

# **Costituzione della componente “Back-office Enti Terzi” del rispetto delle Specifiche tecniche approvate con Decreto Ministeriale 26/09/2023**

Misura 2.2.3 del PNRR "Digitalizzazione delle procedure (SUAP e SUE)"



## **OFFERTA TECNICO ECONOMICA**

## 0. INDICE

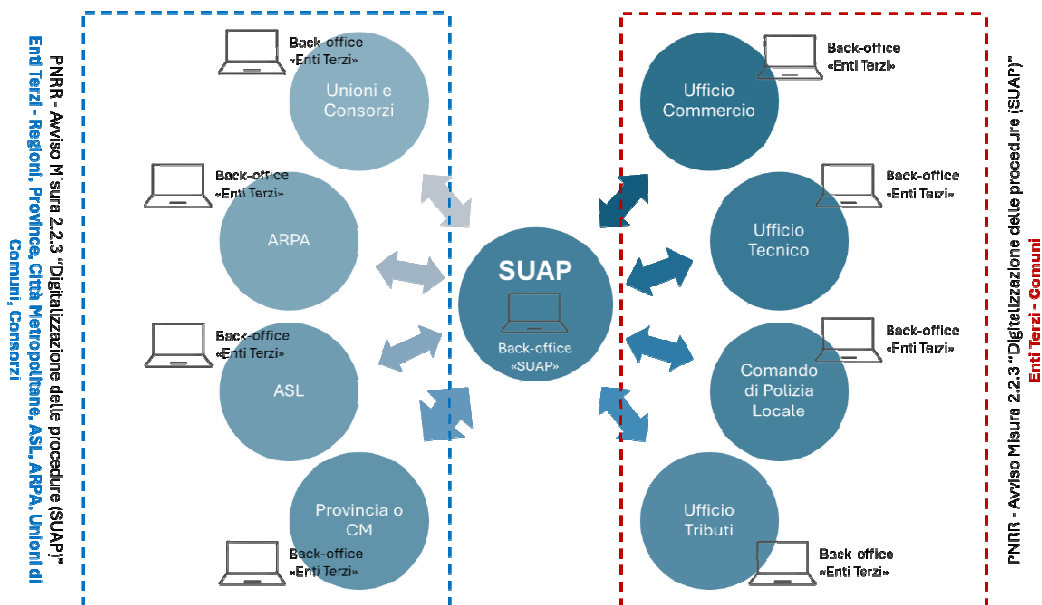
0.	INDICE.....	3
1.	CONTESTO ATTUALE.....	4
2.	OGGETTO DELLA PROPOSTA .....	4
3.	L'ARCHITETTURA LOGICA DI INTEROPERABILITÀ .....	5
4.	TECNOLOGIE E STANDARD UTILIZZATI.....	6
5.	COSTITUZIONE DELLA COMPONENTE DI BACK-OFFICE ENTI TERZI.....	7
6.	VERIFICA DELLE ATTIVITÀ DI COSTITUZIONE DELLA PIATTAFORMA .....	7
7.	ATTIVAZIONE DELLA NUOVA ARCHITETTURA LOGICA .....	8
8.	FORMAZIONE, SUPPORTO E AFFIANCAMENTO .....	8
9.	ASPETTI ORGANIZZATIVI.....	8
10.	CRONOPROGRAMMA .....	9
11.	CONDIZIONI ECONOMICHE.....	9
12.	MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO.....	9
13.	CANONE ANNUALE DI SERVIZIO SOFTWARE .....	9
14.	ULTERIORI INFORMAZIONI .....	11
15.	VALIDITÀ.....	11
16.	PRIVACY .....	11
17.	DOCUMENTAZIONE ALLEGATA.....	11

# 1. CONTESTO ATTUALE

Il [Decreto Interministeriale 26/09/2023](#) sancisce l'approvazione delle nuove [Specifiche tecniche di interoperabilità](#), che individuano le modalità telematiche di interoperabilità finalizzate alla comunicazione e al trasferimento dati tra i sistemi informatici del SUAP e i sistemi informatici di **tutte le altre amministrazioni interessate, ivi compresi gli uffici comunali diversi dal SUAP** (c.d. "Enti Terzi").

