

Dott. Claudio Caffer

**Servizi per le PP.AA.
in materia di digitalizzazione
e protezione dati personali**

Via Chiappero 23
Pinerolo (TO)
C.F. CFFCLD87E09G674V
P. IVA 11842380013

PEC: claudio.caffer@pec.it
telefono: 388 0659063

All'Amministrazione del Comune di Angrogna

Pinerolo, 10/03/2026

OGGETTO: Offerta servizio di supporto al Responsabile per la Transizione al Digitale – sistemazione contenuti informativi sito web (post bando PNRR)

Premessa

Il Responsabile per la Transizione al Digitale (RTD) è una figura istituita in ogni Amministrazione dalla riforma del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD).

Al RTD, è affidata *“la transizione alla modalità operativa digitale e i conseguenti processi di riorganizzazione finalizzati alla realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta, di servizi facilmente utilizzabili e di qualità, attraverso una maggiore efficienza ed economicità”* (art. 17 c. 1 D. lgs. 7 marzo 2005, n. 82 – CAD). Nello svolgere i suoi compiti, il RTD risponde direttamente all'organo di vertice politico o, in sua assenza, a quello amministrativo dell'Ente.

Tra i compiti del RTD rientra a pieno titolo il corretto sviluppo del sito web dell'Ente al fine di garantirne la compatibilità con gli obiettivi di attuazione dell'Agenda Digitale Italiana e del Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione.

Con la conclusione del progetto di migrazione al “Modello Comuni”, realizzato con il finanziamento dell'Unione Europea (NextGenerationEU), il nuovo sito web dell'Ente si

presenta ora aderente al modello proposto da AGID ed i contenuti del vecchio sito sono stati migrati su quello nuovo.

Il lavoro è stato svolto con l'obiettivo principale di soddisfare i requisiti del bando PNRR al fine di raggiungerne gli obiettivi ed ottenere il conseguente finanziamento, cosa che è avvenuta puntualmente. La metodologia di progettazione adottata non risulta esser, di conseguenza, centrata sull'utente: i contenuti migrati sono ora duplicati o presenti in aree del sito non sempre pertinenti creando, agli occhi dell'utente, confusione e disorientamento.

Il nuovo sito, pertanto, è da considerarsi un ottimo strumento comunicativo i cui contenuti devono esser riorganizzati e, in aderenza alle logiche del nuovo modello, divenire un mezzo tramite il quale i cittadini possano facilmente comunicare con l'Ente.

Da un lato, perciò, occorre operare sui contenuti informativi in modo da renderli maggiormente fruibili dagli utenti (revisionarli, ricollocarli, aggiornarli). Dall'altro, occorre incrementare il numero dei servizi digitali erogati tramite il sito stesso; il citato bando ne ha finanziato la realizzazione di 4: ora l'Ente è chiamato a renderne disponibili il maggior numero possibile.

Contenuto del servizio

Il servizio offerto prevede lo svolgimento di attività di supporto organizzativo ed operativo al Responsabile Transizione Digitale opportunamente studiate per operare una risistemazione contenutistica del sito e la definizione di nuovi servizi.

L'approccio utilizzato per la sistemazione del sito web dell'Ente è classico:

- si effettua una rilevazione sistematica della situazione in essere (assessment) con l'identificazione delle aree di intervento e le relative azioni correttive;
- si realizzano le azioni correttive precedentemente individuate.

Il servizio intende, inoltre, supportare l'Ente nella definizione di processi standard per la pubblicazione di contenuti e servizi tramite la redazione di una bozza di "Regolamento per la pubblicazione di contenuti e servizi sul sito web dell'Ente". In seguito alla sua eventuale approvazione, verrà somministrata ai responsabili degli uffici una sessione di formazione avente come obiettivo quello di fornire indicazioni operative su come effettuare la pubblicazione di contenuti sul sito tenendo conto delle caratteristiche del "Modello Comuni".

In ultimo, si propone anche l'assunzione, da parte del sottoscritto, della funzione di *"Responsabile della pubblicazione"* prevista dalla *"Direttiva del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino"* n. 8 del 26.11.2009.

