

## **Convenzione**

**tra la T.A.S.K. S.r.l. ed il Comune di SARNANO**

**per l'adesione al SINP ed ai servizi del relativo centro servizi**

-oOo-

**T r a**

Il Sig. Giorgio Bottacchiari Amministratore unico della T.A.S.K. S.r.l. avente sede in Macerata, nato a Camerino (MC) il 01/11/1956 domiciliato per la sua carica in via G. B. Velluti n. 41, 62010 Piediripa di Macerata, in seguito anche "Società"

**e**

Il Sig. Luca Piergentili, Sindaco del Comune di Sarnano (MC), nato a Sarnano (MC) il 19.01.1973 e domiciliato per la sua carica in Sarnano (MC) Via Giacomo Leopardi n. 1, in nome e per conto del Comune di Sarnano, codice fiscale 00140670431 ai sensi del D.P.R. 267/2000, in seguito anche "L'Ente" entrambe cumulativamente le "Parti" e, singolarmente, la "Parte"

### **P r e m e s s o:**

Che la Provincia di Macerata ha avviato nel 1997 il progetto SINP, con l'obiettivo di dotare tutto il territorio di un progetto comune in materia di e-government attraverso la presenza di un supporto tecnologico organizzativo e gestionale comune, intendendo con ciò ottimizzare gli sforzi e gli investimenti nonché contrastare il digital divide.

Che la Provincia di Macerata con atto del Consiglio n. 24 del 29/4/1999, esecutivo ai sensi di legge, ha deliberato di costituire una società a responsabilità limitata ai sensi degli artt. 2472 e segg. C.c. e dell'art. 22 Legge n. 142/90 e che lo scopo sociale della suddetta Società consiste sinteticamente nella gestione del Sistema Informativo della provincia e del relativo centro servizi territoriale, che espleta attività di progettazione, realizzazione, coordinamento e gestione di progetti a supporto del territorio nelle problematiche relative all'Information Technology;

Che con convenzione ex art. 30 del TUEL, sottoscritta il 14 maggio 2007 da Provincia, Comuni e Comunità Montane del territorio provinciale è stato costituito il Centro Servizi Territoriale "della Provincia di Macerata", (soluzione individuata dal Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie), per l'attuazione in forma associata di servizi e processi di e-government locale attraverso, i modelli organizzativi normalmente utilizzati, quali società appositamente costituite ex art. 113 TUEL;

Che l'Ente, aderendo all'aumento di capitale sociale deliberato dall'assemblea straordinaria dei soci nella seduta dell'11 giugno 2007, ha conseguito la proprietà dello 0,02% del capitale sociale divenendo a tutti gli effetti socio di Task srl;

Che lo Statuto societario è stato modificato per adeguarlo alla normativa nel frattempo entrata in vigore in materia di società a partecipazione pubblica e affidamento "in house" di beni e servizi strumentali della pubblica amministrazione.

*Si conviene e si stipula quanto appresso*

### **Art. 1 - Premessa**

La premessa fa parte integrante e sostanziale della presente convenzione.

### **Art. 2 - Adesione al SINP ed affidamento di servizi di base**

La presente convenzione rappresenta lo strumento con cui gli enti del territorio provinciale aderiscono al SINP e al relativo Centro Servizi Territoriale, con la volontà di condividere un programma comune di sviluppo sostenibile in materia di e-government e di Smart Cities e Transizione al Digitale contribuendo alla presenza di un supporto tecnologico organizzativo e gestionale comune, assicurando l'ottimizzazione degli sforzi e delle risorse e la disponibilità di servizi adeguati anche nei territori a rischio di marginalità.

Nella presente convenzione sono pertanto inclusi:

#### **A. SERVIZI DEL PORTALE TERRITORIALE SINP**

In quanto aderente al SINP il Comune ha diritto alla presenza nel Portale Territoriale della provincia di Macerata [www.provincia.mc.it](http://www.provincia.mc.it), nel quale viene garantito un link al sito istituzionale del Comune e nel quale le informazioni presenti nello stesso vengono integrate con quelle degli altri enti aderenti.

