

DOCUMENTO DI INDIRIZZO E DI OBIETTIVI PER LA PROGETTAZIONE PIATTAFORMA WEB PER LA GESTIONE DEL BONUS SOCIALE IDRICO INTEGRATIVO (BSII) IN TOSCANA

*Rapporto preliminare e specifiche funzionali per l'affidamento di uno
Studio di Fattibilità Tecnico-Economica ai sensi dell'Art. 41 del D.Lgs. 36/2023*

Soggetto Appaltatore: Autorità Idrica Toscana (AIT)

Oggetto dell'Affidamento: Progettazione (Studio di Fattibilità) della Piattaforma Web BSII Toscana

Normativa d'Appalto: Art. 41 del D.Lgs. 36/2023 (Codice dei Contratti Pubblici)

Data di Pubblicazione: Settembre 2026

Stato del Documento: Versione 3.0 - Allegato Tecnico all'Indagine di mercato

Sommario

INTRODUZIONE E FINALITÀ DEL DOCUMENTO	4
Struttura del Documento	4
PARTE I - NORMATIVA DI RIFERIMENTO E PROCEDURE DEL BSII	5
1. Il Quadro Regolatorio Nazionale (TIBSI).....	5
2. Il Regolamento Regionale AIT sul Bonus Sociale Idrico Integrativo (BSII)	5
PARTE II - SONDAGGIO TRA I COMUNI TOSCANI (FABBISOGNO E RISCONTRI)	8
1. Motivazioni e Modalità del Sondaggio	8
2. Risultati Generali del Sondaggio	8
3. Principali vantaggi per i Comuni favorevoli	9
4. Analisi delle Specificità Territoriali e Sistemi Proprietari	11
5. Requisiti e Richieste Specifiche dei Comuni	11
PARTE III - SPECIFICHE PROGETTUALI DEL PORTALE WEB	13
1. Progetto Portale Web per la gestione del Bonus Idrico Integrativo in Toscana	13
PARTE IV - CRITICITÀ E INDICAZIONI PER LO STUDIO DI FATTIBILITÀ	21
1. Criticità in Ambito Privacy e Protezione dei Dati (GDPR)	21
2. Sicurezza dei Dati nella Piattaforma Web.....	22
3. Direttive AgID e Interoperabilità (Protocollazione Automatica).....	22
4. Normativa in materia di Servizi Digitali e Cybersecurity. Linee Guida AgID, ACN	23

INTRODUZIONE E FINALITÀ DEL DOCUMENTO

Il presente documento ha lo scopo di fornire le informazioni di contesto, i requisiti funzionali e gli obiettivi strategici necessari per l'affidamento del servizio di progettazione (valutazione di fattibilità) della “Piattaforma web per la gestione del Bonus Sociale Idrico Integrativo (BSII) in Toscana”.

L'affidamento di questa attività di progettazione avviene ai sensi dell'articolo 41 del D.Lgs. 36/2023 (Codice dei Contratti Pubblici), il quale disciplina la progettazione di lavori e servizi, e specificamente lo “Studio di Fattibilità Tecnico-Economica” (SFTE). Il soggetto affidatario del servizio di progettazione sarà chiamato a sviluppare un'approfondita analisi di fattibilità tecnica, economica, giuridica e organizzativa, fornendo soluzioni concrete per la realizzazione della piattaforma, con particolare riguardo alle complesse criticità normative, di sicurezza, di protezione dei dati personali e di interoperabilità con la Pubblica Amministrazione.

L'obiettivo finale di AIT è pervenire a una progettazione ottimale che consenta la successiva realizzazione di un'infrastruttura web integrata, in grado di semplificare, armonizzare e digitalizzare l'intero ciclo di gestione del Bonus Sociale Idrico Integrativo regionale, garantendo un raccordo perfetto tra i Comuni toscani (titolari delle funzioni socio-assistenziali), i Gestori del Servizio Idrico Integrato (competenti per l'erogazione materiale del bonus in bolletta o tramite altre forme) e l'AIT stessa (soggetto regolatore e finanziatore del fondo).

Struttura del Documento

Il documento è strutturato in quattro parti principali, destinate a guidare i soggetti concorrenti nella redazione della propria proposta metodologica e progettuale:

- **Parte I - Normativa di Riferimento e Procedure del BSII:** Inquadramento giuridico-regolatorio del Bonus Sociale Idrico Nazionale (TIBSI) e del Bonus Integrativo regionale, con descrizione dettagliata dei flussi procedurali stabiliti dal Regolamento AIT.
- **Parte II - Sondaggio tra i Comuni Toscani (Fabbisogno e Riscontri):** Illustrazione delle motivazioni, delle modalità e dei risultati del sondaggio conoscitivo effettuato presso i Comuni toscani, propedeutico alla definizione dei requisiti della piattaforma.
- **Parte III - Specifiche Progettuali del Portale Web (Documento Base):** Riproduzione integrale del progetto di massima e tecnico-funzionale del Portale Web elaborato da AIT, con l'indicazione dettagliata delle fasi procedurali, dei ruoli, dei livelli di accesso e dei controlli di congruenza.
- **Parte IV - Criticità e Sfide Progettuali (Privacy, Sicurezza e AgID):** Analisi dettagliata delle sfide e delle criticità complesse in ambito Privacy (GDPR), Sicurezza Informatica e Direttive AgID (interoperabilità e protocollo automatico), con esplicito invito al concorrente a proporre soluzioni progettuali specifiche.

PARTE I - NORMATIVA DI RIFERIMENTO E PROCEDURE DEL BSII

La progettazione della piattaforma web deve necessariamente poggiare su un solido quadro regolatorio nazionale e regionale, che definisce i diritti dei beneficiari, i compiti degli enti pubblici e gli obblighi dei gestori del servizio idrico.

1. Il Quadro Regolatorio Nazionale (TIBSI)

A livello nazionale, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha istituito e regolamentato il “Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati” (TIBSI), approvato originariamente con Deliberazione 21 dicembre 2017, 897/2017/R/IDR, e successivamente modificato e integrato.

Il TIBSI definisce i concetti chiave applicati anche a livello locale:

- **Bonus Sociale Idrico Nazionale:** La misura volta a compensare la spesa per la fornitura idrica sostenuta dagli utenti in condizioni di disagio economico-sociale.
- **Bonus Idrico Integrativo (BII):** L'agevolazione tariffaria aggiuntiva riconosciuta su base locale dal gestore del Servizio Idrico Integrato (SII), ove approvata dall'Ente di governo dell'Ambito (in Toscana, l'AIT).
- **Utente Diretto (UD):** L'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente che beneficia direttamente dell'agevolazione in bolletta.
- **Utente Indiretto (UI):** Il componente del nucleo ISEE agevolato che usufruisce di una fornitura idrica intestata a un'utenza condominiale (punto di consegna unico per più unità immobiliari).

