

F26-RCR104-02

del 16/09/2022

Spett.le: Comune di Trezzano sul Naviglio

Via IV Novembre, 2

20090 Trezzano sul Naviglio (MI)

CUP I61F22000370006

Oggetto: Offerta Adeguamento Sito web istituzionale e Stanza del Cittadino
Progetto PNRR – Sito comunale
Misura 1.4.1
Prodotti e Servizi

Bit4id srl

Sede legale ed operativa
Via Diocleziano, 107
80125 Napoli – Italia

SISTEMA DI GESTIONE
PER LA SICUREZZA DELLE
INFORMAZIONI CERTIFICATO



UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017

Capitale sociale: € 600.000
p.iva: IT-04741241212
c.d.: W7YVJK9
Tel. +39 081 7625600
Fax. +39 081 19731930

www.bit4id.com
info@bit4id.com



qualityaustria
SYSTEM CERTIFIED

ISO 9001:2015 No.07974/0
ISO 14001:2015 No.01608/0

Ufficio Spagna:
Bit4id Ibérica sl
Advanced Industry Park
C/ Marie Curie, 8-14
08042 Barcellona
Spagna
Tel. +34 902 602030
Fax +34 932 917730
info.es@bit4id.com

Ufficio Sud America:
Bit4id sac
Av. Antonio Miroquesada 360
- piso 04 Ofic. 112
Magdalena del Mar
15076 - Lima
Tel: +51 1 242 9994
info.es@bit4id.com

Ufficio India:
Bit4id India p.l.
D-201, G block,
Sushant Lok 2
122003 Gurgaon
Haryana – India
Tel: +91 837 583 3588
Tel: +91 958 220 3731
bit4idhelpdesk@gmail.com
bit4idindia@gmail.com

Sommario

DESCRIZIONE DEL PROPONENTE.....	3
1. Premessa.....	3
2. La piattaforma OpenCity Italia	4
2.1. Una nuova idea di sito web: i servizi al centro	4
2.2. L'area pubblica (sito web istituzionale).....	6
2.3. La sezione "Amministrazione trasparente"	8
2.4. L'area personale (Stanza del Cittadino)	9
3. Conformità normative.....	13
3.1. Linee Guida e regole tecniche AgID.....	13
3.2. Scadenze del Piano Triennale per l'informatica nella PA.....	15
3.3. GDPR (Regolamento UE 2016/679)	16
3.4. Altre normative europee di riferimento	18
3.5. Riconoscimenti istituzionali per le conformità normative	18
4. Servizi erogati	21
4.1. Attività funzionali all'avvio	21
4.2. Manutenzione correttiva e supporto utente	21
4.3. SLA per l'assistenza utente	22
4.4. SLA per la manutenzione correttiva	22
4.5. Manutenzione adeguativa	22
4.6. Hosting in Cloud.....	23
5. Offerta Economica.....	25
5.1. Validità dell'offerta	28
5.2. Termini di consegna sito.....	28
5.3. Termini di consegna stanza del cittadino.....	28
5.4. Termini di Acquisto.....	28
5.5. Termini di fatturazione e pagamento	28
5.6. Ottemperanza ai requisiti PNRR	29

DESCRIZIONE DEL PROPONENTE

Fondata nel 2004, la Bit4id opera nel settore della sicurezza informatica e più in particolare in quello della firma digitale e della “identità digitale”, come anche indica la stessa ragione sociale: Bit4id – Best Information Technology For IDentification.

Bit4id sviluppa e commercializza prodotti, sistemi e servizi basati sulla tecnologia della crittografia a chiave pubblica o Public Key Infrastructure (PKI) con applicazioni e clienti nei settori della Pubblica Amministrazione, bancario, dei Trusted Service Provider (autorità di certificazione), degli integratori di sistema ed in generale dove sono richieste funzionalità di firma digitale, autenticazione forte e cifratura. Tutti i prodotti e i sistemi commercializzati sono sviluppati e realizzati nell’area di ricerca e sviluppo della Bit4id a Napoli. Il fatturato del gruppo è superiore a 10 milioni di euro con circa 150 persone impiegate nelle sedi in Italia (Napoli, Roma, Milano), in Spagna (Barcellona), in Portogallo (Lisbona), in Perù (Lima), in Ecuador (Quito), in Guatemala (Guatemala), nel Regno Unito (Londra), in India (Nuova Delhi).

Dal punto di vista geografico Bit4id ha una posizione di riconosciuta leadership in Italia, ha una forte presenza in Spagna, numerosi clienti in altri paesi europei (principalmente in Portogallo, Polonia, Bulgaria, Repubblica Ceca, Slovenia, Romania, Ungheria), in Sud America (Perù, Ecuador, Costa Rica, Guatemala), in India ed a Macao in Cina.

In ambito Pubblica Amministrazione Locale e Sanità Bit4id fornisce da oltre 10 anni, sistemi di identità e firma digitale a circa 100.000 utenti ed operatori sanitari in circa 50 ospedali di grandi dimensioni che insistono su circa 30 ASL italiane tra Veneto, Puglia, Lombardia, Toscana, Lazio, Emilia-Romagna, Friuli.

Sono altresì milioni i cittadini italiani che usano i nostri lettori di smart card, token e middleware per accedere ai servizi sanitari attraverso le tessere sanitarie rilasciate dallo stato italiano ai suoi cittadini.

Con l’obiettivo di essere sempre più presente direttamente come partner tecnologico degli enti della PAL, mettendo a disposizione le sue soluzioni e competenze, Bit4id attraverso la sua divisione Local e-Gov (LEG), ha deciso di ampliare la propria offerta, identificando sul mercato le migliori soluzioni a riuso, certificate e validate da AGID, nonché comprese nel Cloud Marketplace e specializzando il suo personale per gestire progetti di installazione, configurazione, formazione, assistenza e manutenzione degli stessi, collaborando direttamente con le aziende e le pubbliche amministrazioni che le hanno realizzate.

1. PREMESSA

Il presente documento tecnico descrive le fasi relative alla predisposizione, alla configurazione e all’avviamento di OpenCity Italia in ambiente cloud, per **Comuni ed Enti della PA**; la piattaforma, progettata in stretta collaborazione¹ con il Team per la Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri (oggi Dipartimento per la trasformazione digitale) è disponibile sul Marketplace di AgID come soluzione SaaS qualificata:

- <https://catalogocloud.agid.gov.it/service/525>

La piattaforma è stata creata utilizzando le metodologie e gli strumenti raccomandati dai KIT di Designers Italia e risulta conforme alle normative **nazionali** di settore (Linee Guida di Design dei servizi web della PA, Linee Guida di Accessibilità, Cloud della PA, Modello nazionale di interoperabilità, Linee guida per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico, Linee guida per l’acquisizione ed il riuso di software nella PA) ed **europee**, come indicato nel cap. 3 della presente offerta.

¹ Per approfondimenti, si veda: <https://www.forumpa.it/pa-digitale/servizi-digitali/design-dei-siti-web>

Il codice sorgente della piattaforma è interamente disponibile in riuso attraverso il portale Developers Italia:

- https://developers.italia.it/it/software/c_a116-comune-di-ala-comunweb
- <https://developers.italia.it/it/software/opencontent-stanzadelcittadino-cf016d>

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):
[2.5. Macro fase 2: Analisi delle soluzioni a riuso delle PA e delle soluzioni Open Source](#)

*La pubblica amministrazione, a partire dalla disponibilità di «soluzioni a riuso delle PA» e «soluzioni Open Source», deve verificare il soddisfacimento delle proprie esigenze in tali soluzioni.
Al fine di razionalizzare la spesa complessiva delle pubbliche amministrazioni la verifica di soddisfacimento delle esigenze deve prima considerare le «soluzioni a riuso delle PA» e successivamente le «soluzioni Open Source».
L'attuazione dell'art. 69 del CAD assicura che le «soluzioni a riuso delle PA» rendano disponibile il relativo codice sorgente, completo della documentazione, in repertorio pubblico sotto licenza aperta.*

2. LA PIATTAFORMA OPENCITY ITALIA

2.1. Una nuova idea di sito web: i servizi al centro

La **piattaforma OpenCity Italia** è già utilizzata da oltre 350 enti locali e società pubbliche per gestire i canali digitali di un ente pubblico; si tratta di uno strumento molto flessibile, esito di un'intensa attività di co-progettazione con amministratori locali, funzionari e dirigenti del settore pubblico, che permette di ripensare la comunicazione multi-canale con il cittadino e le modalità di progettazione dei servizi in una chiave innovativa, partecipativa, trasparente e moderna.

La flessibilità e semplicità dello strumento permette agli enti dotati di professionalità tecnico-informatiche di mantenere e/o implementare nuovi servizi digitali in piena autonomia, previa formazione degli operatori. La disponibilità del codice sorgente e della relativa documentazione di supporto, la disponibilità dei dati via API e l'indipendenza da soluzioni cloud specifiche prevengono eventuali problemi di lock-in legati al software, ai dati e all'infrastruttura ospitante (cloud), come da raccomandazioni di ANAC.