#### **B. SERVIZI DI BASE**

Sono i servizi che rappresentano la base comune di cui gli enti aderenti al SINP che utilizzano il relativo centro servizi dispongono, e sono implementati e gestiti in maniera omogenea per garantire l'ottimizzazione delle risorse e limitare il rischio del digital divide. Detti servizi sono di seguito elencati e descritti nelle schede allegate:

##### **B.1 Sito istituzionale del Comune**

##### **B.2 Posta elettronica**

##### **B.3 Servizi Internet**

##### **B.4 Servizi per le reti: accesso alla intranet provinciale SINP**

##### **B.5 Servizi di sicurezza**

##### **B.5 Newsletter "Gazzetta degli enti locali"**

##### **B.6 Hermes**

##### **B.7 Servizi di Formazione**

#### **C. SERVIZI AGGIUNTIVI**

Sono servizi – alcuni erogati in modalità multi-ente e messi a disposizione degli interessati, altri personalizzati in base a specifiche esigenze – che ogni ente richiede in base alle proprie specifiche esigenze. I servizi richiesti dall'Ente sono di seguito elencati e descritti nelle schede allegate:

##### **C.1 SUAP SINP, Sportello Unico Attività Produttive**

##### **C.2 ProcediSINP, Sportello delle pratiche on line**

##### **C.3 APP integrata al sito istituzionale**

##### **C.7 Assistenza Tecnica Plus**

### **Art. 3 – Affidamento**

Il Comune di Sarnano affida alla società T.A.S.K. Srl (Telematic Applications for Synergic Knowledge), di seguito denominata Società, alle condizioni stabilite nella presente convenzione, i servizi sopra elencati.

### **Art. 4 – Obblighi del Comune**

Per consentire alla Società di adempiere le proprie prestazioni, l'Ente si impegna a:

1. individuare e comunicare i nominativi del personale amministrativo e tecnico responsabile della gestione delle attività e dei rapporti nell'ambito del SINP;
2. fornire e gestire le informazioni e i dati del territorio amministrato secondo uno schema di gestione concordato con la Società;
3. sostenere gli oneri del collegamento telematico tra l'Ente e la Società che consente l'accesso del Comune al nodo provinciale dei ai servizi della presente convenzione.

### **Art. 5 - Responsabilità della Società**

1. Dalla data di stipula della presente convenzione la Società è responsabile della fornitura dei servizi indicati al precedente art. 2 e descritti nelle schede allegate, che sono parte del presente contratto.
2. Essa non risponde di eventuali inadempimenti derivanti dalla mancata collaborazione o comunque da fatti imputabili al Comune.

### **Art. 6 - Durata della convenzione**

La presente convenzione vincola le parti dal 01/01/2021 al 31/12/2023.

### **Art. 7 - Prezzi e modalità di pagamento**

Per la durata della presente convenzione l'Ente corrisponderà a TASK un importo complessivo annuo di **€ 2.600,00 + IVA 22% ( € 3.172,00)**.

- € 2.000,00+ IVA 22% ( € 2.440,00) per i servizi **A** (*Servizi del Portale Territoriale Sinp*) + **B** (*Servizi di Base*)

- € 600,00+ IVA 22% ( € 732,00) per i servizi **C** (servizi aggiuntivi) di cui:

- C.1 SUAP SINP, Sportello Unico Attività Produttive  
I costi del servizio continuano ad essere coperti dalla Provincia di Macerata
- C.2 ProceDiSINP, Sportello delle pratiche on line  
Per l'anno 2021 i costi del servizio sono coperti dal progetto CST MACERATA INTEGRA. Il costo della manutenzione per gli anni successivi al 2011 verrà identificato e applicato nelle annualità 2022 e 2023
- C.3 APP integrata al sito istituzionale  
Per l'anno 2021 i costi del servizio sono coperti dal progetto CST MACERATA INTEGRA. Il costo della manutenzione per gli anni successivi al 2011 verrà identificato e applicato nelle annualità 2022 e 2023.
- C.5 Assistenza Tecnica Plus - € 600,00 + IVA 22% ( € 732,00)

L'importo complessivo della convenzione triennale ammonterà a € 7.800,00 + IVA 22% ( € 9.516,00)

Ogni annualità dovrà essere corrisposta alla Società – dietro ricevimento di regolare fattura - entro il 31 gennaio dell'anno stesso.

