



**REGIONE  
PUGLIA**

**ALLEGATO A**

**DISCIPLINARE PER L'UTILIZZO DELLA  
PIATTAFORMA REGIONALE  
SPORTELLO TELEMATICO ENTI LOCALI**



## STORIA DELLE VERSIONI

Nome documento	Versione	Data
DISCIPLINARE PER L'UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA REGIONALE SPORTELLO TELEMATICO ENTI LOCALI	1.0	08/11/2024
	1.1	03/04/2025
	2.0	05/06/2026

## Sommario

Elenco Riferimenti Tecnici .....	3
Premessa .....	4
Articolo 1 - Definizioni .....	5
Articolo 2 - Principi Generali .....	6
Articolo 3 - Soggetti legittimati all'utilizzo delle Piattaforme.....	7
Articolo 4 - Modalità di richiesta di adesione.....	7
Articolo 5 - Scelta delle Piattaforme e dei Servizi da attivare.....	8
Articolo 6 - Configurazione delle Istanze del Sistema.....	9
Articolo 7 - Obblighi dell'Amministrazione Regionale .....	9
Articolo 8 - Obblighi degli Utenti.....	11
Articolo 9 - Prerequisiti e Configurazione della Piattaforma per i Servizi Digitali.....	13
Articolo 10 - Prerequisiti e Configurazione della Piattaforma per il Portale Istituzionale..	15
Articolo 11 - App Mobile dei siti istituzionali (STEL Puglia) .....	16
Articolo 12 - Disabilitazione dalle Piattaforme eGov.....	17
Articolo 13 - Revoca dall'abilitazione alla Piattaforma eGov.....	17
Articolo 14 - Comunicazioni e informazioni.....	17
Articolo 15 - Manleva .....	18
Articolo 16 - Trattamento dei dati personali .....	18
Articolo 17 - Modifiche del Disciplinare e degli allegati .....	19
Articolo 18 - Norma finale .....	20



## **Elenco Riferimenti Tecnici**

<b>DOCUMENTO</b>	<b>NOME FILE</b>	<b>VERSIONE</b>	<b>DATA</b>
<b>RIF_TEC-1.1</b>	<i>Rif-Tec_Prerequisiti_Portale-Servizi.pdf</i>	1.0	08/11/2024
<b>RIF_TEC-1.2</b>	<i>Onboarding-Ente_Portale-Servizi-Digitali.xlsx</i>	1.0	08/11/2024
<b>RIF_TEC-1.3</b>	<i>Egov-Onboarding_Servizio-Agenda-Appuntamenti.xlsx</i>	1.0	08/11/2024
<b>RIF_TEC-2.1</b>	<i>Rif-Tec_Prerequisiti_Portali-Istituzionali.pdf</i>	1.0	08/11/2024
<b>RIF_TEC-2.2</b>	<i>Onboarding-Comuni_Portali-Istituzionali.xlsx</i>	1.0	08/11/2024
<b>RIF_TEC-2.3</b>	<i>Portali-Istituzionali_CSV-Example-Templates</i>	1.0	08/11/2024

Copia digitale dei suddetti documenti è resa disponibile sul portale istituzionale della Regione Puglia, nella sezione dedicata, all'indirizzo

<https://www.regione.puglia.it/web/trasformazione-digitale/innovazione-enti-locali>



## **Premessa**

La Regione Puglia, nell'ambito dello sviluppo di servizi legati al cittadino, ha promosso la realizzazione di uno Sportello Telematico finalizzato ad avviare o completare il percorso di digitalizzazione dei procedimenti di competenza degli Enti locali, attraverso servizi rivolti prioritariamente ai cittadini e imprese, che consentono quindi alla popolazione un accesso telematico ai servizi dell'Ente.

Lo *Sportello Telematico* consiste di:

- **Una Piattaforma per i Servizi Digitali** relativi alla digitalizzazione di procedimenti amministrativi con valenza verso i cittadini, quali certificati anagrafici e di stato civile, pagamenti di imposte, visure posizione tributaria, ecc. I Servizi sono presentati in un'interfaccia organizzata secondo gli standard AGID per il design dei servizi digitali della PA, da cui è possibile per l'utente accedere e fruire dei medesimi, previa autenticazione. La piattaforma è munita di un'area di Back-Office per gli Operatori degli Enti aderenti per la gestione delle pratiche derivanti dall'utilizzo dei Servizi e di un Fascicolo del Cittadino per la consultazione della propria area privata.
- **Una Piattaforma dei Portali Istituzionali** per permettere la fornitura di un'infrastruttura di sito web istituzionale standard per i Comuni pugliesi, conforme con le Linee Guida di design per i siti web della PA emanate da AGID, costituita da un front-end personalizzabile e da moduli di back-office funzionali ad effettuare operazioni redazionali sulle diverse tipologie di contenuti (e.g.: News, Comunicati, Bandi e Avvisi, Personale, Banner/link statici, etc.)

Lo Sportello Telematico per i Servizi Digitali è erogato in modalità SaaS e viene messo a disposizione dalla Regione Puglia secondo le modalità operative definite nel presente Disciplinare tecnico di utilizzo, che costituisce parte integrante del processo di adesione allo Sportello.

Sono escluse dalla fornitura la parte contenutistica del portale istituzionale, la migrazione di contenuti dal portale pre-esistente, e l'integrazione con le eventuali piattaforme di back-office esistenti, salvo adeguamento, da parte dell'Ente aderente, alle modalità e agli schemi di interoperabilità forniti, così come dettagliato in seguito.