OpenCity Italia rientra negli esempi virtuosi di adozione delle nuove **Linee Guida di design per i servizi web della PA (versione 2020.1)** pubblicate da AgID:

Esempi di Pubbliche Amministrazioni virtuose, che hanno realizzato siti compliant con le Linee Guida e condiviso il codice sorgente utilizzato per la realizzazione dei propri siti così come previsto dall'art. 69 del Codice dell'Amministrazione Digitale: <https://italia.github.io/design-comuni-prototipi/it/esempi.html>

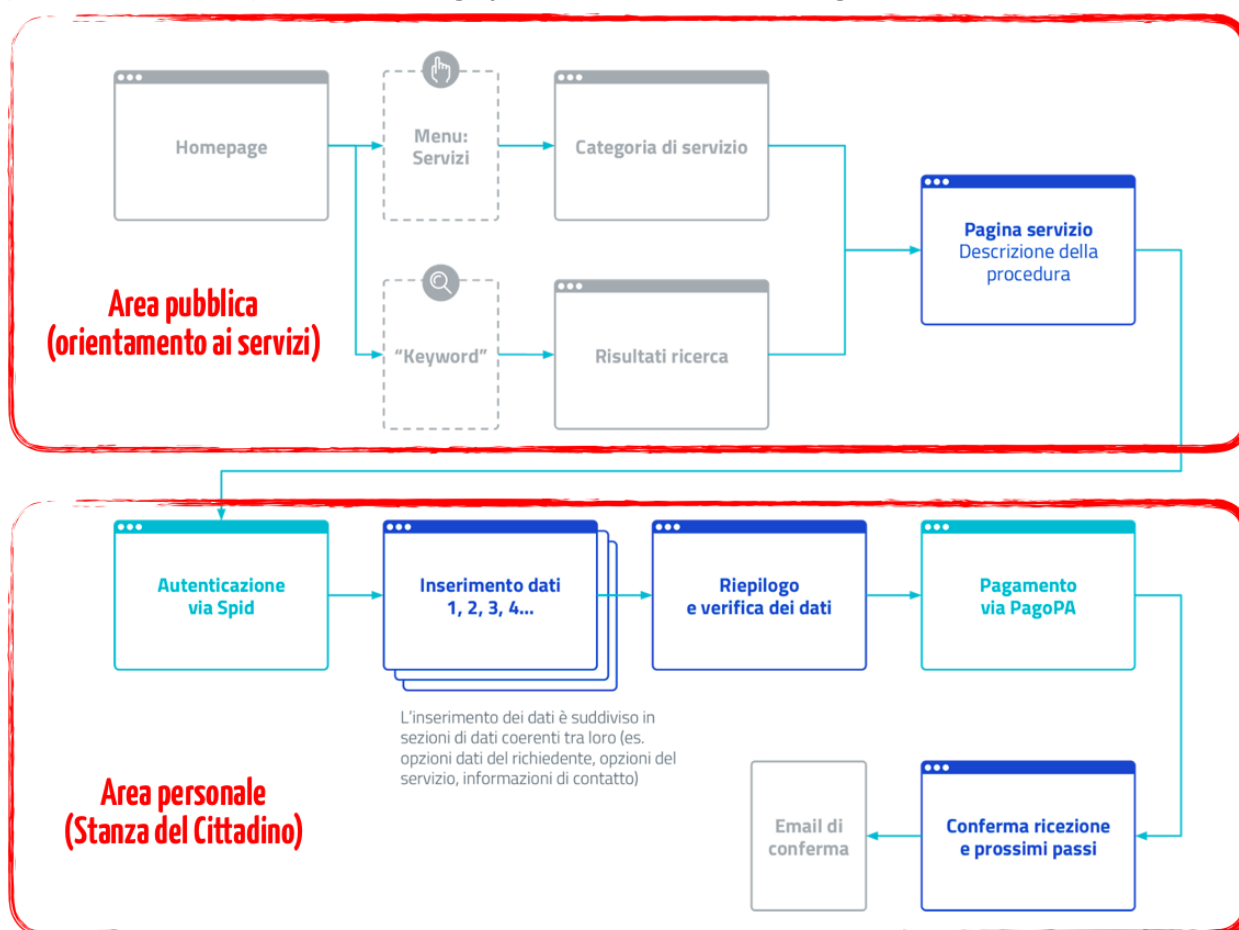
con particolare specializzazione sui siti web per i comuni:

<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/stabile>

OpenCity Italia e tutti i suoi moduli sono stati progettati ed implementati in modo tale da garantire la massima sostenibilità nel tempo. Infatti, per contribuire concretamente alla progressiva digitalizzazione dell'ente, i singoli micro-servizi devono necessariamente consentire benefici evidenti **anche agli operatori interni**, in termini di **risparmio di tempo, automazione dei processi, contenimento della spesa, integrità dei dati gestiti** (ad esempio, eliminando completamente il trasferimento manuale di dati); disponendo di dati puntualmente aggiornati, i responsabili dell'ente sono nella condizione di supervisionare l'attività degli stessi operatori interni, monitorare i flussi e pianificare eventuali ottimizzazioni dei processi.

La piattaforma rispetta la normativa vigente in materia di **accessibilità dei siti web**, oltre che le buone pratiche inerenti alla **ottimizzazione per i motori di ricerca** (SEO). Dal punto di vista della presentazione dei contenuti, utilizza un design responsivo (che si adatta alla dimensione dello strumento utilizzato per navigare il sito) caratterizzato da un approccio di tipo mobile-first, che pone, cioè, il focus sui dispositivi mobili.

Opencity adotta il percorso del cittadino che coordina ed unisce informazione (sito web) e servizi online (stanza del cittadino), secondo il design pattern definito dal Team Digitale:



Il percorso del cittadino, secondo il design pattern definito dal Team Digitale

Secondo le nuove **Linee Guida di design per i servizi web della PA** ed il **KIT per i comuni**, messi a punto dal Team per la Trasformazione Digitale, il sito web istituzionale dell'ente deve infatti acquisire una finalità completamente nuova, focalizzandosi sulla promozione dei servizi al cittadino e sull'erogazione dei servizi digitali. Il sito quindi si compone di due parti principali:

- un'area **pubblica**, tra le altre informazioni spicca la sezione dedicata ai “servizi pubblici”; la struttura ad albero del sito è prestabilita, caratterizzata da tipologie di contenuto standard
- un'area **personale**, all'interno della quale il cittadino che si autentica, ad esempio, con SPID può prendere visione:
 - dei **messaggi** a lui riservati (ad es. scadenza termini iscrizioni doposcuola, scadenza pagamento tributi, scadenza carta di identità),
 - delle **pratiche** in corso con il relativo stato di avanzamento (ad esempio, richiesta contributi/erogazione del contributo),
 - dei **pagamenti** da effettuare attraverso PagoPA, spontanei o importi dovuti,
 - dei **documenti** che la PA decide di porre alla sua attenzione (es. bollette, certificati, moduli precompilati).

A partire da quest'area, il cittadino può **avviare le proprie istanze utilizzando il proprio smartphone**, in quanti tutta la modulistica viene progettata in ottica mobile-first.

La piattaforma dispone di una serie di moduli indipendenti tra loro, ma **interoperabili**, chiamati anche “micro-servizi”², che vengono forniti in modalità As A Service (SaaS) e che possono essere attivati in tempi diversi a seconda delle priorità o delle necessità organizzative dell'ente che li adotta.

2.2. L'area pubblica (sito web istituzionale)

OpenCity è un modello di sito web istituzionale adatto a promuovere le azioni di governo dell'amministrazione attraverso tutti i canali ed i dispositivi digitali disponibili (pc, tablet, smartphone, totem, monitor dedicati).

Conforme alle linee guida ed alle nuove direttive di Design Italia (Agid), guida i redattori (funzionari, dirigenti, amministratori) ad organizzare facilmente il contenuto del sito istituzionale ed a presentarlo in forma pubblica. **Tutto il contenuto è indicizzato e disponibile attraverso un motore di ricerca unico basato su filtri e suggerimenti automatici.**

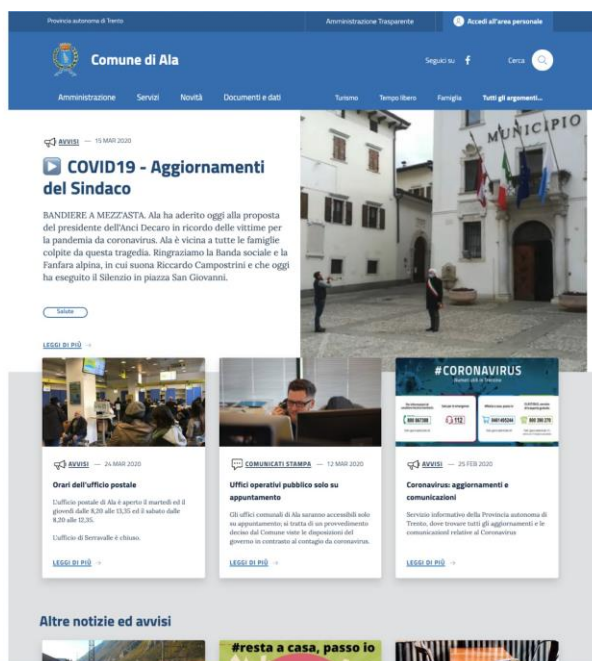
² L'architettura micro-servizi è un approccio indirizzato allo sviluppo di applicazioni autonome e interconnesse, che implementano una singola funzionalità svolgendo una funzione specifica. Questo rende il prodotto in grado di far fronte a esigenze numerose e differenti, rimanendo orientato ai servizi ed alle esigenze dei fruitori: i cittadini.

L'area pubblica

Deve essere in grado di rispondere ai principali bisogni informativi dei cittadini in un Comune.

E' composta da:

- **Amministrazione**, organi politici, strutture e sedi comunali
- **Notizie ed eventi**, con le informazioni più recenti
- **Documenti**, albo pretorio con gli atti, report, dataset
- **Servizi**, il catalogo dell'intera offerta rivolta ai cittadini
- **Argomenti**, trasversali a tutte le sezioni del sito



OpenCity in particolare consente di:

- gestire oltre 30 differenti tipologie di contenuto;
- gestire le relazioni che intercorrono tra i contenuti strutturati (es. tra un ufficio ed il suo responsabile);
- garantire funzionalità e visualizzazioni innovative con una grafica accessibile;
- gestire flussi redazionali (workflow di pubblicazione dei contenuti);
- garantire l'interoperabilità attraverso **protocolli e formati standard e aperti**;
- fornire funzioni di ricerca avanzata per specifiche sezioni del sito, secondo il modello a filtri/faccette;
- fornire un **unico motore di ricerca generale**, che indicizzi con pesi diversi e configurabili (es: nomi di persone, nomi di servizi pubblici, competenze degli uffici) tutti i contenuti pubblicati sul sito, in base alle policy di accesso
- fornire una semplice interfaccia per gli editor.

