



COMUNE DI RIBERA
Libero Consorzio Comunale di Agrigento
3° Settore – Servizi Finanziari e SUAP
Sistema Informativo Comunale

**Affidamento Servizio di Partner Tecnologico per
l'adesione al Nodo dei pagamenti SPC progetto PAGOPA
e la gestione del servizio annesso per il Comune di Ribera.**

Capitolato Tecnico

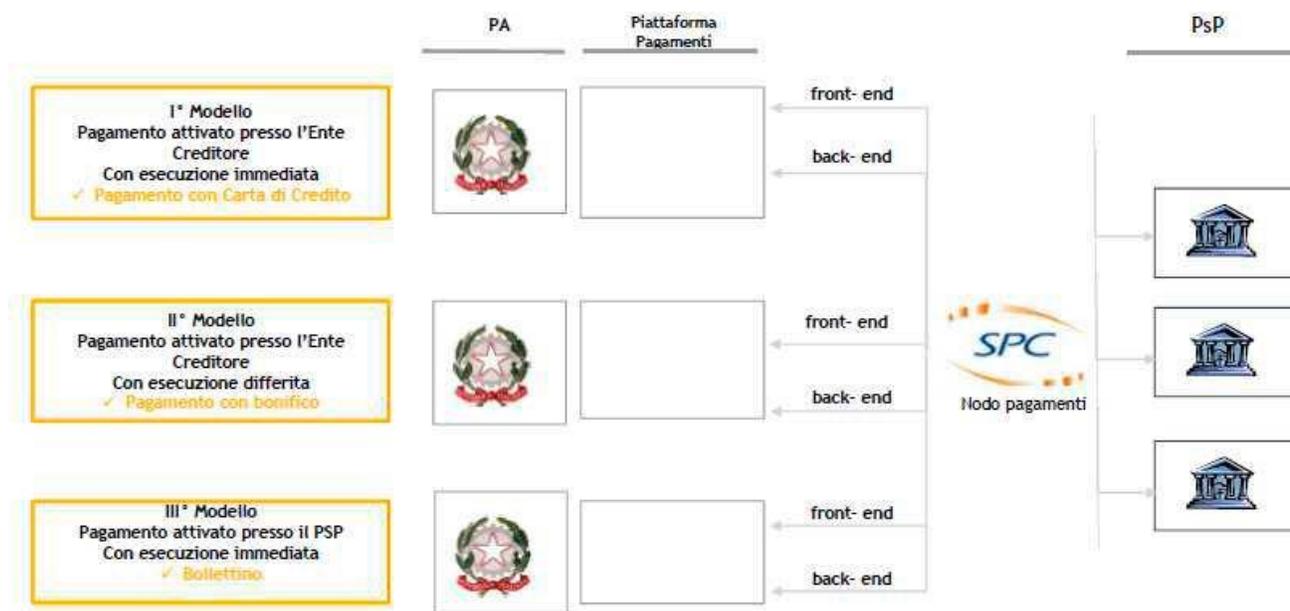
Obiettivo del progetto

Tutte le pubbliche amministrazioni sono tenute ad aderire al Sistema dei Pagamenti elettronici a favore delle PA e dei Gestori di pubblici servizi (rif. Art.5 del CAD; Art.15, comma 5-bis del DL 179/2012), in qualità di enti creditori per gli incassi di propria competenza. Per agevolare l'adesione degli Enti Creditori, le attività meramente tecniche possono essere demandate ad Intermediari Tecnologici, soggetti che aderiscono sia in qualità di beneficiario dei pagamenti, sia a supporto di altre pubbliche amministrazioni (es. Regione nei confronti di Province, Comuni e ASL del territorio), o a Partner Tecnologici, che non devono aderire al Sistema dei Pagamenti.

In quest'ottica il Comune di Ribera intende individuare un Partner Tecnologico che possa fornire un servizio omnicomprensivo in grado di gestire la connessione al Nodo dei Pagamenti – PAGOPA per i pagamenti gestiti dal Comune di Ribera, secondo quanto dettagliato di seguito

Caratteristiche della fornitura

La piattaforma operativa proposta dal partner tecnologico deve essere ospitata presso una Server Farm messa a disposizione dal fornitore del servizio e deve essere in grado di interagire efficacemente con ciascuno dei tre sistemi di pagamento previsti da AgID, come mostrato nella figura seguente



In particolare la piattaforma offerta deve permettere i seguenti scenari di pagamento:

Modalità 1 - Pagamento con esecuzione immediata (Carta di credito e/o My Bank)

Modalità 2 - Pagamento con esecuzione differita (SDD e/o bonifico)

Modalità 3 - Pagamento attivato presso i PSP (Sportelli Banche, ATM, GDO, Internet Banking, Punti PSP, CBill, Poste, ecc).

La soluzione proposta deve essere completamente indipendente dalle software house che forniscono gli applicativi nell'Ente, e pertanto deve interfacciarsi agevolmente con qualsiasi programma gestionale attraverso diversi metodi (webservices, file csv, excel, CNC290, etc.), garantendone l'interazione con "PagoPA" e con i cittadini, secondo le linee guida emanate da AgID.