Oltre al SUAP, anche gli Enti Terzi sono chiamati ad adeguare le proprie piattaforme informatiche di back-office in modo che operino nel rispetto delle nuove Specifiche tecniche. Questo adeguamento è necessario per assicurare che le comunicazioni e il trasferimento dei dati tra la piattaforma di back-office SUAP e le piattaforme di back-office Enti Terzi avvengano in modo telematico e standardizzato.

A seguito dell'aggiornamento normativo, tutti gli Enti Terzi coinvolti nei procedimenti SUAP sono pertanto tenuti a utilizzare piattaforme di back-office conformi alle nuove Specifiche tecniche.



## 2. OGGETTO DELLA PROPOSTA

La proposta ha ad oggetto la **progettazione e realizzazione della piattaforma "back-office Enti Terzi"**, finalizzata a supportare le attività amministrative e operative delle amministrazioni coinvolte nei procedimenti SUAP nel rispetto delle nuove Specifiche tecniche.

Con la presente si propone quindi di costituire una piattaforma informatica che consentirà agli uffici dell'ente di gestire in modo digitale, sicuro e conforme alla normativa vigente tutte le pratiche amministrative trasmesse tramite il SUAP. La soluzione garantisce un flusso automatizzato e tracciabile di dati e documenti, eliminando il ricorso a documenti cartacei e allo scambio via mail o PEC, riducendo così tempi e margini di errore.

In aggiunta, si prevede l'organizzazione di un percorso formativo destinato ai funzionari interessati e un servizio continuo di assistenza e aggiornamento, assicurando all'ente un sistema sempre efficiente e allineato alle disposizioni normative.

La proposta è presentata nell'ambito dell'Avviso destinato agli "Enti Terzi" relativo alla Misura 2.2.3 del PNRR "Digitalizzazione delle procedure (SUAP e SUE)".

### 3. L'ARCHITETTURA LOGICA DI INTEROPERABILITÀ

Le nuove Specifiche tecniche definiscono l'architettura logica di interoperabilità quale *“insieme degli elementi e delle componenti che consentono la comunicazione e il trasferimento dei dati in modalità telematica tra il SUAP e le amministrazioni coinvolte nei procedimenti SUAP”*.

L'architettura logica di interoperabilità include:

- la componente di front-office e back-office SUAP
- le componenti di back-office Enti Terzi
- il sistema camerale ComUnica e del Registro delle imprese, per la gestione delle pratiche SUAP contestuali alla Comunicazione unica
- la nuova componente infrastrutturale “Catalogo SSU”.

