

 <p><b>COMUNE DI RIVA DEL GARDA</b> <i>Provincia di Trento</i></p>	<b>Determinazione</b>
	n. 2021 - 616 di data 08/09/2021
	Pratica: DETRS202100612
	Pratica principale: SICUFSW2021 presso (21) SIC SISTEMA INFORMATIVO COMUNALE
	Movimenti contabili come da allegato
	PEG approvato con delibera giunta n. 105 di data 30-03-2021

ID\_PRATICA   
2 0 2 1 0 4 5 7 6 0

**OGGETTO: Incarico alla ditta Opencontent SCARL dell'attivazione della nuova versione di Sensorcivico nonché dell'attivazione del sistema per la prenotazione e gestione degli appuntamenti con i cittadini e sua assistenza e manutenzione - con impegno di spesa**

### RELAZIONE ISTRUTTORIA

I cittadini manifestano sempre più l'esigenza di dialogare con l'Amministrazione in modalità agile utilizzando i canali telematici, che permettono loro di scegliere il momento più favorevole per operare e senza possibili inconvenienti dovuti al rimanere in attesa di un operatore, non necessitando di interazioni dirette.

Già nel 2012 il Comune di Riva del Garda aveva attivato come ente capofila il servizio di segnalazione denominato "Sensor civico", erogato dal Consorzio dei Comuni ai propri enti soci ed integrato con il sito internet che ci si apprestava ad attivare in sostituzione del precedente.

Sensorcivico è uno strumento che permette una collaborazione trasparente tra enti locali e cittadini, finalizzata a migliorare i servizi pubblici e risolverne i malfunzionamenti. La piattaforma offre la possibilità agli utenti di segnalare problemi e situazioni critiche direttamente all'Ente, geolocalizzando la segnalazione sulla mappa del Comune.

Grazie anche ai vantaggi forniti dall'approccio di "riuso del software" e di partecipazione ad un progetto volto a sviluppare sinergie tra le Amministrazioni partecipanti, questo servizio ha potuto godere di diverse evoluzioni e miglioramenti.

La nuova versione è stata progettata per rendere più intenso ed immediato il dialogo tra il cittadino ed il proprio Comune; può essere utilizzato non solo per segnalare le problematiche rilevate in città, ma anche inoltrare richieste di informazioni agli uffici (ad es. sul funzionamento di un determinato ufficio) o formulare domande agli amministratori (ad esempio, chiedere le ragioni a supporto di una determinata decisione).

Le nuove funzionalità introdotte in Sensorcivico tengono conto dei bisogni:

- del cittadino, che deve poterlo utilizzare come un canale di comunicazione naturale dal proprio smartphone, trovandolo molto più efficiente e ragionevole rispetto ad altri canali tradizionali, quali il telefono, l'email, gli sportelli fisici o i social network commerciali;
- del personale comunale, che deve poter gestire i servizi di propria competenza ottimizzando il proprio tempo, anche all'aumentare del numero di segnalazioni da gestire;

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e per gli effetti degli artt. 20 e 21 del D.Lgs. n. 82/2005; sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

DETRS202100612

1/5

- dell'amministrazione comunale, che può avere immediata contezza sullo stato dell'arte generale in tempo reale, grazie al cruscotto che aggrega i dati e che li rende di più facile interpretazione attraverso grafici compositi.

Il servizio propone inoltre un sistema di autenticazione basato su SPID come richiesto dal Decreto Semplificazioni (decreto legge n 76/2020).

Sempre nell'ambito di erogazione di servizi al cittadino, l'Amministrazione ha manifestato interesse verso l'introduzione di un sistema per la prenotazione e gestione degli appuntamenti.

