

Capitolato Tecnico

1. Premessa.....	5
2. Il Patrimonio Informativo dell'Avvocatura Regionale	7
2.1. I principali processi di lavoro coinvolti	7
2.2. Le dotazioni informatiche attuali	8
2.3. Volumi attuali.....	8
2.4. Le postazioni di lavoro	8
3. SOLUZIONE DA REALIZZARE	10
3.1. Obiettivi garantiti dal sistema esistente	10
3.2. La soluzione da acquisire	11
3.2.1. Tool di esportazione dati dall'applicativo attualmente in uso.....	13
3.2.2. Switchover applicativo	15
3.3. Rispondenza alla normativa e trattamento dei dati personali	15
3.4. Rispondenza ai principali standard e best practice in ambito sicurezza	16
4. DEFINIZIONE DELL'OGGETTO DELLA FORNITURA E DURATA DEL CONTRATTO .	17
4.1. Oggetto di acquisizione:	17
4.2. Opzioni e proroga	17
5. REQUISITI GENERALI	18
5.1. Fornitura dei prodotti software	18
5.2. Dimensionamento della soluzione.....	18
5.3. Backup e restore	18
5.4. Installazione	18
5.5. Accesso da Internet	18
5.6. Personalizzazioni della soluzione.....	19
6. REQUISITI FUNZIONALI	20
6.1. Gestione delle pratiche	20
6.1.1. Gestione dei Pignoramenti	20

6.1.2. Gestione dei Recuperi	21
6.1.3. Gestione delle Mediazioni e Negoziazioni Assistite	22
6.1.4. Gestione dei Pareri Legali	23
6.2. Gestione delle anagrafiche e Short-List	24
6.3. Workflow Management System.....	24
6.4. Gestione documentale	25
6.5. Agenda.....	25
6.6. Interazione con il Sistema Giustizia	26
6.7. Deposito telematico	26
6.8. Controllo di gestione	27
6.9. Funzione di ricerca.....	27
6.10. Reportistica e statistica	28
6.11. Rischi di soccombenza - Accantonamento somme.....	28
6.12. Gestione delle spese e dei pagamenti.....	28
6.13. Funzione di incasso e recupero crediti	28
6.14. Gestione Parcelle Avvocati	29
6.15. Interoperabilità con SAP 4/HANA Regione:.....	29
6.15.1. Web Service Pratiche	30
6.15.2. Web Service DettPratica.....	31
6.16. Disponibilità di meccanismi di DRM.....	34
6.17. Disponibilità applicativa	35
6.18. Disaster recovery.....	35
6.19. Requisiti di interfaccia	35
6.20. Accessibilità dei documenti	35
6.21. Usabilità dell'interfaccia WEB	35
6.22. Usabilità tramite smartphone	36

6.23. Controllo degli accessi e delle autorizzazioni	36
6.24. Log-on dell'applicazione.....	36
6.25. Utenza superuser (amministratore)	36
6.26. Accesso sicuro alle interfacce web-based.....	37
6.27. Integrazione con la PEC avvocati e Firma Digitale	37

1. Premessa

L'Ufficio Speciale Avvocatura Regionale (US60.01), istituito con Regolamento Regionale 15 dicembre 2011, n. 12, è una struttura di livello dirigenziale generale, posta alla diretta dipendenza del Presidente della Giunta regionale, che svolge compiti di servizio per le strutture amministrative della Giunta e, nei casi previsti, del Consiglio regionale, degli enti regionali, delle società partecipate dalla Regione e degli enti locali, in posizione di autonomia funzionale.

L'Avvocatura Regionale rappresenta e difende la Regione, nonché, in base ad apposite convenzioni e su direttiva del Presidente della Giunta regionale, gli enti regionali, anche del servizio sanitario, e le società partecipate dalla Regione innanzi alle giurisdizioni di ogni ordine e grado in virtù del mandato conferito nei modi di legge ed ai sensi degli articoli 47 e 51 dello Statuto regionale e svolge, inoltre, attività di consulenza in favore delle strutture amministrative della Giunta regionale e, nei casi previsti, anche del Consiglio regionale.

L'Ufficio Speciale Avvocatura Regionale, provvede a difendere gli interessi della Regione in ambito giurisdizionale e stragiudiziale (prevalentemente in sede civile, amministrativa e penale); sovrintende e gestisce la Short-List avvocati esterni; sovrintende le attività degli avvocati del Servizio i quali, oltre all'attività difensiva, prestano consulenza, in via esclusiva, alle altre Strutture della Giunta Regionale della Campania, rilasciando pareri legali, garantendo assistenza nell'ambito di procedimenti amministrativi, civili e penali.

Le descritte attività sono svolte da avvocati iscritti in Albi tenuto presso l'ordine professionale di competenza con il supporto del personale amministrativo che si occupa principalmente della gestione documentale e dell'assistenza tecnica nell'adempimento degli incombenzi professionali connessi alla digitalizzazione del Sistema Giustizia.

Nell'ambito delle attività di ammodernamento ed efficientamento dei processi lavorativi dell'Ente, ed in considerazione del continuo processo di digitalizzazione del Sistema Giustizia, la Giunta Regionale della Campania ha provveduto in più fasi ad acquisire le licenze per l'utilizzo di una soluzione software dedicata alla gestione dei processi propri dell'US60.01 che coinvolge tutte le fasi di istruzione e gestione dei procedimenti gestiti.

In particolare:

- Con ordine d'acquisto MEPA nr. 6486534 del 24/11/2021, dal 1° marzo 2022, si è provveduto a dotare l'Ufficio Speciale Avvocatura US60.01 di un software gestionale in cloud (SaaS) denominato **"PA Legal"** della società Innova Iuris s.r.l., specifico per gli uffici legali di enti pubblici omologato AGID in grado di poter gestire pratiche legali sia in ambito giudiziario che stragiudiziario in sostituzione dell'obsoleta soluzione software G.AV. La fornitura ha previsto, tra l'altro, l'acquisizione di un'interfaccia con le Autorità giudiziarie denominata *SERVICE1* che interagisce con le stesse per la trasmissione telematica del contenzioso

regionale e costituisce parte integrante del citato software. Il software PALegal consta inoltre di ulteriori moduli aggiuntivi:

- **Pignoramenti** - con funzioni di interoperabilità dati con la Direzione Generale Risorse Finanziarie e SAP;
- **Recuperi** - con funzioni di interoperabilità dati con la Direzione Generale Risorse Finanziarie;
- **Pareri** – con funzioni di registrazione, gestione documentale e dell'iter amministrativo.
- con ordine d'acquisto MEPA nr. 7192784 del 15/03/2023, dal 11 Aprile 2023 sono state aggiunte all'applicativo citato specifiche funzioni di interazione tra l'Avvocatura e tutte le Direzioni Generali/Uffici Speciali finalizzate a rendere disponibili a ciascuna di esse tutte le informazioni dei fascicoli di specifica competenza e richiedere, nel contempo, le Relazioni necessarie ad una corretta istruttoria delle pratiche, nonché per la trasmissione delle Sentenze.
- con Ordine d'acquisto MEPA nr. 305256 del 12/06/2023 della DG Risorse Finanziarie, il sistema è stato esteso con funzionalità specifiche legate alla gestione del Contenzioso Tributario, (*cd Mediazione Tributaria*), per consentire la corretta gestione dei fascicoli delle Commissioni Tributarie regionali e provinciali in sostituzione del software *CTR* precedentemente utilizzato allo scopo.

Data la necessità di garantire la continuità del processo di informatizzazione e gestione telematica delle attività dell'US60.01, di assicurare la continuità dei processi lavorativi dello stesso ufficio senza alcuna interruzione di servizio, di preservare il patrimonio informativo esistente e di provvedere alla digitalizzazione del patrimonio informativo storico, occorre provvedere all'acquisizione dei seguenti servizi:

- soluzione software che garantisca tutto l'insieme delle funzionalità già attualmente offerte dal software gestionale in uso, con garanzia di importazione di tutto il patrimonio informativo attualmente gestito (sia in termini storici che in termini attuali, con particolare e non esclusivo riferimento allo stato di avanzamento delle procedure in corso) garantendo un fermo attività di certa e minima entità, da concordarsi con l'US 60.01;
- assistenza specialistica per la gestione del software;
- assistenza specialistica per consulenza agli avvocati ed agli amministrativi nell'utilizzo dell'applicativo;
- assistenza tecnica per lo sviluppo di funzionalità e/o interfacce aggiuntive che si dovessero rendere necessarie nel corso della durata dell'appalto;
- import dati storici (archivio cartaceo);
- integrazione con il protocollo regionale;
- integrazione con le PEC degli avvocati;
- fornitura di un *tool* software di esportazione completa dei dati e degli stati volta a garantire la completa accessibilità dei dati di proprietà dell'Ente e lo *switchover* verso eventuali soluzioni alternative;

Il presente capitolato tecnico ha l'obiettivo di definire le caratteristiche e i requisiti della fornitura, nonché dei servizi richiesti.

2. Il Patrimonio Informativo dell'Avvocatura Regionale

Le informazioni che costituiscono il patrimonio dell'US 60.01 della Giunta Regionale della Campania – in prevalenza di natura riservata o molto riservata – provengono principalmente dalle altre Strutture della Giunta Regionale della Campania o dagli altri attori del processo (controparti e relativi avvocati, magistrati, cancellieri, periti, ecc) e vengono utilizzate per le funzioni di competenza. I dati trattati nell'ambito dell'attività consulenziale sono destinati a circolare solo all'interno della Giunta Regionale della Campania, mentre quelli rilevanti per l'attività contenziosa sono scambiati con soggetti esterni attraverso i canali previsti dal Protocollo tramite PEC (Posta Elettronica Certificata). Il patrimonio, considerato nel suo complesso, è in netta prevalenza digitale e gestito mediante una pluralità di archivi e strumenti informatici la cui integrazione è di fondamentale importanza per garantire l'efficienza dei processi, e per promuovere l'agevole ed esaustivo sfruttamento del patrimonio informativo stesso.

