



CAPITOLATO TECNICO

**Acquisizione di un applicativo web per la gestione informatizzata degli adempimenti in ambito Privacy e Protezione dei Dati di
ATS Città Metropolitana di Milano**

Sommario

1	DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI E SIGLE	4
1.1	Definizioni generali legate alla Fornitura	4
1.2	Altre definizioni, abbreviazioni e sigle	5
2	PREMESSA	7
2.1	Scopo del documento	7
2.2	Finalità	7
2.3	Ambito della fornitura	7
2.4	Contesto normativo, tecnologico e operativo	8
2.5	Proprietà intellettuale e titolarità del codice sorgente	10
3	REQUISITI FUNZIONALI	11
3.1	Requisiti obbligatori generali del servizio	11
3.2	Requisiti obbligatori e opzionali specifici del servizio	13
4	REQUISITI NON FUNZIONALI	18
4.1	Requisiti organizzativi	18
4.2	Requisiti di security	18
4.3	Requisiti e vincoli tecnologici e infrastrutturali	19
4.4	Requisiti normativi	22
4.5	Requisiti di usabilità	22
4.6	Requisiti di migrazione	22
4.7	Requisiti di integrazione	23
5	PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E DELIVERY	24
5.1	Responsabilità	24
5.2	Strumenti di project management	24
5.3	Collaudo ed avvio in produzione	24
5.4	Servizi cloud	25
5.5	Governance e monitoraggio in produzione	26
6	DURATA DEL CONTRATTO E MODALITÀ DI CONCLUSIONE	27

7	FORMAZIONE	28
8	SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE	29
8.1	Manutenzione correttiva	29
8.2	Manutenzione normativa	30
8.3	Manutenzione evolutiva	30
9	SLA RICHIESTI E CRITERI DI MISURA	32
10	RIFERIMENTI DOCUMENTALI E NORMATIVI	33

1 Definizioni, abbreviazioni e sigle

1.1 Definizioni generali legate alla Fornitura

<i>Aggiudicatario</i>	Il Concorrente scelto dall'Ente appaltante per erogare le forniture ed i servizi coperti dal contratto.
<i>ATS</i>	ATS Milano Città Metropolitana, Ente appaltante e Cliente per il presente contratto.
<i>Concorrente</i>	Qualsiasi partecipante alla Gara di appalto per il presente contratto.
<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	Sono i Livelli di Servizio minimi contrattualmente richiesti. Definizione ed associato criterio di misura per la valutazione della qualità dei servizi che saranno erogati dall'aggiudicatario.
<i>Malfunzionamento bloccante</i>	Malfunzionamento (difetto, errore, anomalia) che rende totalmente o parzialmente non utilizzabili ad un utente una o più funzionalità del sistema.
<i>Malfunzionamento non bloccante</i>	Malfunzionamento (difetto, errore, anomalia) che non inibisce l'operatività di un utente del sistema; l'utente può ugualmente pervenire ai risultati attesi mediante l'utilizzo di altre funzionalità offerte dal sistema e senza eccessivo aggravio sulla sua operatività.
<i>Sistema di gestione dei ticket e Ticket</i>	Un ticket contiene una richiesta di assistenza o di manutenzione attraverso una delle modalità di accesso al servizio e ne traccia l'evoluzione. Il sistema di gestione dei ticket è un tool software che permette di gestire la base dati dei ticket, il flusso di ogni ticket e l'estrazione di misure per la verifica degli SLA.
<i>Manutenzione software correttiva</i>	Rimozione di eventuali malfunzionamenti delle procedure applicative segnalati dal Cliente o dall'aggiudicatario e verificatisi nell'ambito del corretto utilizzo dei programmi. Per malfunzionamento si intende una non conformità con quanto specificato nei manuali operativi o nelle specifiche tecniche / funzionali consegnate al Cliente.
<i>Manutenzione software normativa</i>	Comprende attività da svolgere per l'adeguamento del software applicativo al fine di adempiere ad obblighi di legge o a fronte di requisiti tecnici, informativi, funzionali e organizzativi che siano definiti da organismi normativi esterni alla struttura del Cliente (Stato, Ministeri, Regioni...).
<i>Manutenzione software evolutiva</i>	Comprende la modifica / aggiunta di funzioni o la parametrizzazione del software applicativo sulla base di specifici requisiti del Cliente.
<i>Manutenzione preventiva programmata</i>	Comprende interventi periodici e/o programmati per garantire il mantenimento del buon funzionamento del sistema informativo, attraverso il costante aggiornamento del software applicativo e di base.

1.2 Altre definizioni, abbreviazioni e sigle

<i>Sistema</i>	Con <i>sistema</i> si intende complessivamente l'insieme dei moduli applicativi, delle basi dati e delle interfacce, grafiche e di comunicazione, che costituiscono l'oggetto della presente Fornitura.
<i>Utente</i>	Con <i>utente</i> si intende un generico utilizzatore del sistema; ogni utente è caratterizzato da un proprio profilo ed ha la visibilità delle sole aree applicative connesse al proprio utilizzo del sistema.
<i>Software "orizzontale"</i>	Applicazioni software di uso generalizzato (general-purpose) adattabili alle esigenze di diversi settori commerciali. Si tratta di software commerciali con funzioni di utilità standard quali ad esempio: ERP, CRM, Knowledge and Content Management, Business Intelligence, sistemi di gestione documentale.
<i>Software "verticale"</i>	Applicazioni software con funzionalità specifiche di un determinato settore commerciale.
<i>Software proprietario</i>	Software privato, non libero di cui è possibile al beneficiario l'utilizzo sotto particolari condizioni (in relazione alla licenza) ma non ne è permessa la modifica, la condivisione, lo studio, la ridistribuzione o il reverse engineering.
<i>FP</i>	Function Point è una metrica utilizzata per esprimere la dimensione o misura delle funzionalità fornite da un prodotto software (secondo la metodologia IFPUG 4.3 ed eventuali versioni successive).
<i>PA</i>	Pubblica Amministrazione.
<i>Piattaforma Sintel</i>	Piattaforma di e-procurement di Regione Lombardia, istituita con lo scopo di realizzare un sistema di Intermediazione Telematica che supporti la Regione e tutte le PA della Lombardia nella realizzazione delle proprie gare.
<i>OE</i>	Operatore Economico.
<i>RL</i>	Regione Lombardia.
<i>Cloud computing</i>	Si indica un modello di erogazione di servizi offerti on demand da un aggiudicatario ad un cliente finale attraverso la rete Internet.
<i>SaaS</i>	Software as a Service. È un paradigma di servizio cloud attraverso il quale l'aggiudicatario di software applicativo sviluppa e gestisce un'applicazione web che mette a disposizione dei propri clienti via Internet.
<i>CSP</i>	Cloud Service Provider
<i>OWASP</i>	Open Web Application Security Project. Progetto open-source con l'obiettivo di realizzare linee guida, strumenti e metodologie per migliorare la sicurezza delle applicazioni.
<i>SPO</i>	Microsoft SharePoint Online.
<i>SIA</i>	Sistemi Informativi Aziendali.

<i>NDA</i>	Non Disclosure Agreement.
<i>DPA</i>	Data Protection Agreement.
<i>PC</i>	Personal Computer.
<i>AD</i>	Active Directory.
<i>CA</i>	Certification Authority.
<i>HA</i>	High Availability.
<i>SSO</i>	Single Sign On.
<i>QA</i>	Quality Assurance.
<i>VAPT</i>	Vulnerability Assessment & Penetration Test.
<i>DPO</i>	Data Protection Officer.
<i>ENISA</i>	European Union Agency for Cybersecurity.
<i>DPIA</i>	Data Protection Impact Assessment.

2 Premessa

2.1 Scopo del documento

ATS Città Metropolitana di Milano (d'ora in avanti, ATS) ha l'esigenza di individuare, tramite apposita Gara di Appalto, un Operatore Economico (OE) a cui affidare servizi realizzativi e di personalizzazione, oltre a quelli aggiuntivi e complementari nel seguito meglio dettagliati, di un applicativo software web-based dedicato alla gestione degli adempimenti normativi in ambito Privacy e Protezione dei Dati, conforme al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati 2016/679 (in breve: Regolamento UE 2016/679) e con D.Lgs. n. 196/03 s.m.i. (Codice in materia di protezione dei dati personali).

La Fornitura richiesta riguarda le attività di predisposizione di una soluzione applicativa web, disponibile in cloud in modalità SaaS, comprensiva delle personalizzazioni dedicate ad ATS e dei relativi servizi aggiuntivi di formazione utenti, assistenza tecnica, manutenzione ordinaria e straordinaria, hosting ed erogazione dell'applicazione web in cloud.

2.2 Finalità

La soluzione applicativa richiesta da ATS, comprensiva dei servizi realizzativi e aggiuntivi descritti nel presente documento, deve essere garantita dall'OE aggiudicatario attraverso le seguenti modalità:

- realizzazione di sviluppi e personalizzazioni di una soluzione applicativa esistente sul mercato e disponibile in licenza open source o in riuso o commerciale purché, in questo ultimo caso, i relativi costi di licenza siano necessariamente inclusi nella presente fornitura;
- erogazione di servizi aggiuntivi relativi a: formazione utenti interni, assistenza tecnica, manutenzione correttiva, preventiva programmata, normativa ed evolutiva, hosting ed erogazione dell'applicazione web in cloud in modalità SaaS.

