stato - Servizio centrale per il PNRR recante "Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) - art. 1 comma 1 del decreto-legge n. 80 del 2021- indicazioni attuative";
- y.** Circolare del 24 gennaio 2022, n. 6 del Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato – recante "Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) – Servizi di assistenza tecnica per le Amministrazioni titolari di interventi e soggetti attuatori del PNRR";
- z.** Circolare del 10 febbraio 2022, n. 9 del Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato – recante "Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) – Trasmissione delle Istruzioni tecniche per la redazione dei sistemi di gestione e controllo delle amministrazioni centrali titolari di interventi del PNRR";
- aa.** Decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 settembre 2020, n. 120, recante «Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale» e in particolare l'articolo 41, comma 1, che modifica l'art.11 della legge 16 gennaio 2003, n.3, istitutiva del CUP, prevedendo che "Gli atti amministrativi anche di natura regolamentare adottati dalle Amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, che dispongono il finanziamento pubblico o autorizzano l'esecuzione di progetti d'investimento pubblico, sono nulli in assenza dei corrispondenti codici di cui al comma 1 che costituiscono elemento essenziale dell'atto stesso".

Sede Legale

Via Papa Giovanni XXI, 23
01100 Viterbo (VT)
P.IVA 01446590554

Contatti

Tel: +39 0761 1763771
Fax: +39 0761 1810143
E-mail: info@we-com.it
PEC: we-com@pec.it
Web: <https://www.we-com.it>

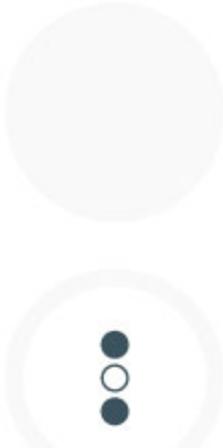
ISO 9001:2015
SERIE N° IT-126441



bb. Legge 16 gennaio 2003, n. 3, recante “Disposizioni ordinamentali in materia di pubblica amministrazione” e, in particolare, l’articolo 11, comma 2-bis, ai sensi del quale “Gli atti amministrativi anche di natura regolamentare adottati dalle Amministrazioni di cui all’articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, che dispongono il finanziamento pubblico o autorizzano l’esecuzione di progetti di investimento pubblico, sono nulli in assenza dei corrispondenti codici di cui al comma 1 che costituiscono elemento essenziale dell’atto stesso;

cc. Delibera del CIPE n. 63 del 26 novembre 2020 che introduce la normativa attuativa della riforma del CUP.

dd. Articolo 25, comma 2, del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66 che, al fine di assicurare l’effettiva tracciabilità dei pagamenti da parte delle pubbliche amministrazioni prevede l’apposizione del codice identificativo di gara (CIG) e del Codice unico di Progetto (CUP) nelle fatture elettroniche ricevute.



Sede Legale

Via Papa Giovanni XXI, 23
01100 Viterbo (VT)
P.IVA 01446590554

Contatti

Tel: +39 0761 1763771
Fax: +39 0761 1810143
E-mail: info@we-com.it
PEC: we-com@pec.it
Web: <https://www.we-com.it>