Lo Sportello Telematico per i Servizi Digitali e le piattaforme costituenti sono ospitati presso il Data Center regionale della società in-house InnovaPuglia S.p.A., qualificata (Q11 e QC1) nel marketplace dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale come Cloud Service Provider (CSP).



## **SCOPO DEL DOCUMENTO**

Regione Puglia (di seguito anche Amministrazione regionale) adotta il presente Disciplinare di utilizzo al fine di:

- illustrare quali sono le modalità di adesione all'utilizzo dello Sportello Telematico e delle risorse messe a disposizione;
- informare i soggetti aderenti di quali sono le misure di tipo organizzativo e tecnologico adottate e richieste per l'utilizzo del sistema;
- fornire agli Enti aderenti una serie di indicazioni operative sulle corrette modalità di integrazione e interoperabilità tra lo Sportello Telematico per i Servizi Digitali e i sistemi informatici centrali (es. ANPR) e quelli interni degli Enti (Back Office, o BO), eventualmente necessarie e propedeutiche per l'utilizzo delle risorse messe a disposizione;
- evitare comportamenti inconsapevoli che possano innescare problemi o minacce alla sicurezza delle piattaforme;
- comunicare agli utenti le finalità e modalità di trattamento dei dati.

## **Articolo 1 - Definizioni**

Ai sensi della presente Disciplinare si intende per:

- **Sportello Telematico Enti Locali:** è la piattaforma informatica realizzata da Regione Puglia, messa a disposizione degli Enti locali regionali, per avviare o completare il percorso di digitalizzazione dei loro procedimenti, comprendente la *Piattaforma per l'accesso ai Servizi Digitali* e la *Piattaforma dei Portali Istituzionali*.
- **eGov :** acronimo per indicare lo Sportello Telematico Enti Locali
- **Amministrazione Regionale :** Regione Puglia.
- **Ente Aderente :** è l'Ente locale aderente a eGov.
- **Utenti:** Operatori appartenenti agli Enti aderenti che utilizzano le funzionalità del sistema eGov, accedendovi con le proprie credenziali di accesso (SPID, CIE, CNS).
- **Gestore tecnico dell'infrastruttura Cloud:** è la società in-house InnovaPuglia S.p.A, delegata da Regione Puglia alla gestione della sicurezza informatica, logica e fisica del Sistema, e all'attività di manutenzione dell'infrastruttura Cloud che ospita eGov.
- **Data Center regionale:** data center presente presso la società in-house InnovaPuglia S.p.A, presso il quale è installato e configurato eGov.
- **Gestore tecnico della piattaforma:** è l'impresa delegata dalla Regione Puglia alla configurazione, manutenzione e gestione applicativa della piattaforma eGov.
- **Help Desk:** assistenza tecnica dedicata agli operatori degli enti locali aderenti, erogata dal Gestore tecnico della piattaforma eGov attraverso l'indirizzo mail [assistenza\\_egov@regione.puglia.it](mailto:assistenza_egov@regione.puglia.it)



- **Back Office (BO):** sistemi informatici interni degli Enti aderenti utilizzati per la gestione di specifici procedimenti (es. Stato civile).
- **ANPR:** è l'*Anagrafe nazionale della popolazione residente*, cioè il registro anagrafico centrale del Ministero dell'Interno.
- **IAM:** *Identity and Access Manager* è un gateway basato sulla piattaforma WSO2 IM che implementa tutte le modalità di accesso previste dal CAD.
- **Disciplinare di Utilizzo:** il presente documento che disciplina le modalità di utilizzo della piattaforma eGov da parte degli Enti locali pugliesi aderenti.
- **Responsabile del Trattamento dati:** soggetto nominato quale responsabile del trattamento dei dati, a titolo non oneroso, da parte dell'Ente locale aderente alla piattaforma eGov.
- **Referente locale:** persona individuata dall'Ente aderente in fase di adesione come riferimento unico destinatario delle comunicazioni di servizio, di natura tecnica ed amministrativa relative a eGov.
- **Allegato A:** il presente documento, allegato allo Schema di Adesione.
- **Allegato B:** schema per la scelta dei servizi eGov da attivare, allegato allo Schema di adesione.
- **Allegato C:** documentazione a supporto del perfezionamento degli Accordi Titolare-Responsabile ex Art. 28 del Regolamento UE 679/2016, tra gli enti aderenti e la Società operante in qualità di Gestore tecnico della piattaforma, allegato allo Schema di adesione.

## **Articolo 2 - Principi Generali**

1. Il presente Disciplinare definisce le condizioni di utilizzo della piattaforma *eGov* da parte degli Enti aderenti.
2. *eGov* è una piattaforma informatica di proprietà della Regione Puglia che persegue le seguenti finalità:
  - accelerare il processo di trasformazione digitale degli Enti Locali,
  - ridurre la necessità dell'accesso fisico agli uffici pubblici,
  - facilitare i pagamenti elettronici nei confronti della PA,
  - promuovere la partecipazione, semplificazione, economicità, legalità e trasparenza nelle procedure e servizi al cittadino attraverso l'utilizzo di strumenti telematici.
3. L'Amministrazione regionale si avvale della società in-house InnovaPuglia S.p.A., in qualità di **Gestore tecnico dell'infrastruttura Cloud** regionale, come soggetto responsabile della sicurezza informatica, logica e fisica del Sistema. Lo stesso Gestore riveste, altresì, il ruolo di Responsabile della Sicurezza e di Amministratore di Sistema



ai sensi della disciplina che regola la materia ed adotta tra l'altro, le misure di sicurezza previste dalla normativa vigente.

