

Spett.le
Comando Polizia Municipale
del Comune di Campo nell'Elba
57034 CAMPO NELL'ELBA (LI)
C.A. Resp. le Polizia locale

Santarcangelo di Romagna, 24/02/2021

Oggetto: Preventivo di spesa nr. 0110/P/2021 relativo al Portale dei servizi on line per la visualizzazione e il pagamento PagoPA delle Infrazioni al Codice della Strada

In riferimento alla sua gentile richiesta, le inviamo la nostra migliore offerta tecnico/economica per la fornitura del software/servizio in oggetto.

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

Maggioli Informatica 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".

Maggioli Informatica realizza una gamma completa di software, servizi innovativi e progetti per rispondere a tutte le esigenze informatiche degli Enti Locali.

Pensando di farle cosa utile, le alleghiamo una scheda tecnica che illustra nel dettaglio le caratteristiche del software in oggetto.

Ringraziandola sin da ora per l'attenzione riservataci, le ricordiamo che il Referente Commerciale, Sig. Niccolo Moschini (Tel/Cell 347/2470357) è a sua disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Cordiali saluti.

L'agente diretto

Niccolo
Moschini

Comune di Campo nell' Elba
Registro di Protocollo Generale
N. 0002525 del 24/02/2021
Class: 01-07



Maggioli Informatica
via Bernaccino, 101
47822 Santarcangelo
di Romagna (RN)
tel. 0541 628111
fax 0541 621153
informatica@maggioli.it
www.maggioli.it



Maggioli SpA
via del Capino, 8
47822 Santarcangelo
di Romagna (RN)

tel. 0541 628111
fax 0541 622100
maggolispa@maggioli.it
www.maggioli.it

iscritta al Registro delle imprese
di Rimini • R.E.A. n. 219107
C.F. 06138330150
P. IVA 02066400405

Capitale Sociale:
Euro 2.815.200
interamente versato

INDICE

1	L'Esigenza e le Norme.....	1
2	La Soluzione Proposta: JCityGov.....	2
2.1	Modulo J-CityPA: Infrastruttura di pagamento (PayManager PagoPA)	2
2.1.1	Servizi di pagamento in Modalità 1 – pagamenti on line	3
2.1.2	Servizi di pagamento in Modalità 3 – pagamenti presso il PSP.....	4
3	Servizi per Polizia Municipale	5
3.1	Visualizzazione contravvenzioni – accesso anonimo.....	5
3.2	Servizi per i Pagamenti	7
4	Architettura fisica e Modalità di Fornitura	8
4.1	Modalità di fornitura in cloud.....	8
5	I Servizi di supporto	9
5.1	Manutenzione correttiva e adattiva.....	9
5.2	Assistenza all'uso del software.....	9
5.3	Teleassistenza	10
6	Avviamento della Soluzione	10
6.1	Installazione e configurazione.....	10
6.2	Personalizzazione grafica.....	10
7	Offerta Economica (M-cloud)	11
8	Condizioni Contrattuali.....	11

1 L'ESIGENZA E LE NORME

La modernizzazione della Pubblica Amministrazione non è una conseguenza del potenziale delle nuove tecnologie dell'informazione, ma una reale esigenza di innovazione nella gestione interna e nel rapporto con i cittadini. Tale rapporto deve essere trasparente ed efficiente e i Portali rappresentano la dimostrazione concreta della qualità dell'Ente su questi temi.

A differenza del portale istituzionale, i portali di servizi sono caratterizzati da un grado molto più alto di interazione con l'utente e di integrazione con i sistemi informativi interni. I servizi on line, infatti, consentono un accesso diretto del cittadino ai servizi, un miglioramento della qualità dei servizi anche con la valutazione del grado di soddisfazione, la semplificazione delle procedure amministrative e la riduzione dei tempi di risposta.

Una moderna amministrazione cerca di elevare il più possibile il livello dei servizi lungo la scala di misurazione europea (informazione, inoltro, inoltro con risposta, transazione, personalizzazione), rispondendo sia alle indicazioni normative (ad esempio l'Art.54 del CAD sul contenuto dei siti della PA), ma attraverso l'attuazione di una concreta richiesta di comodità e trasparenza da parte della cittadinanza.

Le norme inoltre chiedono alle amministrazioni pubbliche che già dispongono di propri siti di pubblicare il registro dei processi automatizzati rivolti al pubblico. Tali processi devono essere dotati di appositi strumenti per la verifica a distanza da parte del cittadino dell'avanzamento delle pratiche che lo riguardano (gli articoli del CAD: Art 12, 72, 53 e 60 – integrazione e cooperazione nei servizi) e prospettano un futuro di PA Digitale ove le amministrazioni cooperano tra loro e costituiscono una rete integrata di cui il Codice definisce principi e finalità.