Il fornitore, all'atto dell'aggiudicazione, dovrà fornire le specifiche su supporto elettronico in formato PDF, che riportino in dettaglio tutti i metodi d'interfacciamento previsti. Tali specifiche saranno utilizzate sia all'interno del Comune di Ribera, che dalle varie software house che attualmente forniscono applicativi al Comune e che hanno necessità di interfacciarsi a PAGOPA.

Le stesse specifiche saranno fornite anche a software house che in futuro si aggiudicheranno la fornitura di applicativi software e che avranno la necessità di interfacciarsi a PAGOPA.

Il fornitore deve avere una comprovata esperienza nel settore delle transazioni elettroniche relativi a pagamenti nei confronti della Pubblica Amministrazione.

Inoltre il Modulo software offerto deve consentire il pagamento delle marche da bollo digitali.

Da ultimo, il fornitore del servizio deve mettere a disposizione l' "archivio dei pagamenti in attesa" definito da AgID

Porta di Dominio Equivalente

Il Fornitore del servizio, in qualità di Partner Tecnologico, dovrà garantire la connessione al nodo dei pagamenti mediante una Porta di Dominio Equivalente, così come stabilito dalle linee guida di AgID disponibili al seguente indirizzo internet <http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/pubblica-amministrazione/pagamenti-elettronici/linee-guida>

Le Linee Guida, previo parere della Banca d'Italia, sono state pubblicate in Gazzetta Ufficiale il 7 febbraio 2014.

Consulenza

Il fornitore del Servizio fornirà altresì all'Ente il supporto nella procedura di adesione al Nodo dei Pagamenti-SPC, comprensivo di supporto decisionale nella selezione dei servizi e dei modelli di pagamento da attivare. In particolare il fornitore dovrà fornire all'Amministrazione gli strumenti decisionali più adeguati per strutturare e redigere il Piano di Attivazione, sulla base del censimento dei servizi di pagamento esistenti e di un'analisi costi/benefici dei servizi da connettere al Nodo. Tale attività è inoltre propedeutica alla individuazione delle successive modalità di integrazione tra il prodotto offerto e i sistemi gestionali in uso presso l'Ente.

Infine, il fornitore fornirà affiancamento e formazione al Comune di Ribera nel processo di dispiegamento organizzativo e tecnologico finalizzato alla messa in esercizio dei servizi di pagamento elettronico selezionati, secondo i tempi definiti nel Piano di Attivazione.

L'Ente resta comunque responsabile delle procedure di accreditamento.

Integrazione richiesta con i vari software del Comune

Vista la complessità del progetto si ritiene consono applicare una metodologia che possa risultare efficace per tutti gli attori coinvolti. In particolare il fornitore dovrà affiancare il Comune di Ribera nell'analisi di dettaglio sui servizi da connettere al Nodo dei pagamenti permettendo così di arrivare a strutturare ed a redigere il piano di adesione al Nodo e svolgendo un'attività propedeutica fondamentale per la successiva informatizzazione delle interconnessioni necessarie con il prodotto offerto e PagoPA.

Per quanto riguarda l'elenco delle causali di pagamento da attivare viene allegato al presente capitolato un elenco puramente esemplificativo ma non esaustivo.

Housing e conduzione

Il servizio verrà erogato tramite la messa a disposizione di una piattaforma tecnologica presso la sistemazione logistica messa a disposizione dal fornitore del servizio. Il Servizio è da erogarsi in maniera continuativa e include tutte le attività necessarie per condurre e mantenere sempre aggiornato e funzionante il Sistema, in tal senso il servizio comprende:

- lo spazio fisico attrezzato, presso la sede dell'aggiudicatario, necessario ad ospitare l'installazione del sistema;
- la conduzione operativa del Sistema dei pagamenti (procedure di accensione e/o spegnimento sistemi, produzione di report, start-up e mantenimento dei collegamenti, ecc.);
- il monitoraggio del sistema dei pagamenti per la rilevazione e la risoluzione di malfunzionamenti hardware e software;
- la manutenzione del sistema, cioè le attività necessarie per mantenerlo continuamente allineato alle più recenti innovazioni tecnologiche rilasciate dai fornitori e necessarie per la corretta erogazione del servizio, nonché tutte le attività necessarie per ripristinare il funzionamento a fronte di errori;
- il mantenimento delle prestazioni del sistema dei pagamenti secondo uno SLA concordato;
- la gestione della sicurezza logica e fisica dei sistemi di base;
- l'amministrazione delle basi di dati del sistema dei pagamenti;
- la gestione della configurazione del sistema dei pagamenti;
- la gestione della documentazione del sistema;

Rendicontazione

Il fornitore deve garantire una rendicontazione precisa e puntuale verso l'area finanziaria/ragioneria del Comune di Ribera, per tutte le transazioni di pagamento effettuate tramite PAGOPA. Devono quindi essere indicati i processi e le metodologie informatiche messe a disposizione affinché il relativo settore del Comune possa rendicontare, con procedure automatizzate, tutti gli accrediti ricevuti dai vari PSP.

