

CIG: B5F8CC18BB



COMUNE DI CASTELLO TESINO

Provincia di Trento

Determinazione del Servizio Segreteria
N. 33 dd. 19.03.2025



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU

OGGETTO: Servizi Comunweb e Mycomunweb/Stanza del Cittadino – Avviso 1.4.1 PNRR. Affidamento al Consorzio dei Comuni Trentini di Trento incarico per l'erogazione dei servizi di monitoraggio, gestione e controllo finalizzati a garantire il mantenimento continuo della qualità e della conformità del nuovo sito web comunale integrato con il pacchetto di servizi digitali per il cittadino, ovvero delle componenti AREA PUBBLICA (pacchetto Cittadino informato – Comunweb) e AREA PERSONALE (pacchetto Cittadino attivo Mycomunweb/Stanza del Cittadino), ai criteri di pubblicazione dei contenuti, ai modelli strutturali e ai requisiti tecnologico-normativi previsti dall'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del Pnrr – anno 2025. CIG: B5F8CC18BB

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Richiamata la deliberazione di Giunta comunale nr. 96 di data 01.06.2023 ad oggetto "PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA MISSIONE 1: DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE, COMPETITIVITÀ, CULTURA E TURISMO, COMPONENTE 1: DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE E SICUREZZA NELLA PA, INVESTIMENTO 1.4: SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE, MISURA 1.4.1: ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI - AFFIDAMENTO AL CONSORZIO DEI COMUNI TARENTINI SOC. COOP. DEI SERVIZI DI MIGLIORAMENTO DEL SITO WEB COMUNALE E DI PUBBLICAZIONE DEI SERVIZI DIGITALI PER IL CITTADINO. CUP I21F22001090006".

Vista la nota dd. 27.12.2024, acquisita al prot. n. 11974 dd. 30.12.2024, con la quale il Consorzio dei Comuni Trentini di Trento propone un'offerta tecnico-economica per l'erogazione dei servizi di monitoraggio, gestione e controllo finalizzati a garantire il mantenimento continuo della qualità e della conformità del nuovo sito web comunale integrato con il pacchetto di servizi digitali per il cittadino, ovvero delle componenti AREA PUBBLICA (pacchetto Cittadino informato – Comunweb) e AREA PERSONALE (pacchetto Cittadino attivo Mycomunweb/Stanza del Cittadino), ai criteri di pubblicazione dei contenuti, ai modelli strutturali e ai requisiti tecnologico-normativi previsti dall'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del Pnrr – anno 2025, che si allega alla presente determinazione quale parte integrante e sostanziale.

Il corrispettivo canone annuo richiesto dal Consorzio dei Comuni Trentini, per i comuni da 1.001 a 2.000 abitanti, per la gestione dei servizi così come descritti nell'allegata offerta tecnico-economica, ammonta ad Euro 6.257,24 oltre ad I.V.A 22 % pari a complessivi Euro 7.633,83.

Rilevato che le risorse residue del finanziamento relativo all'Avviso 1.4.1 sono nella disponibilità dei Soggetti attuatori (Comuni), che in questo caso potranno essere indirizzate al sostegno delle spese di monitoraggio, gestione e mantenimento della qualità e la conformità del nuovo sito web comunale ai criteri di pubblicazione dei contenuti, ai modelli strutturali e ai requisiti tecnologico-normativi previsti dall'allegato 2 dell'Avviso per la misura 1.4.1 del PNRR.

Considerato che:

- ai sensi dell'art. 7 del d. lgs. 36/2023, gli Enti soci possono affidare direttamente a società in house l'esecuzione di un contratto, nel rispetto del principio di risultato, del principio di fiducia e del principio dell'accesso al mercato di cui agli artt. 1, 2 e 3 del medesimo d.lgs., adottando un provvedimento motivato che, in caso di prestazioni strumentali, si intende sufficientemente motivato qualora dia conto dei vantaggi in termini di economicità, di celerità o di perseguimento di interessi strategici. A tal proposito si evidenzia che:
 1. in termini di economicità, i corrispettivi richiesti dal Consorzio dei Comuni Trentini risultano più convenienti, o comunque in linea, con i prezzi praticati sul mercato di riferimento, come si può evincere dall'attività di benchmark effettuata dal Consorzio prendendo a riferimento determine / delibere adottate dai Comuni a livello nazionale per l'affidamento di servizi analoghi a valere su analoghe Misure PNRR.
 2. in termini di manutenzione del software, di celerità e di perseguimento di interessi strategici, l'affidamento al Consorzio dei Comuni Trentini garantisce l'adozione di piattaforme e applicazioni che, coerentemente con le linee guida e le direttive emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e codificate nel Piano Triennale per l'Informatica nella PA, consentono al Comune di:
 - affrontare il tema della digitalizzazione condividendo l'approccio unitario promosso dal Consorzio all'interno della community degli Enti che aderiscono al servizio, ovvero partecipando ad un modello di gestione incentrato sui paradigmi della co-progettazione e del riuso del software, che possono favorire e abilitare processi di trasformazione digitale su scala territoriale, con particolare attenzione rivolta ai piccoli Comuni;
 - ottenere una riduzione sensibile dei costi di progettazione, implementazione e gestione di nuove soluzioni digitali, che sono richieste nell'ambito del processo di miglioramento continuo ed evoluzione delle piattaforme e delle applicazioni;
 - avere certezza del puntuale adeguamento tecnologico e normativo delle piattaforme e delle applicazioni rispetto alle modifiche introdotte dalle normative di settore nazionali ed europee, che il Consorzio tiene costantemente monitorate;
 - adottare in riuso soluzioni digitali consolidate e oggetto di best practice, già progettate e realizzate, ovvero acquisite, dal Consorzio con l'obiettivo di promuoverne il trasferimento su tutti i Comuni che aderiscono alla community degli Enti aderenti;
 - valorizzare le iniziative di sistema: P.I.Tre, CIE, SPID, ANPR, AppIO, PagoPA, MyPay.
 3. in termini di gestione dei servizi, l'affidamento al Consorzio dei Comuni Trentini garantisce inoltre al Comune un alto livello di competenza, di completezza e di qualità, sotto il profilo operativo, gestionale e dell'assistenza utente, in ragione soprattutto dell'esperienza maturata nella gestione delle piattaforme e delle applicazioni come quella in oggetto;
 - le prestazioni affidate al Consorzio dei Comuni Trentini non sono soggette a tracciabilità dei flussi finanziari. Infatti, come precisato dall'ANAC nella delibera n. 556 del 31 maggio 2017, sono "escluse dall'ambito di applicazione della legge n. 136/2010 le movimentazioni di danaro derivanti da prestazioni eseguite in favore di pubbliche amministrazioni da soggetti, giuridicamente distinti dalle stesse, ma sottoposti ad un controllo analogo a quello che le medesime esercitano sulle proprie strutture (cd. affidamenti in house); ciò in quanto, come affermato da un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, in tal caso assume rilievo la modalità organizzativa dell'ente pubblico, risultando non integrati gli elementi costitutivi del contratto d'appalto per difetto del requisito della terzietà";

- è in ogni caso richiesta da ANAC l'acquisizione del CIG relativamente al presente affidamento, ai fini dell'assolvimento degli obblighi informativi previsti dall'art. 23, comma 5, del d.lgs. 36/2023;
- il contratto non è soggetto all'applicazione dell'imposta di bollo, in quanto di importo inferiore ai 40.000 euro.

Dato atto che:

- il Consorzio dei Comuni Trentini è una Società Cooperativa degli Enti pubblici locali, il cui scopo mutualistico è l'autoproduzione di beni e servizi, strumentali agli enti Soci o allo svolgimento delle loro funzioni, coerentemente con l'oggetto declinato nel proprio Statuto;

- il Consorzio dei Comuni Trentini opera quale Società in house degli Enti pubblici Soci, i quali costituiscono la totalità della compagine Sociale ed esercitano in forma congiunta il controllo analogo sulla Società medesima, ai sensi delle disposizioni statali e provinciali vigenti in materia di contratti pubblici e di società a partecipazione pubblica.

Considerato che nel caso di affidamento da parte di Ente socio, la presente determinazione e il rapporto contrattuale tra il Consorzio dei Comuni Trentini e Codesto Ente non rientrano nell'ambito di applicazione del codice dei contratti pubblici, secondo quanto disposto all'art. 5 del d. lgs. 50/2016.

Ritenuto opportuno provvedere all'affidamento del servizio al Consorzio dei Comuni Trentini Scarl, considerato che il servizio in oggetto rientra nel regime speciale degli affidamenti diretti in house providing di cui agli artt. 5 e 192 del D.Lgs. 50/2016 ed in quanto tale escluso dalle procedure ad evidenza pubblica – Consorzio dei Comuni Trentini Scarl, iscritta all'Elenco delle Società in house istituito da A.N.A.C. ID 498 prot. 0019067.

Considerato che il contratto non è soggetto a tracciabilità dei pagamenti, essendo le prestazioni affidate dagli Enti controllanti alle proprie Società in house, escluse dall'ambito di applicazione dell'art. 3 della L. 3 agosto 2010, n. 136 ma a seguito dell'applicazione della normativa sulla digitalizzazione degli approvvigionamenti all'affidamento deve comunque essere attribuito un CIG e quello rilasciato da P.A.D. Contracta per il presente affidamento è il seguente: B5F8CC18BB.

Vista la Sentenza del Consiglio di Stato – Sez. III - n. 5732 in data 17/12/2015 dalla quale risulta che l'affidamento "in house" è legittimo purché sia documentata la reale convenienza per l'Ente rispetto alle condizioni economiche offerte dal mercato.

Vista la L.P. 19 luglio 1990, n. 23, di disciplina dell'attività contrattuale e dell'amministrazione dei beni in provincia di Trento e relativo Regolamento di attuazione approvato con D.P.G.P. 22 maggio 1991 n. 10-40/Leg..

Vista la L.P. 9 marzo 2016, n. 2, di disciplina delle procedure di Appalto e di concessione di lavori, servizi e forniture.

Visto il D. Lgs. n. 50 di data 16 aprile 2016, "Codice dei contratti" ed il relativo regolamento di attuazione D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207, e, in generale, tutta la normativa afferente il settore della contrattualistica pubblica.

Visto l'art. 51, comma 2 del D.Lgs. 77/2021 con il quale si stabilisce che la soglia per l'affidamento diretto di servizi e forniture è pari ad € 139.000,00.

Essendo l'importo del servizio inferiore ad euro 139.000,00, si rende opportuno procedere con l'affidamento dell'incarico a trattativa privata come consentito a termini del comma 4, dell'art. 21, della L.P. 19.07.1900 n. 23 e s.m.i.

Visto che l'art. 36 ter 1 della l.p. 19.07.1990 n. 23 e s.m., ai sensi del quale le amministrazioni aggiudicatrici del sistema pubblico provinciale provvedono all'acquisizione di beni e servizi utilizzando apposite convenzioni quadro o gli strumenti del mercato elettronico forniti dall'Agenzia per gli appalti o, in mancanza di beni o servizi, mediante gli strumenti elettronici di acquisto gestiti da CONSIP s.p.a. o, in subordine, mediante procedure concorrenziali di scelta del contraente secondo le disposizioni del medesimo articolo, ferma restando la possibilità di effettuare spese per acquisti di beni e servizi di importo inferiore ad € 5.000,00 senza ricorrere al mercato elettronico o agli strumenti elettronici di acquisto gestiti dalla Provincia o da CONSIP S.p.A.;

Rilevato d'ufficio la regolarità contributiva mediante il DURC online, avente validità sino al 04.06.2025.

Visto il Testo Unico delle Leggi sull'ordinamento degli enti locali di cui al D.Lgs. 18.08.2000, n. 267.

Visto il Codice degli Enti Locali della Regione Trentino Alto-Adige, approvato con L.R. 3 maggio 2018 e ss.mm..

Visto il Regolamento di contabilità approvato con deliberazione consiliare n. 15 dd. 31.07.2018, esecutiva a' sensi di legge.

Preso atto che il Consiglio comunale ha approvato con provvedimento n. 27 dd. 27.12.2024, dichiarato immediatamente eseguibile, il D.U.P ed il bilancio di previsione con relativi allegati per il periodo 2025-2027.

Richiamata la deliberazione della Giunta comunale n. 9 dd. 22.01.2025 con la quale è stato approvato l'atto di indirizzo per la gestione del bilancio 2025 e sono stati individuati i responsabili dei servizi e gli atti di loro competenza.

Accertata la disponibilità nel piano dei conti finanziario integrato U1.03.02.19.001 della Missione 01 Programma 08 (cap. 152) del bilancio di previsione per il periodo 2025-2027, esercizio finanziario 2025.

Ritenuto che il presente atto rientri nelle competenze di gestione affidategli dalla Giunta comunale,

DETERMINA

1. Per quanto in premessa esposto, di affidare al Consorzio dei Comuni Trentini soc. coop., con sede a Trento (TN), via Torre Verde 23, società "in house", l'incarico per l'erogazione dei servizi di monitoraggio, gestione e controllo finalizzati a garantire il mantenimento continuo della qualità e della conformità del nuovo sito web comunale integrato con il pacchetto di servizi digitali per il cittadino, ovvero delle componenti AREA PUBBLICA (pacchetto Cittadino informato – Comunweb) e AREA PERSONALE (pacchetto Cittadino attivo Mycomunweb/Stanza del Cittadino), ai criteri di pubblicazione dei contenuti, ai modelli strutturali e ai requisiti tecnologico-normativi previsti dall'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR, a decorrere dal 01.01.2025 al 31.12.2025, nei termini di cui alla proposta pervenuta al prot. 11974 di data 30.12.2024, allegata alla presente quale parte integrante e sostanziale del provvedimento, per una spesa di 6.257,24 oltre ad I.V.A 22 % pari a complessivi Euro 7.633,83.
2. Di imputare la spesa derivante dall'assunzione del presente provvedimento nel piano dei conti finanziario integrato U1.03.02.19.001 della Missione 01 Programma 08 (cap. 152) del bilancio di previsione per il periodo 2025-2027, esercizio finanziario 2025.

