

ALLEGATO 1D

SERVIZIO DI SUPPORTO LOGISTICO E GESTIONE DELLE PROCEDURE SANZIONATORIE DI COMPETENZA DELLA POLIZIA MUNICIPALE DISCIPLINARE TECNICO PER LA REALIZZAZIONE DEL MODULO 4 – REALIZZAZIONE E MANUTENZIONE GESTIONALE DI UN PORTALE UTENTE MULTISERVIZI

Art. 1

Oggetto e generalità

1. Il presente disciplinare individua i requisiti e le prescrizioni operative per il Portale utente multiservizi di cui al modulo 4 descritto agli artt. 1 e 2 del Capitolato Speciale.
2. Il modulo ha per oggetto la progettazione, realizzazione, manutenzione, redazione dei contenuti di un Portale multiservizi finalizzato alla comunicazione, informazione e trasparenza verso il cittadino, tramite un insieme di servizi interattivi user friendly che devono fornire un'informazione, completa ed esaustiva della situazione debitoria e di regolarità in merito alla legislazione sulla circolazione stradale. Tutti i riferimenti al "Portale", contenuti nel presente disciplinare e/o nel capitolato o in altri allegati, devono essere intesi riferiti alla sezione sopra specificata. Il Portale deve inoltre correlarsi in modo agevole e facilmente fruibile con altre iniziative della Città o di società partecipate, al fine di fornire il massimo supporto informativo e di comunicazione interattiva verso il cittadino. Ovvero dovranno essere realizzati dei moduli atti ad interagire con detti portali già attivi (ad esempio, il Portale dei Servizi al Cittadino Torino Facile). La Città potrà richiedere, in sede di esecuzione, che il portale sia progettato come sezione o sottosezione di portali o siti istituzionali già esistenti. Tutti i riferimenti al "Portale", contenuti nel presente disciplinare e/o nel capitolato o in altri allegati, devono essere intesi riferiti alla sezione sopra specificata. In tal caso, alcuni dei servizi o delle componenti potranno essere omessi o ridotti al fine di evitare complessità di utilizzo o duplicazioni di funzioni.

I servizi presenti sul portale, per consentire la fruizione su diversi dispositivi (desktop, smartphone, tablet, totem...), dovranno essere sviluppati in modalità responsive e/o come progressive web application e dovranno prevedere i seguenti ambiti:

- Situazione debitoria per sanzioni relative al Codice della Strada e normativa collegata (importo totale dovuto, stato del procedimento, procedure esecutive attivate, piani di rateizzazione, etc)
- Sanzioni accessorie (punti patente, sequestri, fermi, rimozioni, etc);
- Informazioni di interesse del cittadino/automobilista con le modalità di cui all'art. 11;
- Ordinanze sulla circolazione;

Il Portale dovrà inoltre prevedere un insieme di servizi interattivi, di cui si elencano i servizi minimi richiesti fermo restando che detto elenco non ha carattere esaustivo e potrà essere integrato o modificato migliorativamente dalla ditta:

- Informazione in tempo reale su postazione fissa e mobile in merito a sanzioni notificate, con conteggio di quanto dovuto ed aggiornamento dell'estratto conto come dettagliato all'Art.12
- Pagamenti on line predisposti per la nuova sanzione;
- Piano di rateizzazione interattivo, con possibilità del cittadino di costruire la propria proposta di piano che potrà essere approvata interattivamente dagli uffici del Corpo di Polizia Municipale e dalla Società di Riscossione. Dovrà essere assicurato il collegamento e l'operatività con il gestionale di cui all'allegato 1B per l'attività in back office connessa.
- Comunicazioni punti patente con aggiornamento automatico dei punti disponibili
- Comunicazioni da parte del cittadino verso l'Amministrazione, ad esempio in merito a contestazioni per cambio proprietà, errore di targa etc...

