

## CAPITOLATO TECNICO

### **Progettazione, sviluppo, installazione e manutenzione triennale di un'applicazione web per la consultazione del “Prontuario tutela faunistica, ittica, ecosistemi acquatici, controllo esercizio della caccia, della pesca e attività accessorie”, completamente digitalizzato**

#### **Art. 1 – OGGETTO**

La Polizia Provinciale della Provincia di Reggio Emilia, nell'ambito delle sue attività di vigilanza e prevenzione, ha la frequente necessità di consultare il “Prontuario tutela faunistica, ittica, ecosistemi acquatici, controllo esercizio della caccia, della pesca e attività accessorie”. Tale normativa complessa, compendio di leggi nazionali e regionali, è disponibile soltanto in formato cartaceo, rendendo la sua fruizione poco funzionale, soprattutto per gli agenti che si muovono sul territorio.

Si richiede pertanto di digitalizzare l'intera pubblicazione cartacea, costituita indicativamente da 200 facciate in formato A4, di cui si allega la scansione di una pagina di esempio, rendendola fruibile e modificabile, mediante un'applicazione web, facilmente usabile anche da smartphone e di facile gestione anche per personale non tecnico.

La fornitura pertanto ha per oggetto le seguenti attività:

1. la digitalizzazione delle circa 200 facciate dell'attuale prontuario cartaceo, con importazione completa dei testi all'interno di un database strutturato;
2. la realizzazione (sviluppo, configurazione, installazione, attivazione e pubblicazione) di un'applicazione web che consenta di gestire gli articoli del prontuario digitalizzati, perché siano facilmente ricercabili per parole chiave, come meglio definito al successivo Art.2, in conformità con le Linee guida di design per i servizi web della PA (<https://designers.italia.it/guide/>) e secondo le linee guida per lo sviluppo di applicazioni sicure ([https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository\\_files/allegato\\_2\\_-\\_linee\\_guida\\_per\\_lo\\_sviluppo\\_sicuro\\_di\\_codice.pdf](https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/allegato_2_-_linee_guida_per_lo_sviluppo_sicuro_di_codice.pdf));
3. la realizzazione di una semplice App che consenta di accedere al prontuario per la sola ricerca e consultazione, come meglio definito al successivo Art.2, usabile su smartphone con sistema operativo Android e possibilmente anche Huawei/Ios, sviluppata secondo le linee guida di usabilità e di sicurezza come sopra specificate;
4. la formazione necessaria al personale della Provincia di Reggio Emilia per operare con profitto ed in autonomia sulle pagine web, sia per aggiornare i contenuti normativi, sia per la loro consultazione oltre che per la gestione dell'installazione;
5. installazione e collaudo dei software;
6. assistenza e manutenzione, per tre anni dalla data del collaudo, che includa almeno:
  - gestione delle segnalazioni di eventuali malfunzionamenti e disservizi;

- gestione e realizzazione di modifiche “non strutturali” alle pagine web (ad esempio inserimento e/o cancellazione di banner temporanei, aggiunta o cancellazione di voci di menu, etc.);
- tempestivi interventi di manutenzione correttiva, in particolare nel caso di vulnerabilità di sicurezza segnalate dal committente;
- supporto alla gestione sistemistica dell'applicazione e del database;
- adeguamento tecnologico delle App.

L'affidatario sarà inoltre tenuto a svolgere tutte le attività aggiuntive e migliorative indicate nel progetto presentato e valutate di interesse dal Committente.

## **Art. 2 – ARCHITETTURA E FUNZIONALITA' DEL SOFTWARE**

Il sistema dovrà essere progettato affinché venga controllato l'accesso e garantita una sola sessione attiva.

### **Funzionalità dell'applicazione web**

L'applicazione web, utilizzabile da tutti i più diffusi browser (Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, etc) non dovrà richiedere l'installazione di alcun componente sul pc e dovrà garantire almeno le seguenti funzionalità:

- accesso alla procedura mediante login/password e dovrà essere possibile eseguire in qualsiasi momento il cambio password;
- gestione di gruppi di utenti associati ad un'organizzazione: dovrà infatti essere previsto che accedano in consultazione anche utenti di altri Enti, oltre al personale della Provincia di Reggio Emilia;
- gestione di almeno tre profili utente:
  - utente di sola visualizzazione, che potrà ricercare le informazioni, senza poterle copiare o stampare;
  - utente visualizzatore e gestore degli utenti per un Ente, così che se ad esempio verrà reso disponibile l'accesso in consultazione al portale da parte di personale dell'Ente XY, diverso dalla Provincia di Reggio Emilia, potrà essere individuato un amministratore per l'ente XY che potrà creare, abilitare e disabilitare utenti per quel solo singolo Ente;
  - utente amministratore, che potrà gestire l'abilitazione di tutti gli utenti e anche dei gestori locali, oltre a modificare, inserire ed eventualmente cancellare i contenuti del prontuario. Dovrà inoltre poter creare ed associare dei TAG che facilitino la ricerca dei testi;
- il prontuario dovrà presentarsi all'accesso della home page come elenco delle violazioni suddivise in base alla norma, quindi dovrà essere possibile effettuare ricerche il più possibile articolate, come ad esempio:

- ricerca per parole chiave con risultati puntuali e approssimati, comprendendo sia i caratteri alfanumerici che numerici, così da poter cercare anche secondo il numero dell'articolo violato;
- possibilità di ricerche secondo la violazione oppure il titolo della violazione stessa;
- ricerca per parola chiave con risultati puntuali e approssimati (tolleranza su plurale e singolare) e per TAG

con un'esposizione dei risultati del tipo:

1. risultato ricerca puntuale e approssimata
2. risultato tag
3. etc..

se contengono più risultati devono essere elencati con le seguenti priorità:

- 1. L. 157/1992
- 2. L.R. 8/1994
- 3. altre

(dalla norma quadro alla specifica)

si veda la pagina di esempio del prontuario allegata, dove sono indicate le parti che dovranno essere riproposte nella digitalizzazione e quali debbano essere indicativamente le informazioni da mantenere, non necessariamente mantenute secondo questa formattazione;

- gestione completa dei testi, che consenta di creare nuovi articoli, modificarne di esistenti e creare nuovi collegamenti ed effettuare la stampa degli stessi in formato modificabile. Le funzionalità dovranno essere riservate ai soli utenti con profilo di amministratore;
- gestione di tag: possibilità di crearne di nuovi ed associarli ad articoli e titoli da parte degli utenti con profili di amministratore.

### **Funzionalità dell'App**

L'App per smartphone dovrà essere installabile almeno su sistemi Android, Huawei e ios e dovrà garantire almeno le seguenti funzionalità:

- accesso alla procedura mediante login/password: le credenziali d'accesso dovranno essere configurate al primo accesso, quindi dovrà essere possibile salvarle e non doverle digitare ai successivi accessi;
- il prontuario dovrà presentarsi all'accesso della home page come elenco delle violazioni suddivise in base alla norma, quindi dovrà essere possibile effettuare ricerche il più possibile articolate, come ad esempio:
  - ricerca per parole chiave con risultati puntuali e approssimati, comprendendo sia i caratteri alfanumerici che numerici, così da poter cercare anche secondo il

numero dell'articolo violato;

- possibilità di ricerche secondo la violazione oppure il titolo della violazione stessa;
- non dovranno essere previste le funzionalità di amministrazione;

### **Specifiche relative ai testi del prontuario**

Si allega una pagina esplicativa del prontuario nella quale, per una violazione di esempio (prima riga della tabella), sono indicate in blu le parti rilevanti e barrate in rosso quelle da non inserire nell'applicativo.

La pagina mostra come devono essere organizzate le informazioni. Non è obbligatorio rispettare la struttura esposta: l'importante è che le informazioni siano organizzate logicamente in modo chiaro e funzionale secondo i punti esposti.

Violazione:

- Titolo. Ad ogni titolo deve poter essere associato dall'amministratore uno o più tag per la ricerca.
- Testo violazione/sanzione
- Articolo violato

Sanzione:

- Articolo sanzione
- Ammontare sanzione (min – max / pagamento misura ridotta)
- Sequestro

Competenza – note- sanzioni accessorie – provvedimenti

Modalità di ricerca:

La ricerca deve poter essere effettuata per parola chiave con risultati puntuali e approssimati (tolleranza su plurale e singolare) su tutti i campi sopra elencati, e per tag sui campi che li prevedono.

Deve essere possibile ricercare anche per '*competenza*', '*proventi*' e '*ulteriori provvedimenti*'.

Esposizione dei risultati:

1. risultato ricerca puntuale e approssimata
2. risultato tag

Ordinamento:

se la ricerca produce più di una voce, i risultati devono essere elencati con le seguenti priorità:

1. L. 157/1992
2. L.R. 8/1994
3. altre

(cioè dalla norma quadro alla specifica)

### **Specifiche relative allo sviluppo del software**

Come sopra specificato lo sviluppo dovrà avvenire secondo le linee guida di Agid in merito all'usabilità e alla sicurezza.

L'applicazione dovrà appoggiarsi ad un database relazionale, possibilmente Oracle o Mysql, ma si valuteranno anche altre opzioni, così che i testi siano individuabili anche direttamente dalle tabelle del database e l'applicazione, su server linux.

