

SCHEDA TECNICA

MISURA 1.4.1 “ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI”

Indice

1.Dati identificativi	2
2.Descrizione del progetto	3
3.Cronoprogramma	5
4.Diritti sui programmi e riuso delle soluzioni	5
5.Conclusione del progetto.	5

1. Dati identificativi

1.1 Anagrafica dell'Ente	
Tipologia Ente	Comune
Denominazione Ente	Comune di Jesolo
Posta elettronica	comunicazione@comune.jesolo.ve.it
PEC	comune.jesolo@legalmail.it

1.2 Referente dell'ente per l'implementazione del progetto	
Referente progetto	Ambrosin Massimo
Telefono	0421.359354
Posta elettronica	comunicazione@comune.jesolo.ve.it
PEC	comune.jesolo@legalmail.it

1.3 Codici progetto	
CUP del Progetto	F21F22003540006
CIG	A01F6E2EC4
CPV	72413000-8 Servizi di progettazione di siti per il World Wide Web

2. Descrizione del progetto

2.1 Obiettivi

L'affidamento ha per oggetto la realizzazione del nuovo sito web istituzionale dell'Ente.

Per quanto riguarda il sito web comunale, la richiesta è quella di mettere a disposizione dei cittadini un'interfaccia coerente, fruibile e accessibile, secondo il modello di sito comunale previsto dalla normativa e in conformità con le linee guida emanate.

2.2 Azioni e attività

Secondo le indicazioni contenute nel modello di sito web comunale (<https://designers.italia.it/modello/comuni/>), il portale dovrà essere aderente alle caratteristiche di sicurezza, performance, normativa, nonché garantire funzionalità ed esperienza utente, fornite dal modello di riferimento.

Progettazione editoriale sito istituzionale

È richiesta una progettazione editoriale volta a determinare la migliore organizzazione dei contenuti del nuovo sito in conformità al modello di sito web comunale disponibile all'indirizzo <https://designers.italia.it/modello/comuni/>, prevedendo una migrazione dei contenuti dall'attuale sito web secondo le disposizioni riportate all'indirizzo <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/v2022.1/modello-sito-comunale/guida-migrazione-contenuti.html>, rispettando la tassonomia standard e adottando i criteri di verifica conformità di cui all'indirizzo <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/v2022.1/modello-sito-comunale/conformita-modello-sito.html>.

Implementazione grafica sito istituzionale

Il servizio dovrà prevedere l'elaborazione di una proposta grafica allineata alle Linee Guida di design dei servizi digitali della PA, coerente con le finalità del progetto e le valutazioni messe a punto nelle riunioni congiunte ed in conformità al modello di sito web comunale disponibile all'indirizzo <https://designers.italia.it/modello/comuni/>.

In accordo alle direttive ed esigenze dell'amministrazione, dovrà essere sviluppato un progetto grafico, e relative finalizzazioni, per definire l'aspetto della home page e della pagina interna tipo, seguendo la tassonomia standard indicata dall'allegato 2 all'avviso Misura 1.4.1-Comuni.

Gestione flusso dati dal sito istituzionale verso DMS Deskline

Il sito istituzionale dovrà dialogare con la piattaforma DMS Deskline della Regione del Veneto e conseguentemente con il portale turistico jesolo.it, come avviene attualmente, attraverso un'esportazione dei dati degli eventi/manifestazioni in formato JSON con le specifiche tecniche attualmente utilizzate; qualora il nuovo CMS non permetta di mantenere le attuali specifiche tecniche di esportazione, dovranno essere concordate le modifiche necessarie con la Regione del Veneto.

Integrazione con i servizi digitali per il cittadino

Il sito istituzionale dovrà integrarsi con la piattaforma di erogazione dei servizi online della società Municipia che implementerà i servizi digitali per il cittadino secondo le disposizioni

indicate dalla Misura 1.4.1 del PNRR – Pacchetto cittadino attivo, condividendo l'autenticazione dell'utente attraverso SSO sul sistema MyID della Regione del Veneto e condividendo inoltre l'header ed il footer al fine di ottenere un aspetto grafico omogeneo e coordinato e garantire all'utente un'esperienza web uniforme.

Il sito istituzionale dovrà prevedere un interfacciamento con la piattaforma di erogazione dei servizi online attraverso web service sia per i 5 servizi digitali che verranno inizialmente attivati e sia per i servizi che verranno attivati successivamente.

Porting dei contenuti

È richiesto il porting dall'attuale sito al nuovo sito istituzionale di circa 3.500 pagine incluse quelle relative alla tassonomia standard. Si precisa che alcune pagine hanno dei contenuti nascosti di cui è richiesto il porting anche nelle nuove pagine.

Plugin

È richiesta l'installazione e la configurazione dei plugin per la gestione della fotogallery e delle newsletter e l'implementazione di una funzionalità che consenta di rilevare e pubblicare la soddisfazione degli utenti relativamente ai servizi on-line erogati.

