

**Procedura ad evidenza pubblica per lo sviluppo e dotazione di una  
piattaforma per la mediazione telematica**

**APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO**

**SPECIFICHE FUNZIONALI**

## Sommario

|  |   |
|--|---|
| Scopo del documento.....   | 3 |
| Identità visiva.....   | 3 |
| Procedura di accounting.....   | 3 |
| Inserimento nel portale dei dati udienza e anagrafiche .....                           | 3 |
| Accesso del mediatore al portale e invio link di accesso all'incontro (pre-room) ..... | 3 |
| Modalità di accesso all'udienza .....  | 4 |
| Room virtuale .....  | 4 |
| Redazione verbale, firma ed invio alle parti.....                                      | 4 |
| Conservazione dei documenti .....  | 4 |
| Sicurezza della piattaforma .....  | 5 |

## Scopo del documento

Il documento ha lo scopo di fornire le specifiche funzionali di massima che la piattaforma per la mediazione telematica oggetto dello sviluppo deve soddisfare. Le specifiche di dettaglio saranno oggetto del progetto di sviluppo e dovranno essere predisposte sulla base delle esigenze che saranno raccolte nella fase di analisi.

## Identità visiva

In termine di aspetto e di adozione di soluzioni grafiche, di font e di colori, fermo restando quanto sarà ulteriormente dettagliato in avvio dell'intervento, il portale di mediazione telematica dovrà garantire in ciascuna delle sue sezioni una riconducibilità al CNF ed al suo ruolo istituzionale in favore dell'Avvocatura nonché una sua riconoscibilità quale servizio posto a disposizione dal CNF stesso ai fini della mediazione telematica.

## Procedura di accounting

Il CNF, su richiesta degli organismi di mediazione, mette a disposizione degli stessi delle stanze virtuali corrispondenti alle sedi delle udienze di mediazione in modalità telematica.

Ogni organismo di mediazione aderente esegue la procedura di accounting ricevendo dal fornitore le credenziali per configurare ed attivare la propria area riservata entro cui saranno abilitati ad operare i propri utenti ai fini della mediazione.

## Inserimento nel portale dei dati udienza e anagrafiche

Una volta attivato lo spazio riservato, l'organismo di mediazione censisce nell'interfaccia web il mediatore e le parti interessate all'incontro di mediazione.

L'organismo prenota in agenda data/ora della call e crea il folder legato all'udienza all'interno del quale potranno essere inseriti dei documenti visibili dall'organo di mediazione e dal mediatore. La mail con cui verrà censito il mediatore dovrà essere obbligatoriamente una PEC.

## Accesso del mediatore al portale e invio link di accesso all'incontro (pre-room)

L'organismo di mediazione invia al mediatore un link con le credenziali per accedere all'applicazione e per visualizzare i dati relativi al suo incontro.

L'organismo di mediazione/mediatore disporrà di un apposito pulsante per inviare alle parti via mail un link "particolare" per accedere a una pre-room all'interno della quale avverrà l'identificazione; nel corpo della mail dovranno essere indicate le modalità per essere ammessi alla room e gli eventuali documenti/dati necessari per il riconoscimento.

La comunicazione conterrà anche quanto deve essere nella disponibilità della parte (documento di identità in forma elettronica se la mediazione lo richiede, accesso SPID/CIE o propria firma elettronica qualificata, ivi inclusa la dichiarazione dei costi vivi eventualmente a suo carico).

Nel caso la parte non possieda un proprio certificato di firma digitale, verrà attivato (a cura dell'Organismo di Mediazione) un certificato di firma digitale istantanea (cd. "one shot"), previa identificazione con SPID o CIE.

## **Modalità di accesso all'udienza**

Le uniche modalità di accesso previste sono con token di firma o con SPID/CIE.

Se la parte non è in possesso del token di firma dovrà accedere con SPID.

## **Room virtuale**

All'interno della room sarà possibile condividere documenti.

Si deve prevedere la possibilità di creare sub stanze virtuali all'interno di quella principale, affinché il mediatore possa colloquiare privatamente con una delle parti.

