Città di Castenaso

Finanziato dall'Unione europea
NextGenerationEU

AREA INNOVAZIONE SERVIZI AL CITTADINO

U.O. INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

Appalto per la fornitura di un servizio di miglioramento del sito internet comunale nell'ambito del PNRR - M1C1 – Investimento 1.4 - Misura 1.4.1 Esperienza del cittadino nei servizi pubblici – Cittadino Informato
CUP: E91F22003430006 – CIG: A01E3D77CC
Allegato tecnico al contratto

Art.1 Contesto di riferimento

Il Comune di Castenaso si trova nelle condizioni di seguito descritte. Con la presentazione dell'offerta, il Fornitore dà atto di ben conoscerle e di averne tenuto conto, in ogni loro aspetto, con particolare riferimento all'architettura della piattaforma del sito.

Art. 2 Oggetto

L'intero sviluppo del sito comunale, cioè l'insieme delle pagine web ospitate all'interno del dominio istituzionale, in connessione con l'avviso Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici", pubblicato su piattaforma https://areariservata.padigitale2026.gov.it/ in data 19/09/2022, garantendo le informazioni riguardanti:

- l'amministrazione locale;
- i servizi che essa eroga al cittadino;
- le notizie;
- i documenti pubblici dell'amministrazione stessa;

Dovranno altresì essere previsti i moduli di gestione dei contenuti afferenti le pubblicazioni riguardanti le attività e le notizie, nonché i connettori dinamici (link) agli applicativi gestionali per la pubblicazione obbligatoria diretta degli atti:

- amministrazione trasparente ai sensi del D. LGS. 33/2013 e D. LGS 97/2016
- Albo pretorio
- Carta dei servizi
- Eventi
- Turismo
- Servizi On line
- Motori di ricerca

Dovrà essere previsto un collegamento ad un'area riservata per i servizi digitali per il cittadino erogati dal Comune e fruibili online, cioè attraverso l'insieme di interfacce digitali, flussi e processi, tipicamente a seguito di un login identificativo, il cui scopo è che il cittadino richieda e si veda erogata una prestazione da parte dell'amministrazione, o effettui un adempimento verso l'amministrazione. Tale area riservata, la cui gestione non è oggetto del presente contratto, dovrà comunque prevedere una continuità infrastrutturale (terzi livelli o root dello stesso dominio) e stilistica con il sito istituzionale tale per cui non si debba percepire il reindirizzamento ad altra infrastruttura.

A. DESCRIZIONE

Il servizio oggetto dell'affidamento ha come obiettivo il setup e l'utilizzo di sistemi software il più possibile interoperabili e aperti che garantiscano elevate possibilità di integrazione e interazione e che consentano di rispondere in maniera più efficiente agli obblighi previsti dalle normative, consentano di rendere più snella ed efficace l'azione amministrativa del nostro Ente, consentano di rendere trasparente l'attività e maggiormente interattivo il rapporto con l'esterno, la connessione tra diversi applicativi anche se forniti da terzi, avviando contestualmente un processo di razionalizzazione complessiva della spesa ed innalzando la qualità dei servizi erogati. La pubblicazione da parte di AGID del "Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2022-2024", che individua tra gli elementi principali della trasformazione al digitale principi quali "Cloud First", "Once Only" e "interoperabilità" rafforza ulteriormente la direzione intrapresa e cioè quella di dotarsi di sistemi informatici che scongiurino la ripetizione e il reinserimento di documenti, anagrafiche e contenuti già gestiti e resi disponibili da sistemi e soggetti terzi sia interni che esterni al Comune.
Il Servizio richiesto comprende anche le seguenti attività:

- Installazione, attivazione e configurazione del sistema informativo fornito;
- Conversione mediante recupero completo degli archivi informatici e dei dati in essi contenuti utilizzati dalle procedure attualmente in uso presso l'Ente e la loro migrazione all'interno del DBMS del nuovo software;
- Avviamento delle procedure con i dati dell'Amministrazione convertiti e convalidati;
- Personalizzazione degli applicativi, quando e laddove difformi rispetto ai processi di lavoro dell'Ente;

- Formazione all'uso delle procedure del personale sia tecnico che operativo;
- Assistenza erogata tramite servizio di helpdesk di primo e secondo livello;
- Manutenzione del software: correttiva, di adeguamento normativo e di manutenzione sistemistica della piattaforma applicativa presso il Data Center in cloud per tutta la durata contrattuale e il cui costo dovrà essere incluso nel corrispettivo dovuto per l'erogazione del servizio;

Integrazione e cooperazione applicativa della piattaforma fornita con tutte le piattaforme abilitanti nazionali quali ANPR, PagoPA, SIOPE+, SPID, APP IO;

B. CARATTERISTICHE FUNZIONALI RICHIESTE

Le caratteristiche funzionali richieste sono di seguito elencate.