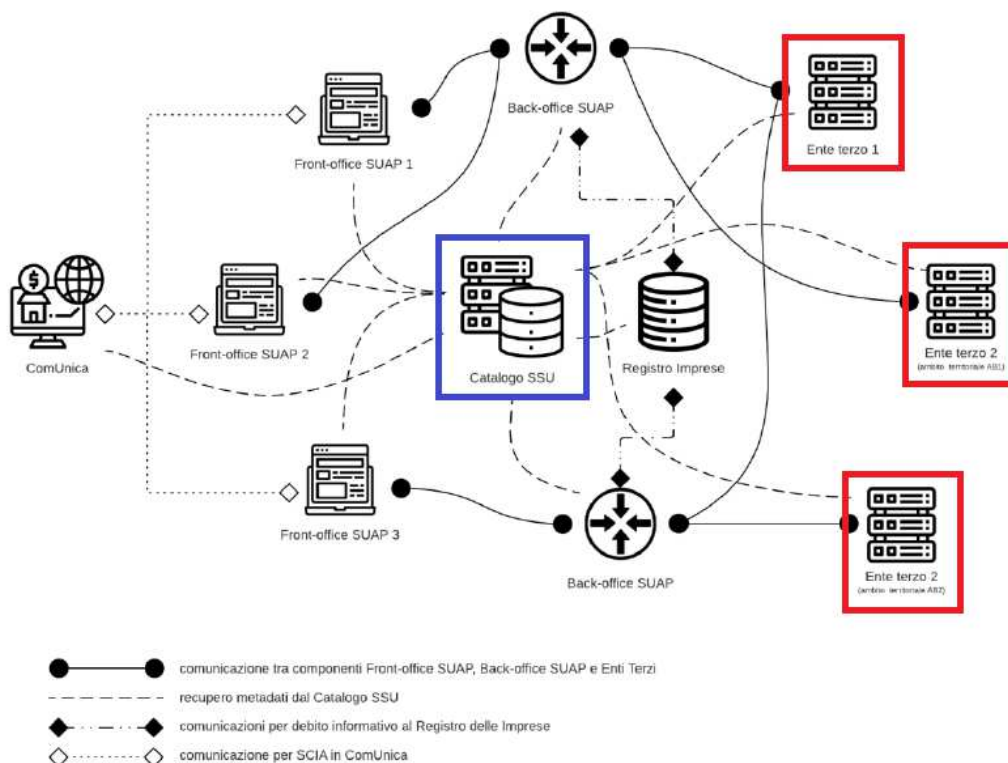
Tra questi, il Catalogo SSU rappresenta la nuova componente software che ha il compito di rendere disponibili alle altre componenti dell'architettura logica le informazioni necessarie per interoperare tra di loro e di stabilire le regole per lo scambio informatico delle informazioni, dei dati e dei documenti. Il Catalogo SSU svolge il ruolo di fonte informativa condivisa di tutti i procedimenti e i relativi stati di avanzamento, delle amministrazioni coinvolte e delle componenti informatiche da esse utilizzate, offrendo una visione completa e trasparente dei processi in corso. In particolare:

- garantisce uniformità recependo la modulistica unificata standardizzata
- assicura sicurezza nello scambio informatico delle informazioni tra SUAP e amministrazioni interessate dai procedimenti amministrativi
- definisce le regole di interoperabilità per le componenti strutturali accreditate ad operare all'interno del Sistema informatico degli sportelli unici (SSU)
- registra le informazioni relative alle pratiche presentate e al loro stato di avanzamento nell'iter istruttorio.

Il Catalogo SSU è la componente software che ha il compito di rendere disponibili alle componenti del SSU le informazioni necessarie per interoperare tra di loro, assicurando la consultazione:

- dei procedimenti amministrativi e delle meta-informazioni che li caratterizzano, inclusi gli eventuali schemi di validazione, necessari per la validazione sintattica e semantica delle pratiche
- dell'elenco delle componenti informatiche front-office, back-office del SUAP e back-office degli enti terzi, che aderiscono al SSU, per l'individuazione dei relativi servizi
- delle regole per lo scambio informatico delle informazioni tra le componenti informatiche front-office, back-office del SUAP e back-office degli enti terzi, che aderiscono al SSU.

L'immagine seguente raffigura l'architettura logica di interoperabilità, all'interno della quale sono evidenziate le **componenti di back-office Enti Terzi**, oltre al **Catalogo SSU**, e sono tracciati i flussi di scambio informatico delle informazioni, dei dati e dei documenti tra tutte le componenti.



## 4. TECNOLOGIE E STANDARD UTILIZZATI

Le tecnologie e gli standard utilizzati per la realizzazione dell'architettura di interoperabilità e per la definizione degli *e-service* implementati da tutte le componenti prevedono:

- il rispetto degli obblighi stabiliti dalle “*Linee Guida sull’interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni*”, adottate da AgID ai sensi articolo 71, comma 3-ter, lettera b) del [Decreto legislativo 07/03/2005, n. 82](#)
- il rispetto degli obblighi stabiliti dalle “*Linee Guida sull’infrastruttura tecnologica della Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND) per l’interoperabilità dei sistemi informativi e delle basi di dati*”, adottate da AgID ai sensi dell’articolo 50-ter, comma 2 del [Decreto legislativo 07/03/2005, n. 82](#)
- il rispetto degli obblighi stabiliti dalle nuove Specifiche tecniche di interoperabilità approvate con [Decreto Interministeriale 26/09/2023](#)
- l’adozione di tecnologie REST e, più in dettaglio, la definizione di API REST classificabili al livello 1 del Richardson Maturity Model.

