



DIREZIONE SERVIZI DI STAFF
Sezione Servizi Informativi

ALLEGATO A

**Adeguamento Sito Web istituzionale alle specifiche PNRR per la Misura 1.4.1
Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici Pacchetto "cittadino informato"**
Capitolato Tecnico

CUP: B91F22000270006 – CIG: 9696052B39

SOMMARIO

1. Oggetto della fornitura.....	2
2. Caratteristiche generali	2
3. Attività di supporto e formazione	8
4. Altre attività	9
5. Fasi della realizzazione e collaudo	9
6. Compiti dell'aggiudicatario	10
7. Titolarità del software, dei dati, obbligo di riservatezza.....	10



1. OGGETTO DELLA FORNITURA

La fornitura prevede il servizio di modifica del Sito Web istituzionale secondo quanto indicato nelle specifiche PNRR per la conformità della misura 1.4.1 Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici: “pacchetto cittadino informato”. La fornitura dovrà rispettare quanto indicato nel capitolato e in ogni caso garantire la rispondenza del sito al fine dell’ottenimento del finanziamento PNRR 1.4.1.

2. CARATTERISTICHE GENERALI

Il servizio di modifica del sito web istituzionale verrà fornito nell’ambito della Misura 1.4.1 degli interventi finanziati dai fondi PNRR e dallo specifico bando “Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici” – Pacchetto “cittadino informato” e pertanto dovrà essere garantita la piena conformità ai criteri imposti dallo stesso e di seguito elencati:

Categoria		Nome del Criterio per il Sito comunale	Descrizione del criterio per il sito comunale
esperienza utente	C.SI.1.1	coerenza dell'utilizzo delle font (librerie di caratteri)	il sito comunale utilizza le font indicate dalla documentazione del modello di sito comunale
	C.SI.1.2	libreria di elementi di interfaccia	il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia
	C.SI.1.3	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.
	C.SI.1.4	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
	C.SI.1.5	vocabolari controllati	il sito comunale utilizza gli argomenti forniti dal modello di sito comunale ovvero quelli appartenenti al vocabolario controllato europeo Eurovoc
	C.SI.1.6	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
	C.SI.1.7	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



funzionalità	C.SI.2.1	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
	C.SI.2.2	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
	C.SI.2.3	richiesta di assistenza / domande frequenti	il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ)
	C.SI.2.4	segnalazione disservizio	il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato
	C.SI.2.5	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
	C.SI.2.6	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"
normativa	C.SI.3.1	cookie	il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente
	C.SI.3.2	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
	C.SI.3.3	informativa privacy	il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
	C.SI.3.4	licenza e attribuzione	il sito comunale pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta (es. CC-BY 4.0)
performance	C.SI.4.1	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.
sicurezza	C.SI.5.1	certificato https	il sito comunale ha un certificato https valido e attivo
	C.SI.5.2	dominio istituzionale	il sito comunale utilizza un dominio istituzionale, in conformità con il Regolamento AgID in materia

Categoria		Nome della raccomandazione	Descrizione della raccomandazione per il sito comunale
esperienza utente	R.SI.1.1	metatag	nel sito comunale, le voci della scheda servizio presentano i metatag descritti dal modello, in base agli standard internazionali
Normativa	R.SI.2.1	infrastrutture Cloud	il sito comunale è ospitato su infrastrutture qualificate ai sensi della normativa vigente
	R.SI.2.2	riuso	il Comune mette a riuso sotto licenza aperta il software secondo le Linee Guida "acquisizione e riuso di software e riuso di software per le pubbliche amministrazioni"

In riferimento ai criteri appena esposti in tabella, di seguito vengono esplicitate, per ogni criterio:

- i riferimenti tecnici e normativi a cui fare riferimento per la rispondenza completa finalizzata all'ottenimento del finanziamento PNRR;
- l'attuale livello di conformità del Sito Comunale in relazione ai requisiti tecnici e normativi. Anche in caso di dichiarata conformità da parte del Comune di Segrate, si richiede una ulteriore verifica da parte del fornitore;



- L'elenco delle attività che il fornitore dovrà effettuare per garantire la piena conformità del criterio al fine dell'ottenimento del finanziamento PNRR. L'elenco è puramente indicativo e viene rimandata al fornitore la discrezionalità in merito alle attività da compiere;
- L'elenco delle attività previste dal personale del Comune di Segrate per garantire la conformità del requisito. Per tutte le attività dovranno essere fornite le opportune indicazioni, se necessario corredate da documentazione, in modo da supportare i dipendenti del Comune nello svolgimento delle attività previste. Si rimanda al paragrafo 3 "Attività di supporto e formazione";