2.1. I principali processi di lavoro coinvolti

I principali processi di lavoro che dovranno essere supportati dalla soluzione richiesta sono relativi all'attività consulenziale ed a quella contenziosa/stragiudiziale. Entrambe si fondano su dati la cui origine può essere interna alla Giunta Regionale della Campania o esterna ad essa: nel primo caso, essi pervengono in formato digitale mediante gli ordinari canali di comunicazione della Giunta Regionale della Campania (protocollo ufficiale o posta elettronica certificata); mentre nel secondo sono acquisiti tramite gli strumenti previsti dalla normativa processuale e professionale.

Rispetto all'attività consulenziale, il processo di lavoro prende avvio con la richiesta proveniente da una Struttura della Giunta Regionale della Campania e dal Consiglio Regionale della Campania. L'istanza di parere perviene all'Avvocatura a mezzo PEC e viene gestita dallo STAFF 60.01.92.

La richiesta di parere verrà assegnata all'Avvocato sulla base della tipologia.

L'output – generalmente sotto forma di parere tecnico/legale – è comunicato alla Struttura richiedente sempre a mezzo PEC.

Per quanto riguarda il contenzioso/stragiudiziale, l'input è rappresentato dagli atti introduttivi dei giudizi o dalla corrispondenza con la controparte e giunge all'indirizzo PEC della Giunta Regionale della Campania (domicilio digitale) registrata presso ReGIIndE e gestita dall'Avvocatura Regionale.

.

Il dialogo con le autorità giudiziarie (deposito telematico) avviene utilizzando strumenti informatici che si integrano ad altri software gestionali attualmente in uso.

Per la consultazione dei fascicoli telematici si procede accedendo manualmente ai rispettivi portali web messi a disposizione da parte del Ministero della Giustizia con autenticazione tramite Firma digitale.

2.2. Le dotazioni informatiche attuali

L'US60.01 utilizza attualmente l'insieme degli applicativi *general-purpose* ad uso interno e/o esterno in uso a tutti gli uffici della Giunta Regionale della Campania (Protocollo digitale, PEC, E-Grammata, SAP, Suite Microsoft Office, ecc) ed utilizza inoltre alcuni applicativi verticali specifici per le esigenze dell'Ufficio Speciale che includono l'archivio digitale delle pratiche legali

Redattori per il deposito telematico: *SERVICE1 di Servicematica*

La dimensione del patrimonio informativo del Servizio CSL al momento di scrittura del presente capitolato è di circa 23.200 fascicoli del contenzioso, 640 Pareri; 5.125 Pignoramenti/Debiti Fuori Bilancio e 1.664 di Mediazione Tributaria

2.3. Volumi attuali

Per la stima dei volumi complessivi trattati dall'US 60.01, occorre tener conto delle seguenti quantificazioni:

- I legali della Giunta Regionale della Campania nel complesso mediamente trattano circa 12.000 nuovi giudizi all'anno, mentre, per una quantificazione del contenzioso pregresso, occorre fare riferimento ai circa 10.700 fascicoli le cui anagrafiche digitali create nell'attuale archivio software gestionale a partire dalla sua adozione;
- la documentazione dei giudizi precedenti all'adozione del Processo Telematico è quasi esclusivamente conservata in formato cartaceo;
- nell'ambito dell'attività pareristica, il volume medio ammonta a circa 400 nuovi pareri all'anno, tutti protocollati in procedura;
- il volume medio annuo di pratiche giudiziali/stragiudiziali è pari a circa 13.000 nuove pratiche all'anno;
- il numero di avvocati in organico è attualmente pari a 30 dipendenti, di cui 7 con qualifica dirigenziale e 23 con qualifica di funzionario;
- il numero di addetti amministrativi a supporto dell'avvocatura è attualmente pari a 41 dipendenti.

2.4. Le postazioni di lavoro

Agli utenti che operano presso gli uffici della Giunta Regionale della Campania sono fornite delle Postazioni di Lavoro (PdL) personali, con dotazioni *hardware* almeno pari a:

- CPU: Intel(R) Pentium(R) CPU N3710@1.60GHz oppure Intel(R) Pentium(R) CPU J3710@1.60GHz
- RAM: 1 GB DDR2
- HD elettromeccanico

sulle quali sono installati:

- Sistema Operativo Windows versione 10 oppure successive;
- Suite Microsoft Office365;
- Adobe acrobat reader
- pdfCreator
- Forticlient VPN
- VLC player
- 7 zip
- Bit4id
- File protector
- Google chrome
- Idprotect
- Java8
- Edge
- Mozilla Firefox
- lettore di *smart card* per le operazioni di firma e smart logon (ove necessario);
- *software antivirus* e di utilità di terze parti
- applicativi di terze parti a supporto dei processi aziendali;
- applicativi sviluppati internamente a supporto dei processi aziendali.

L'accesso alle postazioni avviene mediante credenziali centralizzate in *Active Directory*.

3. SOLUZIONE DA REALIZZARE

In questo capitolo è descritta la soluzione di cui l'US60.01 della Giunta Regionale della Campania necessita.

3.1. Obiettivi garantiti dal sistema esistente

Gli obiettivi raggiunti attraverso l'acquisizione della soluzione software attualmente utilizzata sono:

- tecnologici: in quanto la soluzione ha consentito di efficientare i processi di lavoro e di razionalizzare gli strumenti e le fonti informative necessarie ai fini dello svolgimento delle attività dell'US 60.01 della Giunta Regionale della Campania e Consiglio regionale della Campania;
- informativi: attraverso l'introduzione di strumenti di reportistica e la disponibilità di dati statistici sulle attività in essere (andamento dei contenziosi, numero dei pareri richiesti/rilasciati, distribuzione del lavoro per avvocati e per materie, ecc.) e sulla stima del rischio legale connesso alle pratiche di contenzioso;
- di pianificazione e controllo della performance: attraverso la soluzione è stato introdotto un sistema di monitoraggio sull'assegnazione e sull'esecuzione delle attività dell'Ufficio Speciale;
- di interoperabilità: in quanto si è provveduto ad integrare la soluzione con altri applicativi in uso presso l'Ente (SAP) per consentire il più rapido reperimento di informazioni e per garantire lo scambio e l'incrocio dei dati tra i domini applicativi (p.es. dei dati di Bilancio correlati al contenzioso) volto ad arricchire e proceduralizzare lo scambio informativo tra uffici;
- di resilienza: garantendo il sufficiente grado di affidabilità richiesto per garantire il funzionamento senza o con limitati disservizi anche in caso di guasti
- di flessibilità: in quanto un notevole lavoro è stato svolto in sinergia tra gli uffici della Giunta Regionale ed il fornitore per consentire alla soluzione software di adattarsi ai cambiamenti (organizzativi, procedurali e di contesto) con variazioni contenute delle configurazioni esistenti;
- di disponibilità: in quanto la soluzione garantisce la completa digitalizzazione delle informazioni, archiviate in modo sicuro e disponibili ovunque grazie all'accessibilità *Cloud*.
- di scalabilità/estensibilità: in quanto il rapido cambiamento legato all'emergenza pandemica ed all'informatizzazione dei Processi ha reso indispensabile, in risposta ai cambiamenti del contesto, l'introduzione di nuove funzionalità e l'ottimizzazione di processi di integrazione all'interno della soluzione esistente.
- di sicurezza: in quanto particolare attenzione è stata dedicata alla prevenzione di tutti gli accessi non autorizzati, accidentali o intenzionali a programmi, dati e flussi di lavoro ed alla protezione dall'accesso ai documenti caratterizzati da particolari vincoli di riservatezza (p.es. crittografia e autenticazione a due fattori);
- di compliance: in quanto la soluzione adottata è Certificata da AGID/ACN.

3.2. La soluzione da acquisire

La soluzione software da acquisire, oltre a garantire il mantenimento di tutti gli obiettivi già raggiunti con l'introduzione della soluzione software esistente, deve inoltre garantire:

- un costante e tempestivo servizio di verifica della correttezza (*monitoring*) della soluzione software e dell'aderenza della stessa al comportamento atteso ed a tutte le disposizioni normative vigenti, effettuato in maniera continuativa ed in autonomia nonché su segnalazioni ricevute dagli utenti dell'applicativo: tale servizio deve garantire la correttezza nel tempo della soluzione adottata;
- un servizio di ricezione e catalogazione delle segnalazioni ricevute dagli utenti dell'applicativo per il successivo inoltro al servizio di competenza (assistenza utente, MAC, MAD, ecc): tale servizio è funzionale all'erogazione degli altri servizi richiesti nell'ambito della soluzione;
- un tempestivo servizio di rimozione degli errori riscontrati nell'applicativo (MAC), con garanzia di non regressione delle funzionalità esistenti, siano esse native o aggiuntive, e con garanzia di ripristino di tutti gli eventuali errori, anche sui dati e sulle procedure, connessi e/o derivanti dal malfunzionamento rimosso per il ripristino del corretto stato applicativo a prescindere dall'entità dell'errore: tale servizio deve garantire la resilienza e la correttezza del processo governato mediante la soluzione applicativa adottata;
- un costante e tempestivo servizio di Manutenzione Adeguativa (MAD) volto ad adeguare le funzionalità della soluzione software, siano esse native o aggiuntive, in risposta ad ogni tipo di cambiamento (legislativo, normativo, di contesto organizzativo) non connesso ad esplicita volontà dell'Ente (p.es per adeguamenti di Legge, per variazioni delle modalità di espletamento del Processo Telematico, per estensione dell'informatizzazione delle sedi processuali, per variazioni nella normativa Comunitaria, per variazioni della normativa sulla Privacy, ecc.): tale servizio deve garantire la continuità nel tempo dell'aderenza della soluzione adottata alle attualizzate esigenze dell'Ente;
- un servizio, su attivazione, di analisi, progettazione e sviluppo di nuove e/o di reingegnerizzazione di esistenti funzionalità/interfacce/applicativi funzionali (MEV) per l'estensione delle funzionalità e/o dell'operatività offerte a regime dalla soluzione software adottata. Il servizio potrà di volta in volta essere attivato per una sola, per più di una (non obbligatoriamente consecutive) o per tutte le attività costituenti il medesimo (analisi, progettazione e sviluppo): tale servizio deve garantire la rispondenza della soluzione applicativa adottata alle esigenze dell'Ente in caso di mutazione delle stesse connesse ad esplicita volontà dell'Ente (p.es per interfacciamento con un nuovo applicativo, per estensione dell'ambito di applicazione della soluzione applicativa, ecc.)
- un servizio, su attivazione, di assistenza specialistica in uno degli ambiti connessi all'utilizzo della soluzione software tra cui, quale esempio indicativo e non esaustivo:
 - consulenza legislativa;
 - consulenza informatica;
 - consulenza formativa;
- una funzionalità di integrazione con le caselle PEC degli Avvocati dell'Avvocatura in luogo dell'attualmente esistente modalità di comunicazione attraverso PEO;