ISO 9001:2015
SERIE N° IT-126441



Le linee guida AGID

Le linee guida si propongono di accompagnare la Pubblica Amministrazione nella definizione di un'identità visiva più chiara, che migliori il dialogo con il cittadino e la fruizione delle informazioni e dei servizi online. Forniscono alle amministrazioni una grafica coerente, un'architettura dell'informazione semplificata e funzionale, una standardizzazione dei principali elementi componenti tecnici del sito web. Sono state presentate nel novembre del 2015 e sono consultabili sulla piattaforma design.italia.it. Elaborate da AgID, dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, con il determinante contributo di associazioni e società del settore. Il sito del Governo Italiano e del Dipartimento della Funzione Pubblica sono stati i primi ad adeguarsi alle nuove linee guida. Sono seguiti il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, degli Affari Esteri, del Lavoro ed entro il 2016 si adegueranno altri due Ministeri di primario rilievo. Da luglio 2016 sono disponibili gli elementi progettuali e tecnici anche per le PA locali, e i Comuni pilota di Biella, Matera e Venezia, oltre alla Regione Sardegna, hanno già pubblicato i loro nuovi siti istituzionali. Le linee guida costituiscono un progetto in continuo aggiornamento, grazie anche ai riscontri ricevuti da utenti, designer e sviluppatori. Entro il 2016, sempre su design.italia.it, saranno resi disponibili strumenti, informazioni tecniche e funzionali per sviluppatori, progettisti e redattori.

Note metodologiche

Alla luce del quadro normativo sopra esposto, al fine di raggiungere gli obiettivi richiesti, le attività da porre in essere per le varie casistiche sono:

Siti comunali

Il modello adottato da We-Com per i siti dei Comuni non solo favorisce il rispetto delle normative vigenti ma anticipa anche alcuni standard a livello europeo di trasparenza e user-centricity. Il modello si pone lo scopo di promuovere la digitalizzazione e migliorare l'esperienza dei Cittadini, attraverso strumenti e componenti predefiniti, a supporto della progettazione e dello sviluppo. Il modello tiene inoltre in considerazione le necessità di tutti gli stakeholder coinvolti: cittadini, enti, i veri e propri utilizzatori del modello, e le figure operative che lo dovranno implementare.

Servizi al cittadino

In continuità con lo sviluppo del modello di sito comunale avviato dal Team per la Trasformazione Digitale, il DTD ha svolto una attività di ricerca, progettazione e realizzazione di flussi di servizi comunali. Tale attività:

- estende gli obiettivi già descritti del modello di sito comunale, mutuandoli sul campo dei servizi;
- incorpora l'applicazione degli standard di 'user centricity' e trasparenza impostati a livello europeo, sia rispetto ai flussi di interazione che a usabilità e accessibilità delle schermate. In particolare sono state sintetizzate cinque tipologie di flussi di servizio ricorrenti, attraverso

Sede Legale

Via Papa Giovanni XXI, 23
01100 Viterbo (VT)
P.IVA 01446590554

Contatti

Tel: +39 0761 1763771
Fax: +39 0761 1810143
E-mail: info@we-com.it
PEC: we-com@pec.it
Web: <https://www.we-com.it>

ISO 9001:2015
SERIE N° IT-126441



servizi per il cittadino per natura molto eterogenei tra loro, cioè pattern ripetibili di moduli e schermate che costituiscono l'interfaccia di fruizione del servizio digitale per il cittadino.

A seguito di:

- un'analisi e prioritizzazione in funzione dello stato di diffusione territoriale e frequenza di utilizzo;
- un'analisi e prioritizzazione, in funzione dello stato attuale di digitalizzazione e dei livelli di fruibilità;
- un'analisi tipologica dei servizi e degli step necessari alla loro erogazione;
- un processo di progettazione e validazione dei modelli di erogazione desiderati futuri.

A decorative graphic in the bottom left corner consisting of several overlapping circles of varying shades of gray and white, with a small black circle in the center of the bottom-most circle.

Sede Legale

Via Papa Giovanni XXI, 23
01100 Viterbo (VT)
P.IVA 01446590554

Contatti

Tel: +39 0761 1763771
Fax: +39 0761 1810143
E-mail: info@we-com.it
PEC: we-com@pec.it
Web: <https://www.we-com.it>