Uno dei punti di forza dell'area pubblica è la capacità di **codificare tutte le informazioni presenti sul sito attraverso dati**, che possono essere compresi sia dalle persone che dai sistemi automatici.

OPEN DATA by design e interoperabilità semantica
(non beneficenza, solo più efficienza!)



Automatizzare il processo di gestione del dato

OpenCity consente di gestire in maniera automatica l'intero processo di pubblicazione dei dati, eliminando i passaggi intermedi e manuali di trasformazione e duplicazione delle informazioni

Il sito web istituzionale rappresenta:

- una **fonte primaria** di dati aggiornati
- il primo momento in cui i **dati diventano pubblici**

OpenCity **struttura i dati secondo standard** per:

- generare automaticamente **dataset** di alta qualità partendo dai contenuti del sito
- ottenere dati comprensibili anche da sistemi automatici (*machine-readable*)
- favorire l'**interoperabilità** (anche semantica) tra applicazioni integrate con il sito
- favorire l'omogeneità delle interfacce dei siti web a livello nazionale; **filtri e menu sono vocabolari controllati** definiti da AgID (*OntoPIA*) e ISA²
- garantire un **processo sostenibile** di pubblicazione ed aggiornamento del dato, utilizzando le risorse comunque destinate alla comunicazione

2.3. La sezione “Amministrazione trasparente”

Il sito web istituzionale comprende anche una sezione dedicata all'Amministrazione Trasparente, che offre numerose funzionalità a supporto di redattori, quali ad esempio una guida in linea per i redattori, le rappresentazioni tabellari dei dati, il recupero automatico di dati già pubblicati all'interno delle altre sezioni del sito web.

Dal punto di vista normativo, la piattaforma risulta inoltre conforme ai requisiti del D.Lgs. 14 Marzo 2013, n° 33 (Decreto Trasparenza) e successivi adeguamenti, del D.Lgs. 25 maggio 2016, n. 97 riguardante la revisione e la semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza nella PA e dell'art. 68 del D.lgs 82/2005 (CAD, come modificato dalla l. 134/2012); inoltre, i dati strutturati vengono gestiti secondo formati standard e aperti, secondo il paradigma dell'Open Data.

Le funzionalità della sezione “Amministrazione trasparente” consentono inoltre:

- **l'importazione automatica di dati, attraverso API** che possono essere facilmente adattate ai formati richiesti dagli applicativi già adottati dall'Ente
- **l'esportazione automatica di contenuti in formati standard e aperti** (in particolare JSON, CSV, XML), rispettando i requisiti normativi previsti dal D.Lgs. 33/2015 e dall'art. 52 del Codice Amministrazione Digitale.

Inoltre, ciascuna voce di menu sarà caratterizzata da:

- i contenuti strutturati che i redattori o gli importatori automatici pubblicheranno, rappresentati in formato tabellare secondo quanto previsto dalla normativa

- eventuali file contenenti informazioni non strutturate, una caratteristica utile per recuperare un archivio storico di dati non strutturati (es: file pdf)
- la possibilità da parte dei responsabili di pubblicare una guida per il lettore, contenente i riferimenti normativi puntuali ed informazioni sul tipo di contenuto che l'Ente è tenuto a pubblicare al suo interno
- una guida per i redattori, con la possibilità di impostare una data di scadenza per la singola sezione; al raggiungimento di tale data, verrà inviato ai redattori stessi un promemoria per e-mail
- per le voci che contengono un numero di oggetti informativi molto elevato, una rappresentazione tabellare normalizzata, realizzata in conformità a quanto previsto dalla normativa sulla trasparenza, dove ciascuna colonna può essere ordinata secondo i criteri definiti dall'utente
- un motore di ricerca "locale", utile per favorire gli approfondimenti dell'utente nel caso in cui il numero di oggetti informativi della sezione sia molto elevato
- un end-point che consente di esportare i dati ivi contenuti in formato CSV e JSON.

2.4. L'area personale (Stanza del Cittadino)

La Stanza del Cittadino (SdC) è un'applicazione che, in base alle nuove Linee Guida per i servizi web della PA, consente di rispettare compiutamente la **nuova definizione di sito web istituzionale** dell'Ente che presuppone anche un'**area personale riservata al Cittadino**; la SdC facilita l'erogazione dei servizi on-line, introducendo gradualmente questo tema presso gli enti locali, senza necessariamente rivoluzionare l'intera organizzazione interna o cambiare i sistemi applicativi già in uso .

Attraverso la SdC, l'ente fornisce al cittadino un cruscotto unico con il quale attivare nuove istanze e monitorare lo stato di avanzamento di tutte le pratiche in corso, aperte direttamente dall'interessato o da suoi delegati. Il cruscotto è accessibile via web (da smartphone e pc) attraverso le modalità di autenticazione previste dal CAD (SPID a vari livelli, login e password, OTP, in base alla criticità del servizio). Chi utilizza il sistema può anche decidere di ricevere delle notifiche dirette mano a mano che le proprie istanze vengono processate.

E' disponibile anche una chat per il confronto diretto con gli uffici interni abilitati, grazie alla quale i cittadini potranno trovare risposte puntuali e tempestive senza recarsi presso la sede dell'Ente e **il dipendente può agevolmente rispondere anche in smartworking** (modalità di lavoro sempre più adottata dalle PA con l'emergenza COVID e la seguito delle **recenti disposizioni governative**).

Gli elementi che caratterizzano in maniera particolare la Stanza del Cittadino sono:

- **semplicità di utilizzo**, grazie:
 - all'abbattimento dei tipici ostacoli informatici legati alle modalità di autenticazione,
 - all'adozione di interfacce utente particolarmente intuitive
 - all'accompagnamento nella compilazione delle informazioni grazie ad una guida

“in linea”.

L’inserimento manuale di centinaia di dati per completare un modulo viene evitato da alcuni accorgimenti, quali la **semplificazione della procedura** in collaborazione con gli enti ed il **riutilizzo dinamico dei dati** che l’ente già possiede in formato digitale

- **comunicazione individuale**, che prevede l'invio di messaggi personalizzati al cittadino (azione proattiva ed automatica dei servizi);
- **multicanalità**, ossia la fruibilità dei servizi dai device che il cittadino desidera utilizzare, grazie al design responsive (approccio *mobile-first*) costruito sulle linee guida di Design Italia;

Homepage

Nuova pratica: Prenotare un appuntamento con il Presidente della Provincia

Passo 1 di 2 - Modulo Domanda

Modulo Domanda Controllo e conferma

Inserisci i tuoi dati Scegli data e ora

Seleziona prima un giorno, poi l'orario dell'appuntamento

Luglio 2020

Lu	Ma	Me	Gio	Ve	Sa	Do
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Orari disponibili il 14-07-2020

09:00-09:20	09:30-09:50
10:00-10:20	10:30-10:50
11:00-11:20	11:30-11:50

Specificare il motivo per cui si richiede l'appuntamento

Desidero discutere del problema del traffico nel mio quartiere

Precedente Invia

- **trasparenza dei processi e delle informazioni**. L’iter di avanzamento della pratica è tracciato e ben visibile sia al funzionario della PA che al cittadino; il cittadino può partecipare da remoto allo scambio di documenti ed informazioni tra professionisti incaricati e funzionari pubblici, relativamente alle proprie pratiche (es. SCIA on-line, dove in genere lo svolgimento della pratica è demandato ad un professionista)
- **progressiva diminuzione dei costi per l'attivazione di nuovi servizi e di manutenzione degli stessi**, grazie alle economie di scala, alla community di enti pubblici coinvolti (**oltre 350**). Infatti, quando un ente contribuisce economicamente alla realizzazione di un nuovo servizio della Stanza del

Cittadino, la nuova funzione viene messa a disposizione di tutti gli enti aderenti, al solo costo di configurazione del servizio; tale modello favorisce un meccanismo di innovazione continua;

- rafforzamento delle relazioni istituzionali tra enti, grazie ad un allineamento costante e puntuale facilitato dalla condivisione degli stessi strumenti;
- progettazione partecipata e collaborazione per i nuovi servizi, un processo supportato da strumenti di confronto e dialogo a distanza;
- semplificazione operativa dei servizi erogati in forma associata; digitalizzando l'intero processo, la pratica ed i suoi allegati firmati possono essere inoltrati tra enti, attraverso il cruscotto della Stanza del Cittadino.

La Stanza del Cittadino supporta diverse tipologie di web services e **può essere facilmente integrata con qualsiasi sistema verticale** presente presso l'ente, purché questo risulti in qualche modo interoperabile. Sono previste le integrazioni con:

- **SPID**
- **PagoPA**
- **APP IO**
- il **sistema di protocollo informatico** usato dall'Ente, che dovrà soddisfare i **requisiti minimi in termini di interoperabilità**; vengono supportate le modalità di fascicolazione e protocollazione automatica previste dalla norma. Al protocollo vengono inviati:
 - **i PDF generati automaticamente in base ai dati immessi nei form web** da parte degli utenti (quindi cittadini che aprono nuove istanze ed operatori dell'Ente che rispondono ai cittadini). Al protocollo vengono trasmesse anche le eventuali interlocuzioni intermedie tra PA e cittadino (ad es. richieste di integrazioni)
 - **i metadati previsti dalla normativa sul protocollo**, già definiti dallo standard.
- **PEC**: tutte le comunicazioni (da cittadino all'Ente e viceversa) possono anche essere trasmesse via PEC; questo consente anche di ottemperare a quanto previsto dall'art. 6 del CAD in relazione al **domicilio digitale**.

