



SERVIZIO ASSISTENZA ENTI LOCALI (S.A.E.L.) DELLA PROVINCIA DI CAMPOBASSO

Allegato 1 - SCHEDE TECNICHE RIEPILOGATIVE DEI SERVIZI OFFERTI

Introduzione:

Il Servizio Assistenza Enti Locali, d'ora in poi S.A.E.L. è una struttura operativa creata all'interno della Provincia di Campobasso e finalizzata allo sviluppo del governo elettronico e all'offerta di altri servizi che possono essere di interesse per le Amministrazioni comunali del proprio territorio.

Obiettivo del S.A.E.L. è quello di sostenere i Comuni e gli altri Enti aderenti nella realizzazione di un più vasto e qualificato sistema di servizi telematici, accessibili *on line* dai cittadini e dalle imprese.

Gli obiettivi e le strategie del S.A.E.L. sono rivolti alla piena condivisione dei soggetti attivi nei processi d'innovazione del territorio della Provincia di Campobasso. Esso si propone di rivestire un ruolo attivo nella valorizzazione delle singole realtà locali e delle loro peculiarità.

La Provincia di Campobasso ha trasferito all'interno del S.A.E.L. le competenze acquisite al suo interno in tema d'innovazione e intende valorizzare le collaborazioni già in atto e consolidate a livello regionale nazionale ed internazionale.

Il presente Allegato illustra i servizi a disposizione dei Comuni del territorio che manifesteranno interesse a fruirne. Le Amministrazioni potranno individuare uno o più servizi di interesse, segnalando le preferenze attraverso la modulistica opportunamente predisposta. A seguire la descrizione dei servizi offerti che possono essere suddivisi in due categorie:

SERVIZI DI BASE (gratuiti)

Informazione continua su tematiche di interesse per la P.A.- Giornate formative gratuite per un max di n. 2 partecipanti per ciascun ente aderente.

SERVIZI SPECIALISTICI (a listino):

Posta elettronica certificata per partner Aruba PEC

Auba Key – Nuova firma digitale e CNS

Albo pretorio online

Sito web istituzionale 2021

Pacchetto sito web + trasparenza

Realizzazione ex novo portale internet comunale conformemente alle nuove linee guida AGID

Mantenimento dominio internet comunale

Caselle di posta elettronica istituzionale e migrazione dati a nuovo server

Certificati Secure Sockets Layer (SSL)

Servizio di assistenza hardware in house e da remoto

Servizio di consulenza tecnica- informatica polispecialistica

Servizi di comunicazione ed informazione per il pubblico – Infopoint

Servizio di consulenza tecnica sulla gestione giuridica ed economica del personale

Servizio di consulenza tecnica sulla gestione della contabilità e per la valorizzazione del patrimonio immobiliare

Servizio di consulenza tecnica sulla gestione ambientale

Servizio di consulenza tecnica sulle opportunità, anche di finanziamento, offerte dall'Unione Europea

OIV/Nucleo di Valutazione associato in forma collegiale

PagoPA e Conservazione digitale a norma

La comunicazione pubblica attraverso social media e app

Informazione e formazione continua su tematiche di interesse per la PA

Servizio free WI-FI (Servizio gratuito di ordine informativo connesso all'uscita del bando annuale della Commissione Europea)

Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP).

AMMINISTRAZIONE DIGITALE

1) Posta elettronica certificata per partner Aruba PEC:

La fornitura di caselle P.E.C. avverrà nel rispetto delle disposizioni normative e degli obblighi delle pubbliche amministrazioni previsti in materia di comunicazione tra le Pubbliche Amministrazioni e i cittadini, le imprese e i professionisti. Attraverso il servizio di posta certificata ciascun ente può inviare e ricevere dei messaggi di posta elettronica con lo stesso valore giuridico di una raccomandata con ricevuta di ritorno (se lo scambio dei messaggi intercorre tra caselle certificate). La pec permette l'invio di posta certificata in coerenza con le norme vigenti sulla documentazione amministrativa ed in conformità ai requisiti definiti dall'AGID – Agenzia per l'Italia Digitale. In particolare fornisce:

- Ricevute di accettazione e di consegna che forniscono la certificazione e l'opponibilità a terzi del momento di invio e del momento della consegna
- Dimostrabilità del contenuto inviato: il mittente può dimostrare che cosa è stato consegnato nella casella del destinatario, tramite la ricevuta di consegna che contiene il messaggio completo.

