

**Progetto esecutivo per la
Realizzazione nuovo sito web istituzionale e app
integrata**

SCENARIO OPERATIVO

Il Comune dispone di un sito web istituzionale realizzato numerosi anni fa che non risponde, per la mancanza di servizi interoperabili, caratteristiche di usabilità, di design e di contenuti alle necessità dell'utenza.

D'altro canto il nuovo paradigma dettato dalle norme nazionali, che impone agli Enti Pubblici di procedere con una logica "mobile first", vincola al Comune di dotarsi di tali piattaforme di cui oggi è sprovvisto.

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Lo scopo del presente progetto è quindi quello di realizzare il nuovo sito web istituzionale dell'Ente, da ora in poi indicato con il termine "**PORTALE**", che sia in linea con la visione della "Strategia Nazionale per la Crescita Digitale" che vede tali piattaforme quali il luogo privilegiato per l'erogazione dei servizi on line, tesi a incrementare in modo sostanziale l'interazione digitale tra Cittadino/Impresa ⇔ Pubblica Amministrazione.

La stessa "Strategia Nazionale per la Crescita Digitale" e il conseguente "Piano triennale per l'informatica nella PA 2019-2021" oltre al paradigma "Digital First" hanno introdotto anche il concetto di "Mobile First" è questo in quanto ormai il 90% delle connessioni ad internet vengono effettuate attraverso dispositivi mobili. Per tale ragione il "Portale" sarà affiancato e totalmente integrato da una "**APP**" in grado di erogare gli stessi servizi dal "Portale". Nel proseguo con il termine "**PIATTAFORMA**" si farà riferimento all'intera realizzazione che comprende quindi sia il "Portale" che la "APP".

L'iniziativa consentirà pertanto di costituire il contesto necessario per ridurre i fattori che incidono in modo rilevante sulla qualità dei servizi a cittadini e imprese.

La piattaforma avrà inoltre un ruolo determinante sia per rafforzare la capacità istituzionale e amministrative dell'Ente oltre che per valorizzare il patrimonio naturale, culturale e paesaggistico della Città.

OBIETTIVI ULTERIORI LEGATI ALL'EMERGENZA COVID-19

Le azioni previste dall'implementazione del presente progetto contribuiscono in modo sostanziale allo sviluppo dei servizi in rete per l'accesso dei cittadini e delle imprese così come richiesto dal D.L. 17 marzo 2020 n. 18 e dalla nota integrativa delle Linee Guida per l'assegnazione delle risorse del 11 maggio 2020, digitalizzando attività che potevano essere svolte prima solo con supporto cartaceo.

In particolare vale la pena segnalare che il servizio di prenotazione degli appuntamenti online che verrà più avanti descritto nel presente studio risponde alle indicazioni obbligatorie previste dall'art. 2 della circolare 2/2020 della Funzione Pubblica emanata nell'ambito dell'emergenza Covid-19.

Per la realizzazione del progetto è previsto l'acquisto di servizi di tipo SaaS così come stabilito dal paradigma "Cloud First" del Piano triennale per l'informatica nella P.A. 2019-2021 emanato da AgID.

REQUISITI DI AMMISSIBILITÀ - NORMATIVE DI RIFERIMENTO

Le caratteristiche implementative della piattaforma oggetto del presente studio sono conformi a quanto previsto dalle seguenti norme e indicazioni:

- l'Agenda Digitale regionale individuata dalla S3 (Strategia Regionale dell'Innovazione per la Specializzazione Intelligente "Smart Specialization" Sicilia 2014-2020);
- la Strategia Nazionale per la Crescita Digitale;
- le regole e i principi del Sistema Pubblico di Connettività;
- il Codice dell'Amministrazione Digitale italiana;
- la Direttiva UE 2014/61 (Misure volte a ridurre i costi di installazione di reti di comunicazione ad alta velocità);
- il piano nazionale di razionalizzazione dei data center;
- la Direttiva n. 8/2009 Min. P.A. e l'Innovazione (Riduzione dei siti web delle P.A. e miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino).

RISPONDENZA DEL PROGETTO AI CRITERI DI VALUTAZIONE

INDICATORI DI VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ ALLA AZIONE 2.2.1

AMPIEZZA DEL BACINO DI UTENZA - STUDIO DEL BACINO DI UTENZA POTENZIALE

Per fare una valutazione realistica dell'ampiezza del bacino di utenza potenziale della piattaforma in questione che permetta poi di valutare il grado di "raggiungimento" della stessa si può partire dallo studio effettuato dall'Istat "Cittadini-e-ICT-2019" (<https://www.istat.it/it/files/2019/12/Cittadini-e-ICT-2019.pdf>) a Dicembre 2019.

