



**Finanziato  
dall'Unione europea**  
NextGenerationEU

*Città di Teramo*  
*PNRR - MIC1 - MISURA 2.2.3 – DIGITALIZZAZIONE DELLE PROCEDURE  
(SUAP & SUE). ADEGUAMENTO COMPONENTE INFORMATICA ENTI TERZI  
IN DOTAZIONE DEL SERVIZIO SUE DELL'ENTE – PROGETTO DI SERVIZIO*



**CITTÀ DI TERAMO**

**PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA  
MISSIONE 1 - COMPONENTE 1  
INVESTIMENTO 2.2**

**PROGETTAZIONE DI SERVIZIO**

*(redatto ai sensi dell'art. 41, c. 12 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i.)*

**MISURA 2.2.3 – DIGITALIZZAZIONE DELLE PROCEDURE (SUAP & SUE)**

**ADEGUAMENTO COMPONENTE INFORMATICA ENTI TERZI IN DOTAZIONE DEL  
SERVIZIO SUE DELL'ENTE**

**CUP: D41F25000500006**

**FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA – NEXTGENERATIONEU**





## Indice generale

1 Premessa.....	3
1.1 Anagrafica soggetto attuatore.....	4
1.2 Anagrafica soggetto realizzatore.....	4
1.3 Anagrafica del progetto.....	4
2 Contesto operativo di riferimento.....	5
3 Definizione del servizio.....	6
3.1 Requisiti funzionali e criticità attuali del SSU.....	6
3.2 Obiettivo generale.....	7
3.2 Obiettivi specifici.....	7
3.3 Impegni del soggetto realizzatore.....	8
4 Risultati attesi.....	8
5 Attività relative alla fornitura.....	8
6 Ruoli e responsabilità.....	9
7 Determinazione importo a base di gara e modalità di pagamento.....	10
8 Durata, luogo e modalità di esecuzione del contratto.....	10
9 Livelli di Servizio (SLA).....	11
10 Penali sui livelli di servizio (SLA).....	12

### Revisioni del documento

Ver.	Data	Modifiche apportate	Redattore/Revisore e Supervisore
1.0	21.05.2025	Prima stesura del documento di progetto comprensivo degli allegati	Ing. Gabriele Massimiani Responsabile Unico di Progetto (RUP) (Redattore/Revisore)
1.1	18.07.2025	Perfezionamento del documento	Dott. Andrea Bufarale Dirigente Area per le Comunità Sostenibili (Supervisore)
1.2	30.09.2025	Ulteriore perfezionamento della documentazione	



## 1 PREMESSA

Il Comune di Teramo, intende dare attuazione agli investimenti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), con la Componente 1 della Missione 1 “*Digitalizzazione, Innovazione, Competitività, Cultura*”, concretizzando le progettualità previste nell’ambito delle misure PNRR previste. Suddetti investimenti rappresentano per gli Enti Locali l’occasione irripetibile per il completamento della trasformazione digitale nella PA.

Il presente documento di progetto riguarda l’investimento 2.2 – Sub-investimento (Misura) 2.2.3 - “*Digitalizzazione delle procedure (SUAP & SUE)*”, rivolto ai Comuni per l’adeguamento alle nuove specifiche tecniche di interoperabilità delle proprie componenti informatiche Enti Terzi per la gestione delle pratiche provenienti dagli sportelli unici per le attività produttive (SUAP).

Il documento, redatto ai sensi dell’art. 41, c. 12 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., contiene le seguenti:

1. Descrizione del contesto operativo di riferimento in cui è inserita la misura 2.2.3 - “*Digitalizzazione delle procedure (SUAP & SUE)*”;
2. Individuazione dell’obiettivo generale e degli obiettivi specifici (“*quadro esigenziale*”) coerentemente con quanto stabilito dalla misura 2.2.3;
3. Descrizione delle attività da porre in essere per il conseguimento degli obiettivi specifici prefissati dalla misura 2.2.3;
4. Descrizione dei prodotti (output), dei risultati e dell’impatto attesi dall’erogazione del servizio che rappresentano i requisiti prestazionali di progetto nonché i metodi di verifica (c.d. *design requirements*);
5. Determinazione dell’importo a base di gara per l’erogazione del servizio;
6. Modalità di pagamento del corrispettivo dovuto.
7. Durata, luogo e modalità di esecuzione del contratto.
8. Livelli di Servizio (SLA).
9. Penali sui livelli di servizio (SLA).