4. L'Amministrazione regionale si avvale di fornitore IT qualificato, in qualità di **Gestore tecnico della piattaforma eGov**, per la configurazione, manutenzione, gestione applicativa della piattaforma, nonché erogazione del servizio di supporto Help Desk per segnalazione malfunzionamenti agli Enti aderenti alla piattaforma attraverso la mail [assistenza\\_egov@regione.puglia.it](mailto:assistenza_egov@regione.puglia.it).

### **Articolo 3 - Soggetti legittimati all'utilizzo delle Piattaforme**

1. Sono legittimati a richiedere l'utilizzo delle Piattaforme dello Sportello Telematico Enti Locali, i Comuni e le Province con sede nella Regione Puglia che inoltrano la relativa richiesta di adesione al servizio, secondo le modalità descritte nell' *Articolo 4* -;

### **Articolo 4 - Modalità di richiesta di adesione**

1. Il legale rappresentante dell'Ente Aderente o altro pubblico ufficiale con poteri idonei ad impegnare l'Ente, dovrà sottoscrivere lo **schema di adesione**, attraverso il quale verrà sancita la possibilità di utilizzare il sistema eGov da parte di detto Ente. Lo schema sottoscritto dovrà essere recapitato, firmato in modalità PAdES, all'indirizzo [trasformazionedigitale.regione@pec.rupar.puglia.it](mailto:trasformazionedigitale.regione@pec.rupar.puglia.it) e, in conoscenza, all'indirizzo [assistenza\\_egov@regione.puglia.it](mailto:assistenza_egov@regione.puglia.it) ;
2. A seguito dell'invio dell'atto di adesione, l'Ente aderente dovrà provvedere all'indicazione delle piattaforme e dei servizi da attivare tra quelli previsti dallo Sportello Telematico mediante la compilazione e l'invio dell'**Allegato B** del suddetto schema agli indirizzi [trasformazionedigitale.regione@pec.rupar.puglia.it](mailto:trasformazionedigitale.regione@pec.rupar.puglia.it) e, in conoscenza, all'indirizzo [assistenza\\_egov@regione.puglia.it](mailto:assistenza_egov@regione.puglia.it), così come dettagliato nel seguente *Articolo 5* -;
3. Contestualmente, l'Ente dovrà altresì perfezionare la nomina di Responsabile del Trattamento Dati ex Art. 28 (3) del Regolamento UE 679/2016, a titolo non oneroso, nei confronti del Gestore tecnico della piattaforma (v. **Allegato C**), inviandone relativa documentazione sottoscritta agli indirizzi [trasformazionedigitale.regione@pec.rupar.puglia.it](mailto:trasformazionedigitale.regione@pec.rupar.puglia.it) e, in conoscenza, all'indirizzo [assistenza\\_egov@regione.puglia.it](mailto:assistenza_egov@regione.puglia.it), così come richiamato nel successivo *Articolo 16* -;



4. Per consentire l'espletamento delle procedure di configurazione delle piattaforme e dei servizi richiesti con la trasmissione dell'*Allegato B*, l'Ente aderente dovrà provvedere al soddisfacimento dei relativi prerequisiti e delle eventuali specifiche di interoperabilità richieste, inviando tutta la **documentazione tecnica** necessaria, ed ogni sua successiva integrazione eventualmente richiesta, all'indirizzo [assistenza\\_egov@regione.puglia.it](mailto:assistenza_egov@regione.puglia.it), seguendo quanto indicato nei successivi *Articolo 9 - (Prerequisiti e Configurazione della Piattaforma per i Servizi Digitali)* e *Articolo 10 - (Prerequisiti e Configurazione della Piattaforma per il Portale Istituzionale)*;
5. A seguito della ricezione e della positiva validazione dell'**Atto di adesione**, degli **allegati** di cui ai punti 2., 3., e della **documentazione tecnica** di cui al punto 4., l'Amministrazione Regionale comunicherà all'Ente l'accettazione e presa in carico della richiesta di adesione e darà quindi avvio, per il tramite dei Gestori Tecnici incaricati, alle procedure di configurazione delle istanze del Sistema.
6. Qualora il processo di attivazione e configurazione dei servizi non si concluda **entro 90 giorni dalla presa in carico** per motivi non imputabili all'Amministrazione regionale o ai Gestori Tecnici (come il mancato perfezionamento da parte dell'Ente dei dati o dei prerequisiti tecnici di cui ai successivi articoli 9 e 10), l'Amministrazione potrà comunicare all'ente la decadenza della richiesta di adesione. Resta ferma la facoltà dell'ente richiedente di presentare una richiesta di proroga, debitamente motivata, trasmettendone relativa istanza all'indirizzo PEC: [trasformazionedigitale.regione@pec.rupar.puglia.it](mailto:trasformazionedigitale.regione@pec.rupar.puglia.it).

## **Articolo 5 - Scelta delle Piattaforme e dei Servizi da attivare**

2. L'Ente decide quali piattaforme e servizi attivare dello Sportello Telematico tra quelli riportati in elenco presente nell' **Allegato B**, inviando detto modulo secondo le modalità di cui all'*Articolo 4* -. L'invio dell'**Allegato B** è propedeutico e necessario per l'avvio del processo di attivazione e configurazione dei servizi selezionati;
1. Tra le piattaforme ed i servizi dello Sportello Telematico elencati nell'**Allegato B**, sono contrassegnati (\*) quelli richiedibili da parte delle Province. Quanto riportato in merito agli stessi all'interno della relativa documentazione tecnica di riferimento è da intendersi applicabile alle Province, laddove non diversamente specificato;
2. I servizi digitali erogati attraverso lo Sportello Telematico sono in continua evoluzione ed ampliamento. In ogni momento, ogni Ente aderente potrà scegliere gli



ulteriori servizi di interesse, oltre a quelli già attivati, e richiederne l'attivazione compilando e inviando una nuova istanza dell'**Allegato B**, secondo le stesse modalità riportate nell' *Articolo 4* -;

3. Qualora, a causa della richiesta di ulteriori servizi da attivare a seguito di trasmissione di una nuova istanza dell' **Allegato B**, si renda necessaria l'invio di ulteriore documentazione tecnica relativa ai prerequisiti e/o alle eventuali specifiche di interoperabilità dei nuovi servizi richiesti (v. *Articolo 9* - e *Articolo 10* -) essa dovrà altresì essere trasmessa, secondo le medesime modalità, all'indirizzo [assistenza\\_egov@regione.puglia.it](mailto:assistenza_egov@regione.puglia.it) per consentire l'espletamento dell'istanza.