A decorrere dal 1° gennaio 2021, la deliberazione ARERA 63/2021/R/COM ha introdotto il regime di riconoscimento automatico del bonus sociale nazionale basato sull'incrocio delle banche dati ISEE (INPS) e del Sistema Informativo Integrato, abrogando la necessità di presentazione della domanda fisica da parte dei cittadini per la quota nazionale del bonus. Tale automatismo, tuttavia, non si applica direttamente al Bonus Idrico Integrativo regionale, che richiede procedure specifiche gestite a livello di Ambito locale.

2. Il Regolamento Regionale AIT sul Bonus Sociale Idrico Integrativo (BSII)

In Toscana, l'attuazione del Bonus Sociale Idrico Integrativo (BSII) è disciplinata dal “Regolamento regionale AIT per l'attuazione del Bonus Sociale Idrico Integrativo” (ultima versione approvata con Assemblea AIT n. 4 del 1° marzo 2024). Questo regolamento stabilisce le regole per l'erogazione di rimborsi tariffari alle “utenze deboli” residenti nei Comuni toscani.

Il Regolamento AIT delinea un flusso procedurale ben definito che la piattaforma dovrà informatizzare e rendere fluido:

- **Finanziamento ed Entità dei Fondi (Art. 2) – attività che si fonderà sull'output della piattaforma:** Per ciascun Gestore del Servizio Idrico

Integrato della Toscana, viene istituito un Fondo Integrativo annuale finalizzato al finanziamento del BSII. Tale fondo è pari all'ammontare dei costi “OP_{social}” approvati nelle determinazioni tariffarie di AIT. Il Fondo non può in nessun caso essere superato.

- **Ripartizione Comunale (Art. 4) – attività che si fonderà sull’output della piattaforma:** L'importo del Fondo di ciascun Gestore viene ripartito annualmente tra i Comuni toscani con Decreto del Direttore Generale dell'AIT. I criteri di ripartizione originali possono basarsi sul mix di: ammontare dei contributi storicamente usufruiti, popolazione residente, e popolazione corretta con indici di differenziazione reddituale comunale. Successivamente i criteri di ripartizione tengono conto anche di valutazioni effettuate da parte di AIT sulle modalità di corretto utilizzo dei fondi medesimi e di aderenza dei bandi comunali al regolamento, nell’anno precedente.
- **Titolarità Socio-Assistenziale (Art. 3 & 6) – attività che sarà svolta attraverso la piattaforma:** In coerenza con le funzioni socio-assistenziali degli enti locali, i Comuni hanno la titolarità esclusiva per individuare gli aventi diritto e stabilire l'ammontare del bonus da assegnare a ciascun nucleo familiare, in piena autonomia regolamentare.
 - **Requisiti Generali (Art. 5):** Il nucleo richiedente deve avere un ISEE inferiore a una soglia predefinita dal Comune (pari o superiore alla soglia del Bonus Nazionale). Non possono essere esclusi gli utenti morosi. I Comuni possono introdurre criteri aggiuntivi di priorità (es. anziani, disabili, giovani coppie).
 - **Determinazione del Bonus (Art. 7):** Di norma la misura minima del bonus non deve essere inferiore a 1/3 della spesa idrica dell'anno precedente, e non può comunque eccedere la spesa idrica lorda dell'anno precedente diminuita del Bonus Nazionale Calcolato.
- **Trasmissione degli Elenchi (Art. 7, comma 8) – attività che sarà svolta attraverso la piattaforma:** I Comuni trasmettono ai Gestori, esclusivamente in via telematica secondo le modalità prescritte da AIT, l'elenco dei beneficiari (Rendicontazione dei Comuni) contenente tutti i dati anagrafici e della fornitura (Parte Arancio del file di rendicontazione) entro il 30 giugno di ogni anno.
- **Verifica ed Erogazione (Art. 8) – attività che sarà svolta attraverso la piattaforma:** Entro la fine di luglio di ciascun anno, il Gestore verifica la congruità degli elenchi comunali (verifica capienza fondo, tariffe applicate, corrispondenza dei codici fiscali degli intestatari). Una volta validati come “erogabili”, il Gestore accredita i bonus in bolletta nella prima fattura utile per gli utenti diretti. Per gli utenti indiretti non morosi, l'erogazione avviene tramite accredito in bolletta o rimessa diretta (bonifico/assegno) entro le stesse tempistiche. Per gli utenti indiretti morosi nei confronti del condominio l'erogazione avviene tramite accredito in bolletta entro le stesse tempistiche.
- **Rendicontazione Finale (Art. 9) – attività che sarà svolta attraverso la piattaforma:** Entro il 31 gennaio dell'anno successivo (N+1), il Gestore trasmette ad AIT gli elenchi compilati nella “Parte Verde” del file di rendicontazione, certificando l'erogazione dei bonus (numero bolletta, importo erogato, credito residuo). Entro fine febbraio, trasmette gli stessi dati ai Comuni competenti.

- **Deroghe per GAIA e Nuove Acque (Art. 10) – attività che sarà svolta attraverso la piattaforma:** Nel territorio di GAIA S.p.A. e Nuove Acque S.p.A., il Gestore si sostituisce temporaneamente ai Comuni nell'individuazione unitaria dei beneficiari (salvo diversa opzione autonoma dei Comuni), applicando una procedura basata sulla soglia ISEE, acconti e conguagli, e inviando la rendicontazione ad AIT entro il 31 marzo dell'anno successivo.

PARTE II - SONDAGGIO TRA I COMUNI TOSCANI (FABBISOGNO E RISCONTRI)

Per verificare la fattibilità operativa, l'interesse istituzionale e la reale rispondenza alle esigenze del territorio verso un sistema centralizzato, l'AIT ha condotto un approfondito sondaggio conoscitivo tra i Comuni toscani e i Soggetti Intercomunali.

1. Motivazioni e Modalità del Sondaggio

Il sondaggio è stato effettuato per valutare l'opportunità di implementare, all'interno del Portale Web di gestione e rendicontazione del BSII (comune/gestore/AIT), un modulo aggiuntivo front-end finalizzato alla ricezione online delle istanze dei nuclei familiari rivolte ai singoli Comuni (o Soggetti intercomunali) sulla base dei rispettivi bandi locali.