**La fornitura del servizio richiesto dovrà essere rispondente alle specifiche tecniche e funzionali del Capitolato speciale del servizio di cui all’Allegato A; il mancato rispetto dei requisiti tecnici minimi indicati nel Capitolato determina la non conformità del servizio erogato.**

Il *soggetto realizzatore* dovrà eseguire la fornitura del servizio garantendone la perfetta esecuzione a regola d’arte, ivi comprendendo tutti gli accorgimenti necessari ed opportuni anche se non espressamente specificati nella documentazione di progetto.

Le attività riferite al servizio della Misura 2.2.3 in oggetto della presente fornitura dovranno essere concluse entro **6 mesi (ovvero entro il 31.03.2026) a partire dalla data della sottoscrizione del contratto con il fornitore.**

**Il progetto si intende concluso con l’avvenuta verifica di conformità (cd. “Asseverazione tecnica”) rilasciata dal Dipartimento della Funzione Pubblica (DFP).**

**Dal rilascio in produzione della componente informatica Enti Terzi nonché dalla verifica di**



**conformità del DFP, il soggetto realizzatore è tenuto a garantire, senza ulteriori oneri da parte dell'Ente, la completa funzionalità del servizio digitale oggetto del presente progetto per almeno 24 mesi**, fermo restando la regolare sottoscrizione del contratto per il servizio di assistenza e mantenimento.

### 1.1 ANAGRAFICA SOGGETTO ATTUATORE

<b>Denominazione</b>	<b>Comune di Teramo</b>
<b>Indirizzo</b>	Via G. Carducci, 33 - 64100 (TE)
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:info@comune.teramo.it">info@comune.teramo.it</a>
<b>PEC</b>	<a href="mailto:affarigenerali@comune.teramo.pecpa.it">affarigenerali@comune.teramo.pecpa.it</a>
<b>Telefono</b>	+39 0861.3241
<b>ANAGRAFICA RESPONSABILE UNICO DI PROGETTO (RUP)</b>	
<b>Nome e Cognome</b>	Gabriele Massimiani
<b>Ufficio di riferimento</b>	Ufficio Digitalizzazione, Transizione al Digitale e Affari generali - Area per le Comunità Sostenibili

### 1.2 ANAGRAFICA SOGGETTO REALIZZATORE

<b>Denominazione</b>	<b>Digitecno s.n.c. di Alfonso Marcozzi &amp; C.</b>
<b>P.VA/C.F.</b>	00732590674
<b>Indirizzo</b>	Via Acquaviva, 52
<b>Comune</b>	Teramo
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:info@digitecno.it">info@digitecno.it</a>
<b>PEC</b>	<a href="mailto:info@cert.digitecno.it">info@cert.digitecno.it</a>
<b>Telefono</b>	0861.211705
<b>ANAGRAFICA TITOLARE EFFETTIVO</b>	
<b>Nome e Cognome</b>	Alfonso Marcozzi
<b>Codice Fiscale</b>	MRCLNS56S19F690Q

### 1.3 ANAGRAFICA DEL PROGETTO

<b>ANAGRAFICA DEL PROGETTO</b>	
<b>Progetto</b>	ADEGUAMENTO COMPONENTE INFORMATICA ENTI TERZI IN DOTAZIONE DEL SERVIZIO SUE DELL'ENTE
<b>Misura</b>	2.2.3 "DIGITALIZZAZIONE DELLE PROCEDURE (SUAP & SUE)"