	Nome del Criterio per il Sito comunale	Riferimenti tecnici e normativi	Conforme	Attività previste Fornitore	Attività previste Comune
C.SI.1.1	coerenza dell'utilizzo delle font (librerie di caratteri)	Docs Italia, documentazione Modello Comuni	Parziale	<ul style="list-style-type: none">• Verifica• Progettazione• Modifiche	
C.SI.1.2	libreria di elementi di interfaccia	Docs Italia, documentazione Modello Comuni	SI	<ul style="list-style-type: none">• Verifica	
C.SI.1.3	schede informative di servizio per il cittadino	Docs Italia, documentazione Modello Comuni, architettura dell'informazione	Parziale	<ul style="list-style-type: none">• Verifica• Progettazione• Integrazione elementi obbligatori ed eventualmente gli opzionali nelle schede esistenti	<ul style="list-style-type: none">• Inserimento contenuti
C.SI.1.4	utilizzo di temi per CMS	Docs Italia, documentazione Modello Comuni	SI	<ul style="list-style-type: none">• Verifica	
C.SI.1.5	vocabolari controllati	Docs Italia, documentazione Modello Comuni, architettura dell'informazione https://eur-lex.europa.eu/browse/eurovoc.html?locale=it	Parziale Parziale	<ul style="list-style-type: none">• Verifica• Documento di lavoro	<ul style="list-style-type: none">• Inserimento vocaboli• associazione ai contenuti
C.SI.1.6	voci di menù di primo livello	Docs Italia, documentazione Modello Comuni, architettura dell'informazione	Parziale	<ul style="list-style-type: none">• Verifica• Documento di lavoro	<ul style="list-style-type: none">• Modifica albertura



C.SI.1.7	voci di menù di secondo livello	Docs Italia, documentazione Modello Comuni, architettura dell'informazione	Parziale	<ul style="list-style-type: none">• Verifica• Documento di lavoro	<ul style="list-style-type: none">• Modifica alberatura
C.SI.2.1	prenotazione appuntamenti	Docs Italia, documentazione Modello Comuni	Parziale	<ul style="list-style-type: none">• Verifica• Progettazione• Predisposizione campo link in schede esistenti	<ul style="list-style-type: none">• Inserimento link nelle schede servizio
C.SI.2.2	richiesta di assistenza / contatti	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023	Parziale	<ul style="list-style-type: none">• Verifica• Progettazione• Predisposizione campo link in schede esistenti per form	<ul style="list-style-type: none">• Inserimento form generator
C.SI.2.3	richiesta di assistenza / domande frequenti	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023	NO	<ul style="list-style-type: none">• Progettazione• Integrazione modulo FAQ	<ul style="list-style-type: none">• Inserimento contenuti
C.SI.2.4	segnalazione disservizio	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023	NO	<ul style="list-style-type: none">• Progettazione• Integrazione link	<ul style="list-style-type: none">• Inserimento form generator
C.SI.2.5	valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023	Parziale	<ul style="list-style-type: none">• Verifica• Progettazione• Predisposizione form custom con dipendenze	
C.SI.2.6	valutazione dell'esperienza d'uso, facilità d'uso del servizio digitale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023	NO	<ul style="list-style-type: none">• Progettazione• Integrazione	



C.SI.3.1	Cookie	Garante per la protezione dei dati personali: Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021	Parziale	<ul style="list-style-type: none"> • Adeguamento nuove direttive 	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche con responsabile GDPR e stesura/inserimento nuova informativa
C.SI.3.2	dichiarazione di accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> • AgID: Dichiarazione di accessibilità • AgID: Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici • Direttiva UE n. 2102/2016 • Legge 9 gennaio 2004, n. 4 • Web Content Accessibility Guidelines - WCAG 2.1 	SI	<ul style="list-style-type: none"> • A seguito dell'integrazione delle nuove funzionalità verrà redatto un nuovo documento 	<ul style="list-style-type: none"> • Pubblicazione sul portale AgID
C.SI.3.3	informativa privacy	Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016 (d'ora in poi anche "GDPR")	Parziale	<ul style="list-style-type: none"> • Adeguamento nuove direttive 	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche con responsabile GDPR e stesura/inserimento nuova informativa
C.SI.3.4	licenza e attribuzione	Art. 52 d.lgs. 82/2005 (d'ora in poi anche "CAD"); <ul style="list-style-type: none"> • art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013; • d.lgs. n. 36/2006 • AgID • Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni 	Parziale	<ul style="list-style-type: none"> • Riscrittura policy 	
C.SI.4.1	velocità e tempi di risposta	Docs Italia, documentazione Modello Comuni LIGHTHOUSE performance scoring guide	NO	<ul style="list-style-type: none"> • Test • Predisposizione sezione dedicata • Ottimizzazione codice • Ottimizzazione immagini Comune. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inserimento contenuti
C.SI.5.1	certificato https	Agid Raccomandazioni in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)	SI		