Web analytics

Per le statistiche sull'uso del sito è richiesto l'utilizzo della piattaforma nazionale di raccolta e analisi dei dati statistici Web Analytics Italia (WAI), alla quale il sito istituzionale dovrà inviare i dati sulla fruizione delle pagine web.

Formazione

È richiesta l'erogazione di una o più giornate di formazione, per un numero di ore complessive pari a otto, sull'uso del CMS utilizzato per realizzare il sito istituzionale, al fine di consentire al personale dedicato dell'ente la gestione autonoma dei contenuti.

Pubblicazione online del sito istituzionale

Per la fase di pubblicazione online del sito secondo le specifiche delle Linee Guida AGID, è richiesta anche una attività SEO di base per evitare problematiche di broken links da parte degli utenti che usano le attuali URL e per non pregiudicare l'attuale posizionamento SEO.

Assistenza, help desk, aggiornamento e manutenzione correttiva

Dovrà essere fornito un servizio di assistenza ed help desk, per la durata di 1 anno dalla data di collaudo del nuovo sito istituzionale, con sistema di ticketing e n. 2 ore mensili di servizio incluse, nonché di aggiornamento e manutenzione correttiva incluse attività sistemistiche per l'installazione di bugfix e aggiornamento del CMS alle minor release.

Inoltre, il medesimo servizio dovrà essere prestato per le ulteriori quattro annualità successive, alle stesse condizioni sopra riportate.

Hosting

È richiesto un servizio di hosting su un'infrastruttura qualificata presso l'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale, per la durata di 1 anno dalla data di collaudo del nuovo sito istituzionale, con le seguenti specifiche: conformità alla normativa GDPR, banda Internet illimitata, pool di server condivisi con autoscaling, backup giornaliero di DB e file system con retention di 30gg, istanza di produzione e istanza di staging ciascuna con 80 GB di spazio disco, accesso SFTP, acquisizione/installazione/eventuale rinnovo dei certificati SSL inclusi.

Inoltre, il medesimo servizio dovrà essere prestato per le ulteriori quattro annualità successive, alle stesse condizioni sopra riportate.

2.3 Modalità di attuazione e rispetto delle linee di indirizzo e degli standards nazionali

Le attività dovranno essere realizzate nel rispetto delle linee guida e delle regole tecniche fornite da AgID. In particolare, si faccia riferimento a:

- Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD): <https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2018-09-28/index.html>
- Egovernment benchmark Method Paper 2020-2023: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1>
- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA: <https://docs.italia.it/italia/design/lg-design-servizi-web/it/versione-corrente/index.html>
- Il sito web e i servizi digitali dei Comuni italiani: <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/v2022.1/index.html>

3. Cronoprogramma

Le attività che attuano il PNRR “Finanziato dall’Unione Europea – NextGenerationEU” dovranno essere concluse non oltre i 12 mesi dalla data di avvio del servizio. Questo termine è perentorio. Proprio considerando questo vincolo temporale, sarà cura del soggetto affidatario fornire relazioni periodiche sullo stato di avanzamento dei servizi, in particolare riguardo a:

1. Verifica delle anomalie riscontrate;
2. Completamento delle relazioni di rilascio del sito.

In ogni caso, il RUP potrà richiedere, in qualunque momento, informazioni in merito agli stati di avanzamento.

4. Diritti sui programmi e riuso delle soluzioni

Ai sensi dell'art. 69 del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale, il Comune di Jesolo è titolare di tutti i diritti sui programmi e i servizi delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione realizzati nell'ambito del presente affidamento. Si chiede pertanto la fornitura del codice sorgente, della documentazione e della relativa descrizione tecnico funzionale di tutte le soluzioni informatiche realizzate.

5. Conclusione del progetto.

Al rilascio del nuovo sito web comunale, dovrà essere redatta da parte del fornitore una relazione che attesti la conformità del sito alle seguenti caratteristiche:

Esperienza utente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ il sito comunale utilizza i font indicate dalla documentazione del modello di sito comunale ▪ il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia ▪ 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. ▪ 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 ▪ il sito comunale utilizza gli argomenti forniti dal modello di sito comunale ovvero quelli appartenenti al vocabolario controllato europeo Eurovoc ▪ il sito comunale presenta tutte le voci di menu di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito comunale ▪ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ il sito comunale consente, per tutti i servizi che prevedono una erogazione a sportello, di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza ▪ all'interno del sito comunale, nel contenuto della scheda servizio, i contatti sono specifici per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio ▪ il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ) ▪ il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato ▪ il sito comunale consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello ▪ 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" ▪ il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente ▪ 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 ▪ il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. ▪ il sito comunale pubblica dati, documenti e informazioni con

	<p>licenza aperta (es. CC-BY 4.0)</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 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	<ul style="list-style-type: none">▪ il sito comunale ha un certificato https valido e attivo▪ il sito comunale utilizza un dominio istituzionale, in conformità con il Regolamento AgID in materia

Alla conclusione del contratto la ditta si impegna a fornire al Comune di Jesolo: i sorgenti, i dati, i metadati, i documenti e quanto altro necessario per un'agevole migrazione del servizio verso un eventuale altro fornitore.