Transizione Digitale		
Azione richiesta	*Obbligo*	*Attori coinvolti*
4.1 Accessibilità		
DEVE essere garantito il rispetto dei dettami della L. 4/2004 e s.m.i. e delle correlate «Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici», emanate da AGID con Determinazione n. 396 in data 8 settembre 2020.	Si	Sviluppatori del sito, persone che pubblicano contenuti sul sito, RTD
4.2. Affidabilità, trasparenza e sicurezza		
DEVE essere garantita la protezione dei dati personali nello sviluppo di un sito web o di un servizio digitale, fin dalla progettazione e per impostazione predefinita, nel rispetto dell'art. 25 del GDPR e delle Line guida del Comitato europeo per la protezione dei dati nelle «Linee guida 4/2019 sull'articolo 25 - Protezione dei dati fin dalla progettazione e per impostazione predefinita» adottate dal Comitato europeo per la protezione dei dati il 20 ottobre 2020;	Si	Sviluppatori del sito, DPO, RPD, RTD
DEVE essere rispettato almeno il livello base di sicurezza stabilito dalle «Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni», ove non sia specificamente richiesto un livello superiore dal citato documento, fermo restando - in ogni caso e al fine di una effettiva protezione dei dati personali - che DEVE sempre essere effettuata la necessaria e puntuale valutazione in merito a quanto stabilito agli artt. 5, par. 1, lett. f) e 32 del GDPR;	Si	Sviluppatori del sito, DPO, RPD, RTD
DEVONO essere poste in atto misure tecniche e organizzative atte a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, nel rispetto di quanto richiesto all'art. 32 del GDPR e in ottica di responsabilizzazione ai sensi dell'art. 5, par. 2 del GDPR;	Si	RPD, DPO, RTD
prima di procedere al trattamento, in presenza di un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche, DEVE essere effettuata, considerati la natura, l'oggetto, il contesto e le finalità del trattamento, una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati ai sensi dell'art. 35 del GDPR e, al ricorrere delle condizioni previste dall'art. 36 del GDPR, DEVE essere altresì consultato il Garante per la protezione dei dati personali, anche alla luce delle «Linee guida in materia di valutazione d'impatto sulla protezione dei dati e determinazione della possibilità che il trattamento «possa presentare un rischio elevato» ai fini del regolamento (UE) 2016/679», come modificate e adottate dal Comitato europeo per la protezione dei dati il 4 ottobre 2017;	Si	RPD, DPO, RTD
DEVE essere pubblicata, sul singolo sito, l'informativa sul trattamento dei dati personali e, laddove individuato quale base giuridica del trattamento, altresì richiesto il consenso eventualmente anche con riferimento all'uso dei c.d. cookie;	Si	RPD, DPO, RTD
DEVONO essere rese agli utenti, sul trattamento dei loro dati personali, informazioni concise, trasparenti, intelligibili, facilmente accessibili, formulate con un linguaggio semplice e chiaro, specialmente nel caso d'informazioni destinate ai minori, nel rispetto dell'art. 12 del GDPR;	Si	RPD, DPO, RTD
DOVREBBE essere chiaramente visibile, su ogni pagina del sito, un link diretto all' informativa sul trattamento dei dati personali che riporti una dicitura di uso comune (come «Privacy», «Informativa sulla privacy» o «Informativa sulla protezione dei dati»);	No	RPD, DPO, RTD
DEVE essere fornito, al momento della raccolta dei dati personali in ambiente online, il link all'informativa sul trattamento dei dati personali o, in alternativa, DEVONO essere messe a disposizione le informazioni sul trattamento dei dati sulla stessa pagina in cui sono raccolti i dati personali;	Si	RPD, DPO, RTD
qualora i siti web o i servizi digitali siano specificamente indirizzati a soggetti con disabilità, DEVE essere possibile ai relativi utenti fruire effettivamente dei contenuti dell'informativa sul trattamento dei dati personali;	Solo se indirizzati a soggetti con disabilità	RPD, DPO, RTD