Gli *e-service* rappresentano servizi digitali su Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND), realizzati da una pubblica amministrazione (c.d. “ente erogatore”) per assicurare l’accesso ai propri dati e/o l’integrazione dei propri processi attraverso l’interazione dei suoi sistemi informatici con quelli dei fruitori. La PDND è parte dell’ecosistema di interoperabilità ed è lo strumento per gestire l’autenticazione, l’autorizzazione e il tracciamento dei soggetti abilitati ad operare all’interno del sistema. Garantisce la sicurezza delle informazioni e fornisce un insieme di regole condivise per semplificare gli accordi di interoperabilità. La PDND, inoltre, mette a disposizione un catalogo (c.d. “Catalogo API”) che espone tutti gli *e-service* pubblicati dagli enti e tramite cui è possibile effettuare la richiesta di fruizione dati e successivamente integrare i propri servizi per i cittadini.



La finalità della piattaforma è la totale interoperabilità dei dataset e dei servizi chiave tra le pubbliche amministrazioni centrali e locali, che consentirà di realizzare il principio “once-only” (la pubblica amministrazione non deve chiedere a cittadini e imprese dati che già possiede) e di valorizzare il capitale informativo delle pubbliche amministrazioni. Le interazioni sulla PDND prevedono che i soggetti coinvolti possano svolgere la funzione di erogatore di servizi, quando il soggetto mette a disposizione servizi digitali utilizzati da altri soggetti e la funzione di fruitore di servizi, quando il soggetto utilizza i servizi digitali messi a disposizione da un altro soggetto.

## 5. COSTITUZIONE DELLA COMPONENTE DI BACK-OFFICE ENTI TERZI

Ai sensi dell'articolo 10 dell'Allegato al [Decreto del Presidente della Repubblica 07/09/2010, n. 160](#), le nuove Specifiche tecniche prevedono che tutti gli Enti Terzi si dotino della componente di back-office per gestire le pratiche ricevute dal SUAP per tramite della componente di back-office SUAP, nel rispetto delle:

- modalità di comunicazione verso le componenti informatiche dell'architettura logica di interoperabilità
- modalità di utilizzo dei metadati registrati nel Catalogo SSU.

In tal senso, le nuove Specifiche tecniche prevedono che la componente di back-office Enti Terzi:

- riceva le istanze inoltrate dal BO SUAP
- inoltri al BO SUAP eventuali richieste di integrazioni dell'istanza
- riceva le integrazioni all'istanza, inoltrate dal BO SUAP
- trasmetta al BO SUAP il parere di competenza
- realizzi un servizio per dichiarare gli eventuali pagamenti spettanti
- riceva la comunicazione dell'eventuale indizione della conferenza di servizi.

La presente proposta tecnica prevede la costituzione della piattaforma **back-office Enti Terzi** nel rispetto delle nuove Specifiche tecniche di interoperabilità e in conformità alla normativa vigente, che può essere utilizzata indistintamente da tutti gli uffici dell'ente coinvolti nei procedimenti SUAP.

La proposta non prevede la costituzione l'adeguamento delle componenti di front-office e back-office SUAP.

## 6. VERIFICA DELLE ATTIVITÀ DI COSTITUZIONE DELLA PIATTAFORMA

In conformità alle indicazioni normative, le attività di costituzione della piattaforma di back-office Enti Terzi, oggetto della presente proposta, si ritengono concluse al superamento con esito positivo dei test tecnici previsti della c.d. “Suite di Black-Box Test” di cui al Paragrafo 8.6 alle nuove Specifiche tecniche di interoperabilità.

Affinché si possa fruire del servizio di Suite Black Box Test è necessario che la pubblica amministrazione utilizzatrice si accrediti a esso attraverso la procedura prevista dalla PDND.