2.3 Ambito della fornitura

La fornitura richiesta da ATS prevede integralmente quanto segue:

- predisposizione di una soluzione applicativa esistente sul mercato in licenza open source o in riuso o eventualmente basata su un prodotto commerciale purché, in questo caso, i relativi costi siano necessariamente inclusi nella fornitura e senza vincoli sul numero di licenze;
- copertura integrale di tutti i requisiti funzionali, non funzionali, tecnici, tecnologici ed operativi descritti nel presente Capitolato Tecnico;
- attività di formazione relativa all'utilizzo del sistema da parte delle diverse tipologie di utenza interna previste, sia presso la sede di ATS che eventualmente in teleconferenza;
- attività di assistenza tecnica e manutenzione correttiva, preventiva programmata, normativa ed evolutiva per garantire la continuità operativa a tutti gli utilizzatori del sistema a partire dal rilascio in produzione fino alla scadenza prevista dal contratto;
- a partire dalla data di sottoscrizione del contratto e per tutta la durata contrattuale, produzione di tutti i certificati digitali necessari per la gestione del sistema in ambito e validi per tutti gli ambienti operativi messi a disposizione di ATS in modalità cloud SaaS; tali certificati digitali dovranno essere intestati ad ATS ed emessi da una Certification Authority (CA) italiana pubblicamente riconosciuta;
- a partire dalla data di sottoscrizione del contratto e per tutta la durata contrattuale, servizio di hosting di una infrastruttura in cloud SaaS in linea con la normativa vigente che garantisca

- almeno due ambienti operativi indipendenti (collaudo, produzione) in Alta Disponibilità (High Availability cluster, HA);
- attività di migrazione, nel sistema in cloud, dei dati storici dell'attuale soluzione di gestione della Privacy di ATS secondo quanto indicato al requisito MIG1 – “Migrazione dati storici”;
 - supporto ad ATS e ai propri fornitori terzi per la messa a punto delle eventuali integrazioni applicative richieste;
 - attività di predisposizione, nella sottoscrizione Microsoft Azure DevOps di ATS, del repository del codice sorgente relativo a tutti gli sviluppi, personalizzazioni e integrazioni realizzate e dedicate ad ATS e al relativo caricamento di tutta la documentazione di progetto e di esercizio realizzata specificatamente per ATS;
 - attività connesse alla eventuale messa in riuso del codice sorgente realizzato specificatamente per ATS, ovvero relativo a tutte le personalizzazioni e integrazioni dedicate ad ATS, secondo quanto previsto dalle Linee Guida AgID e dai relativi allegati tecnici;
 - cessione perpetua del codice sorgente relativo a tutte le componenti funzionali sviluppate per ATS, delle personalizzazioni, delle configurazioni sistemistiche, della base dati integralmente nonché della documentazione tecnica e di esercizio prodotta specificatamente per ATS;
 - adeguato periodo di garanzia, proporzionato alla durata contrattuale, relativo al servizio di manutenzione correttiva per tutte le componenti funzionali realizzate specificatamente per ATS, valido a partire dalla relativa data di messa in produzione a valle di un positivo collaudo;
 - export dell'intera base dati, in un formato standard, aperto e documentato (attraverso metadati), senza oneri ed in ogni momento su richiesta di ATS e/o al termine del contratto.

2.4 Contesto normativo, tecnologico e operativo

Il sistema informativo richiesto da ATS prevede che tutte le componenti applicative e dati siano erogate in ambiente cloud, conformemente alla normativa vigente ed alle Linee Guida di AgID per la PA. Si fa presente che per quanto non espressamente richiamato nel presente documento, si rimanda alla normativa vigente relativa alla qualificazione dei servizi cloud per la PA.

La soluzione applicativa dovrà essere basata su tecnologie di cloud computing secondo il paradigma SaaS (Software as a Service). Si precisa che a partire dalla data di sottoscrizione del contratto la fornitura richiesta dovrà contemplare il servizio di hosting di una infrastruttura in linea con la normativa vigente ovvero, in considerazione delle caratteristiche tecnologiche richieste, la soluzione progettuale dovrà richiedere la disponibilità di risorse o infrastrutture integralmente a carico dell'aggiudicatario. L'aggiudicatario dovrà garantire la produzione di tutti i certificati digitali necessari per la gestione sicura dell'applicazione web erogata.

Con riferimento alle due circolari AgID n. 2 e n. 3 del 9 aprile 2018, l'acquisizione dei servizi in hosting dovrà soddisfare quanto indicato: “A decorrere dal 1° aprile 2019, le Amministrazioni Pubbliche potranno acquisire esclusivamente servizi IaaS, PaaS e SaaS qualificati da AgID e pubblicati nel Cloud Marketplace”.

A questo proposito ATS richiede che il servizio SaaS erogato dall'aggiudicatario venga “qualificato” da AgID e pubblicato nel proprio Cloud Marketplace. Tale attività potrà essere svolta anche successivamente all'aggiudicazione della Gara. Come indicato al link seguente:

https://cloud-italia.readthedocs.io/projects/cloud-italia-circolari/it/latest/circolari/SaaS/allegato_a_qualificazione_SaaS_v6.html

“*Requisiti per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA*”, la procedura di qualificazione AgID prevede che l’aggiudicatario dichiari esplicitamente la rispondenza del servizio erogato a tutti i requisiti indicati nella circolare sulla qualificazione dei servizi SaaS. La compilazione della auto-dichiarazione (self-assessment) dovrà essere effettuata sul portale dedicato di AgID. Alternativamente è richiesto che l’aggiudicatario sia in possesso della certificazione secondo lo standard ISO/IEC 27001 estesa con i controlli degli standard ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018. Tale certificazione dovrà essere stata rilasciata da organismi nazionali di accreditamento riconosciuti dalla Unione Europea. Ciò è volto ad assicurare che l’aggiudicatario abbia adottato misure tecniche ed organizzative volte a minimizzare il rischio di perdita di integrità (anche accidentale) dei dati, di accesso non autorizzato, di trasmissione non sicura, di illecita diffusione, di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. L’aggiudicatario dovrà, in sintesi, mettere a disposizione di ATS una soluzione tecnologica ed operativa che garantisca il rispetto dei previsti obiettivi di sicurezza, dal punto di vista della confidenzialità, integrità e disponibilità dei dati trattati.

L’aggiudicatario dovrà dare evidenza ad ATS di eventuali altri soggetti o subfornitori che concorrano all’erogazione del servizio di cloud hosting e quindi al trattamento dei dati. In particolare, il gestore dei servizi cloud (CSP, Cloud Service Provider) scelto dall’aggiudicatario dovrà essere “*qualificato*” secondo quanto previsto da AgID. Il CSP dovrà garantire la tutela dei dati personali trattati e la loro conservazione su data center collocati esclusivamente nel territorio italiano.

Considerando i dati in ambito alla presente fornitura come **ordinari**, il CSP scelto dall’aggiudicatario dovrà essere aderente ai requisiti espressi dal **Regolamento** per i servizi cloud, pubblicato da AgID a dicembre 2021 con determinazione 628/2021. Tale Regolamento definisce i requisiti minimi per le infrastrutture digitali, le caratteristiche e le modalità di qualificazione e migrazione dei servizi cloud in relazione alla classificazione dei dati trattati.

I criteri per la qualificazione dei servizi cloud delle PA previsti da AgID devono essere integrati da quelli ulteriori previsti dall’Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) nell’Allegato 1 della determina 307 del 18/01/2022, con particolare riferimento all’allegato C “*Requisiti per la qualificazione dei servizi Cloud per la Pubblica Amministrazione*”.

È compito di ATS verificare l’effettivo rispetto delle dichiarazioni prodotte in sede di qualificazione dall’aggiudicatario, che ne risponde penalmente. In caso di servizi non conformi a quanto dichiarato dall’aggiudicatario, ATS è tenuta a segnalare la circostanza ad AgID che, in caso di esito confermativo dell’apposita verifica, procederà alla revoca della qualificazione.

La responsabilità risarcitoria a fronte di eventuali danni, economici e/o di immagine, causati da violazioni agli obiettivi di sicurezza previsti da ATS è disciplinata all’interno nel documento “*Capitolato Speciale di Appalto*”. Occorre fare riferimento a tale documento per la descrizione esaustiva delle clausole, delle responsabilità e delle azioni contrattuali previste a carico dell’aggiudicatario in relazione alla eventuale perdita, all’illecita diffusione dei dati trattati e gestiti nel cloud ed all’interruzione del servizio erogato. Si ricorda che nella nomina dell’aggiudicatario a Responsabile al Trattamento Esterno dei dati (Regolamento UE 2016/679) saranno indicati i compiti, gli obblighi e le responsabilità contrattuali previsti da ATS.

Per una copertura completa dei requisiti richiesti in ambito di servizi cloud occorre fare riferimento alla normativa nazionale vigente ed a quanto indicato al capitolo 5 “*Progettazione, realizzazione e delivery*”.

Al fine di permettere ad ATS di valutare l'efficacia del servizio SaaS erogato, l'aggiudicatario dovrà rendere disponibile ad ATS strumenti idonei di monitoraggio, di Quality Assurance (QA), di Release Management e di accesso alle basi dati dell'applicativo, oltre che consentire di effettuare verifiche periodiche di conformità alla normativa in materia di privacy, sicurezza e accessibilità.

L'aggiudicatario dovrà inoltre rendere disponibile ad ATS una soluzione integrata con gli strumenti Microsoft Azure DevOps per la gestione del software realizzato, con metodologia Agile, specificatamente per ATS.

Si sottolinea che ogni passaggio in produzione di software sviluppato dall'aggiudicatario e di ogni personalizzazione dedicata ad ATS, dovrà essere necessariamente condiviso e concordato con i referenti di progetto di ATS.

L'utilizzo delle funzionalità del sistema informativo dovrà essere possibile attraverso i più diffusi browser Internet senza la necessità di installazione di software specifico (plug-in) sulle postazioni di lavoro, l'accesso ai dati ed alle funzionalità applicative sarà possibile solo agli utenti abilitati in funzione dei previsti livelli e profili di accesso.

Ai fini del corretto dimensionamento del sistema e del servizio cloud in ambito al presente Capitolato Tecnico, di seguito sono forniti alcuni dati relativi agli utilizzatori ed ai volumi documentali previsti:

- Numero utenti interni ATS: (potenzialmente) illimitati;
- Numero di utenti esterni: nessuno;
- Soggetti autorizzati e Responsabili interni: attualmente circa 1800;
- Volumi documentali previsti: non è possibile fornire una quantificazione a priori.

Le performance del sistema erogato dovranno essere in ogni caso adeguate all'effettivo numero di accessi concorrenti che si avranno a regime ed all'eventuale aumento dei dati trattati. L'applicazione web dovrà prevedere l'espandibilità del numero di utenti e garantire la scalabilità delle risorse cloud per gestire efficacemente anche potenziali condizioni di picco delle attività, degli accessi e del trattamento dei dati.

In ogni caso l'accesso e la fruibilità del sistema non dovrà essere numericamente limitato e la variazione in aumento della quantità di utenti non dovrà prevedere oneri aggiuntivi per l'Agenzia.