### **Art. 8 - Risoluzione anticipata della convenzione**

1. Le parti hanno facoltà di recedere unilateralmente dalla presente convenzione a chiusura di ogni esercizio finanziario con l'obbligo di comunicare tale volontà alla controparte almeno con un preavviso di tre mesi e quindi entro il 30 settembre di ciascun anno.

### **Art. 9 – Inadempimento**

In caso di mancato pagamento del Corrispettivo di cui al precedente art. 7, TASK potrà risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.

### **Art. 10 - Cessione del contratto, dei diritti e delle obbligazioni**

1. Le posizioni contrattuali, i diritti e le obbligazioni derivanti dalla presente convenzione non potranno essere ceduti ad altre parti senza il consenso scritto dell'altra parte, pena la risoluzione della medesima con pagamento di indennità di ammontare pari al pregiudizio causato.

2. E' in ogni caso fatto salvo il diritto per TASK di cedere a banche, istituti finanziari, società di factoring o altre simili enti o istituzioni, i crediti derivanti dal precedente art. 7.

### **Art. 11 – Modifiche**

La presente convenzione, unitamente ai suoi allegati, rappresenta l'accordo finale tra le parti e sostituisce ogni precedente accordo scritto o verbale concernente i Servizi. Ogni modifica della convenzione non sarà fatta se non per iscritto e sottoscritta da entrambe le Parti.

### **Art. 12 - Spese di registrazione**

La presente convenzione sarà registrata solamente in caso d'uso, con onere a carico della parte che deciderà di provvedervi.

l'Amministratore Unico  
della Task srl  
*Sig. Giorgio Bottacchiari*

Il Sindaco  
del Comune di Sarnano  
*Sig. Luca Piergentili*

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341, comma 2, cod. civ., il Comune dichiara di aver preso visione, conoscere e approvare specificamente la clausole di cui agli artt. 9, (*inadempimento*) e 10 (*divieto di cessione*)

Il Sindaco  
del Comune di Sarnano  
*Sig. Luca Piergentili*

## **SCHEDA TECNICA SERVIZI**

### **A. SERVIZI DEL PORTALE TERRITORIALE SINP**

#### **CARATTERISTICHE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

In quanto aderente al SINP il Comune ha diritto alla presenza nel Portale Territoriale della provincia di Macerata. La soluzione applicativa è sviluppata e mantenuta da Task, che garantisce la visibilità del sito istituzionale del Comune ed il mantenimento del sistema che consente la pubblicazione automatica nel Portale dei contenuti immessi nel sito istituzionale dell'Ente.

### **B. SERVIZI DI BASE**

#### **B.1 SITO ISTITUZIONALE DEL COMUNE**

#### **CARATTERISTICHE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il sito istituzionale del Comune propone le informazioni attinenti l'attività istituzionale ed amministrativa dell'Ente e le peculiarità turistiche del territorio.

Il sito viene proposto in modalità "chiavi in mano" ed ha come caratteristiche principali:

- adeguamento costante alla normativa;
- adesione alle linee guida per i siti web della PA definite dall'AGID;
- essere pienamente "responsive" ai principali dispositivi di navigazione nel proprio layout grafico;
- supporto continuo, con help desk ed assistenza disponibili tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00, festivi esclusi;
- formazione costante agli utenti del Comune responsabili della verifica e dell'aggiornamento delle informazioni;
- sicurezza del sito istituzionale e dei dati in esso contenuti.

La soluzione applicativa è sviluppata e mantenuta nella logica multisito propria del SINP da Task, che fornisce la connettività e gestisce il servizio.

Tale impostazione fornisce all'Ente uno strumento costantemente a norma per la pubblicazione dei contenuti, che vengono inseriti dagli utenti abilitati dell'Ente, a cui Task garantisce l'Help Desk telefonico. La pubblicazione avviene attraverso procedure di input che utilizzano un sistema di identificazione costituito da password.

La struttura del sito ha come obiettivo un accesso più chiaro e di più semplice fruizione ai servizi e alle informazioni, sia di carattere istituzionale che di carattere turistico.