<b>Avviso</b>	AVVISO PNRR – MISSIONE 1 COMPONENTE 1 - INVESTIMENTO 2.2 – MISURA 2.2.3 “DIGITALIZZAZIONE DELLE PROCEDURE (SUAP & SUE)”
<b>Titolo del progetto</b>	<b>PNRR - M1C1 - Misura 2.2.3 “Digitalizzazione delle procedure (SUAP &amp; SUE)”</b>
<b>Codice CUP</b>	<b>D41F25000500006</b>
<b>Decreto di finanziamento</b>	<b>DPCM Dipartimento Funzione Pubblica n. Id 58593733 del 18/04/2025</b>
<b>Data approvazione finanziamento</b>	<b>06/05/2025</b>
<b>Data conclusione attività</b>	<b>Entro il 31/03/2026</b>
<b>Importo finanziamento</b>	<b>€ 54.905,11</b>
<b>Codice CLP</b>	<b>PRJ_223COM0225X_000953</b>

## 2 CONTESTO OPERATIVO DI RIFERIMENTO

La misura PNRR 2.2.3 riguardante la *digitalizzazione delle procedure SUAP e SUE*, oggetto del presente documento di progetto, mira a rafforzare la capacità della Pubblica Amministrazione di erogare servizi più semplici, digitali e orientati all'utente.

In particolare, la predetta misura è volta al miglioramento ed all'automazione dei procedimenti relativi allo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) e allo Sportello Unico per l'Edilizia (SUE).

Dunque, l'obiettivo della presente documentazione è quello di strutturare e disciplinare il sistema di comunicazione telematica e di interoperabilità tra il SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive)/SUE (Sportello Unico per L'Edilizia) e i soggetti istituzionali/uffici coinvolti (c.d. Enti Terzi) nei procedimenti autorizzativi che dovranno essere implementati dal soggetto realizzatore, al fine di garantire maggiore efficienza, trasparenza e tracciabilità delle pratiche amministrative, con particolare riferimento delle istanze SUE.

Il risultato finale sarà quello di creare l'infrastruttura digitale per l'Ente, coerentemente con il **Sistema informatico dello Sportello Unico (SSU)**, che consentirà di gestire i procedimenti afferenti lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP), lo Sportello Unico per l'Edilizia (SUE), nonché gli altri Enti Terzi coinvolti nel procedimento amministrativo.

Il SSU dovrà, dunque, consentire all'Ente l'acquisizione, protocollazione, gestione, scambio ed archiviazione delle istanze telematiche presentate da imprese e cittadini (c.d. “soggetto presentatore”), secondo quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.) e dal D.P.R. 160/2010 e s.m.i. per il SUAP.

A tal fine, l'Ente ha presentato l'*istanza* relativa alla misura 2.2.3 il 04/03/2025 per l'**adeguamento tecnologico di n. 4 componenti informatiche Enti Terzi**. Suddetta istanza è stata ammessa a



finanziamento con il **DPCM - Dipartimento Funzione Pubblica n. ID 58593733 del 18/04/2025** per un importo pari a **€ 54.905,11**.

Il presente progetto riguarda l'*adeguamento della componente informatica Enti Terzi* inerente la gestione delle *pratiche SUE* denominata **ArchiWeb** in dotazione del *Comune di Teramo – Area Urbanistica e Sostenibilità – Sportello Unico per l'Edilizia (SUE)*. In particolare, il progetto ha l'obiettivo di rendere a componente *ArchiWeb* conforme alle nuove specifiche tecniche di comunicazione e trasferimento dati con la piattaforma back-office SUAP.

### 3 DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

#### 3.1 REQUISITI FUNZIONALI E CRITICITÀ ATTUALI DEL SSU

Il Sistema Informatico dello Sportello Unico (SSU), nella configurazione operativa corrente, prevede le seguenti:

1. Accesso mediante identità digitale SPID/CIE/CNS per utenti esterni;
2. Invio delle pratiche mediante modulistica digitale standardizzata;
3. Protocollazione automatica e classificazione documentale;
4. Integrazione con PEC per notifiche e comunicazioni formali;
5. Consultazione dell'iter procedurale da parte degli utenti;
6. Interfacce dedicate per i responsabili dei procedimenti.