Elenco pratiche Statistiche

Domanda bonus per biciclette

CHIZZOLA LUISA CHIZZOLA LUISA 12C

① La richiesta è stata **Accettata** il 26-05-2020 alle ore 14:10:06

Scarica

Scrivi al cittadino

Modulo

Allegati 2

Note interne 1

Richiesta

Nome *

Cognome *

Data di nascita *

Luogo di nascita *

29/05/1961

ROVERETO

Codice Fiscale *

CHIZZOLA LUISA 12C

Residenza

Inserisci i dati relativi al tuo indirizzo di residenza

Indirizzo *

Numero Civico

VIA BRILLIOVA

16

Comune *

CAP *

ROVERETO

38068

Indirizzo e-mail *

LUISA.CHIZZOLA@M.IT

Verifica e-mail *

LUISA.CHIZZOLA@TIM.IT

Tipo bicicletta *

☒ Bicicletta a pedalata assistita, cargo bike e pieghevoli

☐ Bicicletta tradizionali a pedalata muscolare

- massimo **600,00 euro** per biciclette a pedalata assistita cargo bike e pieghevoli
- massimo **100,00 euro** per biciclette tradizionali a pedalata muscolare

Numero richiesta:

47d03f49

Protocollo:

2132e7b0260f9c9f364

Iter della pratica

Bozza

il 18/05/2020 alle 09:03

Inviata

il 18/05/2020 alle 09:09

Acquisita

il 18/05/2020 alle 09:11

Protocollata

il 18/05/2020 alle 09:13

Preso in carico

il 26/05/2020 alle 14:09

Elaborata (in attesa di protocollazione del documento di esito)

il 26/05/2020 alle 14:09

Iter completato

il 26/05/2020 alle 14:10

Operatore:

Fusaro Giulia

Fascicolo

→ Domanda bonus per biciclette

acquisita il 18/05/2020 09:09:45 Accettata

Integrazione documenti

acquisita il 10/06/2020 20:34:05

Protocollata

Invio documentazione acquisto bicicletta

acquisita il 29/05/2020 09:25:01

Protocollata

Con queste caratteristiche, l'ente potrà ricevere le istanze on-line dai cittadini **in ottica di costituzione del fascicolo informatico**, come previsto in particolare dagli articoli 64 e 65 del Codice dell'Amministrazione Digitale.

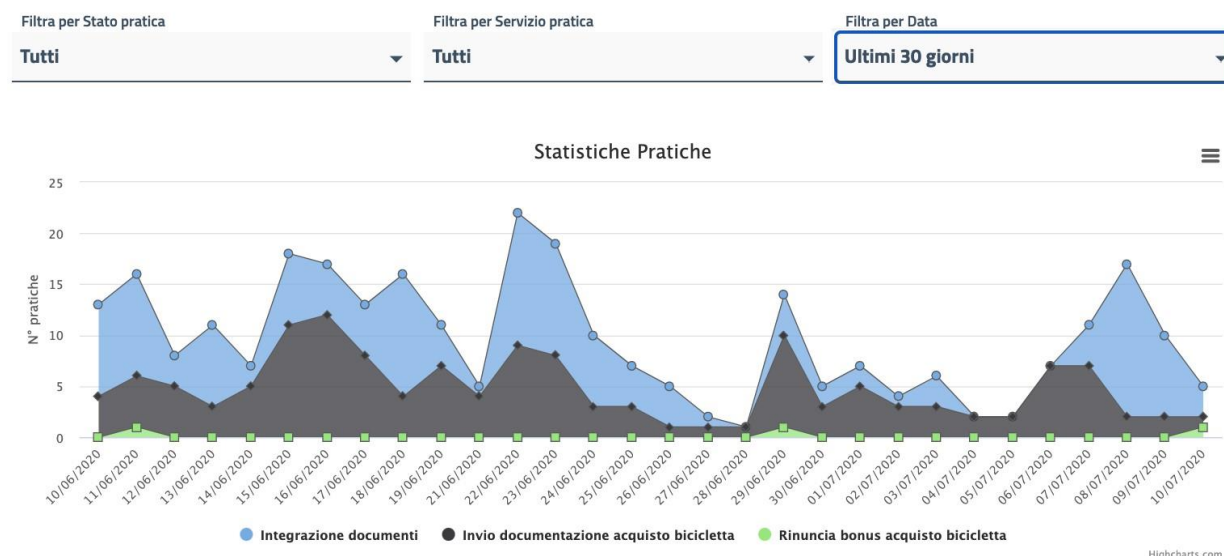
La Stanza del Cittadino offre anche una dashboard integrata, dotata di filtri e motore di ricerca, che consente agli operatori di prendere in carico le pratiche e di elaborarle rapidamente, in base alle proprie competenze e livelli di permesso:

Servizi								
Elenco pratiche			Statistiche					
Filtra per servizio Tutti			Filtra per stato Tutti			Filtra per lavorazione Tutte		
Cerca per Nome utente Testo da cercare			Risultati per pagina 100			Fascicola ☒ ☐ Annulla ricerca C		
Login	Pagamenti	Richiedente	Codice fiscale	Data di inserimento	Stato	Operatore	Servizio	
		Realdi Luca	RLDLCU77T05G224F	15-05-2020 13:51:11	Accettata		Domanda bonus per biciclette	
		Luccisano Raffaele	LCCRFLL83S12A345M	15-05-2020 14:22:28	Accettata		Domanda bonus per biciclette	
		Lott Taylor Espinoza	GLSSBT90S27L845S	15-05-2020 16:25:00	Accettata		Domanda bonus per biciclette	
		CUMER DORIS	CMRDRS68P42Z112Q	17-05-2020 21:19:22	Accettata	Cumer Doris	Domanda bonus per biciclette	
		Fait Stefano	FTASFN69S30H612P	17-05-2020 21:21:58	Accettata	Cumer Doris	Domanda bonus per biciclette	Chiedi aiuto

E' inoltre disponibile una console per visualizzare graficamente lo stato di presentazione delle domande e monitorare i flussi delle pratiche presentate dai cittadini, aggiornata in tempo reale:

Pratiche per anno 2020

729



3. CONFORMITÀ NORMATIVE

3.1. Linee Guida e regole tecniche AgID

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:

1. le **Linee Guida di design per i servizi web** della Pubblica Amministrazione³, inclusi i KIT di Designers Italia, ovvero l'insieme di risorse per progettare, realizzare e migliorare i servizi digitali della PA
2. Le nuove **Linee guida su acquisizione e riuso di software** per le pubbliche amministrazioni⁴; in particolare, tutte le soluzioni descritte nell'offerta sono rilasciate anche su **Developers Italia** (portale nazionale del riuso, art. 69 CAD) e possono costituire una risposta alle richieste di fabbisogno (vedi cap. 2.4.1 delle stesse Linee Guida) che generalmente i comuni esprimono, quando devono progettare e realizzare un sito web istituzionale e servizi digitali rivolti ai cittadini
3. Le **Linee Guida relative al modello di interoperabilità**⁵, che hanno caratterizzato lo sviluppo di un layer API oggi disponibili sia per il sito web⁶ che per l'area personale del cittadino⁷; tale componente può essere abilitata sia in lettura che in scrittura da back-office per qualsiasi tipologia di informazione, rendendo estremamente flessibile l'integrazione con software di terze parti, salvaguardando di conseguenza gli investimenti pregressi, valorizzando i fornitori già presenti (purché disponibili ad integrarsi)
4. le indicazioni per l'adozione del **modello cloud computing nella PA**, utilizzando le metodologie contenute nel Cloud Enablement Kit⁸ elaborato dal Team Digitale; tale percorso ha favorito il processo di qualificazione dei principali strumenti implementati, che oggi possono essere forniti in modalità SaaS ed erogabili sul Cloud della PA: <https://catalogocloud.agid.gov.it/service/525>. Come previsto dai criteri stabiliti da AgID, **dal 1 aprile 2019 le PA non possono acquistare servizi in cloud non presenti nel marketplace**⁹
5. le **Linee Guida per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico** (Open Data)¹⁰; nel sito web, sarà disponibile una sezione dedicata agli open data che verrà alimentata con dataset di elevata qualità generati automaticamente dal sito istituzionale. Tale sezione potrà essere integrata con l'eventuale portale regionale dedicato agli open data
6. le **Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici**¹¹, che hanno lo scopo di favorire il miglioramento costantemente dell'accessibilità di siti web e applicazioni mobili e, attraverso il

³ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/>

⁴ <https://docs.italia.it/italia/developers-italia/lg-acquisizione-e-riuso-software-per-pa-docs/it/stabile/>

⁵ <https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/lg-modellointeroperabilita-docs/>

⁶ <https://opencity.ship.opencontent.io/openapi/doc>

⁷ <https://www2.stanzadelcittadino.it/comune-di-bugliano/api/doc>

⁸ <https://cloud.italia.it/it/cloud-enablement/>

⁹ <https://catalogocloud.agid.gov.it/>

¹⁰ <https://docs.italia.it/italia/daf/lg-patrimonio-pubblico/it/stabile/index.html>

¹¹ https://trasparenza.agid.gov.it/moduli/downloadFile.php?file=oggetto_allegati/193569073500__OLinee+Guida+Accessibilit%E0+versione+IR.pdf

monitoraggio di AgID. Opencontent si rende disponibile a fornire all'Ente l'Allegato 2 del "Modello di autovalutazione di accessibilità" previsto dalla procedura definita da AgID¹².