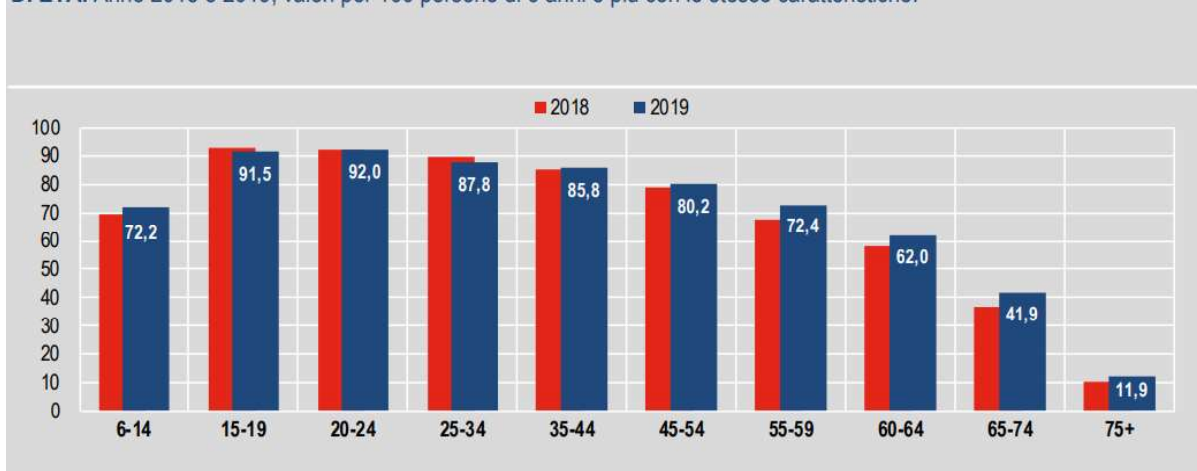
I risultati di tale studio vanno incrociati con i destinatari tipici del presente progetto: Cittadini, Imprese e Turisti.

Data l'eterogeneità dei domini dei destinatari le valutazioni vanno necessariamente trattate in logiche percentuali.

Un primo dato importante riguarda il dato della popolazione che usa internet e delle relative competenze digitali.

Si riporta di seguito l'analisi condotta da Istat:

FIGURA 2. PERSONE DI 6 ANNI E PIÙ CHE HANNO UTILIZZATO INTERNET NEGLI ULTIMI 3 MESI PER CLASSI DI ETÀ. Anno 2018 e 2019, valori per 100 persone di 6 anni e più con le stesse caratteristiche.

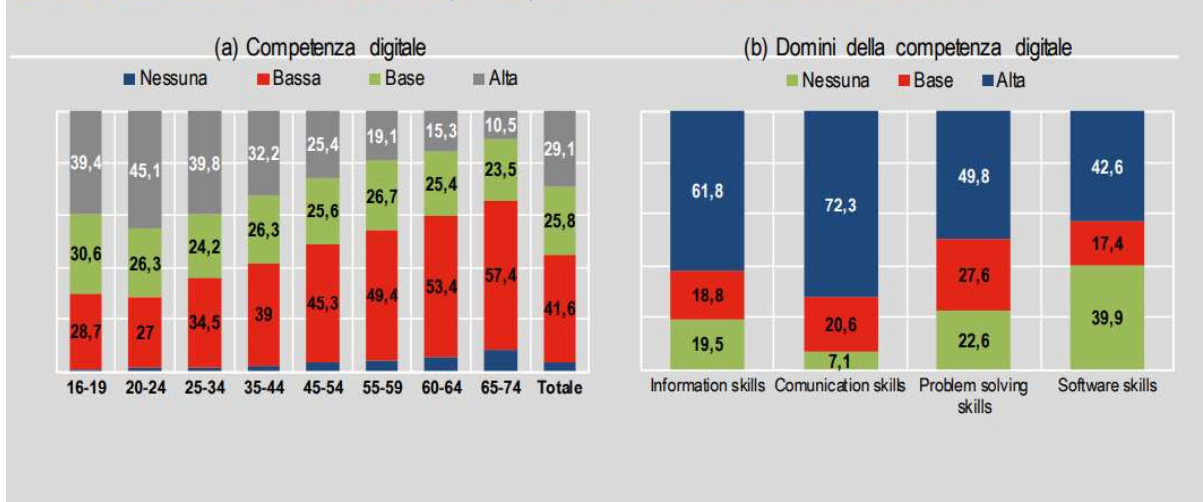


Da un'analisi dell'offerta dei servizi on line e dalle informazioni offerte dalla presente piattaforma, è evidente come la fascia degli utenti potenziali della piattaforma oggetto del presente studio sia,

in modo preponderante, quella che varia tra i 25 e i 64 anni, e in modo più moderato la fascia 20-24 e 65-74.