qualora i siti web o i servizi digitali siano specificamente indirizzati ai minori d'età, l' informativa da rendere agli interessati DEVE essere predisposta utilizzando un linguaggio semplice e chiaro, in modo che un minore possa comprendere facilmente i relativi contenuti;	Solo se indirizzati ai minori di età	RPD, DPO, RTD
qualora l'erogazione di servizi digitali avvenga mediante applicazioni per dispositivi mobili (app), le necessarie informazioni sul trattamento dei dati personali DEVONO riguardare specificamente l'app e non meramente l'informativa generica della pubblica amministrazione che è proprietaria dell'app o che la mette a disposizione pubblicamente e DEVONO essere messe a disposizione presso gli store delle app prima del download; una volta installata l'app, le informazioni DEVONO continuare a essere facilmente accessibili al suo interno, ad esempio garantendo che tali informazioni non siano mai a più di due «tocchi» di distanza includendo un'opzione «Privacy» o «Protezione dei dati» nella funzione di menù dell'app;	App	RPD, DPO, RTD

Transizione Digitale		
Azione richiesta	*Obbligo*	*Attori coinvolti*
DEVONO essere pubblicati i dati di contatto del responsabile della protezione dei dati (RPD) che la PA è tenuta a designare, ai sensi dell'art. 37 del GDPR Regolamento; tali dati di contatto DEVONO essere pubblicati sul sito web dell'amministrazione, all' interno di una sezione facilmente riconoscibile dall'utente e accessibile già dalla homepage, oltre che nell'ambito della sezione dedicata all'organigramma dell'ente e ai relativi contatti, ai sensi del «Documento di indirizzo su designazione, posizione e compiti del Responsabile della protezione dei dati (RPD) in ambito pubblico» allegato al Provvedimento 29 aprile 2021, n. 186 emesso dal Garante per la protezione dei dati personali;	Si	RPD, DPO, RTD
DEVE essere effettuata un'attenta valutazione in merito all'effettiva necessità di ricorrere all'utilizzo di cookie o altri strumenti di tracciamento nell'ambito di un sito web o un servizio digitale rispetto alle finalità perseguite dalla PA; tale valutazione DEVE riguardare, altresì, la base giuridica degli eventuali successivi trattamenti che si intendono porre in essere attraverso i dati personali raccolti dai dispositivi degli utenti sulla base dell'art. 122 del Codice privacy, tenendo conto anche delle garanzie da assicurare in relazione a possibili trasferimenti di dati verso Paesi terzi che, in ogni caso, DEVONO avvenire nel rispetto degli artt. 44 e ss. del GDPR;	Si	RPD, DPO, RTD
qualora nel sito web e nel servizio digitale siano utilizzati i c.d. cookie o altri strumenti di tracciamento, gli utenti DEVONO essere informati in merito all'impiego degli stessi, ai sensi degli artt. 12-13 del GDPR e 122 del Codice privacy, con le modalità illustrate nelle «Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento» del Garante per la protezione dei dati personali in data 10 giugno 2021, che integrano e precisano quanto illustrato nel precedente provvedimento recante «Individuazione delle modalità semplificate per l'informativa e l'acquisizione del consenso per l'uso dei cookie» in data 8 maggio 2014, n. 229, anche con riferimento all'eventuale consenso, ove necessario; anche laddove l'utente non intenda prestare il proprio consenso all' archiviazione di informazioni sul proprio dispositivo o all'accesso alle informazioni ivi archiviate, DEVE essere assicurata, in ogni caso, la piena fruibilità del sito web o del servizio digitale;	Si	RPD, DPO, RTD