Integrato con la "Stanza del Cittadino" – servizio offerto dal Consorzio dei Comuni con il ruolo di accentratore dei servizi telematici offerti dall'ente (si ricordi la richiesta del bonus per biciclette) - e con eventuali altri strumenti resi disponibili dalla suite OpenCity (che si ricorda essere tra i servizi digitali scelti da ForumPA per accompagnare la trasformazione digitale dei Comuni) viene proposta dalla ditta Opencontente SCARL di Trento una soluzione presente sul Marketplace di AgID come servizio SaaS qualificato e interamente disponibile in riuso attraverso il portale Developers Italia.

Questo consente all'Amministrazione di rispettare quanto previsto dal cap. 2.5 delle "Linee guida su acquisizione e riuso di software", rese obbligatorie dall'art. 71 del Codice dell'Amministrazione Digitale)

La disponibilità del codice sorgente e della relativa documentazione di supporto elimina altresì il problema lock-in, segnalato anche in specifici provvedimenti ANAC (ad esempio, relativamente alle procedure negoziate di forniture e servizi ritenuti infungibili).

Si evidenzia inoltre che i singoli componenti tecnologici sono stati progettati secondo i principi definiti dalle seguenti linee guida e regole tecniche, rese obbligatorie dall'art.71 del Codice dell'Amministrazione Digitale:

- le Linee Guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione,
- le nuove Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazione,
- le Linee Guida relative al modello di interoperabilità,
- le indicazioni per l'adozione del modello cloud computing nella PA,

L'applicazione ha lo scopo di digitalizzare completamente il flusso di richieste di appuntamento con gli uffici comunali e con gli amministratori, che i cittadini potranno inviare rapidamente attraverso il proprio smartphone; grazie al calendario digitale, i cittadini non dovranno più concordare gli orari utilizzando canali tradizionali (telefono o e-mail) o effettuare code presso gli sportelli comunali.

Funzionari ed amministratori potranno indicare la propria disponibilità a ricevere la cittadinanza configurando preventivamente il calendario, impostando sia gli orari di ricevimento che le regole d'uso del sistema.

Le configurazioni del calendario sono particolarmente evolute e pensate per gestire buona parte degli imprevisti che generalmente si presentano nella gestione ordinaria; ad esempio, per l'operatore è possibile chiedere ai cittadini di posticipare l'incontro concordando un'altra data, impostare una o più date di chiusura straordinaria a causa di una improvvisa indisponibilità dell'operatore o dell'amministratore, subentrare nella gestione del calendario ad un collega (ad esempio, nel caso di ferie o malattia), oppure rifiutare una richiesta di appuntamento di un cittadino. Per garantire la massima flessibilità, il sistema supporta possibili molteplici configurazioni; ad esempio, gli uffici più strutturati possono creare e gestire più calendari, organizzando il personale in gruppi di competenza ed assegnando a ciascuno ruoli specifici; a contrario, gli uffici dotati di poco personale possono impostare il sistema per raccogliere in un unico calendario gli appuntamenti di tutti i servizi che erogano ai cittadini.

In base alle proprie competenze ed al proprio ruolo, ogni operatore avrà accesso ad un ambiente di back-office, in cui potrà visualizzare tutti i propri impegni, modificare autonomamente le configurazioni dei propri calendari, dagli orari ai testi delle notifiche che la piattaforma invia

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e per gli effetti degli artt. 20 e 21 del D.Lgs. n. 82/2005; sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

DETRS202100612

2/5

automaticamente ai cittadini via e-mail o APP IO; dal back-office è anche possibile inserire degli appuntamenti per conto di quei cittadini che, sprovvisti di smartphone o un PC, non riuscissero ad inserire l'appuntamento in autonomia.

Tutti i dati raccolti possono essere ricercati dall'operatore e scaricati in formato tabellare.