Informazioni e servizi di carattere istituzionale:

- Amministrazione Trasparente e Albo Pretorio: Atti generali, Avvisi e segnalazioni, Bandi di benefici e provvidenze, Bandi di concorso, Bandi di gara e contratti, Ditte, Lotti, Esiti, Bilanci, Documenti, Provvedimenti, Enti controllati, Elenco debiti, Scadenze, Sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici, Faq, Altri atti.

- informazioni di carattere generale: Comunicati stampa, Eventi, Progetti, Pubblicazioni, Strutture, Associazioni.

Informazioni e servizi di carattere turistico:

- Monumenti, Musei, Biblioteche, Teatri, Strutture ricettive, Shopping, Eventi

#### **Il servizio include:**

- Hosting del sito istituzionale: lo spazio web messo a disposizione è destinato esclusivamente alla pubblicazione e visualizzazione del sito web.
- manutenzione del dominio [www.comune.nomecomune.mc.it](http://www.comune.nomecomune.mc.it)
- certificato SSL

- manutenzione del sito e delle relative procedure e sezioni
- database MySQL Server
- backup giornaliero, settimanale e mensile dei dati
- monitoraggio delle visite e relative statistiche di accesso al sito
- help desk per l'assistenza ed il supporto agli utenti del Comune responsabili della verifica e dell'aggiornamento delle informazioni (tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00, festivi esclusi).

Non sono inclusi il servizio di introduzione dati relativi alle Sezioni per le quali sono disponibili procedure di introduzioni dati, né interventi di creazione di nuove Sezioni/servizi e/o ristrutturazione degli stessi e della grafica e tutto quanto non compreso nell'elenco "il servizio include".

Nel sito istituzionale potranno essere ospitati ulteriori siti tematici del Comune. A ciascuno di questi verrà garantita visibilità dal sito istituzionale tramite la creazione di un banner specifico e potrà essere dedicato un dominio di 2° livello (sottodominio).

Su questi siti verranno garantiti i servizi di:

- eventuale creazione/manutenzione di sottodomini di secondo livello (sottodominio.comune.nomecomune.mc.it), associati a quello istituzionale
- hosting Linux / Windows, accesso ftp, spazio disco limitato esclusivamente alla pubblicazione e visualizzazione del sito web.
- database MySQL Server
- backup giornaliero, settimanale e mensile dei dati
- help desk dedicato esclusivamente alle problematiche tecniche relative ai servizi sopra (tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00, festivi esclusi).

## **B.2 POSTA ELETTRONICA**

### **CARATTERISTICHE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio di posta elettronica fornisce al personale degli enti SINP la possibilità di comunicare con entità interne ed esterne tramite messaggi asincroni (e-mail), creati spediti e ricevuti in formato elettronico dalle postazioni di lavoro individuali.

#### **Il servizio include:**

Per il solo Dominio Istituzionale

- e-mail/forward/alias per tutti i dipendenti e amministratori del Comune.
- spazio per singola e-mail: fino a 1GB (con la possibilità di ampliare la capienza con un costo aggiuntivo).
- protezione antivirus e antispam per ogni e-mail.
- accesso tramite protocolli di comunicazione sicuri POP3S, IMAPS e SMTPS per tutti i client di posta.
- accesso Tramite WebMail (<https://webmail.aruba.it>) con la possibilità di configurare account esterni, sincronizzare contatti ed inviare allegati di grandi dimensioni.
- help desk Telefonico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00, festivi esclusi.

Il servizio non include: PEC (registrazione di caselle di poste certificata), backup dei messaggi per singola casella, e-mail per sottodomini (sottodominio.comune.mc.it), servizi di housing e colocation, help desk da remoto per gestire, configurare e mantenere le caselle di posta elettronica direttamente sul pc del cliente, né altri servizi non compresi nell'elenco "il servizio include".

### **B.3 SERVIZI INTERNET**

#### **CARATTERISTICHE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio consente all'Ente l'accesso ad Internet dalla intranet provinciale o da altro tipo di connettività a disposizione dell'ente preventivamente concordato.

