



Spett.le
Comune di Ferno
Via Aldo Moro, 3
21010 Ferno (VA)

Protocollo numero: 2022-10-10-7

Santarcangelo di Romagna, 15 maggio 2023

Oggetto: proposta tecnico economica per la costituzione dello sportello telematico polifunzionale dell'ente, oppure per la sua evoluzione tecnologica, dell'ente.

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 ufficio.

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 riservataci, le ricordiamo che i responsabili commerciali e di prodotto possono essere contattate per eventuali approfondimenti

- Giovanni Bonati (giovanni.bonati@maggioli.it)
- Paolo Casati (paolo.casati@maggioli.it)
- Umberto Tenconi (umberto.tenconi@maggioli.it)

Cordiali saluti.

Maggioli Informatica

TENCONI UMBERTO

Maggioli S.p.A.

Via del Carpino, 8 | 47822 Santarcangelo di Romagna (RN) -
Italy C.F. 06188330150 | P. IVA 02066400405

Iscritta al Registro delle Imprese c/o la CCIAA della Romagna Forlì-Cesena e Rimini - R.E.A. RN-
219107 Tel. +39 0541 628111 - www.maggioli.com

Indice

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO	4
2. OBIETTIVI	5
3. STRATEGIA DEL PROGETTO	5
4. AMBITI INTERESSATI	7
5. CARATTERISTICHE SOLUZIONE TECNICA	8
6. REALIZZAZIONE SPORTELLO TELEMATICO POLIFUNZIONALE	10
6.1. Costituzione sportello telematico polifunzionale	10
6.2. Caricamento procedimenti standard	10
6.3. Presentazione piattaforma e metodologia	10
6.4. Presentazione procedimenti telematici standard	11
6.5. Contestualizzazione procedimenti telematici	11
6.6. Formazione e ottimizzazione procedimenti telematici	12
6.7. Attivazione sportello telematico polifunzionale	13
7. INTEGRAZIONE CON SUITE SICR@WEB	13
7.1. Protocollo informatico (J-Iride)	14
7.2. Pagamenti elettronici (J-PPA)	14
7.3. Gestione digitale pratiche (J-Pratica)	14
8. ASPETTI ORGANIZZATIVI	15
9. PROMOZIONE PROGETTO	15
10. CRONOPROGRAMMA	15
11. COLLAUDO PROGETTO	17
12. EVOLUZIONI PROGETTUALI	18
13. CANONE DI SERVIZIO SOFTWARE	18
13.1. Servizi inclusi	18
13.1.1. Aggiornamento software	18
13.1.2. Aggiornamento contenuti	18
13.1.3. Formazione continua	19
13.1.4. Assistenza	19
13.1.5. Hosting	19
13.2. Dettagli tecnici	19
13.3. Modalità di gestione	19

13.4.	Tempi	20
13.5.	Mancato rinnovo	20
14.	CONDIZIONI ECONOMICHE	20
14.1.	Costituzione sportello telematico polifunzionale	20
14.2.	Canone annuale di servizio software	20
14.3.	Modalità di fatturazione e di pagamento	20
15.	DIMOSTRAZIONE	21
16.	ALLEGATI E DOCUMENTAZIONE	23
17.	VALIDITÀ	23
18.	PRIVACY	23

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

I prossimi anni saranno strategici per governare il nuovo paradigma della “cittadinanza digitale” che si sta affermando e nel quale assistiamo a grandi cambiamenti nei rapporti tra il cittadino e la pubblica amministrazione indotti da mutamenti tecnologici, organizzativi e normativi. La cittadinanza digitale è disciplinata da alcune leggi fondamentali.

- Il codice dell'amministrazione digitale (Decreto legislativo 07/03/2005), in cui per la prima volta si riconoscono una serie di diritti digitali del cittadino rispetto al dialogo con la pubblica amministrazione tra i quali servizi online semplici e integrati, alfabetizzazione informatica, identità digitale, pagamenti informatici.
- La legge sulla trasparenza dell'azione amministrativa (Art. 35, Decreto legislativo 14/03/2013, n. 33), in cui si prevede che le pubbliche amministrazioni pubblichino i dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza (descrizione procedimenti, riferimenti normativi utili, unità organizzative, uffici e recapiti, atti, documenti e moduli, tempi, strumenti di tutela amministrativa e giurisdizionale, pagamenti).
- Le misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari (Art. 24 comma 3bis, Decreto legge 24/06/2014, n. 90, convertito con Legge 11/08/2014, n. 114 e abrogato con Decreto legislativo 26/08/2016, n. 179), che prescrivono alle amministrazioni pubbliche di approvare un piano per una completa informatizzazione dei propri servizi.
- La carta della cittadinanza digitale (Legge 07/08/2015, n. 124), che afferma come la pubblica amministrazione deve garantire ai cittadini e alle imprese il diritto di accedere a tutti i dati, i documenti e i servizi di loro interesse in modalità digitale.
- Il piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione 2020-2022, che persegue la strategia generale di favorire lo sviluppo sostenibile attraverso la digitalizzazione dei processi della pubblica amministrazione e l'erogazione di servizi digitali “mobile first” che vedano al centro i cittadini e le imprese.
- L'istituzione del responsabile per la transizione digitale (Art. 17 Decreto legislativo 07/03/2005, n. 82, Decreto legislativo 26/08/2016, n. 179, Decreto legislativo 13/12/2017, n. 217, Circolare n. 3/2018 del Ministro pubblica amministrazione), che deve garantire la trasformazione digitale della pubblica amministrazione.
- Le misure urgenti per la semplificazione (Decreto legge 16/07/2020, n. 76, convertito con Legge 11/09/2020, n. 120), che indicano la necessità per le pubbliche amministrazioni di misurare i tempi dei procedimenti amministrativi, utilizzare strumenti informatici e telematici, consentire l'accesso ai servizi telematici attraverso il Sistema pubblico di identità digitale (SPID), la carta di identità elettronica (CIE) e la carta nazionale dei servizi (CNS), erogare servizi in rete fruibili anche attraverso dispositivi mobile.
- Il programma di innovazione strategica della pubblica amministrazione emanato dal Dipartimento della funzione pubblica (22/09/2020), con il quale si attribuisce un valore strategico alla semplificazione dei processi amministrativi, alla riduzione dei tempi e dei costi delle procedure per le attività di impresa e per i cittadini, alla reingegnerizzazione dei processi amministrativi e al miglioramento delle relazioni tra cittadini e pubblica amministrazione.
- L'Agenda per la semplificazione 2020-2023 emanata dal Dipartimento della funzione pubblica (23/11/2020), con la quale vengono definiti quattro ambiti di intervento strategici tra i quali la semplificazione e la reingegnerizzazione delle procedure per l'avvio e l'esercizio delle attività economiche e la semplificazione del linguaggio amministrativo, la velocizzazione delle procedure, la semplificazione e la digitalizzazione delle procedure amministrative secondo il principio “once only” (l'amministrazione chiede solo una volta), la realizzazione di azioni mirate per il superamento degli