Secondo il CAD, ogni servizio on line deve essere caratterizzato da: completezza del procedimento, certificazione dell'esito, rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente con regole precise per gli accessi (gli articoli del CAD: Sezione 3, Art 64 –Modalità di accesso).

Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici pertanto cercano soluzioni e servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente.

Le pubbliche amministrazioni, infine, intendono collaborare tra loro per integrare i procedimenti di rispettiva competenza al fine di agevolare gli adempimenti di cittadini ed imprese e rendere più efficienti i procedimenti che interessano più amministrazioni, attraverso idonei sistemi di cooperazione.

Infine, ma non meno importante, bisogna prendere atto dell'aumentata abitudine dei cittadini e delle imprese ad usare servizi in rete, siano essi acceduti da postazioni fisse oppure mobili. La necessità di recarsi fisicamente ad uno sportello e di trattare documentazione cartacea è percepita sempre più come un inutile fastidio. Ormai una gran parte dell'utenza è in grado di giudicare quando una procedura potrebbe essere trattata telematicamente. Non averla in quella modalità suggerisce scarso interesse, arretratezza e bassa qualità da parte dell'amministrazione erogante i servizi. C'è pertanto una domanda crescente di innovazione da soddisfare, che non è solo di facciata, ma raccoglie in concreto interesse all'efficienza e alla partecipazione.

2 LA SOLUZIONE PROPOSTA: JCITYGOV

La soluzione che si propone per soddisfare le esigenze del moderno cittadino, è molto più di una semplice fornitura di software. E' infatti, un vero e proprio "Sistema Portale" per la gestione completa dell'interazione tra cittadini e imprese con l'Ente e per l'automazione dei flussi informativi da e verso i gestionali di Back Office, in questo caso da e verso Concilia.

La piattaforma J-City.gov fornisce tutte le funzionalità infrastrutturali comuni ai moduli applicativi verticali. Maggioli ha accuratamente selezionato, progettato e realizzato tali funzionalità e le ha trasformate in solide fondamenta per l'intero "Sistema Portale".

2.1 Modulo J-CityPA: Infrastruttura di pagamento (PayManager PagoPA)

Nell'ottica di erogare ai cittadini servizi on line semplici, intuitivi, veloci che permettono al cittadino un miglioramento ed una semplificazione del suo rapporto con la Pubblica Amministrazione, che AgID ha realizzato il Nodo Nazionale dei Pagamenti – PagoPA. un sistema articolato ed ambizioso che si prefigge l'obiettivo dell'automazione di tutti i processi di pagamento ed incasso, con un importantissimo, beneficio per la Pubblica Amministrazione.

È proprio nell'ottica di realizzare un sistema altamente integrato, sinergico ed efficace che Maggioli ha intrapreso la realizzazione della sua soluzione integrata di pagamento. Nella progettazione e nella realizzazione della soluzione Maggioli ha sfruttato la sua profonda conoscenza di tutti gli ambiti che coinvolgono la Pubblica Amministrazione, mettendo in campo tutto il know-how maturato nei decenni di esperienza diretta.

Il prodotto di questo approccio è J-City.gov-PagoPA, infrastruttura centralizzata di pagamento della soluzione di e-Government del gruppo Maggioli, a disposizione di tutti i servizi verticali che hanno la necessità di effettuare pagamenti. Cuore della soluzione J-City.gov-PagoPA è il PayManager. Questo funge da fulcro di tutto l'ambito pagamenti dell'Ente, permettendo di fornire:

-  tutti i servizi trasversali di portale che permettono al cittadino di conoscere tutti i suoi debiti in essere nei confronti dell'Amministrazione e di poter procedere al loro pagamento (nello schema sottostante rappresentato in blu)
-  le interfacce verso PagoPA, che permettono, attraverso la PdDE (Porta di Dominio Equivalente), di dialogare con il Nodo Nazionale dei Pagamenti, secondo le specifiche e gli SLA previsti da AgID (rappresentato in azzurro);
-  le interfacce di caricamento dei debiti da parte dei diversi back-office "generatori di debiti", che servono ad alimentare il portale per erogare i servizi al cittadino (nello schema sottostante rappresentato in viola);
-  le interfacce di integrazione verso il sistema di contabilità per l'automazione di tutti i processi di accertamento ed incasso (nello schema sottostante rappresentato in rosso);
-  le interfacce di integrazione con il sistema di conservazione sostitutiva per l'archiviazione a norma dei file firmati digitalmente (nello schema sottostante rappresentato in arancione);
-  tutti i cruscotti di verifica dello stato dei pagamenti (debito creato, pagato, rendicontato, regolato) e i cruscotti statistici per analizzare lo stato di utilizzo del servizio (nello schema sottostante rappresentato in verde);

L'Art. 5 – del Codice dell'Amministrazione digitale, "Effettuazione di pagamenti con modalità informatiche" recita che "Al fine di dare attuazione al comma 1, l'AgID mette a disposizione, attraverso il Sistema pubblico di connettività, una piattaforma tecnologica per l'interconnessione e l'interoperabilità tra le pubbliche amministrazioni e i prestatori di servizi di pagamento abilitati, al fine di assicurare, attraverso gli strumenti di cui all'articolo 64, l'autenticazione dei soggetti interessati all'operazione in tutta la gestione del processo di pagamento."