##### **Il servizio include:**

- gestione dell'accesso, disponibile 24 ore su 24
- help desk telefonico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00, festivi esclusi.

Il servizio, espletato a favore di tutti gli enti Sinp, fa riferimento a quanto contrattualizzato con la Provincia di Macerata per la Intranet Provinciale e non include il costo della eventuale connettività alternativa né tutto ciò che non è descritto ne "il servizio include".

### **B.4 SERVIZI PER LE RETI: ACCESSO ALLA INTRANET PROVINCIALE SINP**

#### **CARATTERISTICHE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Tutti i servizi compresi nella presente convenzione sono fruibili sia attraverso la rete Internet che attraverso piattaforme Cloud.

L'accesso ai servizi è fornito attraverso una linea dedicata in fibra ottica simmetrica con banda minima garantita costante e stabile, al fine di offrire un servizio qualitativo senza decadimenti prestazionali della banda.

##### **Il servizio include:**

- help desk Telefonico tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00, festivi esclusi.
- assistenza tecnica fornita sui servizi in convenzione.

### **B.5 SERVIZI DI SICUREZZA**

#### **CARATTERISTICHE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio, espletato a favore di tutti gli enti Sinp, ha lo scopo di attuare la politica per la sicurezza sui flussi di rete in termini di tipo e/o contenuto del traffico, di monitorare e verificare l'efficacia delle misure di sicurezza adottate per i flussi di rete, di valutare e gestire il rischio associato alle minacce di tipo informatico.

##### **Il servizio include:**

- gestione dei dispositivi di sicurezza perimetrale e di IPS (Intrusion Prevention System) per la prevenzione delle minacce alla sicurezza dell'infrastruttura.
- monitoraggio degli eventi significativi per la sicurezza e la gestione delle emergenze.
- help desk Telefonico tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00, festivi esclusi.

Il servizio non include quanto non compreso nell'elenco "il servizio include".

### **B.6 NEWSLETTER "LA GAZZETTA DEGLI ENTI LOCALI"**

#### **CARATTERISTICHE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

La Gazzetta degli enti Locali è una newsletter incentrata sui temi della PA, finalizzata a garantire un aggiornamento quotidiano degli utenti attraverso la segnalazione delle principali novità normative in ambito di Pubblica Amministrazione.

##### **Il servizio include:**

- attivazione per un numero illimitato di dipendenti e amministratori dell'Ente
- invio automatico della newsletter agli utenti iscritti

- help desk tecnico telefonico tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00, festivi esclusi.

Il servizio non include personalizzazioni ed in generale i servizi non elencati nell'elenco "il servizio include".

## **B.7 HERMES**

### **CARATTERISTICHE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Hermes è uno strumento di comunicazione che consente la gestione efficiente e flessibile della rubrica, delle mailing list e dell'invio di e-mail e sms.

Con Hermes si possono inviare agevolmente sia messaggi di posta elettronica che sms, in tempo reale o in modalità programmata, usando i gruppi predefiniti o creando e gestendo autonomamente gruppi che possono essere mantenuti del tutto privati o condivisi con altri utenti dello stesso ente.

#### **Il servizio include:**

- abilitazione al servizio di un numero illimitato di dipendenti e amministratori dell'Ente
- utilizzo illimitato del servizio e-mail
- help desk Telefonico tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00, festivi esclusi.

Il servizio non include l'invio di sms (acquistabili in pacchetti), il caricamento di dati (indirizzi e numeri di telefono), ed in generale i servizi non compresi nell'elenco "il servizio include".

## **B.8 SERVIZI DI FORMAZIONE**

### **CARATTERISTICHE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Per garantire il corretto utilizzo dei servizi sopra elencati e descritti vengono organizzati presso Task n.2 interventi formativi/anno a cui l'Ente può iscrivere un numero illimitato di dipendenti. E' a disposizione di ciascun partecipante una sezione del sito Task ad accesso riservato in cui sono consultabili i contenuti disponibili relativi ai servizi in convenzione.

Gli enti aderenti alla presente convenzione hanno diritto ad un prezzo ridotto in caso di partecipazione a corsi a pagamento organizzati da Task su temi specifici. Anche i materiali di questi corsi vengono resi disponibili nella sopra indicata sezione ad accesso riservato.

