Finanziato dall'Unione europea NextGenerationEU

MINISTRO PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA TRANSIZIONE DIGITALE

PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA - MISSIONE 1 - COMPONENTE 1 -INVESTIMENTO 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE"

MISURA 1.4.1 "ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI"

Comune di Medesano

PROGETTO PACCHETTO "CITTADINO INFORMATO" – ADEGUAMENTO SITO WEB ISTITUZIONALE - FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA NEXT GENERATION EU

CIG	**9906439C11**
CUP	**H21F22000640006**
CPV	**72413000-8 "Servizi di progettazione di siti per il World wide web (WWW)**
Responsabile del procedimento	
Estremi del finanziamento	**Presidenza del Consiglio dei Ministri – Decreto n. 32/2/2022-PNRR del 15/07/2022**
Ruolo del Comune	**Soggetto attuatore**

Premessa

Il Comune di Medesano nel corso degli ultimi anni ha sempre affrontato, in alcuni casi anticipandoli, gli adeguamenti tecnici e tecnologici dettati dai processi di digitalizzazione dell'azione dell'Ente, intesa sia come azione interna all'Ente, e quindi come funzionamento della macchina comunale, sia come innovazione del rapporto con l'utenza e quindi come dematerializzazione di parte delle procedure amministrative.

Il sito web istituzionale rappresenta per i cittadini il miglior modo per avere informazioni chiare e semplici, per conoscere al meglio le iniziative ed i servizi erogati dall'ente.

Con determina del responsabile del settore n. 365 del 19 luglio 2021 era stato attuato un primo intervento di miglioramento ed adeguamento del sito https://www.comune.medesano.pr.it con affidamento del servizio di assistenza e manutenzione per gli anni 2021/2023.

In questo contesto che potremmo definire favorevole alla digitalizzazione, ancorché con le difficoltà di una struttura limitata per risorse umane e tecniche, prende forma la partecipazione dell'ente al bando oggetto del presente progetto.

Normativa e documentazione di riferimento

1. Codice Amministrazione Digitale (CAD) approvato con Decreto Legislativo 7 marzo 2002 n. 85;
2. Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione – aggiornamento 2022/2024;

3. Allegato 2 “Definizione del perimetro degli interventi” all’Avviso Pubblico per la presentazione di domande a valere sul Piano Nazionale Di Ripresa E Resilienza - Missione 1 - Componente 1 - Misura 1.4.1 “Esperienza Del Cittadino Nei Servizi Pubblici “Comuni Investimento 1.4 “Servizi E Cittadinanza Digitale” **(Documento di supporto n. 1)** debitamente rettificata dal Decreto di modifica n. 39/2023 **(Documento di supporto n. 2)**;
4. Linee guida per i Soggetti attuatori individuati tramite Avvisi Pubblici a lump sum – versione maggio 2023 con particolare riferimento all’allegato 2 “Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1” **(Documento di supporto n. 3)**;
5. Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA con il modello di sito comunale, corredato dal manuale operativo ed altri documenti tecnici, messi a disposizione sul sito Designers Italia realizzato dal Dipartimento per la trasformazione digitale e da AGID – Agenzia per lItalia Digitale;
6. Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento emesse dal Garante della Privacy il 10 giugno 2021 e pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale n. 163 del 9 luglio 2021;
7. Linee Guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale n. 119 del 3 maggio 2019
8. Documentazione delle App di valutazione dell’adesione ai modelli (comuni) predisposta da Designers Italia a cura del Dipartimento per la Trasformazione Digitale in collaborazione con l’Agenzia per l’Italia Digitale (AGID).