## **Articolo 6 - Configurazione delle Istanze del Sistema**

1. A seguito della ricezione e della **positiva verifica di tutta la documentazione richiesta**, descritta nell' *Articolo 4* -, l'Amministrazione Regionale comunicherà all'Ente l'accettazione della richiesta di adesione.
2. Successivamente all'accettazione della richiesta di adesione da parte dell'Amministrazione Regionale, il Gestore tecnico della piattaforma provvederà all'installazione e configurazione delle istanze delle piattaforme e dei servizi selezionati, così come indicati dall'Ente richiedente nell'**Allegato B**.
3. Nei casi in cui, a causa dell'incompleto soddisfacimento dei relativi prerequisiti tecnici (come descritti nei successivi *Articolo 9* - e *Articolo 10* -) o di carenze nella documentazione e/o nelle informazioni richieste all'Ente in fase di adesione, non sia possibile procedere all'attivazione della totalità dei Servizi richiesti, l'Amministrazione Regionale potrà provvedere, ove ritenuto ammissibile, ad incaricare il Gestore tecnico della piattaforma di installare e configurare solo la parte di servizi per i quali è possibile procedere con l'implementazione;
4. L'Amministrazione Regionale comunicherà all'indirizzo mail del Referente locale, indicato in fase di adesione, la conclusione del processo di configurazione delle piattaforme, richiedendo la pianificazione delle date di go-live delle piattaforme.

## **Articolo 7 - Obblighi dell'Amministrazione Regionale**

1. L'Amministrazione regionale si impegna a provvedere al mantenimento dello Sportello Telematico Enti Locali delegando la società in-house InnovaPuglia S.p.A (il *Gestore Tecnico dell'infrastruttura Cloud regionale*) per quanto riguarda le attività di



manutenzione dell'infrastruttura Cloud e incaricando un fornitore di servizi informatici (il *Gestore Tecnico della piattaforma eGov*) per la gestione, manutenzione e conduzione tecnica delle piattaforme.

2. L'Amministrazione regionale rende disponibile la piattaforma eGov agli Enti aderenti, secondo le modalità indicate nei successivi punti.
3. L'Amministrazione regionale si impegna a:
  - 3.1. Effettuare, per il tramite dei gestori tecnici incaricati, la configurazione delle istanze delle Piattaforme richieste dall'Ente presso il Data Center regionale della Società in-house InnovaPuglia S.p.A., che erogherà i Servizi richiesti in qualità di Cloud Service Provider;
  - 3.2. Effettuare, se richiesta, l'attivazione del Portale Istituzionale, attraverso la configurazione di base, la configurazione delle aree alimentate (secondo i tracciati predefiniti della Piattaforma), la configurazione degli accessi al CMS agli Operatori comunali dedicati alla gestione dei contenuti del Portale;
  - 3.3. Effettuare l'attivazione della piattaforma per l'accesso ai servizi digitali richiesti, attraverso la configurazione delle Schede Servizio secondo lo standard AGID, la configurazione, previo adeguamento da parte dell'ente ai relativi schemi di interfacciamento eventualmente richiesti, dei collegamenti ai sistemi di Back-Office, l'integrazione dei servizi esterni abilitanti (es. IAM, ANPR, ecc.), il completamento delle configurazioni dei servizi trasversali, la configurazione dello Sportello per gli Operatori degli Enti aderenti per la gestione delle pratiche.
  - 3.4. Rilasciare le Piattaforme configurate all'Ente ed effettuare il loro avviamento;
  - 3.5. Assicurare la gestione, manutenzione e conduzione tecnica delle piattaforme;
  - 3.6. Fornire adeguato supporto tecnico all'Ente relativamente all'utilizzo e all'amministrazione delle piattaforme affidate.
4. L'Amministrazione regionale si impegna ad adottare tutte le misure idonee ad evitare qualsiasi evento dannoso per l'Ente aderente.
5. Le funzionalità della piattaforma eGov potranno essere modificate al fine di migliorarne l'utilizzo e/o renderle coerenti con l'evoluzione della normativa vigente.
6. L'Amministrazione regionale si impegna a comunicare le eventuali modifiche che verranno implementate sulla piattaforma e ad illustrare le nuove funzionalità mediante gli strumenti di cui ai punti successivi.
7. Nel caso di intervenuti motivi comportanti sostanziali variazioni nelle modalità di erogazione dei Servizi dello Sportello Enti Locali verso gli Enti aderenti,



L'Amministrazione regionale si impegna a fornire relativa comunicazione agli interessati con dovuto e congruo anticipo.