3. Di dare atto che non trovano applicazione le disposizioni previste ai sensi della legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i. in materia di tracciabilità dei flussi finanziari in quanto il servizio in oggetto è erogato da ente associato.
4. Di dare atto che il contratto verrà stipulato mediante corrispondenza secondo l'uso del commercio ai sensi dell'articolo 15, comma 3 della L.P. 19.7.1990 n. 23 e secondo le modalità indicate dal Consorzio dei Comuni Trentini e pertanto di trasmettere la presente al medesimo Consorzio.
5. Di liquidare la spesa su presentazione di regolare fattura vistata per congruità e regolarità da parte del responsabile del servizio; ai sensi di quanto disposto dall'art. 7 della proposta contrattuale presentata da parte del Consorzio dei Comuni Trentini i corrispettivi verranno fatturati con cadenza semestrale, con riferimento all'anno civile;
6. Di trasmettere la presente determinazione al responsabile del Servizio finanziario per l'apposizione del visto di regolarità contabile, ai sensi dell'art. 5 del regolamento di contabilità approvato con deliberazione consiliare n° 15/2018.
7. Di dare atto che sul presente provvedimento non sussistono, nei confronti dello scrivente, responsabile né nei confronti del personale che ha preso parte all'istruttoria, cause di astensione riferibili a situazioni di conflitto di interesse, anche potenziale, di cui art. 7 e 14 del Codice di comportamento dei dipendenti comunali, approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 257 dd. 29 dicembre 2022.

Ai sensi dell'art. 4, comma 4°, della L.P. n° 23/1992 e s.m., avverso il presente provvedimento è ammesso ricorso giurisdizionale al T.R.G.A. di Trento, entro n. 60 giorni, ai sensi del D.Lgs. 02.07.2010 n° 104 e s.m., ovvero, in alternativa, ricorso straordinario al Presidente della Repubblica per motivi di legittimità, entro n. 120 giorni, ai sensi degli artt. 8 e seguenti del D.P.R. n° 1199/1971 e s.m..

IL SEGRETARIO COMUNALE SUPPLENTE

dott. Alberto Giabardo




VISTO DI REGOLARITA' CONTABILE

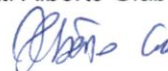
Si attesta la copertura finanziaria della spesa ai sensi dell'art. 5 del regolamento di contabilità e si trasmette la presente determinazione al servizio segreteria per l'inserimento nella raccolta ufficiale delle determinazioni e per la pubblicazione.

| PDCF | MIS - PROG | CAP. | IMPEGNO | COMPETENZA | RESIDUI | IMPORTO |
|-----------------|------------|------|---------|------------|---------|------------|
| U1.03.02.19.001 | 1 - 8 | 152 | 295 | 2025 | | 7.633,83 € |

Castello Tesino, li 21/03/25

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO

dott. Alberto Giabardo






ALLEGATO A

Servizi Comunweb e Mycomunweb/Stanza del Cittadino – Avviso 1.4.1 PNRR

Area pubblica (*pacchetto cittadino informato – Comunweb*)
Area personale (*pacchetto cittadino attivo – Mycomunweb / Stanza del Cittadino*)

**offerta tecnico-economica
per l'erogazione dei servizi di monitoraggio, gestione e controllo
finalizzati a garantire il mantenimento continuo della qualità e della conformità
del nuovo sito web comunale integrato con il pacchetto di servizi digitali per il cittadino
ai criteri di pubblicazione dei contenuti, ai modelli strutturali e ai requisiti tecnologico-normativi
previsti dall'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR**

per l'anno 2025

Premesso che:

Il Consorzio dei Comuni Trentini è una Società Cooperativa degli Enti pubblici locali, il cui scopo mutualistico è l'autoproduzione di beni e servizi, strumentali agli enti Soci o allo svolgimento delle loro funzioni, coerentemente con l'oggetto declinato nel proprio Statuto.

Il Consorzio dei Comuni Trentini opera quale Società in house degli Enti pubblici Soci, i quali costituiscono la totalità della compagine Sociale ed esercitano in forma congiunta il controllo analogo sulla Società medesima, ai sensi delle disposizioni statali e provinciali vigenti in materia di contratti pubblici e di società a partecipazione pubblica.

Il Consorzio dei Comuni Trentini può erogare i propri servizi anche ad enti non soci nei limiti previsti dalla normativa vigente per le società in house.

Considerato che:

- ai sensi dell'art. 7 del d. lgs. 36/2023, gli Enti soci possono affidare direttamente a società in house l'esecuzione di un contratto, nel rispetto del principio di risultato, del principio di fiducia e del principio dell'accesso al mercato di cui agli artt. 1, 2 e 3 del medesimo d.lgs., adottando un provvedimento motivato che, in caso di prestazioni strumentali, si intende sufficientemente motivato qualora dia conto dei vantaggi in termini di economicità, di celerità o di perseguimento di interessi strategici. A tal proposito si evidenzia che:
 1. in termini di economicità, i corrispettivi richiesti dal Consorzio dei Comuni Trentini risultano più convenienti, o comunque in linea, con i prezzi praticati sul mercato di riferimento, come si può evincere dall'attività di benchmark effettuata dal Consorzio prendendo a riferimento determinate / deliberazioni adottate dai Comuni a livello nazionale per l'affidamento di servizi analoghi a valere su analoghe Misure PNRR.
 2. in termini di manutenzione del software, di celerità e di perseguimento di interessi strategici, l'affidamento al Consorzio dei Comuni Trentini garantisce l'adozione di piattaforme e applicazioni che, coerentemente con le linee guida e le direttive emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e codificate nel Piano Triennale per l'Informatica nella PA, consentono al Comune di:



- affrontare il tema della digitalizzazione condividendo l'approccio unitario promosso dal Consorzio all'interno della community degli Enti che aderiscono al servizio, ovvero partecipando ad un modello di gestione incentrato sui paradigmi della co-progettazione e del riuso del software, che possono favorire e abilitare processi di trasformazione digitale su scala territoriale, con particolare attenzione rivolta ai piccoli Comuni;
 - ottenere una riduzione sensibile dei costi di progettazione, implementazione e gestione di nuove soluzioni digitali, che sono richieste nell'ambito del processo di miglioramento continuo ed evoluzione delle piattaforme e delle applicazioni;
 - avere certezza del puntuale adeguamento tecnologico e normativo delle piattaforme e delle applicazioni rispetto alle modifiche introdotte dalle normative di settore nazionali ed europee, che il Consorzio tiene costantemente monitorate;
 - adottare in riuso soluzioni digitali consolidate e oggetto di best practice, già progettate e realizzate, ovvero acquisite, dal Consorzio con l'obiettivo di promuoverne il trasferimento su tutti i Comuni che aderiscono alla community degli Enti aderenti;
 - valorizzare le iniziative di sistema: P.I.Tre, CIE, SPID, ANPR, AppIO, PagoPA, MyPay.
3. in termini di gestione dei servizi, l'affidamento al Consorzio dei Comuni Trentini garantisce inoltre al Comune un alto livello di competenza, di completezza e di qualità, sotto il profilo operativo, gestionale e dell'assistenza utente, in ragione soprattutto dell'esperienza maturata nella gestione delle piattaforme e delle applicazioni come quella in oggetto;
- le prestazioni affidate al Consorzio dei Comuni Trentini non sono soggette a tracciabilità dei flussi finanziari. Infatti, come precisato dall'ANAC nella delibera n. 556 del 31 maggio 2017, sono "escluse dall'ambito di applicazione della legge n. 136/2010 le movimentazioni di danaro derivanti da prestazioni eseguite in favore di pubbliche amministrazioni da soggetti, giuridicamente distinti dalle stesse, ma sottoposti ad un controllo analogo a quello che le medesime esercitano sulle proprie strutture (cd. affidamenti in house); ciò in quanto, come affermato da un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, in tal caso assume rilievo la modalità organizzativa dell'ente pubblico, risultando non integrati gli elementi costitutivi del contratto d'appalto per difetto del requisito della terzietà";
 - è in ogni caso richiesta da ANAC l'acquisizione del CIG relativamente al presente affidamento, ai fini dell'assolvimento degli obblighi informativi previsti dall'art. 23, comma 5, del d.lgs. 36/2023;
 - il contratto non è soggetto all'applicazione dell'imposta di bollo, in quanto di importo inferiore ai 40.000 euro.

Con queste premesse, abbiamo il piacere di sottoporVi la nostra migliore offerta tecnico-economica per l'erogazione del Servizio "Comunweb – Mycomunweb" e più precisamente dei servizi di monitoraggio, gestione e controllo, finalizzati a garantire il mantenimento continuo della qualità e della conformità del nuovo sito web comunale integrato con il pacchetto di servizi digitali per il cittadino, ovvero delle componenti AREA PUBBLICA (*pacchetto Cittadino informato - Comunweb*) e AREA PERSONALE (*pacchetto Cittadino attivo Mycomunweb / Stanza del Cittadino*), ai criteri di pubblicazione dei contenuti, ai modelli strutturali e ai requisiti tecnologico-normativi previsti dall'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR, a decorrere dal 01/01/2025 e fino al 31/12/2025, alle condizioni di seguito dettagliate.

Ricordiamo che la qualità e la conformità del nuovo sito web comunale ai criteri, ai modelli e ai requisiti sopra elencati, così come verificati in sede di asseverazione del nuovo sito web comunale, potranno essere oggetto di controlli a campione presso i Soggetti Attuatori pubblici (Comuni) da parte delle preposte Unità di Audit del Dipartimento per la Trasformazione Digitale, della



Commissione europea e di altri Organismi autorizzati, fino a 5 anni a decorrere dal 31 dicembre dell'anno in cui è stata effettuata la liquidazione del finanziamento.

1. PREMESSA

A seguito del percorso progettuale avviato dai Comuni trentini nella primavera del 2022 con la presentazione delle candidature a valere sulla Missione M1C1 - Avviso 1.4.1 del PNRR *"Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici"* e, successivamente, a partire dai primi mesi del 2023, attraverso l'adesione alla *"proposta tecnico-economica del Consorzio dei Comuni, finalizzata alla realizzazione degli interventi di miglioramento del sito web comunale e di pubblicazione dei servizi digitali per il cittadino nel rispetto dei tempi, dei modelli, dei sistemi progettuali e dei requisiti tecnologico-normativi previsti nell'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR"*, **sono 162 i Comuni trentini che hanno ultimato con esito positivo le attività progettuali finalizzate alla realizzazione del nuovo sito web comunale e alla pubblicazione del primo pacchetto di servizi digitali per il cittadino.**

Un risultato importante e "unico" a livello nazionale in termini di diffusione delle medesime piattaforme web (*Comunweb* e *Mycomunweb / Stanza del Cittadino*) su uno stesso territorio.

Un risultato altrettanto importante anche dal punto di vista della conformità ai modelli strutturali e ai requisiti tecnologico-normativi previsti dall'Allegato 2 all'Avviso 1.4.1 del PNRR: le due piattaforme sono infatti presenti fra le soluzioni e programmi "selezionati" dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale e da AgID all'interno del catalogo di Developers Italia nella sezione dedicata al PNRR.

Merita evidenziare che, per quanto riguarda i software messi a disposizione della PA per la realizzazione del sito web comunale e dei servizi digitali per il cittadino, che possono contribuire al raggiungimento degli obiettivi del PNRR e agli Avvisi pubblicati da PA digitale 2026, le due piattaforme utilizzate dal Consorzio dei Comuni, sono le uniche presenti nel catalogo Developers Italia.



Software

Il catalogo del software open source a disposizione della Pubblica Amministrazione.

Questo è il catalogo previsto dalle Linee Guida per l'Acquisizione e il Riutilizzo del Software, che include le soluzioni messe a riutilizzo dalla Pubblica Amministrazione ai sensi dell'art. 69 e il software open source di terze parti destinato alla PA.

[Maggiori informazioni](#)

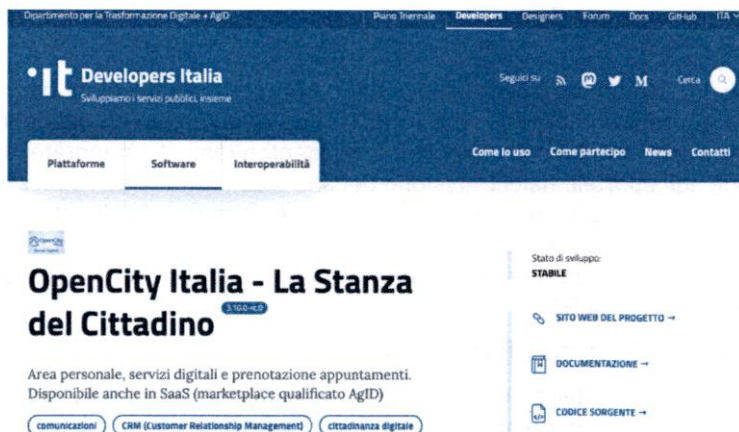
[FAQ](#)



Il nuovo sito web comunale: AREA PUBBLICA (*pacchetto Cittadino informato – Comunweb*) e AREA PERSONALE (*pacchetto Cittadino attivo – Mycomunweb / Stanza del Cittadino*)

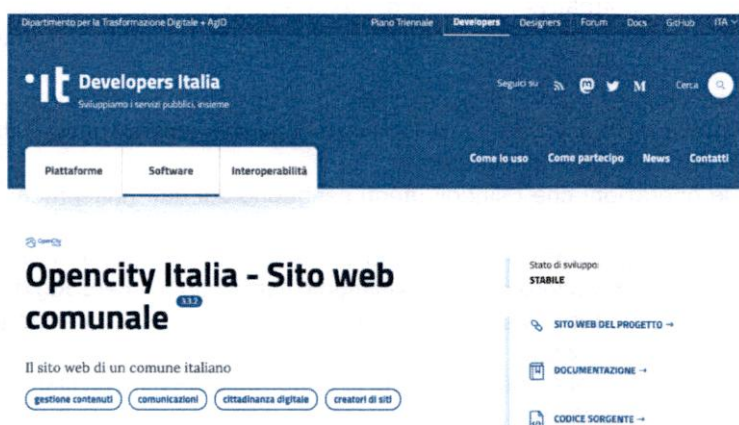
Il nuovo sito web istituzionale, costituito come richiesto dall'Avviso 1.4.1 del PNRR dalle due componenti: AREA PUBBLICA (*pacchetto Cittadino informato – Comunweb*) e AREA PERSONALE (*pacchetto Cittadino attivo – Mycomunweb / Stanza del Cittadino*), rappresenta una soluzione molto flessibile, esito di un'intensa attività di co-progettazione con amministratori locali, dirigenti e funzionari 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.