Obiettivo del progetto

Lo scopo della partecipazione al bando Misura 1.4.1 - “Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici” - Comuni, per la parte relativa a questo progetto denominata **“Pacchetto cittadino informato”**, è far sì che tutti i cittadini ricevano le medesime e più recenti informazioni rispetto all’amministrazione locale, ai servizi che essa eroga al cittadino, alle notizie ed ai documenti pubblici dell'amministrazione stessa, per cui il contenuto del sito del Comune di Medesano deve essere predisposto ed ordinato secondo un modello che rispecchia alcuni principi di progettazione definiti a livello nazionale ed europeo.

Obiettivo del presente progetto è il rifacimento sostanziale del sito istituzionale del Comune di Medesano, tramite l'adesione al modello Comuni realizzato grazie a un processo di ricerca, progettazione, sviluppo e validazione pluriennale a cura del progetto Designers Italia2.

Le attività per il raggiungimento delle finalità del presente progetto saranno svolte tramite il supporto di un Partner/Intermediario Tecnologico.

Oggetto del progetto

La realizzazione del **“Pacchetto cittadino informato”** prevede l’implementazione e la modifica dell’attuale sito web istituzionale per adeguarlo alla struttura prevista dal modello Comuni in termini di architettura dell’informazione, realizzazione delle interfacce, di architettura dell’informazione e di integrazione delle interfacce relative alle piattaforme abilitanti.

Dovrà essere garantita la piena conformità a tutti i criteri e le raccomandazioni progettuali previste nel bando sopra citato, che porteranno al termine dell’operazioni ad avere il sito internet operativo secondo la struttura indicata nell’Architettura dell’informazione del sito istituzionale dei comuni italiani – Grafico dell’alberatura **(Documento di supporto n. 4)** che definisce il modo in cui le informazioni sono organizzate, i metodi di navigazione e la terminologia usata, al fine di l’accesso intuitivo ai contenuti da parte degli utenti per soddisfare le loro necessità.

Al termine delle operazioni il cittadino che accede al sito, lo potrà visualizzare secondo la nuova struttura adeguata agli standard europei, progettata nel rispetto dei seguenti principi definiti nel citato piano triennale per l’informatica:

- **user centricity**, con partenza dall’esperienza del cittadino,

- **trasparenza**, con informazioni chiare, procedure auto esplicative e piena visibilità dei dati condivisi con la pubblica amministrazione,
- **accessibilità**, con una progettazione inclusiva "per tutti" conforme alle relative linee guida,
- **mobile first**, secondo una metodologia che ne promuove la realizzazione per i display di dimensioni ridotte, come quelli dei telefoni cellulari,
- **once only** per facilitare il cittadino attraverso collegamenti interoperabili e trasversali
- **open source** per permettere a tutti cittadini ed imprese l'utilizzo del contenuto del sito.

Soggetto attuatore – attribuzione delle specifiche funzioni

Per l'attuazione della presente misura, finanziata con fondi PNRR, è prevista la seguente suddivisione dei compiti e delle funzioni:

- **al fornitore** compete la realizzazione di tutte le attività tecniche e di supporto indicate nel presente progetto e nel capitolato speciale di affidamento;
- **al personale comunale**, individuato nell'allegato 2 Sezione 2.2 Performance – Obiettivi gestionali settori per linee programmatiche, approvato con deliberazione della Giunta Municipale n. 38 del 24 marzo 2023 avente per oggetto "ESAME ED APPROVAZIONE PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE - PIAO - 2023/2025", compete la realizzazione, il mantenimento e l'adeguamento dei contenuti delle singole pagine del sito relative ai servizi che afferiscono al proprio ufficio di appartenenza.

Fasi del progetto – utenti del sistema

La soluzione deve permettere la possibilità di gestire gli utenti del sistema (autenticazione e autorizzazione) e deve essere adottato un sistema di accounting che mantenga log dettagliati degli accessi degli operatori e delle operazioni effettuate.

Il RUP di riferimento indicherà al Fornitore, in fase di esecuzione contrattuale, le caratteristiche e le funzionalità richieste per ciascun profilo ed i relativi privilegi da assegnare agli operatori comunali.

