



DIREZIONE SERVIZI DI STAFF
Sezione Servizi Informativi

Attivazione dei servizi di notifica AppIO e integrazione con Municipio Virtuale

Capitolato Tecnico

CUP: B91F22002260006 – CIG: 9895971D99

SOMMARIO

1. Oggetto della fornitura.....	2
2. Caratteristiche generali	2
3. Caratteristiche tecniche.....	3
4. Attività di supporto e formazione	3
5. Caratteristiche tecniche dell'infrastruttura di hosting.....	4
6. Tempi di Start-up.....	4
7. Protezione dei dati personali.....	4



1. OGGETTO DELLA FORNITURA

Il capitolato ha per oggetto la fornitura e l'attivazione dei servizi per notifiche ai cittadini tramite AppIO e l'accompagnamento all'asseverazione per ottenere il finanziamento del progetto PNRR.

2. CARATTERISTICHE GENERALI

Il servizio dovrà comprendere due modalità di erogazione e di utilizzo:

Automatica

È in uso presso l'ente il modulo "Municipio Virtuale" per la gestione delle istanze per cittadini. Per ogni istanza censita e resa disponibile per i cittadini dovrà essere automaticamente attivata (o disattivata) la possibilità di notificare tramite AppIO le comunicazioni verso il cittadino.

Manuale

Dovrà essere resa disponibile una console di gestione delle notifiche ai cittadini. Tramite una selezione sia dei destinatari che della tipologia di notifica, potrà essere inviato un messaggio direttamente dalla console.

Per alcune tipologie di notifica, le comunicazioni tramite questa console potranno coinvolgere anche tutti i cittadini di Segrate, come ad esempio allerte protezione civile e segnalazioni di emergenze.

Inoltre il servizio dovrà comprendere la gestione tecnico-documentale del progetto ovvero tutto ciò che è necessario per ottenere il finanziamento del progetto, sulla base delle attività indicate nell'Avviso 1.4.3 del PNRR.

Di seguito sono elencate le 50 istanze a cui legare le notifiche tramite AppIO:

1. Richiesta di avvio procedimento per la costituzione di unione civile;
2. Richiesta di Patrocinio e/o di uso stemma;
3. Richiesta di iscrizione all'albo scrutatori di seggio elettorale;
4. Richiesta di iscrizione all'albo dei presidenti di seggio elettorale;
5. Richiesta di iscrizione all'albo dei giudici popolari;
6. Richiesta di cancellazione dall'albo dei giudici popolari;
7. Richiesta di cancellazione dall'albo dei presidenti di seggio;
8. Richiesta di cancellazione dall'albo degli scrutatori di seggio;
9. Dichiarazione di costituzione convivenza di fatto;
10. Richiesta di avvio del procedimento di divorzio e separazione;
11. Richiesta certificazione anagrafica storica;
12. Comunicazione di ospitalità in favore di cittadino extracomunitario;
13. Richiesta Accesso Atti Amministrativi;
14. Richiesta Accesso Civico Generalizzato;
15. Richiesta di Accesso Civico Semplice;
16. Trasmissione di integrazioni documentali;
17. Domanda di risarcimento danni per incidente;
18. Comunicazioni e avvisi Polizia Locale;
19. Richiesta Ordinanza modifica viabilità per lavori;
20. Domanda di rilascio del contrassegno di parcheggio disabili;
21. Iscrizione all'asilo nido Attività da avviare;
22. Comunicazioni e avvisi Servizi alla Persona;
23. Richiesta di concessione di assegno per maternità;
24. Inserimento in RSA: domanda di compartecipazione;