ostacoli burocratici nei settori chiave del piano di rilancio (tutela ambientale e green economy, edilizia e rigenerazione urbana, banda ultra larga, appalti).

- Il Patto per l'innovazione del lavoro pubblico e la coesione sociale, siglato il 10/03/2021 tra il Ministero per la pubblica amministrazione, la Presidenza del consiglio dei ministri e i Segretari generali dei sindacati, evidenzia la necessità di perseguire lo sviluppo del paese attraverso la semplificazione e la digitalizzazione dei processi, elementi necessari per sostenere e accompagnare l'adeguamento dei servizi ai nuovi e mutati bisogni dei cittadini, soprattutto in relazione ai cambiamenti sociali, economici e produttivi portati dalla pandemia.
- Il Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR), illustrato in audizione il 18/03/2021 dal Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale, enfatizza come grazie al digitale le amministrazioni pubbliche possono migliorare le modalità con cui rispondono ai bisogni sociali in termini di velocità, agilità e qualità dei servizi erogati.
- Il Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) #nextgenerationitaly, nella sua versione finale, che contiene importanti interventi volti a trasformare la pubblica amministrazione in chiave digitale, migliorando il rapporto tra il cittadino e la pubblica amministrazione. Tra i cinque obiettivi fondamentali si trova la diffusione dell'identità digitale su almeno il 70% della popolazione e l'erogazione online di almeno l'80% dei servizi pubblici essenziali. Uno dei principali risultati attesi è quello di avere per la prima volta in Italia un catalogo completo, uniforme e aggiornato di tutte le procedure e dei relativi regimi con piena validità giuridica su tutto il territorio e una modulistica standardizzata online.

2. OBIETTIVI

All'interno del contesto di riferimento indicato al paragrafo 1, l'obiettivo di questo progetto è quello di aumentare l'efficienza e l'efficacia della gestione delle pratiche da parte dell'ente e nel contempo di consentire ai cittadini, ai professionisti e alle imprese di presentare le istanze in modalità completamente digitale, assolvendo ogni adempimento richiesto dalla legislazione vigente.

Per conseguire questo obiettivo, la soluzione proposta è basata su uno sportello telematico polifunzionale per presentare digitalmente e con piena valenza giuridica tutte le istanze di competenza dell'ente.

L'attivazione di questo progetto permette di raggiungere rapidamente importanti risultati, in termini di:

- semplificazione dei rapporti tra i cittadini e la pubblica amministrazione
- riduzione dei tempi di attesa
- snellimento del funzionamento degli uffici.

Lo sportello telematico polifunzionale affianca il sito istituzionale dell'amministrazione permettendole di erogare servizi telematici avanzati nel rispetto delle normative vigenti. È un luogo virtuale dove l'amministrazione espone i propri servizi di e-government.

3. STRATEGIA DEL PROGETTO

Questo progetto prevede la costituzione dello sportello telematico polifunzionale, oppure, qualora già esistente, la sua evoluzione tecnologica e funzionale nel rispetto delle nuove strategie nazionali.

La realizzazione o l'evoluzione dello sportello telematico polifunzionale avverrà secondo gli orientamenti di *Designers Italia* (<https://designers.italia.it>), un progetto aperto basato sulla partecipazione e il contributo di

designer e professionisti interni ed esterni alla pubblica amministrazione che mette a disposizione di enti locali e centrali strumenti di lavoro come:

- linee Guida per il design dei servizi digitali della pubblica amministrazione
- strumenti operativi a supporto della ricerca, progettazione e sviluppo dei servizi
- ambienti di discussione e di supporto tecnico
- storie di best practices nella progettazione di servizi pubblici che mettono i cittadini al centro
- modelli di progetto per i siti dei Comuni e delle scuole

L'obiettivo fondamentale di Designers Italia è diffondere la cultura della progettazione nella pubblica amministrazione per realizzare servizi digitali semplici, accessibili, equi e inclusivi per tutti i cittadini. Per fare ciò favorisce la collaborazione tra tecnici e funzionari, promuove la condivisione di esperienze e soluzioni.

