

## CAPITOLATO PER LA REALIZZAZIONE DI STRUMENTI ONLINE DI TUTELA DEI CONSUMATORI

### INDICE

- I. CHI È CITTADINANZATTIVA, LE TEMATICHE DI CUI SI OCCUPA E L'ORGANIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI TUTELA
- II. DESCRIZIONE DEL PROGETTO IN CUI RIENTRA L'OGGETTO DEL CAPITOLATO
- III. OGGETTO DEL CAPITOLATO E TEMPI PER L'INVIO DELL'OFFERTA
- IV. DETTAGLI SULL'OGGETTO DEL CAPITOLATO
- V. ALTRI REQUISITI TECNICI E DI ACCESSIBILITÀ
- VI. ALTRE CARATTERISTICHE
- VII. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE
- VIII. TEMPI DI CONSEGNA
- IX. TITOLARITÀ DEL SITO, DEGLI STRUMENTI COLLEGATI E DELLA PIATTAFORMA
- X. DISCIPLINA DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
- XI. OBBLIGHI DELL'AFFIDATARIO

### I. CHI È CITTADINANZATTIVA, LE TEMATICHE DI CUI SI OCCUPA E L'ORGANIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI TUTELA

Cittadinanzattiva APS (di seguito anche "CA" o "la committente") è un'organizzazione, fondata nel 1978, che promuove l'attivismo dei cittadini per la tutela dei diritti, la cura dei beni comuni, il sostegno alle persone in condizioni di debolezza. Cittadinanzattiva è anche una Associazione di Consumatori, regolarmente iscritta nel registro nazionale tenuto presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy.

**Le tematiche attuali di cui si occupa** (suscettibili di ampliamento in base alle evoluzioni del contesto in cui opera), e nell'ambito delle quali si concretizza la sua attività di tutela, sono:

1. Sanità e salute
2. Energia
3. Trasporti e mobilità sostenibile
4. Servizi bancari e finanziari
5. Servizi assicurativi
6. Telecomunicazioni
7. Acqua
8. Rifiuti
9. Acquisti e e-commerce
10. Pubblica amministrazione
11. Vacanze e pacchetti turistici
12. Scuola
13. Giustizia

**L'attività di tutela** di Cittadinanzattiva è organizzata su più livelli. Essa prevede il coinvolgimento di diversi operatori facenti capo a diversi bacini territoriali: livello locale; livello regionale; livello nazionale. Il livello di riferimento non è necessariamente legato alla collocazione "geografica" dell'operatore che svolge l'attività di tutela.

### II. DESCRIZIONE DEL PROGETTO IN CUI RIENTRA L'OGGETTO DEL CAPITOLATO

Il progetto "PIT 2.0 - Policentrico Itinerante digiTale" è finanziato dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali. CA APS è soggetto capofila, CA Abruzzo APS, CA Calabria APS, CA Campania APS, CA Emilia Romagna APS, CA Liguria ODV, CA Molise APS, CA Regione Piemonte APS, CA Puglia APS, CA Sicilia APS, CA Regione Umbria APS e CA Regione Veneto APS sono enti partner. E' un progetto dedicato alla riorganizzazione e al rilancio del nostro servizio di ascolto e tutela, attualmente organizzato in oltre 100 sportelli locali, 20 sportelli regionali, una struttura di back office nazionale.

**Gli obiettivi del progetto sono:**

1. Aumentare la capacità di erogazione dei servizi gratuiti di tutela offerti ai cittadini da Cittadinanzattiva, attraverso la costituzione di una Rete nazionale di Tutela, e l'implementazione di un sistema policentrico, in grado di connettere operativamente tutti i punti di tutela presenti a livello nazionale e rendere più prossimo alla cittadinanza il servizio di tutela, favorendo iniziative di prossimità con gli altri attori territoriali (networking, community-based approach).
2. Aggiornare e rafforzare le competenze dei volontari di Cittadinanzattiva impegnati nelle attività di tutela, attraverso l'erogazione di un'azione di formazione e capacity building per un potenziamento della dimensione digitale, di aggiornamento costante di strumenti e tecnologie, favorendo uno scambio di esperienze, forme di mutuo aiuto e il peer-tutoring tra i volontari provenienti da diversi contesti territoriali. Sono emersi nuovi bisogni come la sanità digitale, l'uso consapevole dei dati, la sicurezza in rete.
3. Ampliare il bacino di utenti beneficiari dei servizi di tutela gratuita di Cittadinanzattiva attraverso la sperimentazione di un modello di tutela di prossimità e l'implementazione di una campagna di comunicazione e informazione.