- Il portale dovrà rendere possibile la gestione di pagine informative curate dalla Polizia Municipale o altri soggetti.
- Il portale dovrà includere la possibilità di esporre link esterni a portali della Città o di Società partecipate
- Ulteriori servizi raggiungibili tramite link o eventualmente realizzabili sul Portale, di cui si elencano in maniera indicativa i principali:
 - connessione ad altri portali della Città o di Società partecipate (Sorìs, GTT, etc.);
 - Portale di “Estratto conto on line” della Società di Riscossione Sorìs s.p.a.
 - Dovranno essere previste funzioni di “avviso sanzione” e pagamento immediato (senza spese di notifica e con le riduzioni di legge) on line e “pago pa”, della sanzione. Detto sistema dovrà essere strutturato in doppia modalità: “utente registrato” in via preventiva, attraverso la richiesta su Portale delle credenziali ed il consenso informato per la privacy, e “registrazione immediata” per il cittadino a cui sia elevato verbale digitale attraverso i dispositivi di cui all’ all. 1a e che vi consenta. La progettazione dovrà prevedere la registrazione, a cura dell’utente, di propri veicoli con verifica con le banche dati ACI/PRA MCTC e strutturazione della notifica immediata attraverso la funzionalità di notifica presente nell’Ecosistema dei Servizi al Cittadino Torino Facile.

3. Si richiede una gestione completa comprensiva di governo del servizio, manutenzione/assistenza e attività di aggiornamento, in particolare:

- La visual identity del portale dovrà, in ogni caso, essere aderente alle specifiche dei portali o siti della Città in cui lo stesso dovrà essere integrato e pertanto dovrà tenere conto delle specifiche previste dal manuale di stile dell’Ecosistema dei Servizi al Cittadino Torino Facile e fornite in sede di esecuzione quali vincoli di progetto.
- Il portale dovrà essere progettato e sviluppato secondo i requisiti di accessibilità (Legge 4/2004), usabilità e design previsti dalla normativa vigente e dalle linee guida AgID presenti all’indirizzo <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi>
- organizzazione ed elaborazione dei contenuti del Portale , sulla base delle indicazioni specificate nell’Art. 3;
- ottimizzazione dei contenuti al fine di renderli visibili e altamente reperibili dai motori di ricerca (Search Engine Optimization); di cui all’ Art. 10
- Disponibilità di strumenti CMS per la gestione dei contenuti del Portale con profili di accesso differenziati di cui all’ Art.4
- attività di formazione per l’utilizzo dello strumento CMS di cui all’ Art 9
- attività di manutenzione della piattaforma secondo quanto previsto all’Art. 8
- analisi sulle statistiche di accesso al Portale e sulle modalità di utilizzo/navigazione dello stesso
- presentazione di proposte migliorative per lo sviluppo di iniziative, attività, applicazioni sulla rete, anche nei social media, di forte impatto innovativo e di appeal per i diversi target indicati all’ art. 2 con l’obiettivo di accrescere la partecipazione e il coinvolgimento;

ART. 2

Target Utenza del portale

Il portale dovrà essere particolarmente indirizzato ai cittadini che intendano avvalersi di un servizio di interscambio di informazioni con la Civica Amministrazione finalizzato alla semplificazione, informazione e trasparenza in ordine ai procedimenti sanzionatori, sia per quanto concerne gli aspetti relativi alla situazione debitoria, sia in riferimento alle sanzioni accessorie ed agli adempimenti connessi (patente a punti, rimozione del veicolo, sequestri, fermi amministrativi, fermi fiscali, etc.) sia infine in ordine alle modalità di pagamento, alle agevolazioni ed ad ogni altro aspetto connesso con la procedura.

Il portale dovrà consentire di ricevere informazioni in tempo rapido ed efficiente, anche finalizzate alla massima opportunità di avvalersi dei benefici di legge: pagamento su preavviso senza spese di notifica, pagamento con decurtazione del 3% fino al quinto giorno dall'eventuale notifica o in fase di preavviso, pagamento in misura ridotta, possibilità di rateizzazione.

Dovranno, inoltre, essere consentite modalità di pagamento semplificato anche in forma digitale secondo le specifiche previste dalla vigente normativa.

Alcune parti del portale potranno essere dedicate ad aziende o professionisti con servizi ad hoc. Potrà dunque essere prevista un'area dedicata alle società di noleggio, leasing, car sharing... per interscambio di informazioni riferite alle sanzioni su una data targa e alla comunicazione dei dati identificativi del trasgressore.

Dovranno in ogni caso essere garantite tutte le specifiche di cui al D.L.vo n. 82/2005 e s.m.i., alla normativa di attuazione e alle linee guida AGID.