8. L'Amministrazione regionale, altresì, si impegna a mettere a disposizione strumenti (es. videoguide, manuali, ecc.) utili a supportare gli operatori nell'utilizzo della piattaforma eGov.
9. L'Amministrazione regionale mette a disposizione degli operatori degli Enti aderenti un servizio di assistenza **Help Desk**, erogato dal Gestore Tecnico della Piattaforma, attraverso l'indirizzo mail [assistenza\\_egov@regione.puglia.it](mailto:assistenza_egov@regione.puglia.it) ;

## **Articolo 8 - Obblighi degli Utenti**

1. L'Ente aderente si impegna a soddisfare i prerequisiti per consentire l'attivazione delle Piattaforme e dei servizi richiesti, come descritto nell' *Articolo 9* - e nell'*Articolo 10* -. I suddetti prerequisiti sono propedeutici per consentire l'avvio del processo di attivazione e configurazione dei servizi selezionati;
2. L'Ente aderente si impegna ad implementare a proprie spese le procedure eventualmente richieste per consentire l'integrazione dei propri sistemi informatici di back-office con la Piattaforma per i Servizi Digitali, secondo le specifiche tecniche e di interoperabilità definite nella relativa documentazione tecnica di riferimento **RIF\_TEC-1.1** (*Rif-Tec\_Prerequisiti\_Portale-Servizi.pdf*);
3. L'Ente si impegna nel garantire il tempestivo espletamento delle eventuali richieste di informazioni, dati o documenti tecnici integrativi da parte dell'Amministrazione regionale o dei Gestori tecnici incaricati finalizzata a completare il processo di configurazione ed attivazione delle piattaforme e dei servizi selezionati. Prolungati ritardi nel perfezionamento dei requisiti tecnici potranno causare il decadimento della richiesta di adesione all'iniziativa come indicato nel precedente *Articolo 4* -.
4. Nel caso di attivazione della piattaforma per il Sito Istituzionale, l'Ente aderente si impegna a gestire a proprie spese l'eventuale migrazione della parte contenutistica del proprio portale pre-esistente, sia attraverso il data-entry manuale sia attraverso l'adeguamento alle procedure (basate su file in formato ".CSV") messe a disposizione per l'importazione di contenuti nella piattaforma, così come dettagliato nella relativa documentazione tecnica di riferimento **RIF\_TEC-2.1** (*Rif-Tec\_Prerequisiti\_Portali-Istituzionali.pdf*);



5. In qualità di Titolare del Trattamento, l'Ente Aderente si impegna a nominare Responsabile del Trattamento dei dati l'impresa delegata dalla Regione Puglia alla gestione applicativa della piattaforma regionale Sportello Telematico Enti Locali (Gestore Tecnico della Piattaforma), perfezionando il relativo accordo per il trattamento dei dati personali (v. **Allegato C**), come dettagliato nell'*Articolo 16* -. La documentazione, sottoscritta in modalità PAdES, dovrà essere inviata alla mail [assistenza\\_egov@regione.puglia.it](mailto:assistenza_egov@regione.puglia.it) per consentire l'espletamento della richiesta di adesione all'iniziativa, come specificato nell'*Articolo 4* -;
6. L'Ente, e per esso i propri operatori, indipendentemente dal ruolo, garantisce l'esattezza e la veridicità delle informazioni inserite, nonché di tutti i dati e le informazioni che, eventualmente, saranno dai medesimi forniti all'Amministrazione regionale, esonerando quest'ultima da ogni e qualsivoglia responsabilità in ordine alla esattezza e veridicità delle informazioni che vengono inseriti nel sistema stesso;
7. L'Ente, e per esso i propri operatori, si impegna a utilizzare il proprio accesso al Sistema, nel rispetto dei principi di correttezza e buona fede, nonché con modalità tali da non recare pregiudizio al Sistema, agli altri utenti e, in generale, a terzi, prendendo atto ed accettando sin d'ora che ogni operazione compiuta con l'utilizzo delle proprie credenziali di accesso identificherà l'operatore e imputerà al medesimo, ad ogni effetto giuridico, le attività poste in essere;
8. L'Ente, e per esso i propri operatori, è tenuto a dare immediata comunicazione all'Amministrazione regionale di ogni evento giuridicamente rilevante riguardante la propria partecipazione al Sistema, quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, perdita dei requisiti di legittimazione per l'utilizzo del Sistema, indebito utilizzo delle credenziali di accesso da parte i terzi, mutamento dei dati comunicati all'Amministrazione all'atto della richiesta di registrazione;
9. L'Ente, e per esso i propri operatori, si impegna a non arrecare danni o molestie alla rete o a terzi, e a non immettere nella piattaforma materiale illecito, quale, ad esempio, materiale con contenuto diffamatorio, offensivo, blasfemo, pornografico o in violazione della legge sulla proprietà intellettuale ed industriale;
10. L'Ente, e per esso i propri operatori, è tenuto a dare immediata comunicazione, per il tramite del servizio di Help Desk, di ogni malfunzionamento che impedisca l'utilizzazione della Piattaforma;
11. L'Ente, e per esso i propri operatori, è tenuto a comunicare correttamente gli indirizzi e-mail e PEC per la ricezione delle comunicazioni elettroniche della piattaforma. La mancata ricezione di queste ultime non potrà essere addebitata al Gestore Tecnico della Piattaforma, e/o al Gestore dell'Infrastruttura Cloud e/o all'Amministrazione regionale,



anche nei casi in cui: l'operatore abbia comunicato indirizzo email o PEC difforme da quello effettivamente utilizzato; blocco/anomalia di funzionamento del sistema client dell'utente, in particolar modo in tutti i casi in cui i filtri impostati sul programma di posta elettronica dell'utente non consentano la completa visualizzazione delle comunicazioni elettroniche.

