



DIREZIONE SERVIZI DI STAFF
Sezione Servizi Informativi

**Ampliamento dello sportello telematico per le istanze on line
presentate dai cittadini secondo le specifiche tecniche del PNRR
per la Misura 1.4.1 Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici –
Pacchetto “cittadino attivo”**

Capitolato Tecnico

CUP: B91F22000270006 – CIG: 97764261F5

SOMMARIO

1. Oggetto della fornitura.....	2
2. Obiettivi e ambiti interessati	2
3. Attività di supporto e formazione	7
4. Altre attività	8
5. Fasi della realizzazione e collaudo	9
6. Compiti dell'aggiudicatario	10
7. Responsabilità.....	10
8. Protezione dei dati personali.....	10



1. OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della fornitura si colloca tra gli obiettivi da raggiungere secondo il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), Componente 1 Missione 1 "Digitalizzazione, Innovazione, Competitività, Cultura", con particolare attenzione rispetto all'esperienza del cittadino nell'utilizzo dei servizi online, per l'avviso 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici" – Pacchetto Cittadino Attivo. Lo scopo è di migliorare la qualità e l'utilizzabilità di almeno l'80% servizi pubblici essenziali digitali entro giugno 2026, costituendo, così, un catalogo uniforme e completo per tutte le Amministrazioni Pubbliche.

L'intento del Comune di Segrate, rientrando tra gli obiettivi strategici dell'Amministrazione comunale, è di dare la possibilità ai cittadini di poter accedere al maggior numero di servizi messi a disposizione dall'Ente attraverso un portale web dedicato che rispetti tutte le regole tecniche ed organizzative dell'Avviso 1.4.1 sopracitato. Si precisa che il finanziamento è stato chiesto sulla base della fascia di popolazione del Comune e riguarda l'implementazione di 5 (cinque) servizi digitali.

2. OBIETTIVI E AMBITI INTERESSATI

Condizione necessaria riportata nell'Avviso 1.4.1 del PNRR è che i servizi per il cittadino erogati dalle amministrazioni comunali devono essere ricondotti a tipologie uniformi per blocchi di interfaccia, ovvero i modelli di tipologia di flussi di interfaccia al cittadino, messi a disposizione all'indirizzo: <https://designers.italia.it/modello/comuni/>.

Inoltre i servizi comunali dovranno essere conformi alle seguenti caratteristiche per tutti i servizi finanziati:

Categoria		Nome del criterio di conformità per i servizi al cittadino	Descrizione del criterio per i servizi al cittadino	Riferimenti tecnici e normativi
Esperienza utente	C.SE.1.1	Accedere al servizio / identità digitale	immediatamente a valle della scheda di servizio, presenta tramite l'interfaccia la possibilità di accedere al servizio per il cittadino tramite credenziali di identità digitale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni CAD: Sezione III (Identità digitali, istanze e servizi on-line), art. 64 e ss.
	C.SE.1.2	Conferma di presa in carico dell'istanza	l'area servizi per il cittadino del sito comunale rilascia al cittadino, possibilmente in modalità multicanale sfruttando quanto più possibile le piattaforme già a disposizione del cittadino (es.: notifica in area riservata, mail, SMS) una notifica di completamento della presentazione dell'istanza	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper2020-2023
	C.SE.1.3	consistenza dell'utilizzo delle font (librerie di caratteri)	l'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza le font indicate dalla documentazione del modello di sito comunale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	C.SE.1.4	Inserimento e riepilogo dei dati inseriti	ciascun servizio per il cittadino fornisce il riepilogo di tutte le informazioni relative all'istanza che il cittadino sta presentando in una unica schermata, immediatamente prima della richiesta di conferma per la finalizzazione della procedura	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper2020-2023