Art.3

Ulteriori requisiti

1. Il Portale dovrà essere aderente alle linee guida e normative vigenti per la realizzazione dei siti web nella PA.

2. Posto che il Portale dovrà avere una duplice valenza di luogo istituzionale e ambiente comune ad una rete che si vuole rendere sempre più interconnessa, lo stile comunicativo dovrà coniugare questi due aspetti e tradursi in un linguaggio esaustivo ma non burocratico e i servizi dovranno essere improntati ad un utilizzo intuitivo e di facile fruizione; in particolare dovrà essere strutturato in modo chiaro, attraverso un'organizzazione gerarchica dei contenuti, evitando duplicazioni e ridondanze ed evidenziando le aree logiche di maggiore interesse, i servizi strategici e le notizie di attualità.

Particolare attenzione dovrà essere riservata alla creatività, al fine di veicolare e rafforzare l'identità del servizio, supportare gli utenti nella fruizione delle informazioni, accrescere la percezione dei valori del servizio, favorire la comunicazione destinata a diverse tipologie di utenti fruitori .

3. Per rendere logica e coerente l'impostazione grafica dovrà essere elaborata un'efficace identità visiva che parta da un fattore unificante, una metafora di comunicazione veicolata da un logo ed eventualmente un payoff; tale identità visiva dovrà essere coerente con le specifiche utilizzata all'interno dell'Ecosistema dei Servizi al Cittadino Torino Facile, con l'identità del servizio e rifletterne la natura e insieme il profilo autorevole.

Art.4

Caratteristiche del Content Management System (CMS)

1. Il CMS offerto dovrà essere uno strumento evoluto di semplice utilizzo di ultima generazione preferibilmente open source. In caso che derivi da licenze proprietarie, nella propria offerta la ditta, dovrà specificare le motivazioni che hanno portato a detta scelta. Non dovrà richiedere l'installazione di alcun software sulle postazioni e sui client degli utenti fruitori ad eccezione di plug-in già ampiamente diffusi(pdf, reader) e dovrà consentire ad un insieme di operatori autorizzati e non necessariamente tecnici, la gestione via internet tramite browser dei contenuti e delle impostazioni , in particolare:

- l'aggiornamento dei contenuti del Portale in modo semplice nel rispetto dei principi di usabilità e accessibilità;
- una gestione/fruizione efficiente ed integrata dei contenuti multimediali in maniera non ridondante fruibile in modalità multicanale anche attraverso gli strumenti ed i media più innovativi ed in tutte le condizioni d'uso.

2. Il CMS dovrà possedere le seguenti caratteristiche:

- piena funzionalità ed utilizzo tramite i più comuni browser
- nessuna necessità di installazione di software in locale sulle postazioni degli utenti
- massima semplicità di utilizzo ovvero non richiedere competenze tecniche specifiche da parte degli utenti interni ed esterni;