2.5 Proprietà intellettuale e titolarità del codice sorgente

Tutto il software sviluppato *ad hoc* per ATS e le personalizzazioni realizzate dall'aggiudicatario per ATS, unitamente a tutte le relative successive modifiche ed a tutta la documentazione tecnica e di esercizio prodotta specificatamente per ATS, dovranno intendersi di proprietà intellettuale di ATS con la facoltà dell'Agenzia di poter cedere in riuso tali componenti funzionali ad altre PA che ne dovessero fare richiesta, indicando specificatamente le dipendenze dal software commerciale eventualmente utilizzato.

Nella messa in riuso del codice sorgente sviluppato specificatamente per conto di ATS dovranno essere indicate tutte le dipendenze dal software proprietario eventualmente offerto in licenza commerciale con la presente procedura.

3 Requisiti Funzionali

Si sottolinea che, per completezza, sono da considerarsi parti integranti della presente specifica funzionale tutti i riferimenti tecnici e tecnologici, bibliografici, documentali e normativi referenziati all'interno del presente documento.

I requisiti funzionali sono tutti da considerarsi “*obbligatorî*” (ovvero, ATS li ritiene indispensabili per l'avvio del sistema in produzione). I requisiti funzionali “*secondari*” (ovvero, che potranno essere rilasciati dall'aggiudicatario in tempi successivi, previo accordo con ATS) sono opportunamente evidenziati nel documento col testo “**Requisito Opzionale**”.

3.1 Requisiti obbligatori generali del servizio

<i>GEN1</i>	<i>Console di amministrazione</i>
	<p>Il sistema deve prevedere una console di gestione dedicata agli amministratori per svolgere le necessarie attività di configurazione lato back-office, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • creazione, configurazione, profilazione e gestione delle diverse tipologie di ruoli a livello utente (preferibilmente numero illimitato); • configurazione permessi e funzioni di competenza di uno specifico ruolo utente; • configurazione di tutte le proprietà degli oggetti gestiti dall'applicazione; • configurazione dei template di reportistica; • configurazione degli alert di notifica; • consultazione dei log applicativi.
<i>GEN2</i>	<i>I&A utenti</i>
	<p>Il sistema deve consentire l'identificazione e l'autenticazione (I&A) di utenti interni ad ATS.</p> <p>Gli utenti interni ad ATS devono poter accedere al sistema tramite le credenziali del dominio Azure Active Directory (AD) di ATS.</p> <p>Il sistema deve gestire ruoli e gruppi di utenti, per poter configurare i corretti privilegi di accesso ai dati ed alle funzionalità dell'applicativo ovvero garantire (fare riferimento a GEN4 “<i>Ruoli utente</i>”):</p> <ul style="list-style-type: none"> • la suddivisione degli operatori per profili di accesso e abilitazione alle funzioni del servizio in base ai ruoli ad essi associati; • la possibilità di circoscrivere e limitare la visibilità e la modificabilità dei dati per singoli utenti o gruppi di utenti.
<i>GEN3</i>	<i>Single Sign On (SSO)</i>
	<p>Il sistema deve permettere a tutti gli utenti di ATS l'accesso alle relative funzionalità e risorse in modalità Single Sign On (SSO) inserendo una sola volta le proprie credenziali di accesso, senza richiedere ulteriori richieste di autenticazione nel passaggio da un contesto applicativo all'altro, accedendo a tutte le aree dell'applicativo, ai moduli ed alle funzionalità per cui l'utente è autorizzato.</p>

La funzionalità di SSO deve essere garantita a tutti gli utenti autorizzati di ATS attraverso l'integrazione e la sincronizzazione con i meccanismi di Azure AD del dominio ATS al fine di consentire l'accesso all'applicativo con le stesse credenziali di dominio utilizzate per accedere alla propria postazione di lavoro (PdL).

<i>GEN4</i>	<i>Ruoli utenti</i>
	<p>Il sistema deve permettere la definizione personalizzata dei ruoli utente. Oltre al ruolo Amministratore, da assegnare agli utenti coinvolti nella gestione di back-office che possono gestire tutte le funzionalità e le informazioni della piattaforma, deve essere possibile definire altri ruoli specifici con diversi livelli di accesso ai dati e alle funzioni.</p> <p>Il sistema deve permettere la definizione personalizzata dei ruoli e relativi permessi associati, con possibilità di nomina e revoca delle persone autorizzate al trattamento (Responsabili del Trattamento) e del Responsabile della Protezione dei Dati (RDP o DPO).</p>

<i>GEN5</i>	<i>Stampe, ricerca e reportistica</i>
	<p>Il sistema deve implementare le seguenti funzionalità applicate ai diversi contesti d'uso descritti nel documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestione delle stampe; • strumenti e filtri di ricerca; • navigazione e consultazione dei dati nel rispetto dei diritti di accesso attribuiti ai singoli utenti; • ricerca degli allegati tramite metadati (tag) associati; • export dei dati e dei documenti nei formati standard maggiormente diffusi (ad esempio: CSV, TXT, PDF, ...); • generazione report relativi a ciascuna categoria di dati e procedure gestiti; • generazione automatica di "alert". <p>In ragione della natura web-based dell'applicazione software richiesta, il sistema deve garantire la possibilità di effettuare stampe ed estrazioni dati da qualunque postazione di lavoro ed in modo autonomo da parte di ogni operatore ATS.</p>

<i>GEN6</i>	<i>Caricamento dei documenti</i>
	<p>Il sistema deve permettere il caricamento di documenti nei formati più diffusi.</p> <p>Tutti i file di produzione "esterna" devono essere compatibili con i software open source più in uso (ad esempio Open Office) nella versione più aggiornata disponibile. Il sistema deve dare la possibilità di caricare file (per esempio, PDF) che siano accessibili soltanto agli utenti con uno specifico profilo.</p>

<i>GEN7</i>	<i>Integrazione moduli applicativi</i>
	Il sistema deve garantire l'integrazione tra tutti i moduli software costituenti.

Il sistema deve prevedere l'utilizzo di un'unica base dati nella quale confluiscono, perfettamente integrate tra loro, tutte le informazioni gestite dall'applicazione.

Per integrazione si intende assenza completa di archivi duplicati: l'inserimento e la modifica di un dato deve avvenire una sola volta nel "modulo" di pertinenza e valere anche per gli altri, garantendo unicità e correttezza.

<i>GEN8</i>	<i>Univocità, disponibilità e storicizzazione dei dati</i>
	<p>Il sistema deve garantire l'univocità di qualsiasi informazione all'interno della base dati. Le informazioni rilevanti devono essere storicizzate, per ciascuna registrazione deve essere rilevabile la data di validità.</p> <p>Il sistema deve consentire la disponibilità in tempo reale di tutti i dati inseriti dagli operatori di back-office a tutti i moduli che li utilizzano.</p> <p>Il sistema deve avere funzioni di archiviazione e storicizzazione dei dati, fondamentali per un eventuale riesame o verifica (ad esempio, storicizzare l'analisi dei rischi permette di risalire alla fotografia dell'analisi dei rischi fatta in precedenza, permettendo di avere la situazione "sotto controllo").</p>

<i>GEN9</i>	<i>Tracciamento delle attività</i>
	<p>Il sistema deve garantire il completo tracciamento (log) di tutti gli accessi e tutte le operazioni / eventi / anomalie che si verificano sul sistema (per opera o meno di utenti o altri automatismi / procedure informatiche).</p>

<i>GEN10</i>	<i>Gestione reportistica</i>
	<p>Il sistema deve consentire la generazione e l'export di report dedicati. I report devono poter essere estratti in formato aperto (ad esempio: .csv, .ods, pdf elaborabile, ...).</p> <p>Il sistema deve offrire funzionalità di dashboard e reportistica per la valutazione ed il monitoraggio del servizio. In particolare, il sistema deve poter fornire una visione generale della situazione aziendale, mostrando informazioni quali: anagrafiche, numero di trattamenti gestiti e degli asset, analisi di rischio effettuate, audit impostati e registro dei consensi gestiti. Oltre a questi dati il sistema deve dare la possibilità di monitorare i trattamenti e gli audit in scadenza ed eventuali data breach comunicati.</p> <p>Il sistema deve garantire inoltre warning che evidenzino incongruenze e mancanze nelle relazioni tra i dati inseriti e gli obblighi normativi.</p>

3.2 Requisiti obbligatori e opzionali specifici del servizio

<i>PRVI</i>	<i>Mappatura e Gestione Anagrafiche</i>
	<p>Il sistema deve gestire la mappatura della struttura organizzativa di ATS con il dettaglio dei ruoli e delle responsabilità al fine di supportare il flusso di lavoro delle attività di compliance privacy.</p> <p>Il sistema deve consentire la gestione delle seguenti anagrafiche di ATS:</p>

- anagrafica del personale (ad esempio, responsabili interni, esterni, eventuali titolari, contitolari e designati, amministratori di sistema, soggetti autorizzati, ...);
- anagrafica delle risorse (asset) a supporto dei processi con correlazione alle attività di trattamento (ad esempio, basi dati, strumentazione, dispositivi personali, ...);
- anagrafica dei ruoli e delle qualifiche mediante gestione dell'organigramma e della relazione tra i ruoli (gerarchici e di responsabilità);
- anagrafica delle Unità Organizzative;
- anagrafica dei trattamenti;
- anagrafica delle categorie di dati trattati;
- anagrafica dei periodi di conservazione;
- anagrafica delle organizzazioni coinvolte nelle attività di trattamento dei dati (fornitori, soggetti terzi);
- anagrafica delle sedi e degli uffici;
- anagrafica degli applicativi software;
- anagrafica delle minacce o fonti di rischio;
- anagrafica di tutte le misure di protezione e sicurezza;
- anagrafica delle attività di controllo/rimedi (ad esempio, gestiti nelle attività audit).

Il sistema deve gestire (creare, modificare, associare) le associazioni/correlazioni tra tutte le entità definite e censite (ad esempio: correlazione tra applicativi/componenti IT e soggetti, ovvero persone fisiche).

Il sistema deve consentire il popolamento iniziale delle anagrafiche (ad esempio: tramite importazione di dati da file di tipo testuale o CSV, oppure con integrazione tramite web-service, API, o viste su DB).