In particolare, lo sportello telematico polifunzionale sarà evoluto al fine di rispondere ai requisiti della misura 1.4.1 del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici". Questi requisiti comportano per l'ente l'attestazione delle conformità della piattaforma al raggiungimento degli obiettivi indicati a pagina 11 dell'allegato 2 "Definizione del perimetro degli interventi relativi alla misura 1.4.1, esperienza del cittadino nei servizi pubblici":

- utilizzo dell'identità digitale per l'accesso ai servizi
- gestione della conferma di presa in carico dell'istanza mediante notifica
- consistenza dell'utilizzo delle font (librerie di caratteri)
- gestione del riepilogo dei dati inseriti per fornire al cittadino la sintesi di tutte le informazioni relative all'istanza in un'unica schermata immediatamente prima della trasmissione della pratica
- assolvimento del principio di "once only" consentendo al cittadino di usare i dati personali e le proprie preferenze rispetto ai servizi forniti dal Comune
- gestione del salvataggio della bozza dell'istanza durante la compilazione per poter riprendere in seguito la presentazione della pratica
- gestione di una valutazione dell'esperienza d'uso del servizio da parte del cittadino
- verifica dello stato di progressione del servizio attraverso navigazione breadcrumbs con la possibilità di conoscere in ogni momento gli step necessari al completamento dell'istanza
- verifica dello stato di avanzamento della gestione dell'istanza da parte degli uffici competenti
- verifica da parte del cittadino della data di presa in carico dell'istanza e della data prevista per la sua evasione, secondo i termini massimi indicati nella scheda del servizio
- possibilità di effettuare pagamenti completamente digitali
- possibilità di prenotare digitalmente un appuntamento presso gli uffici di competenza
- gestione dei cookie tecnici in linea con la normativa vigente in materia di accessibilità
- conformità rispetto all'accessibilità prevista dalla linee guida dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID)
- gestione dell'informativa sulla privacy relativa al trattamento dei dati acquisiti
- controllo delle performance delle pagine di servizio (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse
- presenza di un certificato https valido e attivo

- esistenza di un sottodominio istituzionale, oppure di un dominio congruente con le regole AgID

4. AMBITI INTERESSATI

Qualora la proposta sia riferita esclusivamente alla evoluzione tecnologica e funzionale dello sportello telematico polifunzionale, i procedimenti rimarranno quelli già attivati e non si prevedono attività di costituzione di nuovi procedimenti, oppure di aggiornamento di quelli esistenti.

Qualora la proposta sia riferita alla realizzazione dello sportello telematico polifunzionale, l'ente avrà diritto di attivare tutti i procedimenti di front office standard disponibili, che possono essere consultati all'indirizzo Internet www.pianoinformatizzazione.it, comprendenti anche quelli previsti all'interno della misura 1.4.1 del PNRR, in seguito indicati:

- Richiedere l'accesso agli atti
- Richiedere permesso per permesso invalidi
- Richiedere permesso per passo carrabile
- Richiedere una pubblicazione di matrimonio
- Presentare domanda assegno maternità
- Richiedere permesso di parcheggio per residenti
- Richiedere permesso di accesso area ZTL
- Richiedere iscrizione a corsi di formazione
- Richiedere iscrizione al trasporto scolastico
- Richiedere iscrizione alla mensa scolastica
- Richiedere iscrizione alla scuola dell'infanzia
- Richiedere iscrizione all'asilo nido
- Richiedere agevolazioni scolastiche
- Presentare domanda per un contributo
- Presentare domanda per bonus economici
- Richiedere la sepoltura di un defunto
- Presentare domanda di agevolazione tributaria
- Richiedere assegnazione alloggio
- Richiedere permesso di occupazione suolo pubblico

5. CARATTERISTICHE SOLUZIONE TECNICA

Lo sportello telematico polifunzionale consente agli utenti di compilare online, in modo guidato e con semplicità i moduli digitali, firmarli dove necessario, integrarli con gli allegati richiesti e trasmetterli agli uffici competenti.

Per ognuna delle pratiche gestite è presente una guida descrittiva del servizio, nella quale sono indicate tutte le informazioni necessarie per presentare l'istanza (descrizione del servizio, documentazione richiesta, normativa di riferimento, modalità di predisposizione e compilazione della documentazione e ogni altra istruzione necessaria).

All'atto dell'invio del modulo il sistema confeziona un messaggio di posta elettronica certificata che contiene:

- un file XML contenente la segnatura del messaggio, utilizzabile dai sistemi di protocollo informatico dell'ente che rispettano la normativa di settore, con particolare riferimento alla circolare dell'Agenzia per l'Italia Digitale del 23/01/2013, n. 60
- un file XML, denominato faldone telematico, nel quale, per ogni modulo compilato, sono riportati i valori inseriti nei campi (queste informazioni consentono, in prospettiva, di popolare automaticamente sistemi informativi di terze parti)
- i moduli PDF/A, eventualmente firmati dai soggetti interessati
- i file degli allegati (se necessario, tali file possono essere lasciati sul server per ridurre le dimensioni dei messaggi).

L'interoperabilità tra lo sportello telematico polifunzionale e il prodotto di protocollo informatico dell'ente garantisce l'efficiente protocollazione dei messaggi inviati dallo sportello telematico polifunzionale, il loro inserimento all'interno del sistema documentale dell'area organizzativa omogenea (AOO) destinataria e la loro attribuzione alle unità organizzativa (UO) di cui si compone la stessa area organizzativa.

All'interno dello sportello telematico polifunzionale ogni utente ha a disposizione una scrivania del cittadino tramite la quale gestisce la propria relazione con l'amministrazione: modifica dei dati del proprio, accesso alle pratiche in compilazione e a quelle inviate, consultazione dello stato dei propri pagamenti verso l'amministrazione e di tutte le informazioni.

Una delle caratteristiche peculiari dello sportello telematico polifunzionale è la straordinaria semplicità nel redigere e mettere in linea un modulo. Una volta predisposto il modulo, una funzione di upload, abilitata per i soli redattori, consente con semplicità di renderlo disponibile agli utenti per la compilazione.

Accanto al tradizionale accesso con username e password, riservato ai soli gestori dei contenuti, lo sportello telematico polifunzionale consente di autenticarsi tramite la carta nazionale dei servizi (CNS), la carta di identità elettronica (CIE) e il sistema pubblico di identità digitale (SPID).