Attraverso l'architettura software, così strutturata, l'ente ha la possibilità di interfacciare tutti i suoi sistemi di back-office all'infrastruttura di pagamento, erogando, sia ai cittadini, sia agli operatori di back-office dell'Ente, tutti gli strumenti necessari a rendere l'innovazione PagoPA quanto più efficiente ed efficace possibile.

Il PayManager, al centro di tutta l'architettura, funge da orchestratore di tutte le complesse attività che, partendo da un debito predeterminato da un sistema di back-office:

- ne permetta la sua consultazione attraverso gli strumenti di portale messi a disposizione del cittadino,
- ne permette il suo pagamento attraverso l'interfacciamento con il Nodo Nazionale dei Pagamenti,
- permette, nel caso in cui l'ente decida di ricevere le Ricevute Telematiche firmate digitalmente, la loro archiviazione su un eventuale sistema di conservazione sostitutiva,
- quindi ne permette l'accertamento e l'incasso in contabilità.

2.1.1 Servizi di pagamento in Modalità 1 – pagamenti on line

Su J-City.gov-PagoPA si appoggiano tutti i servizi on line (pagamenti in Modalità 1) dedicati ai cittadini quale appunto la Visualizzazione contravvenzioni

2.1.2 Servizi di pagamento in Modalità 3 – pagamenti presso il PSP

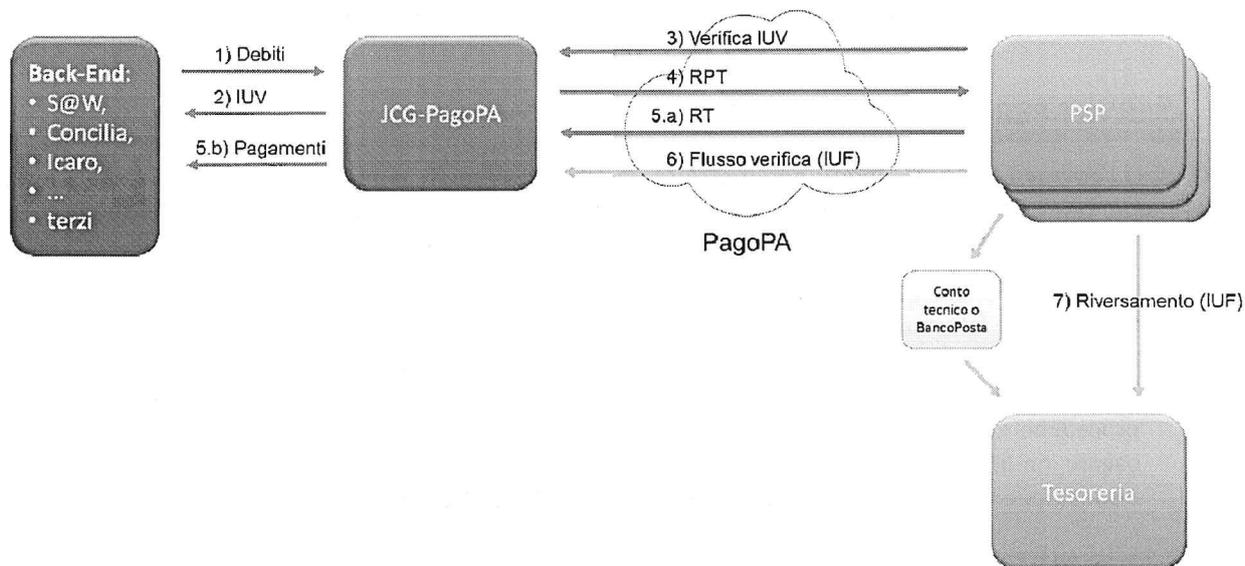
Il Pay Manager può essere attuato anche nel caso in cui il portale del comune non debba esporre servizi di pagamento on line. Il PayManager infatti costituisce l'archivio di tutti i debiti che la PA ha prodotto ed avvisato ai suoi cittadini per permetterne il pagamento off-line (pagamenti in modalità 3).

In pratica i diversi sistemi di Back-End produttori dei debiti (in questo caso Concilia) forniscono al PayManager tutte le informazioni relative ai rispettivi debiti in modo che questi possa rispondere alle richieste di verifica dello IUUV del PSP attraverso il nodo PagoPA.