Il sito web del Comune, basato sul "modello Comuni" di Designers Italia, acquisisce così una nuova missione: quella di orientare efficacemente il cittadino verso le informazioni di proprio interesse e verso i servizi di cui ha bisogno, consentendogli di raggiungere l'obiettivo finale attraverso un'esperienza utente moderna e quanto più possibile in autonomia, grazie ai servizi digitali integrati.



Mycomunweb / Stanza del Cittadino è la versione personalizzata dal Consorzio dei Comuni Trentini di **Opencity Italia - La Stanza del Cittadino** e utilizzata dal Consorzio nell'ambito del progetto di cui all'Avviso 1.4.1 del PNRR.

E' diffusa dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale a livello nazionale attraverso la piattaforma Developers Italia



Comunweb è la versione personalizzata dal Consorzio dei Comuni Trentini di **Opencity Italia - Sito web comunale** e utilizzata dal Consorzio nell'ambito del progetto di cui all'Avviso 1.4.1 del PNRR.

E' diffusa dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale a livello nazionale attraverso la piattaforma Developers Italia

Con la messa online del nuovo sito web comunale integrato con il pacchetto di servizi digitali, sono stati forniti al Comune tutti gli strumenti tecnologici e le metodologie che consentono di "garantire al cittadino il diritto di fruire dei servizi erogati dall'Ente in forma digitale e in modo integrato, anche attraverso dispositivi mobili": un principio sancito dall'art.7 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD). Per la progettazione e a realizzazione della nuova piattaforma web, sono stati utilizzati gli standard, le normative e le regole tecniche già definite a livello nazionale dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e a livello europeo dalla Commissione Europea.

Conseguentemente, i servizi digitali messi a disposizione del cittadino e le interfacce utente di **Comunweb** e **Mycomunweb / Stanza del Cittadino** vengono costantemente adeguati seguendo puntualmente le metodologie e gli standard raccomandati da Designers Italia (es. KIT di design, Bootstrap Italia v.2x) e le direttive europee sulla qualità dei servizi digitali (es. e-Government benchmark); dal punto di vista tecnologico e funzionale, lo sviluppo della nuova piattaforma e di tutti i moduli che la compongono viene condotto in funzione della conformità ai modelli strutturali e ai



requisiti tecnologico-normativi previsti dall'Allegato 2 all'Avviso 1.4.1 del PNRR "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici".

La piattaforma consente di gestire la comunicazione multicanale (approccio *mobile-first*) con il cittadino, orientandolo verso i servizi di proprio interesse - offerti dell'Ente - e raccolti in un catalogo, mettendo a disposizione diversi strumenti digitali di supporto e consentendogli di prenotare un appuntamento on-line prima di recarsi agli sportelli fisici (missione del sito web); attraverso l'accesso autenticato con SPID e CIE, il cittadino può avviare nuove pratiche, rimanere aggiornato sullo stato di avanzamento delle stesse attraverso una propria "Stanza", effettuare contestualmente pagamenti on-line attraverso PagoPA, senza abbandonare le interfacce della piattaforma e inserendo una sola volta i dati essenziali richiesti dall'Ente (*principio once only*).

Misure di sicurezza e privacy - Soluzione SaaS qualificata AgID/ACN

La piattaforma (*Comunweb – Mycomunweb / Stanza del Cittadino*) viene messa a disposizione in ambiente cloud, secondo il paradigma SaaS; è disponibile sul Marketplace dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) come soluzione SaaS qualificata, garantendo quindi il totale rispetto del trattamento dei dati personali come previsto dal GDPR (Regolamento UE 2016/679).

La piattaforma 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) e dalla normativa nazionale di riferimento (D.Lgs. 196/2003 così come riformato dal D.Lgs. 101/2018), integrando, tra le altre, 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 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);
- 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 abbinate le policy d'uso di ogni singola funzionalità dell'applicazione, e di assegnarle a gruppi di utenti.

Per ulteriori approfondimenti vedi allegato 1 alla presente offerta tecnico-economica.

Open source, nessun lock-in su dati, infrastruttura e software

Le misure del PNRR includono anche specifiche raccomandazioni. Tra queste, il rispetto di quanto previsto dall'art.68 del CAD, ovvero l'obbligo per gli Enti pubblici di effettuare un'analisi comparativa tra le soluzioni disponibili sul portale nazionale del riuso Developers Italia prima di effettuare un acquisto di software, in quanto tali soluzioni tutelano maggiormente l'ente rispetto al rischio di *lock-in*, come ricordato al cap. 2.4 delle Linee Guida di ANAC. In tal senso, la piattaforma è in grado di offrire le massime tutele all'Ente rispetto al rischio di *lock-in*:

2. OGGETTO - SERVIZI EROGATI



La presente offerta tecnico-economica riguarda l'affidamento al Consorzio dei Comuni Trentini per l'erogazione dei servizi di monitoraggio, gestione e controllo finalizzati a garantire il mantenimento continuo della qualità e della conformità del nuovo sito web comunale integrato con il pacchetto di servizi digitali, ovvero delle due componenti AREA PUBBLICA (*pacchetto Cittadino informato - Comunweb*) e AREA PERSONALE (*pacchetto Cittadino attivo - Mycomunweb / Stanza del Cittadino*), ai criteri di pubblicazione dei contenuti, ai modelli strutturali e ai requisiti tecnologico-normativi previsti dall'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR.

L'affidamento riguarda in particolare l'erogazione dei servizi di:

- A. Monitoraggio, gestione e controllo finalizzati al mantenimento continuo della conformità dell'AREA PUBBLICA (*Cittadino informato - Comunweb*) del sito web ai requisiti tecnologico-normativi previsti dall'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR, con produzione e invio di report periodici.
- B. Monitoraggio, gestione e controllo finalizzati al mantenimento continuo della conformità dell'AREA PERSONALE (*Cittadino attivo - Mycomunweb / Stanza del Cittadino*) del sito web ai requisiti tecnologico-normativi previsti dall'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR, con produzione e invio di report periodici.
- C. Monitoraggio, gestione e controllo finalizzati al mantenimento continuo della conformità dell'AREA PUBBLICA (*Cittadino informato - Comunweb*) e dell'AREA PERSONALE (*Cittadino attivo - Mycomunweb / Stanza del Cittadino*) del sito web alle Linee guida e alle regole tecniche AgID.
- D. Manutenzione correttiva dei software *Comunweb* e *Mycomunweb / Stanza del Cittadino*.
- E. Manutenzione adeguativa dei software *Comunweb* e *Mycomunweb / Stanza del Cittadino*.
- F. Manutenzione evolutiva dei software *Comunweb* e *Mycomunweb / Stanza del Cittadino*.
- G. Monitoraggio, gestione e controllo finalizzati al mantenimento continuo della conformità dell'AREA PUBBLICA (*Cittadino informato*) e dell'AREA PERSONALE (*Cittadino attivo*) del sito web ai criteri di composizione e pubblicazione dei contenuti previsti dall'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR, svolta anche attraverso attività di follow up e audit interni presso le strutture comunali.
- H. Supporto redazionale e di content management ai referenti / redattori del Comune.
- I. Assistenza utente con presa in carico, analisi e risoluzione delle richieste / segnalazioni inoltrate dal Comune all'help desk del Consorzio.
- J. Formazione ai referenti / redattori del Comune.
- K. Backup, monitoring e business continuity dei server ospitanti i software *Comunweb* e *Mycomunweb / Stanza del cittadino*.
- L. Cloud SaaS qualificato AGID per la gestione dei software *Comunweb* e *Mycomunweb / Stanza del cittadino*.

- A. Monitoraggio, gestione e controllo finalizzati al mantenimento continuo della conformità dell'AREA PUBBLICA (*Cittadino informato - Comunweb*) del sito web ai requisiti tecnologico-normativi previsti dall'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR, con produzione e invio di report periodici

Il Consorzio, attraverso l'attività di monitoraggio, gestione e controllo dell'Area pubblica del sito web comunale, ovvero della componente "*Cittadino informato - Comunweb*", provvede al mantenimento della conformità ai requisiti tecnologico-normativi previsti dall'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR.

Tale attività viene svolta attraverso la relazione costante con il fornitore opportunamente sensibilizzato sul tema, un assessment periodico sulla piattaforma a cura del personale dell'Area Innovazione del



Consorzio e mediante l'utilizzo del tool di verifica automatica messo a disposizione dal Dipartimento della Trasformazione Digitale.

Sistematicamente (con cadenza tri o quadrimestrale) il Consorzio provvede a produrre e ad inviare al Comune un report descrittivo rispetto allo stato dell'arte, sia in caso di esito negativo, ma anche in caso di esito positivo dell'analisi effettuata. Nel caso di valutazioni con esito negativo, il Consorzio provvede contestualmente all'attivazione della necessaria fase di manutenzione correttiva e adeguativa.

Il Consorzio provvede in particolare a garantire il mantenimento della conformità ai seguenti n. 20 requisiti tecnologico-normativi e alle seguenti n.3 raccomandazioni (*invito a rispettare obblighi di legge previsti dal Codice dell'Amministrazione Digitale che la Pubblica Amministrazione è comunque tenuta ad osservare*), che la Misura 1.4.1 del PNRR prescrive ai Comuni di rispettare:

| N. | Categoria | Nome del criterio di conformità per il sito comunale | Descrizione del criterio per il sito comunale | Riferimenti tecnici e normativi |
|----|-----------|---|---|---|
| 1 | C.SI.1.1 | Coerenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri) | Il sito comunale utilizza i font indicati dalla documentazione del modello di sito comunale | Docs Italia, documentazione Modello Comuni |
| 2 | C.SI.1.2 | Libreria di elementi di interfaccia | Il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia | Docs Italia, documentazione Modello Comuni |
| 3 | C.SI.1.3 | Schede informative di servizio per il cittadino | Nel sito comunale tutte le schede informative dei servizi per il cittadino mostrano le voci segnalate come obbligatorie all'interno dell'architettura dell'informazione, nell'ordine segnalato dal modello. In particolare, indicano il tempo massimo di risposta della PA al servizio ove presente | Docs Italia, documentazione Modello Comuni <i>Architettura delle informazioni</i> |
| 4 | C.SI.1.4 | Utilizzo dei temi per CMS (Content Management System) | Nel caso in cui il sito comunale utilizzi un tema messo a disposizione nella documentazione del modello di sito comunale, lo utilizza nella versione 1.0 o successive più recente disponibile alla data di inizio lavori | Docs Italia, documentazione Modello Comuni |
| 5 | C.SI.1.5 | Vocabolari controllati | Il sito comunale utilizza gli argomenti forniti dal modello di sito comunale ovvero quelli appartenenti al vocabolario controllato europeo EuroVoc | Docs Italia, documentazione Modello Comuni <i>Architettura delle informazioni</i> EuroVoc |
| 6 | C.SI.1.6 | Voci di menù di primo livello | Il sito comunale presenta tutte le voci di menù di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito comunale | Docs Italia, documentazione Modello Comuni <i>Architettura delle informazioni</i> |
| 7 | C.SI.1.7 | Titoli delle pagine di secondo livello | Nel sito comunale, i titoli delle pagine di secondo livello rispettano il vocabolario descritto dalla documentazione del modello di sito comunale | Docs Italia, documentazione Modello Comuni <i>Architettura delle informazioni</i> |