<i>PRV2</i>	<p><i>Registro delle attività di trattamento dei dati</i></p> <p>Il sistema deve gestire la raccolta e la formalizzazione del registro delle attività di trattamento per ciascun responsabile del trattamento dei dati e con gestione della storicizzazione.</p> <p>Il sistema deve permettere la redazione del registro delle attività di trattamento tramite l'utilizzo di percorsi guidati (<i>wizard</i>) che facilitino l'inserimento delle attività oggetto di trattamento.</p> <p>Il sistema deve mettere a disposizione dell'utente, in base ai profili autorizzativi relativi al proprio livello di responsabilità, una console mediante la quale effettuare operazioni sia su attività oggetto di Trattamento che sul Registro dei Trattamenti. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • inserimento, modifica, ricerca mediante filtri di attività di trattamento; • inserimento, modifica, ricerca mediante filtri del registro di trattamento; • generazione del registro delle attività di trattamento del Titolare; • generazione del registro delle attività di trattamento del Contitolare; • generazione del Registro dei trattamenti dei Responsabili Esterni di ATS (Titolare); • generazione del Registro dei trattamenti ATS come Responsabile Esterno; • generazione del registro delle attività di trattamento del Responsabile interno/designato;
-------------	---

- generazione del registro delle attività di trattamento per unità operativa / struttura Dipartimentale;
- possibilità di inserimento di trattamenti “in bozza” per condurre valutazioni di impatto/ analisi di rischio prima della sua attivazione/conferma definitiva;
- generazione di un registro parziale, ovvero relativo ai soli trattamenti selezionati;
- possibilità di visualizzare informazioni all’interno dello storico di ogni singolo trattamento (tutte le operazioni che lo vedono coinvolto) con la possibilità di produrre report dello status del trattamento stesso;
- esportazione del registro e di tutta la documentazione che si viene a predisporre e generare internamente (in particolare, nei formati Excel, pdf o secondo il formato più indicato per ogni tipologia di documento). In particolare, viene richiesta una formattazione del layout che rispetti la struttura organizzativa di ATS con evidenza dei trattamenti di competenza di ogni singola unità operativa (anche in caso di condivisione degli stessi trattamenti);
- configurazione, attivazione, disattivazione di un trattamento;
- definizione delle relazioni tra un trattamento e le varie organizzazioni o gruppi di responsabilità interni/esterni all’Agenzia;
- definizione delle misure di sicurezza relative ad un trattamento sia in modo diretto e sia in associazione ad entità (ad esempio: asset) ad esso correlata.
- generazione delle informative della Privacy legate ad un trattamento e relativa generazione di documentazione necessaria ai vari processi. In particolare, è richiesta la possibilità di generare informative specifiche contestualmente a quanto viene inserito nel Registro.

Il sistema deve consentire di organizzare il Registro e la struttura dei vari elenchi delle attività di Trattamento nella modalità il più possibile conforme a quella che è l’organizzazione interna di ATS (ad esempio: schema ad albero/unità). Secondo questo requisito, l’entità su cui si basa la generazione del registro, viene ad essere la struttura o l’unità organizzativa designata. Sarà così possibile che una o più strutture abbiano un trattamento condiviso.

<i>PRV3</i>	<i>Analisi dei rischi</i>
	<p>Il sistema deve consentire l’analisi e la valutazione dei rischi del Trattamento attraverso il censimento delle potenziali minacce per i diritti e le libertà degli interessati, garantendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l’analisi dei rischi (valutazione del contesto e censimento di rischi e minacce); • la valutazione dei rischi (calcolo di probabilità e magnitudo per rischi censiti) • il relativo piano di mitigazione del rischio (applicazione di misure di sicurezza che abbattano uno o entrambi i coefficienti di rischio). <p>Il sistema deve prevedere la possibilità di configurare un catalogo di Minacce e Misure di sicurezza personalizzato. Le misure di sicurezza devono essere correlabili con le Minacce. Il sistema deve supportare l’utente nella valutazione dell’adeguatezza delle misure di sicurezza implementate.</p> <p>Entrambe le tipologie sopra indicate devono essere configurabili e gestibili mediante opportuni cruscotti dedicati.</p>

	<p>Il sistema deve permettere la definizione di correlazioni tra gli asset IT e una o più misure di sicurezza, al fine di definire le misure di sicurezza tecniche che vanno a presidiare una o più attività di trattamento.</p> <p>Si sottolinea che il sistema deve consentire un'analisi dei rischi per ogni singolo trattamento dei dati personali, utilizzando metodologie già diffuse e consolidate (ad esempio: metodologia ENISA).</p>
PRV4	<p><i>Valutazione di impatto sulla protezione dei dati (DPIA)</i></p> <p>Il sistema deve supportare l'utente nella redazione della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati, per quei trattamenti di dati personali che presentano un rischio intrinseco elevato. Deve inoltre supportare l'utente durante il DPIA nella valutazione dell'adeguatezza delle misure di sicurezza implementate.</p> <p>Si richiede che il sistema consenta di generare un Registro delle valutazioni di impatto. Il Registro deve poter essere esportato nei formati standard maggiormente diffusi (ad esempio: CSV, PDF, ...).</p>
PRV5	<p><i>Registro delle richieste degli interessati.</i></p> <p>Il sistema deve registrare tutte le diverse richieste ricevute da parte degli interessati (ad esempio, richiesta per la cancellazione dei dati, portabilità dei dati, ...).</p> <p>Si richiede che il sistema consenta di generare un Registro delle Richieste degli interessati. Il Registro deve poter essere esportato nei formati standard maggiormente diffusi (ad esempio: CSV, PDF, ...).</p> <p>Si richiede un sistema di monitoraggio "attivo" (ad esempio mediante un sistema di alert) relativo ad ognuna delle suddette richieste.</p>
PRV6	<p><i>Registro delle violazioni (Data Breach)</i></p> <p>Il sistema deve consentire la registrazione dell'evento che comporta la violazione dei dati personali e la valutazione della sua gravità.</p> <p>Il sistema deve prevedere all'interno del modulo dedicato ai Data Breach la funzionalità di Analisi del Rischio Data Breach mediante metodologie già diffuse e consolidate (ad esempio: metodologia ENISA).</p> <p>Il sistema deve consentire la gestione di un Registro dei Data Breach, con possibilità di esportarlo nei formati standard maggiormente diffusi (ad esempio: CSV, PDF, ...).</p> <p>Il sistema deve permettere la generazione della notifica verso il Garante e la comunicazione agli interessati.</p>
PRV7	<p><i>Workflow approvativo del Trattamento – Requisito Opzionale</i></p> <p>Si richiede che il sistema gestisca un workflow di tipo approvativo nei seguenti processi decisionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A fronte di un inserimento di una nuova attività di trattamento da parte di un Delegato, si richiede un parere/visto al proprio Responsabile.

	<ul style="list-style-type: none"> • Il Responsabile effettua una Valutazione di Impatto e chiede la verifica al DPO. <p>All'interno del workflow approvativo si richiede che il sistema notifichi mediante comunicazione attraverso e-mail ai soggetti interessati.</p>
<i>PRV8</i>	<i>Audit</i>
	<p>Il sistema deve consentire al suo interno la funzionalità di Audit per verificare la conformità al Regolamento UE 2016/679 della struttura organizzativa del Titolare attraverso opportuni piani di verifica.</p>
<i>PRV9</i>	<i>FAD – Requisito Opzionale</i>
	<p>Il sistema deve comprendere un modulo di formazione a distanza fruibile direttamente dall'applicativo stesso, che sia accreditabile presso la regione di competenza per il rilascio dei crediti formativi (ECM).</p> <p>Il piano di formazione deve poter essere configurabile (documenti, video) oltre che poter prevedere processi di questionari con punteggi relativi e produzione di attestati di conseguimento crediti.</p>
<i>PRV10</i>	<i>Notifiche</i>
	<p>Il sistema deve prevedere le seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Invio di notifica agli autorizzati sulla generazione degli accordi; • Invio di notifica sulla generazione degli accordi per i designati; • Invio di notifica sulla generazione degli accordi per gli amministratori di sistema; • Invio di notifica sulla scadenza degli accordi ai responsabili di trattamento. • Invio di notifica in caso di inserimento di un Data Breach; • Invio di notifica in caso di esecuzione di una Valutazione di Impatto; • Invio di notifica in caso di completamento di un Audit.

4 Requisiti non funzionali

Le attività connesse alla fornitura richiesta nel presente Capitolato Tecnico dovranno essere condotte dall'aggiudicatario anche nel rispetto di vincoli e requisiti non strettamente funzionali, riguardanti in particolare la qualità, la sicurezza e l'operatività e l'organizzazione del servizio erogato.

4.1 Requisiti organizzativi

<i>ORG1</i>	<i>SPOC (Single Point of Contact)</i>
	<p>Al fine di rendere più efficaci le comunicazioni tra ATS e aggiudicatario, quest'ultimo dovrà individuare e comunicare ad ATS, fin dalle prime fasi di analisi e durante tutte le fasi operative, un referente unico di contatto (SPOC) per tutta la durata del contratto.</p> <p>Tra SPOC dell'aggiudicatario e referenti di progetto ATS dovranno essere condivisi e concordati tutti gli interventi applicativi, sistemistici e manutentivi, sia in fase di sviluppo che di esercizio.</p> <p>Lo SPOC individua la responsabilità per l'accesso lato aggiudicatario alle eventuali informazioni confidenziali trattate dal sistema, nel rispetto integrale di tutti i vincoli di sicurezza e qualità definiti nel presente documento.</p>
<i>ORG2</i>	<i>Assistenza tecnica qualificata</i>
	<p>A seconda della tipologia di intervento richiesto, l'operatore economico metterà a disposizione di ATS un proprio servizio di assistenza tecnica specialistica in grado di intervenire efficacemente, eventualmente anche attraverso work-around temporanei, nonché tempestivamente in funzione del livello di gravità del malfunzionamento</p>

4.2 Requisiti di security

<i>SEC1</i>	<i>Sicurezza logica, fisica e organizzativa</i>
	<p>Dato il grado di confidenzialità delle informazioni gestite dal sistema, l'operatore economico dovrà garantire tutte le misure di sicurezza logica (riservatezza, integrità, disponibilità dei dati) e organizzativa per garantire il rispetto della normativa vigente, tenendo conto delle best practices di sicurezza informatica.</p> <p>A tutela del patrimonio informativo dell'Agenzia e della continuità del servizio, l'aggiudicatario dovrà indicare quali strategie di disaster recovery e quale piano di business continuity intende adottare durante tutto il periodo contrattuale.</p>
<i>SEC2</i>	<i>Privacy</i>
	<p>Fare riferimento alla normativa sulla privacy secondo quanto riportato al capitolo "Riferimenti documentali e normativi" del presente documento.</p> <p>Le prestazioni oggetto della presente fornitura devono essere in particolare conformi al Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR, General Data Protection Regulation – Regolamento UE 2016/679) e alla vigente normativa nazionale di cui al D. Lgs. N. 196/03 novellato dal D.Lgs. n. 101/2018 e successive modifiche.</p> <p>L'aggiudicatario sarà designato come Responsabile Esterno al trattamento dei dati e conseguentemente assoggettato a tutti gli obblighi previsti dalla normativa di riferimento</p>

Al termine del contratto oppure in qualsiasi momento su esplicita richiesta del Titolare (ATS), i dati in possesso dell'aggiudicatario e di eventuali subfornitori dovranno essere "consegnati" ad ATS mediante processo di export (si veda nel dettaglio la sezione MIG1) e, successivamente cancellati solo a seguito di accordi e termini relativi concordati con ATS, in qualunque forma essi siano detenuti.