Tuttavia, persistono alcune criticità del sistema:

- Integrazione non pienamente operativa con le piattaforme abilitanti nazionali (es. PDND, ANPR, INAD);
- Assenza di interoperabilità strutturata con i sistemi degli enti terzi (es. protocollo informatico in dotazione dell'Ente, sistema informatico verticale del SUE in dotazione dell'Ente, etc.);
- Carezza di strumenti per il monitoraggio avanzato dei tempi e degli esiti;

In alcuni casi, la gestione dei procedimenti complessi è ancora parzialmente manuale.

Dunque, l'attuale SSU necessita di un'evoluzione per soddisfare i requisiti minimi di maturità digitale previsti dalla Misura 2.2.3, ovvero:

1. Adozione di modelli di interoperabilità semantica e tecnica tra le PA coinvolte;
2. Dematerializzazione completa del ciclo documentale (firma digitale, fascicolo elettronico, conservazione);
3. Accesso da sportello unico digitale integrato con il portale *impresainungiorno.gov.it*;
4. Integrazione completa con la Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND);
5. Fruizione delle notifiche tramite SEND (Servizio Notifiche Digitali) e recapito automatico tramite INAD (Indice Nazionale Domicili Digitali).

Pertanto, per aderire pienamente alla misura 2.2.3, il SSU dovrà essere oggetto di interventi mirati a:

1. Potenziare la componente middleware per abilitare lo scambio dati in tempo reale con enti terzi;
2. Sviluppare un modulo di interoperabilità per la gestione automatica degli endoprocedimenti;
3. Attivare un fascicolo digitale della pratica sempre aggiornato e consultabile;
4. Integrare dashboard di monitoraggio dei procedimenti e degli SLA (tempi di risposta);
5. Aggiornare i moduli informatici alla classificazione LEA (Livelli Essenziali di Accesso);
6. Garantire la compliance normativa con gli standard europei (eIDAS, GDPR).



Il SSU costituisce, dunque, il nodo centrale per la gestione delle relazioni digitali tra cittadino, impresa e PA. Il suo adeguamento rappresenta un investimento strategico per:

- migliorare la qualità dei servizi pubblici;
- attrarre investimenti attraverso tempi certi e trasparenti;
- rafforzare la capacità amministrativa locale in linea con gli obiettivi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

### 3.2 OBIETTIVO GENERALE

In riferimento al contesto operativo di riferimento di cui al precedente paragrafo, l'Ente intende affidare il relativo servizio di sviluppo e progettazione di digitalizzazione delle procedure (SUAP & SUE) con l'adeguamento della prima componente informatica Enti Terzi *ArchiWeb* rivolta specificatamente alle istanze SUE, con lo strumento della Trattativa Diretta MePA sulla Piattaforma di Approvvigionamento Digitale (cd. PAD) *acquistinretepa.it* alla società **Digitecno Snc** (C.F./P.IVA 00732590674). La scelta è motivata anche dal fatto di rendere più semplice ed efficiente l'integrazione della componente informatica *ArchiWeb* con la piattaforma ***impresainungiorno.gov.it*** in dotazione dell'Ente, così da *rendere efficiente, trasparente e tracciabile la comunicazione telematica tra il SUAP, SUE e gli Enti Terzi coinvolti nei procedimenti amministrativi, attraverso la digitalizzazione dei flussi documentali e l'interoperabilità dei relativi sistemi informativi.*

Il soggetto realizzatore, dunque, dovrà adeguare la *componente informatica ArchiWeb* in dotazione del Servizio SUE comunale per contribuire alla *realizzazione di un ecosistema digitale ed interoperabile per lo svolgimento delle procedure amministrative afferenti lo sportello unico per le attività produttive (SUAP) e lo sportello unico per l'edilizia (SUE).*

Le API REST utilizzate per realizzare il modello di interoperabilità tra le componenti informatiche dovranno essere conformi alle *Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni* e dovranno essere erogate nell'ambito del Catalogo API PDND.