- Le procedure applicative che implementano la soluzione devono essere realizzate in modalità web nativa con possibilità di accesso da qualunque postazione di elaborazione dotata di connessione internet e browser web, utilizzando anche strumenti "mobile", tutti i giorni a tutte le ore;
- Il sistema informativo implementato dalla soluzione deve tendere all'interoperabilità attuale e futura con i diversi applicativi mettendo a disposizione connettori, API e services E2E quando invocati da altri applicativi;
- Deve essere presente un help in linea contestuale;
- La soluzione deve permettere la possibilità di gestire gli utenti del sistema (autenticazione e autorizzazione);
- Deve essere adottato un sistema di accounting che mantenga log dettagliati degli accessi degli operatori e delle operazioni effettuate;
- È necessaria la conformità ai requisiti di accessibilità (legge nr. 4/2004);
- E' necessario che il sito comunale sia aderente alla "Documentazione tecnica e operativa per il modello di sito istituzionale dei Comuni e i flussi di servizi digitali per il cittadino, basati sul design system di Designers Italia" reperibile al seguente link: https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versione-corrente/index.html, con particolare riferimento al capitolo 5.1. Conformità al modello di sito comunale - Cittadino informato, reperibile al seguente link: https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versione-corrente/conformita/conformita-modello-sito.html e al capitolo 4. Allegati tecnici reperibile al seguente link: https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versione-corrente/allegati-tecnici.html
- Il modello del sito comunale deve essere strettamente in linea con le indicazioni riportate al seguente link: https://designers.italia.it/modelli/comuni/
- L'obiettivo della presente fornitura è di mettere a disposizione dei cittadini interfacce coerenti, fruibili e accessibili, secondo il modello di sito comunale di cui sopra, e in conformità con le Linee guida emanate ai sensi del CAD e l'e-government benchmark relativamente agli indicatori della 'user-centricity' e della trasparenza, come indicato dall'Egovernment benchmark Method Paper 2020-2023, rendendo lo stesso sito conforme alle caratteristiche richieste dal Bando PNRR Misura 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici", con particolare riferimento al documento "Allegato 2 – Definizione del perimetro degli interventi relativi alla Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei Servizi

Pubblici” - Comuni” , reperibile al link: https://padigitale2026.gov.it/, che si riportano in seguito:

- coerenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri): il sito comunale utilizza i font indicati dalla documentazione del modello di sito comunale
- libreria di elementi di interfaccia: il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia
- schede informative di servizio per il cittadino: nel sito comunale tutte le schede informative dei servizi per il cittadino mostrano le voci segnalate come obbligatorie all'interno dell'architettura dell'informazione, nell'ordine segnalato dal modello. In particolare, indica il tempo massimo di risposta della PA al servizio ove presente.
- utilizzo di temi per CMS: nel caso in cui il sito comunale utilizzi un content management system di cui esista un tema nella documentazione del modello di sito comunale, utilizza il tema messo a disposizione nella versione più recente disponibile alla data di inizio lavori
- vocabolari controllati: il sito comunale utilizza gli argomenti forniti dal modello di sito comunale ovvero quelli appartenenti al vocabolario controllato europeo Eurovoc
- voci di menù di primo livello: il sito comunale presenta tutte le voci di menu di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito comunale
- voci di menù di secondo livello: nel sito comunale, le voci di menu di secondo livello rispettano il vocabolario e l'ordine descritti dalla documentazione del modello di sito comunale
- prenotazione appuntamenti: il sito comunale consente, per tutti i servizi che prevedono una erogazione a sportello, di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza
- richiesta di assistenza / contatti: all'interno del sito comunale, nel contenuto della scheda servizio, i contatti sono specifici per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio
- richiesta di assistenza / domande frequenti: il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ)
- segnalazione disservizio: il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato
- valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative: il sito comunale consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello
- valutazione dell'esperienza d'uso, facilità d'uso del servizio digitale: il sito comunale indica in ogni scheda di servizio, nel caso in cui il servizio sia erogato in forma digitale, la valutazione dell'esperienza d'uso fornita dal cittadino per lo stesso servizio digitale. Nel caso in cui esso non sia erogato in digitale, indica la valutazione dell'utilità della scheda di servizio, come per il criterio "valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative"