| | | | | |
|----|----------|---|---|--|
| 8 | C.SI.2.1 | Prenotazione appuntamenti | Il sito comunale consente di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza | Docs Italia, documentazione Modello Comuni |
| 9 | C.SI.2.2 | Richiesta di assistenza/contatti | All'interno del sito comunale, nel contenuto della scheda servizio, i contatti sono specifici per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio | Docs Italia, documentazione Modello Comuni Egovernment benchmark method paper 2020-2023 |
| 10 | C.SI.2.3 | Richiesta di assistenza/domande frequenti | Il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ) | Docs Italia, documentazione Modello Comuni Egovernment benchmark method paper 2020-2023 |
| 11 | C.SI.2.4 | Segnalazione disservizio | Il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite e-mail o servizio dedicato | Docs Italia, documentazione Modello Comuni Egovernment benchmark method paper 2020-2023 |
| 12 | C.SI.2.5 | Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative | Il sito comunale consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello | Docs Italia, documentazione Modello Comuni Egovernment benchmark method paper 2020-2023 |
| 13 | C.SI.2.6 | Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza informativa della scheda servizio | Il sito comunale permette la valutazione della chiarezza informativa per ogni scheda di servizio secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale | Docs Italia, documentazione Modello Comuni Egovernment benchmark method paper 2020-2023 |
| 14 | C.SI.3.1 | Cookie | Il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente | <ul style="list-style-type: none">• Garante per la protezione dei dati personali: Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento – 10 giugno 2021• Docs Italia, documentazione Modello Comuni |
| 15 | C.SI.3.2 | Dichiarazione di accessibilità | Il 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 | <ul style="list-style-type: none">• AgiD: dichiarazione di accessibilità• AgiD: linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici• Direttiva UE n.2102/2016• Legge 9 maggio 2004, n.4• Web Content Accessibility Guidelines – WCAG 2.1• Docs Italia, documentazione Modello Comuni |
| 16 | C.SI.3.3 | Informativa Privacy | Il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente | <ul style="list-style-type: none">• Docs Italia, documentazione Modello Comuni• Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016 |
| 17 | C.SI.3.4 | Licenza e attribuzione | Il sito comunale pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta comunicando | <ul style="list-style-type: none">• Docs Italia, documentazione Modello Comuni |



| | | | | |
|----|----------|-------------------------------------|--|---|
| | | | come descritto nella documentazione del modello di sito comunale | <ul style="list-style-type: none">• Art. 52 D.Lgs. 82/2005 (d'ora in poi anche CAD);• Art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013• D.Lgs. n. 36/2006• AgiD – Linee Guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni |
| 18 | C.SI.4.1 | Velocità e tempi di risposta | Nel caso in cui il sito comunale presenti livelli di prestazione (media pesata di 6 metriche standard), inferiore a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica sul sito comunale un "Piano di miglioramento del sito" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la prestazione, le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese | Docs Italia, documentazione Modello Comuni LIGHTHOUSE performance scoring guide |
| 19 | C.SI.5.1 | Certificato https | Il sito comunale ha un certificato https valido e attivo | AgiD Raccomandazioni in merito allo standard Transport Layer Security (TLS) |
| 20 | C.SI.5.2 | Dominio istituzionale | Il sito comunale utilizza un dominio istituzionale secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale | Docs Italia, documentazione Modello Comuni |

| | | | | |
|---|----------|-----------------------------|---|--|
| 1 | R.SI.1.1 | Metatag | nel sito comunale, le voci della scheda servizio presentano i metatag descritti dal modello, definiti in base agli standard internazionali (schema.org) e pubblicati in formato JSON-LD | |
| 2 | R.SI.2.1 | Infrastruttura Cloud | il sito comunale è ospitato sull'infrastruttura qualificata ACN (ex AgiD) del fornitore del Consorzio e conforme alla normativa vigente relativa al Cloud della PA | |
| 3 | R.SI.2.2 | Riuso | il software è disponibile in open source e riuso secondo quanto previsto dalle Linee Guida di "acquisizione e riuso di software e riuso di software per le pubbliche amministrazioni" (art. 68 del CAD) | |

B. Monitoraggio, gestione e controllo finalizzati al mantenimento continuo della conformità dell'AREA PERSONALE (Cittadino attivo – Mycomunweb / Stanza del Cittadino) del sito web



ai requisiti tecnologico-normativi previsti dall'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR, con produzione e invio di report periodici

Il Consorzio, attraverso l'attività di monitoraggio, gestione e controllo dell'Area pubblica del sito web comunale, ovvero della componente "Cittadino attivo – Mycomunweb / Stanza del Cittadino", provvede al mantenimento della conformità ai requisiti tecnologico-normativi previsti dall'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR.

Tale attività viene svolta attraverso la relazione costante con il fornitore opportunamente sensibilizzato sul tema, un assessment periodico sulla piattaforma a cura del personale dell'Area Innovazione del Consorzio e mediante l'utilizzo del tool di verifica automatica messo a disposizione dal Dipartimento della Trasformazione Digitale.

Sistematicamente (con cadenza tri o quadrimestrale) il Consorzio provvede a produrre e ad inviare al Comune un report descrittivo rispetto allo stato dell'arte, sia in caso di esito negativo, ma anche in caso di esito positivo dell'analisi effettuata. Nel caso di valutazioni con esito negativo, il Consorzio provvederà contestualmente all'attivazione della necessaria fase di manutenzione correttiva e adeguativa.

Il Consorzio provvede in particolare a garantire il mantenimento della conformità ai seguenti n.18 requisiti tecnologico-normativi e alle seguenti n.7 raccomandazioni (invito a rispettare obblighi di legge previsti dal Codice dell'Amministrazione Digitale che la Pubblica Amministrazione è comunque tenuta ad osservare), che la Misura 1.4.1 del PNRR prescrive ai Comuni di rispettare:

| N. | Categoria | Nome del criterio di conformità per il servizi al cittadino | Descrizione del criterio per i servizi al cittadino | Riferimenti tecnici e normativi |
|----|-----------|---|--|--|
| 1 | 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. |
| 2 | C.SE.1.2 | Conferma di presa in carico dell'istanza | I servizi digitali del sito comunale rilasciano 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 paper 2020-2023 |
| 3 | C.SE.1.3 | Consistenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri) | I servizi digitali del sito comunale utilizzano i font indicati dalla documentazione del modello di sito comunale | Docs Italia, documentazione Modello Comuni |
| 4 | 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. Questo avviene in formato | Docs Italia, documentazione Modello Comuni Egovernment benchmark method paper 2020-2023 |



| | | | | |
|----|-----------|--|---|---|
| | | | testuale e in un'unica schermata del flusso di servizio, prima della richiesta di conferma per la finalizzazione della procedura | |
| 5 | C.SE.1.5 | Once only, fruizione di dati precedenti | I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino di utilizzare dati personali e preferenze già forniti precedentemente al Comune | Docs Italia, documentazione Modello Comuni Egovernment benchmark method paper 2020-2023 <ul style="list-style-type: none">• Art. 41, CAD• AgiD – Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni |
| 6 | C.SE.1.6 | Salvataggio della bozza di istanza | I servizi digitali del sito comunale consentono, in ogni momento, della compilazione dell'istanza, di salvare quanto già compilato per riprendere in seguito | Docs Italia, documentazione Modello Comuni Egovernment benchmark method paper 2020-2023 |
| 7 | C.SE.1.7 | Valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale | I servizi digitali del sito comunale, al termine della procedura di fruizione del servizio, suggeriscono al cittadino di lasciare una valutazione sull'esperienza digitale del servizio | Docs Italia, documentazione Modello Comuni Egovernment benchmark method paper 2020-2023 |
| 8 | C.SE.1.8 | Verifica stato del servizio, progresso e navigazione breadcrumbs | I servizi digitali del sito comunale indicano 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, consentono di ritornare agli step precedenti ed effettuare modifiche (breadcrumbs navigabili) | Docs Italia, documentazione Modello Comuni Egovernment benchmark method paper 2020-2023 <ul style="list-style-type: none">• Art. 3, CAD• Art. 41, CAD• AgiD – Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici |
| 9 | C.SE.1.9 | Verifica stato istanza, progresso | I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino di visionare tramite un'Area Personale o un codice univoco, lo status della propria istanza, attraverso le sue tappe principali | Docs Italia, documentazione Modello Comuni Egovernment benchmark method paper 2020-2023 |
| 10 | C.SE.1.10 | Verifica stato istanza, tempo massimo | Ove necessario, i servizi digitali del sito comunale esplicitano al cittadino la data di presa in carico dell'istanza e la data ultima prevista per l'evasione della | Docs Italia, documentazione Modello Comuni Egovernment benchmark method paper 2020-2023 |



| | | | | |
|----|----------|---------------------------------------|---|--|
| | | | stessa, secondo i termini massimi descritti nella scheda servizio | L. 241/1990, art. 2 |
| 11 | C.SE.2.1 | Effettuare il pagamento | I servizi digitali del sito comunale consentono 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 |
| 12 | C.SE.2.2 | Prenotazione appuntamenti | I servizi digitali per il cittadino del sito comunale consentono al cittadino di prenotare digitalmente un appuntamento presso gli uffici di competenza | Docs Italia, documentazione Modello Comuni Egovernment benchmark method paper 2020-2023 |
| 13 | C.SE.3.1 | Cookie | I servizi digitali per il cittadino del sito comunale presentano 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 Docs Italia, documentazione Modello Comuni |
| 14 | C.SE.3.2 | Dichiarazione di accessibilità | I servizi digitali per il cittadino del sito comunale espongono 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 | <ul style="list-style-type: none">• AgiD: dichiarazione di accessibilità• AgiD: linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici• Direttiva UE n.2102/2016• Legge 9 maggio 2004, n.4• Web Content Accessibility Guidelines – WCAG 2.1• Docs Italia, documentazione Modello Comuni |
| 15 | C.SE.3.3 | Informativa Privacy | I servizi digitali per il cittadino del sito comunale presentano l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente | <ul style="list-style-type: none">• Docs Italia, documentazione Modello Comuni• Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016 (d'ora in poi anche GDPR) |
| 16 | C.SE4.1 | Velocità e tempi di risposta | Nel caso in cui l'area servizi per il cittadino presenti livelli di prestazione (media pesata di 6 metriche standard), inferiore a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica nell'area servizi per il cittadino un "Piano di miglioramento del sito" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la prestazione, le azioni future | Docs Italia, documentazione Modello Comuni LIGHTHOUSE performance scoring guide |



| | | | | |
|----|----------|--|--|--|
| | | | di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese | |
| 17 | C.SE.5.1 | Certificato https servizi digitali per il cittadino | I servizi digitali per il cittadino del sito comunale hanno un certificato https valido e attivo | Docs Italia, documentazione Modello Comuni AgiD Raccomandazioni in merito allo standard Transport Layer Security (TLS) |
| 18 | C.SE.5.2 | Sottodominio servizi | I servizi digitali per il cittadino del sito comunale utilizzano un sottodominio del sito istituzionale (come descritto dal criterio C.SI.5.2) secondo le modalità indicate nella documentazione del modello sito comunale | Docs Italia, documentazione Modello Comuni |
| 1 | R.SE.1.1 | Conferma di presa in carico dell'istanza / AppIO | I servizi digitali del sito comunale rilasciano al cittadino una notifica di completamento della presentazione dell'istanza tramite le interfacce dell'AppIO | Sebbene non sia finanziabile ai fini del presente Avviso, questo step è convenientemente risolvibile mediante l'integrazione con l'AppIO. Si consiglia di valutare l'adesione alla Misura dedicata all'integrazione con l'AppIO 1.4.3 Adozione PagoPA e AppIO. <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 |
| 2 | R.SE.1.2 | Effettuare il pagamento/ PagoPA | Il servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di effettuare lo stesso tramite piattaforma PagoPA | Docs Italia, documentazione Modello Comuni Nel caso delle tipologie di flussi di interfaccia "N a pagamento", "Pagamenti dovuti" e "Permessi e autorizzazioni" è previsto uno step di pagamento. |
| 3 | R.SE.1.3 | Once only, integrazione con le basi dati nazionali | I servizi digitali del sito comunale consentono di utilizzare i dati personali presenti nelle banche dati digitali nazionali (ANPR) | Docs Italia, documentazione Modello Comuni <ul style="list-style-type: none">• CAD: Art 50, 50-ter, 60 |
| 4 | R.SE.1.4 | Once only, interoperabilità | I servizi digitali del sito comunale rendono i dati interoperabili secondo la normativa vigente | Docs Italia, documentazione Modello Comuni Linee Guida sulla interoperabilità delle Pubbliche Amministrazioni |
| 5 | R.SE.2.1 | Accedere al servizio / SPID e CIE | I servizi digitali del sito comunale consentono ai cittadini italiani ed europei, di effettuare l'accesso tramite identità digitale | Docs Italia, documentazione Modello Comuni Sebbene non sia finanziabile ai fini del presente Avviso, questo step è |



| | | | | |
|---|----------|-----------------------------|---|---|
| | | | secondo quanto previsto dalla norma | 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. • CAD: Sezione III (identità digitali, istanze e n on-line), art. 64 e ss. |
| 6 | R.SE.2.2 | Infrastrutture Cloud | I servizi digitali del sito comunale sono ospitati su infrastrutture qualificate ai sensi della normativa vigente | Docs Italia, documentazione Modello Comuni |
| 7 | R.SE2.3 | 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" | Docs Italia, documentazione Modello Comuni • CAD: art. 69 (Riuso delle soluzioni e standard aperti) • AgiD – Linee Guida su acquisizione e riuso di software per le Pubbliche Amministrazioni |

Elenco dei servizi digitali per il cittadino disponibili nel nuovo sito web comunale

| | |
|----|---|
| 1 | Richiedere l'accesso agli atti |
| 2 | Richiedere permesso per passo carrabile |
| 3 | Richiedere una pubblicazione di matrimonio |
| 4 | Richiedere la sepoltura di un defunto |
| 5 | Presentare la domanda per un contributo (attività di enti, associazioni, comitati) |
| 6 | Presentare la domanda per un contributo (servizio di Tagesmutter) |
| 7 | Presentare domanda di agevolazione tributaria (rimborso IMIS) |
| 8 | Richiedere il permesso per la raccolta funghi |
| 9 | Richiedere il permesso di accesso alle strade forestali |
| 10 | Presentare la dichiarazione di nascita |
| 11 | Presentare la dichiarazione di morte |
| 12 | Presentare la domanda di iscrizione all'albo delle associazioni |
| 13 | Presentare la richiesta di assegnazione, modifica o soppressione della numerazione civica |
| 14 | Presentare la richiesta di autorizzazione per taglio pianta ai fini di tutela del paesaggio |
| 15 | Richiedere la concessione del patrocinio da parte del Comune |
| 16 | Richiedere l'allacciamento acquedotto comunale |
| 17 | Richiedere l'iscrizione all'asilo nido |
| 18 | Richiesta permesso invalidi (parcheggio e transito) |
| 19 | Prenotare un appuntamento con il Sindaco |
| 20 | Prenotare un appuntamento con Ufficio Tecnico |



| | |
|----|--|
| 21 | Prenotare un appuntamento con Ufficio Demografico |
| 22 | Prenotare un appuntamento con Ufficio Tributi |
| 23 | Prenotare un appuntamento con Ufficio Segreteria |
| 24 | Richiedere il permesso di accesso alla ZTL |
| 25 | Richiedere divorzio o separazione |
| 26 | Richiesta modifica temporanea della viabilità |
| 27 | Richiesta autorizzazione alla cremazione |
| 28 | Richiesta per la dispersione delle ceneri |
| 29 | Presentare la domanda per un contributo (assistenza persona non autosufficiente) |
| 30 | Presentare la domanda per pasti a domicilio |
| 31 | Prenotazione appuntamento rilascio Carta d'Identità Elettronica – CIE |
| 32 | Prenotazione spazi comunali |
| 33 | Richiesta certificato di nascita |
| 34 | Richiesta copia integrale atto di nascita |
| 35 | Richiesta estratto di nascita |
| 36 | Richiesta certificato di matrimonio |
| 37 | Richiesta copia integrale atto di matrimonio |
| 38 | Richiesta estratto di matrimonio |
| 39 | Richiesta certificato di morte |
| 40 | Richiesta copia integrale atto di morte |
| 41 | Richiesta estratto di morte |
| 42 | Iscrizione albo presidenti di seggio |
| 43 | Iscrizione albo scrutatori |
| 44 | Richiesta tessera elettorale |

NB: nell'elenco non sono contemplati altri servizi digitali già attivati su richiesta dei singoli Comuni.