«L'AIT sta progettando un Portale web per la trasmissione della Rendicontazione relativa al Bonus Idrico Integrativo che consenta una gestione dei dati integrata ed informatizzata tra Comuni/Gestori/AIT, ivi incluse le relative Rendicontazioni ai sensi del Regolamento Regionale AIT sul BII. All'interno di tale progetto AIT sta valutando l'implementazione di un modulo aggiuntivo del Portale web finalizzato alla ricezione online delle istanze dei nuclei familiari rivolte ai singoli Comuni (o Soggetti intercomunali) sulla base dei propri Bandi. Posto che la realizzazione sarà a carico di AIT, il Suo Comune sarebbe interessato a fruire gratuitamente di tale servizio per la gestione informatizzata delle domande dei cittadini?»

Le risposte fornite dai Comuni toscani e dai soggetti intercomunali hanno permesso di mappare dettagliatamente il fabbisogno del territorio, evidenziando i vantaggi attesi, le resistenze tecnologiche e i requisiti funzionali specifici necessari per il successo della piattaforma.

2. Risultati Generali del Sondaggio

L'analisi quantitativa dei dati evidenzia un'adesione straordinariamente elevata all'iniziativa promossa da AIT, a conferma della forte necessità di digitalizzazione e uniformità procedurale avvertita dagli enti locali.

Risultati (a fine giugno) in termini di conteggio univoco per Soggetto Comunale o Intercomunale (Campione totale rispondenti univoci: 109, su un potenziale di 158 enti):

RISPOSTA SOGGETTO UNIVOCO COMUNE O INTERCOMUNALE	CONTEGGIO	PERCENTUALE
SI (AO01) - FAVOREVOLE	97	89%
NO (AO02) - CONTRARIO	12	11%

3. Principali vantaggi per i Comuni favorevoli

I Comuni che hanno espresso parere favorevole (l'89% degli enti univoci rispondenti) individuano numerosi e rilevanti vantaggi legati all'adozione del portale unico per il Bonus Idrico, che spaziano dall'efficienza operativa interna fino alla qualità e alla modernizzazione del servizio offerto alla cittadinanza. I benefici chiave emersi sono strutturati come segue:

- **Efficienza procedimentale e risparmio di tempo:** L'attivazione del portale è vista come un'opportunità strategica per introdurre automatismi capaci di contrarre drasticamente i tempi di lavorazione e istruttoria delle pratiche. Attraverso l'eliminazione dei passaggi manuali e ridondanti, gli enti prevedono un consistente risparmio di tempo-uomo e uno snellimento complessivo di tutto l'iter procedurale.
- **Riduzione del rischio di errore:** La gestione interamente informatizzata è considerata uno strumento prezioso per minimizzare o azzerare l'errore umano nella fase di trasferimento dati e nella successiva gestione della rendicontazione. Il sistema unico centralizzato eviterà l'uso di fogli di calcolo Excel sparsi, storicamente ritenuti poco affidabili, destrutturati e soggetti a criticità di allineamento.
- **Uniformità e armonizzazione territoriale:** Moltissimi enti sottolineano la necessità di allineare gli iter procedurali di tutti i Comuni della Regione Toscana. L'adozione di un portale unico consente di standardizzare i processi operativi e di definire regole e modalità di sottomissione omogenee sul territorio, rendendo il sistema regionale delle agevolazioni sociali equo ed integrato.
- **Miglioramento del back-office e dei controlli:** Un applicativo web dedicato permette di rendere l'attività di istruttoria, verifica e back-office degli uffici comunali molto più precisa ed efficace. Inoltre, favorisce una “triangolazione” continua, digitalizzata e diretta tra i Comuni, l'AIT e i Gestori idrici, facilitando i controlli incrociati e il flusso bidirezionale di informazioni.
- **Vantaggi tangibili per il cittadino:** Nonostante la legittima attenzione verso le fasce deboli, i Comuni favorevoli ritengono che il portale semplificherà notevolmente l'accesso al contributo per i beneficiari. Gli utenti (o i loro soggetti delegati) potranno compilare l'istanza online e monitorarne autonomamente lo stato di avanzamento in tempo reale, senza costringerli a spostamenti fisici e lunghe attese presso gli sportelli comunali.
- **Digitalizzazione e superamento definitivo del cartaceo:** La transizione digitale della piattaforma è concepita come un passo obbligato e necessario verso la modernizzazione complessiva della Pubblica Amministrazione. Il portale favorisce la progressiva dematerializzazione dei documenti, consentendo la gestione nativamente informatica del dato fin dall'avvio del procedimento.
- **Supporto concreto ai piccoli enti:** Per i piccoli Comuni, caratterizzati da uffici multifunzionali in cui pochi dipendenti devono gestire contemporaneamente molteplici servizi e bandi sociali, la piattaforma di AIT rappresenta un supporto

operativo vitale per mitigare il sovraccarico di lavoro e sopperire alla carenza di organico.

In sintesi, per i Comuni favorevoli, l'iniziativa rappresenta un'opportunità di efficientamento immediato della macchina amministrativa, garantendo al contempo una maggiore fruibilità del bando e una gestione dei dati più sicura, efficiente e integrata.

Mappatura analitica delle motivazioni e delle riserve emerse dal territorio:

Orientamento	Motivazione Ricorrente	Descrizione e Dettagli Operativi
SI (Favorevole)	Efficienza e Velocizzazione	Automatizzazione dei processi, riduzione dei tempi di elaborazione delle pratiche e snellimento della macchina amministrativa comunale.
SI (Favorevole)	Uniformità Territoriale	Necessità di allineare gli iter procedurali a livello regionale e adottare modalità di presentazione univoche per tutti i comuni.
SI (Favorevole)	Riduzione dell'Errore	Superamento della gestione manuale (fogli Excel poco affidabili) e riduzione del rischio di errori umani nel trasferimento dei dati.
SI (Favorevole)	Miglioramento del Back-office	Gestione più precisa dei controlli, monitoraggio dell'avanzamento delle istanze e scambio dati facilitato con AIT ed enti gestori.
SI (Favorevole)	Digitalizzazione PA	Volontà di eliminare il cartaceo e modernizzare i servizi al cittadino, permettendo l'inoltro delle domande online.
NO (Contrario)	Digital Divide (Utenza Anziana)	Preoccupazione che gli anziani e le fasce fragili (principali richiedenti) non abbiano competenze digitali o strumenti come SPID/CIE.
NO (Contrario)	Sistemi Proprietari Già Attivi	Presenza di portali comunali o sportelli telematici già funzionanti che rendono superfluo un nuovo strumento.
NO (Contrario)	Aumento Carico di Lavoro	Timore che gli uffici debbano comunque inserire le domande per conto dei cittadini non digitalizzati, rallentando l'attività.
Riserva / Dubbio	Mancanza di Info Tecniche	Alcuni enti ritengono la proposta troppo vaga e chiedono di conoscere le caratteristiche tecniche e l'accessibilità prima di aderire.