L'interfaccia dello sportello telematico polifunzionale è stata studiata per semplificare l'utilizzo dei servizi da parte dei cittadini, con una scrupolosa attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e sburocratizzato e nel rispetto delle linee guida per i siti web delle pubbliche amministrazioni e delle norme sull'accessibilità. Il

rispetto rigoroso degli standard del World Wide Web Consortium (W3C) garantisce la piena compatibilità con tutti i tipi di browser.

Lo sportello telematico polifunzionale aderisce all'iniziativa del Dipartimento della funzione pubblica per rilevare la soddisfazione degli utenti sulla qualità dei servizi erogati. Usando le "faccine" il cittadino può esprimere in pochi click la propria opinione sul servizio ricevuto e aiutare così l'amministrazione a migliorarsi sempre di più, anche attraverso politiche di customer satisfaction.

Tutti i servizi esposti all'interno dello sportello telematico polifunzionale rispondono ai requisiti definiti dal decreto trasparenza.

Lo sportello telematico polifunzionale è realizzato su tecnologia Drupal, la più potente, sicura e flessibile piattaforma open source per la gestione di contenuti e funzionalità online.

Il codice dell'amministrazione digitale stabilisce che le pubbliche amministrazioni sono tenute ad accettare pagamenti in formato elettronico a prescindere dall'importo.

L'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), come previsto dal Decreto legge 18/10/2012, n. 179, mette a disposizione degli enti locali un sistema unico per i pagamenti elettronici, denominato PagoPA, per rendere possibile l'interoperabilità tra le pubbliche amministrazioni e i prestatori di servizio di pagamento abilitati.

Lo sportello telematico polifunzionale può essere facilmente integrato con i più diffusi prestatori di servizio di pagamento.

Tutte le informazioni imputate dagli utenti all'interno dei moduli telematici possono essere esportate in formato XLS per poter essere visualizzate ed elaborate dagli utenti con i più comuni strumenti di office automation di mercato (per esempio MS Excel), oppure open source (per esempio Open office).

Il monitoraggio dei servizi dello sportello telematico è basato sulla componente Matomo (<https://matomo.org>), un software libero per fornire report dettagliati e in tempo reale sui visitatori di un sito web, fra cui i motori di ricerca di provenienza, parole chiave utilizzate, la lingua di utilizzo e le pagine più visitate. Il sistema può esportare le informazioni verso la piattaforma Web Analytics Italia dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), ottemperando così alle disposizioni relative al monitoraggio dei servizi online della pubblica amministrazione.

La normativa vigente attribuisce valore legale alla trasmissione di comunicazioni o documentazione digitali solo se trasmesse a una posta elettronica certificata, oppure a un domicilio speciale. Il domicilio speciale è un indirizzo elettronico valido per la trasmissione di comunicazioni che devono avere valore legale.

Il cittadino può chiedere quindi alla pubblica amministrazione di trasmettere le comunicazioni riguardanti un procedimento amministrativo a un indirizzo elettronico da lui eletto proprio domicilio speciale, come prevede il [Codice Civile, art. 47](#). Le comunicazioni elettroniche trasmesse al domicilio speciale producono gli stessi effetti giuridici delle comunicazioni a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno ed equivalgono alla notificazione per mezzo della posta. Il [Decreto legislativo 07/03/2005, n. 82, art. 3-bis, com. 4-quinquies](#) prevede che il domicilio speciale possa essere un indirizzo di posta elettronica ordinaria e non debba essere necessariamente un indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC). Una volta scelto il proprio domicilio speciale è importante sapere che non si potranno opporre eccezioni relative alla forma e alla data della spedizione e del ricevimento delle comunicazioni o notificazioni che vi sono trasmesse.

La comunicazione del domicilio speciale deve essere fatta espressamente per iscritto. In relazione a questo, lo sportello telematico polifunzionale consente all'utente di indicare il domicilio speciale al quale l'ente potrà successivamente inviare tutte le comunicazioni e i documenti con valore legale mediante mail.

Al termine di un importante percorso tecnico, amministrativo e burocratico, lo sportello telematico polifunzionale nel mese di novembre 2021 è stato formalmente caricato e qualificato sul [market place di AgID](#) (Agenzia per l'Italia Digitale) con codice SA-1991 e scheda <https://catalogocloud.agid.gov.it/service/1991>.

6. REALIZZAZIONE SPORTELLLO TELEMATICO POLIFUNZIONALE

Nei seguenti paragrafi è descritta la metodologia che sarà seguita per la realizzazione dello sportello telematico polifunzionale.

Qualora la proposta preveda l'evoluzione tecnologica e funzionale dello sportello telematico polifunzionale già esistente, le attività indicate ai paragrafi 6.2, 6.3, 6.4 e 6.5 non saranno effettuate.

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 saranno gestite in modo parallelo su tutti i settori coinvolti nel progetto.

6.1. Costituzione sportello telematico polifunzionale

Alla ricezione dell'incarico sono avviate le attività necessarie per la costituzione o l'evoluzione tecnologica e funzionale della piattaforma dello sportello telematico polifunzionale in tutti i suoi aspetti software, grafici e comunicativi.

6.2. Caricamento procedimenti standard

All'interno della piattaforma, costituita come indicato al paragrafo 6.1, sono caricati tutti i procedimenti standard disponibili coerentemente con la normativa europea, nazionale e regionale del territorio.

6.3. Presentazione piattaforma e metodologia

È organizzato un incontro generale con il responsabile di ogni settore dell'ente coinvolto nel progetto e il responsabile del progetto per illustrare le caratteristiche dello sportello telematico polifunzionale e condividere il piano operativo per la gestione delle fasi descritte nei seguenti paragrafi.