L'architettura PagoPA di AGID infatti prevede che il cittadino per poter pagare un qualsiasi onere presso uno qualsiasi dei PSP (Prestatori di Servizi di Pagamento), sia esso un supermercato, una banca, un tabaccaio o anche l'ufficio postale, debba mostrare la "bolletta" da pagare sulla quale è stampato, sotto forma di codice a barre, lo IUUV (Identificativo Univoco di Versamento).

Questo IUUV per poter essere pagato deve essere prima verificato e la verifica viene fatta dal PSP richiedendo una "verifica IUUV" al PayManager del singolo ente emittitore di quella bolletta.

In pratica il processo si svolge secondo quattro macro-fasi a loro volta suddivise in passi, descritto sotto:



Generazione e caricamento del debito su J-City.gov-PagoPA (JCG-PPA)

Il sistema di back-End (S@W, Concilia, Altro...) crea o aggiorna su JCG-PPA un debito [1], corredandolo di tutte le informazioni di dettaglio necessarie. La creazione/aggiornamento di un debito su JCG-PPA può essere fatto sia in modo sincrono, attraverso l'utilizzo di webservice, sia in modo asincrono attraverso l'utilizzo di flussi di dati.

Nel caso in cui il debito sia stato trasmesso senza lo IUUV, JCG-PPA battezza il debito con uno IUUV univoco, che poi trasmette al sistema di Back-End [2]. Nel caso in cui, invece, il debito sia stato trasmesso corredato anche dello IUUV, JCG-PPA verifica semplicemente che sia univoco e quindi lo archivia associato al debito.

Pagamento di un debito caricato su JCG-PPA

L'Utente Finale (UF) si reca presso le strutture del PSP (Poste, Banca, ATM, GDO, Tabaccai, ecc.)

L'Utente Finale comunica all'operatore del PSP (Prestatore di Servizi di Pagamento) o digita il codice dell'avviso di pagamento

il PSP, tramite il nodo PagoPA, richiede all'Ente Creditore (EC = PA) la verifica [3] dell'esistenza e congruità del pagamento e ottiene come risposta dall'Ente Creditore [4] la Richiesta di Pagamento Telematico (RPT) con eventuali info correttive, ad es. importo.

il PSP consente il pagamento dopo aver ottenuto risposta dall'EC

il PSP rilascia ricevuta o scontrino all'Utente Finale attestante l'esecuzione del pagamento

il PSP genera e invia tramite il nodo PagoPA all'EC l'Ricevuta Telematica (RT) [5.a]

L'Utente Finale può richiedere copia di dell'RT e la quietanza all'EC tramite il sito dell'EC stesso

Rendicontazione del pagamento

Una volta che JCG-PPA prende atto dell'avvenuto pagamento ne dà immediata evidenza al sistema che ha generato il debito a cui il pagamento fa riferimento (Concilia, S@W, Altro...) [5.b]

Riversamento del pagamento

Diversamente dalle diverse transazioni effettuate durante la giornata, il PSP ogni 24 ore notifica all'EC un flusso di riepilogo di tutti i pagamenti effettuati nelle 24 ore precedenti [6].

Sempre ogni 24 ore il PSP effettua il riversamento degli importi di cui al flusso notificato, in tesoreria o su un conto tecnico dell'EC [7], in base alle disposizioni dell'Ente. Nel caso il pagamento sia stato fatto sul Circuito Poste, il riversamento viene effettuato su un conto corrente postale.

3 SERVIZI PER POLIZIA MUNICIPALE

La Polizia Locale e Municipale infatti non è esclusa da questo processo innovativo, tutt'altro. Essendo infatti un riferimento primario dei cittadini dovrebbe attuare quanto possibile per migliorare la qualità dei servizi forniti ai propri utenti adottando canali di comunicazione innovativi primo fra tutti il canale Internet.

Accedendo al portale J-City.gov di cui parleremo in seguito il cittadino potrà:

Consultare le informazioni relative al proprio verbale;

Visualizzare eventuali allegati quali ad esempio fotogrammi e documenti;

dichiarare il trasgressore per violazione con decurtazione punti patente mediante la presentazione di un procedimento e di un modulo standard.

pagare on-line le suddette sanzioni attraverso l'integrazione con il sistema di pagamento messo a disposizione da J-City.gov ed integrato con il sistema PagoPA di Agid.

3.1 Visualizzazione contravvenzioni – accesso anonimo

A differenza di altri moduli applicativi del portale jcitygov, il modulo Polizia Municipale deve poter esporre servizi con accesso ad informazioni di backoffice anche in assenza di autenticazione o con profili non certificati.

E' possibile infatti accedere esclusivamente in modo puntuale alla singola infrazione dimostrando di conoscere alcune informazioni relative all'infrazione stessa (targa, numero verbale e data verbale) deducibili dal possesso del documento di contestazione (verbale, preavviso, ecc.).