La pagina web dovrà essere pubblicata con il certificato ssl dell'Ente.

### **Art. 3 – FASI DELLA REALIZZAZIONE DEL SOFTWARE E COLLAUDO**

L'affidatario provvederà alla progettazione del software, in collaborazione con il personale della Provincia, andando a definire:

- la digitalizzazione dei testi del prontuario;
- l'impaginazione dei contenuti nei template grafici approvati;
- la definizione degli utenti principali e dei ruoli;

secondo i tempi e modi definiti nel proprio progetto tecnico, in particolare le attività dovranno essere svolte secondo le seguenti fasi:

- a) definizione chiara e dettagliata del progetto presentato: l'affidatario in questa fase dovrà integrare il progetto di massima presentato in fase di bando con tutte le specificità che potranno emergere sulla base delle osservazioni formulate dal Committente, garantendo la piena compatibilità degli applicativi con i requisiti, sia in termini di funzionamento che di logica generale;
- b) realizzazione degli applicativi;
- c) inserimento nella base dati dei contenuti digitalizzati del prontuario cartaceo. Tale fase dovrà essere conclusa nei tempi previsti dal progetto tecnico, presentato in sede di affidamento;
- d) messa in linea di una versione beta del sito, utilizzabile dagli amministratori per la correzione dei contenuti;
- e) verifica preliminare da parte del Committente;
- f) formazione del personale;
- g) messa in produzione (installazione su server provinciale);
- h) collaudo finale: dovrà essere stilato un documento di collaudo, approvato dal Committente, a seguito del quale si potrà procedere alla fatturazione delle attività di sviluppo e della prima annualità del contratto di manutenzione ed assistenza.

### **Art. 4 – TITOLARITA' DEL SOFTWARE, DEI DATI, OBBLIGO DI RISERVATEZZA E**

## TUTELA DELLA PRIVACY

La Provincia di Reggio Emilia è sempre titolare del software sviluppato o messo a disposizione dall'aggiudicatario nel corso dell'appalto, inclusi i template grafici ed i moduli personalizzati, oltre ai relativi codici sorgente ed alla documentazione, fatto salvo l'utilizzo di componenti software già esistenti (es: librerie e framework open source di terzi) per le quali è necessario acquisire la licenza d'uso (che dev'essere compatibile con le finalità di riuso).

<https://developers.italia.it/it/faq>

Tutti i dati ed i contenuti dell'applicazione inclusi a titolo esemplificativo e non esaustivo: testi, immagini, etc. sono di esclusiva proprietà, dell'Amministrazione Provinciale che ne detiene la titolarità. L'affidatario sarà nominato Responsabile del trattamento.

Il Responsabile del Trattamento (l'affidatario) tratterà i dati personali comuni solo in conformità alle istruzioni documentate della Provincia di Reggio Emilia e per il periodo di tempo concordato tra le parti. L'affidatario dovrà assistere adeguatamente e cooperare con la Provincia di Reggio Emilia per consentire di ottemperare agli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali nonché di rispettare i diritti degli interessati e di adeguarsi alle richieste o alle comunicazioni notificate alla Provincia dall'Autorità di controllo (Autorità Garante Della Protezione dei Dati Personali).

L'affidatario, i suoi dipendenti, subresponsabili autorizzati o suoi incaricati, devono trattare i dati interessati esclusivamente allo scopo di fornire i servizi, conformemente al presente capitolato e nel rispetto delle Leggi sulla Protezione dei Dati Personali. L'affidatario non dovrà comunicare i dati trattati a terzi (compresi i suoi subresponsabili autorizzati o suoi incaricati) a meno che tale comunicazione non sia necessaria per eseguire i servizi, a condizione che il Responsabile del Trattamento (l'aggiudicatario) abbia ricevuto la previa approvazione scritta della Provincia di Reggio Emilia.

L'affidatario adotterà e manterrà un programma sulla sicurezza delle informazioni che includa misure di sicurezza amministrative, tecniche e fisiche progettate per garantire la sicurezza, la riservatezza e l'integrità dei Dati Personali. In ogni caso i sistemi oggetto dell'appalto dovranno essere garantiti per tutta la sua durata verso le criticità pubblicate sui bollettini del CERT nazionale

<https://www.certrazionale.it/bollettini/>;

tali verifiche dovranno essere svolte dal Fornitore con cadenza periodica.

L'affidatario dovrà comunicare all'indirizzo email del responsabile dell'UO Sistemi Informativi della Provincia di Reggio Emilia qualsiasi violazione della sicurezza dei dati, senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro ventiquattro (24) ore dalla scoperta, così da poterlo al più presto comunicare al DPO dell'Ente.