Le attività del progetto saranno coordinate dall'Ufficio Area 2 - *Digitalizzazione e Transizione al Digitale* del Comune di Teramo.

### 3.2 OBIETTIVI SPECIFICI

L'obiettivo generale di *realizzare un ecosistema digitale ed interoperabile per lo svolgimento delle procedure amministrative afferenti il SUAP ed il SUE, al fine di offrire a cittadini, professionisti ed imprese servizi più efficienti e facilmente accessibili*, è raggiungibile attraverso il conseguimento dei seguenti **obiettivi specifici**:

1. *Digitalizzazione e semplificazione* dell'intero ciclo di vita del procedimento amministrativo generato da una istanza SUAP/SUE, dalla sua presentazione alla sua conclusione;
2. *Riduzione dei tempi* di trasmissione, gestione e risposta delle pratiche mediante la semplificazione degli adempimenti a carico delle imprese e PA;
3. *Garanzia della trasparenza* amministrativa e della tracciabilità dei flussi documentali;
4. *Miglioramento della qualità* del servizio offerto a cittadini ed imprese;
5. *Interoperabilità* tra i sistemi informativi dei diversi enti/uffici coinvolti;
6. *Conformità alle normative* vigenti di settore, quali il Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005 e s.m.i. – CAD) e linee guida AgID, nonché alle *Specifiche Tecniche* di interoperabilità per l'adeguamento delle piattaforme, approvate con Decreto del Ministro delle Imprese e del Made in Italy, di concerto con il Ministro della Pubblica



Amministrazione, del 26 settembre 2023, pubblicato sulla G.U. n.276 in data 25 novembre 2023.

### 3.3 IMPEGNI DEL SOGGETTO REALIZZATORE

Si richiede che il soggetto realizzatore (fornitore) rispetti i seguenti impegni, in conformità alle Linee Guida AgID:

1. *Interoperabilità tecnica e semantica* (Catalogo SSU disponibile sulla PDND);
2. *Sicurezza informatica* (crittografia, gestione degli accessi a 2FA);
3. *Accessibilità digitale* (L. 4/2004, WCAG 2.1 almeno livello AA);
4. *Usabilità e adesione a design system Italia*;
5. *Fornitura di soluzioni software in modalità SaaS* (Software as a Service) disponibili a Catalogo delle Infrastrutture digitali e dei Servizi cloud presenti sulla *piattaforma Cloud Marketplace* di ACN (Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale), ai sensi del Regolamento per le infrastrutture digitali e per i servizi cloud per la PA, con livello di qualificazione almeno **QC1**.

Lo scopo è quello di assicurare che la componente informatica *ArchiWeb* sia fornito in *Cloud* per l'Ente, in modalità *SaaS* in modo tale da assicurare le caratteristiche di *qualità, sicurezza, performance e scalabilità, portabilità* richieste dalle normative di settore vigenti.

**Il soggetto realizzatore, altresì, si impegna a garantire la necessaria collaborazione tecnica alla stazione appaltante anche verso altri fornitori coinvolti per garantire il modello di interoperabilità con la componente informatica oggetto del presente progetto, senza ulteriori oneri a carico del soggetto attuatore, nonché per realizzare tutte le attività volte al conseguimento di tutti gli obiettivi di riferimento della misura PNRR 2.2.3.**

### 4 RISULTATI ATTESI

Il progetto ha l'obiettivo di realizzare un ecosistema digitale ed interoperabile per lo svolgimento delle procedure amministrative afferenti il SUAP e il SUE, per offrire a cittadini, professionisti ed imprese servizi più efficienti e facilmente accessibili. I risultati attesi dalla realizzazione del progetto sono i seguenti:

1. *Diminuzione significativa* dei tempi di istruttoria delle pratiche SUAP – **RISULTATO 1**;
2. *Abbattimento del cartaceo e dei relativi costi di gestione* – **RISULTATO 2**;
3. *Maggiore coordinamento* tra enti ed uffici comunali, grazie a flussi informativi condivisi – **RISULTATO 3**;
4. *Accessibilità e trasparenza* per le imprese che seguono lo stato delle loro pratiche in tempo reale – **RISULTATO 4**;
5. *Riduzione degli errori e delle inefficienze*, grazie a sistemi automatizzati - **RISULTATO 5**;
6. *Conformità alle normative* europee e nazionali in materia di digitalizzazione della PA – **RISULTATO 6**;
7. *Concessione del finanziamento lump sum* in relazione alla componente Enti Terzi realizzata e prevista dall'avviso pubblico Misura 2.2.3 – **RISULTATO 7**.

### 5 ATTIVITÀ RELATIVE ALLA FORNITURA

Per raggiungere i succitati obiettivi specifici, di cui la precedente paragrafo, è necessario



implementare le seguenti principali attività:

1. *Protocollazione informatica delle pratiche SUAP ed invio agli enti/uffici competenti, per quanto di competenza dell'ufficio tecnico-Ente Terzo – ATTIVITÀ 1;*
2. *Interoperabilità tra le componenti informatiche coinvolte per lo scambio dei dati e digitalizzazione del ciclo di vita documentale, secondo le specifiche di cui agli allegati tecnici SUAP/SUE, mediante l'utilizzo dei servizi (e-service) del Catalogo SSU messi a disposizione sulla Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND) – ATTIVITÀ 2;*
3. *Interoperabilità con la PDND coinvolta nel procedimento amministrativo – ATTIVITÀ 3;*
4. *Adozione di formati standardizzati (es. XML, PDF/A) per la trasmissione dei documenti secondo le specifiche dell'allegato 2 – ENTI TERZI-COMUNI – ATTIVITÀ 4;*
5. *Monitoraggio e gestione degli stati di avanzamento dei procedimenti tramite portale SUAP (ma non di competenza Ente Terzo) – ATTIVITÀ 5;*
6. *Implementazione di notifiche automatiche per aggiornamenti, richieste e scadenze SUAP – ATTIVITÀ 6;*
7. *Addestramento del personale coinvolto nell'utilizzo del SSU - ATTIVITÀ 7;*
8. *Supporto per la verifica di conformità e superamento dei test sulla Suite di Black Box Test (SBBT) - ATTIVITÀ 8.*

Le suddette attività dovranno essere svolte da personale esperto incaricato dalla ditta appaltatrice presso la sede operativa dell'Azienda del soggetto realizzatore ovvero, se ritenuto opportuno, presso la sede dell'Ente.

La fornitura del servizio è coordinata dall'Ufficio *Digitalizzazione, Transizione al Digitale e Affari generali dell'Area per le Comunità Sostenibili* dell'Ente.

Ulteriori dettagli sono descritti nel Capitolato Speciale d'Appalto di cui all'**Allegato A**.

## **6 RUOLI E RESPONSABILITÀ**

La ditta appaltatrice dovrà eseguire tutte le attività di cui al precedente paragrafo al fine di rendere operativa la componente informatica *ArchiWeb* nel rispetto delle specifiche tecniche di interoperabilità delle normative di settore.

Dunque, l'impresa appaltatrice in qualità di soggetto realizzatore dovrà impegnarsi a favorire i compiti e le azioni che competono al Comune in relazione alla presente misura PNRR 2.2.3, segnalando al RUP, al Responsabile della Transizione Digitale (RTD) dell'Ente ed all'Amministrazione eventuali situazioni ritenute pregiudizievoli del buon esito del servizio.

La Stazione Appaltante, invece, si impegnerà a rendere disponibile, nei tempi concordati e nell'ambito dell'implementazione ed avvio delle componenti informatiche Enti Terzi stabilite, il proprio supporto necessario mediante la collaborazione del personale dell'ufficio *Digitalizzazione, Transizione al Digitale e Affari generali dell'Area per le Comunità Sostenibili* del Comune per le attività di competenza relative alla misura 2.2.3.