Il raggiungimento degli obiettivi è strettamente collegato alla implementazione di quanto oggetto del presente capitolato: un sito per la tutela dei cittadini, integrato con diversi strumenti e canali di contatto da parte degli utenti, e una piattaforma di gestione complessiva della casistica segnalata, raccolta e lavorata.

### III. OGGETTO DEL CAPITOLATO E TEMPI PER L'INVIO DELL'OFFERTA

La committente è intenzionata a dotarsi di un sito per la tutela dei cittadini, integrato con diversi strumenti di tutela e canali di contatto da parte degli utenti, e una piattaforma di gestione complessiva della casistica segnalata, raccolta e lavorata.

Tale sistema sarà volto a innovare, uniformare, facilitare e rendere più efficace le attività di informazione e tutela prestata nei confronti dei cittadini che incorrono in problematiche relativamente agli ambiti di intervento in cui opera Cittadinanzattiva.

L'oggetto della fornitura dovrà complessivamente soddisfare tre esigenze principali:

1. **informazione**
2. **tutela**
3. **community**

**Oggetto** del presente Capitolato è la realizzazione e la manutenzione di: un sito per la tutela dei cittadini che integri diversi strumenti e canali di interlocuzione con i cittadini e di loro tutela (chatbot, form online, sportello virtuale) e una piattaforma di gestione complessiva della casistica segnalata, raccolta e lavorata.

In esecuzione a quanto previsto dalla circolare 2/2.2.2009 MLPS art. 4.4 procedure per affidamento a enti terzi di attività ed in funzione del valore della fornitura del bene e/o servizio da acquisire, l'invio dell'offerta deve pervenire alla scrivente associazione **entro e non oltre il 03/09/2024**.

L'offerta dovrà indicare in chiaro e separatamente i costi relativi allo sviluppo di ciascuno degli elementi oggetto del capitolato (sito, piattaforma di gestione della casistica, strumenti di tutela e di contatto), i costi di assistenza e manutenzione.

Inoltre, l'offerta dovrà tassativamente contenere l'indicazione in chiaro, ed espunta dal valore complessivo della proposta, del costo annuale complessivo che la Committente dovrà sostenere, a partire dalla fine del progetto, per assistenza, manutenzione e aggiornamenti necessari al corretto funzionamento del sito e degli strumenti collegati.

Dovrà inoltre essere esplicitato se i costi indicati nell'offerta sono al netto o al lordo dell'IVA.

L'offerta dovrà essere inviata all'Indirizzo e-mail [progetti.cittadinanzattiva@pec.it](mailto:progetti.cittadinanzattiva@pec.it) con l'indicazione di un referente da contattare in caso fossero necessarie ulteriori informazioni.

L'oggetto della e-mail dovrà recare: "Presentazione offerta al capitolato pubblicato il 01/08/24, progetto P.I.T. 2.0 - rif. Avviso n.2/2023- finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - D.G. del Terzo settore e della responsabilità sociale delle imprese, art. 72 dlgs n. 117/2017."



Non verranno prese in considerazione offerte di importi superiori a **140.000,00 (centoquarantamila) euro IVA INCLUSA**.

#### IV. DETTAGLI SULL'OGGETTO DEL CAPITOLATO

##### A) SITO DELLA TUTELA

Il sito sarà ospitato in un sottodominio del sito nazionale di Cittadinanzattiva (<https://www.cittadinanzattiva.it/>), raggiungibile sia da esso che da autonome ricerche tramite i motori di ricerca (necessità di indicizzazione).

Gli **obiettivi prioritari del sito** sono:

1. Offrire strumenti di tutela ai cittadini che incorrono in problematiche riguardo i temi trattati da Cittadinanzattiva (come indicati nel paragrafo I)
2. rendere accessibile in maniera immediata e intuitiva tutti i canali di contatto per segnalare a Cittadinanzattiva e quindi ricevere informazioni, assistenza e consulenza;
3. rendere accessibili informazioni utili sulle opportunità di tutela legate alle diverse tematiche.

L'accesso al sito della tutela di Cittadinanzattiva dovrà essere ottimizzato per l'uso da diversi device (pc, tablet, smartphone).

Il sito dovrà soddisfare una esigenza di informazione ma dovrà prioritariamente rappresentare una porta di accesso per i cittadini a tutti gli strumenti di tutela di cui l'associazione vuole dotarsi.