	C.SE.1.5	Once only, fruizione di dati precedenti	l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente di utilizzare i dati personali e le proprie preferenze rispetto al servizio forniti al Comune	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023 • Art. 41, CAD • AgID • Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni
	C.SE.1.6	Salvataggio della bozza di istanza	l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente, in ogni momento della compilazione dell'istanza, la possibilità di salvare quanto già compilato, per riprendere in seguito. Il tempo di disponibilità minimo garantito della bozza deve essere un anno.	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper2020-2023
	C.SE.1.7	suggerimento di valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale	l'area servizi per il cittadino del sito comunale al termine del flusso di servizio, suggerisce al cittadino di lasciare una valutazione sull'esperienza digitale del servizio	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper2020-2023
	C.SE.1.8	Verifica stato del servizio, progresso e navigazione breadcrumbs	l'area servizi per il cittadino del sito comunale indica chiaramente, in ogni momento della fruizione dello specifico servizio digitale e fino alla conferma di invio dell'istanza, gli step necessari al completamento della presentazione dell'istanza stessa (attraverso ad esempio i cosiddetti "breadcrumbs"). Inoltre, consente di ritornare agli step precedenti ed effettuare modifiche (breadcrumbs navigabili)	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper2020-2023 • Art. 3, CAD • Art. 41, CAD • AgID • Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici
	C.SE.1.9	Verifica stato istanza, progresso	l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino di visionare tramite una Area Personale o un codice univoco, lo status della propria istanza, attraverso le sue tappe principali	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper2020-2023
	C.SE.1.10	Verifica stato istanza, tempo massimo	l'area servizi per il cittadino del sito comunale esplicita al cittadino la data di presa in carico dell'istanza e la data ultima prevista per l'evasione della stessa, secondo i termini massimi descritti dalla scheda servizio	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper2020-2023 L. 241/1990, art. 2
funzionalità	C.SE.2.1	Effettuare il pagamento	l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di poter utilizzare forme di pagamento completamente digitali	Docs Italia, documentazione modello comuni Art. 5, CAD
	C.SE.2.2	prenotazione appuntamenti	l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino di prenotare digitalmente un appuntamento presso gli uffici di competenza	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper2020-2023



Normativa	C.SE.3.1	cookie	L'area servizi per il cittadino del sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente	Garante per la protezione dei dati personali: Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021
	C.SE.3.2	dichiarazione di accessibilità	L'area servizi per il cittadino del sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1	AgID: Dichiarazione di accessibilità • AgID: Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici • Direttiva UE n. 2102/2016 • Legge 9 gennaio 2004, n. 4 • Web Content Accessibility Guidelines -WCAG 2.1
	C.SE.3.3	informativa privacy	L'area servizi per il cittadino del sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.	Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016
Performance	C.SE.4.1	velocità e tempi di risposta	Nel caso in cui anche solo una delle pagine di servizio presenti livelli di performance (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica nell'area servizi per il cittadino del sito comunale un "Piano di miglioramento dei servizi" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la performance, le azioni future di miglioramento della performance stessa, e le relative tempistiche di realizzazione attese.	Docs Italia, documentazione Modello Comuni LIGHTHOUSE performance scoring guide
Sicurezza	C.SE.5.1	certificato https area servizi per il cittadino	L'area servizi per il cittadino del sito comunale ha un certificato https valido e attivo	Raccomandazioni Agid in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)
	C.SE.5.2	sottodominio servizi	L'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza un sottodominio istituzionale, ovvero congruente con le regole AgID in materia	AgID • Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD ".gov.it"

In ogni caso sarà necessario prendere come riferimento le indicazioni di legge in materia di amministrazione digitale, le linee guida e le buone pratiche, per le quali viene fornito un estratto non esaustivo contenente quelle più pertinenti alla materia dei servizi digitali, a cui si raccomanda di attenersi:



Categoria		Nome della raccomandazione	Descrizione della raccomandazione per i servizi al cittadino	Riferimenti tecnici e normativi
Funzionalità	R.SE.1.1	conferma di presa in carico dell'istanza / AppIO	ciascun servizio per il cittadino rilascia al cittadino una notifica di completamento della presentazione dell'istanza tramite le interfacce dell'app IO	Sebbene non sia finanziabile ai fini del presente avviso, questo step è convenientemente risolvibile mediante l'integrazione con l'app IO. Si consiglia di valutare l'adesione alla misura dedicata all'integrazione con l'app IO 1.4.3 Adozione pagoPA e app IO. <ul style="list-style-type: none"> • CAD: art. 64-bis, c.1-ter • AgID: Linee guida sul punto di accesso telematico ai servizi della Pubblica Amministrazione
	R.SE.1.2	Effettuare il pagamento / PagoPA	l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di effettuare lo stesso tramite piattaforma pagoPA	Nel caso delle tipologie di flussi di interfaccia "Servizi a pagamento", "Pagamento dovuti" e "Permessi e autorizzazioni" è previsto uno step di pagamento. Sebbene non sia finanziabile ai sensi del presente avviso, questo step è convenientemente risolvibile mediante l'integrazione con i sistemi di pagamento pagoPA. Si consiglia di valutare l'adesione alla misura dedicata all'integrazione con l'AppIO 1.4.3 Adozione pago PA e app IO. <ul style="list-style-type: none"> • CAD: art. 5 • CAD: art. 64
	R.SE.1.3	Once only, integrazione con le basi dati nazionali	l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente di utilizzare i dati personali presenti nelle banche dati digitali nazionali (eg. ANPR)	Docs Italia, documentazione Modello Comuni <ul style="list-style-type: none"> • CAD: art. 50, 50-ter, 60
	R.SE.1.4	Once only, interoperabilità	l'area servizi per il cittadino del sito comunale rende i dati interoperabili secondo la normativa vigente	Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni.
Normativa	R.SE.2.1	Accedere al servizio / SPID e CIE	l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente ai cittadini italiani ed europei, di effettuare l'accesso tramite identità digitale secondo quanto previsto dalla norma	Sebbene non sia finanziabile ai fini del presente avviso, questo step è convenientemente risolvibile mediante l'integrazione con SPID e CIE. Si consiglia di valutare l'adesione alla misura dedicata all'integrazione degli stessi 1.4.4 Adozione identità digitale <ul style="list-style-type: none"> • CAD: Sezione III (Identità digitali, istanze e servizi on-line), art. 64 e ss.



R.SE.2.2	infrastrutture Cloud	l'area servizi per il cittadino del sito comunale è ospitata su infrastrutture qualificate ai sensi della normativa vigente	Per consentire un'erogazione più sicura, efficiente e scalabile dei servizi al cittadino, può essere utile considerare di impostare l'infrastruttura che ospita i servizi comunali in cloud, secondo quanto descritto nella Strategia Cloud Italia. Hosting e re-hosting non sono finanziabili ai sensi del presente avviso, tuttavia l'impostazione dei servizi per classi e categorie è fatta per consentire una più facile adesione alla misura 1.2 Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud, che può coprire tali costi di l'infrastruttura. In questo caso, si consiglia di scegliere i servizi dei due avvisi facendo riferimento alle medesime Categorie. Strategia Cloud Italia
R.SE.2.3	riuso	il Comune mette a riuso sotto licenza aperta il software secondo le Linee Guida "acquisizione e riuso di software e riuso di software per le pubbliche amministrazioni"	<ul style="list-style-type: none">• CAD: Art. 69. (Riuso delle soluzioni e standard aperti)• AgID • Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni

In riferimento ai criteri appena esposti in tabella sarà necessario attestare il completamento delle attività attraverso una checklist di conformità resa disponibile nella Piattaforma PAdigitale2026. La checklist richiederà di indicare:

- La conformità a tutti i criteri indicati nella tabella dei criteri di conformità per i servizi al cittadino per ciascuno dei servizi digitali selezionati in fase di adesione;
- La URL del sottodominio dei servizi;
- Tutte le URL dalle quali accedere ai servizi inseriti nella richiesta di accesso all'avviso;
- Credenziali di accesso che consentano di accedere ai servizi per il cittadino.

I servizi oggetto del finanziamento sono i seguenti:

1. Richiedere la sepoltura di un defunto;
2. Richiedere iscrizione all'asilo nido;
3. Richiedere permesso per parcheggio invalidi;
4. Presentare domanda per assegno di maternità;
5. Presentare domanda per un contributo.