- la progettazione di un servizio, da espletarsi *una tantum* ad inizio contratto, di recupero, catalogazione, metadattazione e digitalizzazione dell'archivio cartaceo dell'US60.01 relativamente agli interi fascicoli del solo contenzioso civile e amministrativo dal 01/01/2015 al 28/02/2022 (sia esso esclusivamente cartaceo o gestito in modalità mista attraverso l'ausilio del G.AV., l'applicativo precedentemente utilizzato, ai fini di catalogazione e/o ricerca): il servizio da progettare deve garantire il risultato finale di creazione di un unico archivio coerente e consistente dell'intero patrimonio informativo di rilievo per l'US60.01, indipendentemente dalle modalità operative individuate lasciando così piena libertà al progettista di individuare le modalità più efficaci per raggiungere l'obiettivo finale sulla base delle indicazioni operative ricevute dai referenti dell'US60.01 (p.es. direttamente mediante scansione e metadattazione dell'archivio cartaceo, ovvero indirettamente mediante interrogazione degli archivi dei singoli Tribunali e ricostruzione a ritroso del fascicolo);
- la progettazione, sviluppo e fornitura di un *tool* di esportazione dati dall'applicativo attualmente in uso che garantisca la possibilità di esportare l'intero insieme dei dati, delle informazioni e degli stati contenuti nella soluzione applicativa attualmente in uso e l'importazione degli stessi nella nuova soluzione applicativa con garanzia ed assicurazione di conformità totale e garanzia di assenza di perdite di alcuna informazione sia essa connessa ai dati, alle procedure o agli stati;
- un servizio di espletamento, su attivazione, del progettato servizio di recupero, catalogazione, metadattazione e digitalizzazione di tutto l'archivio cartaceo dell'US 60.01;
- un servizio di acquisizione all'interno della soluzione applicativa degli archivi a disposizione della "Consulenza legale", volto a garantire l'efficace ed efficiente svolgimento delle attività in carico agli avvocati ed al personale amministrativo mediante la velocizzazione e facilitazione delle attività di ricerca, consultazione ed elaborazione delle consulenze già espresse;
- la progettazione e sviluppo - ovvero l'identificazione ed acquisizione - nonché la fornitura di un *tool* di esportazione dati che garantisca in ogni momento la possibilità di esportare in un formato intermedio aperto *machine-readable* (p.es. XML) l'intero insieme dei dati, delle informazioni e degli stati contenuti nella soluzione applicativa adottata. Oltre che per la successiva eventuale importazione - anche in diversi sistemi attraverso l'utilizzo di appositi *tool* di importazione dal formato intermedio aperto *machine-readable* (eventualmente sviluppati *ad hoc*) - con garanzia ed assicurazione di totale assenza di perdita di informazione sia essa connessa ai dati, alle procedure o agli stati.

Per tutti i servizi su attivazione deve essere esplicitata l'unità di stima (giorni/uomo, ora/uomo, corpo) per l'esecuzione del servizio, il costo dell'attivazione espresso in relazione alle unità di stima definite ed - in termini di SLA - i tempi massimi di attivazione del servizio a seguito di richiesta formale di esecuzione da parte dell'Ente.

La soluzione applicativa dovrà essere *web-based*, certificata AGID/ACN e disponibile su Marketplace, scalabile, di tipo modulare, componibile per *step* successivi e costantemente aggiornabile per corrispondere anche a future esigenze.

L'accesso all'applicazione e ai documenti sarà consentito, sulla base di criteri di catalogazione flessibili e determinabili dall'Ente, sia dalle postazioni di lavoro in ufficio e da remoto della Giunta Regionale della Campania, sia da dispositivi mobili per le ipotesi di lavoro fuori sede (ad es. per gli avvocati che si trovano in udienza).

Considerato, inoltre, il diverso grado di riservatezza delle informazioni e dei documenti trattati, nonché i ruoli differenziati degli utenti, la soluzione dovrà consentire di gestire agevolmente i diversi profili abilitativi, l'accesso alle applicazioni e i con i di visibilità della documentazione, di crearne di nuovi e di ridefinire dinamicamente le abilitazioni già concesse sulla base delle esigenze espresse di volta in volta dall'Ente. Dovrà pertanto essere sempre possibile definire e configurare utenze con accesso limitato, (per Ufficio competente, per Responsabilità, per Area, ecc.)

La soluzione applicativa potrà essere ospitata:

- in Cloud, nel qual caso dovrà obbligatoriamente risiedere presso provider certificati e soddisfare tutti i requisiti AGID/ACN nonché soddisfare requisiti di alta affidabilità, disponibilità e prevedere rapido ripristino in caso di disaster recovery,

ovvero

- presso l'infrastruttura del *Data Center* Regionale presso l'US60.11, nel qual caso la procedura di certificazione e di soddisfacimento di tutti i requisiti di alta affidabilità, disponibilità, backup, e ripristino dovrà essere concordata e coordinata con i responsabili della UOD 02 attenendosi sempre ed inderogabilmente alle indicazioni ed ai vincoli da quest'ultimi dettati anche in relazione alle certificazioni di qualità detenute dall'US60.11.

3.2.1. *Tool* di esportazione dati dall'applicativo attualmente in uso

La soluzione software dovrà garantire la progettazione, sviluppo e fornitura di un tool di esportazione dati dall'applicativo attualmente in uso che garantisca la possibilità di esportare l'intero insieme dei dati, delle informazioni e degli stati contenuti nella soluzione applicativa attualmente in uso e l'importazione degli stessi nella nuova soluzione applicativa con garanzia ed assicurazione di conformità totale e garanzia di assenza di perdite di alcuna informazione sia essa connessa ai dati, alle procedure o agli stati.

A tal fine si specifica che:

- i dati della soluzione software attualmente utilizzata risiedono su *RDBMS Delphi*, occupano approssimativamente 550 GB di spazio disco e sono eterogenei in quanto, oltre ai dati applicativi, sono memorizzati direttamente nel *database file* con diverse estensioni e finanche intere *mail*.

Il fornitore dovrà pertanto predisporre un piano operativo per la migrazione dei dati, che dovrà essere approvato dalla Giunta Regionale della Campania e nel quale dovranno essere dettagliate tutte le attività tecniche necessarie ad effettuare l'estrazione dei dati dall'attuale *DB* per la migrazione nella nuova soluzione applicativa.

Il fornitore dovrà, quindi, descrivere come intende garantire la fase di migrazione, con quali metodologie, procedure, gruppi di lavoro, competenze e strumenti fornendo un piano operativo in cui dovrà definire una strategia chiara di migrazione tenendo conto dei seguenti requisiti essenziali:

- la migrazione dovrà essere effettuata una sola volta ad inizio fornitura e dovrà essere completata in modo efficiente e senza interruzioni del servizio;
- i dati dovranno essere migrati in modo accurato e completo;
- i dati dovranno essere migrati in modo sicuro.

Pertanto il piano operativo dovrà prevedere e dettagliare almeno le seguenti fasi:

- **Backup:** prima di procedere con la migrazione e il conseguente spostamento dei dati dalla loro posizione originale, è necessaria la realizzazione di uno o più backup, provvidenziali per ripristinare lo stato originale e provare a ripetere il processo nel caso in cui la migrazione dovesse fallire.
- **Estrazione:** prevedere una fase in cui i dati verranno estratti dal database di origine e specificare se l'estrazione verrà effettuata in maniera completa, estraendo tutti i dati dal sistema di origine in un'unica operazione, o in maniera incrementale;
- **Trasformazione:** se il *database* di destinazione risulterà caratterizzato da uno schema diverso da quello di origine allora i dati dovranno essere necessariamente trasformati durante la migrazione. Ciò potrebbe comportare la pulizia dei dati tramite la modifica del tipo, l'eliminazione dei valori null o duplicati, l'aggregazione, l'arricchimento o altre trasformazioni;
- **Privacy:** si dovranno prevedere dei meccanismi di protezione dei dati durante il trasferimento di quest'ultimi verso il sistema di destinazione in modo da proteggere le informazioni sensibili.
- **Caricamento:** l'ultima fase del processo di migrazione dovrà prevedere il caricamento dei dati estratti ed eventualmente trasformati nella nuova destinazione specificando se il caricamento verrà effettuato in un'unica operazione o in maniera incrementale.
- **Verifica e validazione:** si dovranno prevedere, dopo la migrazione, delle procedure per la verifica della correttezza e congruità della base dati usando dei criteri e delle metriche prestabiliti.
- **Test:** al termine della migrazione dei dati sarà necessario monitorare e testare gli ambienti di esecuzione per accertarsi che le applicazioni e i dati siano operativi nelle condizioni ottimali. A tal fine andranno previsti almeno le seguenti tipologie di test:
 - **Test di integrità:** per assicurarsi che i dati siano stati trasferiti correttamente e che non ci siano errori o omissioni.
 - **Test di performance:** per assicurarsi che il sistema sia in grado di gestire il carico di lavoro previsto dopo la migrazione dei dati.
 - **Test di sicurezza:** per assicurarsi che i dati siano protetti e che le misure di sicurezza siano in atto, verificando ad esempio che solo gli utenti autorizzati possano accedere ai dati e che tutte le impostazioni e le policy di sicurezza siano corrette e adeguate.