C.SI.5.2	dominio istituzionale	AgID • Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD “.gov.it”	NO	• Configurazione OpenCMS	• Acquisto dominio
-----------------	-----------------------	--	----	--------------------------	--------------------

	Nome della raccomandazione	Riferimenti tecnici e normativi	Conforme	Azioni necessarie	Attività Comune
R.SI.1.1	Metatag	https://github.com/italia/daf-ontologie-vocabolari-controllati https://schema.gov.it	Parziale	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica • Documento di lavoro 	• Inserimento metatag
R.SI.2.1	infrastrutture Cloud	Strategia Cloud Italia	SI		
R.SI.2.2	Riuso	CAD: Art. 69. (Riuso delle soluzioni e standard aperti) Art. 69. (Riuso delle soluzioni e standard aperti) • AgID • Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni	NO	Proprietà intellettuale è del fornitore. Proprietà del codice sorgente del Comune.	

3. ATTIVITÀ DI SUPPORTO E FORMAZIONE

Durante la fase di revisione dei contenuti da parte del personale dell'Ente (inserimento, modifica alberatura, form, ecc.) dovranno essere fornite le adeguate indicazioni in modo da facilitare il raggiungimento, per ogni criterio, della piena rispondenza dei requisiti.

Dovrà essere fornita l'attività di formazione on the job per ogni servizio definito dal documento "Architettura dell'informazione, Modello Comuni Designers Italia" secondo questo schema:

Argomento	Descrizione
Organizzazione corsi e preparazione materiali	Documentazione di supporto utile durante i corsi e come manuali ai redattori post corso
Formazione on the job: Educazione e formazione (nido, scuola, università)	Teoria: Ontologia, Tassonomia e Coreografia Pratica: Inserimento/modifica contenuti nel sito web
Formazione on the job: Vita lavorativa (lavoro, disoccupazione, pensione,)	Teoria: Ontologia, Tassonomia e Coreografia Pratica: Inserimento/modifica contenuti nel sito web
Formazione on the job: Catasto e urbanistica (case, terreni, edifici)	Teoria: Ontologia, Tassonomia e Coreografia Pratica: Inserimento/modifica contenuti nel sito web



Formazione on the job: Turismo (viaggi, passaporto, visto)	Teoria: Ontologia, Tassonomia e Coreografia Pratica: Inserimento/modifica contenuti nel sito web
Formazione on the job: Tributi, finanze e contravvenzioni (dichiarazione redditi, contributi, contravvenzioni)	Teoria: Ontologia, Tassonomia e Coreografia Pratica: Inserimento/modifica contenuti nel sito web
Formazione on the job: Ambiente (rifiuti, verde urbano, incendi)	Teoria: Ontologia, Tassonomia e Coreografia Pratica: Inserimento/modifica contenuti nel sito web
Formazione on the job: Autorizzazioni (permessi, licenze, finanziamenti)	Teoria: Ontologia, Tassonomia e Coreografia Pratica: Inserimento/modifica contenuti nel sito web
Formazione on the job: Agricoltura e pesca (pesca, politiche agricole, politiche alimentari)	Teoria: Ontologia, Tassonomia e Coreografia Pratica: Inserimento/modifica contenuti nel sito web

4. ALTRE ATTIVITÀ

Attività di aggiunta dei campi attribuiti da associare ad ogni documento come previsto dalle linee guida AGID.

Upgrade alla più recente versione rilasciata e stabile di openCMS. Questa attività deve essere svolta prima dell'inizio di tutte le altre attività oggetto del capitolato.

Dovranno inoltre essere fornite 10 ore a scalare per attività di manutenzione evolutiva e per qualsiasi tipo di intervento al di fuori della normale manutenzione correttiva.

5. FASI DELLA REALIZZAZIONE E COLLAUDO

L'aggiudicatario provvederà alla realizzazione di quanto richiesto nel rispetto dei tempi e dei modi definiti nell'offerta tecnica. In ogni caso la realizzazione e la messa in produzione del sito aggiornato dovranno essere completate entro e non oltre 4 mesi dalla data di affidamento fornitura. Le attività dell'aggiudicatario dovranno essere espletate secondo le seguenti fasi:

1. Realizzazione e aggiornamento della piattaforma web in rispondenza dei requisiti dettati dalla stazione appaltante;
2. verifica preliminare ed in itinere da parte del Committente;
3. creazione dei profili utenti con definizione del ruolo di applicazione;
4. test finale della piattaforma;
5. formazione del personale, in modalità training-on-the-job;
6. messa in produzione e rilascio on line del sito web;
7. test di tutte le funzionalità con collaudo;

Ogni attività relativa alla messa in produzione, nell'ambiente finale di hosting, dell'applicazione e dei contenuti, è a carico dell'aggiudicatario, ivi comprese le attività di elaborazione, migrazione e caricamento dei contenuti sul server di produzione/applicativo. Sono inoltre a cura e spese esclusive



dell'aggiudicatario tutte le attività connesse allo svolgimento di test e verifiche propedeutiche e successive, anche su un sistema diverso da quello di produzione.