Le azioni e le indicazioni contenute nel Piano Triennale per l'Informatica della PA e le varie Linee guida sopra citate non vengono intese solo come un mero adempimento normativo, ma come un insieme di indicazioni ragionevoli che favoriscono l'allineamento dei sistemi informativi della PA alle metodologie di progettazione, sviluppo ed utilizzo delle tecnologie digitali già largamente utilizzate in ambito ICT a livello internazionale, anche in ambito privato.

3.2. Scadenze del Piano Triennale per l'informatica nella PA

Utilizzando OpenCity Italia, l'Ente avrà modo di attivare un processo di progressiva ottimizzazione dei processi interni che sono direttamente o indirettamente coinvolti nella gestione del rapporto digitale con il cittadino.

Questo consentirà all'Ente di avviare un percorso **sostenibile nel tempo** per raggiungere più facilmente anche gli **obiettivi del Piano Triennale** per l'informatica nella PA, in particolare per quanto riguarda:

1. il miglioramento della qualità dei **servizi pubblici digitali**, attraverso l'utilizzo più consistente di soluzioni **SaaS**, il **riuso** e la condivisione di software, l'adozione di **modelli standard** ed il costante **monitoraggio** dei propri servizi on line (cap. 1). Concretamente, OpenCity Italia è un soluzione completamente SaaS, composta da software disponibili in riuso (Developers Italia), che offre un catalogo per codificare e gestire tutti i servizi digitali dell'ente secondo gli standard definiti da AgID e dalla normativa europea; tutti i servizi possono essere monitorati attraverso Web Analytics Italia¹³, già integrato nella piattaforma.
2. la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico (**dati**), attraverso il paradigma Open Data (verso imprese e cittadini) e attraverso strumenti data-driven da utilizzare nei processi decisionali da parte dei decisori interni (cap. 2); gli enti locali dovranno rendere disponibili nuovi dataset coerenti col modello di interoperabilità, migliorare la qualità dei dati e dei metadati e pubblicare API documentate. OpenCity Italia eroga automaticamente tutti i dati gestiti dal sito istituzionale come open data e supporta tutti i metadati richiesti dallo standard DCAT-AP_IT; nella cartella "dataset" del sito istituzionale possono essere facilmente pubblicati anche dati provenienti da fonti esterne e correttamente metadati seguendo una guida in-linea da parte dei responsabili; il sito web struttura nativamente i dati secondo standard nazionali (es. OntoPiA¹⁴) ed europei (es. Core Vocabularies ed altri modelli definiti dall'iniziativa ISA²), rendendoli disponibili secondo API conformi al modello nazionale di interoperabilità. Su richiesta, vengono anche messe a disposizione delle dashboard a favore dei decision maker dell'Ente, che si alimentano in tempo reale attraverso le medesime API

¹² <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/dichiarazione-accessibilita>

¹³ <https://webanalytics.italia.it/>

¹⁴ <https://www.agid.gov.it/it/agenzia/stampa-e-comunicazione/notizie/2020/10/14/ontopia-si-aricchisce-rete-ontologie-vocabolari-controllati-pa>

3. l'integrazione con le **piattaforme abilitanti**, tenendo conto che le PA locali devono incrementare il grado di adozione di **SPID, APP IO, PagoPA** ed il loro livello di utilizzo da parte di cittadini ed imprese (cap. 3). Tutti i servizi digitali erogati dalla Stanza del Cittadino possono facilmente essere integrati con queste piattaforme abilitanti e l'interfaccia utente è costantemente migliorata per favorire la fidelizzazione del cittadino
4. l'adozione delle **infrastrutture** promosse a livello nazionale ed in particolare del cloud; attraverso la strategia governativa del **Cloud della PA**, viene raccomandata la dismissione di infrastrutture di gruppo B e la migrazione verso **soluzioni cloud qualificate AgID** (cap. 4, OB.4.1 Migliorare la qualità dei servizi digitali erogati dalle amministrazioni locali favorendone l'aggregazione e la migrazione su infrastrutture sicure ed affidabili e OB.4.2 Migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi digitali erogati dalle amministrazioni centrali favorendone l'aggregazione e la migrazione su infrastrutture sicure ed affidabili). OpenCity offre esclusivamente servizi qualificati AgID ed Opencontent è disponibile ad affrontare le problematiche di connessione delle infrastrutture esistenti (anche on-premises) con i propri servizi digitali in cloud, utilizzando il Cloud Enablement KIT definito dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale¹⁵
5. favorire l'interoperabilità adottando il Modello di Interoperabilità da parte degli erogatori di API ed adottare API conformi al Modello di Interoperabilità (cap. 5, OB.5.1 e OB.5.2); OpenCity Italia mette già a disposizione delle API conformi al modello, per tutti i servizi erogati
6. la **sicurezza informatica** (si noti in particolare l'obiettivo OB.6.2: Aumentare il livello di **sicurezza informatica dei portali istituzionali** della Pubblica Amministrazione), potendo delegare ad Opencontent la gestione delle problematiche di sicurezza legate al sito web istituzionale e alla Stanza del Cittadino, legate all'infrastruttura e alle singole applicazioni attivate in modalità SaaS.

3.3. GDPR (Regolamento UE 2016/679)

(N.B.: questa dichiarazione è stata inviata ad AgID per la qualificazione al marketplace dei servizi SaaS)

La piattaforma OpenCity è stata sviluppata nel rispetto dei principi di protezione dei dati personali, conformemente a quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 - Regolamento generale per la protezione dei dati personali (GDPR) (di seguito "Regolamento") e dalla normativa nazionale di riferimento (D.Lgs. 196/2003 così come riformato dal D.Lgs. 101/2018), integrando le funzionalità e gli accorgimenti di seguito descritti.

La sicurezza del sistema finalizzata alla prevenzione di accessi illeciti si basa su una metodologia di assegnazione granulare dei profili autorizzativi, mediante l'attivazione di permessi di operatività limitata a quanto strettamente indispensabile in base alla tipologia di utente.

Il sistema traccia mediante log, le operazioni che i singoli utenti eseguono sui dati (inserimento, modifica e pubblicazione dei dati).

¹⁵ <https://cloud.italia.it/programma-abilitazione-cloud/>

Nei servizi che prevedono la registrazione utente o la modifica di password, il sistema verifica l'adeguatezza del livello di sicurezza della password scelta, avvisando l'utente con un messaggio.

Il sistema prevede che i dati siano visibili a tutti i visitatori del sito solo se collocati nella sezione "pubblica", mediante la funzionalità di pubblicazione.

Al fine di limitare gli errori dell'utente in fase di alimentazione della piattaforma è previsto un sistema di content model orientato alla strutturazione dei dati.

Il sistema implementa nativamente un meccanismo di gestione granulare dei permessi, che consente di definire dei ruoli, in cui vengono create le policy d'uso di ogni singola funzionalità dell'applicazione, e di assegnarle a gruppi di utenti. Il livello di amministratore generale è riservato all'amministratore di sistema.

Per la mitigazione dei rischi declinati in termini di confidenzialità, integrità e disponibilità dei dati, sono state adottate le seguenti misure:

- rischio di perdita di confidenzialità derivante da illecita diffusione mediante pubblicazione accidentale: al fine di incrementare il livello di consapevolezza ed intenzionalità dell'utente che esegue le operazioni di pubblicazione è stata attivata una modalità operativa che richiede una conferma esplicita dell'utente prima di rendere visibile il dato
- rischio di perdita di disponibilità derivante da cancellazione accidentale del dato: al fine di incrementare il livello di consapevolezza ed intenzionalità dell'utente che esegue le operazioni di cancellazione è stata attivata una modalità operativa che richiede la conferma esplicita dell'utente prima di eseguire il comando di cancellazione
- rischio di perdita di disponibilità per guasto ai supporti di memorizzazione: sono configurati backup giornalieri

E' stato predisposto un apposito documento con indicazione dettagliata delle misure tecniche di sicurezza individuate a mitigazione dei rischi.

Al fine di garantire il rispetto del principio di limitazione della conservazione (art. 5 par. 1 lett. e) il tempo di conservazione dei dati personali raccolti e trattati dalla piattaforma è stato individuato in 24 mesi. Viene attivata una funzionalità che provvede automaticamente alla verifica del periodo di conservazione e all'attivazione delle operazioni di cancellazione.

Il costante monitoraggio della sicurezza dei sistemi è garantito dalla configurazione di funzionalità di alert attivati ad evento; gli eventi principali sono: indisponibilità delle pagine web in cui devono comparire i dati; problemi di connessione tra le componenti software del sistema; problemi di connessione ad internet; carichi anomali sull'infrastruttura, che possono compromettere la corretta erogazione del servizio.

Come previsto dal generale principio di accountability e in particolare dagli artt. 29 e 32, il personale di Opencontent è stato formato e formalmente autorizzato alle attività di trattamento. Al fine di supportare e documentare le istruzioni operative ricevute dal personale, sono state predisposte varie procedure per la gestione dei processi aziendali (gestione data breach, cancellazione dei dati).

I fornitori esterni che eseguono attività di trattamento per conto di Opencontent, scelti in base alle caratteristiche che permettano la messa in opera di adeguate garanzie di rispetto del Regolamento, sono stati formalmente nominati mediante apposito atto giuridico con specifica indicazione delle istruzioni per il trattamento dei dati.