- possibilità di stampare su apposito layout tutte le pagine del Portale oltre che i documenti in esso contenuti;
- tutti i dati e le informazioni presenti nel Portale dovranno essere opportunamente collegati gestiti dal programma gestionale di cui all'all. 1B.
- le informazioni memorizzate nel suddetto database dovranno essere gestite indipendentemente dalla struttura grafica scelta per presentarle sul Portale in modo da essere automaticamente integrate in qualsiasi layout al momento del caricamento;
- dovrà storicizzare le operazioni effettuate sui contenuti e sulle pagine del Portale, quali inserimenti, modifiche e cancellazioni, consentendo sempre di individuare l'utente autore di dette operazioni;
- dovrà essere possibile caricare contenuti nel Portale (notizie, articoli, bandi ecc.), caricandoli direttamente da programmi di produttività personale (Microsoft Word, Excel e analoghe risorse open source)
- protezione attraverso un sistema di password atto a filtrare gli accessi dei diversi utenti anche solo per alcune categorie di pagine;
- si dovranno poter definire diversi profili di utenti, quali ad esempio: redattore base, redattore avanzato, validatore e amministratore; ad ogni profilo dovranno corrispondere maggiori possibilità di intervento sui contenuti e sulla struttura del Portale e del sito web;
- dovrà essere sempre garantita la possibilità di inserire immagini, testi, tabelle, particolari formattazioni, link interni ed esterni ecc.;
- l'amministratore del Portale (o gli utenti autorizzati) dovranno avere la possibilità di creare nuove sezioni e/o nuove pagine o di annullarle o modificarle. I menù presentati ai visitatori dovranno essere automaticamente aggiornati;
- le pagine dovranno essere gestite con una opportuna data di scadenza. Di conseguenza dopo la sua scadenza una pagina non dovrà più comparire nei menù che dovranno risultare automaticamente aggiornati senza richiedere alcun intervento da parte dell'utente gestore;
- dovrà essere possibile sospendere la pubblicazione di una pagina; - dovrà essere possibile organizzare una struttura con pagine e sottopagine ad essa riferite;
- dovrà essere prevista la possibilità di visualizzare una fedele "anteprima" delle pagine e dei contenuti prima della loro effettiva pubblicazione;
- al fine di andare incontro all'evolversi delle necessità informative della Città, il sistema dovrà essere scalabile e consentire un aumento delle pagine e delle sezioni, fatti salvi i limiti tecnico/tecnologici di hosting del Portale (spazio di memoria disponibile sul server ospitante il Portale);
- dovranno essere garantite la possibilità di gestire più lingue e la totale integrazione e condivisione dei contenuti tra i vari servizi
- dovrà essere garantita la massima sicurezza delle informazioni che transitano attraverso i servizi tramite l'uso di sistemi di crittografia ssl e l'utilizzo del protocollo https;
- l'editor grafico dovrà essere a pagina intera di tipo WYSIWYG;
- dovrà essere prevista la possibilità di ulteriori integrazioni, per cui sarà requisito indispensabile la possibilità di integrare il Portale con servizi XML, RSS, egovernment e altri servizi web disponibili;
- il sistema dovrà poter essere sviluppato per gestire una presentazione dei contenuti o stessi attraverso strumenti multimediali (ad es. totem)
- Il CMS dovrà garantire la totale separazione tra contenuto e contenitore attraverso l'utilizzo di fogli di stile CSS; gli stili CSS da implementare sono previsti dal manuale di stile dell'Ecosistema dei Servizi al Cittadino Torino Facile già citato all'art. 1.

Art.5 Newsletter.

Dovrà essere fornito un sistema per la gestione delle newsletter, completamente fruibile via web, installato sullo spazio server della Città preferibilmente open source o eventualmente comprensivo dei sorgenti, con le seguenti caratteristiche:

- possibilità di avere uno o più utenti con password per la gestione e l'amministrazione delle liste dei messaggi;
- possibilità di creare liste multiple di destinatari;
- possibilità di testare i messaggi prima dell'invio;
- possibilità di duplicare i messaggi;
- editor WYSIWYG per compilare i messaggi;
- sistema di invio che consenta la trasmissione in tempi rapidi anche di un gran numero di messaggi , eventualmente utilizzando più server cloud in grado di smaltire rapidamente le code
- possibilità di creare delle blacklist per bloccare utenti;
- controllo antivirus dei messaggi in uscita (testi , allegati);
- possibilità di tracciare le letture del messaggio(Dati aggregati sulle letture del messaggio e sui link attivati);
- possibilità di tracciare quali link e quali contenuti sono stati attivati dall'utente
- Dovrà essere fornita assistenza per la redazione mensile di una newsletter con le seguenti attività: - creazione del template grafico e adeguamento ad ogni uscita mensile; - redazione testi; - distribuzione previa revisione dei contenuti da parte dell'Ente.
- fornitura di un sistema per la gestione della newsletter su richiesta del cittadino e assistenza nelle attività di organizzazione e stesura dei contenuti di cui all'Art.5. Il sistema dovrà essere strettamente collegato ai contenuti presenti all'interno del portale

Art. 6.

Specifiche prestazionali dell'appalto Attività necessarie per l'avvio del servizio

Rientrano tutte le attività necessarie per un ottimale avvio del servizio presso l'Amministrazione ; in particolare:

- Configurazione del Portale;
- Fase di test;
- Fase di collaudo;
- Formazione su aula messa a disposizione dal Corpo di Polizia Municipale;
- Assistenza per gli utenti interni del Corpo di Polizia Municipale;
- Produzione di materiale :
 - a) help on line per la fruizione da parte dell'utente;
 - b) promozionale sia di tipo tradizionale (cartolina, segnalibro, brochure) sia di tipo digitale ad es. screen- cast di presentazione del sistema e delle principali funzionalità.