Fasi del progetto – Valutazione dell'attuale sito istituzionale

L'attuale sito web è stato analizzato tramite l'App di valutazione del modello comuni con le risultanze negative contenute nell'allegato (**Documento di supporto n. 5)**.

Fasi del progetto – Content Management System (CMS)

Per agevolare il compito dei redattori, il fornitore dovrà predisporre un apposito gestionale detto CMS che rispecchi nel suo sviluppo l'architettura del sito stesso con la tipologia dei contenuti, le tassonomie e la coreografia dei tipi di pagine di cui deve essere composto.

Il gestionale di supporto predisposto dal fornitore dovrà utilizzare il tema CMS del modello Comuni nella versione più recente in vigore al momento della stipula del contratto.

In particolare il CMS deve essere strutturato nel rispetto delle voci di primo livello del sito predisponendo per ogni tipologia dei form con indicazione dei valori obbligatori da inserire nell'ordine prefissato, distinguendo i campi obbligatori da quelli facoltativi, come indicato nelle sezioni del Modello "Architettura dell'informazione Modello Comuni Designers Italia", per la compilazione da parte del redattore comunale.

In particolare si richiede la pre-configurazione per i seguenti tipi di pagine:

1. Unità organizzativa (per settori)
2. Punto di contatto (per uffici)
3. Persona Pubblica (per politici)
4. Notizia
5. Servizi (schede informative)
6. Eventi

7. Luoghi
8. Documento pubblico (configurato per caricare i singoli documenti con controllo sulle dimensioni del file e se pdf in formato pdf/A)

Deve essere prevista una sottosezione che consenta il caricamento di immagini, appositamente configurata per controllare le dimensioni ed il formato delle stesse.

Il CMS dovrà inoltre prevedere:

- dei banner non modificabili per le funzioni “Richiedi iscrizione on line” e “Prenota un appuntamento” da inserire nelle pagine relative ai servizi;
- un banner modificabile da inserire nelle varie pagine per visualizzare la funzione tempi e scadenze;
- un banner modificabile che serva come link per accedere ad ulteriori pagine (con intestazione, titolo, breve descrizione e dicitura in fondo “vai alla pagina”).

Il CMS dovrà permettere di redigere eventuali tabelle in un formato in regola con la normativa e di formattare eventuali testi copiati da altre fonti.

Il sito comunale dovrà utilizzare:

- la tassonomia "Categorie di servizio", che serve a classificare il servizio e a guidare nel posizionamento della pagina nella struttura del sito;
- le tassonomie "Eventi della vita delle persone" ed "Eventi della vita delle imprese", le cui voci servono da tag (metadati) sulle varie schede
- la tassonomia degli “Argomenti” con la denominazione e la tipologia indicati nel modello di sito comunale che appartengono al vocabolario controllato europeo EuroVoc e nel CMS dovrà essere presente una sottosezione Argomenti dove saranno precaricate le 62 voci che compongono l’EuroVoc indicate nel Modello “Architettura dell'informazione Modello Comuni Designers Italia”; nelle varie tipologie di pagina.

Le suddette tassonomie dovranno essere precaricate e quando l’architettura di ogni pagina lo richiede, l’operatore comunale dovrà potere scegliere la voce tra quelle precaricate.

Tale struttura è essenziale in quanto, ai fini della riuscita del progetto “Cittadino informato” dovranno essere presenti nel sito almeno il 50% delle suddette voci EuroVoc.

Dovrà essere – inoltre - predisposta nel CMS una sezione che consenta ad ogni ufficio di caricare le date e gli orari disponibili per gli appuntamenti in base al proprio orario di apertura al pubblico e di visualizzare le richieste pervenute dagli utenti.

Le segnalazioni di disservizio e le richieste di assistenza dovranno essere visualizzate, gestite e smistate all’ufficio di riferimento dall’operatore comunale individuato dal RUP.