ISO 9001:2015
SERIE N° IT-126441



Piattaforma tecnologica proposta

CARATTERISTICHE PROGETTUALI DEL PORTALE

Forti della nostra esperienza e professionalità nel campo della valorizzazione delle aziende, basiamo la nostra proposta sulla realizzazione di portali moderni, aggiornabili e affidabili. L'uso sinergico di HTML5+CSS3+Javascript ci porta a proporre siti web con layout fluido che possa adattarsi ad ogni dispositivo e non essere, nel caso degli smartphone, la versione miniaturizzata ed illeggibile dei siti stesso. Tali siti, nella sua articolazione in categorie e in servizi, tengono conto delle caratteristiche e delle esigenze degli utenti/clienti favorendo da un lato un'alta visibilità dei contenuti e dall'altro una facilità di utilizzo. Di seguito sono mostrate le soluzioni tecniche che si adotteranno per la realizzazione del nuovo portale web, suddivise per categorie d'intervento. Per ottimizzare tutti i processi e mettere a disposizione gli strumenti amministrativi utili e semplici nel loro impiego e soprattutto ridurre drasticamente la produzione del cartaceo, lo stesso sarà strutturato seguendo un flusso di pubblicazione e gestione delle operatività intuitive, in osservanza delle linee guida AgID, che permetterà di gestire facilmente i contenuti da pubblicare.

Piattaforma Open Source Il nuovo Portale Web sarà realizzato su piattaforma Wordpress, ottenuta sfruttando esclusivamente tecnologia open source. Ciò implicherà, quindi, l'assenza di obblighi di acquisto delle licenze, con conseguente abbassamento dei costi di produzione e gestione. Inoltre, la piattaforma sarà personalizzabile e aperta a ogni tipo di intervento strutturale futuro, sia esso tecnico o grafico. L'originalità delle funzionalità permette la gestione dei contenuti, anche senza avere alcun tipo di esperienza nei processi amministrativi standard, rendendosi in tal modo utilizzabile da chiunque.

Scalabilità L'impiego della tecnologia sopra indicata offre un'altissima scalabilità della piattaforma, rendendola quindi aperta e flessibile ad ogni tipologia di modifica ed implementazioni di funzionalità associate a servizi in essere o di nuova ingegnerizzazione. Tale premessa vede dunque, come unico limite, la dimensione fisica e lo spazio degli Hard Disk impiegati nel server, lasciando intuire una perfetta assenza di reali limiti progettuali e/o tecnici di sviluppo.

Interoperabilità e compatibilità Il sistema sarà reso disponibile per un utilizzo da tutti i sistemi operativi, attraverso un'interfaccia web, e quindi permetterà l'accesso da ogni dispositivo capace di navigare su internet (smartphone, tablet e computer). Inoltre, il sistema verrà progettato ad hoc per adattarsi al tipo di dispositivo utilizzato. Questo significa che avrà un'interfaccia adattiva, cioè capace di riconfigurarsi dinamicamente in base alla dimensione del display e la grafica sarà opportunamente realizzata per consentire un facile utilizzo delle funzionalità, indipendentemente dalle caratteristiche del terminale, con cui si accede. Infine, il sistema sarà testato in modo da poter essere utilizzato mediante tutti i Browser web disponibili.

Usabilità In ottica dell'utilizzo degli strumenti e delle informazioni presenti sul nuovo portale, saranno predisposte tutte quelle funzionalità che consentiranno l'utilizzo del sito per tutto il pubblico diversamente abile. La conformità alle direttive di accessibilità sarà garantita da una risorsa altamente qualificata ed impegnata appositamente nello studio di soluzioni specifiche, che opererà per tutta la fase di programmazione della piattaforma.