- **Scalabilità:** la piattaforma attualmente in uso consente di gestire pratiche legali sia in ambito giudiziario che stragiudiziario ed ha un bacino di utenti che attualmente si attesta intorno alle 600 unità. Un aspetto che dovrà essere necessariamente dettagliato nel piano operativo è legato a come gestire la scalabilità del database in maniera tale da garantire prestazioni ottimali e gestire carichi di lavoro crescenti.
- **Procedure di Ripristino:** andranno, infine, definiti dei modelli di ripristino e delle procedure di *disaster recovery* per evitare la perdita dei dati e l'interruzione del servizio a fronte di gravi emergenze che ne intacchino la regolare attività.

L'attività di migrazione definita mediante il piano operativo dovrà essere resa il più trasparente possibile riducendo al minimo il tempo di inattività e il rischio di perdita o danneggiamento dei dati; a tal fine la schedulazione della sua esecuzione verrà concordata con l'Amministrazione per garantire che eventuali brevi disservizi, ove previsti e concordati con il personale di Regione Campania ricadano fuori dall'orario lavorativo.

3.2.2. *Switchover applicativo*

Particolare attenzione dovrà essere data alle fasi di *switchoff* e *switchon* che sono i due momenti critici in una migrazione dati, in cui si interrompe e si ripristina il funzionamento dei sistemi coinvolti nel trasferimento dei dati. A tal fine, per scongiurare i potenziali disservizi legati ad eventuali necessarie modifiche dell'applicativo in *switchon* (con conseguente momentanea dismissione dall'ambiente di produzione) e per garantire che la nuova soluzione applicativa funzioni con continuità, in modo regolare e soprattutto che il patrimonio informativo dell'Amministrazione oggetto della migrazione soddisfi il paradigma della sicurezza in termini di disponibilità, integrità e riservatezza, si renderà necessario gestire un periodo di coesistenza degli applicativi in *switchon* e *switchoff* durante il quale va garantita la manutenzione, l'aggiornamento ed il corretto stato di funzionamento di entrambi gli applicativi, nonché il puntuale allineamento delle relative basi di dati affinché i patrimoni informativi di entrambi gli applicativi siano costantemente aggiornati ed attualizzati.

Durante il periodo di coesistenza di entrambi gli applicativi, si dovrà garantire la verifica e la confrontabilità, in tempo reale, della funzionalità corretta e regolare dell'applicativo sostituito rispetto all'applicativo sostituito; al termine del positivo collaudo dell'applicativo in *switchon*, si potrà passare alla successiva fase di dismissione e spegnimento dell'applicativo in *switchoff*, liberando le relative risorse allocate.

3.3. Rispondenza alla normativa e trattamento dei dati personali

La soluzione applicativa dovrà prevedere funzionalità idonee ad assicurare il pieno rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 – *General Data Protection Regulation*, di seguito GDPR), nonché ogni altra disposizione normativa vigente.

3.4. Rispondenza ai principali standard e best practice in ambito sicurezza

La soluzione applicativa dovrà essere sottoposta ad un'attività di Valutazione delle Vulnerabilità (*Vulnerability Assessment*) e di Test di Penetrazione (*Penetration Test*) da parte del fornitore, il cui esito dovrà essere comunicato e convalidato dal personale del Security Operation Center dell'US 60.11.

Lo screening ed il monitoraggio delle vulnerabilità informatiche sono attività indispensabili per proteggere la sicurezza dei dati e del sistema informatico, per individuare framework e/o componenti software diventati obsoleti o posti in end of life dai produttori o che presentano vulnerabilità note.

I report delle attività di *Vulnerability Assessment* e *Penetration Test* dovranno fornire una valutazione appropriata dell'impatto sull'organizzazione e opportuni suggerimenti relativi al piano di rientro, in adesione ai principali standard e best practice dettate dalle principali metodologie di: OWASP (*Open Web Application Security Project*), ISECOM (*Institute for Security and Open Methodologies*) e NIST (*National Institute of Standards and Technology*).

4. DEFINIZIONE DELL'OGGETTO DELLA FORNITURA E DURATA DEL CONTRATTO

4.1. Oggetto di acquisizione:

Costituiscono oggetto di acquisizione:

1. una soluzione applicativa *web-based* a supporto delle attività dell'US 60.01 della Giunta Regionale della Campania descritta nel capitolo 3 SOLUZIONE DA REALIZZARE e comprensiva di tutti i connessi servizi elencati nel capitolo 3 per la durata di 3 anni e per un numero di utenze inizialmente pari a 650;
2. tutti i servizi specialistici a corpo necessari per le fasi di configurazione, caratterizzazione del sistema e integrazione dei dati dagli archivi esistenti, erogati da risorse specialistiche con elevata esperienza nell'implementazione e configurazione del prodotto;
3. durante il periodo di esercizio del sistema:
 - a. servizi specialistici a corpo per la formazione del personale;
 - b. servizi specialistici a canone per il supporto applicativo all'utenza.

4.2. Opzioni e proroga

La Giunta Regionale della Campania si riserva alle stesse condizioni di aggiudicazione:

- l'acquisto singolo di ulteriori utenze fino a un massimo di 1.200 totali;
- il diritto di estendere la durata della fruizione della soluzione e dei relativi servizi di manutenzione ordinaria e di supporto all'utenza, anche con riguardo alle eventuali ulteriori utenze di cui al punto precedente, per ulteriori 12 mesi.

Tali opzioni verranno esercitate, in maniera congiunta o disgiunta, con un preavviso di almeno 3 mesi rispetto alla scadenza della fornitura.

5. REQUISITI GENERALI

5.1. Fornitura dei prodotti software

Tutte le componenti software che costituiscono la piattaforma o contribuiscono al servizio oggetto dell'appalto dovranno essere le più recenti tra quelle stabili ed ufficialmente rilasciate nel mercato dal relativo produttore. In nessun caso può rientrare nella fornitura un prodotto software che non sia ancora disponibile sul mercato o non più supportato alla data di presentazione dell'offerta o del quale sia stata annunciata una fine del supporto che si colloca durante il periodo di efficacia del contratto che si stipulerà all'esito del presente appalto.

5.2. Dimensionamento della soluzione

La soluzione offerta deve essere in grado di gestire:

- 800 utenti;
- i volumi dell'attuale patrimonio informativo, tenendo conto di una crescita complessiva stimata del 25% nel periodo di esercizio (compresa l'eventuale proroga);
- almeno 48.750 nuovi giudizi, 1.400 nuovi pareri e 10.900 pratiche relative ad azioni giudiziarie esecutive (pignoramenti e recuperi)
- 10.000 procedure di Mediazione/Negoziazione assistita

5.3. Backup e restore

La soluzione deve prevedere funzionalità (o modalità operative) per salvare e ripristinare i dati e le sue configurazioni.

5.4. Installazione

L'eventuale soluzione *Cloud* dovrà risiedere presso provider certificati e soddisfare i requisiti AGID/ACN nonché soddisfare requisiti di alta affidabilità, disponibilità e prevedere rapido ripristino in caso di *disaster recovery*.

L'eventuale installazione della soluzione *on premise* presso il *Data Center* dell'US60.11 dovrà inderogabilmente rispondere a tutti i requisiti ed ai vincoli procedurali e di sicurezza dettati dai referenti responsabili della UOD 60.11.02, essere concordata ed approvata da quest'ultimi ed eseguita nell'ambito e nelle modalità operative decise dai responsabili della UOD 60.11.02.

5.5. Accesso da Internet

La soluzione deve essere fruibile da *browser web* tramite connessione internet, secondo modalità di accesso a due fattori (p.es Nome Utente, Password, chiave OTP one-time-password).

5.6. Personalizzazioni della soluzione

Il software gestionale deve essere in grado di caratterizzare le pratiche per Categoria, Sottocategoria; distinguendo i processi Esecutivi da quelli di Merito attraverso moduli specifici che ne consentano la gestione, il controllo, monitoraggio dello stato di avanzamento interno e presso l'Ufficio giudiziario.

6. REQUISITI FUNZIONALI

6.1. Gestione delle pratiche

La soluzione applicativa dovrà rendere disponibili funzionalità per:

- la creazione di una pratica a partire dalla Categoria;
- indicare l'Ufficio/Uffici competenti per materia, al quale fare richiesta di relazione;
- gestire l'Anagrafica delle parti e controllo degli estremi (Codice Fiscale, Partita IVA);
- gestire la procedura di assegnazione all'avvocato titolare da parte del responsabile (DA ASSEGNARE);
- gestire la procedura di richiesta relazione istruttoria all'Ufficio competente (DA RELAZIONARE);
- allegare i documenti alla pratica nei formati previsti dal Ministero della Giustizia;
- valorizzare la pratica (se indeterminabile utilizzando le tabelle Ministeriali per fasce di complessità del contenzioso);
- indicare il rischio di soccombenza percentuale in conformità alle specifiche della Corte dei Conti;
- calcolare l'accantonamento delle somme derivanti dal rischio di soccombenza percentuale;
- interoperare con il sistema di Bilancio in uso presso la Giunta Regionale della Campania (SAP);
- gestire completamente l'agenda della pratica/fascicolo (Scadenze, Udienze, Termini, ecc.);
- gestire l'esito della causa indicando tutti i dati di rilievo (p.es. l'esito processuale, gli estremi della sentenza/provvedimento, gli importi di condanna eventuali, le spese accessorie, ecc.) sia a fini di notifica che a fini archivistici che statistici;
- gestire le statistiche ed interrogare il patrimonio informativo per l'estrapolazione dei dati statistici di interesse;
- gestire la procedura di trasmissione della sentenza/provvedimento all'Ufficio competente.