4. Analisi delle Specificità Territoriali e Sistemi Proprietari

Dall'analisi delle risposte emerge che una parte significativa dei Comuni toscani dispone già di propri applicativi o sportelli telematici proprietari per la ricezione e la gestione informatica delle domande di agevolazione sociale, rendendo la migrazione a un nuovo portale delicata per il rischio di disorientare l'utenza o duplicare i canali.

I Comuni che utilizzano già strumenti digitali proprietari includono:

- **Lucca:** Dispone di un portale dedicato per la ricezione online delle istanze.
- **Suvereto:** Ha attivato la presentazione delle domande tramite procedura telematica sul sito istituzionale.
- **Cascina:** Modulo online per la presentazione delle istanze accessibile dal sito web dell'ente.
- **Altopascio:** Ricezione telematica delle domande e gestione informatica dei dati attiva da circa due anni.
- **Sesto Fiorentino:** Applicativo specifico per la ricezione online delle domande da parte dei richiedenti.
- **Pistoia:** Possiede un proprio applicativo per la ricezione online, la gestione delle domande e la creazione automatica dei file di rendicontazione per l'AIT.
- **Scandicci:** Form semplificato per l'accesso e la compilazione delle domande che non richiede “credenziali forti” come lo SPID o la CIE.
- **Scarolino:** Servizio online attivo, sebbene consenta ancora l'invio o la presentazione in formato cartaceo per l'utenza anziana non abituata allo SPID o alla CIE.
- **Figline e Incisa Valdarno:** Già dotato di un portale web autonomo per la ricezione delle domande.
- **Monteroni d'Arbia:** Utilizza da diversi anni un proprio modulo online come sistema esclusivo per la presentazione.
- **SdS Empolese Valdarno Valdelsa:** La Società della Salute locale si è dotata di un proprio sistema informativo per la gestione centralizzata delle domande per conto dei Comuni soci.

Per questi enti, la transizione alla piattaforma AIT è subordinata alla garanzia di interoperabilità con i propri sistemi o alla possibilità che la nuova piattaforma sostituisca integralmente e con pari o superiore efficacia le funzioni esistenti, senza generare rallentamenti o regressioni operative nei flussi gestionali consolidati.

5. Requisiti e Richieste Specifiche dei Comuni

- **Estrazione Dati e Anonimato (Figline e Incisa Valdarno):** Il Comune di Figline e Incisa Valdarno ha espresso parere favorevole all'adozione del portale unico a patto che questo sostituisca integralmente quello comunale e consenta due funzioni essenziali: l'estrazione dei dati in formato Excel/CSV per generare le graduatorie comunali basate sull'ordine e sui criteri del bando locale, e la generazione automatica di un numero identificativo univoco per ogni domanda sottomessa. Questo codice permette ai cittadini di consultare pubblicamente la graduatoria online in totale anonimato, garantendo il rispetto della privacy.

- **Affidabilità e Qualità del Dato (Siena):** Il Comune di Siena e altri enti hanno segnalato che la gestione manuale su fogli Excel nel trasferimento dei dati storici è risultata scarsamente affidabile e soggetta a errori materiali. L'estrazione diretta, strutturata e standardizzata dal portale è considerata lo strumento ponte indispensabile per snellire l'istruttoria e la successiva rendicontazione ai Gestori idrici.
- **Preservazione del Canale Fisico (Approccio Ibrido - Scarlino ecc.):** Molti Comuni (es. Scarlino) e le risposte contrarie evidenziano che la digitalizzazione spinta rischia di escludere l'utenza anziana e fragile, principale destinataria del bonus. È considerata una condizione non negoziabile il mantenimento di un canale di supporto ibrido: la possibilità per i cittadini di presentare le domande in formato cartaceo o l'attivazione di sportelli fisici comunali di assistenza (o il supporto di CAF/associazioni convenzionate), dove gli operatori comunali possano inserire le domande a portale per conto del cittadino, senza appesantire eccessivamente il proprio carico di lavoro.

PARTE III - SPECIFICHE PROGETTUALI DEL PORTALE WEB

Questa terza parte rappresenta il documento tecnico che costituisce la base funzionale e tecnico-informatica della piattaforma.

Il soggetto incaricato dello Studio di Fattibilità dovrà analizzare approfonditamente queste specifiche, prenderle come requisiti minimi di partenza e svilupparle per superare le criticità evidenziate nella Parte IV.

1. Progetto Portale Web per la gestione del Bonus Idrico Integrativo in Toscana

Dati Generali

- **Soggetto appaltatore:** AIT
- **Oggetto:** Progettazione e realizzazione di un Servizio web (di seguito Portale web)
- **Soggetti autorizzati all'accesso (con sistema di accredito):** L'accesso è diversificato e protetto per quattro tipologie di soggetti accreditati:
 - **1. AIT:** Amministratori di sistema e analisti per il monitoraggio e la ripartizione dei fondi.
 - **2. Comuni (o Soggetti intercomunali):** Operatori comunali o soggetti intercomunali per la gestione dei bandi, istruttoria domande e rendicontazione.
 - **3. Gestori:** Operatori dei Gestori del SII per la verifica dei requisiti tecnici delle utenze e la rendicontazione delle erogazioni.
 - **4. Nuclei Familiari:** Soggetti appartenenti ai nuclei familiari richiedenti/beneficiari intestatari di utenza diretta o residenti all'interno di un'utenza indiretta del SII (o loro delegati).

Fasi della Procedura di Implementazione del Portale Web

Il Portale web deve essere progettato per gestire in modo coordinato le seguenti 5 fasi procedurali, integrando le specificità territoriali di GAIA S.p.A. e Nuove Acque S.p.A.:

- **Fase di Preparazione:** Integrazione e accreditamento dei soggetti pubblici e privati.
- **Prima Fase (Opzionale):** Ricezione e inserimento delle richieste di beneficio da parte dei Nuclei familiari (modulo opzionale).
- **Seconda Fase:** Rendicontazione dei beneficiari ammessi da parte dei Comuni al Gestore competente.
- **Terza Fase:** Verifica di ammissibilità tecnica e formale da parte del Gestore del SII.
- **Quarta Fase:** Rendicontazione da parte del Gestore dell'avvenuta erogazione dei benefici ad AIT.

- **Quinta Fase (Analisi Dati):** Analisi dei dati per l'emissione dei Decreti AIT sul BII e rilevazione statistica per la Relazione del Direttore.

FASE DI PREPARAZIONE (Accreditamento e Dati Preliminari)

Questa fase è funzionale ad accreditare i Comuni (o Soggetti Intercomunali) e i Gestori sul Portale web e ad inserire alcuni dati preliminari nel sistema.