Sede Legale

Via Papa Giovanni XXI, 23
01100 Viterbo (VT)
P.IVA 01446590554

Contatti

Tel: +39 0761 1763771
Fax: +39 0761 1810143
E-mail: info@we-com.it
PEC: we-com@pec.it
Web: <https://www.we-com.it>

ISO 9001:2015
SERIE N° IT-126441



Sicurezza Nel Sistema sarà previsto, ovviamente, un controllo delle credenziali di accesso, in modo che siano soddisfatti i requisiti minimi di sicurezza informatica, per la tutela e l'integrità dei dati. L'intera piattaforma sarà modulare, in altre parole tutte le funzionalità di gestione amministrativa verranno configurate in moduli e sotto-moduli funzionali. L'amministratore di sistema sarà in grado, grazie all'impostazione di permessi, di configurare gli accessi alle varie funzionalità e di gestire le autorizzazioni che caratterizzeranno ogni operatore, definendo di conseguenza il ruolo e le potenzialità.

CARATTERISTICHE DEI SERVIZI AL CITTADINO

Integrata "nativamente" con gli altri moduli del sistema informativo gestionale URBI Smart, la soluzione per la gestione dei Servizi a Domanda Individuale - SDI è stata pensata per consentire ai Comuni o alle società specializzate di gestire la riscossione delle rette relative a tali servizi. In particolare, consente di effettuare il calcolo delle rette in diverse modalità e, grazie a un potente e versatile programma di parametrizzazione, permette di personalizzare in autonomia i regolamenti tariffari.

In generale, la soluzione consente di gestire tutti i servizi che prevedono il pagamento di un corrispettivo.

Di seguito, un elenco dei servizi più significativi gestiti:

- refezione scolastica
- trasporto alunni (scuolabus)
- scuole materne
- pre e post scuola
- asili nido
- spazi gioco
- centri estivi
- attività sportive (corsi di ginnastica, nuoto ecc.)
- accompagnamento diversamente abili
- assistenza domiciliare, telesoccorso, pasti a domicilio
- lampade votive
- attività culturali (corsi di musica, fotografia ecc)
- graduatorie di accesso ai servizi
- assegnazione delle tariffe
- rilevazione delle presenze/assenze degli utenti
- bollettazione e fatturazione delle rette
- servizi pagati con conto tessera a scalare
- diverse modalità di pagamento (pagamento on line tramite carta di credito, bonifico bancario, MAV, SEPA SDD, postazioni pos virtuali)
- solleciti di pagamento
- recupero del credito.

Inoltre, sono disponibili stampe e rendicontazioni su dati economici e relativi alle presenze in formato PDF/Excel.

La soluzione consente di personalizzare le Form di iscrizione on line ai servizi.

Sede Legale

Via Papa Giovanni XXI, 23
01100 Viterbo (VT)
P.IVA 01446590554

Contatti

Tel: +39 0761 1763771
Fax: +39 0761 1810143
E-mail: info@we-com.it
PEC: we-com@pec.it
Web: <https://www.we-com.it>

ISO 9001:2015
SERIE N° IT-126441



In presenza del protocollo URBI Smart le domande presentate vengono protocollate e fascicolate in automatico, e contestualmente, come previsto dall'articolo 18 bis della legge 241/90, viene rilasciata ricevuta di protocollazione al cittadino.

I dati inseriti dall'utente confluiscono nel Back Office SDI per consentire la gestione delle domande, sulla base delle modalità di iscrizione ai servizi definite dall'Ente.

Servizi oggetto della richiesta di finanziamento

Si riportano di seguito i servizi inseriti dall'Ente all'interno della Domanda di partecipazione all'Avviso Pubblico 'Investimento 1.4.1 ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI

Numero	Servizi inseriti nel piano di migrazione	Stato della migrazione
1	Richiedere l'accesso agli atti	Attività da avviare
2	Richiedere permesso occupazione suolo pubblico	Attività da avviare
3	Presentare domanda per un contributo	Attività da avviare
4	Pagare canone COSAP	Attività da avviare
5	SITO INTERNET (PACCHETTO CITTADINO INFORMATO)*	Attività da avviare

Autenticazione ai servizi con identità digitale

Il D.Lgs 179/2016, ha portato significative modifiche all'art. 64 del CAD, rimarcando la priorità del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese (SPID) tra le modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle Pubbliche Amministrazioni (in affiancamento alla CIE - Carta d'identità elettronica e alla CNS - Carta Nazionale dei Servizi) ed eliminando la possibilità di utilizzare "credenziali fai da te" (es. login e password consegnate ai cittadini).