6.1.1. Gestione dei Pignoramenti

Nell'ambito della gestione delle pratiche legali, vi è l'esigenza di gestire i procedimenti conseguenti e successivi alla Sentenza/Provvedimento del Giudice qualora soccombente. In particolare deve essere possibile:

- ≠ creare una scheda Pignoramenti che si agganci al fascicolo di merito ereditando le informazioni principali per consentire il monitoraggio delle relative scadenze;
- ≠ registrare le comunicazioni di sollecito di pagamento a seguito di sentenza avversa per la Giunta Regionale della Campania con particolare attenzione ai termini di Legge;
- ≠ registrare le notifiche di Precetto ricevute qualora la Giunta Regionale della Campania non abbia provveduto al pagamento delle somme indicate in sentenza;
- ≠ registrare le notifiche di Pignoramento presso Terzi e le somme pignorate;
- ≠ registrare i pagamenti effettuati ai soggetti aventi diritto;

☒ effettuare reporting specifico.

In caso di esito sfavorevole della sentenza, la soluzione applicativa deve prevedere la gestione delle seguenti fasi:

- riconoscimento del debito e trasmissione sentenza, registrazione notifiche;
- Precetto e registrazione notifiche;
- pignoramento somme, registrazione notifiche e somme pignorate.

Le richieste di pagamento devono prevedere un iter di gestione che consta nella:

- creazione fascicolo pignoramento/debito fuori bilancio;
- raccolta informazioni ed aggancio al fascicolo di merito;
- assegnazione richiesta ad avvocato incaricato per eventuale opposizione;
- determinazione e gestione della scadenza dei termini di pagamento;
- interrogazione e notifica dello stato di evasione richiesta;
- ricezione esito pagamento e riferimenti di pagamento provenienti da SAP;
- inserimento/allegazione di documenti;
- inserimento di note;
- registrazione della data esportazione SAP.

Il sistema deve prevedere il controllo delle scadenze delle richieste per la gestione e l'inoltro di eventuali solleciti.

6.1.2. Gestione dei Recuperi

Nell'ambito della gestione delle pratiche legali, vi è l'esigenza di gestire i procedimenti conseguenti e successivi alla Sentenza/Provvedimento del Giudice, qualora favorevole. In particolare deve essere possibile :

- creare una scheda Recupero Somme che si agganci al fascicolo di merito ereditando le informazioni principali per consentire il monitoraggio delle relative scadenze;
- registrare le comunicazioni di sollecito di pagamento a seguito di sentenza favorevole per la Giunta Regionale della Campania con particolare attenzione ai termini di Legge;
- registrare le notifiche di Precetto qualora la Controparte non abbia provveduto al pagamento delle somme indicate in sentenza;
- registrare le notifiche di Pignoramento presso Terzi e le somme pignorate al debitore;
- registrare i pagamenti effettuati e/o ratei ricevuti da parte dei soggetti debitori;
- effettuare reporting specifico.

La soluzione applicativa deve consentire la gestione, il controllo ed il monitoraggio delle Pratiche Legali che a seguito di Sentenza Definitiva favorevole richiedono il recupero di somme a favore dell'Ente. Il processo di recupero delle somme sono regolamentate per Legge pertanto si devono individuare i dati e le informazioni necessarie alla gestione di tali pratiche fino al raggiungimento dell'incasso.

- Creazione fascicolo recupero

- Raccolta informazioni ed aggancio al fascicolo di merito
- Assegnazione richiesta ad avvocato incaricato per eventuale esecuzione
- Scadenza termini di pagamento
- Stato evasione richiesta
- Esito pagamento e riferimenti di pagamento
- Documenti
- Note
- Sentenza
- Somme da recuperare
- Incassi e reversali
- Rateizzi
- Documentazione
- Note

Deve, pertanto, essere garantita la gestione, il controllo ed il monitoraggio delle seguenti Fasi:

- SENTENZA E MESSA IN MORA: notifica, registrazione documenti e scadenza termini;
- PRECETTO: registrazione documenti e scadenza termini;
- PIGNORAMENTO: notifica, registrazione documenti e scadenza termini.

Deve inoltre essere disponibile una funzionalità di *reporting* generale e per periodo dell'andamento recuperi ed efficienze.

6.1.3. Gestione delle Mediazioni e Negoziazioni Assistite

Nell'ambito della gestione delle pratiche stragiudiziali, soprattutto a seguito dell'introduzione del D.Lgs. 10 ottobre 2022, n. 150 di attuazione della Legge 27 settembre 2021, n. 134 (cd. Legge Cartabia) che richiede, laddove possibile, di procedere alla definizione in "via bonaria" delle liti, in particolare deve essere possibile:

- creare una scheda Mediazione che raccolga tutte le informazioni principali sul sinistro e/o sulla lite potenziale;
- registrare gli inviti alla Mediazione anche attraverso modelli standard di convocazione delle parti;
- registrare i verbali di Conciliazione anche attraverso modelli standard;
- registrare gli esiti, la documentazione digitalizzata;
- [qualora l'esito fosse negativo] creare un fascicolo di contenzioso trasferendo in quest'ultimo le informazioni principali provenienti dal tentativo di conciliazione.

La soluzione applicativa deve consentire la gestione, il controllo ed il monitoraggio delle Pratiche relative alle attività di Negoziazione assistita/Mediazione effettuata da parte dell'Avvocato dell'Ente. Il processo di Negoziazione assistita/Mediazione rientra nelle competenze dell'Ufficio Legale, vengono richiesti anche termini nelle risposte e fanno parte degli indicatori delle performance del personale dell'Ente. Il processo deve prevedere:

- la notifica richiesta di risarcimento danni;
- l'invito alla conciliazione;
- la definizione della mediazione.

La soluzione applicativa deve offrire funzionalità specifiche per la gestione dei Reclami Mediazione Tributaria comprendente l'intero processo di mediazione a partire da:

- notifica ricorso;
- creazione fascicolo;
- assegnazione a funzionario dell'area provinciale competente;
- presa in carico ed assegnazione ad istruttore;
- completamento dati e gestione del ricorso;
- gestione scadenze;
- gestione della documentazione notificata ed istruttoria;
- esito mediazione;
- trasmissione ad avvocatura con creazione automatica del fascicolo di contenzioso;
- reporting periodico per esito, area, tipologia ricorso ed ambito, valore e performance nella gestione delle pratiche.

La funzionalità deve prevedere differenti livelli di utenza distinti per competenza:

- Compilatore;
- Dirigente;
- Funzionario;
- Istruttore.

6.1.4. Gestione dei Pareri Legali

Nell'ambito delle competenze dell'US60.01 vi è l'esigenza di tracciare annualmente le richieste di parere legale provenienti dagli Uffici della Giunta Regionale della Campania e del Consiglio regionale della Campania, in particolare si devono poter gestire:

- le registrazioni delle richieste di parere legale (Uff. Richiedente, Materia, Data);
- l'assegnazione dell'avvocato;
- la classificazione della richiesta;
- la descrizione del parere richiesto;
- tutta la documentazione di richiesta e di risposta;
- la creazione, gestione ed utilizzo di dei modelli standard di risposta;
- la tempistica di emissione del parere richiesto ed i termini di scadenza della richiesta.

La soluzione applicativa deve consentire la gestione, il controllo ed il monitoraggio delle Pratiche relative alle attività di Consulenza Legale effettuata da parte dell'Avvocato dell'Ente.

Il processo di Gestione dei Pareri rientra nelle competenze dell'Ufficio Speciale Avvocatura. Vengono richiesti anche termini nelle risposte e fanno parte degli indicatori delle performance del personale dell'Ente.

Le richieste devono prevedere un iter di gestione che consta delle fasi di:

- creazione fascicolo parere;
- raccolta informazioni;
- assegnazione richiesta ad avvocato incaricato;

- indicazione e gestione della scadenza;
- interrogazione sullo stato di evasione della richiesta;
- rilascio del parere sintetico;
- scambio documentale;
- inserimento note (con ricerca testuale).

Il sistema deve prevedere il controllo delle scadenze delle richieste per la gestione e l'invio di eventuali solleciti.

6.2. Gestione delle anagrafiche e *Short-List*

La soluzione applicativa deve consentire la creazione, la conservazione e il recupero delle anagrafiche dei soggetti interessati (p. es. controparti, autorità giudiziarie, ecc.) con annesso controllo dei codici fiscali e Partite IVA, archivio Comuni e codici catastali.

L'US60.01 può avvalersi di collaborazioni esterne abilitate da contratto/accordo, per la gestione di tale casistica il Software Gestionale deve essere in grado di:

- creare e gestire short-list di avvocati esterni abilitati in un periodo di interesse;
- monitorare le assegnazioni per competenza;
- gestire gli estremi amministrativi degli incarichi esterni;
- monitorare lo stato delle pratiche affidate all'esterno;
- gestire gli aspetti contabili nei rapporti con gli avvocati esterni (Parcelle/Fatture).

La short-list deve consentire la catalogazione degli avvocati esterni sulla base delle specializzazioni e materie, anzianità di iscrizione all'albo, storico incarichi ricevuti, incompatibilità e quanto previsto dalle Norme in materia di affidamento incarichi.