Si ricorda che la casella pec "istituzionale" deve essere pubblicata nella home page del sito internet dell'ente e comunicata all'indice della Pubblica Amministrazione, raggiungibile all'indirizzo: www.indicepa.gov.it.

Ciascun ente può:

- richiedere l'attivazione e/o il mantenimento annuale di caselle di posta elettronica certificata a pagamento.
-

Le Caselle PEC attivabili sono:

- Valide per domicilio digitale;
- Antivirus e Antispam;
- Consentono accesso webmail;
- Conformi alla normativa vigente (DPR 11 febbraio 2005 n.68, DM 2 novembre 2005);

2) Auba Key – Nuova firma digitale e CNS:

Il kit completo per la firma digitale "Kit Aruba Key" è in grado di snellire la formazione e la trasmissione di documenti amministrativi. Nello specifico essa rappresenta l'equivalente informatico di una tradizionale firma apposta su carta e ne assume lo stesso valore legale.

Un documento informatico firmato digitalmente assicura:

- Integrità: garanzia che il documento non è stato modificato dopo la sottoscrizione
- Autenticità: garanzia dell'identità di chi ha firmato il documento
- Non ripudio: l'autore non può disconoscere il documento sottoscritto
- Valore legale: il documento informatico firmato digitalmente ha lo stesso
- Valore legale di un documento cartaceo sottoscritto con firma autografa.
-

La firma digitale è contenuta nell'apposito lettore USB, dove sono preinstallati: i certificati di firma e di autenticazione, il sistema di lettura dei certificati, il software che serve per sottoscrivere i documenti.

Il kit garantisce:

- Accesso sicuro ai servizi online della Pubblica Amministrazione;
- Nessuna installazione necessaria;
- Sempre aggiornata;
- Semplice da usare;
- Funzione backup memoria interna;
- Compatto e portatile;
- Pronto all'uso su qualsiasi PC.

3) Albo pretorio on line:

Supporto al software, manutenzione, assistenza alla gestione dell'Albo Pretorio on line degli Enti.

4)Sito web istituzionale 2021:

Il Servizio comprende:

- hosting applicativo, backup settimanale e assistenza base, gestione dei dati secondo quanto previsto dalla legislazione vigente con particolare riferimento alla normativa in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs.196/2003 s.m.i.);
- statistiche sugli accessi e log di sistema utili al fine del monitoraggio e della definizione dei contenuti in linea con le richieste e le preferenze dei visitatori; accesso al server via SSH di tipo root;
- aggiornamenti di tipo sistemistico ed applicativo relativi alla piattaforma in utilizzo;
- aggiornamenti relativi alla sicurezza nonché interventi di manutenzione evolutiva su specifiche richieste degli Enti; elaborazione e pubblicazione di contenuti

4A) Pacchetto sito web + trasparenza:

Offerta 2021: "pacchetto sito web + trasparenza":

Manutenzione ed aggiornamento sito web istituzionale compresa la pubblicazione di contenuti nella sezione "amministrazione trasparente" del portale internet, ai sensi del D.lgs 33/2013 e secondo indicazioni dell'ente associato.

4B) Realizzazione ex novo portale internet comunale conformemente alle nuove linee guida AGID.

5) Mantenimento dominio internet comunale.

6) Caselle di posta elettronica istituzionale e migrazioni dati a nuovo server:

Il servizio prevede l'attivazione di un nuovo pannello di controllo mail, personalizzato per ciascun Ente e collegato al *My mail Business*, all'interno del quale vengono configurate caselle di posta elettronica istituzionali secondo le esigenze degli uffici dei comuni associati. Questa piattaforma consente di controllare le caselle di posta elettronica da qualsiasi postazione internet, consente la gestione e l'organizzazione di tutti i messaggi, l'attivazione e la configurazione del filtro AntiSpam, l'impostazione di regole di posta, la gestione semplice della rubrica e l'organizzazione dei contatti. Contestualmente, è garantito supporto online agli utenti per il primo accesso attraverso un link personalizzato e per il cambio password/reset password. Con l'operazione di migrazione su nuovo server, il S.A.E.L. può trasferire tutti i contenuti/dati di vecchie caselle di posta elettronica istituzionale, secondo le necessità manifestate dagli enti convenzionati; i nuovi server consentono una gestione diretta dell'infrastruttura, la gestione sicura ed affidabile dei dati, la possibilità di intervento immediato in caso di errori o malfunzionamenti.