## **C. SERVIZI AGGIUNTIVI**

### **C.1 SUAP SINP, SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE**

#### **CARATTERISTICHE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il SUAP del SINP è un servizio gestito nella logica multi-ente tipica del Centro Servizi Territoriale (CST) e consiste in un unico sistema di gestione per la presentazione di pratiche telematiche legate alle attività produttive.

Il servizio, erogato attraverso un unico sistema di gestione che risiede presso la Server Farm del CST, è messo a disposizione fino a revoca dalla Provincia di Macerata, che lo eroga a favore dei comuni convenzionati SINP attraverso Task.

Il sistema utilizza una piattaforma che consente la gestione completamente informatizzata dei procedimenti del suap, il pagamento integrato dei diritti (MPAY) e la verifica dei dati catastali. Il servizio consente di assolvere agli obblighi di legge in materia di conservazione attraverso l'integrazione con il Polo di Conservazione Marche DigiP e di fornire Open Data relativi alle tipologie di procedimento ed ai rispettivi tempi procedurali.

#### **Il servizio include:**

- fornitura e manutenzione della piattaforma informatizzata dei procedimenti con le funzioni e

le caratteristiche sopra descritte.

- abilitazione al servizio di un numero illimitato di dipendenti e amministratori dell'Ente
- informatizzazione e aggiornamento dei procedimenti nazionali e regionali
- help desk Telefonico per gli utenti del comune e per gli utenti esterni (commercialisti, ingegneri, cittadini ecc..) tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00, festivi esclusi.

Il servizio non include: il servizio di informatizzazione di ulteriori procedimenti specifici dell'Ente, la protocollazione contestuale alla presentazione della domanda che restituisce al cittadino copia della ricevuta (integrazione con i sistemi di protocollazione dell'ente); la firma digitale integrata al sistema ed in generale i servizi non compresi nell'elenco "il servizio include".

Tutto quanto non compreso nel servizio è realizzabile come servizio aggiuntivo.

## **C.2 PROCEDISINP, SPORTELLO DELLE PRATICHE ON LINE**

### **CARATTERISTICHE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Lo sportello unico delle pratiche on line è un servizio gestito nella logica inter-ente tipica del Centro Servizi Territoriale (CST) e consiste in una soluzione integrata al sito web istituzionale dell'Ente che ha l'obiettivo di adempiere alle disposizioni vigenti sulla trasparenza in materia di Procedimenti amministrativi e di informatizzare i processi dell'Ente.

Il servizio, avviato nell'ambito del progetto CST MACERATA INTEGRA che ne copre i costi di manutenzione 2021, è erogato attraverso un unico sistema di gestione che risiede presso la Server Farm del CST e che consente la gestione completamente informatizzata del procedimento amministrativo, la protocollazione dell'istanza, il pagamento integrato dei diritti di segreteria (MPAY) e la verifica dei dati catastali.

Il servizio consente di assolvere agli obblighi di legge in materia di conservazione attraverso l'integrazione con il Polo di Conservazione Marche DigiP e di fornire Open Data relativi alle tipologie di procedimento ed ai rispettivi tempi procedurali.

#### **Il servizio include:**

- fornitura e manutenzione della piattaforma informatizzata dei procedimenti con le funzioni e le caratteristiche sopra descritte.
- manutenzione e adeguamento della sezione nel sito
- backup giornaliero, settimanale e mensile dei dati
- help desk per l'assistenza ed il supporto agli utenti del Comune responsabili della verifica e dell'aggiornamento delle informazioni (tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00, festivi esclusi).

Il servizio non include:

l'Help Desk per l'assistenza ed il supporto ai cittadini e utenti esterni;  
l'informatizzazione di ulteriori procedimenti non compreso nell'elenco allegato;  
la protocollazione contestuale alla presentazione della domanda che restituisce al cittadino copia della ricevuta (integrazione con i sistemi di protocollazione dell'ente);  
la firma digitale integrata al sistema, ed in generale i servizi non compresi nell'elenco "il servizio include".

Tutto quanto non compreso nel servizio è realizzabile come servizio aggiuntivo.