Al fine di supportare l'Ente per il rispetto degli articoli 13 e 14 del Regolamento, nonché il generale principio di trasparenza (art. 5 par. 1 lett. a) è stata predisposta una funzionalità che all'attivazione del sistema predispone l'apposito spazio per la collocazione della privacy policy. Inoltre, qualora il Titolare del trattamento, identifichi trattamenti la cui base giuridica è da individuarsi nel consenso (art. 6 par. 1 lett. a), art. 9 par. 2 lett. a), la piattaforma prevede l'attivazione di apposita sessione per la raccolta del/dei consenso/i per ogni attività di trattamento che lo richiede.

Le categorie di trattamento derivanti dalle funzionalità della piattaforma, sono censite nel registro di trattamenti del responsabile del trattamento (art. 30 del Regolamento): Opencontent infatti agisce in qualità di responsabile del trattamento (art. 28 del Regolamento). All'interno del registro dei trattamenti sono stati inseriti i parametri di valutazione finalizzati alla verifica puntuale della necessità di effettuare eventuali valutazioni di impatto (art. 35 del Regolamento e Linee guida WP248).

Alla disattivazione del sistema, i dati personali vengono esportati e consegnati all'ente. Opencontent provvede alla cancellazione sicura dei dati, rilasciando apposita dichiarazione a conclusione dell'operazione.

3.4. Altre normative europee di riferimento

OpenCity Italia è stata progettata in conformità con i principi, le raccomandazioni e gli standard della Commissione Europea, raccolti nei seguenti documenti:

- European Interoperability Framework – Implementation Strategy
- Regolamento 2018/1724 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 2/10/2018, che istituisce uno sportello digitale unico per l'accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi
- Direttiva 2019/1024 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 20/6/2019 relativa all'apertura dei dati e al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico
- Regolamento (UE) 2014/910 del 23 luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno (in breve eIDAS)
- Interoperability solutions for public administrations, businesses and citizens
- European Commission Cloud Strategy: Cloud as an enabler for the European Commission Digital Strategy (16/5/2019)
- Programma europeo CEF Telecom.

3.5. Riconoscimenti istituzionali per le conformità normative

Il progressivo e costante adeguamento di OpenCity Italia alle **direttive nazionali** è stato più volte riconosciuto dagli stessi autori di linee guida e regole tecniche AgID; a titolo di esempio, si citano le seguenti esperienze:

- durante il primo semestre del 2019, Opencontent ha avviato una stretta collaborazione con il gruppo di lavoro nazionale Designers Italia e ha messo a punto un nuovo modello di sito web istituzionale, applicando metodi e strumenti coerenti con la prima versione delle Linee Guida¹⁶ (al tempo, ancora in versione di bozza); tale modello è stato implementato sul sito web del Comune di Ala (TN), il primo caso a livello nazionale di sito istituzionale allineato alle nuove Linee Guida¹⁷;
- in data 30/8/2019¹⁸ è stata effettuata la pubblicazione del codice sorgente di Comunweb sul catalogo nazionale del riuso Developers Italia, seguendo le indicazioni dell'allegato A delle Linee Guida per l'acquisizione e riuso software PA¹⁹;
- a seguire, tutti i rilasci di aggiornamento correttivo ed evolutivo sono stati resi disponibili secondo le disposizioni dell'allegato B¹⁸ delle Linee Guida sul riuso. Questo approccio ha consentito a numerosi enti di adottare la soluzione in riuso e di essere completamente conformi anche a queste Linee Guida, potendo così dare una risposta affermativa al processo di selezione del software indicato nel cap.2¹⁹ e, nei casi in cui c'è stato bisogno di personalizzare l'applicazione, di seguire il processo descritto nell'allegato D²². L'esperienza maturata su questo adeguamento normativo è stata individuata come best practice dal Team per la Trasformazione Digitale, che ha invitato il presidente di Opencontent a presentare il caso studio durante il webinar del 13/11/2019²⁰, focalizzato sul riuso e su Developers Italia;
- Opencontent ha messo a punto una infrastruttura cloud per erogare come Software as a Service (SaaS) il modello di sito web istituzionale degli enti pubblici (Opencity), in conformità con quanto previsto dalla normativa sul "Cloud della PA" ed ottenendo la qualificazione da AgID²¹. Il Comune di Desenzano del Garda è stato tra i primi enti ad adottare la nuova soluzione (contemporaneamente conforme a 3 Linee Guida: design dei servizi web, riuso e cloud) ed è stata identificata come best practice nazionale da ForumPA e dal Team Digitale, che ne hanno parlato in un webinar dedicato, il 1/4/2020²²;
- in data 12/05/2021 è stata aperta la consultazione pubblica²⁶ sulla nuova versione delle Linee Guida, fino al 14/06/2021 ; in questa versione, sono stati aggiunti molti riferimenti specifici sul tema dell'accessibilità;

¹⁶ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/index.html>

¹⁷ <https://www.comunitrentini.it/Aree-e-Uffici/Innovazione/Ultime-notizie/Il-modello-di-sito-web-dei-comuni-italiani-nasce-in-Trentino> ¹⁸ si veda il changelog su Developers Italia: <https://gitlab.com/comune-di-ala/comunweb/-/blob/master/CHANGELOG.md#100-2019-08-30> ¹⁹ <https://bit.ly/3almaY1>

¹⁸ <https://bit.ly/2YsnOoF>

¹⁹ <https://docs.italia.it/italia/developers-italia/lg-acquisizione-e-riuso-software-per-pa-docs/it/stabile/acquisizione-software.html> ²² <https://bit.ly/3uQIN18>

²⁰ <https://forum.italia.it/t/community-call-developers-italia/11207/10>

²¹ <https://catalogocloud.agid.gov.it/service/525>

²² <https://www.forumpa.it/pa-digitale/sicurezza-digitale/servizi-pubblici-digitali-la-sfida-dei-comuni-e-la-piattaforma-opencity/> ²⁶ <https://docs.italia.it/italia/design/lg-design-servizi-web/it/bozza/index.html>

- il personale di Opencontent ha esaminato la proposta e ha partecipato attivamente alla consultazione²³ ed ha avviato nei due mesi immediatamente successivi le necessarie migliorie e gli adeguamenti al modello di sito web istituzionale (Opencity), recependo le indicazioni delle linee guida, confrontandosi con i principali stakeholder e portandole in produzione in tutte le istanze attive nel cloud SaaS;

- anche se al momento attuale le nuove Linee Guida non sono state ancora recepite ufficialmente, AgID, Formez e MITD hanno invitato alcuni enti che usano la soluzione

SaaS di Opencontent a presentare il proprio caso studio nel ciclo di webinar di

approfondimento sul tema dell'accessibilità²⁴ e delle linee guida di design; tra questi, l'Azienda Sanitaria della Provincia di Trento - APSS (si veda l'intervento del 24/9/2021 di Andrea Manica²⁵, invitato dal MITD²⁶) e la Provincia autonoma di Trento, in data 1/10/2021 (intervento a cura di Matteo Previdi: <http://eventipa.formez.it/node/322222>).

La conformità di Opencity alle principali **direttive europee** di settore è stata riconosciuta nell'ambito di diverse iniziative organizzate dalla Commissione Europea; a titolo di esempio, si riportano le seguenti referenze:

- nel Report "Open Data maturity 2017"²⁷, OpenAgenda viene citata come una best practice e il responsabile Dati e Open Data Service di Agid, Gabriele Ciasullo;
- nel rapporto "APIs for CPSV-AP based Catalogue of Services"²⁸, la piattaforma viene citata come esempio di interoperabilità e di adozione degli standard europei, incluso il CPSV-AP, diventato successivamente un riferimento fondamentale nel "Regolamento 2018/1724 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 2/10/2018, che istituisce uno sportello digitale unico";
- nell'ambito di alcuni webinar (es. 26/1/2018, "Implementing ISA² Core Vocabularies in JSON-LD"²⁹), Opencontent è stata invitata dai referenti della Commissione EU a condividere la propria esperienza sull'adozione delle soluzioni e degli standard di interoperabilità semantica definiti a livello europeo, definiti da "ISA² - Interoperability solutions for public administrations, businesses and citizens"; tali standard sono stati successivamente inseriti sia nel Piano Triennale dell'informativa

²³ si vedano ad esempio i commenti in questo thread: <https://forum.italia.it/t/lg-design-dei-servizi-web-2-introduzione/23509>

²⁴ <https://www.agid.gov.it/it/agenzia/stampa-e-comunicazione/notizie/2021/09/13/accessibilita-siti-web-ciclo-webinar-approfondimento>

²⁵ https://www.youtube.com/watch?v=q0Uh_5SOCFA&ab_channel=Dipartimentoperlatrasformazionedigitale

²⁶ <https://designers.italia.it/notizie/Disponibile-video-Community-call/>

²⁷ https://data.europa.eu/sites/default/files/edp_landscaping_insight_report_n3_2017.pdf

²⁸ https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/news/2019-09/ISA2_APIs%20for%20CPSV-AP%20based%20Catalogue%20of%20Services.pdf

²⁹ https://ec.europa.eu/isa2/events/webinar-implementing-isa%C2%B2-core-vocabularies-json-ld_en

nella PA (cap. 5 - contesto normativo e strategico³⁰) che nelle “Linee guida di design dei servizi web della PA”³¹ del 2019;

- Opencontent è stata invitata dalla Commissione EU al web summit 2019³², per portare la propria esperienza di utilizzo ed integrazione degli standard (es. core vocabularies) previsti dall’iniziativa “Interoperability solutions for public administrations, businesses and citizens” all’interno delle proprie applicazioni ³³;
- nel 2020, Opencontent si è aggiudicata il 3° posto alla “Digital Innovation Challenge”³⁴ per la qualità della soluzione OpenCity, in quanto ritenute ideali come strumenti a supporto di comuni di dimensioni piccole e medie nell’integrazione con il Single Digital Gateway (oggetto del Regolamento EU 2018/1724), e per la capacità di rendere scalabili su tali enti i building block del programma CEF;
- Opencontent è stata invitata a presentare la propria esperienza all’evento “Shaping smarter cities and communities with innovative digital technologies and solutions” ³⁵all’interno della conferenza “DigitALL Public”, finalizzata a celebrare l’inizio della nuova programmazione europea e le migliori esperienze digitali della precedente programmazione ³⁶; nel caso specifico, si è parlato della conformità agli standard EU definiti da ISA² (“Interoperability solutions for public administrations, businesses and citizens”) e al riuso dei building blocks definiti dal programma CEF;
- nella pubblicazione ufficiale “Proposal for a European Interoperability Framework for Smart Cities and Communities (EIF4SCC)”³⁷ (pag. 26), la Commissione Europea riporta come caso d’uso (tra i 2 esempi identificati, insieme alle Fiandre) la modalità con cui Opencontent ha interpretato attraverso l’elaborazione e la diffusione di strumenti interoperabili su tutto il Trentino le indicazioni previste dal “European Interoperability Framework”.