Ciascuna parte sarà responsabile del proprio operato, ognuno per la propria competenza, in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi che pregiudicano l'ottenimento del finanziamento.



## 7 DETERMINAZIONE IMPORTO A BASE DI GARA E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il corrispettivo contrattuale è stato determinato previo *assessment* delle indagini informali condotte dall'Ente anche sulla base delle offerte tecniche pervenute da altre imprese del mercato ICT, queste ultime utilizzate per stabilire la congruità dell'importo del servizio posto a base di gara. In base a suddetta valutazione, si riporta il prospetto economico per il servizio di *PNRR - M1C1 - Misura 2.2.3 – Digitalizzazione delle procedure (SUAP & SUE)*:

PNRR - M1C1 - Misura 2.2.3 – Digitalizzazione delle procedure (SUAP & SUE)	
PROSPETTO ECONOMICO	
Servizio da concludersi entro 6 mesi (ovvero entro il 31.03.2026) a partire dalla data della sottoscrizione del contratto con il fornitore.	
DESCRIZIONE	
1.	Adeguamento della componente informatica <i>ArchWeb</i> in dotazione del Servizio SUE dell'Ente
2.	Servizio di addestramento rivolto al personale dell'Ente interessato
3.	Supporto al <i>processo di verifica di conformità tecnica</i> prevista per l'Avviso PNRR 2.2.3
	<b>TOTALE SERVIZIO A CORPO (IVA ESCLUSA) € 9.560,00 IVA esclusa</b>
	<b>TOTALE SERVIZIO A CORPO (IVA INCLUSA) € 11.663,20 IVA inclusa</b>

Quindi, l'importo a base di gara stabilito per il servizio di durata di **6 mesi a partire dalla data di sottoscrizione del contratto**, è pari ad **€ 9.560,00 (Euro novemilacinquecentosessanta/00) IVA esclusa** ovvero **€ 11.663,20 (Euro undicimilaseicentosessantatré/20) IVA inclusa**.

Il progetto si intende concluso con l'avvenuta *verifica di conformità tecnica* (cd. "Asseverazione tecnica") rilasciata dal Dipartimento della Funzione Pubblica (DFP).

Il soggetto realizzatore è tenuto a **garantire, senza ulteriori oneri a carico dell'Ente, il perfetto funzionamento a regola d'arte di tutte le funzionalità della componente informatica Enti Terzi ArchiWeb oggetto del presente progetto per il periodo di almeno 24 mesi** dal rilascio in produzione della componente medesima nonché dall'asseverazione tecnica rilasciata dal DFP, fermo restando la regolare sottoscrizione del relativo contratto di servizio di assistenza e mantenimento.

Si precisa che l'importo a base di gara **non include gli eventuali oneri per la sicurezza**, ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i., che, comunque, se dovuti, rimane a completo carico della ditta aggiudicataria. Inoltre non sono ammesse offerte economiche a rialzo.

*Il corrispettivo dovuto verrà erogato dalla Stazione Appaltante a partire dal conseguimento degli obiettivi di riferimento della misura PNRR 2.2.3, a seguito dell'accertamento della regolarità della fornitura del servizio*, della rispondenza ai requisiti quantitativi e qualitativi convenuti, dell'osservanza ai termini ed alle condizioni pattuite e della regolarità contabile e fiscale della documentazione prodotta.

## 8 DURATA, LUOGO E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

La fornitura del servizio dovrà essere garantito **a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto entro i successivi 6 mesi e fino alla conclusione della verifica di conformità tecnica** (cd. "Asseverazione tecnica") rilasciata dal Dipartimento della Funzione Pubblica (DFP) **da concludersi comunque entro il 31.03.2026**.



L'oggetto dell'appalto in tutte le sue parti dovrà essere svolto nelle sedi operative dell'impresa appaltatrice ovvero presso la sede operativa del Comune di Teramo.

Per i dettagli sulle modalità operative di esecuzione del contratto si rimanda al **Capitolato Speciale d'Appalto**, di cui all'**Allegato A**.