25. Domanda di accesso al servizio di assistenza domiciliare (SAD);
26. Richiesta adesioni al servizio pasti a domicilio;
27. Richiesta contributo economico;
28. Comunicazione redazionale del Comune;
29. Allerta protezione civile;
30. Domanda di partecipazione a bando di concorso;
31. Segnalazioni ed emergenze;
32. Richiedere la sepoltura di un defunto;
33. Richiesta di avvio procedimento per la celebrazione del matrimonio;
34. Aggiornamento del permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari;
35. Segnalare l'irreperibilità di una persona ai fini della cancellazione anagrafica;
36. Richiesta di pubblicazioni di matrimonio;
37. Richiesta di certificato di stato civile o estratto solo in formato digitale;
38. Indicazione del nome composto da più elementi per cittadini maggiorenni;
39. Iscrizione al pre e post scuola;
40. Iscrizione alla commissione mensa;
41. Contributi per servizi educativi;
42. Richiesta assegnazione orto comunale;
43. Richiesta di contributi a seguito di bandi comunali;
44. Domanda di inserimento al centro diurno disabili;
45. Domanda di inserimento al centro socio educativo;
46. Domanda per l'accesso al servizio di formazione all'autonomia;
47. Domanda per l'inserimento al Centro di aggregazione disabili;
48. Domanda di accesso al centro ricreativo anziani;
49. Inserimento in comunità socio sanitaria per anziani: domanda di compartecipazione;
50. Elezioni imminenti: dichiarare la propria disponibilità come scrutatore.

3. CARATTERISTICHE TECNICHE

Il numero di istanze per cui è richiesta l'attivazione immediata è 50, ma non dovranno esserci successivamente limiti nella creazione di nuove comunicazioni AppIO.

Per ogni servizio che questa amministrazione chiederà di attivare in App IO, l'appaltatore dovrà effettuare le attività specifiche:

- censimento del servizio su <https://developer.io.italia.it>. In fase di primo inserimento saranno definite delle descrizioni standard personalizzabili successivamente da parte dell'Ente.
- individuazione dei parametri di connessione verso IO:
 - o Key primaria
 - o Key secondaria
 - o ID di sottoscrizione
- attivazione del servizio sul Gateway KSD (in caso di istanza di Municipio Virtuale e/o sw KSD)
- invio delle notifiche di test con verifica delle funzionalità.

4. ATTIVITÀ DI SUPPORTO E FORMAZIONE

Sarà cura dell'aggiudicatario organizzare, in cooperazione con l'Ente, un percorso formativo, coinvolgendo i soggetti interessati, e predisporre la documentazione di supporto utile durante i corsi, per coloro che dovranno gestire successivamente le comunicazioni tramite AppIO e per gli operatori che dovranno crearne di nuove o modificare quelle esistenti.

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

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

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

Dovrà essere previsto un servizio di manutenzione software della durata di tre anni a decorrere dalla data di affidamento.

5. CARATTERISTICHE TECNICHE DELL'INFRASTRUTTURA DI HOSTING

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

6. TEMPI DI START-UP

Le attività avranno inizio entro 30 giorni dalla data dell'ordine e si ritengono completate con esito positivo al momento in cui per tutti i servizi di notifica attivati su App IO: sia stata approvata da PagoPA S.p.A. la richiesta di pubblicazione; ed inoltre sia visibile il singolo servizio in App IO.

In ogni caso le attività saranno completate entro 8 mesi dalla data del contratto con il fornitore, come previsto dall'Avviso 1.4.3 "Adozione di App IO".

7. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

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

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

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

TRATTAMENTO: definizione

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

FINALITÀ e BASE GIURIDICA

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

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

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

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



MODALITÀ e PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

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

I dati verranno conservati secondo i seguenti criteri:

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

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

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

EVENTUALE ESISTENZA DI PROCESSI DECISIONALI AUTOMATIZZATI (es. PROFILAZIONE)

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

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

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

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

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

I suoi dati potrebbero essere comunicati a:

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

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

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

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

EVENTUALE TRASFERIMENTO DATI AD UN PAESE TERZO

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



DIRITTI DELL'INTERESSATO

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

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

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

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

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

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

RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Il Comune di Segrate ha nominato ai sensi dell'art. 37 del Regolamento (UE) 2016/679 il Responsabile della Protezione dei Dati Personali che potrà essere contattato, anche **per l'esercizio dei diritti degli interessati**, all'indirizzo email: dpo@comune.segrate.mi.it o via posta all'indirizzo DPO C/O Comune di Segrate, via I° maggio snc 20054 Segrate (MI).

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