Tempi di avvio del servizio

I tempi di avvio dovranno essere quelli previsti dal cronoprogramma di cui all'All. 1

Componenti della fornitura a carico del Fornitore

- progettazione esecutiva di tutte le linee di attività che formano oggetto dell'appalto, indicate al precedente Art.1, comma 2 : l'impresa aggiudicataria dovrà integrare il progetto di

massima presentato in fase di gara con le specificità e/o sopraggiunte esigenze comunicate dalla Città, garantendone la piena compatibilità con il sito proposto, sia in termini di funzionamento sia di logica generale

- sviluppo piattaforma, organizzazione ed elaborazione dei contenuti;
- messa in funzione del sito in ambiente test;
- collaudo.

Art.7

Servizi di Hosting

1. Con riferimento alla qualità del servizio offerto, il sito web dovrà essere ospitato su un'architettura cloud che offra uno SLA (Service Level Agreement) garantito con disponibilità almeno del 99,9% e che abbia una struttura in grado di garantire una banda minima di almeno 100 Mbps. I server dovranno offrire una ridondanza completa ad ogni livello attraverso un modello N+1.
2. Il server cloud dovrà offrire almeno 1000 Gbyte di dati di spazio di storage. Dovranno essere garantiti un meccanismo di ridondanza geografica del data center e un sistema firewall per la sicurezza della macchina.
3. Il servizio dovrà inoltre includere:
 - a. servizio di backup;
 - b. antivirus antispam e protezione ssl;
 - c. gestione dei dati secondo quanto previsto dalla legislazione vigente, con particolare riferimento alla normativa in materia di protezione dei dati personali ed in particolare sui luoghi in cui i dati sono conservati (Regolamento UE 679/2016);
 - d. statistiche dettagliate sugli accessi utili al fine del monitoraggio e della definizione dei contenuti in linea con le richieste e le preferenze dei visitatori. Le statistiche dovranno essere in forma sia numerica che grafica e potranno essere rese accessibili anche solo per l'utente amministratore del Portale;
 - e. gestione del sito per l'intera durata contrattuale nei termini suddetti con aggiornamento continuo dei contenuti ed in linea con le evoluzioni tecniche e normative,
 - f. per tale servizi si dovrà procedere alla determinazione di apposite clausole contrattuali in qualità di responsabile esterno per il trattamento dei dati, in aggiunta a quanto già previsto dall'art. 21 del Capitolato di gara.

Art.8

Garanzia e assistenza

La fornitura dovrà essere coperta da garanzia per tutta la durata del servizio a partire dalla data di avvio e per un periodo ulteriore di 24 mesi dalla conclusione del contratto. La garanzia dovrà comprendere:

- ❖ assistenza e manutenzione del Portale e del sistema fornito a corredo
- ❖ consulenza tecnico-sistemistica necessaria per il corretto funzionamento del Portale

Per quanto non previsto dal presente disciplinare si rinvia all'allegato 1B

Art.9

Formazione

In sede di offerta dovrà essere fornito il piano di formazione finalizzato all'autonomia del personale dell'Ente per la gestione del Portale.

Le sessioni dovranno essere erogate secondo le modalità di cui all'Art 21 All. 1b

Si fornisce di seguito una stima indicativa del numero di utenti da formare:

Tipologia di corso	Numero minimo utenti	
	previsti	Numero minimo gg formative
Gestione Portale e servizi correlati	32	1

Art.10

Redazione dei contenuti ed azioni di comunicazione social

1. L'Impresa aggiudicataria dovrà espletare il servizio in autonomia con un costante raccordo tra le figure di riferimento, c.d referenti del sito web, appositamente individuati presso la Ditta medesima, e presso l'Ente; in particolare, l'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione della Città idonee figure professionali, che opereranno in stretto raccordo con il personale addetto all'Area Stampa e Comunicazione del Corpo di Polizia Municipale, ivi comprese figure con specifica professionalità quali esperti di comunicazione sui social network con esperienza di social media marketing ed approfondita conoscenza nel campo della scrittura Search Engine Optimization (SEO), che saranno oggetto di valutazione tecnica dell'offerta

Art.11

Tecniche e standard di riferimento per l'integrazione del Portale con l'Ecosistema dei Servizi al Cittadino Torino Facile

I servizi richiesti dovranno essere coerenti con le indicazioni contenute nelle regole e nelle linee guida di riferimento dell'ecosistema Torino Facile (TOFA).