## 9 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

I **Service Level Agreement** (SLA) definiscono i parametri di qualità del servizio che devono essere rispettati dalla ditta fornitrice.

Tutti gli SLA descritti nel presente paragrafo si applica alla *componente informatica ArchiWeb quale oggetto della presente fornitura*.

Gli SLA descritti di seguito saranno misurati in riferimento alla seguente finestra temporale di erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione:

- **dal lunedì al venerdì in orario continuato dalle ore 9.00 alle ore 18.00.**

Il supporto per l'assistenza tecnica e la manutenzione potranno essere richieste dalla Stazione Appaltante al fornitore mediante le seguenti modalità:

- per via telefonica all'impresa fornitrice;
- per via posta elettronica e/o altro sistema informatico idoneo ad accogliere le richieste di apertura ticket per l'assistenza e la manutenzione della componente informatica *ArchiWeb* inerente alla *Misura 2.2.3*.

Relativamente ai servizi di supporto per l'assistenza e manutenzione, le richieste della Stazione appaltante saranno codificati secondo una **classe di severità (Severity Code)**, in base alla gravità del problema riscontrato.

Sulla base del Severity Code assegnato la ditta potrà fornire una stima dei tempi di ripristino e le modalità di intervento nel rispetto dei parametri di SLA definiti nel successivo paragrafo, eventualmente avvalendosi della possibilità di effettuare una prima diagnosi da remoto.

I Severity Code sono classificati come segue:

**Severity Code 1 - Guasto Bloccante:** se almeno una funzionalità della componente informatica oggetto del servizio non è più operativo.

**Severity Code 2 – Disservizio:** alcune delle funzionalità delle componenti informatiche (non bloccanti) non risultano completamente operative.

Per malfunzioni di tipo "*Bloccante*" (**Severity Code 1**) dovranno essere assicurati i seguenti livelli di servizio (SLA):

- Intervento immediato di supporto per il ripristino dell'operatività del servizio: **entro il giorno lavorativo successivo (Next Business Day)** dalla richiesta della stazione appaltante con le operazioni preliminari di **diagnostica entro le n. 4 ore lavorative dalla richiesta**;

Per tutte le malfunzioni di tipo "*Non Bloccante*" (**Severity Code 2**) dovranno essere assicurati i seguenti livelli di servizio:

- Intervento di supporto per ripristinare la regolarità del funzionamento del servizio: **entro n. 2 giorni lavorativi** dalla richiesta della stazione appaltante con le operazioni preliminari di **diagnostica effettuate entro le n. 8 ore lavorative dalla richiesta**.



## 10 PENALI SUI LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

In caso di mancato rispetto dei parametri di SLA richiesti ed indicati nel precedente paragrafo la ditta fornitrice sarà tenuta a corrispondere alla Stazione Appaltante le penali di seguito riepilogate fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito.

Parametro	Valore target	Valorizzazione della penale
Tempestività di intervento - Severity Code 1	Entro il giorno lavorativo successivo (Next Business Day) dalla richiesta della stazione appaltante con le operazioni preliminari di diagnostica effettuate entro le n. 4 ore lavorative dalla richiesta	<b>1 per mille</b> dell'importo contrattuale netto per ogni giorno lavorativo di ritardo
Tempestività di Intervento - Severity Code 2	Entro n. 2 giorni lavorativi dalla richiesta della stazione appaltante con le operazioni preliminari di diagnostica effettuate entro le n. 8 ore lavorative dalla richiesta	<b>0,8 per mille</b> Euro dell'importo contrattuale netto per ogni giorno lavorativo di ritardo

Se il disservizio, con la responsabilità del Fornitore, si protrae per oltre i n. 10 gg. a partire dalla data di superamento del valore target delle penali sugli SLA, la Stazione Appaltante può avvalersi delle disposizioni di cui all'art. 122 del D.Lgs. 36/2023 (Codice dei contratti pubblici) in materia di risoluzione del contratto.

IL RUP

F.to ing. Gabriele MASSIMIANI