## **Articolo 9 - Prerequisiti e Configurazione della Piattaforma per i Servizi Digitali**

1. Per consentire l'espletamento della richiesta di attivazione della **Piattaforma dei Servizi Digitali**, l'Ente aderente dovrà soddisfarne i rispettivi prerequisiti tecnici e funzionali inviando ogni dato, informazione e documentazione tecnica propedeutica alla loro configurazione all'indirizzo [assistenza.egov@regione.puglia.it](mailto:assistenza.egov@regione.puglia.it) in fase di adesione (v. *Articolo 4 -*);
2. La federazione dell'Ente aderente allo IAM regionale è considerata prerequisito comune a tutti i servizi digitali, in quanto necessaria al fine di permettere l'autenticazione tramite SPID/CIE/CNS agli utilizzatori della piattaforma;
3. L'elenco completo dei prerequisiti tecnici necessari per la configurazione del Portale e degli specifici servizi richiesti è riportato all'interno della documentazione tecnica di riferimento **RIF\_TEC-1.1** (*Rif-Tec\_Prerequisiti\_Portale-Servizi.pdf*);
4. Tutte le informazioni specificate nella suddetta documentazione dovranno essere fornite attraverso compilazione ed invio del documento **RIF\_TEC-1.2** (*Onboarding-Ente\_Portale-Servizi-Digitali.xlsx*), unitamente ad ogni eventuale file ivi specificato, da trasmettere in allegato. In particolare:
  - 4.1. Informazioni tecniche di carattere trasversale (comprendenti, in maniera non esaustiva: i parametri identificativi del Comune e del portale web; certificato SSL per l'attivazione del dominio web; il logo del Comune in formato standardizzato; i documenti inerenti accessibilità, privacy e cookie policy; i recapiti di un referente tecnico) sono richieste per permettere la configurazione ed avviamento del Portale dei Servizi, a prescindere dagli specifici servizi richiesti;
  - 4.2. Ulteriori informazioni tecniche sono richieste per la configurazione degli specifici servizi digitali di cui viene richiesta l'attivazione: alcune di queste (come la compilazione dei campi descrittivi relativi alla scheda servizio) sono necessarie per tutti i servizi digitali, mentre altre possono variare in relazione alla tipologia di



servizio richiesto (e.g.: parametri per integrazione con ANPR per servizi anagrafici, parametri per integrazione con MyPay per servizi di pagamento, ecc.);

- 4.3. Nel caso sia stata richiesta del servizio di “*Prenotazione appuntamento allo sportello (fisico e tramite web call)*”, andrà compilato e trasmesso anche il documento **RIF\_TEC-1.3** (*Egov-Onboarding\_Servizio-Agenda-Appuntamenti.xlsx*);
5. Per l’implementazione di alcuni specifici servizi (e.g.: servizi di visura di atti di stato Civile), può essere necessaria una **integrazione con i sistemi informativi di back-office** dell’Ente:
  - 5.1. Al fine di consentire la configurazione dei suddetti servizi, l’Ente aderente, per il tramite dei propri tecnici interni e/o fornitori di servizi IT, dovrà attenersi alle specifiche di interoperabilità ed integrazione di tali servizi descritte all’interno della documentazione tecnica di riferimento **RIF\_TEC-1.1** (*Rif-Tec\_Prerequisiti\_Portale-Servizi.pdf*);
  - 5.2. La documentazione di cui sopra, alla quale si rimanda per ogni ulteriore dettaglio, elenca gli standard e le specifiche tecniche per l’implementazione ed integrazione dei Servizi Digitali attraverso *schemi XSD*. La modalità di integrazione adotta il nuovo modello di interoperabilità applicativa ModI - Modello di Interoperabilità della Pubblica Amministrazione.
  - 5.3. Per consentire l’integrazione, l’Ente aderente dovrà installare e configurare presso il proprio CED (o in un luogo adiacente il Sistema Informativo in cui risiedono i dati di interesse) un componente software di integrazione che, sulla base delle specifiche software riportate nel documento al comma 5.1, permetta lo scambio sicuro di messaggi XML, su Internet o canale dedicato alternativo, tra il sistema centrale e l’Ente.
  - 5.4. Ogni attività propedeutica all’integrazione dei propri sistemi informatici di back-office con la piattaforma dello Sportello Telematico secondo gli schemi sopra descritti è a carico dell’ente aderente (v. *Articolo 8* -).
6. Le tempistiche tecniche necessarie per l’attivazione del portale dei servizi, esplicitate all’interno della documentazione tecnica di riferimento **RIF\_TEC-1.1** (*Rif-Tec\_Prerequisiti\_Portale-Servizi.pdf*), sono da intendersi avviate a partire dalla positiva validazione di tutta la documentazione necessaria trasmessa dall’ente richiedente.