<i>SEC3</i>	<i>GDPR (General Data Protection Regulation) – Regolamento UE 2016/679</i>
	Le prestazioni oggetto della presente fornitura dovranno essere conformi al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR, General Data Protection Regulation – Regolamento UE 2016/679) e alla normativa italiana vigente in materia di protezione (D.lgs. n. 101/2018).

<i>SEC4</i>	<i>Protocollo HTTPS</i>
	Il software applicativo, oggetto della fornitura, deve essere fruibile dai client esclusivamente mediante protocollo HTTPS. L'operatore economico deve provvedere alla fornitura ed al rinnovo dei certificati necessari per il corretto funzionamento del sistema. Ogni certificato fornito dovrà essere emesso da una Certification Authority pubblicamente riconosciuta ed intestato ad ATS.

<i>SEC5</i>	<i>Accordi di Non Divulgazione (NDA) e di Trattamento dei Dati (DPA)</i>
	L'operatore economico dovrà garantire la non divulgazione delle informazioni sensibili trattate dal sistema a cui avrà accesso nel corso delle fasi di progettazione, sviluppo, avviamento e manutenzione del sistema. Tali accordi (Non Disclosure Agreement, NDA) dovranno valere anche dopo la conclusione della presente fornitura. L'operatore economico dovrà garantire il rispetto di accordi specifici sul trattamento e la protezione dei dati (Data Protection Agreement, DPA), personali e sensibili secondo la normativa vigente, con cui verrà in contatto nel corso delle attività

<i>SEC6</i>	<i>Audit e Monitoraggio</i>
	ATS si riserva la facoltà di sottoporre ad audit e monitoraggio tutte le attività del servizio e in particolare relative al trattamento delle informazioni sensibili effettuate dall'operatore economico e dal personale di cui esso intende avvalersi, per tutta la durata del contratto di fornitura.

4.3 Requisiti e vincoli tecnologici e infrastrutturali

<i>TEC1</i>	<i>Accesso web</i>
	Le funzionalità messe a disposizione dal sistema devono essere raggiungibili dagli utenti, attraverso l'accesso alla rete Internet, col solo utilizzo di un browser, senza limitazioni di accessi concorrenti. Si sottolinea quindi che la fruizione delle informazioni tramite internet non deve richiedere l'installazione sui PC dei convenzionati di componenti aggiuntivi oltre ad un web browser.

Lato client, il sistema deve essere conforme alle normative nazionali in tema di accessibilità dei sistemi informatici. Il rispetto dei requisiti di accessibilità verrà verificato da ATS in fase di collaudo, riservandosi la facoltà di subordinare la valutazione del progetto al parere di una o più associazioni a tutela di disabilità di vario genere.

Il sistema informativo deve rispettare in particolare i requisiti tecnici di accessibilità riportati nell'Allegato A del Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 e successive modifiche. Una particolare attenzione deve essere prestata ai temi di accessibilità, secondo quanto previsto dalle più recenti linee guida AgID in tema di design di siti web.

La progettazione del portale deve garantire la conformità massima ai requisiti del W3C (priorità 3, AAA) ed il rispetto delle linee guida W3C.

Non deve essere richiesta l'installazione o l'utilizzo di componenti aggiuntivi (come ad esempio: plug-in, componenti ActiveX, java applet, DLL, ...) né si devono rendere necessarie configurazioni particolari sulle impostazioni dei browser o dei sistemi operativi dei client.

L'applicazione deve poter essere utilizzata anche in mobilità, attraverso tablet e smartphone delle piattaforme più comuni (ad esempio, iOS, Android, ...).

TEC2	<i>Interfaccia web</i>
	<p>Le funzionalità messe a disposizione dal sistema devono poter essere fruibili dagli utenti con tutti i principali browser presenti sul mercato, garantendo la corretta rappresentazione dei contenuti da parte dei motori di rendering utilizzati.</p> <p>Più nel dettaglio, a seconda del dispositivo operativo utilizzato dall'utente, deve essere garantita la compatibilità con i seguenti sistemi operativi e browser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • piattaforma desktop: Windows, OS X, Linux; • piattaforma mobile: IOS e Android (per le funzionalità dedicate al Cittadino); • Edge, Chrome; <p>nelle versioni che i rispettivi vendor garantiranno dal punto di vista del supporto per tutto il periodo della validità contrattuale del presente capitolato.</p> <p>Per una rapida visualizzazione delle pagine web, il sistema dovrà garantire un peso pagina web ottimizzato dal punto di vista della dimensione.</p> <p>Le interfacce grafiche esposte dal servizio devono essere “responsive”, quindi in grado di adeguarsi alle esigenze di visualizzazione dei dispositivi mobile, ovvero riducendo al minimo la necessità per l'utente di scorrere o ridimensionare le pagine adattando la dimensione delle immagini ed in generale di tutti i contenuti a larghezza fissa alla risoluzione e alle dimensioni dello schermo visualizzante.</p> <p>La presentazione delle pagine web deve essere realizzata in HTML5, deve essere omogenea in tutti i contesti con modalità di navigazione quanto più ricorrenti per facilitare l'utente nell'accesso ai contenuti o servizi di interesse.</p> <p>Il sistema nel suo complesso deve utilizzare meccanismi di “url rewrite” o implementare un meccanismo di “smart URL” per generare URL di navigazione parlanti.</p>

TEC3	<i>Infrastruttura applicativa e scalabilità</i>
	<p>Il sistema deve essere raggiungibile attraverso la rete internet e deve essere realizzato esclusivamente con architettura software web e quindi funzionare correttamente senza l'utilizzo di alcun componente software aggiuntivo sul client ma solo con l'ausilio di un browser.</p> <p>Le funzionalità messe a disposizione dal sistema devono poter essere fruibili dagli utenti con i principali browser presenti sul mercato (Microsoft Edge e Google Chrome), garantendo la corretta rappresentazione dei contenuti da parte dei motori di rendering utilizzati.</p> <p>Le interfacce grafiche esposte dal servizio devono essere “responsive”, quindi in grado di adeguarsi alle esigenze di visualizzazione dei dispositivi mobile.</p> <p>La presentazione delle pagine web deve essere realizzata in HTML5.</p> <p>Non deve essere necessaria l'installazione o l'utilizzo di componenti aggiuntivi (come ad esempio plug-in, componenti ActiveX, java applet, dll, ...) con la sola eventuale eccezione della funzionalità di firma digitale attraverso dispositivi collegati al client. L'applicativo non deve richiedere configurazioni particolari sulle impostazioni dei browser o dei sistemi operativi dei client: deve funzionare in maniera ottimale con qualsiasi configurazione.</p> <p>L'aggiudicatario deve garantire, nel corso del contratto di manutenzione, l'adeguamento di tutte le componenti applicative e delle relative strutture dati a fronte di eventuali aggiornamenti che si rendano necessari per adeguamenti normativi, di sicurezza o tecnologici.</p> <p>Il sistema deve garantire la protezione dei dati memorizzati e gestiti attraverso opportuni meccanismi di backup in sinergia con la infrastruttura cloud utilizzata.</p> <p>Il sistema deve essere scalabile nella quantità di dati inseriti mantenendo prestazioni inalterate.</p>
TEC4	<i>Evoluzioni tecnologiche</i>
	<p>L'aggiudicatario dovrà garantire l'adeguamento del sistema informativo oggetto del presente capitolato anche rispetto a nuove versioni ed aggiornamenti del software utilizzato, di browser, sistemi operativi, software di base, middleware che i vari vendor dovessero rilasciare per tutto il periodo di validità contrattuale.</p> <p>Tali aggiornamenti dovranno essere garantiti entro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un mese per quanto riguarda il rilascio di patch; • tre mesi per quanto riguarda le il rilascio di nuove release.
TEC5	<i>Identificazione & Autenticazione degli Utenti</i>
	<p>Il sistema deve utilizzare le seguenti soluzioni tecnologiche di I&A:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Azure Active Directory (conforme alla normativa di sicurezza GDPR).

4.4 Requisiti normativi

<i>REG1</i>	<i>Hosting dei servizi cloud</i>
	Con riferimento alle due circolari AgID n. 2 e n. 3 del 9 aprile 2018, l'acquisizione dei servizi in hosting dovrà soddisfare quanto indicato: "A decorrere dal 1 aprile 2019, le Amministrazioni Pubbliche potranno acquisire esclusivamente servizi IaaS, PaaS e SaaS qualificati da AgID e pubblicati nel Cloud Marketplace".

4.5 Requisiti di usabilità

<i>USA1</i>	<i>Facilità d'Uso</i>
	Il sistema dovrà essere progettato e implementato in modo da agevolare ogni categoria di utenza prevista durante le relative fasi operative. L'interfaccia grafica dovrà essere implementata in italiano.

<i>USA2</i>	<i>Interfacce Help-On-Line (HOL)</i>
	Il sistema deve disporre di una guida in linea delle funzionalità, ad integrazione della documentazione utente e operativa. La guida in linea dovrà essere implementata in italiano. L'accesso ad un HOL attivabile dall'operatore per avere supporto sulle funzionalità degli elementi del servizio ed in particolare di quelli codificati deve essere per ogni scenario funzionale previsto.

<i>USA3</i>	<i>Inserimento dati</i>
	Il sistema deve disporre di opportuni controlli per evitare l'inserimento di informazioni errate e/o incomplete, garantendo controlli di congruenza dei dati inseriti dall'utente.