Accreditamento:

Accreditamento dei Comuni (o Soggetti Intercomunali) e dei Gestori sul Portale web con identificazione ed autorizzazione degli operatori da parte di un Amministratore di sistema. Compilando una serie di campi (Nome Comune, CF Comune, Nome Gestore, CF gestore, Nome Operatore, CF Operatore, Mail istituzionali cui inviare gli alert e le notifiche), Comuni e Gestori si accreditano con i rispettivi profili “Comune” o “Gestore”. Deve essere prevista una procedura dinamica per la revoca e la sostituzione in qualsiasi momento dell'Operatore accreditato.

Inserimento Dati Preliminari:

I Comuni dovranno inserire preventivamente i seguenti “DATI PRELIMINARI” sul sistema prima dell'apertura dei bandi:

- **SOGLIA/E ISEE UTILIZZATA/E:** Prevedere fino a 8 valori di soglia numerici in campi distinti e relativi campi note. Tali dati non saranno modificabili dopo la data di avvio della presentazione delle domande, se non per il bando dell'anno successivo.
- **DATE DI ACCESSO AL PORTALE:** Date di inizio e fine dell'accesso al Portale web da parte dei Nuclei Familiari sulla base di quanto stabilito nel proprio Bando locale. Funzionalità abilitata solo se viene implementata la Prima Fase.
- **DATI INTEGRATIVI COMUNI:** Campi configurabili per parametri stabiliti nel bando comunale aggiuntivi ai dati base e necessari per presentare la domanda. Funzionalità abilitata solo se si implementa la prima fase e se i bandi richiedono requisiti ulteriori.

PRIMA FASE (Opzionale - Ricezione Istanze dei Cittadini)

Questa fase è opzionale. Le domande dovranno essere accettate dal Portale solo se il Comune (o Soggetto Intercomunale) aderisce formalmente a questa funzionalità e se inserisce nel proprio bando la possibilità di presentare la domanda tramite il Portale web.

Gestione delle specificità di GAIA S.p.A. e Nuove Acque S.p.A.:

In caso di adesione di GAIA S.p.A. alla prima fase, la procedura è implementabile ma i dati che gestisce il Comune per la fase preliminare dovranno essere inseriti direttamente dal gestore GAIA S.p.A., ed il ruolo di validazione assunto dai Comuni nella prima fase sarà assunto dal Gestore stesso.

Sia per GAIA S.p.A. sia per Nuove Acque S.p.A., anche se attualmente le procedure sono gestite in termini aggregati (cioè senza il primo passaggio dai bandi comunali, ma con un Bando specifico aziendale/AIT), deve essere lasciata nel sistema la

possibilità - analoga agli altri territori - di gestione della prima fase tramite il Portale web, nel caso in cui i singoli Comuni decidessero in futuro di gestire autonomamente la procedura (facoltà prevista dal Regolamento regionale AIT).

Inserimento dei Dati:

La richiesta viene inserita nel Portale web direttamente dal Nucleo Familiare. Deve essere prevista la possibilità di supporto all'inserimento dati da parte di enti/associazioni terze (CAF, patronati o associazioni di volontariato delegati).

Alimentazione dei Dati:

L'inserimento dei dati da parte dei Nuclei Familiari può avvenire esclusivamente nell'arco temporale prestabilito nel bando comunale (inserito nei dati preliminari). L'accesso al portale per l'inserimento è protetto e subordinato a identificazione forte tramite SPID o CIE o CNS o eIDAS 2.0.

I “DATI BASE COMUNI” obbligatori da inserire all'atto della domanda sono:

- **CODICE UTENTE:** Codice utente idrico (obbligatorio solo per l'Utente Diretto).
- **TIPOLOGIA UTENTE:** Scelta vincolata tra Utente Diretto (UD) o Utente Indiretto (UI).
- **INTESTATARIO UTENZA:** Nome e cognome dell'intestatario del contratto idrico.
- **CF/P.IVA UTENTE:** Codice Fiscale o Partita IVA dell'utente contrattualizzato (obbligatorio solo per UD).
- **NOMINATIVO BENEFICIARIO:** Nome e cognome del soggetto beneficiario del bonus.
- **CF BENEFICIARIO:** Codice fiscale del soggetto beneficiario.
- **NUMERO COMPONENTI NUCLEO FAMILIARE:** Numero complessivo dei componenti il nucleo familiare.
- **INDIRIZZO RESIDENZA BENEFICIARIO:** Indirizzo completo di residenza anagrafica del beneficiario.
- **INDIRIZZO DI FORNITURA CONTRATTO:** Indirizzo di fornitura associato al contratto idrico.
- **COMUNE:** Scelta vincolata/guidata correlata a una singola Area di gestione del Gestore competente (salvo il Comune di Bucine, Collesalveti e Fauglia che presentano peculiarità territoriali, ovvero nuclei che insistono su un territorio comunale gestito da altro gestore).
- **SOGLIE VALORE ISEE:** Campi da fleggare costruiti dinamicamente in funzione delle soglie ISEE preimpostate dal Comune nella fase di preparazione.
- **MODALITÀ DI EROGAZIONE (Solo UI):** Scelta vincolata solo per le utenze indirette: bolletta (assegno o bonifico. Per le utenze dirette il campo non deve essere compilabile. Deve essere configurabile l'obbligatorietà del campo o la sua presenza come scelta per singolo Comune/Area di gestione.
- **DATI INTEGRATIVI COMUNI:** Il soggetto incaricato della progettazione dovrà proporre la soluzione tecnica e operativa per consentire l'inserimento di parametri aggiuntivi creati dai Comuni nei propri bandi. Questi dati integrativi saranno

inseriti direttamente dai Nuclei Familiari e ad essi potranno accedere solo il Comune interessato e il richiedente.

Livelli di Accesso nella Prima Fase:

- **Nucleo Familiare:** Ha accesso in sola visualizzazione e modifica unicamente ai dati da lui stesso inseriti.
- **Comune (o Soggetto Intercomunale):** Ha accesso completo in visualizzazione, esportazione e download ai “Dati Base Comuni” e ai “Dati Integrativi Comuni” relativi ai residenti del proprio territorio. Deve poter scaricare i dati per elaborarli internamente.
- **Gestore:** Non ha alcun diritto di consultazione o modifica sui dati inseriti.
- **AIT:** Non ha alcun diritto di consultazione o modifica sui dati inseriti.

Chiusura Prima Fase:

Il Nucleo Familiare dichiara completata la richiesta tramite apposita funzione a sistema. Da quel momento la domanda viene congelata e non è più modificabile. Il sistema trasmette la domanda al Comune con modalità da analizzare ed elaborare in sede di fattibilità (protocollazione automatica).