The screenshot shows a web form titled "Ricerca Contravvenzione". It contains the following fields and elements:

- Data:** A text input field with a calendar icon to its right.
- Numero verbale:** A text input field.
- Targa:** A text input field.
- Codice di controllo:** A text input field.
- Non sono un robot:** A checkbox with a small robot icon to its right.
- Image:** A CAPTCHA image showing a road scene.
- Ricerca:** A button at the bottom left of the form.

Vista la natura non autenticata dell'accesso alle informazioni dell'infrazione, per evitare ripetuti tentativi casuali, è necessario inserire nella pagina un captcha e bloccare l'attività per alcuni minuti all'ennesimo tentativo di ricerca targa/verbale/data non riuscito.

In caso di ricerca positiva si ha accesso alla "visura" delle informazioni del verbale, secondo lo schema rappresentato di seguito.

Accertamento di violazione

Dettaglio violazione n.10223/2015 del 09/09/2015

Data verbale 09/09/2015 14:01 Il giorno 09/09/2015 alle ore 14:01 in VIA G. GARIBALDI - COMUNE DI [] il conducente del veicolo AUTOVEICOLO FIAT 250 ARMFA DY targa E[] F ha violato l'art. 7/1-14 del C.d.S. poiché: Accedeva abusivamente in zona a traffico limitato

Protocollo 8050 / 2015

Targa veicolo E[] F **Articoli violati**

Marca veicolo FIAT 250 ARMFA DY Articolo 7 - Accedeva abusivamente in zona a traffico limitato

Località VIA G. GARIBALDI -
COMUNE DI SCHIO []

Stato Stampato

Decurtazione punti _____ Trasgressore: impossibile recuperare l'informazione

Riepilogo pagamenti effettuati (eventualmente anche con esito negativo)

Data	Importo	Stato
06/11/2015	€ 56,70	Annullato o rifiutato

Importi
Il servizio non è in grado di determinare automaticamente l'importo da pagare in quanto non è ancora stata registrata la data di notifica della contravvenzione.
In base alla data di notifica del verbale in suo possesso, entro **5gg** da quest'ultima potrà effettuare il pagamento con l'**importo scontato**, altrimenti il pagamento dovrà essere effettuato con l'**importo intero**.

Importo scontato

Il pagamento del verbale prevede l'importo **scontato** del 30% nei **5 giorni** successivi alla data di notifica del verbale, se sono trascorsi questi giorni il pagamento prevede invece l'importo intero.

Descrizione	Importo
Importo misura ridotta	€ 56,70
Importo spese	€ 18,00
TOTALE	€ 74,70

Paga

Importo intero

Allegati
Immagine ZTL
Verbale Originale

🔍

Torna alla ricerca contravvenzione

Accesso allegati alla sanzione

Dalla visura dell'infrazione, cliccando sulle singole icone 🔍, è possibile accedere ai documenti collegati con l'infrazione (foto, verbale, raccomandata) con possibilità di download.

Pagamento

Sempre dalla visura dell'infrazione, è possibile innescare il pagamento della multa stessa (pagamento singolo) attraverso il pulsante **Paga**.

Gli importi sono ottenuti direttamente da Concilia che garantisce il corretto calcolo degli stessi in relazione alla data di pagamento (riduzione del 30% o maggiorazioni con spese di notifica ...).



Per effettuare il pagamento il sistema si collega al motore di pagamento presente all'interno di J-City.gov che consente di connettersi ai maggiori Provider di Servizi di Pagamento presenti sul mercato, così come permette l'integrazione al Nodo Nazionale dei Pagamenti.



Una volta effettuato positivamente il pagamento il sistema ne effettua la notifica in tempo reale al back-end Concilia, che in questo modo è sempre perfettamente allineato. Il cittadino invece riceve la ricevuta di pagamento via e-mail, oltre al fatto che rientrando sempre sulla stessa multa la troverà in stato Pagato.

Comunicazione Punti Patente

Dalla visura dell'infrazione è anche possibile, se il caso lo prevede, accedere alla funzionalità di invio delle informazioni sul conducente effettivo del veicolo ai fini della decurtazione dei punti patente.

Questa funzionalità prevede la compilazione assistita di un modulo PDF, il suo download stampa firma e invio via canali tradizionali al Comune oppure l'invio telematico al sistema di workflow-protocollo del backoffice.

La funzionalità è implementata attraverso il Sistema di Gestione e Presentazione Istanze di J-City.gov ed è erogato con l'ausilio di un wizard organizzato in due step: proponente e conducente. Il primo riepiloga i dati del cittadino autenticato e i dati desunti dal verbale, il secondo i dati dell'effettivo conducente. Completa il wizard lo step allegati (es fotocopia documento di identità). A fronte dell'invio della comunicazione da parte del cittadino J-City.gov, comunica a Concilia tutte le informazioni di dettaglio rispetto alla sanzione e al conducente e alla patente da cui decurtare i punti in modo che il sistema possa, una volta verificata la consistenza della comunicazione, procedere con la decurtazione dei punti.