<i>USA4</i>	<i>Configurabilità e parametrizzazione</i>
	Si richiede di mantenere configurabili e parametriche ogni area applicativa in modo da consentire l'intervento diretto degli amministratori del sistema.

4.6 Requisiti di migrazione

<i>MIG1</i>	<i>Migrazione dati storici</i>
	La Fornitura deve prevedere la predisposizione dei database interni del sistema e garantire il porting dei dati storici provenienti dall'attuale sistema informativo di gestione Privacy di ATS verso la sottoscrizione cloud dell'aggiudicatario, secondo le tempistiche stabilite e concordate con ATS. Tale attività è propedeutica al collaudo ed all'avviamento del sistema in produzione.

Sarà cura dell'aggiudicatario garantire il corretto e completo popolamento degli archivi di base per l'avvio del servizio. È fondamentale che ciò avvenga nell'assoluta garanzia di continuità di servizio, compreso il periodo di passaggio fra il sistema esistente e quello nuovo offerto.

Devono essere recuperate e messe in linea tutte le banche dati attualmente utilizzate nell'ambito del Sistema dedicato alla Protezione dei Dati attualmente a disposizione di ATS e tali dati devono poter essere utilizzati in modo dinamico all'interno dei vari moduli.

L'aggiudicatario deve pertanto effettuare tale servizio secondo il progetto tecnico presentato, descrivendo nella relazione tecnica, un piano dettagliato in cui evidenzi:

- le modalità operative scelte per il recupero dei dati succitati;
- il coinvolgimento del personale delle Aziende;
- gli eventuali impatti sull'operatività all'interno dell'Azienda;
- tempistiche.

ATS fornirà i dati all'aggiudicatario secondo le seguenti modalità:

- files txt;
- tracciati esplicativi delle tabelle, campi, relazioni;
- decompressione di eventuali campi package con relativo tracciato;
- profondità storica completa di tutti i dati anagrafiche e di impianto tabellare;
- profondità storica completa
- Anagrafiche storiche complete degli stati di famiglia e figli, al fine di gestire la Legge 53 (ex Legge 1204);
- Storico completo di tutta la documentazione;
- Eventuali altri dati disponibili.

Al termine del servizio è fatto obbligo all'aggiudicatario di fornire all'organizzazione subentrante i supporti contenenti gli archivi, in formato standard, aperto e documentato (metadati) secondo tracciati predefiniti. Tali servizi risultano compresi nei corrispettivi mensili contrattualmente definiti e pertanto nulla sarà dovuto relativamente alle suddette attività e servizi resi.

4.7 Requisiti di integrazione

<i>INT1</i>	<i>Scenari di integrazione</i>
	<p>Tutti gli interfacciamenti/integrazioni applicative che il sistema prevederà devono essere sviluppati usando formati xml e protocolli basati su web services, offrendo integrazioni sia sincrone che asincrone.</p> <p>L'aggiudicatario deve prevedere un'apposita fase di analisi dedicata alla rilevazione delle integrazioni in essere e, concordemente con i desiderata formulati da ATS, procedere con la realizzazione dei flussi di informazioni nel rispetto delle indicazioni sopra menzionate.</p>

5 Progettazione, realizzazione e delivery

5.1 Responsabilità

L'aggiudicatario è responsabile di tutte le attività di progettazione, realizzazione, personalizzazione e messa in esercizio delle componenti software e personalizzazioni previste dal presente Capitolato Tecnico. Sono comprese nella fornitura tutte le attività di predisposizione e caricamento sulla sottoscrizione Microsoft Azure DevOps di ATS del codice sorgente sviluppato per conto di ATS e delle personalizzazioni dedicate ad ATS. Il deployment del software già esistente e degli sviluppi e personalizzazioni dedicate ad ATS deve essere previsto negli ambienti operativi (collaudo, produzione) in cloud in modalità SaaS, servizio gestito in hosting dall'aggiudicatario.

L'aggiudicatario è tenuto a dare evidenza dell'applicazione delle best practices sulla conduzione del progetto, dalla pianificazione, alle scelte organizzative, alla strategia di integrazione e di test, alle metodologie adottate volte ad assicurare il controllo e la riduzione dei rischi di progetto per tutto il suo ciclo di vita.

Per assicurare ad ATS la supervisione e governance del progetto in tutte le sue fasi, l'aggiudicatario è tenuto a adottare gli strumenti Microsoft Azure DevOps utilizzati da ATS ed applicare la relativa metodologia Agile ed un approccio operativo di Continuous Integration/Continuous Delivery.

5.2 Strumenti di project management

L'aggiudicatario è tenuto a adottare gli strumenti di project management Azure Boards, nella sottoscrizione Azure DevOps di ATS, per assicurare ad ATS la massima trasparenza e la governance in tutte le fasi del progetto, ivi comprese quelle di manutenzione ordinaria ed evolutiva.

5.3 Collaudo ed avvio in produzione

Il sistema oggetto del presente Capitolato Tecnico è vincolato al superamento di un'opportuna procedura di collaudo, condivisa con ATS, prima dell'effettiva accettazione del sistema e quindi del relativo rilascio in produzione.

Il collaudo dovrà essere effettuato in un ambiente di test dedicato, messo a disposizione in hosting dall'aggiudicatario, il più simile possibile, in termini di risorse cloud, a quello di produzione. In collaudo verranno utilizzate postazioni client coerenti con quanto previsto dal contratto d'Appalto.

Si sottolinea che ogni futura modifica, correttiva o evolutiva o migliorativa, da apportare al sistema dovrà essere anch'essa soggetta a collaudo preventivo prima dell'effettivo rilascio in produzione.

Anche nel contesto di erogazione del servizio SaaS, ATS richiede che ogni eventuale modifica all'ambiente di utilizzo (software d'ambiente, patch, upgrade, ...) sia soggetta a specifiche procedure di verifica da parte dell'aggiudicatario per garantire la non regressione delle funzionalità applicative, dandone evidenza ad ATS.

Prima di eventuali sessioni di precollaudo e delle effettive sessioni di collaudo, l'aggiudicatario è tenuto a presentare un'opportuna documentazione (test list di collaudo) soggetta ad eventuali integrazioni ed alla accettazione finale da parte dei referenti di ATS.

In caso di inadempimenti dell'aggiudicatario legati al rilascio in produzione di funzionalità o modifiche non condivise o che non abbiano positivamente superato le procedure di collaudo, ATS si riserva la facoltà di valutare l'applicazione di penali secondo quanto previsto dal contratto.

Nel caso in cui una o più specifiche funzionali, non funzionali e tecniche o altri aspetti rilevanti del servizio, inclusi nel presente Capitolato Tecnico e/o eventualmente forniti come requisiti migliorativi

dall'aggiudicatario, non superino il collaudo (requisito non implementato o con gravi mancanze), il collaudo terminerà con esito negativo.

Nel caso in cui il collaudo sia superato solo parzialmente, a causa di problemi minori risolvibili in un tempo stimato limitato, il collaudo terminerà con esito di superamento parziale (con riserve). L'aggiudicatario rilascerà l'elenco dei problemi da risolvere con un piano temporale di risoluzione concordato con ATS. La verifica della risoluzione dei problemi sarà oggetto di una ulteriore sessione di collaudo congiunta.

Al superamento del collaudo, l'effettivo rilascio in produzione avverrà secondo un piano di avviamento che assicuri, al momento dell'apertura del servizio in produzione, la corretta operatività a tutti gli utenti finali del sistema, sia interni che esterni ad ATS.

Una volta rilasciato il sistema in esercizio, ATS si riserva la facoltà di monitorare il corretto andamento del funzionamento del sistema in produzione per periodo di due mesi (fase di avvio) per valutare l'affidabilità del software rilasciato dall'aggiudicatario.

A supporto degli utenti del sistema, l'aggiudicatario dovrà prevedere la produzione, la consegna, il mantenimento di un'adeguata documentazione tecnica ed operativa, in generale di tutto quanto, anche successivamente, si rendesse necessario produrre per documentare modifiche e/o adeguamenti al sistema in esercizio. In particolare, devono essere resi messi a disposizione di ATS i seguenti documenti:

- **Manuale d'Uso dell'Utente**, eventualmente suddiviso in più moduli dedicati alle diverse tipologie di utenti, contenente le informazioni di riferimento necessarie per il corretto uso del sistema in tutti gli scenari di utilizzo previsti.
- **Manuale di Amministrazione di Sistema**, contenente la descrizione esaustiva di tutte le funzioni specifiche dell'Amministratore di Sistema.
- **Manuale Tecnico di Dettaglio**, contenente tutte le informazioni tecniche di dettaglio relative al sistema ed alla propria base dati.

5.4 Servizi cloud

L'aggiudicatario deve erogare i servizi cloud richiesti dall'Amministrazione conformemente ai vincoli e requisiti dettati dalla normativa vigente garantendo in particolare quanto di seguito riportato:

- Nell'individuazione del CSP, l'aggiudicatario dovrà prendere in considerazione solo fornitori conformi al Regolamento AgID già citato ed alla normativa nazionale ed europea sulla protezione dei dati personali.
- Nell'individuazione del CSP l'aggiudicatario dovrà prendere in considerazione solo fornitori conformi alle linee guida in materia emanate da AgID in tema di interoperabilità dei sistemi.
- Nell'individuazione del CSP l'aggiudicatario dovrà prendere in considerazione solo fornitori che garantiscano l'adozione di misure tecniche organizzative di sicurezza a protezione dei dati per tutto il ciclo di vita del trattamento (salvataggio, trasmissione, conservazione, elaborazione, cancellazione), nonché la presenza di politiche di Business Continuity.
- L'aggiudicatario ed il relativo CSP non dovranno utilizzare i dati di ATS per qualsiasi altro scopo secondario non autorizzato.
- L'aggiudicatario dovrà informare tempestivamente ATS di qualsiasi violazione ai propri servizi e/o dati che possa avere un impatto diretto o indiretto su ATS stessa.
- L'aggiudicatario dovrà garantire l'eliminazione completa di qualsiasi traccia di dati e/o informazioni sia al termine del contratto con ATS che durante l'esecuzione dello stesso a richiesta di ATS o secondo tempistiche standard, adottando adeguate pratiche di distruzione e sanificazione.