qualora si intenda delegare a fornitori di servizi informatici (ad es. fornitori di servizi web, di servizi di hosting o cloud computing) alcune attività che comportino il trattamento di dati personali, DEVE esser fatto ricorso unicamente a soggetti che presentino garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate, in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del GDPR e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato; tali soggetti DEVONO essere nominati responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 4, n. 8) del GDPR e nel rispetto di quanto richiesto all' art. 28 del GDPR; in particolare, DEVE individuarsi una corretta ripartizione delle responsabilità tra titolare e responsabile per quanto concerne il trattamento dei dati personali effettuato nell'ambito dei siti web e dei servizi digitali, anche in relazione all' adozione di adeguate misure tecniche e organizzative di sicurezza, evitando, in particolare, sproporzionati esoneri di responsabilità, soprattutto in caso di contratti standard, con margini di negoziazione pressoché nulli in capo al titolare del trattamento; PUÒ, inoltre, essere previsto che il responsabile possa ricorrere ad altro responsabile, individuando misure organizzative volte a garantire alla PA titolare del trattamento idonei strumenti di controllo delle attività di trattamento effettuate sotto la propria responsabilità; DOVREBBE essere previsto, infine, che, qualora tali fornitori di servizi siano stabiliti in Paesi terzi, DEVONO essere soddisfatte le condizioni previste dagli artt. 44 e ss. del GDPR ai fini della liceità del trasferimento dei dati personali in tali Paesi (anche ai sensi delle «Guidelines 07/2020 on the concepts of controller and processor in the GDPR», adottate dal Comitato europeo per la protezione dei dati il 7 luglio 2021);	Si	RPD, DPO, RTD
DEVONO inserirsi i trattamenti di dati personali effettuati mediante il sito web o il servizio online nel Registro dei trattamenti, ai sensi dell'art. 30 del GDPR.	Si	RPD, DPO, RTD
4.3. Semplicità di consultazione ed esperienza d'uso		
SI DEVE adottare un approccio progettuale orientato alle persone capace di coinvolgere, ascoltare e osservare gli utenti nelle fasi di analisi, ideazione, progettazione, sviluppo e manutenzione del sito/servizio in un'ottica di miglioramento continuo, secondo una logica iterativa, utilizzando ove possibile metodologie agile;	Si	Sviluppatori del sito, RTD
SI DEVONO definire e valutare in modo esplicito obiettivi, destinatari, processi e attori nella progettazione del sito/servizio;	Si	Sviluppatori del sito, RTD
SI DEVONO svolgere attività di ricerca con utenti, per definire e valutare in modo esplicito le caratteristiche e i bisogni delle persone rispetto allo specifico contesto d' uso per il quale si sta progettando il sito/servizio;	Si	Sviluppatori del sito, RTD

Transizione Digitale		
Azione richiesta	*Obbligo*	*Attori coinvolti*
SI DEVONO mappare gli scenari d'uso e le funzionalità del sito/servizio dal punto di vista degli utenti per creare prototipi che verifichino la soluzione progettuale adottata e la sua usabilità;	Si	Sviluppatori del sito, RTD
SI DEVONO tenere presenti i risultati delle ricerche effettuate con utenti per la definizione dell'architettura dell'informazione;	Si	Sviluppatori del sito, RTD
SI DEVONO condurre test di usabilità per comprendere se i servizi digitali, esistenti o in fase di progettazione, corrispondano alle esigenze degli utenti;	Si	Sviluppatori del sito, RTD
SI DEVONO utilizzare ontologie e vocabolari controllati standard della Pubblica Amministrazione;	Si	Sviluppatori del sito, RTD
SI DEVE utilizzare un linguaggio e un'organizzazione dei contenuti adeguati all'utente destinatario;	Si	Sviluppatori del sito, RTD
SI DEVE rendere facilmente trovabile, mediante motori di ricerca esterni (ove consentito dalle vigenti normative) e interni al sito, il contenuto pubblicato;	Si	Sviluppatori del sito, RTD