Considerato l'interesse dell'Amministrazione per entrambe le soluzioni, si è provveduto a richiedere alla ditta Opencontent SCARL di Trento un'offerta sia per l'attivazione della nuova versione di Sensorcivico sia per l'attivazione del sistema per la prenotazione e gestione degli appuntamenti con i cittadini. Per la seconda soluzione è inoltre stata richiesta offerta per la gestione del servizio SaaS per gli anni successivi inclusivo di manutenzione correttiva, manutenzione adeguativa, supporto utente e hosting in cloud qualificato AgID, monitoraggio automatico H24 su tutte le componenti integrate ed intervento immediato in caso di interruzione di servizio. Tra le opzioni proposte è stato scelto di affidare tale servizio per i 3 anni successivi al 2021, fruendo così dello sconto del 20% sul costo del servizio.

La ditta Opencontent SCARL ha pubblicato su MEPAT un'offerta relativa al servizio Sensorcivico ed una relativa alla prenotazione e gestione degli appuntamenti con i cittadini; le offerte sono state presentate separatamente per meglio descrivere il servizio offerto sia dal punto di vista di funzionalità verso il cittadino e l'amministrazione, sia dal punto di vista tecnico.

In data 06/09/2021 su portale Me.Pat è stato predisposto l'O.d.A. n°5000301841 incaricando la ditta Opencontent SCARL di Trento partita IVA e codice fiscale n. 02190640223 della fornitura di quanto dettagliato in premessa al prezzo totale di € 12.000,00 + IVA 22% per un totale di € 14.640,00

Ai sensi dell'art. 36 ter 1 della L.P. 19/07/1990 n. 23 e ss.mm., i comuni, fatti salvi gli obblighi di gestione associata previsti dalla vigente normativa provinciale, possono procedere autonomamente all'acquisizione di forniture e servizi e alla realizzazione di lavori attraverso gli strumenti di acquisto messi a disposizione dalle centrali di committenza, o quando ricorrono all'affidamento diretto, nei casi in cui l'ordinamento provinciale lo consente, o, in ogni caso, quando il valore delle forniture o dei servizi è inferiore a quello previsto per gli affidamenti diretti e quando il valore dei lavori è di importo inferiore a 500.000 euro. La medesima norma prevede altresì che, quando non sono tenute a utilizzare le convezioni previste dal comma 5 le amministrazioni aggiudicatrici del sistema pubblico provinciale, con le modalità previste con deliberazione della Giunta provinciale, provvedono all'acquisizione di beni e servizi utilizzando gli strumenti del mercato elettronico gestito dall'agenzia o, in mancanza di beni o servizi, mediante gli strumenti elettronici di acquisto gestiti da CONSIP s.p.a. o, in subordine, mediante procedure concorrenziali di scelta del contraente secondo le disposizioni di quest'articolo. Rimane ferma la possibilità per la Provincia, per gli enti locali e per le altre amministrazioni aggiudicatrici del sistema pubblico provinciale, di effettuare spese per acquisti di beni e servizi di importo inferiore a cinquemila euro senza ricorrere al mercato elettronico o agli strumenti elettronici di acquisto gestiti dalla Provincia o da CONSIP s.p.a..

Ritenuta congrua l'offerta e considerata la natura della prestazione, la scelta del fornitore tiene conto del grado di specializzazione, in relazione alla necessaria garanzia di qualità richiesta, per tali ragioni si rende quindi opportuno procedere a trattativa diretta a prezzi correnti di mercato, come ammesso dall'art. 21, comma 2, lettera h) e comma 4 della L.P. 19/07/1990 n.23 e ss.mm

Pratica istruita da: PIVA MICHELA - tel 0464573947 - e-mail  
pivamichela@comune.rivadelgarda.tn.it

---

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e per gli effetti degli artt. 20 e 21 del D.Lgs. n. 82/2005; sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

DETRS202100612

3/5

# IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI BILANCIO

## Sistema informativo comunale

Vista la relazione con gli esiti e le motivazioni dell'istruttoria disposta, cui si fa rinvio