Oltre ai 5 servizi oggetto di finanziamento, dovranno essere implementati i seguenti ulteriori servizi:

1. Richiesta di avvio procedimento per la costituzione di unione civile;
2. Richiesta di Patrocinio e/o di uso stemma;
3. Richiesta di iscrizione all'albo scrutatori di seggio elettorale;
4. Richiesta di iscrizione all'albo dei presidenti di seggio elettorale;
5. Richiesta di iscrizione all'albo dei giudici popolari;
6. Richiesta di cancellazione dall'albo dei giudici popolari;
7. Richiesta di cancellazione dall'albo dei presidenti di seggio;
8. Richiesta di cancellazione dall'albo degli scrutatori di seggio;
9. Dichiarazione di costituzione convivenza di fatto;
10. Richiesta di avvio del procedimento di divorzio e separazione;
11. Richiesta certificazione anagrafica storica;
12. Comunicazione di ospitalità in favore di cittadino extracomunitario;



13. Richiesta Accesso Atti Amministrativi;
14. Richiesta Accesso Civico Generalizzato;
15. Richiesta di Accesso Civico Semplice;
16. Trasmissione di integrazioni documentali;
17. Domanda di risarcimento danni per incidente;
18. Comunicazioni e avvisi Polizia Locale;
19. Richiesta Ordinanza modifica viabilità per lavori;
20. Domanda di rilascio del contrassegno di parcheggio disabili;
21. Iscrizione all'asilo nido Attività da avviare;
22. Comunicazioni e avvisi Servizi alla Persona;
23. Richiesta di concessione di assegno per maternità;
24. Inserimento in RSA: domanda di compartecipazione;
25. Domanda di accesso al servizio di assistenza domiciliare (SAD);
26. Richiesta adesioni al servizio pasti a domicilio;
27. Richiesta contributo economico;
28. Comunicazione redazionale del Comune;
29. Allerta protezione civile;
30. Domanda di partecipazione a bando di concorso;
31. Segnalazioni ed emergenze;
32. Richiedere la sepoltura di un defunto;
33. Richiesta di avvio procedimento per la celebrazione del matrimonio;
34. Aggiornamento del permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari;
35. Segnalare l'irreperibilità di una persona ai fini della cancellazione anagrafica;
36. Richiesta di pubblicazioni di matrimonio;
37. Richiesta di certificato di stato civile o estratto solo in formato digitale;
38. Indicazione del nome composto da più elementi per cittadini maggiorenni;
39. Iscrizione al pre e post scuola;
40. Iscrizione alla commissione mensa;
41. Contributi per servizi educativi;
42. Richiesta assegnazione orto comunale;
43. Richiesta di contributi a seguito di bandi comunali;
44. Domanda di inserimento al centro diurno disabili;
45. Domanda di inserimento al centro socio educativo;
46. Domanda per l'accesso al servizio di formazione all'autonomia;
47. Domanda per l'inserimento al Centro di aggregazione disabili;
48. Domanda di accesso al centro ricreativo anziani;
49. Inserimento in comunità socio sanitaria per anziani: domanda di compartecipazione;
50. Elezioni imminenti: dichiarare la propria disponibilità come scrutatore.

Per quanto concerne la richiesta iscrizione all'asilo nido, si fa presente che attualmente viene gestita dal software eCivis della società Project Unipersonale srl, nell'ambito della misura 1.4.1 del PNRR, sarà quindi necessario un collegamento tra lo sportello virtuale al cittadino, oggetto di questo capitolato, e tale istanza.

3. ATTIVITÀ DI SUPPORTO E FORMAZIONE

La prima fase del progetto dovrà riguardare l'analisi del preesistente ovvero ciò che attualmente utilizza l'Amministrazione (eventuale modulistica cartacea o digitale) per adeguare i moduli software previsti dalla piattaforma telematica alle necessità dell'Ente, prevedendo delle giornate di training-on-the-job con il personale dipendente dei servizi che dovranno gestire le istanze online.