7) Certificati Secure Sockets Layer (SSL):

Il servizio prevede la fornitura e configurazione di certificati SSL (Secure Sockets Layer) per i domini internet comunali al fine di assicurare che le informazioni sensibili fornite dagli utenti rimangano riservate e non intercettate da terze parti.

8)Servizio di assistenza hardware in house e da remoto:

Lo staff della Provincia può intervenire, a richiesta, per risolvere problemi di malfunzionamento alle dotazioni hardware in dotazione alle varie Amministrazioni.

9)Servizio di consulenza tecnica informatica polispecialistica:

La Provincia di Campobasso mette a disposizione, tramite il proprio personale, una attività di consulenza tecnica POLISPECIALISTICA che verte, in via prioritaria ma non esclusiva, sui seguenti temi:

- Servizi di fonia e linea dati.
- Cablaggio reti.

10) Servizi di comunicazione ed informazione per il pubblico – infopoint:

Con funzioni di accoglienza e comunicazione, il servizio fornisce tutte le informazioni circa le attività del S.A.E.L., in una prospettiva promozionale e di crescita che intende creare nuove opportunità per gli Enti aderenti. Nello specifico, il servizio rende informazioni circa:

- Modulistica istituzionale per l'adesione al S.A.E.L. e per la richiesta dei servizi specialistici;
- Sedi, orari, contatti e modalità di fruizione dei servizi erogati dal S.A.E.L.;
- Prime informazioni di assistenza al software in uso presso gli Enti aderenti al SUAP;
- Coordinamento delle proposte e dei suggerimenti nell'ambito dell'ascolto degli utenti, a garanzia dei diritti d'accesso e partecipazione.
- Attività di front office e infopoint.
- Elaborazione di news e contenuti da pubblicare sul portale dell'Ente al fine di comunicare in maniera diretta con gli Enti e fornire loro informazioni dettagliate, guidandoli nella navigazione.

CONSULENZA TECNICA

11) Servizio di consulenza tecnica sulla gestione giuridica ed economica del personale:

- Gestione pensionistica
- Gestione trattamenti di fine servizio
- Gestione trattamento di fine rapporto
- Gestione controlli ispettivi
- Gestione procedimenti disciplinari e contenzioso del lavoro
- Applicazione istituti giuridici

12) Servizio di consulenza tecnica sulla gestione della contabilità' e per la valorizzazione del patrimonio immobiliare:

- Servizio di assistenza tecnico operativa e consulenziale nelle materie contabili e patrimoniali quali ad esempio: gestione dei documenti di bilancio (Bilancio, Rendiconto, Performance, Equilibri di bilancio...), alienazione e valorizzazione del patrimonio immobiliare, gestione dei pagamenti, degli incassi e del trattamento economico del personale.

13) Servizio di consulenza tecnica sulla gestione ambientale:

Questo servizio consulenziale fornisce supporto alle amministrazioni aderenti al S.A.E.L. in materia di gestione ambientale; nello specifico il servizio si articola nelle seguenti attività:

- Consulenza tecnica e normativa in materia di gestione dei rifiuti, centri di raccolta di rifiuti comunali ed intercomunali, abbandono rifiuti, attività di recupero dei rifiuti in procedura semplificata, impianti di compostaggio, compostaggio di comunità, tenuta dei registri di carico e scarico dei rifiuti, adempimenti amministrativi;
- Consulenza tecnica e normativa in materia di gestione di scarichi acque reflue, autocontrolli degli impianti di depurazione di acque reflue urbane, gestione dei fanghi di depurazione ed assistenza tecnico-amministrativa nella redazione dei capitolati tecnici per l'affidamento dei servizi di depurazione di acque reflue urbane;

- Consulenza tecnica e normativa in materia di bonifiche di siti inquinati (procedure operative ed amministrative, procedura semplificata, aree contaminate di ridotte dimensioni, ordinanze, bonifica da parte dell'amministrazione, garanzie finanziarie);
- Consulenza tecnica e normativa in materia di redazione di verbali di contestazione di illeciti amministrativi per violazioni alla normativa sui rifiuti e sui procedimenti sanzionatori amministrativi;
- Consulenza tecnica nella compilazione della modulistica inerente le richieste di AUA.