4. SERVIZI EROGATI

4.1. Attività funzionali all’avvio

Tali attività vengono riportate direttamente nell’offerta economica, all’interno degli “Aspetti amministrativi”.

4.2. Manutenzione correttiva e supporto utente

Attraverso questo servizio, Opencontent garantirà le attività di:

³⁰ <https://bit.ly/3An4Z31>

³¹ <https://bit.ly/3mugLNg>

³² https://ec.europa.eu/isa2/events/web-summit-2019_en

³³ https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/docs/events/isa2_workshop-web_summit_2019.pdf

³⁴ https://ec.europa.eu/isa2/news/digital-innovation-challenge-has-winner_en

³⁵ <https://joinup.ec.europa.eu/collection/joinup/event/shaping-smarter-cities-and-communities-innovative-digital-technologies-and-solutions>

³⁶ <https://digitallpublic.app.swapcard.com/event/digitall-public/planning/UGxhbm5pbmdfMzUzNTE3>

³⁷ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/f69284c4-eacb-11eb-93a8-01aa75ed71a1/language-en>

- **Manutenzione correttiva**, per la rimozione di cause ed effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi. Sono ricompresi sia le cause dei malfunzionamenti che gli effetti degli stessi che sono da ripristinare in quest'ambito, gli interventi attuati per adattare i programmi e le procedure alle mutate esigenze dell'utente, a ottimizzare le prestazioni e la qualità delle procedure elaborative anche con riferimento all'ambiente tecnologico. Rientrano in tale categoria gli interventi che richiedono un effort di implementazione non superiore ad un giorno lavorativo. Tale attività è effettuata sulla base di quanto stabilito nei Livelli di Servizio.
- **Assistenza utente**, che consiste nel recepire tempestivamente le eventuali richieste di supporto da parte degli utenti e fornire all'utente il supporto richiesto e tutte le indicazioni per un efficace utilizzo del sistema e della piattaforma, sempre sulla base dei Livelli di Servizio di seguito descritti.

In riferimento ai tempi di presa in carico, gestione ed evasione risolutiva delle richieste relative alla manutenzione correttiva e assistenza utente vengono applicati i livelli di servizio (SLA) riportati di seguito.

4.3. SLA per l'assistenza utente

Sarà garantita assistenza tecnica agli enti nei giorni non festivi secondo il calendario nazionale, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30. Limitatamente alla segnalazione di emergenze, problemi bloccanti ed urgenze motivate, il servizio potrà essere utilizzato anche oltre l'orario di ufficio indicato, dunque nell'arco delle 24 ore di qualsiasi giorno anche non lavorativo (assistenza 27 giorni su 7, 365 giorni all'anno).

Al fine di garantire una adeguata assistenza, è disponibile un servizio di help-desk tramite piattaforma di ticket: <https://opencontent.freshdesk.com/> ed un numero di telefono che permettono ottenere informazioni riguardo a dubbi o problematiche legate all'utilizzo del sistema e assistenza in termini di valutazione di nuove funzionalità o di miglioramenti da apportare al prodotto stesso.

4.4. SLA per la manutenzione correttiva

I ticket aperti dagli enti verranno presi in carico entro le seguenti tempistiche:

- 4 ore lavorative, per problemi bloccanti legati all'applicativo o al sistema; la risoluzione di tali problemi dovrà essere effettuata entro le ore 8.00 del giorno lavorativo successivo
- 16 ore lavorative per tutti i problemi non bloccanti; la risoluzione di tali problemi dovrà essere effettuata entro 5 giorni lavorativi.

4.5. Manutenzione adeguativa

Sono inclusi nel canone di manutenzione annuale gli interventi necessari per adeguare i sistemi a quanto previsto dalla normativa di riferimento citata nel presente documento.

4.6. Hosting in Cloud

OpenCity viene erogato direttamente in Cloud, secondo la formula del Software as a Service (SaaS) usando gli Amazon Web Services, in particolare i servizi EC2, EBS, ALB, CloudFormation, RDS, CloudWatch, Fargate, S3.

L'architettura è in grado di offrire scalabilità, affidabilità, ridondanza e sicurezza caratteristiche che eredita in parte dalla comprovata infrastruttura di reti e dei centri dati Amazon, in parte dalla componente applicativa, che è in grado di adattarsi al contesto dinamico dell'infrastruttura sottostante.

AWS dà la possibilità di aumentare o ridurre capacità (di calcolo, di storage, di larghezza di banda) in base al carico di lavoro a cui il servizio è sottoposto. Questi mutamenti avvengono nell'arco di pochi minuti e in quasi tutti i casi in modo del tutto automatico e trasparente all'utente finale. Il carico di lavoro è distribuito su più server (così da garantire affidabilità e ridondanza) grazie a specifici bilanciatori di carico, ed il numero stesso di server varia a seconda del calcolo richiesto o all'esclusione di server non funzionanti correttamente.

I dati ospitati e gestiti dall'applicazione rimangono nel contesto geografico europeo, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente ed in particolare alla normativa in materia di protezione dei dati personali³⁸.

La sicurezza dell'infrastruttura fisica garantita da Amazon rispetta rigidissimi standard internazionali; la sicurezza software (lato sistemistico ed applicativo), invece, viene garantita da Opencontent provvedendo sia alle regolari procedure di manutenzione sistemistica sia agli obblighi di legge previsti per i servizi esposti su web. In particolare l'accesso ai server da parte del personale tecnico Opencontent avviene esclusivamente via protocollo di sicurezza criptato (Secure Shell - SSH) ed esclusivamente con chiavi di accesso individuali e crittografate (quindi non via password), passando attraverso un server bastion dedicato al solo accesso SSH.

Tutti i server e servizi sono protetti da servizio firewall, al quale si aggiunge la presenza di protezione da attacchi DDos più comuni a livello di rete e di trasporto a siti Web o applicazioni.

È effettuato su base quotidiana il backup dei dati e dell'applicazione fornita: garantendo un backup con operazione dedicata al quale sono da aggiungere i backup automatici immediati conseguenti alla ridondanza geografica (dei server, del database, dello storage).

Agli strumenti ordinari di controllo e monitoraggio dei servizi (tra questi, nagios, con notifiche 24x7 via email ed sms) si aggiungono strumenti specifici offerti dal cloud AWS (il servizio cloudwatch), essenziali sia per l'identificazione di colli di bottiglia o anomalie nell'uso di risorse, sia per misurare effetti nel cambio di configurazioni.

La piattaforma viene aggiornata con patch di sicurezza rilasciate dalla casa madre eZ Systems o da Opencontent. Tutto il traffico internet, sia per dati pubblici che privati, è protetto da certificati SSL, la cui attivazione, installazione, mantenimento e rinnovo è totalmente a carico di Opencontent. Per il traffico SSL TLS si fa uso dei protocolli crittografici di più alto livello di sicurezza.

Oltre alla protezione SSL è prevista la protezione antivirus ed antispyware.

³⁸ (D.Lgs.196/2003 s.m.i. e GDPR UE/2016/679).

Sono effettuati periodicamente: il monitoraggio automatico dell'infrastruttura, dell'availability di tutti i servizi e degli eventuali tentativi di intrusione; il test di ripristino dell'infrastruttura (ogni 6 mesi) e verifiche per accertarsi che siano corrette ed efficienti le procedure di ripristino dei dati (disaster recovery). SLA dell'architettura: 99,5%; banda minima garantita: 100 Mbps; spazio di storage garantito: 1200 Gigabyte. I server offriranno una ridondanza completa ad ogni livello attraverso un modello N+1.

Il Cloud computing è un modello flessibile ed economico per la fornitura di servizi ICT che consente un accesso più agevole a risorse configurabili e condivise, grazie a tecnologie basate su internet. Per il raggiungimento di tali obiettivi, AgID ha previsto una specifica procedura di qualificazione di soluzioni di "Software as a Service" (SaaS) nell'ambito della strategia di evoluzione del modello Cloud della PA; Opencontent ha qualificato i propri servizi, che oggi sono disponibili nel Marketplace di AgID:

https://cloud.italia.it/marketplace/supplier/market/index_SaaS.html

In particolare, il modello SaaS rappresenta un modello di distribuzione in cui il software viene gestito in modo centralizzato e reso disponibile agli Enti sulla base di una sottoscrizione (che si traduce in un canone annuale). Il modello SaaS può risultare una buona soluzione per diversi motivi:

- **Responsabilità:** si tratta di una soluzione "chiavi in mano", dove le responsabilità sulla gestione dei dati, continuità di servizio ed adeguamento normativo sono demandate al fornitore
- **Conformità alle normative vigenti:** tutta la filiera (applicazione, dati, hosting, ...) viene integralmente garantita e costantemente aggiornata per adeguarsi al quadro normativo e alle sue variazioni (GDPR, CAD, Amministrazione Trasparente, Piano Triennale per l'Informatica, ...)
- **Maggiore agilità:** controlli, monitoraggi e aggiornamenti del software totalmente automatici, in modo che tutti gli Enti abbiano sempre a disposizione le ultime innovazioni
- **Scalabilità:** la stessa soluzione può essere usata da piccole e grandi strutture, per erogare servizi poco usati e servizi ad alto traffico
- **Economicità:** con il solo costo di attivazione ed un canone annuale, anche le soluzioni più innovative diventano alla portata di tutti, grazie alle economie di scale e all'ottimizzazione delle operazioni
- **Sicurezza:** l'architettura di data center e di rete progettata da AWS è in grado di soddisfare i requisiti delle organizzazioni più esigenti a livello di sicurezza.