Sarà cura dell'aggiudicatario organizzare, in cooperazione con l'Ente, un percorso formativo, coinvolgendo i soggetti interessati di almeno 10 (dieci) giornate, e predisporre la documentazione di supporto utile durante i corsi, per coloro che dovranno gestire successivamente le istanze e per gli operatori che dovranno creare nuove istanze o modificare quelle esistenti.

La fornitura dovrà comprendere un servizio di helpdesk per problematiche che possono essere riscontrate durante le normali attività e funzionamento del servizio.

I tempi di intervento per problematiche gravi (indisponibilità del servizio ed in generale tutte le problematiche che impediscono l'utilizzo del sistema considerate bloccanti) dovrà essere max. di 4 ore.

Per interventi di messa a punto o di risoluzioni di anomalie che non inficiano il corretto funzionamento delle funzionalità è richiesta una SLA di tipo NBD 8x5 e pertanto i tempi di intervento, per le altre problematiche non bloccanti, dovrà essere al max. di 1g lavorativo.

4. ALTRE ATTIVITÀ

Le istanze prodotte attraverso il portale web del cittadino dovranno essere protocollate automaticamente. Terminata la fase di protocollazione, il procedimento dovrà essere visualizzato e gestito esclusivamente dagli utenti autorizzati lato backoffice. Ogni tipologia di istanza dovrà seguire un workflow definito in fase di progettazione, che dovrà essere codificato nella procedura. L'autenticazione degli utenti dovrà avvenire attraverso il sistema in uso nell'Ente

Le istanze che prevedono un pagamento dovranno essere collegate con la piattaforma dei pagamenti PagoPA e al software di contabilità dell'Ente per la registrazione delle reversali di pagamento. Dovrà essere possibile prevedere dei messaggi standard per l'apertura, la gestione e la chiusura delle istanze attraverso un sistema di notifica come il servizio di posta elettronica, messaggistica SMS. Tali messaggi potranno essere modificati o aggiunti anche successivamente in base alle esigenze dell'Ente.

Sarà a cura dell'aggiudicatario predisporre l'infrastruttura tecnica ed applicativa che ospiterà le pagine ed i contenuti completi del servizio che dovrà obbligatoriamente essere tale da soddisfare criteri di affidabilità, disponibilità e resilienza mediante soluzioni ridondate (mirroring, clustering, load balancing) su tutte le sue componenti infrastrutturali essenziali.

L'infrastruttura deve obbligatoriamente essere attiva H24 per 365 giorni l'anno, la gestione e la manutenzione ordinaria della stessa (ad esempio installazioni di patch di sicurezza, service pack, riorganizzazione di DB) non dovrà produrre disservizi all'utente.

Eventuali fermi programmati per manutenzione straordinaria dovranno essere concordati e autorizzati da questo Ente.

Il data center presso il quale sarà installata l'infrastruttura deve essere dotato di certificazione ISO 27001 per la gestione della sicurezza delle informazioni; inoltre, al fine di garantire la massima continuità operativa dei sistemi e il massimo uptime si richiede che il data center sia stato realizzato conformemente agli standard TIA-942 Tier di livello III. Il tutto deve risiedere all'interno del territorio dell'Unione Europea oppure nei paesi facenti parte del SEE (Spazio Economico Europeo) e comunque rispondere al Regolamento (UE) 2016/679.



L'infrastruttura che ospita i relativi database deve garantire massimi livelli di scalabilità in termini di risorse di calcolo e banda trasmissiva per far fronte ad eventuali picchi di traffico o per eventuali espansioni future senza alcun costo aggiuntivo per l'Ente.

L'aggiudicatario deve garantire, per l'intera durata contrattuale, l'evoluzione tecnologica dell'infrastruttura HW e della piattaforma SW (ad esempio manutenzioni correttive, evolutive, innalzamenti di versioni, etc.) senza oneri aggiuntivi.

Il servizio dovrà essere fornito in modalità cloud SaaS qualificato AgID per rispondere a tutti i requisiti di efficienza e affidabilità.

I servizi di manutenzione preventiva e correttiva dell'applicativo e del cloud SaaS dovranno essere garantiti per i due anni successivi all'attivazione del portale.