- D.Lgs. 82/2005 (CAD) così come modificato dal D.Lgs. 179/2016: Art. 64 "Modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni".
- D.P.C.M. 24/10/2014 Pubblicato in G.U. n 285 del 09/12/2014 "Definizione delle caratteristiche del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID), nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese".
- Determinazione AgID n. 44 del 28/07/2015.
- Determinazione AgID n. 189 del 22/07/2016 che contiene tutti gli aggiornamenti del "Regolamento SPID: accreditamento gestori" e del "Regolamento modalità attuative".
- Determinazione AgID n. 239 del 07/10/2016 che consente anche ai privati di accedere al sistema SPID in qualità di fornitore dei servizi.

Sede Legale

Via Papa Giovanni XXI, 23
01100 Viterbo (VT)
P.IVA 01446590554

Contatti

Tel: +39 0761 1763771
Fax: +39 0761 1810143
E-mail: info@we-com.it
PEC: we-com@pec.it
Web: <https://www.we-com.it>

ISO 9001:2015
SERIE N° IT-126441



Obiettivi posti dal bando

Per quanto riguarda i siti comunali, l'obiettivo dell'avviso è di mettere a disposizione dei cittadini interfacce coerenti, fruibili e accessibili, secondo il modello di sito comunale, e in conformità con le Linee guida emanate ai sensi del CAD e l'e-government benchmark relativamente agli indicatori della 'user-centricity' e della trasparenza, come indicato dall'Egovernment benchmark Method Paper 2020-2023.

Per quanto riguarda i servizi digitali per il cittadino, l'obiettivo dell'avviso è di mettere a disposizione dei cittadini una serie di procedure erogate a livello comunale, tramite interfacce coerenti, fruibili e accessibili, con flussi di servizio quanto più uniformi, trasparenti e utente-centrici.

Effort richiesti

La realizzazione del progetto implica il coinvolgimento di una gamma di figure professionali incaricate dell'esecuzione delle singole fasi progettuali.

La tabella che segue riporta gli effort necessari alla realizzazione del progetto espressi in giornate/uomo.

Figura professionale	Attività	Effort (ORE)
Capo Progetto	Supervisiona e coordina le fasi di pianificazione, avvio, esecuzione, controllo e chiusura del progetto	8
Analista programmatore	Si occupa della realizzazione ed il rilascio dei servizi offerti	70
Web designer	Progetta e sviluppa siti web, portali e web applications, curandone l'aspetto grafico, la semplicità di navigazione e la compatibilità con i vari dispositivi con l'obiettivo di ottimizzare la User Experience, ovvero l'esperienza dell'utente all'interno del sito	22
Consulente applicativo	Esegue le fasi di configurazione, avvio, affiancamento e formazione i singoli servizi applicativi	80
E-government Specialist	Supporta l'Ente nell'attuazione delle procedure di partecipazione all'avviso pubblico	4

Sede Legale

Via Papa Giovanni XXI, 23
01100 Viterbo (VT)
P.IVA 01446590554

Contatti

Tel: +39 0761 1763771
Fax: +39 0761 1810143
E-mail: info@we-com.it
PEC: we-com@pec.it
Web: <https://www.we-com.it>

ISO 9001:2015
SERIE N° IT-126441



Pianificazione e Gantt di progetto

Gli operatori We-Com provvederanno, in collaborazione con gli uffici dell'Ente, a definire le operatività e le metodologie di configurazione e personalizzazione delle procedure necessarie ad una corretta pianificazione e realizzazione del progetto.

Pertanto, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi e nel rispetto dei vincoli di tempo e risorse, siamo a condividere una proposta di avvio delle procedure.