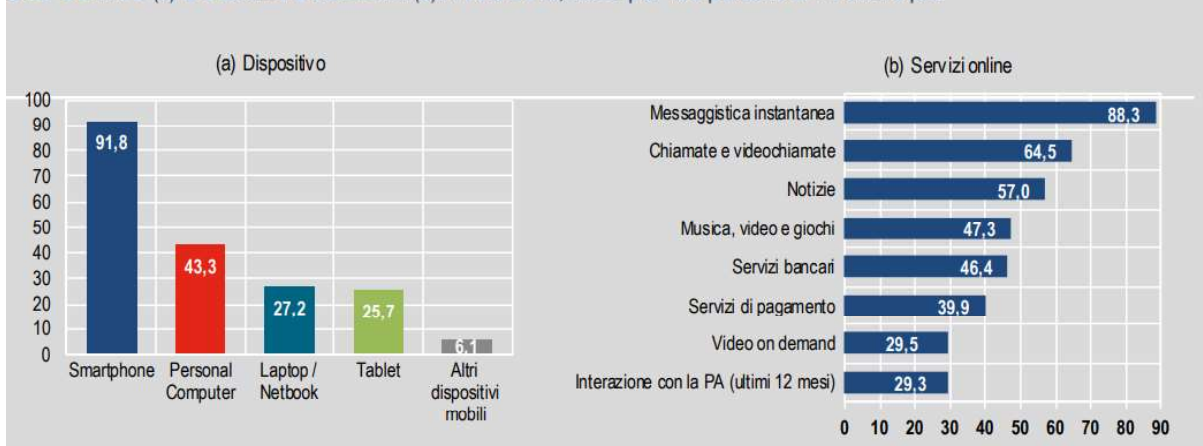
Un altro aspetto fondamentale da dover considerare è legato alle competenze digitali di cui tali utenti dispongono. E' evidente che, a partire dalla fascia di età dei 35 anni in su, siano progressivamente più basse le competenze digitali.

FIGURA 5. PERSONE DI 16-74 ANNI CHE HANNO USATO INTERNET NEGLI ULTIMI 3 MESI PER LIVELLO DI COMPETENZA DIGITALE. Anno 2019, valori per 100 persone di 16-74 anni con le stesse caratteristiche.



Un altro dato interessante per la valutazione del grado di raggiungibilità è quello relativo ai dispositivi utilizzati e al livello di incidenza percentuale dell'interazione degli utenti con la PA.

FIGURA 3. PERSONE DI 14 ANNI E PIÙ CHE HANNO UTILIZZATO INTERNET NEGLI ULTIMI 3 MESI PER TIPO DI DISPOSITIVO (a) E SERVIZI UTILIZZATI (b). Anno 2019, valori per 100 persone di 14 anni e più.



Il primo dato fondamentale è quello relativo ai dispositivi utilizzati che vede più del 90% degli accessi effettuati con smartphone.

Un altro dato è quello relativo all'interazione degli utenti con la PA. In questo caso il dato è abbastanza deludente in quanto solo il 29,3% degli utenti hanno usato i loro dispositivi per l'interazione con la PA.

Nella sostanza, il "potenziale raggiungibile" da un Ente locale territoriale è sostanzialmente individuato dal bacino di utenza che va dai 20 ai 75 anni, mentre resta più limitato all'esterno di tali

range. Nell'ambito del suddetto range va privilegiato lo sviluppo di soluzioni per smartphone, siano essi siti web responsive e/o App appositamente sviluppate per dispositivi mobili.

All'analisi statistica basata su aspetti demografici e di competenze digitali che rappresenta il potenziale bacino di utenza della piattaforma va sovrapposta l'offerta delle informazioni e dei servizi offerti al fine di valutare il grado di raggiungimento.