5. FASI DELLA REALIZZAZIONE E COLLAUDO

L'aggiudicatario provvederà alla realizzazione di quanto richiesto nel rispetto dei tempi e dei modi definiti nell'offerta tecnica. In ogni caso la realizzazione e la messa in produzione delle 5 istanze previste devono essere completate entro e non oltre 4 mesi dalla data di affidamento fornitura. Le restanti istanze entro i 12 mesi. Le attività dell'aggiudicatario dovranno essere espletate secondo le seguenti fasi:

1. installazione e/o aggiornamento della piattaforma web in rispondenza dei requisiti dettati dalla Misura 1.4.1 del PNRR;
2. abilitazione autenticazione tramite SPID, CIE (SAMLv2 e OpenID connect) e eIDAS;
3. creazione e configurazione delle istanze in collaborazione con gli uffici di competenza;
4. verifica preliminare ed in itinere da parte del Committente;
5. creazione dei profili utenti con definizione del ruolo di applicazione;
6. creazione dei workflow sulla base della tipologia di istanza;
7. configurazione dell'integrazione con l'applicativo protocollo, con la piattaforma tecnologica per gli incassi dei pagamenti PagoPA;
8. configurazione dell'integrazione con l'applicativo per l'iscrizione all'asilo nido;
9. test finale della piattaforma;
10. formazione del personale, in modalità training-on-the-job;
11. messa in produzione e rilascio on line del portale web;
12. test di tutte le funzionalità con collaudo.

Ogni attività relativa alla messa in produzione, nell'ambiente finale di hosting, dell'applicazione e dei contenuti, è a carico dell'aggiudicatario, ivi comprese le attività di elaborazione e caricamento dei contenuti sul server di produzione/applicativo. Sono inoltre a cura e spese esclusive dell'aggiudicatario tutte le attività connesse allo svolgimento di test e verifiche propedeutiche e successive, anche su un sistema diverso da quello di produzione.

L'aggiudicatario dovrà garantire, per la durata di un anno, il corretto funzionamento dei programmi forniti assumendosi l'obbligo di eliminare le anomalie e/o i malfunzionamenti senza alcun addebito.



Le attività di test dovranno comprendere, oltre a quelle previste per i normali siti Web, la verifica della piena conformità dell'adesione ai modelli (<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/it/versione-attuale/index.html>).

A seguito di evidenza oggettiva del risultato positivo verrà rilasciato verbale di collaudo sottoscritto dal Responsabile della sezione servizi informativi del Comune di Segrate e controfirmato dall'azienda.

6. COMPITI DELL'AGGIUDICATARIO

L'aggiudicatario dovrà garantire assistenza per l'intero periodo di start-up del progetto e di messa a punto a seguito della pubblicazione del portale al cittadino, e comunque non oltre tre mesi dalla data di collaudo, assicurando l'intervento immediato in caso di *bug* applicativi e funzionali. Per questo periodo dovrà, inoltre:

- effettuare interventi di manutenzione ordinaria per garantire la completa fruibilità delle funzionalità presenti nel sistema;
- individuare una persona di riferimento, un Project Manager, che dovrà essere il referente dell'aggiudicatario per tutte le fasi progettuali, e che dovrà interfacciarsi con i referenti tecnici dell'Ente;
- prima dell'attività di asseverazione da parte del personale incaricato da PA Digitale, effettuare un controllo per assicurare la perfetta rispondenza di tutte le pagine e delle funzionalità a quanto atteso dall'Amministrazione al fine dell'ottenimento del finanziamento;
- affiancare l'Ente durante la fase di asseverazione tecnica e documentale per l'ottenimento del finanziamento.

7. RESPONSABILITÀ

L'aggiudicatario è responsabile nei confronti della stazione appaltante dell'esatto adempimento delle prestazioni oggetto del contratto.

Qualora l'inadempimento o il ritardo nell'esecuzione di tali prestazioni dovesse determinare la perdita, totale o parziale, del finanziamento PNRR - C1 M1 avviso 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici" relativo alla realizzazione del pacchetto "Cittadino attivo", oggetto dell'affidamento, l'aggiudicatario sarà tenuto a risarcire il Comune di Segrate della perdita subita e degli eventuali ulteriori danni.

8. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Informativa sul trattamento dei dati personali - art. 13 Regolamento UE 2016/679

Il Regolamento UE 2016/679 "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati" (di seguito anche "GDPR") ha la finalità di garantire che il trattamento dei Suoi dati avvenga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale.

In relazione alla raccolta dei dati personali che il Comune di Segrate si appresta a eseguire, La informiamo di quanto segue:

TRATTAMENTO: definizione

Per trattamento si intende "qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, quali la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione" (articolo 4 del GDPR), a seguito della raccolta dei suoi dati personali avrà inizio un trattamento sugli stessi da parte di questo Ente.



FINALITÀ e BASE GIURIDICA

I Suoi dati personali verranno trattati esclusivamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali attribuite dalla normativa vigente a questo Ente.

I dati personali saranno trattati nell'ambito della procedura di acquisizione di lavori, beni o servizi, o comunque raccolti **dal Comune di Segrate, quale stazione appaltante**, e il trattamento sarà finalizzato unicamente all'espletamento della predetta procedura, nonché delle attività ad essa correlate e conseguenti, come previsto dalla vigente normativa in materia di acquisizione di lavori, beni e servizi e dal codice dei contratti pubblici (**d.lgs. 50/2016**).

Anche il trattamento di eventuali dati giudiziari è effettuato esclusivamente per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa in materia di acquisizione di lavori, beni e servizi e dal codice dei contratti pubblici.

Nell'ambito di tali finalità il trattamento riguarda anche i dati relativi alle iscrizioni/registrazioni necessari per la gestione dei rapporti con il Comune, nonché per consentire un'efficace comunicazione istituzionale e per adempiere ad eventuali obblighi di legge, regolamentari o contrattuali.

MODALITÀ e PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

Il trattamento dei Suoi dati personali potrà essere effettuato sia con strumenti elettronici sia senza il loro ausilio, su supporti (secondo i casi) di tipo cartaceo o elettronico e ciò potrà avvenire per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui le informazioni personali sono state raccolte in relazione all'obbligo di conservazione previsto per legge per i documenti detenuti dalla Pubblica Amministrazione.

I dati verranno conservati secondo i seguenti criteri:

- per un arco di tempo non superiore a quello necessario al raggiungimento delle finalità per i quali essi sono trattati;
- per un arco di tempo non superiore a quello necessario all'adempimento degli obblighi normativi.

A tal fine, anche mediante controlli periodici, verrà verificata costantemente la stretta pertinenza, non eccedenza e indispensabilità dei dati rispetto al perseguimento delle finalità sopra descritte. I dati che, anche a seguito delle verifiche, risultino eccedenti o non pertinenti o non indispensabili non saranno utilizzati, salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene.

Specifiche misure di sicurezza di tipo tecnico e organizzativo sono osservate da questo Comune per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

EVENTUALE ESISTENZA DI PROCESSI DECISIONALI AUTOMATIZZATI (es. PROFILAZIONE)

Si precisa che il trattamento dei Suoi dati personali non comporta alcuna decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione.

NATURA FACOLTATIVA O OBBLIGATORIA DEL CONFERIMENTO DEI DATI E CONSEGUENZE IN CASO DI EVENTUALE RIFIUTO

Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio e necessario per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità richiesti per la partecipazione alla procedura nel cui ambito i dati stessi sono acquisiti.

L'eventuale mancato conferimento dei dati personali preclude la partecipazione all'istruttoria della gara.