Nel caso in cui la proposta sia presentata nell'ambito dell'Avviso destinato agli “Enti Terzi” relativo alla Misura 2.2.3 del PNRR “*Digitalizzazione delle procedure (SUAP e SUE)*” e l'ente abbia affidato a più fornitori l'attività di adeguamento o costituzione della piattaforma di back-office Enti Terzi, si precisa che ciascun fornitore è responsabile del rispetto dei requisiti definiti nelle Specifiche tecniche, del superamento con esito positivo dei test tecnici previsti dalla Suite Black Box Test, nonché dell'osservanza delle tempistiche stabilite dall'Avviso. Si evidenzia che il riconoscimento del finanziamento è subordinato al corretto adempimento, da

parte di tutti i fornitori coinvolti, degli obblighi sopra richiamati. In tal senso, non potranno essere imputati a Maggioli S.p.A. eventuali ritardi, inadempimenti o criticità laddove riconducibili a condotte altrui.

## 7. ATTIVAZIONE DELLA NUOVA ARCHITETTURA LOGICA

Una volta concluse le attività di cui al punto precedente, l'attivazione della piattaforma di back-office Enti Terzi potrà avvenire sulla base delle tempistiche definite dal Dipartimento della funzione pubblica, in coerenza con l'adeguamento di tutte le altre piattaforme previste dalla nuova architettura logica di interoperabilità. Queste tempistiche sono indipendenti dalla Maggioli S.p.A.

## 8. FORMAZIONE, SUPPORTO E AFFIANCAMENTO

Il successo di un progetto di e-government come quello proposto dipende, oltre che dalla bontà tecnica della soluzione individuata, anche da un attento coinvolgimento dei soggetti interessati, da un approfondito piano di formazione e da un'accurata divulgazione dei risultati.

A tal fine Maggioli S.p.A., in accordo con l'ente, organizza il percorso formativo previsto dal progetto, articolato secondo un piano che contempla l'erogazione di un massimo di:

Fascia di abitanti	Numero interventi formativi
Sotto 5.000 ab.	1,0

Ogni intervento formativo è composto da un massimo di **6 ore di lavoro/uomo**, frazionabile in **3 ore di lavoro/uomo** in caso di attività svolte da remoto.

Il piano di formazione che sarà attivato all'interno del progetto mira al trasferimento delle competenze e delle conoscenze a coloro che saranno chiamati alla gestione dei servizi che saranno realizzati. Il programma di formazione è orientato a fornire una conoscenza teorica e operativa globale e completa, per tutte le figure interessate all'utilizzo del sistema e delle applicazioni offerte.

Al termine del percorso formativo i partecipanti avranno competenza in merito ai seguenti aspetti:

- normativa di riferimento
- requisiti tecnologici previsti dalla nuova architettura logica di interoperabilità
- modalità di fruizione della componente di back-office Enti Terzi
- funzionalità applicative
- modalità e tempistiche di attivazione della nuova architettura logica di interoperabilità.

Lo scopo è quello di creare una base conoscitiva comune sulla quale costruire poi il bagaglio di nozioni e conoscenze in merito alle problematiche di tipo applicativo. Le unità didattiche saranno strutturate per argomenti che daranno ai partecipanti la possibilità essere autonomi nell'utilizzo dei software e dell'applicativo fornito. Ogni unità didattica prevede, inoltre, momenti di confronto e discussione con il docente.

## 9. ASPETTI ORGANIZZATIVI

Le attività di formazione, supporto e affiancamento previste saranno erogate da remoto attraverso una potente piattaforma per la gestione delle videoconferenze e del training online che Maggioli S.p.A. ha adottato.

Per rendere efficienti i corsi online, per ogni incontro si suggerisce un massimo di **20 partecipanti**.

È opportuno che i partecipanti si colleghino da una postazione adeguata in termini di connettività, con la disponibilità di audio e possibilmente dotata di videocamera.