L'affidatario dovrà inoltre fornire al Committente tutti i materiali, i documenti, le valutazioni e le altre informazioni necessarie per consentire al Committente una verifica sul rispetto degli obblighi previsti dal presente contratto. L'affidatario si assume comunque la responsabilità dell'integrità dei dati e della fruibilità degli stessi, nei tempi e nei modi previsti dal presente capitolato.

Il livello di criticità delle informazioni trattate all'interno dei siti è classificato come "medio" per quanto attiene alla riservatezza e "medio" in riferimento a disponibilità e integrità. Sono state pertanto individuati i seguenti rischi riferiti al contesto applicativo di

riferimento:

- Indisponibilità del sistema;
- Uso improprio dei diritti di accesso utente;
- Accesso indebito ai dati in transito;
- Divulgazione di dati riservati.

Per mitigare i rischi connessi alle minacce elencate ed a tutela dei dati trattati per il funzionamento dell'applicazione software si richiedono pertanto delle idonee misure di sicurezza che, al minimo, devono comprendere:

<b>REQUISITI DI SICUREZZA</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
Audit trail	Il sistema deve produrre traccianti di log tali da consentire l'implementazione di meccanismi di tracciabilità e ricostruzione delle azioni svolte da utenti e visitatori
Uso di certificati	Uso di certificati nelle connessioni telematiche (HTTPS)
Granularità dei privilegi di accesso	Il sistema deve consentire di abilitare gli utenti in base alle loro specifiche funzioni e ai compiti loro assegnati, quindi garantendo di minimizzare i diritti d'accesso

Le operazioni di manutenzione che dovessero richiedere interruzioni del sistema sono preventivamente concordate con il responsabile provinciale del contratto o suo delegato, minimizzando i tempi di indisponibilità e senza compromettere il corretto svolgimento delle attività dell'amministrazione.

#### **Art. 5 – LIVELLI DI SERVIZIO**

Nell'offerta tecnica dovranno essere indicati eventuali software di terze parti le cui licenze dovranno essere incluse nella proposta presentata, rimanendo integralmente a carico del fornitore.

Ciascun partecipante dovrà inoltre indicare nella propria offerta tecnica i livelli di servizio della soluzione proposta, in particolare dovranno essere garantiti almeno gli standard di servizio previsti nell'APPENDICE A – SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA).

#### **Art. 6 – SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

Il servizio di manutenzione dovrà essere garantito per tutta la durata contrattuale nelle forme sotto elencate:

- gestione delle segnalazioni di eventuali malfunzionamenti e disservizi;
- gestione e realizzazione di modifiche "non strutturali" alle pagine web (ad esempio inserimento e/o cancellazione di banner temporanei, aggiunta o cancellazione di voci di menu, etc.);
- tempestivi interventi di manutenzione correttiva, in particolare nel caso di

vulnerabilità di sicurezza segnalate dal committente;

- supporto alla gestione sistemistica dell'applicazione e del database;
- adeguamento tecnologico delle App.

## APPENDICE A – SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Nella tabella seguente sono indicati gli standard minimi di servizio che l'Aggiudicatario si impegna a mantenere per tutta la durata dell'appalto:

PARAMETRO	TARGET MINIMO SLA
Copertura oraria dei servizi di manutenzione ed assistenza	<p>Dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 18:00.</p> <p>Intervento su ticket riconducibile ad interventi di manutenzione ordinaria e sistemistica per risolvere:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ANOMALIA BLOCCANTE, ovvero un'anomalia che renda impossibile l'utilizzo dell'applicazione web del Committente e dei servizi collegati</li><li>2. ANOMALIA NON BLOCCANTE, ovvero un'anomalia che, pur causando un'interruzione/riduzione della continuità/qualità di un servizio, non impedisca l'utilizzo dell'applicazione web del Committente e dei servizi collegati</li></ol> <p>La presa in carico delle anomalie accorse in orario lun-ven 9-18 deve avvenire entro 2 ore dalla segnalazione e in caso di:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <u>anomalia bloccante</u>, la risoluzione deve avvenire entro 6 ore dalla presa in carico;</li><li>2. <u>anomalia non bloccante</u>, la risoluzione deve avvenire entro 18 ore dalla presa in carico.</li></ol> <p>Intervento su ticket riconducibile a richieste estemporanee di interventi di assistenza, funzionali alle esigenze operative e che non richieda sviluppi applicativi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• presa in carico entro 8 ore lavorativa dalla segnalazione;</li><li>• valutazione e pianificazione dell'intervento entro 18 ore dalla presa in carico.</li></ul>