In questo contesto, Amazon AWS e Opencontent, in collaborazione con alcune società in house, hanno progettato una infrastruttura molto solida per erogare servizi avanzati in SaaS per la PA locale, con l'obiettivo di portare innovazione, garantire risparmi ed aiutare gli Enti a rispettare le normative vigenti. Ad oggi, sono già più di 350 gli Enti Locali che si avvalgono di questa soluzione.

5. OFFERTA ECONOMICA

Offerta integrativa per l' adeguamento del Sito Web Istituzionale e della Stanza del cittadino già acquistate rispetto a quanto richiesto dalla Misura 1.4.1 del PNRR:

COSTI		
Descrizione	Quantità	Prezzo Unitario [EUR]
Attivazione sezione di prenotazione appuntamenti con uffici comunali	1	2.500 €
Attivazione del modulo aggiuntivo FAQ	1	1.000 €
Attivazione modulo di segnalazione disservizi tramite mail	1	Incluso
Attivazione del modulo "Satisfy" e delle relative dashboard di monitoraggio Sistema per la valutazione dell'esperienza utente (tramite stelline e commenti).	1	Incluso
Aggiornamento dell'alberatura del sito e upgrade contenuti	1	2.800 €
Abilitazione e configurazione delle API	1	Incluso
Totale adeguamento sito		6.300 € + IVA
Canone in SaaS Satisfy	annuo	1.200 €
Canone per Api e open data	annuo	2.500 €
Totale manutenzione sito annua		3.700 € + IVA

Adeguamento con Attivazione area riservata Stanza del Cittadino Ciascuno dei servizi "pronti all'uso" comprende: la scheda di presentazione del servizio, allineata allo standard definito da Linee Guida di design (versione aprile 2022) l'autenticazione del cittadino (SPID L2/CIE, anonimo, ibrido) il recupero automatico di dati personali dal profilo del cittadino (once only) la creazione e configurazione degli operatori i messaggi predefiniti, inviati al cittadino via PEC, IO ed e-mail, per ciascuno stato di ciascun servizio (protocollazione, accettazione, rifiuto della richiesta, ecc...) i controlli automatici predefiniti sui valori immessi dal cittadino e sui requisiti di partecipazione, che impediscono l'invio di pratiche non valide l'adattamento dei campi del modulo in base al profilo del cittadino (vengono mostrati solo i campi indispensabili) l'iter trasparente della pratica la generazione automatica del fascicolo e la trasmissione della pratica all'ufficio di competenza, all'interno del protocollo informatico (dunque, ai sistemi di gestione documentale e conservazione sostitutiva) un archivio contenente tutti i messaggi trasmessi al cittadino, automatici e manuali la notifica di ricezione e di lettura dei messaggi da parte del cittadino un meccanismo di approvazione e conferma dei dati immessi, da parte del cittadino possibilità di programmare l'entrata in funzione del servizio definizione dei tempi massimi di risposta al cittadino Inoltre, il cittadino può: effettuare un pagamento su PagoPA in fase di compilazione della pratica, senza dover ricorrere a strumenti esterni prenotare un appuntamento in fase di compilazione di una pratica accettare una privacy policy specifica per ogni servizio salvare la bozza e riprendere la compilazione della pratica in qualsiasi momento inviare all'ente ulteriori comunicazioni e integrazioni alla pratica, composti da testi e file allegati (eventualmente protocollabili) Integrazioni garantite all'interno dei servizi digitali: App IO PagoPA, attraverso l'intermediario scelto dall'ente SPID/CIE Protocollo informatico / gestione documentale in uso presso l'ente Moduli disponibili: Calendario appuntamenti Catalogo dei servizi pubblici, allineato alle Linee Guida di design (versione aprile 2022) Interfaccia di inserimento di una pratica da parte dell'operatore, allo sportello	1	21.900 €
Creazione della sezione "Profilo utente"(once only) (PROPEDEUTICO PER PNRR) Comprensivo di dati anagrafici, residenza, domicilio, carta d'identità, nucleo familiare	1	500 €

Totale adeguamento Stanza del cittadino		22.400 € + IVA
Canone per Stanza del Cittadino in SaaS "Include la manutenzione correttiva, la manutenzione adeguativa, il supporto all'utente (stima: 20 ore/anno), il monitoraggio automatico dell'applicazione e il servizio di hosting in Cloud qualificato AgID per l'applicazione. La manutenzione adeguativa garantisce all'Ente l'adeguamento del sistema ad ogni nuova (futura) disposizione di legge tra quelle citate nel cap. 3 dell'offerta tecnica, senza alcun costo aggiuntivo per le relative implementazioni. L'attivazione del canone avverrà in corrispondenza della messa on-line della piattaforma. Tale manutenzione sostituisce la manutenzione della Stanza del cittadino prevista nel contratto in essere. Il canone considera fino a 60 servizi attivabili	annuo	6.700 €
Canone di gestione dell'integrazione con il nodo di pagamento	annuo	2.100 €
Totale manutenzione Stanza annua		8.800 € + IVA
Elenco Componenti OPZIONALI		
Formazione operatori OPZIONALE previste 4 sessioni di formazione degli operatori	1	1.600 €
Configurazione di App IO (costo per cada servizio) OPZIONALE (Finanziabile tramite la Misura 1.4.3 AppIO) attività di configurazione del singolo servizio su App IO(registrazione sul portale nazionale del servizio, configurazione delle chiavi primaria e secondaria in OpenCity Italia, test e collaudo)	(costo per cada servizio)	500€
Personalizzazione e tuning del singolo servizio digitale (costo per cada servizio) OPZIONALE per adattamento del servizio alle esigenze specifiche del Comune	(costo per cada servizio)	500€
Costo forfettario di integrazione con anagrafe comunale OPZIONALE Funzione integrabile con tutti i servizi digitali che lo richiedano	1	7.000€
Costo forfettario per integrazione con ISEE OPZIONALE Funzione integrabile con tutti i servizi digitali che lo richiedano	1	3.500€
Costo di formazione creazione servizi digitali OPZIONALE verrà svolta una attività di co-design, in collaborazione con i referenti tecnici dell'Ente, finalizzata a condividere una metodologia pratica di progettazione di nuovi servizi, al fine di rendere completamente autonomo il personale interno nelle attivazioni successive	1	5.5000€

Canone form builder per amministratori di sistema OPZIONALE questa funzionalità consente di creare nuovi servizi e modificare i servizi esistenti in totale autonomia; supporto di secondo livello sulle funzionalità avanzate del sistema e delle sue configurazioni	Annuo	4.000€
Costo attivazione back-office graduatorie OPZIONALE Funzione integrabile con tutti i servizi digitali che lo richiedano	1	3.000€

I costi indicati nella presente offerta sono da considerarsi IVA esclusa.

5.1. Validità dell'offerta

La presente offerta è valida per 120 giorni salvo espliciti rinnovi che saranno comunicati per iscritto.

5.2. Termini di consegna sito

(subordinati alla disponibilità delle strutture interne e alle eventuali scadenze fissate dall'Ente):

- Attivazione piattaforma nell'arco di 10gg dalla data di richiesta attivazione
- Formazione agli operatori, contestuale all'attivazione del servizio
- Configurazioni finali e go-live, 50 giorni dalla richiesta di attivazione del singolo servizio

Bit4id non è responsabile, in caso di ritardi causati dalla non collaborazione e/o da risposte non pervenute da parte dell'Ente, del mancato rispetto delle scadenze indicate in tale offerta e nel PNRR.

5.3. Termini di consegna stanza del cittadino

(subordinati alla disponibilità delle strutture interne e alle eventuali scadenze fissate dall'Ente):

- Attivazione piattaforma con il numero massimo di servizi previsti per la propria fascia di appartenenza (4, 5, 6 o 10) nell'arco di 10gg dalla data di richiesta attivazione
- Formazione agli operatori, contestuale all'attivazione del servizio
- Configurazioni finali e go-live, 50 giorni dalla richiesta di attivazione del singolo servizio

Bit4id non è responsabile, in caso di ritardi causati dalla non collaborazione e/o da risposte non pervenute da parte dell'Ente, del mancato rispetto delle scadenze indicate in tale offerta e nel PNRR.

5.4. Termini di Acquisto

La soluzione è acquistabile su MEPA.

5.5. Termini di fatturazione e pagamento

- Per quanto riguarda l'attivazione della nuova istanza, verrà emessa una fattura a completamento di ciascuno di questi servizi o comunque entro massimo 5 mesi dall'ordine se i ritardi di attivazione non sono causati da Bit4id ed i suoi partner. Per quanto riguarda il canone annuale, verrà emessa una fattura all'avvio del servizio
- Tutti i prezzi della presente offerta sono da intendersi con IVA esclusa
- Il pagamento dovrà essere effettuato entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura

5.6. Ottemperanza ai requisiti PNRR

La presente offerta è ottemperante ai requisiti previsti nella misura 1.4.1 (sezione sito web istituzionale e servizi digitali per cittadino).