Si allega di seguito un Gantt che riepiloga le varie fasi di avviamento.

Le suddette pianificazioni sono da ritenersi valide fino alla data di validità dell'offerta.

Superata tale data senza una formale accettazione della proposta progettuale, la pianificazione lavori potrà essere soggetta a modifiche.

Gantt Generale

AZIONE	2023								
	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre
Realizzazione sito internet									
Attivazione servizi									
configurazione servizi al cittadino i									
Formazione									

Sede Legale

Via Papa Giovanni XXI, 23
 01100 Viterbo (VT)
 P.IVA 01446590554

Contatti

Tel: +39 0761 1763771
 Fax: +39 0761 1810143
 E-mail: info@we-com.it
 PEC: we-com@pec.it
 Web: <https://www.we-com.it>

ISO 9001:2015
 SERIE N° IT-126441



Servizi di assistenza URBI Smart

Help Desk, assistenza immediata

Per risolvere rapidamente problematiche tecniche o ottenere supporto tecnico e professionale la We-Com mette a disposizione tecnici specializzati che garantiscono assistenza Help Desk in tempo reale. Il servizio è attivo continuativamente dalle 9:00 alle 18:00 per tutta la durata del contratto.

Assistenza Web on-line

Il sistema permette di essere ricontattati direttamente dal servizio di assistenza attraverso la compilazione di un form preimpostato (accessibile da ogni pagina dell'applicativo URBI che riconosce in automatico l'utente) con la quale inoltrare, mediante la rete internet, la richiesta di assistenza con i seguenti vantaggi:

- ✓ Estrema praticità di utilizzo e gestione veloce e ottimizzata delle richieste
- ✓ Iter e report della lavorazione della richiesta di assistenza
- ✓ Maggiore disponibilità di tempo e niente attese per linee telefoniche occupate

Formazione in loco

È riservata un'attenzione specifica alla formazione degli utenti. La soddisfazione del cliente, il periodico rilevamento dei livelli di conoscenza acquisita e di eventuali ed ulteriori fabbisogni formativi su specifiche funzionalità delle procedure, non è per noi strumento di marketing, ma mezzo attraverso il quale riuscire a mantenere elevati livelli qualitativi nell'erogazione dei nostri servizi. I nostri istruttori, sono innanzitutto esperti professionisti che associano, ad una specifica e sempre aggiornata conoscenza normativa, l'expertise tecnico legato ad una profonda conoscenza della procedura utilizzata, che si avvale anche di un bagaglio di esperienze su cui fa premio il fatto di assistere giorno per giorno molti clienti che nel corso del tempo hanno presentato una vastissima gamma di casistiche particolari. La somministrazione dei servizi di formazione prevede il supporto di nostri tecnici specializzati direttamente negli uffici dell'Ente. Tale modalità appare indispensabile nella fase di start-up del nuovo sistema per rendere gli operatori, dirigenti, funzionari e dipendenti dell'Ente, in grado di operare con il nuovo programma gestionale. L'obiettivo è quello di far raggiungere al Personale dell'Ente la completa autonoma funzionalità.

I nostri tecnici e consulenti individueranno gli interessati ad una procedura particolare e predisporranno un piano specifico formativo. In questa fase sono previste attività d'impostazione di base della soluzione URBI e un programma formativo (compreso nel costo indicato nel preventivo) suddivise come di seguito:

Attività di formazione	Ore Formative
Utilizzo sito internet	6
Utilizzo servizi al cittadino	6
TOTALE	12

Sede Legale

Via Papa Giovanni XXI, 23
01100 Viterbo (VT)
P.IVA 01446590554

Contatti

Tel: +39 0761 1763771
Fax: +39 0761 1810143
E-mail: info@we-com.it
PEC: we-com@pec.it
Web: <https://www.we-com.it>

ISO 9001:2015
SERIE N° IT-126441