SECONDA FASE (Rendicontazione del Comune al Gestore)

Alimentazione dei Dati:

I dati delle domande pervenute ai Comuni con modalità tradizionali (cartaceo, sportello, PEC) saranno inseriti direttamente dagli operatori comunali sul portale. I dati inseriti direttamente online dai cittadini nella Prima Fase possono essere modificati dal Comune sulla base di successive integrazioni ricevute.

Per tutti i richiedenti, l'operatore del Comune dovrà inserire il valore ISEE numerico. Nel caso in cui il Comune non si avvalga della Prima Fase online, potrà inserire i dati a mano sul portale o caricarli massivamente tramite file in formato standard (CSV).

I “DATI BASE COMUNI” che il Comune deve obbligatoriamente popolare per ogni record della rendicontazione sono:

Codice Utente, Scelta UD/UI, Intestatario Utenza, CF/PI Utente, Nominativo Beneficiario, CF Beneficiario, Appartenenza al nucleo Isee dell'intestatario (Campo obbligatorio per le Utenze Dirette: scelta SI/NO; per le Utenze Indirette il campo deve restare vuoto), Numero Componenti Nucleo, Indirizzo Residenza Beneficiario, Indirizzo Fornitura Contratto, Comune (scelta guidata), ISEE del Beneficiario in € (il Comune recupera il dato da INPS ed è tenuto a inserirlo se non già in suo possesso), Modalità di Erogazione (solo per UI), e Soglia ISEE Utilizzata (dato generale inserito in preparazione).

Inserimento Dati Base da parte del Gestore (Seconda Fase):

Il Comune notifica il termine della preparazione dei propri dati attivando sul Portale l'invio di un messaggio automatico via mail/PEC a una lista di distribuzione del Gestore competente.

Ricevuta la notifica, il Gestore accede al portale ed inserisce i “DATI BASE GESTORI” di propria competenza:

- **SPESA LORDA DELL'ANNO SOLARE PRECEDENTE:** Importo fatturato per consumi idrici nel periodo di riferimento.
- **BONUS NAZIONALE CALCOLATO:** Quota di bonus nazionale calcolato spettante all'utente.
- **SPESA AL NETTO DEL BONUS SOCIALE NAZIONALE:** Valore calcolato automaticamente dal sistema, memorizzato e mostrato a schermo. La modifica di tale valore sarà inibita e possibile solo riattivando un ciclo correttivo formale.

Completato l'inserimento, il Gestore notifica il termine delle proprie attività inviando una notifica automatica via mail/PEC a una lista di distribuzione del Comune interessato.

Determinazione e Inserimento del Bonus Integrativo (Comune):

Ricevuta la notifica dal Gestore con i dati di spesa netta, il Comune inserisce a sistema il dato finale relativo al "BONUS INTEGRATIVO" spettante a ciascun beneficiario (in base ai propri criteri di bando ed entro i limiti di spesa netta forniti dal Gestore).

Chiusura Seconda Fase ed Alert di Controllo:

La procedura della Seconda Fase si conclude formalmente quando il Comune notifica la trasmissione della propria Rendicontazione definitiva sul portale (notifica mail/PEC automatica ad AIT e Gestore). Ai sensi del Regolamento regionale AIT, tale adempimento deve avvenire tassativamente entro il 30 giugno di ogni anno, salvo proroghe autorizzate inserite a sistema da AIT.

Il sistema deve consentire ai Comuni di aggiungere beneficiari tardivi, tramite singole notifiche integrative, entro il 31 dicembre di ogni anno, qualora vi sia ancora disponibilità residua del Fondo assegnato. In tal caso, il sistema deve abilitare la ripetizione dell'intero ciclo della seconda fase limitatamente ai nuovi record aggiunti.

Il Portale Web deve effettuare automaticamente controlli formali e di coerenza sui dati inseriti, evidenziando anomalie tramite alert visivi non bloccanti o bloccanti:

- **Alert 1:** Verifica del formato corretto dei campi e compilazione dei record obbligatori.
- **Alert 2:** Verifica dell'assenza di importi negativi, correttezza del calcolo con il Numero dei Componenti, formato del Codice Fiscale/PI, e coincidenza dell'indirizzo di fornitura con quello di residenza.
- **Alert 3:** Verifica che l'importo totale dei bonus inseriti dal Comune sia superiore o uguale all'importo erogabile inserito dal Gestore.
- **Alert 4:** Verifica che l'importo del bonus integrativo sia inferiore alla spesa idrica lorda dell'anno precedente al netto del Bonus Nazionale calcolato.
- **Alert 5:** Verifica che la somma dei bonus deliberati dal Comune non superi il Fondo Integrativo comunale preassegnato.
- **Alert 6:** Verifica di chiara identificazione dell'intestatario utenza (proposta tecnica del progettista). Per le Utenze Indirette, l'intestatario non deve essere una persona fisica e il beneficiario non deve coincidere con l'intestatario dell'utenza aggregata (salvo il caso in cui vi siano piccoli condomini in cui un soggetto

residente ed appartenente ad un nucleo Isee agevolato non sia intestatario dell'utenza condominiale).

- **Alert 7:** Verifica che il bonus nazionale calcolato sia una funzione lineare del numero dei componenti del nucleo familiare.

Livelli di Accesso nella Seconda Fase:

- **Nucleo Familiare:** Se abilitata la prima fase, può visualizzare lo stato della propria pratica (esito istruttoria).
- **Comune (o Soggetto Intercomunale):** Ha accesso completo in scrittura e modifica a tutti i dati di propria competenza. Può modificare e inserire record fino alla notifica di chiusura della Rendicontazione. Mantiene l'esportazione completa dei dati.
- **Gestore:** Può consultare tutti i "Dati Base Comuni" trasmessi, ma non ha diritti di scrittura su di essi. Ha diritti di inserimento e modifica sui "Dati Base Gestori" di sua competenza (fino a 10 giorni lavorativi oltre la prima notifica del Comune). Non può accedere ai "Dati Integrativi Comuni".
- **AIT:** Ha diritti di sola consultazione su tutti i dati inseriti (Dati Base Comuni e Dati Base Gestori). Non può modificare alcun dato, né accedere ai "Dati Integrativi Comuni". Ha la gestione delle date di proroga dei bandi per ciascun Comune.

TERZA FASE (Verifica ed Erogabilità)

Alimentazione dei Dati:

Questa fase parte dalla base dati notificata dai Comuni ai Gestori al termine della seconda fase. Il Gestore integra i dati inserendo il seguente "DATO BASE GESTORE":

- **IMPORTO EROGABILE:** Valore finale validato dal Gestore per l'effettiva liquidazione del bonus.