6.3. *Workflow* Management System

La soluzione applicativa deve supportare le varie fasi di lavoro della componente legale e di quella amministrativa del Servizio rendendo disponibile un motore di *workflow* che consenta di:

- creare flussi di lavoro personalizzati (p.es. assegnazione delle pratiche, evasione di pareri legali; iter di recupero crediti, ecc.), attraverso la definizione di *human task* (attività che richiedono l'interazione con l'utente) ai quali sia possibile assegnare utenti e/o gruppi di utenti;
- per ogni *human task* definito, assegnare una scadenza che rappresenta l'intervallo di tempo entro il quale l'attività dovrà essere completata;
- prevedere dei meccanismi di alert agli utenti in caso di avvicinamento alla data di attivazione di un'attività e/o di una scadenza e/o superamento della stessa;
- predisporre e generare automaticamente documenti anche a partire da modelli predefiniti.

Il *workflow* deve essere configurabile sulla base degli Uffici, dell'Organizzazione dell'Ente e degli Iter Documentali applicati. Il contenzioso viene suddiviso per Ufficio di riferimento ed è visibile (ma non modificabile) al referente indicato in anagrafica.

In fase di assegnazione della pratica si deve prevedere la gestione a mezzo comunicazione interna protocollata delle eventuali seguenti comunicazioni:

- richieste di relazione istruttoria con termini scadenza;
- comunicazione sentenze;
- richieste di informazioni;
- motivi aggiunti;
- Procure Speciali alle Liti;

Le comunicazioni e le informazioni ricevute devono essere conservate nella Cartella Documenti del fascicolo di riferimento. Il personale coinvolto (mittente e destinatario) deve ricevere avviso di richiesta come *alert* sia in fase di richiesta che di risposta.

Il sistema deve prevedere il controllo delle scadenze delle richieste per eventuali solleciti.

6.4. Gestione documentale

La soluzione applicativa, nel supportare l'insieme delle interazioni e degli scambi documentali interni agli uffici della Giunta Regionale della Campania e del Consiglio Regionale della Campania, deve rendere disponibile una gestione documentale che consenta:

- la creazione, la personalizzazione e l'utilizzo di modelli standard di documento, al fine di velocizzare le attività ripetitive, aumentare la produttività individuale e standardizzare il prodotto documentale redatto;
- la definizione, nei suddetti modelli standard di documento, di variabili di sistema al fine di rendere immediatamente personalizzati, sulla base del patrimonio informativo gestito dalla soluzione applicativa, i modelli prodotti;
- la generazione automatica di bozze complete di atti giudiziari e altri documenti, contenenti elementi recuperati dalle pratiche di riferimento (es. autorità giudiziaria, riferimenti controparte, ecc.), in formato *.rtf* (compatibile con qualsiasi software di videoscrittura);
- l'archiviazione di documenti digitali degli atti all'interno del fascicolo;
- l'archiviazione di documenti riservati dell'avvocato all'interno del fascicolo.

Le funzionalità di creazione, personalizzazione, gestione ed utilizzo dei modelli standard di documento dovrà essere resa disponibile sia nella gestione del fascicolo di merito sia nella gestione dei processi esecutivi, nonché dei pareri legali e deve prevedere la gestione dei principali formati di documenti utilizzati nell'attività forense (p.es. pdf, doc, docx, xml, txt, jpg, xlsx, p7m, eml, msg, PEC, buste telematiche).

6.5. Agenda

La soluzione applicativa deve rendere disponibile una funzionalità di Agenda per la pianificazione degli impegni e per la calendarizzazione - ed eventuale condivisione - delle scadenze e degli adempimenti legati alle attività dell'US 60.01.

L'Agenda in particolare deve consentire:

- la visualizzazione sia dell'agenda individuale dell'utente Avvocato che quella complessiva dell'US60.01, comprensiva degli appuntamenti di tutti i legali dell'Ufficio;
- la possibilità di visionare l'agenda per ufficio giudiziario;
- la calendarizzazione automatizzata delle scadenze (processuali o di diverso tipo) sulla base dei dati della pratica di riferimento;
- la possibilità di visionare l'agenda su smartphone, anche personale (*BYOD*).

6.6. Interazione con il Sistema Giustizia

La soluzione applicativa deve interagire con le infrastrutture del Processo Civile Telematico (*PCT*), del Processo Tributario Telematico (*PTT*) e del Processo Amministrativo Telematico (*PAT*), in conformità alle rispettive specifiche tecniche, in tutte le tipologie di giudizio normativamente previste (p.es. Cassazione).

Tra l'altro deve consentire:

- l'accesso diretto alle piattaforme abilitate per il deposito telematico *PCT*, *PAT* e *PTT*;
- la consultazione e il download della documentazione dei fascicoli digitali di cancelleria;
- l'accesso, consultazione e deposito telematico presso la Corte Suprema di Cassazione Civile e Penale;
- la sincronizzazione quotidiana dell'agenda e dei fascicoli con le piattaforme abilitate per l'aggiornamento automatico delle pratiche (*Polisweb*);
- le notifiche a mezzo PEC ai sensi della Legge 53/94;
- l'accesso alle banche dati giurisprudenziali di merito presso i Tribunali e le Corti di Appello d'Italia compresa la Suprema Corte di Cassazione;
- la consultazione dei fascicoli presso le Cancellerie dei Giudici di Pace, Tribunali, Corti di Appello e Corte di Cassazione;
- l'importazione dei documenti depositati presso le cancellerie e l'archiviazione degli stessi sul software gestionale;
- l'accesso e la consultazione del Registro Generale Indirizzi Elettronici (*REGINDE*) presso il Ministero della Giustizia e Registro Imprese.

La soluzione applicativa dovrà, inoltre, garantire l'interazione con le infrastrutture del Processo Penale Telematico (*PPT*) secondo le relative modalità e le tempistiche dettate dal Legislatore.

6.7. Deposito telematico

La soluzione applicativa deve consentire il deposito telematico (*PCT*, *PAT* e *PTT*) degli atti e documenti processuali, nel rispetto delle specifiche tecniche di ciascuna tipologia di giudizio; in particolare mediante:

- la predisposizione della documentazione da inviare telematicamente (p.es. moduli deposito, attestazioni di conformità, indice degli atti e dei documenti, relate di notifica);
- la creazione di una o più buste telematiche;
- l'espletamento dei controlli di regolarità formale (p.es. incongruenze o carenze nell'anagrafica, mancanza dei documenti obbligatori per la predisposizione di un determinato atto o di un allegato, segnalazione di eventuali anomalie);
- l'apposizione della firma digitale (CADES e PADES/BES) ove richiesta;
- la verifica dello stato del deposito telematico.

La soluzione applicativa dovrà consentire il deposito telematico (PPT) degli atti e documenti processuali, nel rispetto delle relative modalità, specifiche tecniche e tempistiche previste dal legislatore.

6.8. Controllo di gestione

La soluzione applicativa deve disporre di funzionalità e strumenti atti a gestire:

- l'assegnazione delle pratiche;
- il monitoraggio dei carichi di lavoro;
- il monitoraggio delle scadenze;
- il monitoraggio delle pratiche pendenti e concluse;
- la fornitura di indicatori statistici per il monitoraggio dei carichi di lavoro, delle scadenze, delle pratiche pendenti e concluse, del valore, degli accantonamenti, delle categorie e delle sottocategorie, dei tipi di Uffici Giudiziari dove sono incardinate le cause;
- la funzione di assegnazione delle pratiche/modelli di dati personalizzati agli utenti;
- la notifica all'assegnatario e la gestione del relativo flusso informativo di ritorno.

6.9. Funzione di ricerca

La soluzione applicativa deve prevedere una funzionalità di ricerca delle pratiche e dei contenuti presenti nel gestionale nel rispetto dei con di visibilità definiti per l'utente mediante cui dovrà essere possibile:

- effettuare ricerche di tipo full text con possibilità di delimitazione del campo di ricerca (p.es. aggregato di pratiche; singola pratica; categoria; sottocategoria; stato di avanzamento; stato del giudizio; esito del giudizio; sentenza; ecc.);
- effettuare ricerche libere con indici e filtri anche mediante operatori logici;
- fornire un desktop utente con dati di sintesi sullo stato delle pratiche in gestione ed evidenza di eventuali comunicazioni tra uffici in scadenza.

6.10. Reportistica e statistica

La soluzione applicativa deve disporre di funzionalità di elaborazione di dati e rappresentazione grafica e tabellare degli stessi relativamente all'attività svolta e da svolgere (p.es. giudizi pendenti e conclusi; pareri rilasciati; udienze e scadenze), con possibilità di personalizzazione sulla base di filtri ed indici flessibili e di esportazione dei risultati della ricerca almeno nei formati .pdf, .xls e .csv.

6.11. Rischi di soccombenza - Accantonamento somme

La soluzione applicativa deve offrire una funzionalità per la stima del rischio connesso alle pratiche di contenzioso e per il calcolo degli accantonamenti delle relative somme del fondo rischi in caso di soccombenza, in conformità con le specifiche della Corte dei Conti.

La situazione di rischio derivante dai contenziosi, anche potenziali, deve essere oggetto di ricognizione da parte della Giunta Regionale della Campania per l'attestazione di congruità. I criteri di calcolo da osservare nella determinazione degli accantonamenti sono i seguenti:

- la passività "probabile", con indice di rischio maggiore del 50%, (che impone un ammontare di accantonamento che sia pari almeno a tale percentuale), è quella in cui rientrano i casi di provvedimenti giurisdizionali non esecutivi, nonché i giudizi non ancora esitati in decisione, per cui l'avvocato abbia espresso un giudizio di soccombenza di grande rilevanza (cfr., al riguardo, documento OIC n. 31 e la definizione dello IAS 37, in base al quale l'evento è probabile quando si ritiene sia più verosimile che il fatto si verifichi piuttosto che il contrario);
- la passività "possibile" che, in base al documento OIC n. 31, nonché dello IAS 37, è quella in relazione alla quale il fatto che l'evento si verifichi è inferiore al 50%;
- la passività da evento "remoto", la cui probabilità è stimata inferiore al 10%, con accantonamento previsto pari a zero.