Durante questo incontro l'ente comunica chi sarà il capo progetto interno che avrà il compito di interagire con la MAGGIOLI spa dal punto di vista organizzativo raccordandosi con i diversi settori coinvolti.

6.4. Presentazione procedimenti telematici standard

È organizzato un incontro con ogni singolo settore coinvolto nel progetto per presentare i procedimenti presenti all'interno dello sportello telematico polifunzionale realizzato nelle fasi precedenti.

Da questo punto di vista, il capo progetto interno all'ente, in coordinamento con la MAGGIOLI spa, stabilisce le riunioni con i settori secondo una proposta organizzativa che l'azienda redigerà.

Durante ogni incontro:

- vengono elencati i procedimenti standard trattati dal settore
- viene presentata la versione standard dei procedimenti trattati
- vengono elencati eventuali nuovi procedimenti trattati dal settore, ma non presenti nello sportello telematico polifunzionale standard.

L'output di ogni incontro è un verbale di riunione in cui sono indicati, rispetto allo sportello telematico polifunzionale realizzato, quali procedimenti saranno attivati per ogni settore coinvolto dal progetto.

Gli uffici dell'ente hanno il compito, entro quattro settimane solari dalla riunione, di trasmettere alla MAGGIOLI spa eventuali osservazioni rispetto ai procedimenti e ai moduli standard e materiali (guide dei procedimenti, modulistica, regolamenti comunali) relativi ai nuovi procedimenti mappati.

Trascorse le quattro settimane, in assenza di materiali, i procedimenti telematici standard proposti si intendono adottati.

6.5. Contestualizzazione procedimenti telematici

Rispetto ai procedimenti che devono essere attivati, alle osservazioni e ai materiali consegnati dall'ente, così come indicato al paragrafo 6.4, la MAGGIOLI spa effettua la contestualizzazione dei procedimenti presenti all'interno dello sportello telematico polifunzionale realizzato e lo sviluppo dei nuovi procedimenti eventualmente individuati.

Questa fase è una delle più strategiche del progetto. Per ogni procedimento esistono infatti due opzioni:

- adottare il procedimento presente all'interno dello sportello telematico polifunzionale standard sopra indicato, recependo le eventuali osservazioni dell'ente utili a livello generale
- personalizzare il procedimento presente all'interno dello sportello telematico polifunzionale standard sopra indicato rispetto alle guide, ai moduli e alle normative peculiari dell'ente.



La seconda opzione, in caso di eventuali cambiamenti organizzativi, normativi o comunicativi, comporta la necessità di un aggiornamento straordinario del procedimento telematico, poiché di fatto non sarà più sincronizzabile con quello presente all'interno dello sportello telematico polifunzionale standard.

La contestualizzazione nel caso di adozione di procedimento standard prevede:

- adeguamento della guida dei procedimenti (inserimento di descrizioni personalizzate in un'apposita sezione, riferimenti normativi, pagamenti) a supporto della presentazione dell'istanza telematica.

La contestualizzazione nel caso di procedimento personalizzato prevede:

- creazione della guida dei procedimenti (descrizione e tutte le sue caratteristiche, riferimenti normativi, pagamenti, documentazione e allegati necessari) a supporto della presentazione dell'istanza telematica
- analisi, progettazione e contestualizzazione dei moduli telematici.

La durata di queste attività dipende dalla disponibilità dei materiali da trattare e del numero di procedimenti da attivare, nel rispetto dei tempi indicati nel contratto.

Durante questa fase è possibile che la MAGGIOLI spa abbia necessità di confrontarsi telefonicamente o direttamente con i settori coinvolti per approfondire alcuni aspetti relativi ai procedimenti trattati.

6.6. Formazione e ottimizzazione procedimenti telematici

Al termine delle attività di contestualizzazione dei procedimenti telematici, descritte al paragrafo 6.5, oppure di evoluzione tecnologica e funzionale dello sportello telematico polifunzionale già esistente, la MAGGIOLI spa organizza d'intesa con l'ente il percorso formativo previsto dal progetto.

Il successo di un progetto di e-government quale 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.

Si propone la conduzione di un piano formativo basato sulle giornate indicate nel seguente prospetto, stimate sulla base delle dimensioni dell'ente.

Abitanti	Giornate formative stimate
Da 5.000 a 7.999 Abitanti	5

Il piano di formazione che sarà attivato all'interno di questo 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 nazionale e regionale
- requisiti tecnologici e architettura del sistema
- funzionalità applicative disponibili

Gli argomenti trattati all'interno del corso sono indicati ai seguenti link:

www.globogis.it/formazione/sportello-telematico-base

www.globogis.it/formazione/sportello-telematico-intermedio

Gli interventi formativi saranno basati su moduli teorici ed esercitazioni pratiche. Gli interventi formativi di carattere generale sono propedeutici agli altri interventi di tipo applicativo. 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, legate a ogni singola unità didattica, saranno un momento di verifica e approfondimento. Ogni unità didattica prevede, inoltre, momenti di confronto e discussione con il docente.

Tutti gli argomenti saranno affrontati tramite la proiezione di presentazioni (le slide stesse saranno poi fornite con il materiale didattico), con esempi reali ed esercitazioni pratiche che daranno ai partecipanti la possibilità di un utilizzo diretto dei software e degli applicativi forniti.

Ad ogni partecipante presente alle sessioni formative sarà prodotto e consegnato un kit formativo che conterrà il seguente materiale:

- blocco per gli appunti e penna (in caso di formazione d'aula)
- certificato di presenza al corso
- questionario di valutazione del corso
- dispensa digitale.

Previa approvazione da parte della committenza, al termine del corso di formazione la MAGGIOLI spa sottoporrà a tutti i partecipanti un questionario con domande teoriche ed esercitazioni pratiche per la rilevazione del grado di apprendimento. Tale azione consentirà eventualmente di attivare ulteriori sessioni formative di ripasso o di approfondimenti specifici.