    - cookie: il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente
    - dichiarazione di accessibilità: il sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibile da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1
    - informativa privacy: il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
    - licenza e attribuzione: il sito comunale pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta (es. CC-BY 4.0)
    - velocità e tempi di risposta: nel caso in cui il sito comunale presenti livelli di performance (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica sul sito comunale un "Piano di miglioramento del sito" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la performance, le azioni future di miglioramento della performance stessa, e le relative tempistiche di realizzazione attese
    - certificato https: il sito comunale ha un certificato https valido e attivo
    - dominio istituzionale: il sito comunale utilizza un dominio istituzionale, in conformità con il Regolamento AgID in materia
- Il completamento delle attività relative alla presente fornitura, così come sopra riportate, devono soddisfare i requisiti di conformità tecnica e di asseverazione del raggiungimento degli obiettivi indicati nel documento "Allegato 2 - Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1" reperibile al link: https://padigitale2026.gov.it/

C. FASI DI REALIZZAZIONE

- Fornitura del sito comunale in modalità preview parallela alla versione attualmente in linea;
- Fornitura alla stazione appaltante delle istruzioni per la revisione dei dati relativi alle schede servizi;
- Avvio dell'app di valutazione dell'adesione ai modelli per siti comunali disponibile al seguente link: https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/it/versione-attuale/index.html e relativa consegna del report;
- Avvio in produzione del sito comunale;
- Realizzazione dei collegamenti con l'area riservata;
- Supporto alla fase di asseverazione.

Art. 3 Assistenza, manutenzione e continuità del servizio

Sono pure obblighi dell'appaltatore quelli di seguito individuati:

A. ASSISTENZA E MANUTENZIONE (Service Level Agreement)

Il Fornitore, nel periodo coperto da canoni di manutenzione, dovrà garantire opportuna assistenza funzionale tramite gli strumenti e con le modalità di seguito individuate:

- Help Desk di secondo livello, erogato tramite assistenza telefonica. Per risolvere rapidamente problematiche tecniche o ottenere supporto informatico o qualora i ticket aperti con l'help desk non diano risposte entro le SLA convenute (descritte di seguito) è necessario, da parte del Fornitore, mettere a disposizione tecnici specializzati che garantiscano assistenza Help Desk telefonica per tutti i settori dell'Amministrazione. Il servizio dovrà essere attivo nei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle ore 18.00 per tutta la durata del periodo di manutenzione.
- Il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione uno o più numeri telefonici da contattare per ottenere l'assistenza di secondo livello.

B. MANUTENZIONE CORRETTIVA

La manutenzione correttiva comprende tutte le attività volte alla diagnosi e quindi alla rimozione delle cause e degli effetti del malfunzionamento delle procedure, comunque verificatesi, garantendo nei tempi previsti il completo ripristino delle funzionalità anche attraverso attività di supporto on-site.

Sono altresì oggetto di interventi di manutenzione correttiva i malfunzionamenti derivanti da difetti (errori presenti nel software, latenti finché non rilevati, che danno luogo a malfunzione) presenti nel codice sorgente e non rilevati durante il ciclo di sviluppo, collaudo e test della specifica applicazione.

Per malfunzioni derivanti da difetti non imputabili al software applicativo ma ad errori tecnici, operativi (utilizzo scorretto dell'applicativo) o ad altre componenti tecnologiche infrastrutturali (ad es . software di base, d'ambiente, rete) i servizi di manutenzione correttiva dovranno comunque assicurare un valido supporto all'attività diagnostica sulla causa della specifica malfunzione, la cui soluzione è comunque demandata ad altre strutture.

C. MANUTENZIONE ADEGUATIVA

La manutenzione adeguativa comprende tutte le attività di manutenzione volte ad assicurare la costante aderenza degli applicativi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente) ed include in maniera indicativa ma non esclusiva:

1. Costante aggiornamento delle componenti software/firmware all'ultima release disponibile sul mercato e dei sistemi e dei moduli già realizzati, collaudati e in produzione, nel caso di modifiche e aggiornamenti normativi;
2. Adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, miglioramenti delle performances, aumento delle dimensioni delle basi dati, etc.);
3. Costante allineamento delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico della soluzione, come ad esempio l'innalzamento dei livelli di software di base (cambi di versione dei SO) o l'introduzione di nuove

apparecchiature, in un contesto generale di compatibilità con l'esistente, o l'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
4. Migrazioni di piattaforma;
5. Adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti organizzativi, nuove disposizioni di legge, regolamenti, direttive in ambito nazionale o sovranazionale da effettuarsi nei tempi utili affinché il sistema informativo sia sempre a norma e consenta agli uffici la normale e completa erogazione dei servizi ad essi afferenti;