Poiché il sottoscritto fornisce anche servizi di supporto alla gestione di dati personali (oltre a ricoprire il ruolo di Responsabile Protezione Dati Personali -DPO- presso Enti locali), tutte le attività saranno improntate al rispetto dei principi in materia di protezione dati personali; in particolare la re-ingegnerizzazione dei processi e lo sviluppo dei nuovi flussi documentali saranno guidate dai principi di "privacy by design" e "privacy by default".

Segue il dettaglio delle attività che compongono la presente offerta.

1. Assessment

Il servizio prevede una rilevazione ed analisi critica della situazione in essere: si procederà a verificare sia i “contenuti informativi” del sito che la sezione “Servizi”.

Per i contenuti informativi si identificheranno quelli del vecchio sito che hanno necessità trovare posto in diversi luoghi del nuovo sito (ad esempio, nelle “schede servizio” o nelle “FAQ”), essere aggiornati od eliminati; al contempo verranno effettuate valutazioni circa la loro correttezza, completezza, pertinenza, ecc.

Per i servizi si controllerà quanti sono, quali sono e, per quelli digitali, se il flusso documentale è attivo e correttamente funzionante; si controlleranno puntualmente i contenuti delle “schede servizio” al fine di verificarne la completezza, la correttezza, l'orientamento all'utente e l'effettiva protezione dei dati personali.

Il lavoro sarà svolto secondo un piano attività -preventivamente condiviso con l'Ente- che identificherà le sezioni del sito oggetto di analisi.

Il risultato sarà un documento che, in forma tabellare, conterrà:

- Risultanze
- Numerosità
- Azioni correttive
- Stima ore
- Note

Il servizio sarà ritenuto concluso alla consegna del citato documento.

Il servizio è economicamente quotato a corpo.

2. Esecuzione attività di correzione

Terminato l'assessment, l'Ente sarà chiamato a decidere chi dovrà effettuare le azioni correttive individuate.

Per i contenuti e per i servizi rilevati durante l'assessment e secondo una numerosità da preconcordare, il sottoscritto si rende disponibile ad operare dette azioni correttive per conto dell'Ente.

Il servizio è economicamente quotato sulla base di ore/uomo (*time material*) come derivabili della stima -effettuata per ogni attività- contenuta nel documento di Assessment e sulla base del costo orario indicato nella seguente sezione “PROPOSTA ECONOMICA”.

3. Realizzazione nuovi servizi

Il servizio si propone di supportare l'Ente nell'inserimento di nuovi servizi sul sito.

Per ciascun servizio si prevedono le seguenti attività:

1. analisi dei processi attuali: individuazione degli attori, dei documenti e degli flussi documentali;
2. progettazione del servizio tramite reingegnerizzazione dei processi attuali alla luce delle tecnologie digitali disponibili: ottimizzando attori, documenti, e flussi documentali (sito → protocollo → ufficio competente);
3. creazione e compilazione dei contenuti della “scheda servizio” così come previsti dal Modello Comuni e fortemente orientati all'utenza;
4. (per i soli servizi digitali¹) predisposizione di un'istanza sullo sportello online dell'Ente (MOSAICO), configurazione del flusso *end2end* (utente → protocollo → ufficio competente) e relativo test di funzionamento.

Il servizio si ritiene concluso al momento della pubblicazione della “scheda servizio”. Per i soli servizi digitali, il servizio si ritiene concluso nel momento dell'esecuzione di un test -con esito positivo- di funzionamento del flusso predisposto.

La presente proposta, include la realizzazione del nuovo servizio digitale che comprende la re-ingegnerizzazione del processo di acquisizione per le seguenti istanze legate alla TARI:

- richiesta iscrizione;
- richiesta di cessazione;
- richiesta di variazione;
- richiesta riduzioni / esenzioni;
- pagamento tributo (con PagoPA);
- segnalazione errori;
- richiesta di rimborso.

Si fa notare come questa attività possa delinarsi come progetto pilota su altre tipologie di istanze quali quelle legate a “iscrizione mensa”, “assegno maternità”, “contributi per persone non autosufficienti”, “bonus spesa”, “bonus bollette”, “bonus affitto”, etc...

¹ Intesi come tali i servizi di cui si voglia rendere disponibile la fruizione online.