Entro n. 2 settimane dalla conclusione dell'attività formativa, l'azienda si impegna a recepire eventuali segnalazioni puntuali ai procedimenti già contestualizzati.

6.7. Attivazione sportello telematico polifunzionale

Al termine del periodo indicato al paragrafo 6.6, la MAGGIOLI spa rilascia ufficialmente online la versione finale dello sportello telematico polifunzionale e comunica l'avvenuta conclusione delle attività di contestualizzazione dei procedimenti telematici, descrivendo i contenuti realizzati e le loro caratteristiche.

Parallelamente la MAGGIOLI spa d'intesa con l'ente organizza le attività di promozione del progetto previste.

7. INTEGRAZIONE CON SUITE SICR@WEB

Qualora l'ente abbia già a disposizione i prodotti della suite Socr@Web, all'interno di questo progetto avrà il diritto di attivare i seguenti moduli di integrazione disponibili tra lo sportello telematico polifunzionale e le componenti di back office della suite.

7.1. Protocollo informatico (J-Iride)

L'integrazione con i servizi del protocollo informatico (J-Iride) consente di automatizzare la protocollazione delle istanze trasmesse dallo sportello telematico polifunzionale, la loro fascicolazione e l'attribuzione all'unità organizzativa (UO) di competenza.

7.2. Pagamenti elettronici (J-PPA)

L'integrazione con il partner tecnologico scelto dall'ente per l'effettuazione dei pagamenti elettronici mediante il circuito PagoPA avviene attraverso la componente J-PPA.

Questa integrazione consente di veicolare sul partner tecnologico i pagamenti sia in modo 1 (online) che in modo 3 con l'emissione di avvisi PagoPA con cui effettuare il pagamento presso gli sportelli dei prestatori di servizio di pagamento (PSP) abilitati.

Attraverso la componente J-PPA viene gestito l'interscambio dei flussi informativi con il partner tecnologico indipendentemente dalle tecnologie e dalle modalità disponibili. Il partner tecnologico innesca a sua volta il percorso di pagamento sul nodo nazionale.

7.3. Gestione digitale pratiche (J-Pratica)

L'integrazione con J-Pratica permette di gestire digitalmente i procedimenti all'interno di una piattaforma unificata dove è possibile mappare, governare e monitorare i processi, evidenziando priorità, scadenze, informazioni, generando automaticamente report e stampe sulla base delle informazioni acquisite.

I soggetti sono gestiti in una banca dati anagrafica centralizzata: la condivisione delle informazioni tra i diversi uffici garantisce il loro continuo aggiornamento.

Il sistema di gestione documentale permette di predisporre, organizzare e personalizzare tutti i documenti relativi al procedimento (richieste, pareri, atti, etc.), strutturati in sezioni standard e campi dinamici che sono automaticamente compilati con i dati della pratica in esame.

Il cuore del sistema è il potente motore di workflow management che tiene sotto controllo i tempi di esecuzione dell'istruttoria del concorso e attribuisce i compiti all'interno dell'organizzazione. Il motore di workflow completa l'integrazione tra la gestione anagrafica, amministrativa e tecnica della pratica, governando ogni fase del procedimento e consentendo di descrivere formalmente l'iter della procedura all'interno dei quali sono monitorati i passi, le scadenze, i soggetti coinvolti e tutte le informazioni del procedimento.

Ogni utente ha, a propria disposizione, uno scadenziario che elenca i procedimenti nei quali è coinvolto, i passi sui quali deve intervenire e le priorità. Il controllo delle tempistiche del procedimento tiene conto anche delle sospensioni e dei riavvii. L'utilizzo della grafica e dei diagrammi di flusso rende l'interfaccia estremamente intuitiva e consente l'interazione di tutto il personale degli uffici.

La piattaforma consente di effettuare numerosissime ricerche. La realizzazione di ricerche avanzate è eseguita mediante un apposito strumento che consente di impostare criteri complessi di ricerca. Ogni utente può costruire e memorizzare ricerche personalizzate. Tutti i risultati possono essere esportati nei formati standard XLS, CSV, etc.

L'integrazione con lo sportello telematico consente di importare automaticamente tutti i dati relativi ai soggetti, agli oggetti e all'istanza, i moduli e i relativi allegati senza alcun intervento dell'operatore.

La completa gestione digitale del procedimento consente uno straordinario aumento di efficienza della procedura e un sostanziale miglioramento della qualità delle informazioni gestite.

Qualora l'ente non abbia ancora a disposizione la piattaforma J-Pratica, la sua fornitura si considera compresa all'interno del progetto.

All'interno della piattaforma J-Pratica sarà reso disponibile un procedimento standard generale per monitorare lo stato di ogni istanza trasmessa dallo sportello telematico polifunzionale.

8. ASPETTI ORGANIZZATIVI

Le attività previste all'interno di questo progetto saranno erogate online attraverso una potente piattaforma per la gestione delle videoconferenze e del training online, che la società ha adottato.

Per quanto riguarda le attività di formazione, supporto e affiancamento di cui al paragrafo 6.6, 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 per le funzionalità di front office e n. 5 partecipanti per la funzionalità di back office, qualora previste.

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.

9. PROMOZIONE PROGETTO

Alla luce del fatto che i servizi di e-government che saranno attivati vedranno come utenti i cittadini, i professionisti e le imprese presenti sul territorio, si ritiene importante organizzare un evento online di presentazione del progetto.

La società garantirà quindi gratuitamente all'ente tutto il supporto necessario all'organizzazione di questo evento pubblico:

- produzione brochure digitale
- azioni di marketing (mailing, comunicato stampa, promozione internet)
- gestione delle pratiche di accreditamento con gli ordini professionali (per pratiche che non prevedano un pagamento)
- supporto organizzativo

Le brochure di alcuni eventi analoghi possono essere consultate all'indirizzo Internet www.globogis.it.