Per l'anno 2021 i costi del servizio sono coperti dal progetto CST MACERATA INTEGRA. Il costo della manutenzione per gli anni successivi al 2011 verrà identificato e applicato nelle annualità 2022 e 2023.

### **C.3 APP INTEGRATA AL SITO ISTITUZIONALE**

#### **CARATTERISTICHE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio consiste nella fornitura di un un'App, scaricabile dai principali store (IOS e Android) per smartphone e dispositivi digitali, con la quale l'utente può accedere alle seguenti informazioni relative all'Ente: news, eventi, informazioni turistiche **e gestione rifiuti** (calendario e punti di raccolta), **emergenza Covid**

L'app è completamente integrata con il sito istituzionale dell'Ente: ogni volta che viene inserita con apposita procedura un'informazione nel sito, la stessa viene pubblicata sull'app; è possibile utilizzare anche la "notifica push" da smartphone per ricevere l'anteprima della news o dell'evento.

#### **Il servizio include:**

- fornitura di un APP con le caratteristiche sopra descritte
- help desk per l'assistenza ed il supporto agli utenti del Comune responsabili della verifica e dell'aggiornamento delle informazioni (tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00, festivi esclusi)
- assistenza di primo livello per la presa in carico del problema, verifica dell'errore e tentativo di ripristino da remoto.

Il servizio non include: personalizzazioni, introduzione dati, interventi di creazione di nuove funzionalità e/o ristrutturazione dell'interfaccia grafica e di quanto non compreso nell'elenco "il servizio include".

Tutto quanto non compreso nel servizio è realizzabile come servizio aggiuntivo

Per l'anno 2021 i costi del servizio sono coperti dal progetto CST MACERATA INTEGRA. Il costo della manutenzione per gli anni successivi al 2011 verrà identificato e applicato nelle annualità 2022 e 2023.

### **C.7 ASSISTENZA TECNICA PLUS**

#### **CARATTERISTICHE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio di assistenza tecnica consiste nel fornire al personale dell'ente SINP la possibilità di avere a disposizione, in aggiunta all'assistenza garantita sui servizi di base, competenze professionali nel campo IT da utilizzare per le diverse esigenze interne all'ente.

#### **Il servizio include:**

Assistenza sulle postazioni di lavoro dell'ente:

- Installazione e configurazione di componenti ed accessori su PC, Stampanti e Server;
- Riconfigurazione e riattivazione di postazioni di lavoro e stampanti, reinstallazione sistema operativo, rimozione virus, ripristino configurazioni di rete;
- Ripristino del software di base e driver;
- Recupero dati in caso di incidente.

Assistenza Sistemistica:

- Backup delle banche dati dei gestionali Comunali (in collaborazione con le ditte fornitrici che l'ente garantirà) e verifica del corretto funzionamento e dell'efficienza del sistema;
- Eventuale collaborazione con le ditte fornitrici dei programmi gestionali in uso presso gli uffici Comunali per installazioni e/o configurazioni sui server comunali.

Assistenza sulle Reti:

- Assistenza sulla rete telematica comunale per garantire il funzionamento di tutti i collegamenti esistenti;
- Assistenza di primo livello sui collegamenti telematici esistenti diversi da quelli della Intranet Sinp, effettuata sulla base delle indispensabili informazioni tecniche fornite dalle ditte installatrici che l'ente garantirà.

Assistenza su Siti Web:

- Creazione nuove sezioni e personalizzazione sito Istituzionale dell'ente;
- Attività di inserimento dati non inclusa nei servizi base;
- Consulenza e supporto su procedure non comprese nei servizi base.
- Formazione e affiancamento

Le suddette attività vengono erogate a richiesta secondo le esigenze dell'ente nelle seguenti modalità:

- Help Desk telefonico tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00, festivi esclusi
- Assistenza in loco e/o da remoto fino a n. 12 ore/anno.

Gli interventi in loco sono da effettuarsi in max 2 interventi/anno e sono garantiti entro 48 ore dalla chiamata.

Il servizio non include: la fornitura di eventuali materiali necessari agli interventi tecnici e quanto non indicato nella descrizione del servizio e nell'elenco "il servizio include".