Il rispetto di tali regole è finalizzato a garantire all'utente finale, il Cittadino, una esperienza uniforme e coerente nella fruizione dei servizi digitali offerti attraverso il l'Ecosistema Torino Facile della Città di Torino.

Le linee guida di dettaglio per l'integrazione e interoperabilità saranno fornite nella versione più aggiornata all'avvio dell'appalto.

Di seguito si riportano gli ambiti normati dalle linee guida previsti.

- User Interaction, Stile e Layout: i servizi dovranno rispettare le linee guida editoriali, la grafica del portale e integrarsi con le regole di interazione per garantire una User Experience comune ai servizi web dell'ecosistema TOFA. In particolare i servizi dovranno condividere approcci e concetti per la User Experience comune e rispettare le linee guida di UX interaction e Stile Grafico.
- Attivazione del nuovo servizio web: l'attivazione dei servizi dovrà avvenire tramite lancio dal sistema Portale TorinoFacile (es. HomePage) e aderire alle logiche di navigazione previste.
- Autenticazione e Single SignOn: i servizi previsti, nel caso di servizi per cui è richiesta l'autenticazione, dovranno rispettare le regole previste dal Portale Torino Facile (es. uso di credenziali SPID) ed essere integrate con il sistema di Single Sign On definito per i servizi di TorinoFacile secondo delle specifiche tecniche di dettaglio.
- Personalizzazione nella Home Page Torino Facile: i servizi dovranno aderire alle modalità previste dal Portale Torino Facile per poter consentire all'utente di personalizzare la propria

user experience con definizione di un set di servizi preferiti e con una personalizzazione controllata nelle componenti comuni.

- **Repository Documenti del Cittadino:** i servizi, qualora previsto, dovranno rispettare le modalità di integrazione con il servizio Repository Documenti del Cittadino per poter condividere, reperire e archiviare documenti digitali generati dai servizi digitali o condivisi con l'utente ed utilizzare le regole semantiche di portale per la classificazione dei contenuti.
- **Comunicazioni al Cittadino:** i servizi qualora prevedano di fornire comunicazioni di varia natura verso il cittadino (avanzamento pratiche, informazioni, scadenze, appuntamenti, etc) utilizzando la modalità definite del portale Torino Facile (es. pubblicazione nella sezione dell'homepage), dovranno sottomettere le comunicazioni rispettando le linee guida tecniche di integrazione del componente Comunicazioni. Le tipologie di comunicazioni ammesse saranno regolamentate da una semantica puntuale in linea con le logiche del portale dell'ecosistema Citta di Torino.
- **Notificatore:** i servizi, se prevedono notifiche al cittadino, dovranno utilizzare il componente Notificatore per effettuare notifiche su canali differenti (email, sms, push notification) utilizzando le preferenze di contatto
- **Preferenze di contatto:** i servizi dovranno utilizzare ai fini di contatto via canali differenziati (mail, sms, push notification, etc) il componente di ecosistema in oggetto per l'invio di comunicazioni e notifiche.
- **Dati del Cittadino:** i servizi dovranno rispettare le modalità di integrazione e interoperabilità previste dalle linee guida tecniche nell'alimentazione dei Dati del Cittadino, contribuendo con le sezioni specifiche all'insieme dei dati che la Città detiene del singolo cittadino (es dati anagrafici, famiglia, tributi, etc) relazionati tra loro con una visione che pone il cittadino al centro dell'informazione (master data). Inoltre, qualora necessario, i servizi potranno accedere alle informazioni del Cittadino utilizzando il componente Dati del Cittadino attraverso le modalità di integrazione previste dalle linee guida.