SOGGETTI E CATEGORIE DI DESTINATARI PER LA COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI PERSONALI

I suoi dati potrebbero essere comunicati a:

1. soggetti esterni, i cui nominativi sono disposizione degli interessati, facenti parte della Commissione;
2. altri soggetti pubblici che li richiederanno e siano espressamente autorizzati a trattarli (più in specifico, siano autorizzati da norme di legge o di regolamento o comunque ne abbiano necessità per finalità istituzionali) e/o
3. ulteriori soggetti anche privati che siano legittimati a conoscerli in base a specifiche norme di legge o di regolamento (ad esempio, ai sensi della legge n. 241/1990 sul diritto di accesso ai documenti amministrativi o ai sensi del decreto legislativo n. 33/2013 sul diritto di accesso civico o delle altre normative di settore che disciplinano il diritto di accesso a dati e informazioni detenuti dalle pubbliche amministrazioni) ma non siano individuabili allo stato attuale del trattamento (ad esempio altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara, secondo le modalità e nei limiti di quanto previsto dalla vigente normativa in materia);
4. Soggetti terzi fornitori di servizi per il Comune, o comunque ad essa legati da rapporto contrattuale, unicamente per le finalità sopra descritte, previa designazione in qualità di Responsabili del trattamento e comunque garantendo il medesimo livello di protezione;
5. Legali incaricati per la tutela del Comune in sede giudiziaria.



Dei Suoi dati potranno venire a conoscenza il Designato del trattamento del Comune di Segrate e i Soggetti Autorizzati del trattamento che, sempre per fini istituzionali, debbano successivamente conoscerli per compiti inerenti al loro ufficio.

La diffusione dei Suoi dati personali (intesa come la conoscenza da parte di soggetti indeterminati) avverrà solo quando prevista da una norma di legge o di regolamento (ad esempio, ai sensi del decreto legislativo n. 33 del 2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni").

La diffusione degli eventuali dati sensibili idonei a rivelare il Suo stato di salute nonché di dati giudiziari da Lei forniti non è ammessa.

EVENTUALE TRASFERIMENTO DATI AD UN PAESE TERZO

Si precisa che non è previsto alcun trasferimento dei Suoi dati personali a un Paese Terzo.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

Nella Sua qualità di Interessato, Lei può esercitare i diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati" che, alle condizioni e con le limitazioni ivi previste, stabiliscono:

- il **diritto di accesso** dell'interessato (articolo 15) "*L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni [...]*";
- il **diritto di rettifica** (articolo 16) "*L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo. Tenuto conto delle finalità del trattamento, l'interessato ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa*";
- il **diritto alla cancellazione** (diritto all'oblio) (articolo 17) "*L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e il titolare di trattamento ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo i dati personali, se sussiste uno dei motivi seguenti [...]*";
- il **diritto di limitazione di trattamento** (articolo 18) "*L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi [...]*";
- il **diritto alla portabilità dei dati** (articolo 20) "*L'interessato ha diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano forniti a un titolare del trattamento e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti qualora [...]*";
- il **diritto di opposizione** (articolo 21) "*L'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettere e) o f), compresa la profilazione sulla base di tali disposizioni. Il titolare del trattamento si astiene dal trattare ulteriormente i dati personali salvo che egli dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria [...]*."

L'esercizio da parte Sua dei diritti menzionati potrà avere luogo con le modalità previste, in via generale, dall'art. 12 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati. Lei potrà, quindi, rivolgere la relativa richiesta al Titolare o al Designato del Trattamento ai recapiti sotto indicati, anche per il tramite di uno degli Autorizzati del trattamento o mediante raccomandata, telefax o posta elettronica o altro mezzo idoneo individuato dal "Garante per la protezione dei dati personali".

Quanto sopra, fermo restando il diritto dell'interessato di proporre reclamo all'autorità Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it).

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del Trattamento è il Comune di Segrate con sede in via I° Maggio snc, **al quale potrà rivolgersi per l'esercizio dei diritti dell'interessato** scrivendo all'indirizzo mail dpo@comune.segrate.mi.it.

RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Il Comune di Segrate ha nominato ai sensi dell'art. 37 del Regolamento (UE) 2016/679 il Responsabile della Protezione dei Dati Personali che potrà essere contattato, anche **per l'esercizio dei diritti degli interessati**,



all'indirizzo email: dpo@comune.segrate.mi.it o via posta all'indirizzo DPO C/O Comune di Segrate, via 1° maggio snc 20054 Segrate (MI).

Per quanto non menzionato nella presente informativa si fa espresso richiamo alle disposizioni vigenti in materia, con particolare riferimento al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (Regolamento UE 2016/679).