## **Articolo 10 - Prerequisiti e Configurazione della Piattaforma per il Portale Istituzionale**

1. Per consentire l'espletamento della richiesta di attivazione della **piattaforma per i Portali Istituzionale**, l'Ente aderente dovrà soddisfarne i rispettivi prerequisiti tecnici e funzionali, inviando ogni dato, informazione e documentazione tecnica necessaria alla configurazione della piattaforma all'indirizzo [assistenza\\_egov@regione.puglia.it](mailto:assistenza_egov@regione.puglia.it) in fase di adesione (v. *Articolo 4 -*).
2. I prerequisiti tecnici, le informazioni ed i parametri di cui viene richiesta la trasmissione per consentire la configurazione della piattaforma sono dettagliati all'interno della relativa documentazione tecnica di riferimento **RIF\_TEC-2.1** (*Rif-Tec\_Prerequisiti\_Portali-Istituzionali.pdf*);
3. Tutte le informazioni specificate nel suddetto riferimento (comprensive, in maniera non esaustiva: i parametri identificativi del Comune e del portale web; certificato SSL per l'attivazione del dominio web; il logo del Comune in formato standardizzato; i documenti inerenti accessibilità, privacy e cookie policy; i riferimenti degli operatori incaricati alla redazione dei contenuti) dovranno essere fornite attraverso compilazione ed invio del documento **RIF\_TEC-2.2** (*Onboarding-Comuni\_Portali-Istituzionali.xlsx*), unitamente ad ogni eventuale file ivi specificato, da trasmettere in allegato;
4. La Piattaforma Portali Istituzionali permette l'**importazione di contenuti** mediante l'utilizzo di una procedura semi-automatica basata sulla compilazione puntuale di file in formato ".CSV" relativi ad ogni tipologia di contenuto.
  - 4.1. Qualora l'Ente aderente richieda la **migrazione di contenuti esistenti dal precedente portale istituzionale** verso la nuova piattaforma, esso dovrà provvedere a trasmettere, in fase di start-up, i parametri di ogni contenuto da importare secondo lo schema del rispettivo file ".CSV".
  - 4.2. I template ".CSV" di riferimento, per ogni tipologia di contenuto importabile, sono resi disponibili all'interno dell'allegato **RIF-TEC-2.3** (*Portali-Istituzionali\_CSV-Example-Templates.zip*).
  - 4.3. Per ogni ulteriore dettaglio sull'importazione dei contenuti si rimanda a quanto riportato all'interno della documentazione tecnica di riferimento **RIF\_TEC-2.1** (*Rif-Tec\_Prerequisiti\_Portali-Istituzionali.pdf*);



- 4.4. Ogni attività di adeguamento del database del precedente portale istituzionale agli schemi di importazione forniti è a carico dell'ente aderente (v. *Articolo 8* -).
5. Le tempistiche tecniche necessarie per l'attivazione del portale istituzionale, esplicitate all'interno della documentazione tecnica di riferimento **RIF\_TEC-2.1** (*Rif-Tec\_Prerequisiti\_Portali-Istituzionali.pdf*), sono da intendersi avviate a partire dalla positiva verifica di tutta la documentazione necessaria trasmessa dall'ente richiedente.

## **Articolo 11 - App Mobile dei siti istituzionali (STEL Puglia)**

1. Nell'ambito dei servizi messi a disposizione con la **Piattaforma dei Siti istituzionali**, è inclusa una **App mobile**, intitolata **S.T.E.L. Puglia (Sportello Telematico Enti Locali - Puglia)**, sviluppata in tecnologia React Native e nativamente integrata con i siti web istituzionali degli Enti che hanno attivato un'istanza di sito istituzionale nell'ambito dell'iniziativa;
2. La suddetta App, scaricabile su tutti i dispositivi iOS e Android dai rispettivi store digitali, costituisce un'estensione mobile del Portale Istituzionale e consente ai cittadini di fruire in maniera intuitiva ed accessibile, tramite i loro dispositivi, dei contenuti e dei servizi informativi pubblicati sui portali degli Enti aderenti. In particolare, il cittadino avrà la possibilità di consultare eventi, mappe e novità dell'Ente, oltre a ricevere notifiche ed accedere direttamente ai servizi di *prenotazione appuntamento / invio segnalazioni*, giovando di un'esperienza ottimizzata per la fruizione su dispositivi mobili.
3. *Non è richiesto alcun intervento tecnico* da parte dell'Ente aderente relativamente all'attivazione e alla gestione della propria istanza, in quanto tutti i contenuti esposti dall'App (*Amministrazione, Novità, Servizi, Luoghi, Vivere il Comune*, etc.) sono estratti dinamicamente, in maniera automatica, dal CMS del sito istituzionale dell'Ente aderente alla "Piattaforma dei Siti Istituzionali".
4. Con la richiesta di adesione alla Piattaforma dei **Siti istituzionali** da parte dell'Ente aderente, **verrà configurata anche l'istanza del relativo sito istituzionale** all'interno della App mobile;
5. Qualora l'Ente *non* desideri avvalersi dell'interfacciamento della propria istanza del Portale Istituzionale sul canale App mobile, potrà specificarlo sia in fase di adesione che successivamente alla sua eventuale implementazione, mediante comunicazione all'indirizzo [assistenza\\_egov@regione.puglia.it](mailto:assistenza_egov@regione.puglia.it).



## **Articolo 12 - Disabilitazione dalle Piattaforme eGov**

1. In qualsiasi momento l'Ente aderente può richiedere la disabilitazione dalle funzionalità del Sistema eGov, fatte salve le obbligazioni assunte, inviando comunicazione scritta all'Amministrazione regionale all'indirizzo [trasformazionedigitale.regione@pec.rupar.puglia.it](mailto:trasformazionedigitale.regione@pec.rupar.puglia.it)
2. Gli utenti interessati si impegnano, in ogni caso, a non utilizzare le proprie Chiavi di accesso e a non compiere operazioni attraverso il Sistema a far data dalla richiesta di disabilitazione fino alla effettiva disattivazione dell'utenza.
3. All'atto dell'adozione del provvedimento di disabilitazione, l'utenza interessata viene eliminata dalle anagrafiche delle utenze del Sistema.