## **Redazione verbale, firma ed invio alle parti**

Al termine il mediatore redige il verbale da firmare (redazione extra processo). Il verbale viene caricato in piattaforma.

Il mediatore definisce chi sono le parti che dovranno firmare.

Per chi abbia effettuato l'accesso con SPID sarà necessario procedere ad un secondo accesso attraverso le proprie credenziali prima di firmare il documento con la firma "One Shot".

Il verbale verrà firmato sequenzialmente da tutte le parti interessati, utilizzando o il token di firma qualificata personale o il certificato di firma "One Shot".

Viene prevista una modalità di gestione che permetta il blocco delle firme e l'attivazione di un soggetto alla volta con un bottone firma.

## **Conservazione dei documenti**

Al termine il verbale deve essere trasmesso in apposito archivio ai fini della relativa conservazione a norma. L'evento relativo alla trasmissione del documento in conservazione abilita il mediatore/l'organismo di mediazione alla dichiarazione di chiusura dell'incontro.

## Sicurezza della piattaforma

La piattaforma virtuale per la mediazione telematica dovrà essere dotata di misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate a proteggere i dati trattati, di uno sviluppo compliant by design e by default sia con il Regolamento Generale sulla Protezione dei dati (Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo) sia con le norme standard internazionali di *best practices* (a titolo di esempio non esaustivo: ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27701, ISO/IEC 27017-18, ISO 22301).

I servizi utilizzati per la videoconferenza devono essere qualificati ai sensi della circolare AgID n. 3 del 9 aprile 2018 e pertanto devono essere presenti nel marketplace (<https://cloud.italia.it/marketplace/service/>... oggi <https://catalogocloud.acn.gov.it/>) a testimonianza di conformità a tutti i requisiti di sicurezza e riservatezza previsti dalla vigente normativa e rispettano le linee guida emanate ai sensi dell'art. 71 decreto legislativo n. 82 del 2005.

Deve essere sempre garantito che i dati siano memorizzati, trasmessi od archiviati:

- in uno dei Paesi dello spazio economico europeo (SEE)
- in un'organizzazione internazionale od in un Paese terzo a condizione che l'adeguatezza sia riconosciuta tramite decisione della Commissione europea (art. 45 del Regolamento UE 2016/679).

Ferma restando preferenza di trattamento così come esposta, eccezionalmente tale principio può essere superato, a condizione che titolare e/o responsabile del trattamento forniscano garanzie adeguate che prevedano diritti azionabili e mezzi di ricorso effettivi per gli interessati attraverso strumenti giuridici vincolanti ed esecutivi tra soggetti pubblici, norme vincolanti d'impresa, clausole tipo, adesione a codici di condotta o rispondenza a meccanismi di certificazione (art. 46 del Regolamento UE 2016/679).

Le riunioni in videoconferenza devono essere garantite da crittografia *end-to-end* e devono essere implementate misure di salvaguardia e controllo per vietare la partecipazione alle riunioni da parte di soggetti non autorizzati (come la generazione di ID di riunione univoci associati a password complesse e di inviti selettivi; un sistema di "sale d'attesa" con possibilità del mediatore di ammettere singolarmente i partecipanti; l'adozione di funzionalità di blocco della riunione e di rimozione dei partecipanti; l'impossibilità che vengano effettuate chiamate robotizzate).

Con riferimento a quanto previsto dall'art. 16, comma 3, del d.lgs. n. 28/2010, a mente del quale *"nel regolamento devono essere previste, [...], le procedure telematiche eventualmente utilizzate dall'organismo, in modo da garantire la sicurezza delle comunicazioni e il rispetto della riservatezza dei dati"*, la Piattaforma di mediazione telematica dovrà garantire che gli organismi siano in grado di assicurare che la mediazione in modalità telematica sia attivabile, dalle parti coinvolte, da un dominio di secondo livello a piena titolarità degli organismi stessi.

I contenuti eventualmente condivisi con i partecipanti devono essere codificati e ottimizzati per la condivisione tramite un'implementazione protetta.