10. CRONOPROGRAMMA

I tempi nei quali sarà realizzato il progetto saranno conformi a quanto indicato nella misura 1.4.1 del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici (allegato 2) e che prevedono:

- n. 9 mesi per Comuni fino a 5.000 abitanti, a partire dalla data di affidamento dell'incarico
- n. 12 mesi per Comuni oltre a 5.000 abitanti, a partire dalla data di affidamento dell'incarico

Le attività indicate all'interno di questo progetto saranno gestite sulla base del seguente cronoprogramma generale, compatibilmente con la disponibilità degli uffici che saranno coinvolti e delle informazioni da trattare.

Fase progettuale Comuni fino a 5.000 abitanti	Tempi [mesi]								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Costituzione sportello telematico polifunzionale	■	■	■						
Caricamento procedimenti standard				■	■				
Presentazione piattaforma e metodologia				■	■				
Presentazione procedimenti telematici standard					■				
Contestualizzazione procedimenti telematici					■	■	■	■	
Formazione e ottimizzazione procedimenti telematici								■	
Attivazione sportello telematico polifunzionale									■
Promozione del progetto									■

Fase progettuale	Tempi [mesi]
------------------	--------------

Comuni oltre a 5.000 abitanti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Costituzione polifunzionale sportello telematico												
Caricamento procedimenti standard												
Presentazione piattaforma e metodologia												
Presentazione standard procedimenti telematici												
Contestualizzazione telematici procedimenti												
Formazione e ottimizzazione procedimenti telematici												
Attivazione polifunzionale sportello telematico												
Promozione del progetto												

Per alcuni approfondimenti generali sulla tempistica del progetto, si invita a consultare la FAQ www.globogis.it/faq/quanto-tempo-occorre-realizzare-uno-sportello-telematico-polifunzionale.

11. COLLAUDO PROGETTO

La verifica di conformità del progetto rispetto alla misura 1.4.1 del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) “Esperienza del cittadino nei servizi pubblici” sarà basata sull’assolvimento dei requisiti riportati all’interno della tabella indicata a pagina 11 dell’allegato 2 “Definizione del perimetro degli interventi relativi alla misura 1.4.1, esperienza del cittadino nei servizi pubblici”.

12. EVOLUZIONI PROGETTUALI

L'attivazione di uno sportello telematico polifunzionale può essere associata all'apertura di uno sportello fisico polifunzionale con l'obiettivo di: supportare i cittadini nella presentazione di una pratica telematica, alfabetizzare i cittadini nell'utilizzo delle tecnologie digitali, gestire una serie di procedimenti in modo centralizzato, coordinando le attività degli uffici dell'ente.

La MAGGIOLI spa è in grado di supportare e affiancare l'ente nella costituzione di uno sportello fisico polifunzionale, fornendo anche i software, le dotazioni hardware necessarie, la consulenza organizzativa e il supporto normativo.

13. CANONE 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 agli utenti 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.

13.1. Servizi inclusi

Il canone di servizio software comprende:

- aggiornamento software
- aggiornamento dei contenuti
- formazione continua
- assistenza
- hosting

13.1.1. 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.

13.1.2. Aggiornamento contenuti

L'aggiornamento dei contenuti comprende il rilascio di tutte le nuove versioni disponibili dei procedimenti telematici e digitali 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 della MAGGIOLI spa senza introdurre modifiche o personalizzazioni.

13.1.3. Formazione continua

La formazione continua comprende il diritto di partecipare gratuitamente ai numerosi corsi di formazione che la MAGGIOLI spa organizza presso la propria sede e attraverso i GLOBO webinar.

Durante i corsi sono illustrate le nuove funzionalità delle ultime versioni disponibili degli applicativi. I partecipanti possono anche richiedere specifici approfondimenti.

L'attivazione di ogni corso di formazione è comunicata sia attraverso la newsletter, sia sul sito della MAGGIOLI spa (www.globogis.it/academy-events).

13.1.4. 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 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.

La richiesta di supporto tecnico deve essere effettuata esclusivamente dalla sezione *Richiesta di supporto tecnico*, accessibile all'indirizzo Internet www.globogis.it/supporto.

13.1.5. Hosting

Il servizio di hosting sulle componenti web 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 web fornite 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.

13.2. Dettagli tecnici

Per maggiori informazioni tecniche sul servizio di aggiornamento, assistenza e hosting si invita a consultare l'indirizzo internet www.globogis.it/aggiornamento-assistenza-hosting.

13.3. Modalità di gestione

Nella FAQ *Come gestiamo il supporto tecnico?* (www.globogis.it/faq/come-gestiamo-il-supporto-tecnico) è descritta la procedura di gestione delle richieste di supporto tecnico (ticket).

13.4. Tempi

Il contratto di servizio SaaS (Software as a Service) vale n. 12 mesi dalla data di acquisto del prodotto MAGGIOLI di riferimento, oppure fino al 31 dicembre, se si tratta del rinnovo di un contratto già esistente.

13.5. 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.

14. CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni economiche per la realizzazione del progetto sono riportate nei paragrafi seguenti.

Per quanto riguarda l'attività formativa si evidenzia che ai sensi dell'articolo 10 del decreto del Presidente della Repubblica 26/10/1972, n. 633 e successive circolari e risoluzioni ministeriali, l'IVA può essere ritenuta esente sui versamenti eseguiti dagli enti pubblici per l'esecuzione di corsi di formazione, aggiornamento, riqualificazione e riconversione del personale.

14.1. Costituzione sportello telematico polifunzionale

Nel prospetto in seguito riportato sono indicati i costi, espressi in euro al netto di IVA, per la realizzazione dello sportello telematico polifunzionale in tutte le sue fasi indicate all'interno di questo documento.