C. Monitoraggio, gestione e controllo finalizzati al mantenimento continuo della conformità dell'AREA PUBBLICA (Cittadino informato - Comunweb) e dell'AREA PERSONALE (Cittadino attivo – Mycomunweb / Stanza del Cittadino) del sito web alle Linee guida e alle regole tecniche AgID

Il Consorzio, attraverso l'attività di monitoraggio, gestione e controllo del sito web comunale integrato con il pacchetto di servizi digitali, ovvero delle due componenti AREA PUBBLICA (*Cittadino informato - Comunweb*) e AREA PERSONALE (*Cittadino attivo – Mycomunweb / Stanza del Cittadino*), provvede al mantenimento della conformità alle Linee guida e alle regole tecniche AgID.

Tale attività viene svolta attraverso la relazione costante con il fornitore opportunamente sensibilizzato sul tema e un assessment periodico sulle piattaforme a cura del personale dell'Area Innovazione del Consorzio. Nel caso di valutazioni con esito negativo, il Consorzio provvede all'attivazione della necessaria fase di manutenzione correttiva e adeguativa.



Il Consorzio provvede in particolare a garantire il mantenimento della conformità del sito web comunale integrato con il pacchetto di servizi digitali ai principi definiti dalle seguenti Linee guida e regole tecniche, rese obbligatorie dall'art.71 del Codice dell'Amministrazione Digitale:

- le **Linee Guida di design per i servizi web** della Pubblica Amministrazione, inclusi i KIT di Designers Italia, ovvero l'insieme di risorse per progettare, realizzare e migliorare i servizi digitali della PA;
- le nuove **Linee guida su acquisizione e riuso di software** per le pubbliche amministrazioni; 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;
- le **Linee Guida relative al modello di interoperabilità**, che hanno caratterizzato lo sviluppo di un layer API oggi disponibili sia per il sito web che per l'area personale del cittadino; 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);
- le indicazioni per l'adozione del **modello cloud computing nella PA**, utilizzando le metodologie contenute nel Cloud Enablement Kit 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**
- le **Linee Guida per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico** (Open Data); 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;
- le **Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici**, che hanno lo scopo di favorire il miglioramento costantemente dell'accessibilità di siti web e delle applicazioni mobili, ovvero di ottimizzare le capacità di un sistema informatico di erogare servizi e rendere informazioni fruibili a tutte le persone, senza discriminazioni, con un'esperienza piena e soddisfacente, a prescindere da possibili condizioni di disabilità che rendano necessario l'utilizzo di strumenti assistivi o di particolari configurazioni del sistema.

D. Manutenzione correttiva dei software *Comunweb* e *Mycomunweb* / *Stanza del Cittadino*

Il Consorzio dei Comuni cura l'attività di manutenzione correttiva dei software *Comunweb* e *Mycomunweb* / *Stanza del Cittadino*, consistente negli interventi attuati per la rimozione di cause ed effetti dei malfunzionamenti e/o delle anomalie delle procedure e dei programmi, nonché negli interventi attuati per ottimizzare le prestazioni e la qualità delle procedure elaborative anche con riferimento all'ambiente tecnologico.

Le richieste che prevedono l'attivazione della manutenzione correttiva del software, vengono indirizzate dal Comune al referente dell'Area Innovazione del Consorzio dei Comuni (il quale, a sua volta, le indirizzerà al proprio fornitore) attraverso il servizio di Help Desk, che funge da punto di contatto tra il Comune e il Consorzio dei Comuni e consente di accogliere, tracciare, verificare e monitorare tutte le richieste/segnalazioni ai fini di un'ottimale gestione dei previsti livelli di servizio (SLA).

Il Comune può contare comunque sulla disponibilità di un referente dell'Area Innovazione del Consorzio dei Comuni, che affiancherà il referente del Comune e che garantirà la consulenza e il supporto necessario.



Manutenzione programmata

E' fissata in accordo tra il referente dell'Area Innovazione del Consorzio dei Comuni e il fornitore secondo tempi stabiliti di volta in volta. A seconda delle criticità da risolvere, i referenti del Comune verranno avvisati con un anticipo minimo di 2 giorni lavorativi.

Livelli di servizio (SLA)

La presa in carico delle richieste relative alla manutenzione correttiva e di risoluzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalata è garantita nei giorni non festivi secondo il calendario nazionale, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00.

In riferimento ai tempi di presa in carico delle richieste, si identificano tre tipologie di eventi, ovvero tre livelli di "gravità":

1. *malfunzionamento e/o anomalia bloccante*: qualunque tipo di malfunzionamento e/o anomalia che preclude del tutto o in parte l'operatività delle piattaforme;
2. *malfunzionamento e/o anomalia limitante*: qualunque tipo di malfunzionamento e/o anomalia che preclude alcune funzionalità delle piattaforme anche se non impatta l'operatività;
3. *malfunzionamento e/o anomalia non limitante*: qualunque tipo di malfunzionamento e/o anomalia che non preclude nessuna funzionalità delle piattaforme né impatta l'operatività.

I servizi di presa in carico delle richieste sono erogati nel pieno rispetto dei livelli di servizio (SLA) riportati di seguito, ovvero entro le seguenti tempistiche:

| Tipologia di evento | Tempo massimo di presa in carico | Tempo massimo di risoluzione |
|---------------------|----------------------------------|------------------------------|
| bloccante | 4 ore lavorative | 8 ore solari |
| limitante | 8 ore lavorative | 24 ore lavorative |
| non limitante | 16 ore lavorative | 40 ore lavorative |

E. Manutenzione adeguativa del software *Comunweb* e *Mycomunweb* / *Stanza del Cittadino*

Il Consorzio dei Comuni cura l'attività di manutenzione adeguativa dei software *Comunweb* e *Mycomunweb* / *Stanza del Cittadino*, consistente in interventi attuati per adeguare i software in funzione del loro allineamento e della loro conformità alle normative di settore nazionali ed europee, vigenti e future. Prevede il costante monitoraggio della produzione delle normative di settore e, a seguito dell'intervenuta modifica normativa, ovvero della sua entrata in vigore, il trattamento entro i limiti temporali previsti dai livelli di servizio (SLA).

Livelli di servizio (SLA)

La rilevazione della modifica normativa e il riallineamento del software in conformità alle normative di settore sono garantiti nel rispetto dei livelli di servizio (SLA) riportati di seguito, ovvero entro le seguenti tempistiche:

| Tipologia di evento | Tempo massimo di rilevazione | Tempo massimo di riallineamento |
|---------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Modifica normativa | 10 giorni lavorativi | 30 giorni lavorativi |

F. Manutenzione evolutiva dei software *Comunweb* e *Mycomunweb* / *Stanza del Cittadino*

Il Consorzio dei Comuni cura l'attività di manutenzione evolutiva finalizzata allo sviluppo e all'evoluzione dei software è garantita nei limiti del budget annuale, assegnato per lo sviluppo e l'evoluzione delle piattaforme *Comunweb* e *Mycomunweb* / *Stanza del Cittadino*. L'attività di manutenzione evolutiva finalizzata a garantire l'implementazione di personalizzazioni e funzionalità aggiuntive richieste specificatamente dal Comune è garantita previa preventivazione e successiva fatturazione a parte.

Livelli di servizio (SLA)



Le richieste di manutenzione evolutiva sono prese in carico entro 8 ore lavorative dalla ricezione e stimate entro un tempo massimo di 5 giornate lavorative: i tempi di lavorazione sono variabili a seconda della complessità delle funzionalità da attivare.

G. Monitoraggio, gestione e controllo finalizzati al mantenimento continuo della conformità dell'AREA PUBBLICA (*Cittadino informato - Comunweb*) e dell'AREA PERSONALE (*Cittadino attivo - Mycomunweb / Stanza del Cittadino*) del sito web ai criteri di composizione e pubblicazione dei contenuti previsti dall'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR, svolta anche attraverso attività di follow up e audit interni presso le strutture comunali.

Il Consorzio, attraverso l'attività di monitoraggio, gestione e controllo del sito web comunale integrato con il pacchetto di servizi digitali, ovvero delle due componenti AREA PUBBLICA (*Cittadino informato - Comunweb*) e AREA PERSONALE (*Cittadino attivo - Mycomunweb / Stanza del Cittadino*), provvede alla verifica costante della conformità ai criteri di composizione e pubblicazione dei contenuti.

Tale attività viene svolta tenendo sotto controllo il nuovo sito web comunale nelle sue due componenti e svolgendo, qualora ritenuto necessario, audit presso le strutture comunali a cura del personale dell'Area Innovazione del Consorzio.

Sistematicamente (con cadenza tri o quadrimestrale) il Consorzio provvede a produrre e ad inviare al Comune un report descrittivo rispetto allo stato dell'arte, sia in caso di esito negativo, ma anche in caso di esito positivo dell'analisi effettuata. In ragione delle criticità eventualmente riscontrate il Consorzio provvederà ad attivare servizi di supporto redazionale / content management personalizzati e di formazione ai referenti / redattori del Comune.

H. Supporto redazionale e di content management ai referenti / redattori del Comune.

Il Consorzio dei Comuni, anche attraverso l'esperienza e le relazioni maturate con le strutture comunali durante il percorso progettuale di attivazione della nuova piattaforma web, garantisce il supporto redazionale e di content management ai referenti / redattori del Comune, che potranno anche contare sulla disponibilità di un referente dell'Area Innovazione del Consorzio dei Comuni.

La quantificazione del fabbisogno non è predefinita, ovvero non vi sono limiti massimi nella quantificazione del numero di giornate erogate al Comune, ma verrà erogata sulla base delle necessità del Comune e sulla base di un piano condiviso tra Consorzio dei Comuni e Comune stesso.

Livelli di servizio (SLA)

La presa in carico delle richieste relative ai servizi sopra citati è garantita nei giorni non festivi secondo il calendario nazionale, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14.00 alle ore 17:00.

I. Assistenza utente con presa in carico, analisi e risoluzione delle richieste / segnalazioni inoltrate dal Comune all'help desk del Consorzio.

Il Consorzio dei Comuni garantisce l'attività di assistenza ai referenti / redattori del Comune, consistente in interventi attuati per fornire, relativamente alle funzionalità generalmente intese del sito web e dei servizi digitali, tutte le risposte alle richieste di chiarimento che potessero insorgere nell'operatività. Le richieste, che prevedono l'attivazione dell'assistenza utente, vengono evase dal referente dell'Area Innovazione del Consorzio dei Comuni, il quale garantisce l'assistenza telefonica all'utente, fornendo una risposta adeguata secondo le indicazioni operative di seguito riportate ed entro i limiti temporali previsti dai livelli di servizio (SLA):

Livelli di servizio (SLA)

La presa in carico delle richieste relative all'assistenza utente è garantita nei giorni non festivi secondo il calendario nazionale, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14.00 alle ore 17:00.



J. Formazione ai referenti / redattori del Comune.

Il Consorzio dei Comuni garantisce la formazione continua dei referenti / redattori del Comune, che si occupano a vario titolo dell'aggiornamento del sito web comunale e della gestione dell'area personale e dei servizi digitali per il cittadino. Per quanto riguarda i contenuti e le materie affrontate queste possono essere di natura tecnica, di tipo operativo, di carattere normativo; l'approccio alla trattazione può variare da quello di tipo divulgativo o generale a quello specialistico di approfondimento. L'attività di formazione può essere estemporanea o programmata e può coinvolgere una singola unità di personale o gruppo di partecipanti. La quantificazione del fabbisogno non è predefinita, ovvero non vi sono limiti massimi nella quantificazione del numero di giornate erogate al Comune, ma verrà erogata sulla base delle necessità del Comune e sulla base di un piano condiviso tra Consorzio dei Comuni e Comune stesso.