## **Articolo 13 - Revoca dall'abilitazione alla Piattaforma eGov**

1. La perdita dei requisiti di legittimazione all'utilizzo del Sistema, dichiarata dall'operatore interessato o comunque accertata dall'Amministrazione regionale, determina l'immediata disabilitazione dell'utenza interessata con conseguente eliminazione dall'anagrafica del Sistema;
2. Rilevata con qualsiasi mezzo una violazione delle norme del presente Disciplinare, l'Amministrazione provvede ad inviare apposita comunicazione all'indirizzo di posta elettronica indicata dall'operatore presunto responsabile all'atto della registrazione, sollecitando un contraddittorio sul punto;
3. L'Amministrazione regionale si riserva il diritto di revocare le utenze nei casi sopra citati;

## **Articolo 14 - Comunicazioni e informazioni**

1. Tutte le comunicazioni elettroniche inviate dalla Piattaforma eGov o dall'Amministrazione regionale all'indirizzo di posta elettronica indicato dall'Ente si danno per eseguite, ad ogni effetto giuridico, con la spedizione effettuata alla casella di posta elettronica indicata dal richiedente all'atto di adesione.



2. L'accesso alla piattaforma può essere sospeso o limitato dall'Amministrazione regionale per interventi di manutenzione straordinaria necessari a garantire l'evoluzione, la piena funzionalità e/o la sicurezza della piattaforma. Ogni sospensione e/o limitazione sarà preventivamente comunicata agli Enti aderenti tramite posta elettronica;
3. Tutte le informazioni relative alla piattaforma eGov, lo schema di adesione e tutti i documenti e allegati richiamati nel presente Disciplinare di utilizzo vengono resi disponibili all'indirizzo web <https://www.regione.puglia.it/web/trasformazione-digitale/innovazione-enti-locali>

## **Articolo 15 - Manleva**

1. L'Amministrazione regionale, il Gestore tecnico della Piattaforma e il Gestore tecnico dell'Infrastruttura Cloud, nei casi di utilizzo scorretto od improprio delle piattaforme fornite e comunque di qualsiasi violazione della normativa vigente perpetrata dall'Utente, sono manlevati e tenuti indenni, anche rispetto ai terzi, da qualunque danno, costo e onere di qualsiasi natura, ivi comprese le eventuali spese legali che dovessero essere da questi sofferti. L'Amministrazione è esonerata da ogni responsabilità per eventuali malfunzionamenti o difetti dei servizi di connettività necessari a raggiungere, attraverso le reti di telecomunicazione, la piattaforma telematica.
2. All'Amministrazione regionale ed ai Gestori tecnici non spettano attività di controllo in ordine al rispetto, da parte degli operatori, delle normative vigenti, per cui gli Utenti medesimi sono responsabili, in via esclusiva, per qualunque loro condotta illegittima e/o illecita, di tipo amministrativo, civile o penale, svolta attraverso l'utilizzo della Piattaforma eGov.

## **Articolo 16 - Trattamento dei dati personali**

1. Il trattamento dei dati personali è improntato ai principi di correttezza, leicità, trasparenza, tutela della riservatezza e dei diritti degli utenti secondo le disposizioni del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e del GDPR -Regolamento UE 679/2016, in vigore dal 25 maggio 2018.



2. Con l'adesione al Sistema eGov, gli Enti aderenti, in qualità di Titolari del Trattamento, perfezionano la nomina di Responsabile al Trattamento dati nei confronti dell'impresa delegata dall'Amministrazione Regionale alla gestione applicativa dello Sportello Enti Locali (il Gestore Tecnico della Piattaforma) e ne inviano copia sottoscritta secondo le modalità indicate nell'Articolo 4 - comma 3;
3. La documentazione individuata dall'Amministrazione regionale a supporto del perfezionamento degli Accordi Titolare-Responsabile ex Art. 28 del Regolamento UE 679/2016, tra gli Enti aderenti e Gestore tecnico della Piattaforma è fornita nell'**Allegato C**;
4. Il conferimento del mandato di cui al comma 2 è *obbligatorio* e l'inosservanza di tale obbligo comporta l'impossibilità della fruizione dei servizi della Piattaforma.

## **Articolo 17 - Modifiche del Disciplinare e degli allegati**

1. Qualunque modifica sostanziale dei contenuti del presente Disciplinare verrà notificata all'indirizzo di posta elettronica indicato dall'Ente all'atto dell'adesione.
2. Modifiche non sostanziali apportate alla documentazione richiamata all'interno del presente disciplinare saranno sempre rese disponibili tramite aggiornamenti su <https://www.regione.puglia.it/web/trasformazione-digitale/innovazione-enti-locali> e si intendono accettate, fatta salva la facoltà di recesso da parte dell'Ente aderente.
3. Le versioni del disciplinare e di eventuali allegati in esso richiamati, sono riportate in testa al documento con indicazione, oltre che della versione, della data di ultima modifica.
4. Ove non ritengano di poter accettare le modifiche apportate al Disciplinare e agli allegati in esso richiamati, gli utenti richiedono la disabilitazione dalle funzionalità del Sistema, secondo le modalità descritte nell'*Articolo 12* -, impegnandosi a non utilizzare le proprie credenziali di accesso e a non compiere operazioni attraverso il Sistema a far data dalla richiesta di disabilitazione fino alla effettiva disattivazione dell'utenza, fatte salve le obbligazioni già assunte.
5. L'effettuazione di qualsivoglia operazione, ad eccezione di tutte quelle relative a completare i procedimenti già avviati o comunque in essere, successivamente alla notifica di cui al comma 1 vale come accettazione implicita delle modifiche apportate al Disciplinare e ai suoi allegati.



**REGIONE  
PUGLIA**

**ALLEGATO A**

## **Articolo 18 - Norma finale**

Per ogni aspetto non disciplinato dal presente Disciplinare, si applicano:

- le norme del Codice civile;
- le disposizioni previste dal DLgs. 7 marzo 2005 n. 82 “Codice dell'amministrazione digitale» e ss.mm.ii.