3.2 Servizi per i Pagamenti

La soluzione jCity.Gov prevede una serie di servizi per permettere ai cittadini e alle imprese di effettuare Pagamenti integrati con l'intermediario tecnologico del Comune Iris Regione Toscana.

L'integrazione con il progetto PagoPA prevede le seguenti modalità:

Modalità 1: "Pagamenti innescati presso il portale dell'ente", ovvero pagamenti On-Line direttamente da portale

Modalità 3: "Pagamenti innescati presso il PSP", ovvero pagamenti effettuati a fronte di un avviso di pagamento, solitamente cartaceo, direttamente presso lo sportello di uno qualsiasi dei PSP aderenti a PagoPA

Il suddetto sistema PagoPA di AGID è integrato all'interno del portale offerto permettendo all'Ente di integrarsi completamente con il nodo Nazionale senza necessitare dell'intermediazione di nessun altro soggetto al di fuori di Maggioli. Maggioli, infatti funge da Partner Tecnologico nei confronti di AGID assumendo tutti gli oneri tecnici ed amministrativi previsti dalla lettera di adesione.

L'adozione del sistema di pagamento PagoPA di AGID permette a cittadini e imprese di:

- scegliere il prestatore del servizio di pagamento;
- scegliere tra più strumenti di pagamento;
- scegliere il canale tecnologico di pagamento preferito;
- conoscere preventivamente i costi massimi dell'operazione da effettuare;
- avere garanzia della correttezza dell'importo da pagare;
- ottenere immediatamente una ricevuta con valore liberatorio.

Il sistema permette alle PA di:

- velocizzare la riscossione degli incassi, ottenendone l'esito in tempo reale e potendo effettuare la relativa riconciliazione in modo certo e automatico;
- ridurre i costi e ottimizzare i tempi di sviluppo delle nuove applicazioni online;

eliminare la necessità di stipulare specifici accordi con i prestatori di servizi di riscossione.

Il suddetto sistema PagoPA di AGID è integrato all'interno del portale permettendo all'Ente di integrarsi completamente con il nodo Nazionale senza necessitare dell'intermediazione di nessun altro soggetto al di fuori di Maggioli in quanto da Partner Tecnologico nei confronti di AGID assumendo su di sé tutti gli oneri tecnici ed amministrativi previsti dalla lettera di adesione.

Benché il modulo di integrazione verso PagoPA sia completamente integrato al portale, la transazione finanziaria avviene totalmente nel contesto di sicurezza del circuito bancario, il portale non acquisisce informazioni sensibili quali numeri di carte di credito, ma solo l'esito della transazione stessa e i suoi estremi, al cittadino viene data evidenza dell'esito della transazione stessa con il rilascio di una ricevuta e, opzionalmente, l'invio di una e-mail di conferma (oltre alle notifiche previste a livello bancario).

4 ARCHITETTURA FISICA E MODALITÀ DI FORNITURA

4.1 Modalità di fornitura in cloud

Questa modalità di fornitura prevede che il software sia fruito direttamente dal web in quanto erogato dalle infrastrutture tecnologiche di Maggioli (M-Cloud). Il canone d'uso del software include non solo l'erogazione del funzionalità del software ma anche la fornitura di diversi servizi di assistenza, manutenzione e supporto:

Attivazione dell'architettura hardware e software, che include: predisposizione dell'infrastruttura hardware, predisposizione del software applicativo e dei suoi prerequisiti di base (e.g. database server), configurazione della connettività, registrazione del portale nei domini Maggioli predisposti all'uso.

Continuità di servizio, l'M-Cloud si incarica di tutte le operazioni necessarie per garantire la disponibilità del servizio (e.g. architettura ridondata, monitoraggio del sistema, backup).

Problem solving pro-attivo, il sistema è sottoposto a costante monitoraggio, questo consente di prevedere e risolvere pro-attivamente molti dei problemi che si possono presentare nell'erogazione del servizio.

Performance e Scalabilità, l'M-Cloud dispone di tutte le tecnologie e le skill necessarie per garantire le performance del servizio.

Manutenzione: gli specialisti del M-Cloud si incaricano di tutte le operazioni di manutenzione ed aggiornamento del hardware e del software. Garantendo il minimo impatto sulla operatività del cliente.

Sicurezza: l'M-Cloud è dotato di tutta l'infrastruttura necessaria a garantire la sicurezza del sistema, sia da un punto di vista fisico (e.g. anti-incendio, sorveglianza) sia da un punto di vista software (e.g. firewall, sistemi di anti-intrusione).

L'Ente è quindi sollevato da tutti i problemi di sicurezza, ridondanza dell'architettura, controllo degli accessi fisici e remoti, amministrazione, manutenzione, backup e recovery dei sistemi fisici. Inoltre, può scalare capacità elaborativa, memoria volatile e permanente e connettività progressivamente in funzione del carico.