K. Backup, monitoring e business continuity dei server ospitanti i software *Comunweb* e *Mycomunweb* / Stanza del Cittadino.

Le attività di backup, monitoring e business continuity consistono nel monitoraggio, verifica, controllo e tuning degli ambienti Quality e di Produzione del software relativo ai servizi digitali per il cittadino e nel suo adeguamento nel tempo, al fine di garantire l'ottimale conduzione ed esercizio del sistema e il rispetto della normativa, delle buone prassi e di tutti i livelli di servizio (SLA). E' assicurata e monitorata l'erogazione dei servizi, garantendo: 1) il backup dei dati al fine di poter ripristinare i contenuti e i documenti; 2) il backup della configurazione dell'infrastruttura utilizzata per l'erogazione dei servizi; 3) il backup è garantito ad esempio attraverso l'utilizzo di servizi PaaS che replichino l'infrastruttura in datacenter/region separate con fallback automatico; 4) una piattaforma di monitoraggio, accessibile anche al Consorzio dei Comuni, che consente di monitorare l'erogazione del servizio, di rilevare eventuali disservizi, di monitorare i tempi di risposta delle varie risorse e il carico sul sistema; 5) il ripristino della corretta erogazione dei servizi in caso di malfunzionamenti e/o anomalie.

Livelli di servizio (SLA)

Con riferimento al ripristino della corretta erogazione dei servizi in caso di malfunzionamenti e/o anomalie dovute a problemi infrastrutturali, tenuto conto della eterogeneità degli Enti che aderiscono al servizio, ovvero della presenza di talune peculiarità / personalizzazioni tra le diverse piattaforme installate, sono garantiti uptime per i servizi *Comunweb*, separati per le singole istanze della piattaforma installata presso gli Enti serviti, e uptime separati per i diversi servizi *MyComunweb* / Stanza del Cittadino con un livello di servizio (SLA) minimo del 99,5%.

L. Cloud SaaS qualificato AGID per la gestione dei software *Comunweb* e *Mycomunweb* / Stanza del Cittadino.

Tutti i servizi oggetto dell'affidamento sono svolti avvalendosi del modello del "Cloud della PA", in coerenza con la Strategia per la crescita digitale del Paese e il Piano per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2021-2023. In tale contesto, tutti i servizi oggetto dell'affidamento sono gestiti attraverso una soluzione SaaS, qualificata da AgID e presente nel Marketplace AgID, in conformità con quanto previsto dalle Circolari 2 e 3 del 9 aprile 2018 di AgID e della Determinazione n. 419/2020 del 22 settembre 2020 di AgID.

3. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il Consorzio dei Comuni si impegna a svolgere le attività in oggetto con mezzi propri e con personale qualificato, avvalendosi eventualmente della collaborazione di persone fisiche, società o enti terzi.

La Società si impegna ad usare nell'erogazione del servizio la diligenza richiesta dalla natura della prestazione, a rispettare le prescrizioni contenute nella presente proposta e della normativa vigente in



ordine alle attività oggetto di affidamento, nonché a garantire la stabilità e la continuità del servizio in ogni circostanza.

Responsabile individuato dal Consorzio per l'esecuzione del contratto è il Responsabile dell'Area Innovazione e per la Transizione al Digitale, sig. Walter Merler.

4. OBBLIGHI IN CAPO ALL'ENTE AFFIDANTE

Al fine di consentire la corretta ed ottimale esecuzione dei servizi in oggetto, il Comune si impegna ad individuare un proprio referente, che si relazionerà con il personale dell'Area Innovazione del Consorzio dei Comuni e a mettere a disposizione del Consorzio stesso tutti i dati e le informazioni necessarie per un avvio e una conduzione regolare dei servizi in oggetto.

5. DECORRENZA – DURATA DEL SERVIZIO

La durata del Servizio è pari a 12 mesi, a decorrere dal 01/01/2025 e fino al 31/12/2025.

È escluso il rinnovo tacito.

La Società assicura sin d'ora all'Ente, alla scadenza, la massima collaborazione per l'eventuale passaggio ad altro operatore.

6. CONDIZIONI ECONOMICHE

Il corrispettivo **CANONE ANNUO** richiesto dal Consorzio dei Comuni per la gestione dei servizi, meglio descritti in oggetto (punto 2), è il seguente:

| servizi di monitoraggio, gestione e controllo finalizzati a garantire il mantenimento continuo della qualità e della conformità del nuovo sito web comunale integrato con il pacchetto di servizi digitali per il cittadino, ovvero delle componenti AREA PUBBLICA (pacchetto Cittadino informato - Comunweb) e AREA PERSONALE (pacchetto Cittadino attivo Mycomunweb / Stanza del Cittadino, ai criteri di pubblicazione dei contenuti, ai modelli strutturali e ai requisiti tecnologico-normativi previsti dall'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR | | u.m. | prezzo unitario |
|---|--------------------------|---------|-----------------|
| Comuni fino a | 500 abitanti | annuale | 5.196,18 € |
| Comuni da | 501 a 1.000 abitanti | annuale | 5.535,18 € |
| Comuni da | 1.001 a 2.000 abitanti | annuale | 6.257,24 € |
| Comuni da | 2.001 a 3.000 abitanti | annuale | 6.561,77 € |
| Comuni da | 3.001 a 4.000 abitanti | annuale | 7.283,83 € |
| Comuni da | 4.001 a 5.000 abitanti | annuale | 7.622,83 € |
| Comuni da | 5.001 a 6.000 abitanti | annuale | 8.266,36 € |
| Comuni da | 6.001 a 10.000 abitanti | annuale | 8.492,36 € |
| Comuni da | 10.001 a 25.000 abitanti | annuale | 9.587,89 € |

Il prezzo unitario sopra esposto è determinato dalla somma del canone per il servizio Comunweb 2024 e del canone per il servizio Mycomunweb / Stanza del Cittadino 2024.

Tutti gli importi sono da intendersi al netto dell'I.V.A.

Le condizioni economiche proposte fanno riferimento a prezzi di listino/tariffe approvati dal Consorzio dei Comuni e non sono pertanto suscettibili di negoziazione.



7. MODALITA' DI PAGAMENTO

I corrispettivi verranno fatturati con cadenza semestrale, con riferimento all'anno civile.
L'Ente corrisponderà l'importo delle fatture sopracitate entro 30 giorni dalla data di ricezione delle stesse.

8. RESPONSABILITA'

Il Consorzio dei Comuni si impegna a prestare il servizio conformemente a quanto stabilito dalla presente proposta contrattuale ed assume a proprio carico, obbligandosi a tenere manlevato ed indenne l'Ente committente, ogni e più ampia responsabilità per tutti gli eventuali danni a cose o persone che, a seguito della omessa o negligente esecuzione del servizio, la stessa, i suoi dipendenti, o risorse professionali incaricate direttamente o indirettamente, possano arrecare a terzi o all'Ente Committente. Resta esclusa ogni responsabilità per danni, vizi e difetti non imputabili al Consorzio dei Comuni, non riconducibili alla sua sfera di influenza o controllo o che non costituiscano diretta conseguenza di un suo inadempimento. In particolare, il Consorzio dei Comuni non risponde per errori legati all'incompleta o inesatta comunicazione dei dati da parte dell'Ente. Eventuali errori riscontrati dall'Ente dovranno essere tempestivamente segnalati al Consorzio dei Comuni, attraverso le modalità concordate, al fine di consentire i necessari interventi correttivi.

L'Ente committente ha l'obbligo di utilizzare il servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti, dei criteri di buona fede e correttezza, dei limiti e delle modalità definite nella Proposta, evitando usi illeciti, abusivi o comunque impropri.

Il Consorzio dei Comuni si attiene inoltre, nello svolgimento del servizio, alle prescrizioni recate dal proprio Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza adottato ai sensi della Legge 6 novembre 2012, n. 190, del proprio Codice etico e di condotta e conformemente al proprio Modello organizzativo adottato in attuazione del d.lgs. 231/2001: tale documentazione è pubblicata sul sito internet <https://www.comunitrentini.it/Societa-Trasparente/Altri-contenuti2/Prevenzione-della-corruzione>

9. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

La formalizzazione del rapporto per l'erogazione del servizio si perfeziona mediante accettazione della presente proposta da parte di soggetto munito di poteri idonei ad impegnare l'Ente, completa dell'eventuale scelta di opzioni e durata.

10. TRATTAMENTO DATI

Il Consorzio dei Comuni si impegna a trattare i dati personali, di cui entra in possesso ai fini dell'esecuzione del presente contratto, unicamente per le attività in esso illustrate e in conformità a quanto disciplinato dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e dal d.lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

A tal fine il Contraente, titolare del trattamento dei dati trasmessi alla Società per l'esecuzione del contratto, nomina con atto separato – allegato parte integrante del contratto - la Società Consorzio dei Comuni Trentini responsabile esterno dei relativi trattamenti.



Ai fini della tutela del trattamento di dati personali, inoltre, il Consorzio dei Comuni tratta i dati personali del contraente, di cui entra in possesso in virtù del presente contratto ai fini degli adempimenti contrattuali e fiscali secondo le modalità descritte nell'informativa privacy allegata per accettazione e pubblicata sulla pagina web www.comunitrentini.it, sotto la voce "Privacy e note legali".

11. ESTERNALIZZAZIONE DEI SERVIZI

L'Ente committente prende atto ed accetta che, per la prestazione e l'esecuzione delle attività oggetto dell'affidamento, la Società si potrà avvalere anche di terzi dalla stessa selezionati in conformità alle vigenti norme in materia di scelta del contraente.

12. DISPOSIZIONI FINALI

Per tutto quanto non espressamente disciplinato dalla presente Proposta in ordine all'esecuzione del contratto trova applicazione il Codice civile.

Per ogni controversia relativa alle interpretazioni, alla validità, all'efficacia, alla esecuzione ed alla risoluzione del Contratto, sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Trento.

Il Contratto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso.

Presa visione della sopra estesa proposta

Il sottoscritto ALBERTO GIABARDO

C.F. GBRLRT70M26F7700

in qualità di SEGRETARIO COMUNALE SUPLENTE

del Comune/Ente DI CASTELLO TESINO

con sede in VIA DANTE 12 a CASTELLO TESINO

P.IVA/C.F. 00247030224

ADERISCE

al servizio accettandone integralmente le condizioni e **allega** il provvedimento che ha impegnato la relativa spesa.

Firmato

IL SEGRETARIO COMUNALE





Consorzio dei
Comuni Trentini

P04-M3
Proposta contrattuale

Rev. 00
13 maggio 2020



Consorzio dei
Comuni Trentini

P04-M4

**Nomina CCT responsabile esterno trattamento
dati – art. 28 Regolamento UE 2016/679**

Rev. 01 1
13 dicembre 2019
Rev. 02
13 maggio 2020

ALLEGATO B

IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO
Sig./sig.ra ^{GRAZIELLA} ^{CASTELLO} ^{VIA} ^{CASTELLO}
^{TESINO} in qualità di ^{SINDACO} del Comune/Ente ^{TESINO} con sede in ^{DANTE 12 a} ^{CASTELLO}
p.iva/CF (di seguito per brevità "contraente" o "titolare") ⁰⁰²⁹⁷⁰³⁰²²⁹

NOMINA

il Consorzio dei Comuni Trentini soc. coop.

RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

SERVIZI COMUNWEB e MYCOMUNWEB / STANZA DEL CITTADINO

monitoraggio, gestione e controllo finalizzati a garantire il mantenimento continuo della qualità e conformità del nuovo sito web comunale integrato con il pacchetto di servizi digitali per il cittadino ai criteri di pubblicazione dei contenuti, ai modelli strutturali e ai requisiti tecnologico-normativi previsti dall'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR.

effettuato con strumenti elettronici o comunque automatizzati o con strumenti diversi

a decorrere dal 01/01/2025 e fino al 31/12/2025.

Il paragrafo 1 dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 prevede che "qualora un trattamento debba essere effettuato per conto del titolare del trattamento, quest'ultimo ricorre unicamente a responsabili del trattamento che presentino garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del presente regolamento e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato".

Il paragrafo 3 dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 prevede che "i trattamenti da parte di un responsabile del trattamento sono disciplinati da un contratto o da altro atto giuridico a norma del diritto dell'Unione o degli Stati membri, che vincoli il responsabile del trattamento al titolare del trattamento e che stipuli la materia disciplinata e la durata del trattamento, la natura e la finalità del trattamento, il tipo di dati personali e le categorie di interessati, gli obblighi e i diritti del titolare del trattamento".

Il punto 8) del paragrafo 1 dell'art. 4 del Regolamento UE 2016/679 definisce «responsabile del trattamento» la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento.

Il contraente, nello svolgimento delle proprie funzioni si avvale delle attività e dei servizi di altri soggetti, che per svolgerli trattano dati personali per conto dello stesso.

Tra il sopracitato contraente e il Consorzio dei Comuni Trentini, soc. coop., è stato stipulato il contratto avente ad oggetto l'erogazione del **Servizi Comunweb e Mycomunwe / Stanza del Cittadino e più precisamente dei servizi di monitoraggio, gestione e controllo, finalizzati a**



garantire il mantenimento continuo della qualità e della conformità del nuovo sito web comunale integrato con il pacchetto di servizi digitali per il cittadino, ovvero delle componenti AREA PUBBLICA (*pacchetto Cittadino informato - Comunweb*) e AREA PERSONALE (*pacchetto Cittadino attivo Mycomunweb / Stanza del Cittadino*), ai criteri di pubblicazione dei contenuti, ai modelli strutturali e ai requisiti tecnologico-normativi previsti dall'Allegato 2 all'Avviso per la Misura 1.4.1 del PNRR, a decorrere dal 01/01/2025 e fino al 31/12/2025.