## 10. CRONOPROGRAMMA

Le attività oggetto della proposta saranno concluse entro **n. 7 mesi** dalla ricezione dell'incarico e, in ogni caso, entro il termine ultimo previsto dal Decreto di finanziamento ottenuto dall'ente nell'ambito dell'Avviso relativo alla Misura 2.2.3 del PNRR "*Digitalizzazione delle procedure (SUAP e SUE)*".

## 11. CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni economiche previste per la fornitura dei prodotti e dei servizi descritti all'interno della proposta sono riportate nel prospetto seguente. L'importo è da considerarsi netto (IVA esclusa).

Fascia di abitanti	Prodotti o servizi	Codice MePA	Importo (IVA esclusa)
0 - 5.000 ab.	Costituzione piattaforma back-office ET	BOETSUAP5K	€ 800,00
	Attivazione e configurazione		
	Canone di servizio software (primo anno)		
	Formazione		€ 500,00
Totale primo anno			€ 1.300,00

Per quanto riguarda l'attività formativa si evidenzia che ai sensi dell'articolo 10 del [Decreto del Presidente della Repubblica 26/10/1972, n. 633](#) e successive circolari e risoluzioni ministeriali, l'IVA può essere ritenuta esente sui versamenti eseguiti dagli enti pubblici per l'esecuzione di corsi di formazione, aggiornamento, riqualificazione e riconversione del personale.

Le condizioni economiche previste per il canone annuale di servizio software sono riportate nel prospetto seguente. L'importo è da considerarsi netto (IVA esclusa).

Fascia di abitanti	Canone annuale di servizio software	Importo (IVA esclusa)
0 - 5.000 ab.	Canone di servizio software (dal secondo anno)	€ 250,00

## 12. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO

La fattura relativa alle attività descritte all'interno della proposta sarà emessa al superamento con esito positivo dei test tecnici descritti nei paragrafi precedenti e pagata mediante bonifico bancario a 30 giorni dietro fattura fine mese.

Le fatture relative al canone annuale di servizio software saranno emesse annualmente all'attivazione del servizio e pagate mediante bonifico bancario a 30 giorni dietro fattura fine mese.

## 13. CANONE ANNUALE DI SERVIZIO SOFTWARE

L'applicativo software proposto è fornito come un servizio SaaS (*Software as a Service*) che garantisce agli utenti di connettersi alla piattaforma e di utilizzare tutte le funzionalità disponibili online.



Il modello SaaS offre una soluzione software completa a fronte del pagamento di un canone annuale, nella quale l'infrastruttura, il software e i suoi aggiornamenti, il middleware e i dati si trovano tutti nel data center del provider di servizi che gestisce le risorse hardware, software e di connettività in modo appropriato.

Il servizio garantisce inoltre che il software acquistato sia sempre idoneo a soddisfare le proprie esigenze, rimanendo allineato allo stato dell'arte della tecnologia disponibile, beneficiando delle nuove evoluzioni e delle nuove funzionalità sviluppate, assicurando la continuità di funzionamento.

## SERVIZI INCLUSI

Il canone di servizio software comprende:

- aggiornamento software
- formazione continua
- assistenza
- servizio cloud.

## AGGIORNAMENTO SOFTWARE

L'aggiornamento software comprende il rilascio di nuove versioni, l'eliminazione di eventuali difetti o malfunzionamenti riscontrati e gli adeguamenti a eventuali mutamenti normativi non strutturali.

## FORMAZIONE CONTINUA

La formazione continua comprende il diritto di partecipare ai corsi di formazione che Maggioli S.p.A. organizza attraverso webinar dedicati.

Durante i corsi sono illustrate le nuove funzionalità delle ultime versioni disponibili dell'applicativo.

I partecipanti possono anche richiedere specifici approfondimenti.

## ASSISTENZA

L'assistenza gestisce (telefonicamente oppure in teleassistenza) il supporto al cliente per le eventuali problematiche relative al funzionamento dell'applicativo software fornito.

L'assistenza è erogata in normale orario di ufficio: dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.