In aggiunta, si fa notare che l'erogazione dei servizi di attivazione descritti nel capitolo "Avviamento della soluzione" sono erogati in maniera molto efficiente grazie alla possibilità per i nostri tecnici di standardizzare le attività stesse.

Per l'installazione in M-cloud, nel caso di utilizzo di sistemi di back-end presenti presso l'Ente, è necessario che l'Ente configuri i suoi sistemi di sicurezza permettendo al portale di accedere ai web services del back-end. I tecnici Maggioli sono a disposizione per fornire consulenza tecnica all'Ente per l'espletamento di questa operazione. Maggiore dettaglio tecnico sulla architettura M-Cloud è presente nell'allegato "L'Infrastruttura per l'Erogazione in Cloud".

Il servizio M-cloud per la soluzione di J-City.gov prevede la pubblicazione del Portale sui uno dei domini, di esclusiva proprietà del gruppo Maggioli, multeonline.it o comune-online.it. In questo modo, il link che il Comune potrà pubblicare sulle pagine del sito istituzionale per accedere ai suoi servizi on-line, potrà essere uno dei seguenti:

<http://<nomedelcomune>.multeonline.it>

<http://<nomedelcomune>.comune-online.it>

Il secondo è preferibile in tutti i casi di Ente che attiva più di un servizio on-line sul portale J-City.gov.

5 I SERVIZI DI SUPPORTO

I servizi di supporto al funzionamento efficace del servizio sono predisposti da Maggioli per aiutare i clienti nella fase a regime.

I servizi agiscono sia sulla piattaforma, attraverso una costante manutenzione delle sue funzionalità, sia sugli operatori, mantenendo aggiornate le loro competenze sulle funzionalità del sistema.

I servizi di seguito descritti non sono obbligatori e possono essere sottoscritti con canoni annuali specifici a seconda delle esigenze.

5.1 Manutenzione correttiva e adattiva

Maggioli SpA Divisione Informatica offre un costante e tempestivo servizio di manutenzione correttiva per la risoluzione di eventuali errori nel codice sia su segnalazione degli utenti, sia come effetto dei continui test interni. A fianco del processo di manutenzione correttiva, si procede all'adeguamento delle funzionalità per seguire le prescrizioni della normativa.

Maggioli SpA Divisione Informatica inoltre ha certificato il proprio sistema qualità in conformità a quanto previsto dalla normativa UNI EN ISO 9001:2008 per "progettazione, sviluppo, installazione e assistenza di prodotti software, sistemi informativi, portali e siti internet e relativa commercializzazione di hardware ed erogazione dei servizi correlati di consulenza e formazione."

"Maggioli spa dichiara che le procedure software distribuite sono in linea con quanto previsto dal disciplinare tecnico del D.Lgs 196/2003. Conseguentemente l'ente utilizzatore può conformarsi con la normativa provvedendo a configurare tale sistema in modo opportuno e rispondente alle proprie esigenze."

5.2 Assistenza all'uso del software

Maggioli S.p.A. è in grado di fornire un funzionale servizio di assistenza software a tutti gli Enti che ne fanno richiesta. Un gruppo di tecnici qualificati garantisce l'aggiornamento normativo del software nonché il supporto telefonico o telematico necessario per la risoluzione di eventuali problemi segnalati dal Cliente.

Maggioli S.p.A. garantisce Assistenza ai programmi software forniti nel pieno rispetto della norma, previo apposito contratto da stipularsi tra le parti.

Per Assistenza Software si intende l'attività volta al ripristino del buon funzionamento dei programmi rispetto ad ogni difetto di progettazione o di realizzazione che dovesse rivelarsi durante l'utilizzo e che ne impedisca il corretto e regolare funzionamento.

Il Servizio di Assistenza Software comprende:

1. Servizio di Assistenza Telefonica senza limitazioni di chiamata (10 linee r.a. Hot-Line attive nei giorni feriali dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle 13.00 e dalle ore 14.00 alle 17.30) telefonando al numero: 0541/628380.
2. Fornitura degli aggiornamenti (patch e/o nuove versioni eventuali) dei programmi installati in seguito a variazioni di legge. L'aggiornamento di tipo normativo è tale da consentire l'utilizzo della procedura nei termini temporali e funzionali previsti dalla legge.
3. Fornitura di eventuali aggiornamenti migliorativi periodici, tramite invio di supporti magnetici o mediante connessione in teleassistenza. L'aggiornamento di tipo migliorativo viene di norma effettuato ogni sei mesi.
4. Ripristino del buon funzionamento dei programmi per errori e difetti dovuti alla progettazione e/o realizzazione degli stessi.