Il Gestore, previa verifica della completezza e correttezza dei dati trasmessi dal Comune, compila tale campo. Il portale deve prevedere un comando di compilazione rapida che consenta al Gestore di copiare massivamente il valore del "BONUS Integrativo" inserito dal Comune nel campo "IMPORTO EROGABILE" o, in alternativa, di digitarlo manualmente record per record.

Gestione delle Incompletezze e Correzioni:

Qualora il Gestore riscontri record incompleti o errati in sede di verifica, lo notifica formalmente attivando sul portale una trasmissione automatica via mail/PEC a una lista di distribuzione del Comune interessato. Il Comune, ricevuta la segnalazione, apporta le necessarie correzioni o integrazioni a sistema e ne notifica il completamento al Gestore tramite il portale. Tale notifica rappresenta una formale variazione della Rendicontazione originaria. Effettuata la nuova verifica di congruenza, il Gestore inserisce l'Importo Erogabile.

Tempistiche e Chiusura Terza Fase:

Il portale effettua gli stessi controlli formali e di coerenza (Alert da 1 a 7) descritti nella Seconda Fase per verificare che le modifiche non abbiano introdotto anomalie. La procedura si deve concludere tassativamente entro il 31 luglio di ogni anno, salvo

proroghe autorizzate, salvo che per i casi di riapertura della procedura di individuazione dei beneficiari da parte del Comune (come previsto dal Regolamento). La validazione per il singolo beneficiario si intende conclusa nel momento in cui il Gestore inserisce e valida a sistema l'Importo Erogabile.

QUARTA FASE (Rendicontazione delle Erogazioni ad AIT)

Alimentazione dei Dati:

In questa fase, a seguito dell'avvenuta erogazione fisica dei rimborsi agli utenti, il Gestore compila sul portale i "DATI INTEGRATIVI GESTORI" a certificazione dell'avvenuto accredito:

- **NUMERO BOLLETTA/E SU CUI È STATO FATTO L'ACCREDITO:** Numero o estremi identificativi della bolletta idrica in cui è stato effettuato il conguaglio a favore dell'Utente Diretto o dell'utenza aggregata per l'Utente Indiretto.
- **ALTRE MODALITÀ DI PAGAMENTO:** Estremi del bonifico bancario/postale (CRO/TRN) o numero dell'assegno circolare non trasferibile emesso a favore dell'Utente Indiretto nei casi di rimessa diretta o per Utenze dirette cessate.
- **BONUS EROGATO:** Importo del bonus effettivamente liquidato all'utente.
- **CREDITO RESIDUO DA EROGARE:** Quota di bonus validato che non è stato possibile compensare interamente nella prima bolletta utile e che viene registrata a sistema come credito da scalare nelle bollette future.

Tempistiche e Chiusura Quarta Fase:

La procedura della quarta fase si intende conclusa quando il Gestore notifica il termine della compilazione dei dati di accredito attivando sul portale l'invio di un messaggio automatico via mail/PEC ad AIT. Tale notifica attesta l'avvenuta trasmissione della Rendicontazione di competenza che deve avvenire tassativamente entro il 31 gennaio dell'anno successivo (N+1).

Entro il 30 giugno dello stesso anno (N+1), il Gestore è tenuto a completare l'erogazione degli eventuali crediti residui rimasti in sospeso al 31 gennaio, dandone successiva evidenza sul Portale Web tramite caricamento dei dati aggiornati e notifica ad AIT.

Livelli di Accesso nella Quarta Fase:

- **Nucleo Familiare:** Può visualizzare lo stato finale di erogazione e liquidazione del proprio bonus (stato della pratica, esito erogabilità, dettagli bolletta o pagamento).
- **Comune (o Soggetto Intercomunale):** Ha accesso completo in sola visualizzazione a tutti i dati già notificati e non può modificarli. Per ogni beneficiario del proprio territorio può monitorare l'esito della seconda fase (stato pratica), terza fase (erogabilità) e quarta fase (erogazione fisica).
- **Gestore:** Consultazione dei Dati Base Comuni in sola lettura. Ha accesso completo in scrittura e modifica ai propri dati di competenza (Dati Base Gestori, Dati Integrativi Gestori). Può apportare modifiche fino alla rendicontazione del 31 gennaio, e aggiornare i campi dei crediti residui erogati entro il 30 giugno.

- **AIT:** Accesso in sola lettura a tutti i dati di sistema (Dati Base Comuni, Dati Base Gestori, Dati Integrativi Gestori). Non può modificare alcun dato, né accedere ai “Dati Integrativi Comuni”. Deve poter consultare e scaricare i dati per elaborarli con i propri sistemi gestionali tramite file in formato standard (CSV), applicando un rigoroso processo di pseudonimizzazione che escluda i dati personali diretti dei beneficiari.

QUINTA FASE (Analisi dei Dati e Controllo Finale)

In questa fase finale, il Portale Web deve effettuare una serie di verifiche di sistema evidenziando eventuali anomalie residue a livello di consolidamento annuale. Il portale esegue automaticamente la scansione dei record per verificare l'assenza di incongruenze formali o finanziarie (riesecuzione automatica degli Alert da 1 a 7 su tutti i record consolidati regionali).

L'accesso a questo modulo è ad uso esclusivo di AIT, che potrà monitorare l'andamento finanziario e scaricare i dati regionali consolidati in formato CSV (pseudonimizzati) per poter definire i decreti di riassegnazione o formulare la Relazione annuale del Direttore Generale.

PARTE IV - CRITICITÀ E INDICAZIONI PER LO STUDIO DI FATTIBILITÀ

Il soggetto affidatario dello Studio di Fattibilità, ai sensi dell'art. 41 del D.Lgs. 36/2023, è chiamato a superare una serie di complesse sfide di carattere giuridico, tecnologico e organizzativo che insistono sulla progettazione del Portale Web.

I concorrenti dovranno descrivere nella propria proposta metodologica l'approccio e le soluzioni preliminari che intendono adottare per risolvere i seguenti tre temi critici. AIT valuterà attentamente le proposte formulate nello studio e deciderà quale soluzione tecnica e giuridica adottare in via definitiva.