Si necessita dunque di un sito pubblico (ospitato in un sottodominio del sito [cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)) completo per l'informazione del consumatore, di fruizione facile ed intuitiva, ben indicizzato per l'individuazione da parte dei motori di ricerca, con contenuti organizzati e aggiornati riguardo le opportunità e gli strumenti di tutela nell'ambito delle diverse tematiche trattate da Cittadinanzattiva.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il sito dovrà rendere facilmente accessibili:

- i contatti del servizio di tutela nelle varie regioni e nazionale (prioritaria l'immediata visibilità dello sportello telefonico nazionale 06-36718040 e degli altri canali di tutela);
- i contenuti (es. protocolli di intesa/conciliazione con Aziende), le FAQ;
- i moduli utili, accessibili preferibilmente su indicazione specifica dopo primo contatto di raccolta dati personali
- un calendario dedicato agli appuntamenti (es. incontri di prossimità per la tutela diretta alle persone in luoghi pubblici che si dovranno organizzare sul territorio)
- eventuali altri contenuti multimediali (es. predisposizione per integrazione video e podcast)

##### Principi generali per la progettazione del nuovo sito

I principi generali che l'Affidatario dovrà seguire nelle attività di progettazione del nuovo sito della tutela sono:

- improntato alla UX e alla navigabilità, deve facilitare la leggibilità e l'intuitività degli strumenti a disposizione;
- semplificazione ed efficacia dell'architettura dei contenuti. Improntato all'immediatezza e alla facilità d'uso, dovrà essere organizzato in maniera chiara, dando risalto alle aree di maggiore interesse, ai servizi strategici e alle notizie di attualità; tutte le pagine del sito dovranno essere facilmente e rapidamente raggiungibili con pochi click;
- flessibilità e facilità di aggiornamento di contenuti sempre mutevoli. A questo elemento si aggiunge quello della garanzia dell'autonomia della Committente nell'aggiornamento e integrazione dei contenuti, specialmente al termine della committenza.

##### SEO base e SEO Copywriting

I contenuti presenti sul sito dovranno essere ottimizzati costantemente, al fine di renderli ben visibili e altamente reperibili dai motori di ricerca; tale attività di ottimizzazione dovrà riguardare i seguenti elementi principali:

- struttura del sito e degli URL (URL optimization), garantendo l'accessibilità delle informazioni da parte di motori di ricerca;
- sitemap;



- ottimizzazione del codice in ottica SEO;
- revisione contenuti in ottica SEO.

Dovrà in ogni caso essere garantita a Cittadinanzattiva la possibilità di provvedere alla deindicizzazione di specifici documenti caricati sul sito o singole pagine del sito medesimo, rendendole dunque irrintracciabili dai motori di ricerca.

Indispensabile adeguamento alla normativa privacy (trattamento dati personali) secondo il principio di privacy by design (Regolamento EU 679/2016, Decreto Legislativo 196/2013, Autorizzazioni generali – provvedimenti - istruzioni e linee guida del Garante per la protezione dei dati personali, Linee guida EDPB e best practice).

## B) STRUMENTI DI CONTATTO E TUTELA PER I CITTADINI

Al fine di rispondere all'esigenza di **tutela**, Cittadinanzattiva intende mettere nelle disponibilità del cittadino diversi canali e modalità di contatto per chiedere tutela e/o ottenere informazioni. A tal fine dovranno essere realizzati i seguenti strumenti, tutti accessibili attraverso il sito della tutela:

- Chatbot** (sul modello di quanto già presente in home page e da ampliare nelle tematiche) accessibile agli utenti attraverso il sito istituzionale [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it) e attraverso il sito della tutela. Dovrà essere disponibile h24, e in grado di fornire una prima risposta sulle tematiche di cui si occupa Cittadinanzattiva, in autonomia. Sarà istruito mediante l'alimentazione di una knowledge base dalla quale attingere alle risposte più adatte a seconda delle domande poste dall'utenza. La Knowledge base dovrà poter essere aggiornata autonomamente dalla Committente. In caso di risposta fornita dal chatbot valutata insoddisfacente dall'utente dovrà essere prevista la possibilità di essere messi in contatto con un operatore. Le interazioni registrate dal chatbot confluiranno automaticamente nella piattaforma di gestione della casistica. Sarebbe utile la previsione di ulteriori possibilità di sviluppo come l'integrazione con altri sistemi di messaggistica;
- Sportello virtuale**, finestra di dialogo con operatore accessibile direttamente da parte dei cittadini, attivabile in giorni e orari prefissati, alla quale un operatore risponde alle sollecitazioni provenienti dai cittadini in tempo reale. La casistica trattata tramite lo sportello virtuale confluirà direttamente nella piattaforma di gestione complessiva.
- Form online** accessibile dagli utenti per l'inserimento diretto delle segnalazioni da parte dei cittadini. Le segnalazioni raccolte dovranno confluire direttamente nella piattaforma di gestione.