Nell'ambito del contratto di Assistenza Software è previsto inoltre l'aggiornamento dei pacchetti applicativi rispetto a quelle varianti che Maggioli S.p.A. decidesse di apportare per adeguare l'efficienza del prodotto all'evoluzione dei sistemi hardware e del software di base, nonché per l'adattamento tempestivo alle eventuali variazioni della legislazione vigente. Ogni altra attività tecnica, organizzativa o di supporto non espressamente prevista nel contratto di Assistenza Software e relativa agli applicativi forniti dovrà essere preventivamente concordata con Maggioli S.p.A.

5.3 Teleassistenza

Maggioli è in grado di offrire, come estensione opzionale, un Servizio di Teleassistenza ossia un servizio di Assistenza in Remoto che consente l'intervento di un tecnico a distanza direttamente sui PC dell'Utente. I tecnici, utilizzando il canale Internet o attraverso un semplice collegamento via modem, possono accedere alla procedura installata presso l'utente per identificare l'anomalia segnalata ed intervenire in tempo reale per la sua risoluzione. Questo tipo di servizio garantisce tempi di intervento immediati.

6 AVVIAMENTO DELLA SOLUZIONE

6.1 Installazione e configurazione

Le attività di installazione e di configurazione dei prodotti offerti sono effettuate da nostro personale specializzato. I tecnici Maggioli si occupano delle seguenti fasi:

Installazione e configurazione del software applicativo sui server previsti da progetto.

Impostazione della sicurezza con l'identificazione dei profili utenti e password.

Impostazione i parametri personalizzabili della procedura secondo le indicazioni degli operatori del Comune.

Effettuare le verifiche ed i test necessari a garantire il corretto funzionamento di tutto il sistema.

6.2 Personalizzazione grafica

A prescindere dalla soluzione di dispiegamento individuata per J-City.gov, il sistema viene rilasciato con una veste grafica personalizzata per il singolo Ente, in modo da renderlo graficamente compatibile con il sito istituzionale dell'Ente.

Nello specifico, l'adeguamento di J-City.gov all'identità visiva del sito istituzionale dell'Ente è garantita da:

utilizzo dello stesso header (testata) presente sul sito istituzionale dell'Ente

utilizzo degli stessi colori presenti sul sito istituzionale dell'Ente

utilizzo dello stesso footer (piè di pagina) presente sul sito istituzionale dell'Ente

Eventuali personalizzazioni grafiche evolute dovranno essere richieste dall'Ente e saranno quotate in base alla complessità della veste grafica richiesta.

7 OFFERTA ECONOMICA (M-CLOUD)

Con la fornitura in modalità in M-Cloud, il Portale dei Servizi al Cittadino e le relative verticalizzazioni sono erogate da Maggioli tramite proprie infrastrutture. Senza impegnare le proprie infrastrutture, il cliente ottiene la possibilità di:

- usare i moduli applicativi via Web;
- immagazzinare in cloud i dati necessari ai moduli applicativi senza limiti di spazio;
- usufruire dalla manutenzione correttiva e adeguativa;
- beneficiare di tutti i servizi di sicurezza, monitoraggio, controllo degli accessi, manutenzione dei sistemi, backup dei dati e recovery delle applicazioni offerti da MCloud;
- formare gli utenti e ricevere assistenza direttamente on line.

Segue l'elenco dei servizi offerti a fronte della sottoscrizione del canone di erogazione indicato.

Proposta	Prezzo
<p>7.1. CANONE ANNUO JCity.gov_Multe on line comprensivo di: Infrastruttura di base J-City.gov, modulo visualizzazione contravvenzioni on line comprensivo del modulo di comunicazione conducente. Modulo gestione pagamenti integrato con Nodo Nazionale dei Pagamenti AGID .</p> <p>N.B. nel 2016, gli Enti avevano l'obbligo di aderire ed inviare al Sistema PagoPa dell'Agenzia per l'Italia Digitale, una lettera di adesione indicando il Partner Tecnologico che poteva essere anche IRIS di Regione Toscana.</p> <p>Se l'adesione non è stata fatta con IRIS di Regione Toscana, potete usufruire del Partner Tecnologico di Maggioli Informatica per quanto riguarda l'applicativo " Software Concilia" .</p> <p>Al momento dell'ordine, dovete comunicarci comunicazione in merito, di conseguenza sapremo come pianificare le attività.</p>	€ 1.800,00 + I.V.A.
<p>7.2. Web service di collegamento tra la procedura Concilia ed i servizi di portale JCityGov e attivazione integrazione PagoPA <u>livello 1 e livello 3</u> + attivazione da remoto. <u>Costo una tantum</u></p>	€ 1.100,00 + I.V.A.

8 CONDIZIONI CONTRATTUALI

Validità dell'offerta: 40 giorni solari consecutivi

Consegna: da definire con l'Ente

IVA di legge a Vs carico

Condizioni di pagamento: Rimessa Diretta 30 gg d.f. f.m.