4. Redazione bozza “Regolamento di pubblicazione” + formazione

Le buone pratiche prevedono che l'Ente si doti di un “Regolamento di pubblicazione”.

Esso costituisce uno strumento operativo che il personale addetto alla pubblicazione potrà utilizzare come un manuale di riferimento per le proprie attività di redazione e pubblicazione di contenuti e servizi sul sito tenendo conto delle caratteristiche del “Modello Comuni”. Il Regolamento deve contribuire a diffondere la consapevolezza, la conoscenza e le motivazioni delle regole stabilite per la pubblicazione; esso ha anche lo scopo di garantire la massima omogeneità estetica, sintattica e semantica di tutti i contenuti a prescindere da chi li abbia redatti e pubblicati.

Il servizio prevede la redazione della bozza di questo documento che l'Ente, introdotte eventuali modifiche, potrà adottare come Regolamento. Il documento avrà la forma di un vademecum operativo, utile alla consultazione rapida anche da parte di chi si approccia per la prima volta al tema (si pensi ai nuovi assunti).

Somministrazione ai responsabili degli uffici di una sessione di formazione avente come obiettivi quelli di presentare il “Modello Comuni” e dare giustificazione dei contenuti presenti nel Regolamento.

Il servizio sarà ritenuto concluso alla consegna del citato documento e alla somministrazione della formazione.

Il servizio è economicamente quotato a corpo.

5. Servizio di “Responsabile della pubblicazione”

Ai sensi della “Direttiva del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino” n. 8 del 26.11.2009, l'Ente è chiamato a nominare la figura del Responsabile della pubblicazione.

Il ruolo di tale figura si può riassumere nei seguenti punti:

- definisce di concerto con l'Amministrazione (ed in coerenza con l'eventuale Agenda Digitale dell'Ente) gli obiettivi di comunicazione del sito web;
- redige e mantiene aggiornato il Regolamento di pubblicazione;
- raccoglie o coglie necessità di aggiornamenti, cambiamenti manifestate dagli uffici;
- garantisce il rispetto di tutte le normative vigenti in materia di privacy, diritto d'autore, accessibilità e trasparenza;

- effettua controlli a campione circa il rispetto da parte degli uffici delle linee guida ed indicazioni contenute nel Regolamento;
- limitatamente alla conformità al regolamento², eroga un supporto operativo diretto agli addetti alla pubblicazione anche mirato alla formazione durante il lavoro (*training on the job*);
- sovrintende eventuali affidamenti esterni che riguardino la pubblicazione di contenuti sul sito web;
- interagisce con i fornitori dei servizi web relativamente alla qualità del servizio reso ed implementazioni di nuove funzionalità.

Il sottoscritto si propone di ricoprire tale ruolo per l'Ente in indirizzo.

Il servizio è quotato come costo annuale.

² È esplicitamente escluso il supporto operativo tecnico, essendo questo reso dai fornitori della soluzione Web.

Generalità

Documentazione di riferimento

- Agenda Digitale del Comune di Angrogna.
- Piano di Transizione Digitale Comune di Angrogna.
- Regolamenti dei servizi coinvolti.

Geografia di riferimento

Elenco dei siti geografici ove viene effettuato il Servizio.

#	Cliente	Sede	Indirizzo
1	Comune di Angrogna	Municipio	Piazza Roma, 1

Orario di servizio

Il servizio sarà erogato sia in autonomia dal fornitore, sia tramite incontri da concordarsi sulla base degli impegni dei partecipanti (apertura al pubblico, elezioni, scadenze, ...).

I servizi potranno essere erogati - dal lunedì al venerdì - all'interno delle seguenti fasce orarie:

09:00 – 13:00 (se al mattino);

14:00 – 18:00 (se al pomeriggio).

Durata

Il servizio di Assessment non ha durata predeterminata.

I servizi di Esecuzione attività di correzione e Realizzazione nuovi servizi non hanno durata predeterminata, in quanto attivati a richiesta.

Il servizio di Responsabile della pubblicazione ha durata annuale.

Modalità di attivazione

Il servizio di Assessment viene attivato alla ricezione dell'affidamento.

Il servizio di Esecuzione attività di correzione viene attivato – in seguito ad apposito affidamento - con una richiesta scritta da parte dell'Ente nella quale vengono quantificate le ore previste.