L'aggiudicatario dovrà garantire, per la durata di un anno, il corretto funzionamento dei programmi forniti assumendosi l'obbligo di eliminare le anomalie e/o i malfunzionamenti senza alcun addebito.

Le attività di test dovranno comprendere, oltre a quelle previste per i normali siti Web, la verifica della piena conformità del sito utilizzando lo strumento automatico messo a disposizione sul sito innovazione.gov.it (<https://innovazione.gov.it/notizie/articoli/pnrr-siti-servizi-digitale-app-di-valutazione-per-aiutare-a-completare-progetti/>).

La piena conformità del sito verrà stabilita solo ad effettivo risultato totalmente positivo della verifica tramite l'applicativo sopra citato. A seguito di risultato positivo verrà rilasciato verbale di collaudo.

6. COMPITI DELL'AGGIUDICATARIO

L'aggiudicatario dovrà garantire assistenza per l'intero periodo di start-up del progetto e di messa a punto a seguito della pubblicazione del sito web, e comunque non oltre tre mesi dalla data di collaudo, assicurando l'intervento immediato in caso di *bug* applicativi e funzionali. Per questo periodo dovrà, inoltre:

- effettuare interventi di manutenzione ordinaria per garantire la completa fruibilità delle funzionalità presenti nel sistema;
- prima dell'attività di asseverazione da parte del personale incaricato da PA Digitale, effettuare un controllo per assicurare la perfetta rispondenza di tutte le pagine e delle funzionalità a quanto atteso dall'Amministrazione al fine dell'ottenimento del finanziamento.

7. TITOLARITÀ DEL SOFTWARE, DEI DATI, OBBLIGO DI RISERVATEZZA

Fermo restando che l'aggiudicatario può adottare una qualsiasi soluzione applicativa, pur garantendo la fruibilità di quanto prodotto tramite la piattaforma openCMS già utilizzata, il Comune di Segrate rimane il titolare dei diritti di utilizzo del software fornito o sviluppato dall'operatore nel corso dell'appalto, inclusi i *template* grafici ed i moduli personalizzati, oltre ai relativi codice sorgente ed alla documentazione.

L'aggiudicatario, a collaudo effettuato e comunque al più 30 giorni prima della scadenza contrattuale, dovrà rilasciare, senza addebito, il seguente materiale:

- a. codice sorgente;
- b. script o altri materiali necessari all'installazione in ambiente di sviluppo o di produzione;
- c. asset grafici generici (ad es. bottoni, elementi grafici) anche in formato editabile (formati di origine ad esempio .ai, .eps, .psd, etc.).

L'amministrazione si impegna a conservare con cura detto materiale e a non divulgare le parti che, qualora rese di pubblico dominio o fornite a operatori terzi, creerebbero un ingiusto vantaggio a favore di operatori concorrenti con conseguente lesione della proprietà intellettuale dell'autore.

Tutti i dati ed i contenuti del sito del Comune di Segrate, inclusi a titolo esemplificativo e non esaustivo: testi, immagini, file audio e video, allegati, etc. rimarranno di esclusiva proprietà dell'Amministrazione. L'aggiudicatario sarà nominato Responsabile del Trattamento



e tratterà i dati personali solo in conformità alle istruzioni fornite dal Comune e per tutto il periodo di durata contrattuale. L'aggiudicatario dovrà assistere e cooperare attivamente con l'Amministrazione per consentire a quest'ultima di ottemperare agli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali.

L'aggiudicatario non dovrà comunicare i dati trattati a terzi a meno che tale comunicazione non sia necessaria per l'esecuzione dei servizi oggetto del presente capitolato, e comunque solo previa autorizzazione scritta del Comune di Segrate.

L'aggiudicatario dovrà comunicare via email al Titolare della protezione dei dati personali qualsiasi violazione della sicurezza dei dati entro e non oltre ventiquattro ore dalla scoperta dell'evento. L'aggiudicatario dovrà fornire all'Amministrazione tutti i log di accesso e tutte le informazioni documentali necessarie a valutare l'entità della violazione.

L'aggiudicatario si assume la responsabilità dell'integrità dei dati e della fruibilità degli stessi.