La richiesta di supporto tecnico deve essere effettuata esclusivamente tramite il portale dedicato raggiungibile all'indirizzo [assistenza.maggioli.it](https://assistenza.maggioli.it) (previa registrazione).

## SERVIZIO CLOUD

Il servizio cloud sulle piattaforme fornite mette a disposizione tutti i servizi necessari al corretto funzionamento del sistema e le policy necessarie per garantire la sicurezza delle applicazioni e delle banche dati ospitate.

Le piattaforme sono messe a disposizione attraverso un'infrastruttura cloud qualificata dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) come Cloud Service Provider (CSP) per erogare servizi alle Pubbliche amministrazioni.

Tutte le piattaforme sono qualificate ACN (Agenzia per la cybersicurezza nazionale) e pubblicate nel Catalogo delle Infrastrutture digitali e dei Servizi cloud.

## TEMPI

Il contratto di servizio SaaS vale **n. 12 mesi** dalla data di acquisto del prodotto di riferimento, oppure **fino al 31 dicembre**, se si tratta del rinnovo di un contratto già esistente.

## MANCATO RINNOVO

Qualora alla scadenza dei termini indicati all'interno di questa proposta il cliente non rinnovasse il contratto relativo ai servizi annuali, gli stessi saranno sospesi e il fornitore provvederà a cancellare dai propri server le configurazioni software e le banche dati eventualmente ospitate, consegnandone, nel rispetto delle normative vigenti, copia al cliente in formato accessibile.

## 14. ULTERIORI INFORMAZIONI

Ulteriori informazioni riferite alla società e alle piattaforme oggetto della proposta sono pubblicate sul sito istituzionale di Maggioli S.p.A., raggiungibile all'indirizzo [www.maggioli.com](http://www.maggioli.com).

## 15. VALIDITÀ

Questa proposta si ritiene valida per **n. 3 mesi** dalla data di emissione, salvo estensione da concordare.

## 16. PRIVACY

MAGGIOLI spa governa i processi e i dati all'interno di un sistema di gestione della qualità e della privacy conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015, al [Decreto legislativo 30/06/2003, n. 196](#) "*Codice in materia di protezione dei dati personali*", al [Regolamento \(UE\) 27/04/2016, n. 679](#), "*General data protection regulation (GDPR)*", e al [Decreto legislativo 10/08/2018, n. 101](#).

Con l'approvazione di questo documento gli interessati dichiarano di aver letto le informazioni pubblicate sul sito internet istituzionale di MAGGIOLI spa [www.maggioli.it](http://www.maggioli.it) ed esprimono il consenso al trattamento dei dati personali nelle modalità indicate.

## 17. DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

- Piano operativo per la realizzazione del progetto.

**Costituzione della componente “Back-office Enti Terzi” del rispetto delle Specifiche tecniche approvate con Decreto Ministeriale 26/09/2023**  
Misura 2.2.3 del PNRR "Digitalizzazione delle procedure (SUAP e SUE)"



**PIANO OPERATIVO**

## 1. SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE

Questo documento illustra il piano operativo previsto da Maggioli S.p.A. per la realizzazione del progetto descritto all'interno della proposta tecnica ed economica.

Per garantire che il progetto sia completato nei tempi indicati e per assicurare un'armonizzazione delle attività di semplificazione, digitalizzazione e standardizzazione dei procedimenti, le fasi descritte nei seguenti paragrafi potranno essere gestite in modo parallelo su tutti gli uffici coinvolti nel progetto.

Le attività oggetto della proposta saranno in ogni caso concluse entro il termine ultimo previsto dal Decreto di finanziamento ottenuto dall'ente nell'ambito dell'Avviso relativo alla Misura 2.2.3 del PNRR "Digitalizzazione delle procedure (SUAP e SUE)".

Il presente documento costituisce parte integrante della proposta tecnica ed economica presentata all'ente.

## 2. CRONOPROGRAMMA DI PROGETTO

Le tempistiche previste per la realizzazione del progetto saranno articolate e gestite in conformità al seguente cronoprogramma.