14) Servizio di consulenza sulle opportunità, anche di finanziamento, offerte dall'unione europea:

Nei Comuni che decideranno di aderire a questo servizio, è prevista l'apertura di un punto informativo rivolto al pubblico, denominato "Antenna" del Centro di informazione Europe Direct, punto informativo della Commissione europea, operante da circa 10 anni presso la sede centrale della Provincia di Campobasso. L'apertura dell'Antenna non comporta oneri aggiuntivi per l'Amministrazione comunale che potrà utilizzare, al suo interno, risorse umane già operanti presso l'Ente, ovvero volontari di servizio civile, personale delle proloco, personale dei Centri di aggregazione giovanile o di altre associazioni di riferimento presenti sul proprio territorio. Il Centro di informazione garantisce la formazione iniziale e l'aggiornamento continuo del personale che opererà nell'Antenna, la messa a disposizione di materiale informativo, l'invio quotidiano di informazioni aventi ad oggetto le opportunità dell'Unione europea ivi compresi i bandi per l'accesso ai fondi comunitari, organizzazione di focus group di discussione su alcune tematiche di interesse per la collettività locale, la partecipazione degli studenti delle scuole del territorio progetti di educazione che vertono su tematiche europee.

Il Centro di informazione favorirà la creazione di un network tra i referenti individuati dalle singole Amministrazioni, allo scopo di moltiplicare le occasioni di partecipazione del territorio alle opportunità UE. La presenza del referente del Centro avverrà periodicamente.

Tutto quanto su riportato è maggiormente dettagliato da una bozza di convenzione, il cui contenuto è stato concordato con la Commissione europea, tramite la sua Rappresentanza in Italia. La bozza sarà anche essa sottoposta alle Amministrazioni interessate.

15) OIV/Nucleo di Valutazione associato in forma collegiale.

16) Sportello Unico Attività Produttive – Vedasi convenzione specifica e regolamento.

ALTRI SERVIZI

17) Pago PA e conservazione digitale a norma:

Secondo quanto disposto dall'art. 5 del Codice dell'Amministrazione Digitale e dall'art. 15 del D.L. 179/2012, le Pubbliche Amministrazioni hanno l'obbligo di accettare i pagamenti – a qualsiasi titolo dovuti - anche con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, avvalendosi per le attività di incasso e pagamento della piattaforma tecnologica di cui all'articolo 81 del CAD, denominata Nodo dei Pagamenti-SPC, peraltro già attiva dal giugno 2012.

Il sistema, noto come "pagoPA", nasce per dare la possibilità a cittadini e imprese di effettuare qualsiasi pagamento verso le PA e i gestori di servizi di pubblica utilità in modalità elettronica, permettendo loro di scegliere liberamente il prestatore di servizi di pagamento (es. banca, istituto di pagamento/di moneta elettronica), lo strumento di pagamento (es. addebito in conto corrente, carta di credito, bollettino postale elettronico) e il canale (es. conto web, ATM, mobile) preferito. Le PA sono tenute ad aderire al Nodo dei Pagamenti, mentre i gestori di pubblici servizi (ossia anche enti quali, ad esempio, Enel, Poste Italiane, Ferrovie dello Stato, Trenitalia, etc...) possono partecipare su base volontaria (articolo 15, comma 5-bis del DL 179/2012).

Così come stabilito dallo stesso art. 5 del CAD, l'AgID ha definito le Linee guida per l'effettuazione dei pagamenti elettronici a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi, che definiscono le specifiche attuative che le soluzioni di pagamento adottate dagli Enti devono rispettare ai fini dell'interconnessione e dell'interoperabilità con il Nodo.

Per formalizzare l'adesione, gli Enti sottoscrivono con l'Agenzia per l'Italia Digitale apposite Lettere di adesione, secondo i modelli predisposti da AgID.

In questo contesto la Provincia di Campobasso intende fornire un supporto agli enti del proprio territorio:

- progettando una soluzione che rispetti i dettami normativi e che sia di riferimento per gli Enti nella messa a punto di una soluzione di qualità;
- sviluppando un **portale unico multi ente di front-end per i pagamenti elettronici**, integrato con il sistema SPID così come previsto dalle linee guida di AgID;
- supportando gli Enti nella fase di individuazione del/dei partner tecnologici in grado di dialogare con il portale unico provinciale e di abilitare la connessione con il nodo pagoPA e la gestione dei pagamenti;
- supportando gli Enti nelle interlocuzioni con i fornitori dei software che integrino il modello architeturale;
- offrendo servizi di assistenza per le attività amministrative di adesione al nodo;
- attivando servizi di helpdesk, assistenza continuativa e consulenza nelle fasi a regime agli Enti aderenti.