6.12. Gestione delle spese e dei pagamenti

La soluzione applicativa deve consentire la gestione della contabilità attraverso le seguenti funzionalità minime:

- contabilizzazione di tutte le spese e gli oneri connessi ad ogni tipologia di pratica (p.es. Contributo Unificato e Diritti di cancelleria);
- report personalizzabili (p.es. cashflow, tipologia di pagamento, Ufficio Giudiziario destinatario del pagamento);

6.13. Funzione di incasso e recupero crediti

La soluzione applicativa deve permettere la gestione della contabilità anche in relazione all'incasso dei crediti connessi all'attività forense. Tale funzionalità deve consentire:

- la gestione delle pratiche che prevedono recuperi di somme a seguito di sentenze favorevoli;
- la gestione diretta del processo di sollecito ed eventuale ricorso al Giudice delle esecuzioni;
- la gestione attraverso Agenzia delle Entrate Riscossione per il recupero coattivo;
- la contabilizzazione degli introiti relativi ad ogni tipologia di pratica;
- il monitoraggio dei piani di rateizzazione creati dagli utenti;
- la generazione di report personalizzabili (p.es. incassi in un intervallo di tempo; riepilogo posizioni).

6.14. Gestione Parcelle Avvocati

In caso di esito favorevole del giudizio, l'Avvocato ha diritto ad emettere parcella in conformità alle disposizioni di Legge (DL 90/2014/L.114/2014) ed al Regolamento interno. Devono quindi essere rese disponibili le seguenti funzionalità:

- definizione della percentuale dell'importo della parcella al Titolare;
- definizione del Budget Annuale;
- definizione delle tipologie: Recuperate e Compensate;
- elaborazione Parcelle con opzioni relative alle maggiorazioni e riduzioni previste per Legge;
- elaborazione dei prospetti e computo delle somme spettanti da inviare in Ragioneria;
- Tariffario forense aggiornato con definizione della fascia prevista dal regolamento.

6.15. Interoperabilità con SAP 4/HANA Regione

La soluzione applicativa deve garantire la continuità del servizio di invio quotidiano, mediante *web service*, al sistema informativo della contabilità regionale SAP 4/HANA degli importi di condanna a sentenza, dei precetti e pignoramenti eventuali indicando:

- anagrafica creditori comune con archivio fascicoli pratiche legali;
- importi e riferimenti documentali;
- uffici giudiziari coinvolti.

Inoltre a seguito del pagamento, l'applicativo deve garantire la continuità di ricezione da SAP delle informazioni circa l'avvenuto pagamento da registrare nel modulo Pignoramenti per chiudere le partite aperte.

L'attuale applicativo si interfaccia al sistema informativo della contabilità regionale SAP attraverso due *web service* dedicati al:

- l'invio delle pratiche verso SAP 4/HANA,
- la ricezione dei dettagli relativi ad una pratica,

meglio descritti nei successivi sottoparagrafi.

6.15.1. Web Service *Pratiche*

Il servizio Pratiche (URI: <http://www.regione.campania.it/PALEGAL/Pratiche>), è un servizio di tipo sincrono esposto dall'applicativo di gestione contabile SAP 4/HANA ed invocato da PALegal per la ricezione delle pratiche dall'applicativo PALegal il cui WSDL è il seguente:

```
<wsdl:definitions xmlns:wsdl="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/"
xmlns:wsp="http://schemas.xmlsoap.org/ws/2004/09/policy"
xmlns:p1="http://www.regione.campania.it/PALEGAL/DettPratica"
xmlns:wsu="http://docs.oasis-open.org/wss/2004/01/oasis-200401-wss-
wssecurity-utility-1.0.xsd" name="os_DettPratica"
targetNamespace="http://www.regione.campania.it/PALEGAL/DettPratica">
<wsdl:documentation />
  <wsp:UsingPolicy wsdl:required="true" />
  <wsp:Policy wsu:Id="OP_os_DettPratica" />
  <wsdl:types>
    <xsd:schema xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema">
      <xsd:element name="paLegalReq">
        <xsd:complexType>
          <xsd:sequence>
            <xsd:element name="signature" form="qualified" />
            <xsd:element name="versione" type="xsd:decimal"
form="qualified" />
            <xsd:element name="idPalegal" maxOccurs="unbounded"
form="qualified">
              <xsd:complexType>
                <xsd:sequence>
                  <xsd:element name="identificativoPALegal"
type="xsd:string" form="qualified" />
                  <xsd:element name="numeroPraticaAvv" type="xsd:integer"
form="qualified" />
                  <xsd:element name="annoPraticaAvv" type="xsd:integer"
form="qualified" />
                  <xsd:element name="numeroRegistro" type="xsd:string"
form="qualified" />
                  <xsd:element name="annoRegistro" type="xsd:integer"
form="qualified" />
                  <xsd:element name="numeroSentenza" type="xsd:integer"
form="qualified" />
                  <xsd:element name="dataSentenza" type="xsd:string"
form="qualified" />
                  <xsd:element name="codAutorita" type="xsd:string"
form="qualified" />
                  <xsd:element name="autorita" type="xsd:string"
form="qualified" />
                  <xsd:element name="numeroProtocolloInvioRag"
type="xsd:string" form="qualified" nillable="true" />
                  <xsd:element name="dataProtocolloInvioRag"
type="xsd:string" form="qualified" nillable="true" />
                  <xsd:element name="creditore" maxOccurs="unbounded"
form="qualified">
                    <xsd:complexType>
                      <xsd:sequence>
                        <xsd:element name="identificativoCreditore"
type="xsd:string" form="qualified" />

```

```

        <xsd:element name="tipologia" type="xsd:string"
form="qualified" />
        <xsd:element name="naturaCreditore" type="xsd:string"
form="qualified" />
        <xsd:element name="cfCreditore" type="xsd:string"
form="qualified" />
        <xsd:element name="piCreditore" type="xsd:string"
form="qualified" nillable="true" />
        <xsd:element name="cognomeDenominazione"
type="xsd:string" form="qualified" />
        <xsd:element name="nome" type="xsd:string"
form="qualified" nillable="true" />
        <xsd:element name="sesso" type="xsd:string"
form="qualified" nillable="true" />
        <xsd:element name="dataNascita" type="xsd:string"
form="qualified" nillable="true" />
        <xsd:element name="codiceIstatNascita" type="xsd:string"
form="qualified" nillable="true" />
        <xsd:element name="importoDebito" type="xsd:decimal"
form="qualified" />
        <xsd:element name="dataPrecetto" type="xsd:string"
form="qualified" nillable="true" />
    </xsd:sequence>
</xsd:complexType>
</xsd:element>
    <xsd:element name="dgCompetente" type="xsd:string"
form="qualified" />
    <xsd:element name="dataPignoramento" type="xsd:string"
form="qualified" />
</xsd:sequence>
</xsd:complexType>
</xsd:element>
</xsd:sequence>
</xsd:complexType>
</xsd:element>
    <xsd:element name="paLegalRes">
    <xsd:complexType>
    <xsd:sequence>

```

6.15.2. Web Service *DettPratica*

Il servizio DettPratica (URI: <http://www.regione.campania.it/PALEGAL/DettPratica>), è un servizio di tipo sincrono esposto dall'applicativo di gestione contabile SAP ed invocato da PALegal per consentire l'invio dei dettagli di una pratica dall'applicativo PALegal il cui WSDL è il seguente:

```

<wsdl:definitions xmlns:wsdl="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/"
xmlns:wsp="http://schemas.xmlsoap.org/ws/2004/09/policy"
xmlns:pl="http://www.regione.campania.it/PALEGAL/Pratiche"
xmlns:wsu="http://docs.oasis-open.org/wss/2004/01/oasis-200401-wss-
wssecurity-utility-1.0.xsd" name="os_Pratiche"
targetNamespace="http://www.regione.campania.it/PALEGAL/Pratiche">
    <wsdl:documentation />
    <wsp:UsingPolicy wsdl:required="true" />
    <wsp:Policy wsu:Id="OP_os_Pratiche" />
    <wsdl:types>
        <xsd:schema xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema">
        <xsd:element name="paLegalReq">

```

```

        <xsd:complexType>
            <xsd:sequence>
                <xsd:element name="signature" form="qualified" />
                <xsd:element name="versione" type="xsd:decimal"
form="qualified" />
                <xsd:element name="idPalegal" maxOccurs="unbounded"
form="qualified">
                    <xsd:complexType>
                        <xsd:sequence>
                            <xsd:element name="identificativoPAlegale"
type="xsd:string" form="qualified" />
                            <xsd:element name="numeroPraticaAvv" type="xsd:integer"
form="qualified" />
                            <xsd:element name="annoPraticaAvv" type="xsd:integer"
form="qualified" />
                            <xsd:element name="numeroRegistro" type="xsd:integer"
form="qualified" />
                            <xsd:element name="annoRegistro" type="xsd:integer"
form="qualified" />
                            <xsd:element name="numeroSentenza" type="xsd:integer"
form="qualified" />
                            <xsd:element name="dataSentenza" type="xsd:string"
form="qualified" />
                            <xsd:element name="codAutorita" type="xsd:integer"
form="qualified" />
                            <xsd:element name="autorita" type="xsd:string"
form="qualified" />
                            <xsd:element name="numeroProtocolloInvioRag"
type="xsd:string" form="qualified" nillable="true" />
                            <xsd:element name="dataProtocolloInvioRag"
type="xsd:string" form="qualified" nillable="true" />
                            <xsd:element name="creditore" maxOccurs="unbounded"
form="qualified">
                                <xsd:complexType>
                                    <xsd:sequence>
                                        <xsd:element name="identificativoCreditore"
type="xsd:string" form="qualified" />
                                        <xsd:element name="tipologia" form="qualified">
                                            <xsd:simpleType>
                                                <xsd:restriction base="xsd:string">
                                                    <xsd:enumeration value="C" />
                                                    <xsd:enumeration value="A" />
                                                    <xsd:enumeration value="I" />
                                                </xsd:restriction>
                                            </xsd:simpleType>
                                        </xsd:element>
                                        <xsd:element name="naturaCreditore" type="xsd:string"
form="qualified" nillable="true" />
                                        <xsd:element name="cfCreditore" type="xsd:string"
form="qualified" />
                                        <xsd:element name="piCreditore" type="xsd:string"
form="qualified" nillable="true" />
                                        <xsd:element name="cognomeDenominazione"
type="xsd:string" form="qualified" />