### DETERMINA

- 1 di affidare alla ditta Opencontent SCARL di Trento l'attivazione della nuova versione di Sensorcivico, comprensiva di revisione delle tematiche e degli operatori, la formazione agli operatori, l'attivazione del cruscotto di monitoraggio per gli amministratori e l'integrazione con SPID per un importo pari a € 4.600,00+IVA 22%;
- 2 di affidare alla ditta Opencontent SCARL di Trento l'attivazione del sistema per la prenotazione e gestione degli appuntamenti con i cittadini integrato con SPID, APP IO e protocollo - comprensivo del servizio di rilevazione dei bisogni e creazione dei primi calendari necessari - la formazione tecnica al personale interno e la manutenzione correttiva, supporto e hosting fino al 13/12/2021 per un importo pari a € 3.800,00+IVA 22%;
- 3 di rinnovare alla ditta Opencontent SCARL di Trento per il successivo periodo dal 01/01/2022 al 31/12/2024 il servizio SaaS per la gestione del sistema per la prenotazione e gestione degli appuntamenti con i cittadini, inclusivo di manutenzione correttiva, manutenzione adeguativa, supporto utente e hosting in cloud qualificato AgID, monitoraggio automatico H24 su tutte le componenti integrate ed intervento immediato in caso di interruzione di servizio (numero di calendari attivabili: illimitati) come più dettagliatamente descritto nell'offerta per un importo complessivo pari a € 3.600,00+IVA 22%;
- 4 di imputare la spesa predetta ai fondi assegnati a questo Servizio di Bilancio, come indicato nel riquadro in testa alla presente determina, precisando che il presente atto diventa esecutivo, con apposizione del visto del Responsabile del Servizio Finanziario, ai sensi art. 31 del Regolamento di Contabilità;
- 5 di dare atto che l'attivazione dei servizi relativi al punto 1 e al punto 2 del presente provvedimento avverranno entro 60 giorni dalla data dell'ordine, che gli stessi saranno fatturati alla consegna. La quota annuale del canone di manutenzione di cui al punto 3 sarà fatturata a fine di ogni anno solare. Il termine di pagamento è a 60 giorni dal ricevimento della fattura elettronica. Il Codice IPA da indicare in fattura è OSCMAC;
- 6 di subordinare, a pena di nullità assoluta, il perfezionamento del contratto all'assunzione da parte dei fornitori dei servizi degli obblighi in materia di tracciabilità dei flussi finanziari, di cui alla Legge 13/08/2010 n. 136. Il mancato adempimento costituisce causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del C.C.;
- 7 di dare atto, in applicazione dell'art. 4 comma 4 della L.P. 23/1992 e ss.mm., che avverso la presente determinazione è ammesso ricorso straordinario al Presidente della Repubblica entro 120 giorni ex art. 8 del D.P.R. 24.11.1971 n. 1199 e giurisdizionale avanti al T.R.G.A.

---

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e per gli effetti degli artt. 20 e 21 del D.Lgs. n. 82/2005; sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

DETRS202100612

4/5

di Trento entro 60 giorni ex artt. 13 e 29 del D. Lgs. 02.07.2010 n. 104, da parte di chi abbia un interesse concreto ed attuale; il Responsabile del Procedimento provvederà alle comunicazioni conseguenti.

**DISPOSIZIONI PER L'ESECUZIONE ED IL CONTROLLO:**

La presente determinazione, divenuta esecutiva e attribuita in via principale al competente ufficio/servizio che provvede alla sua esecuzione, viene dallo stesso messa a disposizione mediante segnalazione informatica, alle seguenti strutture:  
e comunicata al Sindaco .

Alleg.:

Impegni\_202104576.pdf

documento redatto da PIVAMICHELA

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO  
RESP AREA SEGRETERIA GENERALE E ORGANIZZATIVA  
CATTOI ANNA

---

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e per gli effetti degli artt. 20 e 21 del D.Lgs. n. 82/2005; sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

DETRS202100612

5/5