Il servizio di conservazione è proposto in ottica di dematerializzazione, intesa come introduzione del documento informatico. Questa azione consiste nella sostituzione di documenti originali cartacei con documenti originali informatici. Ha pertanto l'obiettivo di fornire agli enti uno strumento dedicato, in via prioritaria, alla conservazione nel tempo dei documenti originali informatici prodotti.

18) La comunicazione pubblica attraverso social media e app:

Tale servizio nasce dall'esigenza sempre più avvertita da parte delle Amministrazioni pubbliche, a livello centrale e locale, di comunicare con i cittadini in maniera diretta ed efficace, facendo ricorso non solo alla pagina web istituzionale ma anche ai social media. L'obiettivo è stare dove sono i cittadini: la pubblica amministrazione deve rappresentare un punto di riferimento sulle piattaforme di comunicazione, vecchie e nuove (web, social, chat). L'offerta del servizio prevede:

Attività di informazione rivolta ai Comuni sull'importanza della comunicazione attraverso i principali social media: Facebook, Youtube, Instagram, Twitter, Telegram, cura dei principali social inseriti all'interno dei siti web delle Amministrazioni aderenti alla convenzione. Questa attività prevede uno stretto legame con le Amministrazioni comunali interessate che segnaleranno i contenuti da evidenziare la predisposizione di una APP che permette agli utenti di consultare con facilità dai loro dispositivi portatili tutti gli eventi del territorio.

Brevi indicazioni sul funzionamento:

Come funziona (per il cittadino)

Analisi ed elaborazione di dati da parte dell'utente a partire dal suo Comune di residenza (o dal Comune "preferito"): "I miei eventi" e "Il mio Comune". Notifica automatica (push) di eventi simili a quelli scelti dall'utente in fase di configurazione. Consultazione degli eventi facilitata da macro-categorie che raccolgono notizie dello stesso ambito (mostre, spettacoli).

Scheda del singolo evento corredata da informazioni descrittive significative e accompagnate da un'immagine. Integrazione con altre applicazioni (mappe, indicazioni stradali, calendario/agenda, condivisione con canali social).

Come funziona (per l'ente aderente):

Eventi dal Comune - Analisi ed elaborazione di dati da parte dell'utente a partire dal suo Comune di residenza (o dal Comune "preferito")

- Elenco dei servizi a disposizione del cittadino
- Stemma e slogan del Comune,
- Indicazioni relative alla zona della provincia a cui il Comune appartiene.

19) Informazione e formazione continua su tematiche di interesse per la P.A.:

Al fine di supportare i Comuni e gli enti aderenti nel complesso percorso di attuazione dell'Agenda Digitale nazionale, il S.A.E.L. propone un nuovo servizio di base di FORMAZIONE CONTINUA sui temi dell'innovazione e della digitalizzazione dei servizi pubblici e su altri possibili tematiche di interesse per le Amministrazioni comunali.

Tale attività è rivolta agli operatori degli enti Locali che sono impegnati nel campo delle tematiche individuate e riguarderà principalmente i seguenti temi:

- **Agenda Digitale Italiana e Piano triennale per l'Informatica Pubblica**
- **OPENDATA**
- **la nuove modalità di attuazione della Comunicazione Pubblica**
- **Anagrafe delle prestazioni e PERLAPA**
- **Informazione e formazione sulle tematiche connesse alla Parità ed alle pari opportunità (es: Costituzione e funzionamento del CUG , redazione dei Piani di azioni positive) da condursi in collaborazione con la Consigliera di parità provinciale.**

L'attività di formazione prevede la partecipazione, in qualità di relatori, di esperti sui temi identificati, oltre che di dipendenti della Provincia particolarmente specializzati sulle tematiche trattate. La Provincia di Campobasso provvederà a monitorare la pubblicazione di documenti e a trasmetterli, attraverso una mailing list, che si andrà a comporre, ai referenti individuati all'interno delle Amministrazioni comunali. Inoltre, sulla base delle esigenze espresse dai Comuni, si verificherà la possibilità di organizzare corsi/seminari/workshop/sessioni formative su ulteriori tematiche.

20) Servizio free WI-FI (Servizio gratuito di ordine informativo connesso all'uscita del bando annuale della Commissione Europea).