Dimensioni dell'ente	Attivazione piattaforma software, installazione, configurazione, aggiornamento, assistenza nella sua nuova evoluzione tecnologica e funzionale	Formazione, supporto e affiancamento	Realizzazione progetto
Da 5.000 a 7.999 Abitanti	€ 45.400,00	€ 2.500,00	€ 47.900,00

14.2. Canone annuale di servizio software

Nel prospetto in seguito riportato è indicato il costo, espresso in euro al netto di IVA, del canone annuale di servizio software annuale, dal secondo anno.

Dimensioni dell'ente	Canone annuale di servizio software
Da 5.000 a 7.999 Abitanti	€ 6.800,00

14.3. Modalità di fatturazione e di pagamento

Le fatture relative alla realizzazione del progetto saranno emesse alla conclusione delle attività e pagate mediante bonifico bancario a 30 giorni dietro fattura fine mese.

Le fatture relative al servizio di aggiornamento, assistenza e hosting saranno emesse annualmente all'attivazione del servizio e pagate mediante bonifico bancario a 30 giorni dietro fattura fine mese.

15. DIMOSTRAZIONE

I procedimenti di front office standard disponibili all'interno dello sportello telematico polifunzionale di cui al paragrafo 6 possono essere consultati all'indirizzo Internet www.pianoinformatizzazione.it.

Per conoscere alcune delle più importanti esperienze della società nella realizzazione di sportelli telematici e fisici polifunzionali, si invita a consultare le seguenti referenze.

Organizzazione	Indirizzo internet
Como Acqua srl	https://sportelloonline.comoacqua.it
Comune di Alassio	https://portale.comunealassio.it
Comune di Alcamo	https://sportellotelematico.comune.alcamo.tp.it
Comune di Alghero	https://sportellotelematico.comune.alghero.ss.it
Comune di Amalfi	https://sportellotelematico.amalfi.gov.it
Comune di Bergamo	https://www.comune.bergamo.it
Comune di Bitonto	https://sportellotelematico.comune.bitonto.ba.it
Comune di Calenzano	https://www.comune.calenzano.fi.it
Comune di Cattolica	https://servizionline.cattolica.net
Comune di Cava de' Tirreni	https://geoportale.comune.cavadetirreni.sa.it
Comune di Cervignano	https://sportellotelematico.cervignanodelfriuli.net
Comune di Domus de Maria	https://sportellotelematico.comune.domusdemaria.ca.it
Comune di Genova	https://smart.comune.genova.it
Comune di Messina	https://servizicimiteriali.comune.messina.it
Comune di Perugia	https://praticheedilizie.comune.perugia.it
Comune di Pescara	https://www.comune.pescara.it
Comune di Piacenza	https://sportellotelematico.comune.piacenza.it

Organizzazione	Indirizzo internet
Comune di Prato	https://servizi.comune.prato.it
Comune di Recanati	https://sportellotelematico.comune.recanati.mc.it
Comune di Rivalta di Torino	https://rivaltaclick.comune.rivalta.to.it
Comune di Rovigo	https://sportellotelematico.comune.rovigo.it
Comune di San Donà di Piave	https://sportellotelematico.sandonadipiave.net
Comune di Taranto	https://sportellotelematico.comune.taranto.it
Comune di Terracina	https://sportellotelematico.comune.terracina.lt.it
Comune di Trento	https://sportello.comune.trento.it
Comune di Udine	https://sportellotelematico.comune.udine.it
Comune di Vibo Valentia	https://www.sportellotelematicovibovalentia.it
Città metropolitana di Roma capitale	https://sportellotelematico.cittametropolitanaroma.gov.it
Provincia di Asti	https://sportellotelematico.provincia.asti.it
Provincia di Avellino	https://sportellotelematico.provincia.avellino.it
Provincia di Foggia	https://sportellotelematico.provincia.foggia.it
Provincia di Latina	https://sportelloambiente.provincia.latina.it
Provincia di Mantova	https://sportellotelematico.provincia.mantova.it
Comunità Montana Valle Trompia	https://www.sportellotelematico.valletrompia.it
Comunità Montana di Valle Camonica	https://www.sportellotelematico.cmvallecamonica.bs.it
Consorzio.IT	https://www.portaletelematico.it
Unione Valnure Valchero	https://sportellotelematico.unionevalnurevalchero.it

16. ALLEGATI E DOCUMENTAZIONE

In relazione a quanto previsto all'interno di questa proposta, possono costituire parte integrante del progetto i seguenti allegati e documenti:

- le [brochure tecniche](http://www.globogis.it/prodotti-soluzioni-pubblica-amministrazione-digitale) complete delle soluzioni digitali della MAGGIOLI spa, consultabili all'indirizzo www.globogis.it/prodotti-soluzioni-pubblica-amministrazione-digitale
- la [scheda tecnica](http://www.globogis.it/soluzioni/sportello-telematico-polifunzionale) della soluzione proposta, consultabile all'indirizzo www.globogis.it/soluzioni/sportello-telematico-polifunzionale
- la relazione tecnica "Costituzione dello sportello telematico polifunzionale comunale, piano operativo"
- le slide introduttive di presentazione dello sportello telematico polifunzionale

Per approfondire la conoscenza dei prodotti della MAGGIOLI spa all'indirizzo www.globogis.it/tutorial-e-manuali sono disponibili gratuitamente numerosi video tutorial, webinar e manuali d'uso.

17. VALIDITÀ

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

18. 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 al link www.maggioli.it ed esprimono il consenso al trattamento dei dati personali nelle modalità indicate.

Nella certezza che la proposta sarà accolta in modo favorevole e che contribuirà a rendere ancora più innovativa l'organizzazione, si rimane a disposizione per ogni ulteriore informazione e, con l'occasione, si porgono cordiali saluti.