Manutenzione correttiva/adequativa del sistema applicativo

Attraverso tale servizio il fornitore del servizio, sia su segnalazione sia in maniera proattiva, opera la diagnosi e rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure operative e del software applicativo. Al fornitore del servizio è altresì richiesto l'adeguamento delle procedure operative e del software applicativo dovuti al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente). Resta comunque inteso che il fornitore ha l'obbligo di ottemperare a tutte le specifiche dettate da Agid, comprese le versioni future (adeguamento normativo) In particolare si segnala l'importanza delle seguenti funzioni:

- pagamento marca da bollo digitale
- messa a disposizione delle RT (Ricevute Telematiche) sia in formato XML, sia PDF
- generazione e/o messa a disposizione dell'avviso di pagamento in formato standard Agid (formato XML in QR code o bar code monodimensionale) e PDF per l'eventuale stampa.

Conservazione delle Ricevute Telematiche

La conservazione delle RT è obbligatoria e a carico dell'ente creditore. Oltre a consentire lo scarico su file system delle RT presenti nel portale, deve essere realizzata l'integrazione col sistema di conservazione dell'Ente, in modo da automatizzarne l'invio.

Dimensionamento

In merito al dimensionamento dei servizi si ritiene utile predisporre l'infrastruttura sulla base di 5.000 operazioni/transazioni annue, con una capacità di trattare 2 transazioni al secondo.

Sicurezza informatica e Continuità operativa

Al fornitore del servizio è richiesto di specificare i processi informatici adottati per garantire la sicurezza informatica ed il Piano di Continuità Operativa, contenente almeno l'architettura tecnologica ed operativa della soluzione di continuità operativa, i requisiti (obiettivi di ripristino) e livelli di servizio.

Helpdesk per i cittadini

Il fornitore del servizio dovrà operare un servizio di help-desk che dovrà ricevere segnalazioni di guasto o disservizio ed aiutare i cittadini nella fruizione del servizio, per la modalità 1 e 2. Le modalità di contatto che dovranno comprendere almeno il supporto tramite e-mail con garanzia di risposta entro il giorno lavorativo successivo, dovranno essere inserite nell'area dei pagamenti ON LINE (Modalità 1 e 2).

Il livello di servizio dovrà essere superiore al 80% (rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate dei cittadini che hanno effettivamente ottenuto supporto e il numero di chiamate dei cittadini che hanno richiesto supporto). A richiesta dell'Amministrazione appaltante, la società fornitrice del servizio dovrà presentare la statistica delle chiamate ricevute e dimostrare il rispetto dei valori richiesti.

Livelli di Servizio

Il sistema di partner tecnologico offerto dovrà essere operativo 24 ore al giorno per 7 giorni la settimana. Eventuali interruzioni del servizio per manutenzioni straordinarie dovranno essere comunicate almeno 48 ore prima.

Sono richiesti i seguenti tempi di intervento, salvo cause di forza maggiore:

- Ripristino dell'operatività del portale dei pagamenti non funzionante a seguito di guasto di un componente del sistema – 12 ore lavorative.

Gli SLA di servizi devono essere quelli richiesti da AgID nel documento “Nodo dei Pagamenti-SPC, Indicatori di qualità per i soggetti aderenti” e specificatamente quelli relativi all'Ente Creditore.

Collaudo e tempi di messa in esercizio

Il piano di attivazione dei Servizi di Pagamento dovrà essere approntato dal fornitore in accordo con la stazione appaltante e comunicato ad AgID entro il termine definito nella lettera di invito. Sulla base di tale piano dovranno essere attivati i servizi di pagamento sopra descritti entro i termini massimi definiti nella lettera di invito, data entro al quale sarà effettuato il collaudo del sistema installato.

Il pagamento del servizio di startup sarà effettuato in 30 giorni dietro la presentazione di fattura che verrà emessa dal fornitore successivamente al superamento del collaudo di cui sopra. Il canone di manutenzione sarà riferito all'anno di competenza e potrà essere fatturato, previo superamento del collaudo, nell'anno di competenza con cadenza annuale anticipata salvo diverso accordo fra le parti.

ELENCO CAUSALI DI PAGAMENTO DA ATTIVARE

trasporto alunni

rette casa di riposo

retta asilo nido

rapporti incidenti stradali, relazioni di servizio, violazioni codice della strada

TARI

TOSAP permanente

TOSAP temporanea (ambulanti mercato)

oneri di urbanizzazione e costo di costruzione

sanzioni amministrative

servizi cimiteriali

Utilizzo sale e locali pubblici

Uso impianti sportivi continuativo (società)

riscossioni coattive

diritti vari (servizi amministrativi ed oneri di istruttoria (ad esempio SUAP, SUE, ecc...))

servizi civici ed anagrafici

servizi disabili e anziani

refezione scolastica

pass disabili

rimborsi, contributi e oneri vari

iniziative culturali

pubbliche affissioni

canoni vari

**Il Dirigente
Dott. Raffaele Gallo**