Per lo svolgimento di tale attività e/o servizio, il Consorzio dei Comuni Trentini tratta dati personali di cui è titolare il contraente.

Il Consorzio dei Comuni Trentini, soc. coop., in qualità di Responsabile del trattamento dei dati, ha il compito e la responsabilità di adempiere a tutto quanto necessario per il rispetto delle disposizioni della normativa vigente in materia e di osservare scrupolosamente quanto in essa previsto nonché le istruzioni impartite dal Titolare.

Nel Registro delle attività di trattamento del contraente sono specificati i trattamenti consentiti e le relative banche dati.

Il Consorzio dei Comuni Trentini, in qualità di Responsabile del trattamento dei dati, è autorizzato ad affidare a un altro sub-responsabile specifiche attività di trattamento, prescrivendo gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati contenuti nel presente atto, prevedendo in particolare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del Regolamento UE 2016/679.

Il Responsabile è inoltre autorizzato ad avvalersi di altri soggetti esterni (Sub-Responsabili) per le attività di assistenza, manutenzione, per garantire l'operatività dei programmi gestionali (invii telematici, archiviazione, ecc.), nonché per i servizi di conservazione sostitutiva dei documenti informatici e/o delle altre prestazioni necessarie all'espletamento del servizio.

Nella fattispecie, è Sub-Responsabile esterno del trattamento: **Opencontent SCARL**.

L'elenco dei Sub-Responsabili, che potrà variare, è conservato presso la sede del Responsabile (tracciato nel Registro dei trattamenti) e sarà esibito al Titolare a semplice richiesta.

Le seguenti prescrizioni e condizioni costituiscono a tutti gli effetti clausole contrattuali, integranti il contratto citato in oggetto.

OGGETTO

I dati personali sono trattati per l'esecuzione del contratto.

TRATTAMENTO

I dati personali sono trattati esclusivamente per lo svolgimento dei servizi oggetto del contratto e in particolare con il fine di gestire le attività di manutenzione, assistenza utente, supporto redazionale, content management e formazione utente, relative alle applicazioni Comunweb e Mycomunweb / Stanza del Cittadino.



Categorie di dati trattati: dati personali di qualunque natura (compresi quelli rientranti nelle categorie particolari e dati personali, bancari, giudiziari) e dati di profilo online.

Categorie di interessati: cittadini, soggetti con rapporti funzionali o di dipendenza dell'Ente, utenti.

Banche dati: piattaforma ComunWEB e Mycomunweb / Stanza del Cittadino su server in modalità cloud (dentro l'Unione Europea)

Natura del trattamento: il trattamento è svolto in forma

☒ automatizzata

☒ non automatizzata

per le finalità connesse all'adempimento delle obbligazioni insorte con il contratto in premessa.

Durata: il trattamento può essere svolto fino al termine della durata contrattuale o, se anteriore, fino alla cessazione di efficacia del contratto.

Trasmissione e cancellazione: i dati saranno conservati dal Consorzio dei Comuni Trentini per il periodo strettamente necessario alla fornitura del servizio. Dopodiché questi saranno cancellati e trasmessi, a richiesta del Titolare, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri ne preveda la conservazione per un periodo diverso. I dati personali saranno restituiti in formato aperto e strutturato (es. xlsx, csv, ...).


La mancata trasmissione dei dati personali nei termini sopra indicati o la mancata trasmissione dei dati personali nel formato sopra indicato, in caso di richiesta, costituisce grave inadempimento contrattuale.

I dati potranno essere comunicati a terzi nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dall'Unione europea e, qualora si renda necessario per lo svolgimento di attività a favore del Consorzio dei Comuni Trentini, ai soggetti (partner informatici) che sono appositamente autorizzati dal medesimo, ferme restando le garanzie e tutele di legge.

Al di là di queste ipotesi, il Consorzio dei Comuni Trentini si impegna a non divulgare notizie o informazioni inerenti ai dati elaborati per conto dell'Ente, dei quali verrà a conoscenza nell'ambito dello svolgimento delle attività oggetto del presente contratto. Fanno eccezione al divieto di divulgazione i dati pubblicati nella piattaforma come Open-Data, la cui condivisione o riutilizzo può essere effettuato senza alcuna autorizzazione da parte del Titolare.

Sin da ora il Titolare conferisce mandato al Responsabile del trattamento di agire direttamente nei confronti dei sub responsabili esterni sopra indicati (e/o eventuali diversi di cui verrà data notizia nel registro dei trattamenti) per le operazioni di restituzione e/o distruzione dei dati personali e di vigilare affinché le istruzioni siano osservate dai sub responsabili esterni.

OBBLIGHI DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

| | | |
|--|---|--|
|  Consorzio dei Comuni Trentini | <p align="center">P04-M4</p> <p align="center">Nomina CCT responsabile esterno trattamento dati – art. 28 Regolamento UE 2016/679</p> | <p align="right">Rev. 01 1 13 dicembre 2019 Rev. 02 13 maggio 2020</p> |
|--|---|--|

Il Titolare attesta che i dati trasmessi al Responsabile sono stati raccolti nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento europeo 679/2016, dal D.Lgs. 196/2003 e dalla normativa vigente in materia.

OBBLIGHI DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Istruzioni

Il Responsabile ha l'obbligo di osservare le istruzioni che sono e saranno impartite dal Titolare in materia di trattamento dei dati personali con il presente atto e con comunicazioni successive.

Il Responsabile ha l'obbligo di osservare la normativa speciale in materia di trattamento dei dati relativa al servizio oggetto del contratto.

Autorizzati al trattamento

Il Responsabile ha l'obbligo di individuare, secondo idonee modalità, i soggetti incaricati al trattamento che agiscono sotto la sua autorità.

Il Responsabile ha l'obbligo di impartire le disposizioni organizzative e operative e fornire soggetti autorizzati le istruzioni per il corretto, lecito, pertinente e sicuro trattamento dei dati, eseguendo gli opportuni controlli.

Misure di sicurezza

Il Responsabile ha l'obbligo di adottare tutte le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire ed essere in grado di dimostrare che il trattamento è effettuato conformemente al Regolamento UE 2016/679.

Il Responsabile ha l'obbligo di provvedere alla formazione e tenuta del registro delle categorie di attività di trattamento svolte per conto del Titolare.

Il Responsabile ha l'obbligo di designare un Responsabile della protezione dei dati, se previsto dall'art. 37 del Regolamento UE 2016/679 e di comunicarne il nominativo e riferimento al Titolare entro 10 giorni dalla nomina.

Il Responsabile ha l'obbligo di designare un Responsabile della protezione dei dati, se previsto dall'art. 37 del Regolamento UE 2016/679. Il nominativo e i dati di contatto del RPD sono disponibili al seguente link: <https://www.comunitrentini.it/Privacy/Dati-di-contatto-del-Responsabile-per-la-Protezione-dei-Dati-RPD>

Il Responsabile ha l'obbligo di garantire il rispetto delle misure e degli accorgimenti relativi alle attribuzioni degli Amministratori di sistema.

Assistenza

1. Esercizio dei diritti dell'interessato

Il Responsabile assicura assistenza al Titolare, qualora venga richiesto, nella predisposizione dell'informativa agli interessati ai sensi degli artt. 13 e 14 Regolamento UE 2016/679 inerente al servizio erogato.



Il Responsabile assicura assistenza al Titolare per soddisfare le richieste di esercizio dei diritti dell'interessato di cui al capo III del Regolamento UE 2016/679, apprestando le idonee misure tecniche e organizzative relativamente al servizio erogato.

Il Responsabile ha l'obbligo di prestare la propria collaborazione per consentire al Titolare di rispondere in modo esaustivo e tempestivo alle richieste e prescrizioni delle Autorità di controllo e dell'Autorità Giudiziaria.

2. Misure di sicurezza

Il Responsabile ha l'obbligo di assistere il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 Regolamento UE 2016/679, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione.

Il Responsabile ha l'obbligo di informare il Titolare di ogni violazione dei dati personali trasmettendo tempestivamente copia della documentazione relativa alla stessa.

3. Informazioni accountability (responsabilizzazione)

Il Responsabile ha l'obbligo di mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui all'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 e consentire e contribuire alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzati dal Titolare del trattamento o da un altro soggetto dallo stesso incaricato.

Il Responsabile ha l'obbligo di informare il Titolare del trattamento di ogni comunicazione o attività di controllo o ispettiva dell'Autorità di controllo.

Controlli e ispezioni

Il Responsabile ha l'obbligo di permettere al Titolare del trattamento di porre in essere controlli periodici finalizzati ad accertare l'adeguatezza delle misure di sicurezza, l'osservanza delle istruzioni impartite e in generale il rispetto della normativa in materia.

Manleve

Il Responsabile assume l'obbligo di tenere indenne e manlevato il Titolare del trattamento da ogni responsabilità o danno anche nei confronti di terzi che derivi dal trattamento di dati personali svolto per e nell'ambito del servizio affidato.

Luogo e data

CASTELLO TESINO 24 MAR. 2025

IL CONTRAENTE

IL TITOLARE

Il legale rappresentante dell'Ente

IL SINDACO
Graziella Menato

Graziella Menato





Consorzio dei
Comuni Trentini

P04-M4

**Nomina CCT responsabile esterno trattamento
dati – art. 28 Regolamento UE 2016/679**

Rev. 01 1

13 dicembre 2019

Rev. 02

13 maggio 2020

Il Direttore Generale
del Consorzio dei Comuni Trentini

Misure di sicurezza e privacy per Comunweb – Mycomunweb / Stanza del Cittadino

Il presente documento è redatto e consegnato al Consorzio dei Comuni Trentini dal fornitore (Opencontent SCARL) delle piattaforme *Comunweb* e *Mycomunweb / Stanza del Cittadino*.

Scopo e campo di applicazione

Il presente documento descrive le misure di sicurezza adottate da Opencity Italia nella realizzazione dei propri servizi web. In linea con lo spirito del Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679 ([General Data Protection Regulation](#) o GDPR) viene espressa in termini di risposta a rischi specifici. Nelle pagine che seguono vengono esplicitate le scelte tecniche e le procedure seguite da Opencity in merito alla codifica, configurazione e distribuzione delle proprie applicazioni e dei sistemi cloud che l'azienda utilizza per l'erogazione dei propri servizi.

Termini, definizioni, sigle e abbreviazioni

| | |
|----------------------|--|
| AWS | Amazon Web Services |
| IAM | Identity & Access Management è il servizio di AWS dedicato alla gestione delle Identità e ai permessi di Accesso alle risorse di AWS stessa |
| IAM Role | Una IAM identity che può essere creata in un account AWS con specifici permessi. Uno IAM role è simile a uno IAM user, nel fatto che è un'identità con politiche di accesso specifiche che determina cosa quella identità può o non può fare. A differenza dello IAM user però il Role non è associato a una persona specifica, il ruolo è inteso come assumibile da chi ne necessita i permessi, anche temporaneamente. Tipicamente il ruolo è assunto da un server o da un container durante la sua esecuzione. Infine il ruolo non ha delle credenziali standard create a lungo termine, come le access keys create per un utente. Al contrario, le credenziali di sicurezza vengono create dinamicamente quando un soggetto assume il ruolo in una certa sessione. |
| Subnetting | Il subnetting è una tecnica introdotta allo scopo di economizzare sugli indirizzi IP, che permette di dividere una rete in sottoreti |
| RDS | Relational Database as a Service |
| Read Replicas | Le repliche di lettura di Amazon RDS forniscono prestazioni e durabilità elevate per le istanze database. Questa caratteristica semplifica il dimensionamento elastico delle risorse oltre la capacità di una singola istanza database per i carichi di lavoro di database particolarmente gravosi in lettura. È possibile creare una o più repliche di un'istanza database sorgente e assegnare elevati volumi di traffico in lettura delle applicazioni da più copie dei dati, incrementando così il throughput totale in lettura. Le repliche di lettura possono inoltre anche essere convertite in istanze database autonome. |

Qualificazione dei Servizi

I servizi erogati da Opencontent sono qualificati come servizi pubblici dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN):

- <https://www.acn.gov.it/portale/w/sa-3874>

I servizi IaaS e PaaS che Opencontent utilizza per la realizzazione dei propri servizi erogati in SaaS sono a loro volta qualificati da ACN:

- AWS DocumentDB
- AWS Public Cloud
- AWS Backup
- AWS Relational Database Service
- AWS Managed Streaming for Kafka
- AWS Elastic Load Balancing
- AWS Elastic File System
- AWS Lambda

I servizi realizzati da AWS seguono elevati standard tecnici per la progettazione e gestione dell'infrastruttura Cloud, tra questi citiamo:

- FIPS, ISO 9001, ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, PCI DSS Level 1, CSA CCM NIST, Uptime Institute Tiers CSI

Le certificazioni ottenute da AWS per la propria Infrastruttura Cloud:

- C5 [Germany]
- Cyber Essentials Plus [UK]
- DoD SRG ENS High [Spain]
- FedRAMP FIPS IRAP [Australia]
- ISO 9001
- ISO 27001
- ISO 27017
- ISO 27018
- K-ISMS [Korea]
- MTCS [Singapore]
- PCI
- DSS Level 1
- SEC Rule 17-a-4(f)
- SOC 1, SOC 2, SOC 3
- TISAX

Misure di sicurezza in base al rischio

Le misure che seguono sono adottate su tutti i servizi erogati da Opencity e poggiano in gran parte sui servizi di *Infrastructure as a Service* (IaaS) del fornitore AWS.