Le stesse potrebbero subire delle variazioni a seconda dell'andamento del progetto descritto all'interno della proposta tecnica ed economica. Ogni eventuale variazione che si renderà necessaria sarà condivisa con l'ente e comunicata con congruo anticipo.

Fase progettuale	Soggetto	Tempistiche [mesi]											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Richiesta della documentazione	Maggioli S.p.A.												
Ricezione della documentazione	Ente												
Avvio del progetto	Maggioli S.p.A.												
Costituzione delle piattaforme software	Maggioli S.p.A.												
Formazione	Maggioli S.p.A.												

Nei paragrafi seguenti vengono illustrate nel dettaglio le singole fasi progettuali, con una descrizione approfondita delle attività previste, degli obiettivi da raggiungere e delle tempistiche stabilite per ciascuna di esse.

## 3. RICHIESTA E RICEZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

**Entro 45 giorni** dalla ricezione dell'ordine, Maggioli S.p.A. trasmette al referente di progetto individuato dall'ente una mail riepilogativa recante l'elenco della documentazione minima necessaria per configurare le piattaforme software:

Piattaforma	Documentazione
Back-office Enti Terzi	➤ modello di carta intestata dell'ente ➤ documentazione relativa agli eventuali oneri istruttori

**Entro i successivi 15 giorni** l'ente trasmette a Maggioli S.p.A. la documentazione chiesta.

## 4. AVVIO DEL PROGETTO

**Entro 15 giorni** dalla ricezione della documentazione, Maggioli S.p.A. organizza, in accordo con il referente di progetto individuato dall'ente, un incontro formale di avvio del progetto.

All'incontro, al quale parteciperanno il referente di progetto individuato da Maggioli S.p.A. e il referente di progetto individuato dall'ente, viene restituita l'analisi della documentazione raccolta e vengono illustrati i successivi step progettuali.

## 5. COSTITUZIONE DELLE PIATTAFORME SOFTWARE

**Entro 30 giorni** dall'incontro di avvio del progetto, Maggioli S.p.A. costituisce la piattaforma software in tutti i loro aspetti funzionali, grafici e comunicativi.

All'interno delle piattaforme software di back-office viene configurato il procedimento necessario per la gestione delle istanze ricevute dal back-office SUAP.

Il procedimento caricato all'interno della piattaforma software di back-office Enti Terzi si compongono di:

- informazioni previste per l'istruttoria delle pratiche
- elenco degli adempimenti previsti per l'istruttoria delle pratiche
- scadenze temporali, complessive e di dettaglio, previste per l'istruttoria delle pratiche
- indicazione degli eventuali pagamenti previsti per l'istruttoria delle pratiche
- tutti i modelli di lettera, su carta intestata dell'ente, necessari all'istruttoria delle pratiche.

Il mantenimento del procedimento standard di back-office proposto consente a Maggioli S.p.A. di garantire un servizio di aggiornamento automatico e continuo assicurando l'adeguamento dello stesso, ad esempio in caso di evoluzioni normative, nell'ambito delle attività di manutenzione ordinaria. Ogni eventuale attività di modifica del procedimento standard fornito comporta l'impossibilità di garantire il servizio di aggiornamento automatico e continuo e sarà oggetto di proposta tecnico ed economica dedicata.

Contestualmente, Maggioli S.p.A. effettua le attività di integrazione con il protocollo informatico, previste nell'ambito del progetto, per la protocollazione:

- delle pratiche ricevute
- della documentazione in uscita.

## 6. FORMAZIONE

**Entro 15 giorni** dalla costituzione della piattaforma software descritta nei paragrafi precedenti, Maggioli S.p.A. organizza e avvia le attività formative secondo un calendario preventivamente trasmesso da Maggioli S.p.A. con congruo preavviso per consentire all'ente una programmazione efficace.

La formazione è strutturata per garantire la piena partecipazione di tutti i funzionari dell'ente coinvolti. Durante le sessioni formative, vengono illustrate in dettaglio le funzionalità delle piattaforme software.