## C) DETTAGLI SULLA PIATTAFORMA DI GESTIONE COMPLESSIVA DELLA CASISTICA

Di seguito vengono esplicitate le esigenze che **dovranno necessariamente essere soddisfatte** dalla piattaforma di gestione della casistica, oggetto del capitolato:

- ✓ facilità nella gestione e nel tracciamento complessivo della casistica inserita;
- ✓ semplificazione e simultaneità nella estrazione dei dati in base ai diversi filtri possibili, corrispondenti a diversi livelli di categorizzazione (ogni tematica infatti racchiude più categorie, ogni categoria più sottocategorie, ogni sottocategoria può raccogliere eventuali altre sottocategorie e così via). A titolo di esempio:
  - (livello 1) tematica: energia;
  - (livello 2) categoria: energia elettrica;
  - (livello 3) sottocategoria: fatturazione;
  - (livello 4) problematica: conguagli
- ✓ garanzia di flessibilità sia per l'inserimento di casistica afferente a nuove tematiche (ulteriori rispetto a quelle in elenco nel paragrafo I) che per la modifica alla classificazione di ciascuna tematica già presente, o che lo sarà in futuro, in autonomia da parte della Committente. Più in dettaglio, l'attività di tutela svolta da Cittadinanzattiva si configura in maniera dinamica, rispetto all'attualità. Di conseguenza, il panorama dei diritti oggetto dell'attività di tutela può variare in base alla contingenza attuale e questo rende necessario il dotarsi di uno strumento flessibile. Inoltre, le tematiche di cui già si occupa la committente sono soggette a frequenti aggiornamenti normativi che implicano la necessità di un sistema di gestione flessibile che possa accogliere le modifiche necessarie in termini di categorie e sottocategorie su diversi livelli;
- ✓ semplificazione dell'inserimento della casistica per ciascuna delle tematiche trattate. L'inserimento della casistica dovrà essere garantito in pochi step, facili ed intuitivi, da parte degli operatori che saranno abilitati. Tale aspetto è fondamentale in considerazione del diverso grado di competenze



digitali degli operatori che saranno coinvolti, molti dei quali attivisti e volontari storici di Cittadinanzattiva e quindi patrimonio da includere e valorizzare;

- ✓ possibilità di aggiornamento dei singoli casi sui successivi step di lavorazione (es. fornita informazione, segnalazione registrata, gestione reclamo, conciliazione, azione legale, ecc.);
- ✓ possibilità di visionare in tempo reale, e in maniera sintetica, il quadro della casistica contenuta nella piattaforma (una sorta di statistica in tempo reale);
- ✓ semplificazione dei criteri di ricerca della casistica inserita all'interno;
- ✓ collegamento con il sito della tutela;
- ✓ conformità e adeguamento costante alla normativa privacy (trattamento dati personali) secondo il principio di privacy by design (Regolamento EU 679/2016, Decreto Legislativo 196/2013, Autorizzazioni generali – provvedimenti - istruzioni e linee guida del Garante per la protezione dei dati personali, Linee guida EDPB e best practice).

La piattaforma di gestione complessiva della casistica dovrà:

- essere unica e uguale per tutti gli operatori di tutela in Cittadinanzattiva;
- facile e intuitiva nell'utilizzo;
- prevedere differenti livelli di accesso, preventivamente individuati e autorizzati dal Committente: operatore locale (inserisce e ha accesso alla casistica del proprio centro di tutela); coordinatore di assemblea territoriale (inserisce e ha accesso alla casistica della propria assemblea, che può incorporare più centri di tutela), regionale (inserisce e ha accesso alla casistica regionale e locale di pertinenza) e nazionale (inserisce e ha accesso alla casistica complessiva);
- consentire l'accesso agli operatori, preventivamente individuati e autorizzati dal Committente, da diversi device (smartphone, pc, tablet);
- consentire agli operatori la lavorazione della casistica e il suo continuo aggiornamento;
- consentire, all'occorrenza, l'estrazione e l'elaborazione dei dati in un formato lavorabile (es. formato excel), in autonomia, in maniera agevole e semplice, nei limiti temporali necessari alla sessione di lavoro dell'operatore;
- consentire, a richiesta del Committente, il riutilizzo o la condivisione dei dati ai sensi del Data Governance Act (Regolamento UE 868/2022) con altri soggetti o in spazi comuni europei di dati;
- consentire, a richiesta del Committente, il riutilizzo e la portabilità dei dati da parte degli utenti e interessati al trattamento dati personali ai sensi del c.d. Data Act Regolamento UE 2023/2854

**Nella piattaforma di gestione dovranno poter confluire in maniera automatica le casistiche ricevute da diversi canali, quali:**

- *Operatori* dislocati in luoghi diversi e con diversi livelli di competenze digitali – che rispondono ai servizi telefonici. Gli operatori abilitati dovranno poter accedere con credenziali identificative e utilizzare la piattaforma per seguire la lavorazione del singolo caso;
- *Chatbot*
- *form online*
- Sportello virtuale

La piattaforma di gestione della casistica dovrà inoltre consentire il soddisfacimento dell'esigenza di **community**, prevedendo uno spazio riservato di interazione, scambio e formazione tra gli operatori delle diverse aree, al fine di rispondere all'esigenza di confronto e discussione.