Il servizio di Realizzazione nuovi servizi viene attivato – in seguito ad apposito affidamento - con una richiesta scritta da parte dell'Ente nella quale vengono identificati i nuovi servizi da realizzare.

Il servizio di Responsabile della pubblicazione viene attivato alla ricezione dell'affidamento.

Le attività sono svolte dalla Ditta individuale CLAUDIO CAFFER, P.IVA 11842380013, in possesso dei seguenti requisiti:

- Laurea in *Diritto per le imprese e le istituzioni* presso la Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Torino (tesi sulla "Semplificazione amministrativa ed informatizzazione della Pubblica Amministrazione"),
- Master di primo livello in Anticorruzione, etica pubblica, trasparenza, amministrazione digitale,
- Corso di perfezionamento in Data Protection Officer (DPO) – Responsabile della protezione dei dati personali presso l'Università di Cagliari, dipartimento di Ingegneria Elettrica ed Elettronica,
- attualmente DPO presso altri Enti pubblici (amministrazioni locali),
- esperienza pluriennale di tecnico informatico presso aziende private e pubbliche amministrazioni,
- collaborazione pluriennale con consulente informatico presso pubbliche amministrazioni,
- iscrizione al Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione.

Condizioni di fornitura

Le attività potranno essere avviate al ricevimento dell'accettazione del presente preventivo.

Responsabilità del fornitore

- Fornire la disponibilità come prevista dal servizio.
- Tenere conto delle indicazioni contenute nell'Agenda Digitale dell'Ente.

Responsabilità del cliente

- L'Ente comunica le disponibilità in termini di giorni e orari.
- Durante le sessioni operative è garantito un accesso ai sistemi documentali dell'Ente.
- Per il corretto svolgimento del servizio, il Comune garantisce la collaborazione dei Responsabili dei servizi coinvolti (o di loro collaboratori capaci ed autorevoli sui temi trattati).
- In riguardo alle azioni sui contenuti, i Responsabili si rendono disponibili a manifestare le proprie esigenze; in assenza di tale manifestazione, il sottoscritto opererà in autonomia senza però accettare successive critiche.
- Per la predisposizione dei servizi, i Responsabili dovranno fornire i regolamenti pertinenti ed la modulistica in uso (validi ed aggiornati).
- Il RTD dell'Ente informa in anticipo i partecipanti circa l'iniziativa.
- L'Ente avviserà per iscritto i fornitori di trattare le richieste provenienti dal sottoscritto come fossero provenienti dal personale dell'Ente.
- L'Ente dovrà garantire di avere attivi i contratti di licenza e manutenzione con i fornitori delle soluzioni tecnologiche coinvolte (es. hosting, sito web, sistemi di autenticazione utenti, istanze online, applicativi coinvolti).

Condizioni economiche

Corrispettivo

Di seguito riportiamo il costo relativo ai servizi offerti:

Servizio di supporto al Responsabile Transizione Digitale		Costo
1.	Assessment	1800,00 €
2.	Esecuzione attività di correzione	60,00 €/h <i>stima ore da definirsi a valle dell'assessment</i>
3.	Realizzazione nuovi servizi digitali	2500,00 €
4.	Redazione bozza "Regolamento pubblicazione" + formazione	750,00 €
5.	Servizio di Responsabile della pubblicazione	2160,00 €/anno

Fatturazione

I servizi oggetto della presente offerta verranno fatturati a conclusione dell'incarico.

Pagamenti

Il pagamento dovrà esser effettuato a mezzo Bonifico Bancario a 30 giorni data fattura.

I.V.A.

Operazione assoggettata ad imposta sul valore aggiunto (IVA) ai sensi del D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633 e successive modificazioni, che verrà applicata nella misura del 22% sugli importi indicati.

Costi della sicurezza

Per quanto riguarda i costi della sicurezza necessari per la eliminazione dei rischi da interferenze, abbiamo valutato un importo pari a zero, in quanto riteniamo che la tipologia di lavoro oggetto dell'appalto non comporti nessun rischio che interferisca con il lavoro del vostro Ente.

Validità dell'offerta

La presente offerta ha validità 30 giorni a far data dalla presente.