Rischio di trattamenti non autorizzati o illeciti

Per limitare il rischio che i dati possano essere acceduti da personale non autorizzato o illecitamente viene fatto un uso molto attento delle credenziali di accesso:

- le credenziali di accesso ai database sono specifiche per ogni istanza di ogni applicazione e sono generate con software appositi per la generazione di password sicure;
- l'accesso a livello applicativo degli utenti finali è gestito mediante autenticazioni di terze parti (SPID, CIE) quindi la nostra piattaforma non viene mai in contatto con le credenziali (**password**, token) e di conseguenza nessuna password degli utenti finali viene conservata. Per l'accesso al back-office da parte del personale dell'Ente (operatori, amministratori), in assenza di integrazione con sistemi di autenticazione centralizzati dell'Ente (LDAP, Active Directory e simili), le credenziali vengono registrate all'interno dell'applicativo e sono salvate in modo criptato con algoritmo bcrypt.
- Le password di operatori e amministratori scadono dopo 365 giorni.
- Se l'utente non fa login per 730 giorni consecutivi, l'utente viene disabilitato.
- si fa uso del *subnetting* per segregare ogni servizio erogato in modalità SaaS e ogni applicazione dedicata a un insieme di clienti: ogni servizio è infatti segregato in una Virtual Private Cloud (VPC) e le regole di accessi (ACL) di ogni VPC sono gestite secondo il principio del privilegio minimo, ovvero viene permesso il traffico sulle sole porte e da/verso i soli host che ne hanno necessità;
- i dati conservati su database sono criptati a tutti i livelli in cui il dato è replicato: nello storage principale in cui risiede, nei backup automatici, nelle *Read Replicas*, e infine negli snapshots. Il servizio Amazon RDS encrypted DB instances adottato da Opencity usa lo standard AES-256 per effettuare l'encryption dei dati;
- documenti e immagini caricati dai redattori e/o utenti finali vengono alloggiati su un filesystem condiviso di tipo NFS: per il servizio EFS che lo implementa vengono attivati l'encryption dei dati *at rest* durante la creazione del servizio e la *data-in-transit*, implementata a livello di mountpoint;
- i dischi connessi a ogni server che contengono il sistema operativo sono criptati: le operazioni di encryption avvengono sul server fisico che ospita il server virtuale, garantendo allo stesso tempo la sicurezza *data-at-rest* e *data-in-transit* tra il server virtuale e il suo volume di rete; Il servizio Amazon EBS adottato da Opencity usa lo standard AES-256 per effettuare l'encryption dei dati;
- L'accesso al sito web è protetto da certificati SSL e la sicurezza delle comunicazioni verso il server è controllato periodicamente mediante il tool SSLabs di Qualys
- L'accesso alla console amministrativa dei servizi AWS avviene mediante autenticazione a due fattori (2FA) e la presenza di questo meccanismo di sicurezza è controllato periodicamente.
- Test di sicurezza manuali vengono effettuati con periodicità e in occasione di cambiamenti infrastrutturali rilevanti mediante i tool di sicurezza dinamica di Owasp. Sui repository più critici i controlli OWASP vengono effettuati anche a livello di CI, in occasione quindi di ogni commit.
- Test di sicurezza automatici vengono effettuati su tutti i repository della piattaforma ad ogni cambiamento del codice tramite il servizio Snyk.
- l'amministrazione dei sistemi avviene da una lista ristretta di IP: il personale addetto si collega tramite VPN a un bastion host e con questo accede alle connessioni da terminale dei sistemi virtualizzati; la connessione da terminale avviene solo mediante scambio di chiavi crittografiche, senza l'utilizzo di password.
- Per la gestione di **file temporanei** (file di sessione) si fa utilizzo di sistemi di database che assicurano la cancellazione automatica dopo un tempo prestabilito (TTL), impostato dall'applicativo in base ai requisiti del sistema. Tra i dati temporanei, le cache non contengono mai dati personali, vengono tenuti in cache solo template di pagina privi di contenuto.

Misure di sicurezza aggiuntive nei cluster gestiti con Docker Swarm

Le infrastrutture di Opencity sono incentrate sull'uso esclusivo di servizi dockerizzati: dagli applicativi al sistema di monitoraggio, dalla gestione dei log alle utility di sistema, tutti i software utilizzati sono pacchettizzati e messi in esercizio usando la tecnologia dei container. Questo da un lato aumenta la superficie di attacco per questa specifica modalità di deploy, più recente rispetto alla tecnologia delle virtual machine, ma dall'altro ha consentito una accelerazione notevole nei processi di sviluppo e evoluzione degli applicativi offerti. Per ridurre i rischi specifici che la tecnologia dei container comporta sono state adottate ulteriori misure di sicurezza, comuni a tutti i container messi in esercizio in questa nuova infrastruttura.

- L'accesso alle porte di Traefik - il punto di accesso principale per i protocolli http e https - è protetto dai security group di AWS e solo le porte strettamente necessarie sono esposte (http, https);
- L'accesso al socket di docker dalla console dei server è ristretto a utenti autorizzati mediante l'appartenenza al gruppo di utenti docker (non vengono cambiati i permessi di default del socket, pratica considerata più rischiosa);
- Dove possibile i container docker utilizzano utenti non privilegiati (UID e GID non di root);
- Non viene fatto uso, se non dove strettamente necessario della modalità di esecuzione privilegiata dei container;
- Oltre alle immagini create da Opencity stessa per i propri applicativi, le immagini di progetti open source utilizzate vengono prelevate solo da registry *trusted*;
- Le immagini docker della piattaforma sono firmate con l'ausilio del software [SigStore](#) in modo che in ogni momento si possa verificarne l'integrità;
- Viene fatto uso dei docker secrets per il passaggio di informazioni sensibili all'interno dei containers;
- Viene utilizzato un Docker Socket Proxy per concedere l'accesso al socket di docker in modo più sicuro, rispetto all'accesso diretto al socket;
- Sulle applicazioni più critiche viene adottato un rate-limiting basato su IP sorgente;
- Mediante un middleware di Traefik tutti i container esposti su internet sono dotati di header di sicurezza per proteggere gli applicativi dai comuni attacchi di tipo XSS, click-jacking, code injection etc.
- Le configurazioni di TLS sono mantenute a livelli piuttosto restrittive (TLS12, sniStrict)
- Di fronte ad alcune applicazioni critiche come applicazioni che consentono la gestione di container via web (Portainer) viene utilizzata l'autenticazione Google mediante Traefik Auth Middleware, in modo da poter adottare facilmente 2FA;
- Di fronte ai servizi più sottoposti ad attacchi viene adottata la protezione di Cloudflare (CF Proxy);
- Tutta la parte dati di docker risiede in un volume dedicato (/var/lib/docker);

Rischio di perdita o distruzione

Il dato è protetto con un sistema di backup giornaliero che archivia i dati nel servizio S3 di AWS, che è disegnato per garantire una *durability* molto elevata.

In particolare il servizio RDS che costituisce lo strumento primario di archiviazione dei dati è sottoposto a una politica di backup giornaliera con retention di 20 gg e obiettivi di recovery compatibili con le esigenze dell'applicativo.

La gestione dei permessi di accesso è limitata alla sola-lettura ad eccezione dell'unico utente di livello applicativo che deve accedere ai dati in scrittura.

Danno accidentale o perdita di riservatezza

L'applicazione è progettata con una gestione dei permessi distribuita in Ruoli e Utenti in modo da limitare le operazioni di modifica dei dati ai soli profili necessari. Inoltre le operazioni che possono avere come effetto la cancellazione o la pubblicazione di dati particolarmente rilevanti richiedono una conferma esplicita dell'operazione. Per ulteriori dettagli si rende disponibile su richiesta la politica di controllo degli accessi.

Monitoraggio

- Monitoraggio Risorse

Le risorse dei server sono tenute sotto controllo mediante l'uso di metriche a livello di OS, prelevate tramite agenti distribuiti su ogni nodo e aggregate centralmente dove vengono attivati allarmi su soglie specifiche e realizzate dashboard di monitoraggio. Gli alert sono ricevuti H24 dall'area sistemi che interviene se necessario per liberare risorse o ampliare le risorse disponibili.

Le risorse dei container sono contenute mediante la configurazione di reserved resources e resource limits per ogni servizio messo in produzione; il monitoraggio costante di queste risorse mediante metriche esposte dal demone di docker stesso e alert appositi che ci avvisano del loro consumo, permettono di ridimensionare costantemente i singoli container e di conseguenza i nodi del cluster.

- Monitoraggio sicurezza realtime

Opencity ha adottato infine un sistema per il monitoraggio in tempo reale della sicurezza sui sistemi di produzione: tutti i log dei servizi di gestione dei sistemi (CloudTrail), i log del traffico di rete e del servizio DNS sono aggregati e inviati al servizio AWS GuardDuty che analizza costantemente il flusso di dati alla ricerca di comportamenti attività maligne o comportamenti non autorizzati o semplicemente anomali. Nel caso venga rilevato un attacco o un'attività potenzialmente maligna GuardDuty è in grado di allertare il team di Opencity mediante un apposito canale di allerta (SNS) attivo tutti i giorni, H24.

- Monitoraggio sicurezza periodico

A completamento dei sistemi di allerta realtime già citati, Opencontent pone in essere apposite misure periodiche per verificare l'efficacia della presente policy di sicurezza e sottoporla ad aggiornamenti periodici.

In particolare vengono verificati almeno una volta ogni anno:

1. la sicurezza delle connessioni TLS verso i principali endpoint di produzione;
2. La qualità degli header di sicurezza
3. L'aggiornamento delle policy di sicurezza e di backup

Queste attività sono organizzate e integrate nel sistema di gestione qualità dell'azienda e ne sfruttano l'architettura e gli strumenti aziendali.

Monitoraggio attività del sistema

I log sono inviati al servizio di centralizzazione dei log - Loki - mediante due punti di ingresso:

- Log dei container: i log dei container sono aggregati mediante il driver nativo di docker;
- Log dei nodi del cluster: tramite il software open source promtail vengono aggregati i log di ogni nodo del cluster;

Content Security Policy

I contenuti attivi presenti sulla piattaforma, come ad esempio JavaScript, CSS e ActiveX, rappresentano un pericolo per gli utenti e per i gestori delle pagine web poiché potrebbero essere manipolati dai cosiddetti Cross Site Scripting. Per fare sì che le pagine Internet possano essere utilizzate in modo esaustivo senza correre rischi, è stata introdotta la Content Security Policy (CSP). Questo standard di sicurezza, supportato dalla maggioranza dei browser moderni, ha l'obiettivo di difendere i siti web dagli attacchi cibernetici e, contemporaneamente, di proteggere gli utenti.

Durante la trasmissione di informazioni tramite Internet, tra i client e i server avviene uno scambio di dati mediante l'Hypertext Transfer Protocol (HTTP). Una delle componenti principali delle request e delle response sono gli header HTTP: questi campi vengono utilizzati per trasmettere parametri e argomenti, importanti per lo scambio dei dati tra emittente e ricevente, ossia tra client e server. Sono generalmente suddivisi in campi di richiesta e risposta e, ad esempio, possono contenere informazioni sul set di caratteri, sulla lingua e sui cookie. La CSP viene implementata in qualità di campo di intestazione della risposta. Ciò significa che il server fornisce le informazioni e il browser le elabora. Opencontent monitora in modo costante la CSP implementata nei propri sistemi in modo da garantire che risorse esterne, come javascript, immagini, css, siano eseguite solo dai domini autorizzati. Su richiesta la CSP può essere ampliata per permettere il caricamento da altri domini, le richieste in tal senso devono essere approvate dal CTO.

Protezione dei sistemi informativi durante gli audit test

Periodicamente Opencity si trova a gestire richieste di audit di sicurezza effettuate dai suoi Clienti di dimensioni maggiori e con team tecnici al loro interno più strutturati. Queste occasioni sono molto preziose per l'azienda, consentono una analisi approfondita da soggetti esterni che quindi possono contribuire a rilevare criticità o debolezze della piattaforma.

Queste attività possono costituire però anche un pericolo perché i servizi offerti sono erogati su un cluster condiviso e in modalità multi-tenant: gli audit quindi possono mettere a rischio la sicurezza o le performance del sistema anche se il tenant oggetto di audit non è ancora in produzione. Per evitare questi rischi, gli audit esterni seguono sempre queste regole concordate con il Cliente e l'azienda che effettua l'audit:

1. le richieste arrivano sempre alla Direzione che deve approvarle prima che vengano prese in considerazione.
2. vengono concordati l'ambito dei test tecnici di audit e la loro estensione in termini temporali;
3. i test vengono effettuati con l'accesso In sola lettura a software e dati. Se l'accesso In sola lettura non è sufficiente a ottenere le Informazioni necessarie, si propone all'azienda che compie l'audit la creazione di un ambiente distinto dal SaaS, per svolgere i test in sicurezza.
4. vengono identificati e concordati i tipi di richieste che verranno effettuate e se verranno usati strumenti automatici che compiono azioni massive: in tal caso si concorda un rate-limit al numero di richieste per unità di tempo;
5. si propone di eseguire il test al di fuori dell'orario lavorativo, per preservare al massimo la stabilità del sistema ed escludere che gli altri utenti ne possano subire conseguenze negative.
6. gli accessi vengono monitorati durante lo svolgimento del test, per esempio concordato uno specifico user-agent o un IP sorgente da cui proviene il traffico di test.
7. si concorda la ricezione con congruo anticipo di un avviso all'inizio e alla fine del test in modo da poter avvisare efficacemente il team di sviluppo, i sistemisti e il team di supporto.

Documento aggiornato al 17/12/2024

Gabriele Francescotto

Presidente

Opencontent SCARL

Via Kufstein 5 - 38121 Trento (TN) Italy

e-mail: info@opencontent.it

web : www.opencontent.it

Phone : +39 0461 917437

Mobile: +39 340 6714485