Fasi del progetto – Rifacimento del sito istituzionale

Il rifacimento del sito dovrà essere realizzato, nel rispetto dei requisiti tecnici descritti nel presente documento, delle linee guida e di risorse, strumenti e modelli resi disponibili dal progetto Designers Italia; in particolare dovranno essere rispettati i 20 requisiti di conformità e le 3 raccomandazioni progettuali indicate nei già citati Documenti di supporto n. 1 e n. 2.

Dovrà essere inserito nel footer del sito il LOFO UE, in ottemperanza alla normativa europea (art. 34 del Reg. UE 2021/241), assicurandosi che ci sia la dicitura "Finanziato dall'Unione Europea - Nextgeneration EU" e che il logo abbia lo stesso risalto e visibilità di altri eventuali simboli.

Fasi del progetto - Migrazione dei contenuti dal sito attuale al sito realizzato

Le singole pagine che compongono l'attuale sito sono state analizzate, per determinare se le stesse, dopo eventuale aggiornamento, andranno a formare la struttura del nuovo sito oppure dovranno essere eliminate.

Le pagine destinate alla pubblicazione nel nuovo sito dovranno essere trasferite nel nuovo CMS per essere aggiornate con le tipologie necessarie e corrette per la successiva pubblicazione **(Documento di supporto n. 6)**.

Il Fornitore dovrà fornire il supporto necessario per il trasferimento di tutti i dati e documenti dall'attuale sito istituzionale a quello nuovo, inclusi dati e documenti storici, senza comprometterne l'integrità e con eventuale conversione degli stessi nel tipo e nel formato richiesto dalla normativa vigente.

Fasi del progetto – Struttura del nuovo sito

La struttura del nuovo sito dovrà aiutare l'utente ad orientarsi e a comprendere rapidamente l'organizzazione delle informazioni presenti sul sito, anche attraverso link trasversali di navigazione.

In ogni pagina del sito dovranno essere inseriti **i "data attribute**" indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione al modello comuni, che sono già presenti nei materiali forniti da Designers Italia, sia all'interno dei template HTML che dei temi CMS messi a disposizione; rimane tuttavia responsabilità del fornitore verificare che siano correttamente inseriti dove richiesto.

Al termine delle operazioni di rifacimento il sito apparirà strutturato come nel **(Documento di supporto n. 7)**

La **homepage** del sito di un Comune sarà così composta da:

1. una notizia o evento in evidenza, in formato card grande, preferibilmente con immagine;
2. una sezione di 3 notizie in evidenza, con il link "mostra tutte" che porta alla sezione del sito "Novità";
3. un calendario con un massimo di 4 eventi in evidenza, con il link "mostra tutti" che porta alla sezione del sito "Vivere il comune" > "Eventi";
4. una sezione con 3 argomenti in evidenza (tratti dalla tassonomia argomenti) con il link "Mostra tutti" che porta alla sezione del sito "Argomenti";
5. una sezione "Luoghi", con un massimo di 3 luoghi (Biblioteca Comunale, Via Francigena, Terme di S. Andrea Bagni), con il link "mostra tutti" che porta alla sezione del sito "Vivere il comune" > "Luoghi";
6. una sezione con dei link a 6 siti tematici (Polizia Municipale - Portale al cittadino – Linkmate - Sportello Energia – PNRR – Trasparenza dell'attività di pianificazione del territorio)

Le **voci obbligatorie del menù di primo livello**, che dovranno presenti nell'ordine giusto sono:

- «Amministrazione»
- «Novità»
- «Servizi»
- "Vivere il Comune"

Dovranno, inoltre, essere predisposte sulla stessa linea le seguenti voci aggiuntive

- "Documenti e dati "
- "Tutti gli argomenti"

Nel sito comunale, le **voci di menu di secondo livello** dovranno essere presenti e rispettare il vocabolario e l'ordine descritti nel modello di sito comunale ed in particolare:

- Per la sezione **Amministrazione**, sono: "Organi di governo", "Aree amministrative", "Uffici", "Enti e fondazioni", "Politici", "Personale amministrativo", "Documenti e dati";

- Per la sezione **Novità,** sono: “Notizie”, “Comunicati”, “Avvisi”;
- Per la sezione **Servizi,** sono: “Educazione e formazione”, “Salute, benessere e assistenza”, “Vita lavorativa”, “Mobilità e trasporti”, “Catasto e urbanistica”, “Anagrafe e stato civile”, “Turismo”, “Giustizia e sicurezza pubblica”, “Tributi, finanze e contravvenzioni”, Cultura e tempo libero”, “Ambiente”, “Imprese e commercio”, “Autorizzazioni”, “Appalti pubblici”, “Agricoltura e pesca”;
- Per la sezione **Vivere il Comune** sono: “Luoghi”, “Eventi”.

La pagina “**Amministrazione**” dovrà presentare:

- una sezione in evidenza, dove possono essere mostrati fino a 3 contenuti;
- l'elenco dei sottolivelli della sezione, che ne permette la navigazione (Aree amministrative, Documenti e dati, Enti e fondazioni, Organi di governo, Personale amministrativo, Politici, Uffici).

La pagina “**Novità**” dovrà contenere:

- una sezione "Novità in evidenza";
- una sezione di ricerca con l'elenco delle novità ordinate per data, con paginazione;
- l'elenco delle categorie per poter navigare ai sottolivelli.

La pagina lista "**Servizi**" sarà composta da:

- motore di ricerca contestuale;
- elenco dei servizi in evidenza;
- elenco dei primi 5 servizi, in ordine alfabetico;
- l'elenco delle categorie di servizi;

Ogni scheda servizio dovrà, inoltre, presentare la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa e, immediatamente a valle della stessa, dovrà presentare tramite l'interfaccia la possibilità di accedere al servizio per il cittadino tramite credenziali di identità digitale.

La pagina "**Vivere il comune**" è un ramo che contiene 2 tipologie di contenuto:

- eventi
- luoghi

ed ogni tipologia deve avere una propria sezione nella pagina; poiché questa pagina ha, principalmente, una funzione "vetrina", ogni sezione deve avere 6 elementi in evidenza e un link che porta alle corrispondenti pagine di secondo livello (lista eventi e lista luoghi).

In ogni pagina nel menù deve essere visibile la zona “footer” dove dovrà essere presente il banner dell’Unione Europea con la dicitura Finanziato dall’Unione Euopea – NextGenerationEU prima dello stemma e della denominazione del Comune di Medesano nonché i collegamenti alle seguenti pagine:

- **Amministrazione Trasparente**
- **Informativa privacy**
- **Cookie policy**, per cui il sito dovrà presentare cookie che rispettano le linee guida del Garante per la
- protezione dei dati personali e il dominio di tutti i cookie presenti nel sito è corrispondente al dominio del sito web del Comune
- **Dichiarazione di accessibilità su form AGID**
- **Obiettivi accessibilità su form AGID**
- **Note Legali**
- **Domande frequenti (FAQ)**
- **Richiesta di assistenza**, che contenga almeno un rimando alle domande frequenti (FAQ), la possibilità non obbligatoria di accesso riservato, la presa visione dell’informativa sulla privacy e consenta al cittadino di dettagliare l’oggetto della sua richiesta;

- **Prenotazione appuntamento**, in cui il cittadino possa selezionare la sede di riferimento del servizio, le opzioni di giorno e data disponibili presso lo sportello, indicandone la motivazione;
- **Segnalazione disserv**izio, che contenga la possibilità di selezionare la tipologia della segnalazione, di inserire il luogo geografico degli oggetti della segnalazione, la descrizione degli oggetti della segnalazione, l'inserimento di eventuali allegati nonché una pagina riepilogativa dei disservizi segnalati e risolti.