## V. ALTRI REQUISITI TECNICI E DI ACCESSIBILITA'

Il nuovo sito della tutela di Cittadinanzattiva e gli strumenti ad esso collegati dovranno essere progettati e costruiti dall'Affidatario nel rispetto dei requisiti tecnici e di accessibilità definiti nel sito di [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

## VI. ALTRE CARATTERISTICHE

### **Caratteristiche tecnico-funzionali del sito.**

Le principali **caratteristiche tecniche funzionali** che si richiedono per il nuovo sito sono le seguenti:

- **motore di ricerca interna:** l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione un'efficace sistema di ricerca interna;
- impostazione dell'attività di **web analytics:** setup di tool analitici quali Google Analytics (collegato all'account di Cittadinanzattiva già esistente), Search Console e Tag Manager. L'Aggiudicatario dovrà inoltre fornire periodicamente report di analisi sulle statistiche di accesso e sulle modalità di utilizzo/navigazione dello stesso e condividere l'accesso agli Analytics per permettere alla Committente di verificare in autonomia ogni volta fosse necessario;
- **compliance alle Linee guida cookie** e altri strumenti di tracciamento, adottate dall'Autorità garante per la protezione dei dati personali con provvedimento n. 231 del 10 giugno 2021, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 163 del 9 luglio 2021; in particolare, il sistema dovrà rilevare e prevedere una chiara e netta distinzione tra tipologie di cookie, bloccando i cookie non classificabili con (o paragonabili a) quelli "tecnici", sino ad espresso consenso dell'utente (compresi eventuali sistemi di tracciamento di piattaforme social integrate nel sito); il banner, ove fosse necessaria la sua presenza, dovrà prevedere la possibilità di accettare o di rifiutare "in blocco" tutti i cookie diversi da (o non paragonabili a) quelli "tecnici", consentendo in alternativa all'utente di scegliere a quali tipologie di cookie acconsentire, senza l'impiego di flag preassegnati o ricorso al "legittimo interesse" per i cookie non necessari; le attività di web analytics (di cui al punto che precede) dovranno essere condotte a mezzo di sistemi paragonabili ai cookie "tecnici";
- **ottimizzazione:** il sito dovrà essere sviluppato in ottica mobile-first, quindi dovrà essere garantita la responsività di tutte le pagine. Il contenuto del sito dovrà essere accessibile e leggibile tramite i più importanti browser in circolazione sia che lavorino su PC e Notebook (es. Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, ecc.) sia da tablet e smartphone (ovvero Android e Apple iOS), senza variazioni apprezzabili tra un prodotto e l'altro. A livello di manutenzione correttiva e adeguativa dovrà essere sempre garantita l'usabilità e la piena funzionalità per le ultime due versioni rilasciate per ciascuno dei suddetti browser.

### Grafica del sito

L'Affidatario dovrà studiare e realizzare una visual identity digitale adeguata al sito e coerente con l'identità della Committente e del sito in cui sarà ospitato. La selezione e il reperimento delle immagini saranno a cura del fornitore ed eventuali costi sostenuti saranno a carico del fornitore stesso. Dovranno essere messi a disposizione **più template** di pagina interna (almeno tre), in modo che la Committente possa decidere quale utilizzare a seconda del contenuto che intende pubblicare: i template dovranno essere pronti per l'uso all'interno del CMS e gestibili in modo autonomo da parte del committente.

L'Affidatario dovrà predisporre per il progetto grafico almeno **tre diverse proposte**, ciascuna comprensiva dei tre relativi template e varianti **di pagina interna** di cui sopra. Il progetto grafico definitivo dovrà quindi essere approvato dalla Committente.

Realizzato il progetto grafico, l'Affidatario dovrà trasmettere alla Committente anche le **linee guida** per la creazione dei diversi template all'interno del CMS.