5.5 Governance e monitoraggio in produzione

In caso di non conformità dell'infrastruttura di erogazione del servizio a carico dell'aggiudicatario, rilevate nel corso delle sessioni di audit periodiche da parte di una commissione ATS, l'Agenzia si riserva la facoltà di valutare l'applicazione di penali secondo quanto previsto dal contratto di Fornitura.

Fare riferimento a quanto indicato nel requisito SEC6 – *“Audit e Monitoraggio”*.

6 Durata del contratto e modalità di conclusione

La durata del contratto è di **36 mesi (3 anni)** a partire dalla data di sottoscrizione del contratto, con possibilità di proroga per altri 36 mesi (3 anni).

L'aggiudicatario è tenuto a consegnare la soluzione completa di tutte le parti specificate nel presente Capitolato Tecnico entro un massimo di **30 giorni solari** dalla data di sottoscrizione del contratto. La non osservanza di tale pianificazione da parte dell'aggiudicatario è soggetta all'applicazione di penali e può determinare l'eventuale risoluzione del contratto.

Le attività di collaudo, formazione ed avviamento del sistema in produzione dovranno completarsi **entro un periodo di 10 (dieci) giorni solari** dal termine delle attività di sviluppo e di predisposizione del sistema e comunque entro e non oltre **40 giorni solari** dalla data di sottoscrizione del contratto.

A partire dalla data di sottoscrizione del contratto, l'aggiudicatario dovrà provvedere alla fornitura dei certificati digitali relativi a tutti gli ambienti operativi dedicati ad ATS (collaudo, produzione) ed erogare i relativi servizi di cloud hosting attraverso una infrastruttura SaaS che garantisca ad ATS la disponibilità, come detto, di due ambienti operativi indipendenti (collaudo, produzione).

In esito al collaudo positivo, decorrerà il servizio di assistenza tecnica e manutenzione che l'aggiudicatario dovrà garantire sino alla scadenza naturale del contratto.

Alla conclusione naturale del contratto è prevista la possibilità di prorogare i servizi di manutenzione correttiva e di assistenza tecnica, senza variazioni di canone.

Alla conclusione naturale del contratto l'aggiudicatario è tenuto a garantire ad ATS il trasferimento integrale della base dati, opportunamente documentata attraverso metadati ed in un formato aperto e non proprietario; per lo svolgimento di queste attività l'aggiudicatario non potrà imputare alcun costo ad ATS in quanto già dovuti e ricompresi nel presente contratto.

In generale, in linea con quanto previsto dalla normativa e dalle Linee Guida AgID, l'aggiudicatario è tenuto a garantire, in ogni momento e senza oneri per ATS, l'export dell'intera base dati, in un formato standard, aperto e documentato (attraverso metadati).

In linea con la normativa vigente, con particolare riferimento alle circolari AgID n. 2 e n. 3 del 9 aprile 2018 e relativi allegati (fare riferimento al capitolo "Riferimenti documentali e normativi" del presente documento), al termine del contratto l'aggiudicatario deve consentire la migrazione dei dati del servizio verso un altro gestore SaaS, con conseguente eliminazione permanente dai propri archivi dei dati di proprietà di ATS.

Al termine del contratto o in qualsiasi momento solo dopo esplicita richiesta del Titolare, i dati in possesso dell'aggiudicatario e/o di eventuali suoi subfornitori dovranno essere cancellati, in qualsiasi forma essi siano detenuti.

7 Formazione

L'aggiudicatario deve garantire la formazione all'utilizzo del sistema da parte di tutte le tipologie di utenti previsti, sia interni che esterni ad ATS, sia sui contenuti generali che sulle specifiche funzionalità messe a disposizione dal sistema stesso.

La formazione per gli utenti interni dovrà consistere in almeno **5 (cinque) giornate** da erogare a consumo nell'arco contrattuale. La formazione potrà essere fruita anche tramite mezza giornate. Le singole giornate (o mezza giornate) potranno coinvolgere più persone. L'attività d'aula sarà effettuata presso le sedi ATS o in teleconferenza se concordata con ATS.

L'attività formativa dovrà essere pianificata in accordo con ATS in modo da non intralciare, rallentare o impedire la normale operatività dei servizi coinvolti.

L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione un'attività di assistenza continua nelle fasi di avvio del sistema per tutti gli operatori impegnati sul campo.

8 Servizi di assistenza e manutenzione

L'aggiudicatario è tenuto a garantire, per tutta la durata del periodo contrattuale, la manutenzione e l'assistenza al sistema tale da assicurare la continuità operativa del servizio.

8.1 Manutenzione correttiva

Il servizio di manutenzione correttiva includerà:

- La correzione di difetti del prodotto software emersi a seguito di malfunzionamenti rilevati durante l'esercizio o individuati anche autonomamente dall'aggiudicatario;
- Il rilascio di nuove release del prodotto.

L'individuazione e la correzione di eventuali anomalie devono essere estese a tutto il software preesistente (attuale baseline), alle modifiche evolutive, correttive e adattive legislative, escludendo potenziali regressioni, funzionali e no, che possano impattare le funzionalità e le performance dell'applicativo in produzione.

Tutte le attività relative ad aggiornamenti, modifiche, rilascio di nuove release dovranno essere preventivamente condivise con ATS ed opportunamente pianificate e gestite in modo coordinato, al fine di minimizzare i disagi alle attività operative e i blocchi temporanei del servizio.

Il servizio di assistenza includerà:

- Un servizio di help desk di secondo livello attivabile direttamente dall'ATS o attraverso i servizi di help desk di primo livello della ATS. Il servizio potrà essere richiesto sia a seguito di malfunzionamenti sia per richiesta di attività di supporto all'operatività. Tutte le attività di help-desk di secondo livello hanno carattere esclusivamente informatico.
- Il servizio di help-desk dovrà essere garantito nei giorni feriali da lunedì a venerdì, dalle ore 09:00 alle 18:00, secondo quanto specificato nel capitolo "*SLA richiesti e criteri di misura*".
- La garanzia di adattamento dell'applicazione (e di conseguente piena e corretta operatività dell'applicazione) alle nuove versioni disponibili di software di base, di ambiente sia server che client (inclusi i più diffusi internet browser quali Microsoft Edge e Google Chrome), di RDBMS utilizzati dalla soluzione proposta che saranno rilasciate nel periodo.

La fornitura di manutenzione correttiva e assistenza dovrà comprendere:

- La mano d'opera (illimitata);
- L'assistenza telefonica (illimitata);
- La teleassistenza (illimitata);
- Eventuali costi di trasferta del personale dell'aggiudicatario o di suo consulente di cui vorrà avvalersi.

L'aggiudicatario deve fornire ad ATS idonee e chiare istruzioni operative per l'attivazione del servizio.

Gli interventi dovranno potersi effettuare sia in loco che a distanza, anche in teleassistenza.

L'aggiudicatario deve impegnarsi, nel caso di attivazione del servizio di secondo livello, a dare riscontro ad ATS di tutte le fasi di gestione della richiesta di assistenza (presa in carico, risoluzione, chiusura), attraverso un sistema di gestione dei ticket.

Tutti gli interventi di tipo sistemistico conseguenti alle attività sopra indicate dovranno essere preventivamente pianificati e concordati con ATS.

La manutenzione correttiva dell'applicazione software e assistenza si applica negli stessi termini anche alle integrazioni realizzate con altri sistemi.

L'aggiudicatario è tenuto a dare evidenza ad ATS, attraverso il buon esito delle procedure di collaudo, di ogni modifica correttiva apportata all'applicazione. Le procedure di collaudo dovranno essere sempre preventivamente condivise e approvate da ATS.

Tale servizio deve essere garantito per la durata di 3 (tre) anni a partire dalla data del completamento dell'attività presa in carico della soluzione ovvero dalla data di sottoscrizione del contratto.

8.2 Manutenzione normativa

Il servizio di manutenzione normativa ha come obiettivo quello di assicurare l'eventuale aggiornamento delle funzionalità erogate dal sistema in relazione a variazioni delle normative regionali o nazionali.

La manutenzione normativa include in particolare ogni adeguamento legato ai temi di Privacy e di sicurezza informatica, nel rispetto delle normative e delle disposizioni europee, nazionali e regionali.

L'aggiudicatario s'impegna a fornire, nel periodo contrattuale e senza oneri aggiuntivi per ATS, gli adeguamenti del software applicativo alle intervenute disposizioni legislative, regolamentari, dispositivi provenienti a vario titolo dalle Pubbliche Amministrazioni competenti nelle materie riguardanti le informazioni gestite dal sistema oggetto dell'appalto.

Le attività di adeguamento dell'applicazione software ricomprese nel presente articolo riguardano le modifiche e/o gli aggiornamenti e/o evoluzioni di funzionalità presenti, anche solo parzialmente, e gestite nella soluzione applicativa in uso. Le eventuali attività necessarie all'adeguamento normativo che richiedessero la realizzazione di funzionalità totalmente assenti, dunque funzionalità completamente nuove saranno considerate manutenzione evolutive e regolate secondo quanto indicato nel successivo paragrafo 8.3.

Tutte le attività relative ad aggiornamenti, modifiche, rilascio di nuove release dell'applicazione software dovranno essere opportunamente pianificate con ATS e l'avvio in produzione dovrà essere preventivamente autorizzato mediante apposito collaudo funzionale al fine di minimizzare i disagi alle attività operative e/o blocchi temporanei alle procedure.

Le tempistiche di intervento saranno di volta in volta concordate con l'aggiudicatario e comunque non oltre il limite di cinque giorni lavorativi dalla richiesta o entro il limite di applicazione fissato dalla disposizione legislativa, regolamentare, dispositiva intervenuta.

A seguito del rilascio in produzione, una modifica o nuova funzionalità relativa alla manutenzione normativa diventa parte integrante dell'applicazione software e ad essa si applica quanto definito nelle restanti parti del capitolato (es: manutenzione correttiva).

La manutenzione normativa dell'applicazione software si applica negli stessi termini anche alle integrazioni realizzate con altri sistemi.

Le attività ricomprese nella manutenzione normativa includono da parte dell'aggiudicatario l'aggiornamento della documentazione, tecnica e di esercizio, e l'eventuale formazione dell'utenza.