Relativamente agli interventi di manutenzione adeguativa a seguito di nuove disposizioni di legge e/o regolamenti e/o direttive in ambito nazionale o sovranazionale, si precisa che comunque il Fornitore, anche in assenza di esplicita richiesta da parte dell'ente è tenuto a:

1. Tenersi aggiornato sulle modifiche di normativa;
2. Darne comunicazione alla Stazione Appaltante;
3. Realizzare entro i termini stabiliti per legge gli interventi in questione, precisando che in tale fattispecie la mancata realizzazione dei necessari interventi di manutenzione adeguativa è in ogni caso responsabilità del Fornitore, a cui si potranno addebitare le penali per mancata consegna nei termini (che in mancanza di comunicazione esplicita da parte della Stazione Appaltante sono quelli stabiliti dalla normativa) oltre ad eventuali risarcimenti del danno nei confronti della Stazione Appaltante;
4. Tali interventi di manutenzione adeguativa saranno totalmente a carico del Fornitore;

Si precisa comunque che tutti i moduli oggetto della fornitura si intendono coperti da manutenzione per il periodo di manutenzione.

D. MANUTENZIONE SISTEMISTICA

L'assistenza sistemistica deve essere finalizzata alla completa gestione dei sistemi del Fornitore (fisici e/o in ambiente virtualizzato) intesi ciascuno nel complesso della propria architettura funzionale e delle relative banche dati, alla prevenzione, al monitoraggio ed alla risoluzione di tutte le problematiche, nessuna esclusa (business continuity).

Deve assicurare la continuità operativa ed il mantenimento ottimale delle performance di tutte le componenti l'infrastruttura IT (sistemi, sottosistemi, applicazioni e servizi) attraverso attività tecnico sistemistiche riguardanti il software di base, d'ambiente, virtualizzato, i database.

E. DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO

I servizi oggetto del presente affidamento dovranno essere erogati nel pieno rispetto dei livelli di servizio di seguito descritti.

Per livello di servizio si intende una misura (o combinazioni di misure, o condizioni contrattuali) che rappresenta, nella erogazione del servizio, il grado di soddisfacimento dei requisiti del committente, rispetto a determinate caratteristiche attese.

Il livello di servizio assume un'importanza strategica in uno scenario di utilizzo SaaS della piattaforma, in tale contesto il funzionamento, la disponibilità e funzionalità del sistema dipendono quasi esclusivamente dal Fornitore della piattaforma.

La piattaforma dovrà garantire un livello di disponibilità, calcolato su base mensile, maggiore o uguale al 99,5%; ai fini di limitare i disagi agli utilizzatori ed all'utenza, la ditta dovrà applicare tutte le soluzioni tecniche ed organizzative disponibili "allo stato dell'arte" per evitare interruzioni improvvise del servizio o di parte delle funzionalità all'interno "dell'orario lavorativo giornaliero".

Le attività di manutenzione programmata dovranno avvenire all'infuori dell'orario lavorativo giornaliero e dovranno essere pianificate e comunicate agli enti con almeno 48h di preavviso.
Le attività di manutenzione urgenti dovranno essere comunicate agli enti con il maggior anticipo possibile e comunque almeno 2h prima dello svolgimento delle stesse; dovranno inoltre essere svolte, se possibile, all'infuori dell'orario lavorativo giornaliero e comunque concordate con gli enti interessati.

In caso di totale o parziale non funzionamento, la ditta dovrà porvi rimedio nel rispetto delle condizioni minime indicate nella tabella seguente, che pone in relazione le attività oggetto del contratto, le condizioni di servizio ed i valori di soglia di riferimento.

I valori di soglia si riferiscono ai minuti o ore lavorative dalla data e ora di comunicazione del problema ai canali di Call Center del fornitore o di rilevamento dei problemi stessi da parte del fornitore. La risposta del Servizio di Call Center dovrà avvenire entro dieci minuti dalla prima chiamata o dalla mail inviata via posta elettronica, entro gli orari di apertura degli uffici.

Tabella valori soglia

Tipologia problema	**Tempi di ripristino funzionalità**	**Tempi di correzione**
problema bloccante	entro 30 minuti dalla chiamata	entro 120 minuti dalla diagnosi
problema NON bloccante	entro 60 minuti dalla chiamata	entro 240 minuti dalla diagnosi

Per l'Appaltatore

Firmato digitalmente

per il Comune di Castenaso

Firmato digitalmente

Chiara Bergamini
2023.11.13 12:47:25
CN=Chiara Bergamini
C=IT
2.5.4.46=2021148082178
2.5.4.5=TINIT-BRGCHR76H52A944W
RSA/2048 bits