La funzionalità di **valutazione delle pagine informative del sito e dei servizi**, consentirà ai fruitori del sito istituzionale (cittadini, imprese, altre PA) di fornire feedback sull'utilizzo del sito, la disponibilità e il funzionamento dei servizi erogati, in forma descrittiva e/o forma grafica sintetica, secondo quanto indicato nella documentazione del modello.

Fasi del progetto - Area personale del cittadino

Tale area costituisce un punto di riferimento per la gestione del rapporto tra Amministrazione e cittadini di un Comune; l'utente dovrà accedere a tale area tramite autenticazione con SPID o CIE o CNS.

La navigazione di secondo livello dell'Area personale deve essere suddivisa in: «Le mie pratiche», «Pagamenti», «Documenti», «Messaggi», «Scadenze», «Profilo».

Tali sezioni devono visualizzare i messaggi scambiati con l'amministrazione, le scadenze, lo stato delle procedure in corso, i documenti ricevuti, i pagamenti fatti., complementare a quanto avviene con l'app IO. Pertanto, al fine di popolare opportunamente tali sezioni, il Fornitore aggiudicatario deve collaborare con altri fornitori dell'ente al fine di far confluire nella sezione i dati sopra descritti.

Fasi del progetto - Sito tematico Polizia Municipale

All'interno del sito comunale dovrà essere realizzato il sito tematico del Servizio Intercomunale di Polizia Locale Bassa Val Taro, utilizzando i tag "argomento", con la medesima struttura di quello dell'ente e migrazione dei contenuti e dei documenti dall'attuale sito https://www.plbassavaltaro.it/

Fasi del progetto - Velocità e tempi di risposta del sito

Il sito dovrà presentare almeno un punteggio di prestazioni pari a 50 quando testato in modalità "mobile" con Lighthouse, per evitare la formazione e la pubblicazione di un piano di miglioramento come previsto nel bando PNRR.

Fasi del progetto - Raccomandazioni progettuali da rispettare

Nel sito comunale, le voci della scheda servizio dovranno presentare i metatag descritti dal modello, in base agli standard internazionali.

Per dimostrare che il sito istituzionale è ospitato su infrastrutture qualificate ai sensi della normativa vigente il fornitore dovrà acquisire e produrre all'ente la relativa certificazione.

Fasi del progetto - Web Analytics Italia

Il servizio WAI si colloca nel contesto delle Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA italiana, oltre che nel Piano Triennale per l'Informatica nella PA ed ha lo scopo di elaborare in tempo reale statistiche dei visitatori dei siti web istituzionali, fornendo agli operatori dei report dettagliati.

Il fornitore dovrà supportare il Comune di Medesano nella procedura di adesione alla suddetta piattaforma ed inserire il codice di tracciamento rilasciato dalla stessa all'interno delle pagine del sito, per consentire l'elaborazione e la visualizzazione dei dati statistici.

Certificazione https del sito

Per adeguare il sito agli standard di sicurezza richiesti, l'operatore economico si impegna a fornire per gli anni 2023/2024 un CERTIFICATO HTTPS valido e non obsoleto, nel formato e nella cifratura prevista nelle Raccomandazioni Agid in merito allo standard Transport Layer Security (TLS).

Collaborazione con altri fornitori dell'ente

L'affidatario del servizio di rifacimento ed adeguamento del sito web istituzionale dovrà rendersi disponibile alla collaborazione con altri fornitori individuati dall'ente, per facilitare l'interconnessione e l'integrazione con le piattaforme utilizzate dagli utenti per l'accesso all'area personale ed ai servizi on line del "Pacchetto cittadino attivo" per consentire il pieno raggiungimento degli obiettivi prefissati nel bando PNRR.