Si specificano di seguito le condizioni di adesione al sistema Torino Facile:

	Obbligatorio	Note
User Interaction, Stile e Layout	SI	obbligatorio per aderenza a TOFA
Attivazione del nuovo servizio web	SI	obbligatorio per aderenza a TOFA
Autenticazione e Single SignOn	SI	obbligatorio per aderenza a TOFA
Personalizzazione nella Home Page Torino Facile	SI	obbligatorio per aderenza a TOFA
Repository Documenti del Cittadino	opzionale	
Preferenze di contatto	opzionale	obbligatorio se effettuate comunicazioni
Profilo Dati del Cittadino	opzionale	
Comunicazioni al Cittadino	opzionale	
Notificatore	opzionale	

Tecniche e Standard di riferimento

Le modalità di integrazione e interoperabilità si basano su protocolli e standard diffusi e aperti.

Le modalità di integrazione online saranno basate su interoperabilità ad API Rest, documentate secondo lo standard OpenAPI. Le API sono incentrate sul cittadino, tipicamente identificato con la chiave del codice fiscale, ed implementano una logica di sicurezza e profilazione basata su token JWT. I token JWT, rilasciati ai fruitori dai titolari delle componenti comune descritte sopra, contengono le informazioni necessarie per identificare e tracciare il sistema fruitore. È

responsabilità dei fruitori assicurarsi che il token rilasciato rimanga segreto ed utilizzato conformemente al perimetro funzionale.

Le linee guida di dettaglio di integrazione e interoperabilità copriranno i seguenti aspetti:

- interazione tra produttore e consumatore
- formato dati e payload
- operazioni sulle risorse
- standard di nomenclatura
- gestione degli errori.

Le modalità di integrazione ed interoperabilità offline previste sono di tipo API massive di tipo bulk, trasferimento flussi, data ingestion/integration.

Art. 12

Servizi specifici e componenti interattive

Nell'ambito dei servizi descritti nel presente disciplinare e fermo restando le relative prescrizioni, il Portale dovrà prevedere un servizio personalizzato di informazione in tempo reale per il cittadino in merito agli accertamenti di violazioni al CdS.

Il servizio dovrà presentare le seguenti caratteristiche:

- invio in tempo reale di un avviso su supporto mobile con indicazione della violazione accertata, in particolare:
 - data, ora, luogo
 - targa veicolo
 - articolo violato
 - importo con sconto 30%
 - importo in misura ridotta
 - importo in misura piena
 - eventuali riscontri di immagine della rilevazione
 - modalità di pagamento
 - codice IUV, Iban, qr code per la riconciliazione del pagamento
- Possibilità di effettuare il pagamento immediato
- Adeguamento a tutte le specifiche di pago P.A.
- Possibilità di scegliere la modalità di invio notifica:
 - Tramite pec (con inserimento dell'indirizzo pec)
 - in forma ordinaria
- Accesso alla propria posizione debitoria complessiva in fase precoattiva (di cui all' all. 1b) e coattiva (mediante collegamento a "Estratto conto on line" Soris).
- Invio automatico di quietanza pagamento contenente gli estremi del pagamento e la data in cui è avvenuto

La C.A. si riserva di estendere con affidamento di servizio analogo il suddetto sistema anche ad altre procedure sanzionatorie e/o situazioni debitorie.

Art. 13

Tabella di sintesi delle funzionalità richieste

SERVIZI	FUNZIONALITA'
Gestione Portale utente multiservizi	
	Autenticazione del cittadino attraverso SPID o altro servizio definito dalla Civica Amministrazione
	Informazione su sanzioni elevate nella fase preverbale, visualizzazione immagini
	Possibilità di pagamento sanzioni e gestione comunicazione punti patente
	In caso di mancato pagamento del preverbale attraverso l'applicazione, la sanzione viene perfezionata attraverso la gestione del servizio notifiche
	Possibilità di contatto attraverso posta elettronica
	Rilascio atti di competenza della Polizia Municipale
	Gestione informazione puntuale permessi di transito e sosta, scadenza e rinnovo
	Informazione puntuale scadenza documenti, patente di guida e carta identità
	Possibilità di invio informazioni e richieste di pagamento da parte di altri settori comunali, Divisione Tributi.
	Monitoraggio e pagamento delle sanzioni e dei servizi forniti dalla Civica Amministrazione anche nella fase coattiva
	Proposizione da parte dell'utente di piani di rateizzazione
	Diffusione di informazioni sulle limitazioni al traffico e/o di carattere generale
	Integrazione con l'Ecosistema dei Servizi al Cittadino Torino Facile