```



```

        <xsd:element name="nome" type="xsd:string"
form="qualified" nillable="true" />
        <xsd:element name="sesso" type="xsd:string"
form="qualified" nillable="true" />
        <xsd:element name="dataNascita" type="xsd:string"
form="qualified" nillable="true" />
        <xsd:element name="codiceIstatNascita" type="xsd:string"
form="qualified" nillable="true" />
        <xsd:element name="importoDebito" type="xsd:decimal"
form="qualified" />
        <xsd:element name="dataPrecetto" type="xsd:string"
form="qualified" />
    </xsd:sequence>
</xsd:complexType>
</xsd:element>
    <xsd:element name="dgCompetente" type="xsd:string"
form="qualified" />
    <xsd:element name="dataPignoramento" type="xsd:string"
form="qualified" />
</xsd:sequence>
</xsd:complexType>
</xsd:element>
    </xsd:sequence>
</xsd:complexType>
</xsd:element>
    <xsd:element name="paLegalRes">
    <xsd:complexType>
        <xsd:sequence>
            <xsd:element name="Esiti" maxOccurs="unbounded"
form="qualified">
                <xsd:complexType>
                    <xsd:sequence>
                        <xsd:element name="idPaLegal" type="xsd:string"
form="qualified" />
                        <xsd:element name="esito" type="xsd:string"
form="qualified" />
                        <xsd:element name="text" type="xsd:string"
form="qualified" />
                    </xsd:sequence>
                </xsd:complexType>
            </xsd:element>
        </xsd:sequence>
    </xsd:complexType>
    </xsd:element>
</xsd:schema>
</wsdl:types>
<wsdl:message name="xmln.paLegalReq">
    <wsdl:documentation />
    <wsdl:part xmlns="" name="paLegalReq" element="paLegalReq" />
</wsdl:message>
<wsdl:message name="xmln.paLegalRes">
    <wsdl:documentation />
    <wsdl:part xmlns="" name="paLegalRes" element="paLegalRes" />
</wsdl:message>

```

```

<wsdl:portType name="os_Pratiche">
  <wsdl:documentation />
  <wsdl:operation name="os_Pratiche">
    <wsdl:documentation />
    <wsp:Policy>
      <wsp:PolicyReference URI="#OP_os_Pratiche" />
    </wsp:Policy>
    <wsdl:input message="p1:xmln.paLegalReq" />
    <wsdl:output message="p1:xmln.paLegalRes" />
  </wsdl:operation>
</wsdl:portType>
<wsdl:binding name="os_PraticheBinding" type="p1:os_Pratiche">
  <soap:binding xmlns:soap="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/soap/"
style="document" transport="http://schemas.xmlsoap.org/soap/http" />
  <wsdl:operation name="os_Pratiche">
    <soap:operation xmlns:soap="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/soap/"
soapAction="http://sap.com/xi/WebService/soap1.1" /
  <wsdl:input>
    <soap:body xmlns:soap="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/soap/"
use="literal" />
  </wsdl:input>
  <wsdl:output>
    <soap:body xmlns:soap="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/soap/"
use="literal" />
  </wsdl:output>
</wsdl:operation>
</wsdl:binding>
<wsdl:service name="os_PraticheService">
  <wsdl:port name="HTTP_Port" binding="p1:os_PraticheBinding">
    <soap:address xmlns:soap="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/soap/"
location="http://sap-
paspop.regione.campania.it:52100/XISOAPAdapter/MessageServlet?senderParty=&
amp;senderService=BC_LEGAL&amp;receiverParty=&amp;receiverService=&amp;inte
rface=os_Pratiche&amp;interfaceNamespace=http%3A%2F%2Fwww.regione.campania.
it%2FPALEGAL%2FPratiche" />
  </wsdl:port>
  <wsdl:port name="HTTPS_Port" binding="p1:os_PraticheBinding">
    <soap:address xmlns:soap="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/soap/"
location="https://sap-
paspop.regione.campania.it:52101/XISOAPAdapter/MessageServlet?senderParty=&
amp;senderService=BC_LEGAL&amp;receiverParty=&amp;receiverService=&amp;inte
rface=os_Pratiche&amp;interfaceNamespace=http%3A%2F%2Fwww.regione.campania.
it%2FPALEGAL%2FPratiche" />
  </wsdl:port>
</wsdl:service>
</wsdl:definitions>

```

6.16. Disponibilità di meccanismi di *DRM*

La soluzione applicativa deve rendere disponibili apposite funzionalità di *Document Right Management* (c.d. DRM). In particolare, deve essere possibile definire specifiche *policy* sui documenti che consentano di:

- proteggere il documento individuando utenti o gruppi di utenti che possono aprirlo e visualizzarlo, in aggiunta ai livelli di visibilità offerti dalla soluzione;
- abilitare o disabilitare specifiche opzioni/azioni sui documenti (p.es. abilitazione all'inserimento e cancellazione dei documenti nel fascicolo).

6.17. Disponibilità applicativa

La soluzione applicativa deve offrire i propri servizi in alta disponibilità e deve essere resiliente al malfunzionamento di una qualsiasi delle componenti applicative.

In caso di malfunzionamento di una componente, deve essere garantito il ripristino automatico del servizio e l'integrità puntuale di tutte le funzionalità ed i dati gestiti.

6.18. Disaster recovery

La soluzione applicativa deve garantire sempre la disponibilità e l'accesso al patrimonio informativo trattato (p.es. tramite la ridondanza dell'installazione della soluzione su due diversi siti di elaborazione).

Il tempo necessario alla ripartenza del servizio con le medesime performance (*RTO – Recovery Time Objective*) deve essere inferiore a 24 ore. La perdita dei dati imputabile ad un qualunque tipo di incidente deve essere inferiore a 12 ore (*RPO - Recovery Point Objective*).

6.19. Requisiti di interfaccia

L'interfaccia grafica della soluzione deve essere *cross browser* e deve essere fruibile via *web* senza la necessità di installare componenti aggiuntive. In particolare deve supportare almeno i *browser* Edge nella versione 105 o successive, Chrome nella versione 105 o successive e Firefox nella versione 91 o successive.

6.20. Accessibilità dei documenti

La soluzione applicativa deve consentire la produzione di *file* che siano conformi alla normativa in tema di accessibilità degli strumenti informatici (Legge 04/2004 e successive modifiche), nell'ambito delle funzioni della procedura, nei diversi formati previsti, implementando modelli e *templates* aventi struttura accessibile e fruibili da qualsiasi tipologia di utente, anche attraverso l'uso di tecnologie assistive.

6.21. Usabilità dell'interfaccia WEB

L'interfaccia grafica della soluzione applicativa deve essere di facile utilizzo e possedere tutte le caratteristiche idonee a semplificare le operazioni dell'utente.

6.22. Usabilità tramite smartphone

L'interfaccia grafica dell'app mobile offerta dalla soluzione applicativa deve essere di facile utilizzo e possedere tutte le caratteristiche idonee a semplificare per l'utente le operazioni di consultazione dell'agenda degli Avvocati.

6.23. Controllo degli accessi e delle autorizzazioni

In conformità alle disposizioni AGID/ACN, la soluzione applicativa deve implementare un meccanismo di controllo degli accessi attraverso le funzioni di autenticazione e autorizzazione degli utenti. La procedura di autenticazione dovrà prevedere l'utilizzo di due fattori di autenticazione:

- Nome Utente
- Password con scadenza max di 90gg
- Chiave OTP (*one time password*)

6.24. Log-on dell'applicazione

La procedura di log-on deve:

- garantire la protezione contro attacchi di *brute force* (p.es. attraverso *CAPTCHA*);
- garantire l'oscuramento della password impedendo di visualizzare la password immessa;
- garantire la trasmissione esclusivamente in formato criptato della password sulla rete;
- garantire il controllo sull'attività della sessione e terminare le sessioni inattive dopo trenta minuti.

I profili di accesso attualmente profilati sono:

- Responsabile Avvocatura;
- Funzionario Amministrativo;
- Avvocato esterno;
- Avvocato interno;
- Dirigente/Amministratore.

Ciascun utente deve avere accesso esclusivamente alle informazioni di propria competenza sulla base dei diritti connessi alla profilatura.

6.25. Utenza *superuser* (amministratore)

La soluzione applicativa deve prevedere un profilo utente di tipo "*superuser*" (amministratore) che sia in grado di svolgere compiti specifici, tra i quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- configurare e caratterizzare il sistema;
- effettuare nel continuo un controllo degli accessi da parte degli utenti;

- gestire la profilatura ed i privilegi degli utenti;
- visualizzazione log.

6.26. Accesso sicuro alle interfacce *web-based*

La soluzione applicativa deve consentire l'accesso esclusivamente in modalità sicura (tramite protocollo *HTTPS*) alle interfacce grafiche dell'applicazione.

6.27. Integrazione con la PEC avvocati e Firma Digitale

La soluzione applicativa deve:

- consentire la registrazione degli indirizzi delle PEC già in uso dagli avvocati, senza richiedere la definizione di un nuovo indirizzo;
- interagire con il provider delle PEC già in uso dagli avvocati, utilizzando i protocolli di comunicazione *POP3* e/o *IMAP* e *SMTP*, su canale sicuro, per consentire l'invio di PEC direttamente mediante la soluzione applicativa;
- interagire con i dispositivi di firma digitale.