8.3 Manutenzione evolutiva

Non essendo identificabili a priori gli interventi evolutivi determinati da necessità non comprese nelle specifiche iniziali di capitolato, la realizzazione di tali attività presuppone la preventiva analisi dei bisogni, la quotazione delle attività, la pianificazione degli interventi, la realizzazione ed il relativo collaudo. Tutte le fasi del processo sopra descritto sono da concordarsi con ATS.

Per lo svolgimento di tali attività, ATS richiede all'aggiudicatario di quotare all'interno della presente fornitura, un "pacchetto" di giornate/uomo, da utilizzarsi "a consumo" ovvero l'utilizzo di giornate o anche di mezze giornate di attività per lo sviluppo di tali interventi evolutivi.

Il pacchetto di giornate-uomo richiesto è stimato fino ad un massimo di **5 giornate/uomo all'anno** o anche in **10 mezze giornate/uomo all'anno** da erogarsi a consumo per tutta la durata contrattuale, per un totale di **15 giornate/uomo** a consumo nell'arco del periodo contrattuale più altrettante giornate a consumo nel periodo di eventuale proroga. Tali giornate potranno anche essere utilizzate solo in parte da ATS; in tal caso ATS corrisponderà all'aggiudicatario solo il costo delle giornate/mezze giornate effettivamente erogate e preventivamente concordate con ATS sulla base di un documento tecnico, redatto dall'aggiudicatario, che dia evidenza delle attività effettivamente previste.

Il valore del "pacchetto" deve comprendere:

- le attività di analisi, progettazione e sviluppo degli adeguamenti richiesti con la fornitura delle professionalità necessarie;
- la documentazione tecnica e operativa, la documentazione in linea del sistema, eventualmente attraverso l'integrazione della documentazione già rilasciata dall'aggiudicatario (compresi i contenuti di help-on-line);
- gli eventuali costi di trasferta del personale dell'aggiudicatario, da garantire solo in caso di esplicita richiesta da parte di ATS.

L'implementazione delle modifiche richieste dovrà essere validata sulla base di specifiche di collaudo concordate con ATS. Si ribadisce che ogni intervento evolutivo dovrà essere sempre preventivamente approvato da ATS sulla base di un documento tecnico di dettaglio dell'aggiudicatario, comprendente la valutazione dell'impegno richiesto secondo la metrica dei Function Point (FP). In base alla documentazione prodotta, ATS effettuerà una valutazione indipendente dell'impegno richiesto per confermare l'adeguatezza dell'offerta economica dell'aggiudicatario. In caso di discordanza sulle stime, ATS si riserva la facoltà di rivolgersi ad un ente/soggetto terzo per una valutazione indipendente.

L'aggiudicatario è tenuto ad allineare tutta la documentazione tecnica ed operativa del sistema.

A seguito del rilascio in produzione, ogni modifica evolutiva o nuova funzionalità diventa parte integrante del sistema stesso e comporta quanto definito nelle restanti parti del Capitolato Tecnico.

Per ogni evolutiva rilasciata in esercizio, ATS si riserva la facoltà di monitorare il corretto andamento del funzionamento del sistema in produzione per un periodo di due mesi (fase di avvio) per valutare l'affidabilità e la maturità delle evolutive rilasciate ed in particolare l'assenza di regressioni sulle funzionalità preesistenti del sistema.

9 SLA richiesti e criteri di misura

La gestione di tutti i servizi descritti nel presente Capitolato Tecnico **a**, dei servizi realizzativi, della manutenzione correttiva, preventiva programmata e del servizio di assistenza è disciplinata all'interno nel documento “*Capitolato Speciale di Appalto*” in cui vengono illustrati gli indicatori di qualità e gli SLA della fornitura stessa come parte integrante del presente Capitolato Tecnico: occorre fare pertanto riferimento a tale documento per la descrizione esaustiva degli obiettivi e delle azioni contrattuali previsti.

L'aggiudicatario è tenuto a garantire il servizio di manutenzione ed assistenza secondo la seguente copertura oraria:

Giorno	Copertura
Lunedì	dalle 9:00 alle 18:00
Martedì	dalle 9:00 alle 18:00
Mercoledì	dalle 9:00 alle 18:00
Giovedì	dalle 9:00 alle 18:00
Venerdì	dalle 9:00 alle 18:00

Negli stessi orari devono essere garantiti i seguenti servizi:

- help-desk;
- raccolta, registrazione e instradamento delle richieste di intervento in caso di guasto;
- verifica dell'esecuzione dell'intervento riparatore e registrazione della conclusione.

Il sistema di tracciatura utilizzato dall'aggiudicatario deve permettere ad ATS la ricezione di notifiche o comunicazioni relative ad ogni cambio di stato delle segnalazioni effettuate fino alla chiusura dei ticket da parte dei gruppi tecnici preposti.

10 Riferimenti documentali e normativi

Accessibilità	<p>Il sistema dovrà rispondere ai requisiti tecnici di accessibilità definiti nei seguenti atti normativi e di indirizzo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Linee Guida AgID per l'Accessibilità degli strumenti informatici.• Legge 4 del 9 gennaio 2004, (Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici) e successivo D.M. 8 luglio 2005 (Regolamento di attuazione della Legge 4 del 9 gennaio 2004, per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici) aggiornato con D.M. del 20 marzo 2013.• Decreto Legislativo 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale);• Decreto del Presidente della Repubblica 75/2005 Regolamento di attuazione della Legge 4/2004, per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici.• Decreto del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie 8 luglio 2005 recante "<i>Requisiti tecnici e diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici</i>".• Direttiva 27 luglio 2005 della Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie Qualità dei servizi Online e misurazione della soddisfazione degli utenti.• Direttiva n. 8/2009 - Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione relativa alla riduzione dei siti web delle P.A. e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino.• Linee Guida per i siti web delle P.A. (previste dalla Direttiva n. 8/09 - Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione).• Decreto Legislativo 33/2013 Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 80 del 5 aprile 2013) e s.m.i.• Decreto Legislativo recante revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione pubblicità e trasparenza, correttivo della Legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche.• Circolare n. 61/2013 del 29 marzo 2013 dell'Agenzia per l'Italia Digitale in materia di accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni.• Delibera CIVIT N. 50 del 4 luglio 2013, "Linee guida per l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016".
---------------	---

Usabilità	<p>Il sistema dovrà rispettare gli standard minimi di usabilità del web:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativa ISO 9241 • Circolare n. 61/2013 ex-D-Lgs. 179/2012 • Linee Guida AgID di design per i servizi web della PA
<i>Data Center e cloud</i>	<p>Indicazioni di AgID:</p> <p>Circolare n. 2 del 24/06/2016, “Piano triennale per l’informatica nella pubblica amministrazione” previsto dalle disposizioni della legge n. 208 del 28/12/2015 - Legge di stabilità 2016.</p> <p>Circolare n.5 del 30 novembre 2017 relativa agli obiettivi e alle linee guida per la PA rispetto al risparmio di spesa ICT e al consolidamento dei data center.</p> <p>Circolare AgID n. 2 del 9 aprile 2018, “Criteri per la qualificazione dei Cloud Service Provider per la PA”.</p> <p>Circolare AgID n. 3 del 9 aprile 2018, “Criteri per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA”.</p> <p>Regolamento per i servizi cloud, pubblicato da AgID a dicembre 2021 con determinazione 628/2021.</p> <p>Determine 306 e 307 di gennaio 2022 pubblicate dalla Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN).</p>
Privacy e Security	<p>Regolamento UE 2016/679.</p> <p>D. Lgs. 196/2003 (“Codice in materia di protezione dei dati personali”) e successive modifiche e integrazioni.</p> <p>Misure di sicurezza e modalità di scambio dei dati personali tra amministrazioni pubbliche - 2 luglio 2015.</p> <p>Linee guida AgID in merito alle misure minime di sicurezza ICT per la PA (Circolare n. 1 del 17/3/2017 pubblicata in GU del 4/4/2017).</p> <p>Misure Minime di Sicurezza AgID (circolare n. 2 del 18/4/2017).</p> <p>Fare riferimento a best practices e standard proposti nell’ambito del progetto OWASP e consultabili al seguente link: https://www.owasp.org/index.php/Main_Page</p>
Grafica	<p>Il sistema dovrà rispettare i seguenti standard (e successive evoluzioni) e requisiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • normativa ISO/IEC 15445:2000(E) (HTML). • normativa ISO/IEC 16262:2002 (ecma-script), nota anche come standard ECMA 262. • Recommendation del W3C relative al linguaggio HTML nella versione 4.01 e successive e al linguaggio XHTML nella versione 1.0 e successive. • Recommendation del W3C relative al linguaggio CSS nella versione 1.0 e successive. • Recommendation del W3C relative a linguaggi e a specifiche tecniche relative alla realizzazione di pagine, oggetti e

	<p>applicazioni web, quali, ad esempio, HTTP, URI, URL, HTML, XHTML, XML, SVG, SMIL, SOAP.</p> <ul style="list-style-type: none"> • compatibilità con i seguenti standard di gestione dei contenuti: <ul style="list-style-type: none"> ○ JSR 168 (specifica dei “Portlet”); ○ JSR 170 (API standard per accedere ai servizi di un sistema di Gestione Contenuti Web); ○ WSRP 1.0 (Web Services for Remote Portlet per la definizione del protocollo standard di dialogo fra il portale e i Portlet); • compatibilità con i seguenti standard relativi ai formati di descrizione dei contenuti: <ul style="list-style-type: none"> ○ XML (Extensible Markup Language, vedi http://www.w3.org/XML/); ○ PRISM (Publishing Requirements for Industry Standard Metadata, http://www.prismstandard.org/); ○ Dublin Core Metadata Initiative (basato su ISO/IEC 11179, http://dublincore.org/); ○ XMP (Extensible Metadata Platform, creato da Adobe).
Linee Guida AgID	<p>Linee Guida su acquisizione e riuso di software per le Pubbliche Amministrazioni. 2019. Allegato A delle suddette linee guida: Guida alla pubblicazione di software come open source.</p> <p>Linee Guida AGID per i servizi digitali delle PA, testo consultabile al seguente link: https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/index.html</p> <p>Linee Guida AgID di design per i servizi web della PA.</p>
Microsoft Azure DevOps	<p>Fare riferimento alla documentazione ufficiale Microsoft reperibile a partire dal seguente link: https://docs.microsoft.com/it-it/azure</p>
Proprietà intellettuale	<p>L. 633/41 smi (“Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio”).</p>