Formazione dei referenti del Comune per l'ordinaria gestione in esercizio del sito istituzionale

Il fornitore dovrà assicurare, in modalità on line, l'attività di formazione ed affiancamento operativo dei referenti comunali per la gestione del sito comunale, per un minimo di 8 ore, da svolgersi in almeno due sedute diverse.

La fruizione delle giornate di formazione sarà concordata compatibilmente con la disponibilità degli uffici comunali rimanendo comunque nei tempi previsti dal bando PNRR per l'avvio della soluzione.

Il Fornitore deve inoltre rendere disponibile il materiale didattico prodotto per la formazione ed una guida all'utilizzo del CMS nei tempi concordati con la Stazione Appaltante.

Verifica della conformità del sito comunale ai fini dell'erogazione del finanziamento PNRR

Il sito istituzionale dovrà superare con successo i criteri di conformità e le raccomandazioni progettuali previste nella misura 1.4.1 del PNRR *Esperienza del cittadino nei servizi pubblici digitali*, che dovranno essere verificate tramite l'apposita App di valutazione dell'adesione al modello Comuni.

Per permettere le verifiche necessarie da parte del Dipartimento della Transizione Digitale una completa l'esecuzione del progetto, il sito comunale dovrà anche essere funzionante durante gli **orari notturni** e raggiungibile dagli indirizzi IP **15.160.11.200**, **15.160.250.158** e **18.102.41.229** (è necessario che questi indirizzi non vengano bloccati da un eventuale firewall).

In particolare il sito dovrà essere predisposto per superare con esito "**successo"** la verifica di conformità relativa ai 20 punti previsti nel Documento di supporto n. 2 sopra citato, effettuata attraverso l'analisi del sito mediante l'utilizzo dell'App di valutazione dell'adesione ai modelli scaricata dal sito di Designers Italia.

Il fornitore si impegna a supportare il Comune di Medesano nella procedura di comunicazione di completamento delle attività ed in quella di verifica di conformità tecnica da parte soggetto asseveratore, garantendo la piena disponibilità alla correzione di eventuali errori segnalati oppure ad effettuare eventuali integrazioni che venissero richieste.

Dichiarazione di accessibilità

Il fornitore dovrà fornire pieno supporto per la predisposizione della dichiarazione di accessibilità del nuovo sito in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente.

Diritto di proprietà dei contenuti del sito

Il Fornitore resterà proprietario delle soluzioni software utilizzate per l'erogazione del servizio richiesto; riconosce – inoltre - che i contenuti, siano essi testi, suoni, immagini, filmati, grafica e software, sono e saranno di proprietà intellettuale del Comune di Medesano e potranno essere rilasciati in modalità OPEN DATA, ai sensi dell'articolo 52 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (CAD), con libertà di utilizzo da parte dell'utenza.

Garanzia di mantenimento

Il fornitore prende atto che le verifiche del Dipartimento, dell'Unità di Audit, della Commissione europea e di altri organismi autorizzati, previste nel bando PNRR potranno essere effettuate anche attraverso controlli in loco presso i Soggetti Attuatori pubblici delle azioni fino a cinque anni a decorrere dal 31 dicembre dell'anno in cui è stata effettuata l'erogazione del finanziamento da parte del relativo Dipartimento; pertanto si impegna a garantire per tutto il periodo il funzionamento del CMS e l'operativa del sito comunale, nel rispetto dei requisiti indicati negli Allegati Tecnici **(Documenti di supporto n. 1 e 3)**

Servizio di assistenza (Service level agreement)

Consiste nella fornitura di assistenza su problematiche relative alla configurazione e all'utilizzo del sistema da parte dell'utenza comunale e dovrà essere previsto:

1 Help Desk di primo livello tramite ticketing Web per usufruire dell'assistenza sulle procedure; il sistema dovrà consentire di contattare il servizio di assistenza attraverso la compilazione di un form preimpostato con la quale inoltrare, mediante la rete internet, la richiesta; del ticket aperto deve essere data contezza tramite un invio di e-mail sia all'indirizzo del richiedente sia ad un indirizzo e-mail fornito dall'Amministrazione.