### Servizi di manutenzione e di supporto tecnico della fornitura

Si considerano inclusi nel costo di realizzazione della fornitura il servizio di manutenzione e assistenza delle soluzioni tecnologiche sviluppate e tutti gli aggiornamenti necessari al mantenimento, alla compatibilità, alla sicurezza e alla correzione di eventuali bug per l'intera durata del progetto per garantirne il funzionamento a regola d'arte, a partire **dalla messa online fino al termine del progetto (22 novembre 2025)**.

Si considerano inclusi nel **costo di realizzazione e assistenza del sito, degli strumenti collegati e della piattaforma di gestione:**

- giornate di formazione ad un gruppo ristretto di dipendenti di Cittadinanzattiva sul CRM del sito;
- formazione sul funzionamento della piattaforma di gestione;
- formazione sul funzionamento del chatbot e sull'aggiornamento della knowledge base;
- un servizio di supporto tecnico che l'Affidatario effettuerà mettendo a disposizione un Help Desk email e telefonico che, durante l'orario d'ufficio, dovrà risolvere tutte le problematiche concernenti l'insieme dei servizi di esercizio.

## VII. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

Le offerte saranno valutate in base a un **criterio qualitativo** come da griglia sotto esplicitata.

In caso di offerte valutate dalla Committente qualitativamente sovrapponibili, sarà data preferenza all'offerta economicamente più vantaggiosa.

	<b>caratteristiche</b>	<b>punteggio</b>
<b>criterio generale</b>	rispondenza alle esigenze complessive della Committente in termini di informazione, tutela e community	da 0 a 20
<b>sito per la tutela (A)</b>	attinenza della proposta agli obiettivi del sito, come descritti	da 0 a 8
	flessibilità nella gestione e nell'aggiornamento dei contenuti	da 0 a 8
	autonomia nella gestione e nell'aggiornamento dei contenuti al termine della committenza	da 0 a 8
	utilizzo intuitivo da parte degli utenti	da 0 a 8
<b>strumenti di contatto e di tutela per i cittadini (B)</b>	facilità di accesso e utilizzo semplice da parte dei cittadini	da 0 a 8
	flessibilità e semplicità di aggiornamento/modifica dei contenuti in autonomia al termine della committenza	da 0 a 8
<b>piattaforma di gestione ( C )</b>	facilità di utilizzo da parte degli operatori	da 0 a 8
	facilità e rapidità di creazione/cancellazione di credenziali di accesso	da 0 a 8
	flessibilità e semplicità di aggiornamento/modifica delle tematiche e delle classificazioni corrispondenti in autonomia al termine della committenza	da 0 a 8
	semplicità e funzionalità nella restituzione della casistica inserita in piattaforma ai fini delle reportistiche	da 0 a 8

## VIII. TEMPI DI CONSEGNA

Il sito, gli strumenti collegati e la piattaforma di gestione della casistica dovranno essere realizzati interamente e messi online entro la fine del progetto seguendo le consegne come di seguito specificate, **a partire dalla data di affidamento della fornitura**:

- entro il IV mese: piattaforma di gestione predisposta per la consultazione e l'inserimento manuale dei casi da parte degli operatori;
- entro la metà del VI mese: sito online;
- VIII mese: chatbot
- entro XII mese: consegna dell'intera fornitura

Ognuno di tali termini è da considerarsi essenziale, ai sensi dell'art. 1457 c.c.; in caso di mancato rispetto di anche una sola delle scadenze indicate da parte dell'Affidatario, per colpa non imputabile alla Committente, il contratto si intenderà risolto di diritto per suo inadempimento ex art. 1456 c.c.. Ciò comporterà il riconoscimento



di una penale ex art. 1382 c.c. in favore di Cittadinanzattiva pari all'importo complessivo già erogato sino a quel momento, oltre al risarcimento dell'eventuale maggiore danno provocato.

## **IX. TITOLARITÀ DEL SITO, DEGLI STRUMENTI COLLEGATI E DELLA PIATTAFORMA**

Tutti gli elementi del sito, creativi e non, degli strumenti collegati e della piattaforma di gestione sviluppati dall'Affidatario nel corso del servizio rimarranno di proprietà della Committente che alla scadenza del servizio potrà procedere al riuso del sito sviluppato, degli strumenti collegati e della piattaforma. A tal fine l'aggiudicatario dovrà consegnare 30 giorni prima della scadenza del servizio, ovvero in occasione della risoluzione del contratto, il backup completo del sistema realizzato e dei dati acquisiti e trattati quindi nella piattaforma, tutti i codici sorgenti aggiornati, la documentazione completa degli stessi secondo gli standard internazionali di riferimento, un dettagliato manuale di uso e manutenzione, sia a livello di utente che di amministratore di sistema.