SI DOVREBBE pubblicare, su ogni pagina del sito internet, la data dell'ultimo aggiornamento o verifica del contenuto.	No, ma consigliato	Sviluppatori del sito, RTD
4.4. Monitoraggio dei servizi		
SI DEVONO effettuare la raccolta e l'analisi statistica del traffico e del comportamento utente rispetto all'accesso e utilizzo di siti e servizi digitali;	Si	RTD
SI DEVONO pubblicare le informazioni, opportunamente aggregate e anonimizzate, derivanti dal monitoraggio statistico attivato sul singolo sito e/o servizio;	Si, CAP1.PA. LA01	RTD
SI DOVREBBE adottare la piattaforma Web Analytics Italia (WAI), avendo cura di informarne adeguatamente gli utenti ai sensi degli artt. 12 e 13 del GDPR e 122 del Codice privacy e assicurando il rispetto di quanto previsto nelle richiamate «Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento» emanate dal Garante per la protezione dei dati personali;	No, ma consigliato	RTD, RPD, DPO
SI DEVE consentire agli utenti di comunicare facilmente all'amministrazione il livello di soddisfazione ed eventuali difficoltà riscontrate, rispetto alla qualità dell' informazione e dei servizi on line;	Si	Sviluppatori del sito, RTD
SI DEVONO condurre attività di raccolta, analisi e valutazione dei feedback degli utenti relativi alla qualità percepita;	Si	Sviluppatori del sito, RTD
SI DOVREBBE condurre un'attività di manutenzione evolutiva dei siti internet e servizi digitali, facendo ricorso alle principali metodologie di testing e ricerca quantitativa e qualitativa.	Si	Sviluppatori del sito, RTD
4.5. Interfaccia utente		
SI DEVONO utilizzare, ove disponibili, modelli di design realizzati per specifiche tipologie di siti internet e servizi digitali;	Si	Sviluppatori del sito
SI DEVONO realizzare, nell'ambito dello stesso sito internet o servizio digitale, interfacce coerenti nello stile e nell'esperienza d'uso, privilegiando le indicazioni e gli strumenti previsti su https://designers.italia.it;	Si	Sviluppatori del sito
SI DEVONO realizzare interfacce che si adattino al dispositivo dell'utente.	Si	Sviluppatori del sito
4.6. Integrazione delle piattaforme abilitanti		
SI DEVE garantire l'accesso ai servizi digitali della PA con i sistemi di autenticazione previsti dal CAD, nel rispetto del principio di minimizzazione di dati e assicurando che, nell'ambito delle procedure di autenticazione informatica, siano acquisiti e successivamente trattati solo dati personali degli utenti (attributi dell'identità digitale) adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per cui sono trattati;	Si	Sviluppatori del sito, RTD
DEVE valutarsi la sussistenza di un'idonea base giuridica, ai sensi degli artt. 5, par. 1, lett. a) e 6 del GDPR e dell'art. 2-ter del Codice privacy, e di adeguate garanzie, ai sensi degli artt. 44 e ss. del GDPR, qualora si intenda utilizzare eventuali elementi di terze parti incorporati sui propri siti web (ad es. font tipografici, video player, social plug-in, ecc.), che possono comportare la comunicazione di dati personali a terzi e, in alcuni casi, anche il trasferimento dei dati personali in Paesi terzi;	Si	RPD, DPO, RTD
SI DEVE consentire agli utenti di effettuare i pagamenti online mediante gli strumenti di pagamento previsti dal CAD.	Si	RTD
4.7. Licenze		
SI DEVE associare ai contenuti una licenza aperta, ove non diversamente previsto dalla vigente normativa;	Si	RTD

Transizione Digitale		
Azione richiesta	*Obbligo*	*Attori coinvolti*
SI DEVE inserire il link alla licenza adottata riportando la versione aggiornata della stessa.	Si	RTD
4.8. Attuazione		
SI DEVE inserire la seguente dicitura all'interno della documentazione dei contratti pubblici concernenti l'affidamento di attività di progettazione, sviluppo e manutenzione di siti internet e servizi digitali: «Il fornitore incaricato deve rispettare le indicazioni riportate nelle Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA».	Si	RTD