Il Fornitore indicherà l'URL da dove sarà possibile accedere alla form di richiesta di intervento ed Il servizio dovrà essere attivo nei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle ore 18.00 per tutta la durata del contratto

2 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 ore 08.00 alle ore 18.00 per tutta la durata del contratto.

Il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione uno o più numeri telefonici da contattare per ottenere l'assistenza di secondo livello.

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 e dei programmi in esercizio, comunque verificatesi (ad es. blocco della applicazione/funzione, differenze tra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla documentazione, o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività degli utenti), garantendo nei tempi previsti il completo ripristino delle funzionalità degli applicativi oggetto dell'appalto 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.

In caso di problema bloccante dovrà essere assicurato il ripristino delle funzionalità entro 30 minuti dalla chiamata, e correzione entro 120 minuti dalla diagnosi; in caso di problema non bloccante il ripristino delle funzionalità entro 60 minuti dalla chiamata e correzione entro 240 minuti dalla diagnosi.

Manutenzione adeguativa

La manutenzione adeguativa, nel periodo di riferimento del contratto, deve comprendere tutte le attività di manutenzione volte ad assicurare l'adeguamento del sito a seguito di modifiche di norme o disposizioni di legge, ovvero ad evoluzioni delle linee guida AgiD /Team Digitale.

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:

- tenersi aggiornato sulle modifiche di normativa;
- darne comunicazione alla Stazione Appaltante;
- 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 il 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;
- tali interventi di manutenzione adeguativa saranno totalmente a carico del Fornitore.

Cronoprogramma – tempi di attuazione

Il fornitore deve essere contrattualizzato entro il termine del 16 giugno 2023, con inserimento dei dati relativi nella piattaforma "PA Digitale 2026".

La procedura per l'esecuzione del contratto deve concludersi entro il termine di 8 mesi a partire dalla data di contrattualizzazione del fornitore.

La data di completamento delle attività verrà inserita nella piattaforma PA digitale 2026 per dare avvio alle verifiche automatiche di conformità del progetto, con possibilità di eventuali azioni correttive in caso di esito parzialmente positivo; ne consegue che, tenendo conto dell'eventuale necessità di apportare modifiche ed integrazioni, **il fornitore deve impegnarsi a realizzare l'oggetto del contratto entro 8 mesi dalla data del provvedimento di affidamento**.

La chiusura della procedura di verifica con esito positivo produrrà il verbale di conformità, che consentirà al Comune di Medesano di inviare la domanda di erogazione del finanziamento.

Risorse disponibili per l'attuazione del progetto

Sulla base del Decreto di finanziamento, le risorse disponibili per l'attuazione dell'intero progetto che comprende sia il "Pacchetto cittadino informato" che il "Pacchetto cittadino attivo", già iscritte a bilancio in appositi capitoli di entrata e di uscita ammontano per la seguente misura ad Euro 155.234,00.

Si tratta di Lump Sum o somma forfettaria individuata in base al numero dei servizi indicati nel bando (24) ed alla classe di appartenenza del Comune di Medesano (fascia popolazione 5.001 – 20.000 residenti), che verrà erogata in base ad un rendiconto non economico ma di risultato raggiunto con conseguimento degli obiettivi prefissati.

Procedura di affidamento

Le attività per il raggiungimento delle finalità previste nel "Pacchetto cittadino informato" verranno svolte attraverso un Partner/intermediario Tecnologico, individuato nella ditta E-PROJECT S.R.L. di Parma, già titolare di un contratto in essere con il Comune di Medesano per la fornitura del servizio di hosting del sito internet istituzionale con certificato di sicurezza SSL fino al 31 dicembre 2023; l'affidamento dell'appalto avverrà a mezzo di trattativa diretta svolta su MEPA CONSIP.