1. Criticità in Ambito Privacy e Protezione dei Dati (GDPR)

La gestione dei dati del Bonus Idrico Integrativo comporta il trattamento di categorie particolari di dati personali (dati sensibili) relativi a condizioni di forte disagio economico-sociale (ISEE), composizione del nucleo familiare ed eventuali condizioni di disabilità o fragilità dei beneficiari (quindi anche dati sanitari). Lo scenario presenta peculiarità giuridiche complesse:

- **Finanziamento e Gestione Terza:** La realizzazione e lo sviluppo della piattaforma web sono interamente finanziati da AIT, ma la gestione operativa, l'hosting e la manutenzione della stessa saranno affidati a un soggetto terzo (fornitore esterno specializzato).
- **Minimizzazione e Visibilità dei Dati:** Al fine di utilizzare la piattaforma per la domanda diretta del Cittadino al Comune, il database della piattaforma conterrà per l'AIT, e in generale per i Gestori, un volume complessivo di dati superiore a quelli che devono trattare, sulla base delle previsioni del Regolamento regionale sul BII. AIT, e in generale i Gestori, non devono e non possono visualizzare tali dati, ma devono poter elaborare esclusivamente dati di propria competenza per le finalità previste.
- **Titolarità dei Dati:** Attualmente la titolarità originaria dei dati provenienti dalle domande dei Cittadini risiede in capo ai singoli Comuni, che sono i soggetti preposti all'emanazione del bando sul territorio. Ciascun Comune è titolare di tutti i dati raccolti dai propri Cittadini, ma non ha titolarità né visibilità dei dati raccolti dagli altri Comuni. AIT ed i Gestori diventeranno titolari del trattamento dei dati solo ed esclusivamente per la frazione che, per ciascun Comune, viene formalmente trasferita e rendicontata, prima ai Gestori e poi ad AIT. Se ritenuto opportuno, la piattaforma dedicata alla raccolta dati (Cittadino - Comuni) può essere logicamente e/o fisicamente separata dalla piattaforma per le successive elaborazioni ed utilizzata da Comuni -Gestori-AIT, dove confluiscono solo i dati necessari e di cui ciascun soggetto diventa autonomo titolare, con visibilità condizionata dal proprio ruolo nel processo di erogazione.

Alla luce di questo quadro, il progettista incaricato dello Studio di Fattibilità dovrà proporre soluzioni adeguate per:

- **Individuazione dei Titolari del Trattamento:** Definire se la struttura privacy ottimale preveda la contitolarità del trattamento tra i Comuni coinvolti e AIT,

oppure se i Comuni debbano restare Titolari autonomi per la fase di istruttoria, i Gestori e AIT Titolari autonomi per la fase di rendicontazione e controllo, definendo con precisione i confini e le responsabilità giuridiche di ciascun ente, oppure ancora se sia adottabile la distinzione delle due piattaforme descritta al paragrafo precedente.

- **Ruolo del Fornitore Esterno (Responsabile del Trattamento):** Stabilire se e a quali condizioni il fornitore esterno incaricato della gestione e manutenzione tecnica della piattaforma, nonché erogatore del servizio in modalità SaaS, debba essere nominato “Responsabile del Trattamento” ai sensi dell'art. 28 del GDPR, definendo il perimetro dei suoi poteri, le misure di sicurezza minime a cui deve attenersi e le responsabilità contrattuali.

- **Misure Tecniche di Protezione:** Definire le soluzioni tecniche per garantire che il database implementi il principio della “Privacy by Design e by Default” (es. pseudonimizzazione automatica, crittografia a livello di database dei dati identificativi come nomi e codici fiscali, mascheramento dinamico dei dati per gli analisti di AIT e dei Gestori, controlli di accesso granulari basati su ruoli, pianificazione del ciclo di vita del dato).

2. Sicurezza dei Dati nella Piattaforma Web

Il portale web, ospitando dati sensibili ed essendo esposto su rete pubblica, deve garantire i massimi standard di sicurezza logica, fisica e organizzativa. Nello Studio di Fattibilità, il progettista deve delineare una proposta di sicurezza strutturata che risponda alle seguenti domande operative:

- **CHI - Soggetti e Responsabilità:** Definire con precisione chi sono le figure e i soggetti coinvolti nella sicurezza dei dati all'interno della piattaforma e chi controlla l'operato del gestore terzo.

- **COME - Misure Tecniche e Tecnologiche:** Delineare come devono essere protetti i dati sia in transito (es. protocolli HTTPS con TLS 1.3, certificati digitali) sia a riposo (es. crittografia AES-256). Definire come garantire l'autenticazione sicura tramite l'integrazione con credenziali forti come SPID di livello 2, CIE o eIDAS 2.0 per i cittadini, valutare livelli superiori per gli operatori. Definire l'implementazione della gestione inalterabile dei log di tracciamento degli accessi e delle modifiche dei dati (audit trail) per prevenire abusi o data breach,

- **QUANDO - Tempistiche e Monitoraggio:** Stabilire quando devono essere applicate e verificate le misure di sicurezza, con quale frequenza devono essere eseguiti test di vulnerabilità.

3. Direttive AgID e Interoperabilità (Protocollo Automatica)

In conformità alle direttive dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) in materia di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e interoperabilità dei sistemi pubblici (Linee Guida sull'Interoperabilità Tecnica delle PA e ModI - Modello di Interoperabilità), la piattaforma web non deve costituire un silos informativo isolato, ma deve integrarsi con i sistemi gestionali esistenti dei Comuni toscani.

La sfida principale consiste nel superare il lavoro manuale degli uffici comunali, automatizzando il flusso di ricezione delle domande sottomesse online dai cittadini:

- **Integrazione con il Protocollo Comunale:** Il progettista dello Studio di Fattibilità deve proporre una soluzione tecnica concreta per consentire che le domande presentate e confermate online dai Nuclei Familiari sulla piattaforma web vengano trasmesse in modo automatico ed immediato al sistema di protocollo informatico del Comune di residenza competente.
- **Soluzioni di Cooperazione Applicativa:** I soggetti partecipanti dovranno delineare l'architettura tecnica e i protocolli applicativi (es. Web Service SOAP o API REST basati sugli standard di interoperabilità AgID / cooperazione applicativa ModI) idonei a dialogare in tempo reale con i diversi applicativi di protocollo in uso presso i Comuni toscani (es. Halley, Apkappa, Sicraweb, Kibernetes, ecc.) e disegnare i flussi di protocollazione automatica.

Questa automazione rappresenta un requisito abilitante di primaria importanza per ridurre i tempi di back-office, azzerare gli errori di caricamento e convincere anche i Comuni più scettici o dotati di sistemi proprietari ad aderire alla piattaforma unica regionale.

4. Normativa in materia di Servizi Digitali e Cybersecurity. Linee Guida AgID, ACN

Lo studio dovrà tenere inoltre conto di tutta la normativa e linee guida in materia di Servizi Digitali, Cybersecurity, Accessibilità, Gestione documentale e quant'altro emanate dai soggetti indicati nel Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) che incidono nella materia dello sviluppo ed erogazione di Servizi Digitali.

Si richiede, inoltre, di studiare le implicazioni per il fornitore e per l'Ente qualora tra i Comuni aderenti ce ne fossero alcuni rientranti nel perimetro NIS2.