Per i n. 2 mesi successivi alla scadenza dell'appalto o alla risoluzione del contratto l'Affidatario sarà tenuto a fornire l'assistenza, anche eventualmente telefonica, per consentire alla Committente o a chi da essa delegato, il riuso completo ed a regola d'arte del sito sviluppato, degli strumenti collegati e della piattaforma.

L'Affidatario dovrà attenersi a tutte le vigenti norme di legge e a elaborare materiali originali e pienamente disponibili che non ledano in alcun modo i diritti dei terzi.

## **X. DISCIPLINA DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il Committente CITTADINANZATTIVA APS e gli Enti Regionali di secondo livello sopra nominati nel precedente punto II, che partecipano al progetto "PIT 2.0 - Policentrico Itinerante digiTale", saranno unici titolari e contitolari del trattamento dati personali.

Ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del Provvedimento generale 27 novembre 2008 (e ss.mm.ii.) dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali, l'Affidatario tratterà dati personali anche particolari previsti dall'art. 9 Reg UE 679/2016, svolgendo attività di amministrazione dei sistemi, per conto del Committente, esclusivamente per le finalità oggetto del contratto e del trattamento dati, così come precisato e disciplinato mediante atto di nomina a Responsabile del trattamento dati, che il Concedente e l'Affidatario si impegnano a sottoscrivere e che costituirà parte integrante del contratto.

Nel trattamento dei dati personali l'Affidatario dovrà rispettare i principi di liceità, proporzionalità, necessità, minimizzazione, correttezza, aggiornamento, provvedendo specificamente a predisporre modalità di trattamento dei dati particolari, previsti dall'art. 9 Regolamento UE 679/2016, tramite funzionalità di anonimizzazione, pseudonimizzazione, minimizzazione, adeguate e compatibili alle finalità del Titolare e Contitolari del trattamento dati.

L'Affidatario, nei limiti e secondo le istruzioni precisate all'interno dell'atto di nomina a Responsabile del trattamento dati, potrà avvalersi di ulteriori Responsabili del trattamento (c.d. "sub-Responsabili del trattamento") per l'esecuzione delle specifiche attività di trattamento oggetto del contratto.

In particolare, prima di procedere all'affidamento di specifiche attività di trattamento, l'Affidatario si obbliga a sottoscrivere con i suddetti sub-responsabili un contratto che imponga loro il rispetto dei medesimi obblighi cui è vincolato l'Affidatario nei confronti del Committente.

L'Affidatario tratterà i dati personali seguendo le istruzioni documentate dal Committente nell'atto di nomina a Responsabile del trattamento dati esterno e/o quelle che gli saranno impartite successivamente.

L'Affidatario si obbliga a manlevare e a tenere indenne il Concedente da qualsiasi danno, pregiudizio, costo, spesa, sanzione derivanti da pretese o azioni giudiziarie, arbitrali o amministrative da parte di qualsiasi soggetto, che siano determinate dal mancato rispetto delle obbligazioni assunte dal responsabile esterno del trattamento dati personali, da violazioni (accessi o estrapolazioni, comunicazioni / diffusioni non autorizzate) o perdite di dati dolose e colpose ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e/o altre violazioni connesse alla normativa in materia di protezione dei dati personali di tempo in tempo applicabile, che possano o non possano violare le libertà e i diritti degli interessati, commesse dall'Affidatario medesimo o dai propri Autorizzati al trattamento, Responsabili o sub-Responsabili del trattamento, compresi gli Amministratori di sistema.

L'Affidatario dovrà attenersi alla vigente normativa in materia di privacy e trattamento dati personali: a titolo indicativo e non esaustivo al Regolamento UE 679/2016, Decreto Legislativo 196/2013, Autorizzazioni generali – provvedimenti - istruzioni e linee guida del Garante per la protezione dei dati personali, Linee guida EDPB e best practice.



L'affidatario si impegnerà prima dell'inizio del trattamento dati personali ad assumere la nomina di responsabile del trattamento dati esterno (art. 28 Regolamento UE 679/2016, con la sottoscrizione di apposito atto di nomina scritto, avente ad oggetto gli obblighi e gli impegni del presente seguenti:

- a sottoporre a verifica / compliance il prodotto alla vigente normativa sul trattamento dati personali secondo il principio privacy by design;
- a definire e adottare la policy di conservazione e cancellazione dei dati degli interessati al trattamento secondo le prescrizioni del Committente o del suo Responsabile della protezione dati personali o del suo Data Protection Officer
- a produrre il documento di analisi dei rischio del trattamento dati oppure di valutazione d'impatto, ricorrendone l'obbligo di legge;
- all'esito dell'analisi dei rischi, a definire (individuare e predisporre) le necessarie e adeguate misure di sicurezza fisiche, organizzative, logiche e tecnologiche del trattamento dati personali che garantiscano il mantenimento di un livello di rischio lieve;
- a garantire l'integrità e la disponibilità dei dati e quindi a predisporre e assicurare che siano adottate tutte le preventive misure di sicurezza ritenute adeguate ai sensi dell'art. 32 GDPR, al fine di: ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta; assistere il titolare del trattamento dati a comprovare l'adozione e il rispetto delle stesse;
- ad adeguare e aggiornare costantemente le misure di sicurezza a fronte di innovazione ed evoluzione tecnologica anche dei possibili attacchi, aggiornamento o novità normative;
- ad assicurarsi che siano predisposte capacità e misure di ripristino tempestive della disponibilità e dell'accesso ai dati in caso di incidente fisico o tecnico;
- a definire una procedura per verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche ed organizzative applicate;
- a produrre il documento di valutazione dell'obbligo di nomina del c.d. Data Protection Officer (Responsabile della protezione dati personali") e provvedere alla relativa nomina ovvero, in caso di esito negativo della valutazione, a nominare un privacy officer ovvero un referente privacy con recapiti dedicati per rispondere a segnalazioni o richieste degli interessati, da loro direttamente inoltrate, o del Responsabile del Trattamento Dati o del DPO del Committente;
- a sottoscrivere, previa autorizzazione del Committente, atti scritti di nomina di sub responsabili esterni del trattamento dati aventi i medesimi obblighi assunti dal Responsabile del Trattamento dati esterno;
- a nominare gli incaricati al trattamento dati personali con appositi atti di nomina scritti o con redazione di modello organizzativo, verificandole e aggiornandole periodicamente;
- a predisporre prescrizioni scritte procedurali e di sicurezza agli incaricati del trattamento dati ed aggiornarle periodicamente;
- ad assicurare la formazione obbligatoria in materia di privacy dei propri operatori;
- ad inserire nel proprio registro del trattamento dati personali, il trattamento dati svolto per il Committente, con aggiornamento periodico dello stesso;
- a predisporre e adottare la procedura di intervento nel caso di Data Breach in conformità e in collaborazione a quella del Committente;
- a non trasferire dati fuori dal territorio dell'UE e ad assicurare la collocazione fisica e la conservazione dei dati e del data base in uno o più paesi membri dell'Unione Europea;
- a prestare assistenza al Committente (Titolare o contitolare del trattamento dati personali) nel caso in cui sia richiesta o si renda necessaria un audit o un'ispezione o una valutazione d'impatto ex art. 35 GDPR ovvero una consultazione preventiva ai sensi dell'art. 36 GDPR o un'audizione o venga impartita una prescrizione da parte del Garante;
- a comunicare, in qualsiasi caso e in particolare in caso di data breach, al titolare del trattamento dati ed al suo responsabile della protezione dati ogni violazione, sospensione o perdita / distruzione dei dati personali o segnalazione di anomalie sospette entro e non oltre 12 ore dalla scoperta o conoscenza e assistere il titolare del trattamento dati a svolgere gli adempimenti necessari richiesti dagli articoli 33 e 34 del GDPR;
- a mantenere la riservatezza e quindi a non divulgare né comunicare i dati personali oggetto di trattamento del titolare;
- ad adottare per i servizi in cloud tutti i provvedimenti e adempimenti richiesti dal provvedimento del Garante per la Protezione Dati Personali del 27 novembre 2008;
- a prestare assistenza al titolare del trattamento dati nel caso di esercizio dei diritti dell'interessato;
- al momento della cessazione del rapporto contrattuale o anche solo della nomina a responsabile del trattamento dati esterno a trasferite al titolare e contitolari del trattamento od a soggetti da essi incaricati copia integrale del data base e conservarne una copia di backup per eventuali riutilizzi e condivisioni.



Le predette prescrizioni, in tutto o in parte, potranno anche essere soddisfatte tramite la produzione delle certificazioni ISO / IEC 27002 e ISO /IEC 27701 – ISO 31700

## **XI. OBBLIGHI DELL’AFFIDATARIO**

L’Affidatario si impegna ad espletare le attività dettagliate nel presente capitolato. Sono a totale carico dell’Affidatario i materiali e le attrezzature occorrenti per l’esecuzione dei lavori. L’Affidatario si impegna ad espletare tutte le prestazioni in modo ineccepibile con idoneo personale, sotto la propria ed esclusiva responsabilità in conformità alle vigenti disposizioni di legge, regolamenti e norme contrattuali in materia.