La scelta strategica di investire il finanziamento per lo sviluppo di una "App" completamente integrata con il Sito web istituzionale dell'Ente risiede proprio dall'analisi statistica sopra riportata che evidenzia come oltre il 90% dell'utenza utilizzi ormai tale strumento per la navigazione in internet.

Nello specifico, le informazioni legate alle "Aree tematiche" della piattaforma oggetto del presente studio, quali Notizie, Avvisi, Comunicazioni, News, Informazioni utili (rubriche telefoniche e mail, etc), sono di maggior interesse per un'ampia fascia di utenti che in modo preponderante si colloca nella fascia 25-64 anni, e più limitatamente nelle fasce esterne con particolare riferimento alla popolazione residente, sebbene anche le imprese possono essere interessate. Il progetto prevede l'uso di "Canali" collegati ad aree tematiche e specifiche categorie di informazioni che daranno luogo a notifiche di tipo PUSH specificatamente pensate per l'utilizzo tramite "App". Per raggiungere anche i più giovani e quindi le fasce di età al di sotto dei 25 anni è stato previsto di attivare le notifiche PUSH anche per gli eventi di carattere ricreativo, culturale e sportivo con rimando alla notizia multimediale. Per tali ragioni si ritiene che il 100% del bacino di utenza potenziale possa essere interessato e quindi raggiunto per la divulgazione di tali informazioni.

Al fine di massimizzare il raggiungimento del bacino di utenza potenziale della piattaforma in ambito turistico culturale, è stato pensato un sistema di divulgazione delle informazioni che non si limitasse semplicemente alla proposta passiva di contenuti multimediali esposti nel dispositivo, ma bensì il soddisfacimento di un'esigenza primaria del visitatore di luoghi artistici e culturali che è quella di disporre di una guida multimediale interattiva. Il sistema è stato pensato per offrire le informazioni nelle lingue più diffuse così da coprire le esigenze di tutti i turisti.

Si ritiene, anche in questo caso, che attraverso le idonee iniziative informative sia sui luoghi sia sui canali di comunicazione, si potrà raggiungere il 100% del bacino di utenza potenziale.

Un ultimo ambito di azione del presente progetto è quello dei "Servizi On line" che coinvolge oltre ai cittadini anche le imprese.

In merito si è cercato di implementare dei "Servizi On line" che fossero trasversali a Cittadini e Imprese e tali da interessare il 100% del bacino di utenza potenziale.

Nello specifico verrà attivato un servizio per la prenotazione online di appuntamenti con gli uffici comunali che interessa appunto gli utenti in genere ma anche le Imprese e i Professionisti (Ufficio Tributi, Uffici tecnici, Uffici urbanistici, Suap, etc).

Un analogo servizio verrà attivato per la prenotazione delle strutture comunali disponibili.

Sempre nell'intento di raggiungere la totalità del bacino di utenza sono stati pensati altri servizi on line quali la possibilità di inviare e monitorare segnalazioni on line che possono riguardare qualsiasi ambito di intervento dell'Ente locale.

Infine, i recenti accadimenti, hanno dimostrato come sia fondamentale la comunicazione in ambito di protezione civile. Tale ambito è assolutamente trasversale alle fasce di età e alla tipologia di utenza. Per questo motivo è stato previsto un servizio di notifiche di tipo PUSH che possa essere utilizzato non solo in occasione di emergenze ma anche di semplici allerte quali quelle idro-meteorologiche.

VALORIZZAZIONE DI PRECEDENTI PROGETTI SECONDO LA LOGICA DEL RIUSO

Grazie alle linee guida per il riuso del software per la P.A. del 09 maggio 2019, le Pubbliche Amministrazioni possono riusare il software sviluppato ad hoc per altre amministrazioni o comunque di pubblico dominio senza più ricorrere a convenzioni e facendo riferimento alla sola licenza aperta. Questo contribuisce in modo sostanziale a creare delle economie di scala che si riverberano sull'intero comparto digitale della Pubblica Amministrazione.

Secondo quanto previsto delle Linee Guida per il riuso del software per la PA del 09 maggio 2019, nel processo di valutazione delle caratteristiche strutturali delle piattaforme offerte dovrà essere effettuata una valutazione comparativa circa il riuso e l'utilizzo del software Open Source. Per tali ragioni, verranno considerate premianti le soluzioni che prevedono il riuso del software o l'utilizzo di software/piattaforme OpenSource secondo quanto previsto dalle sopracitate linee guida.

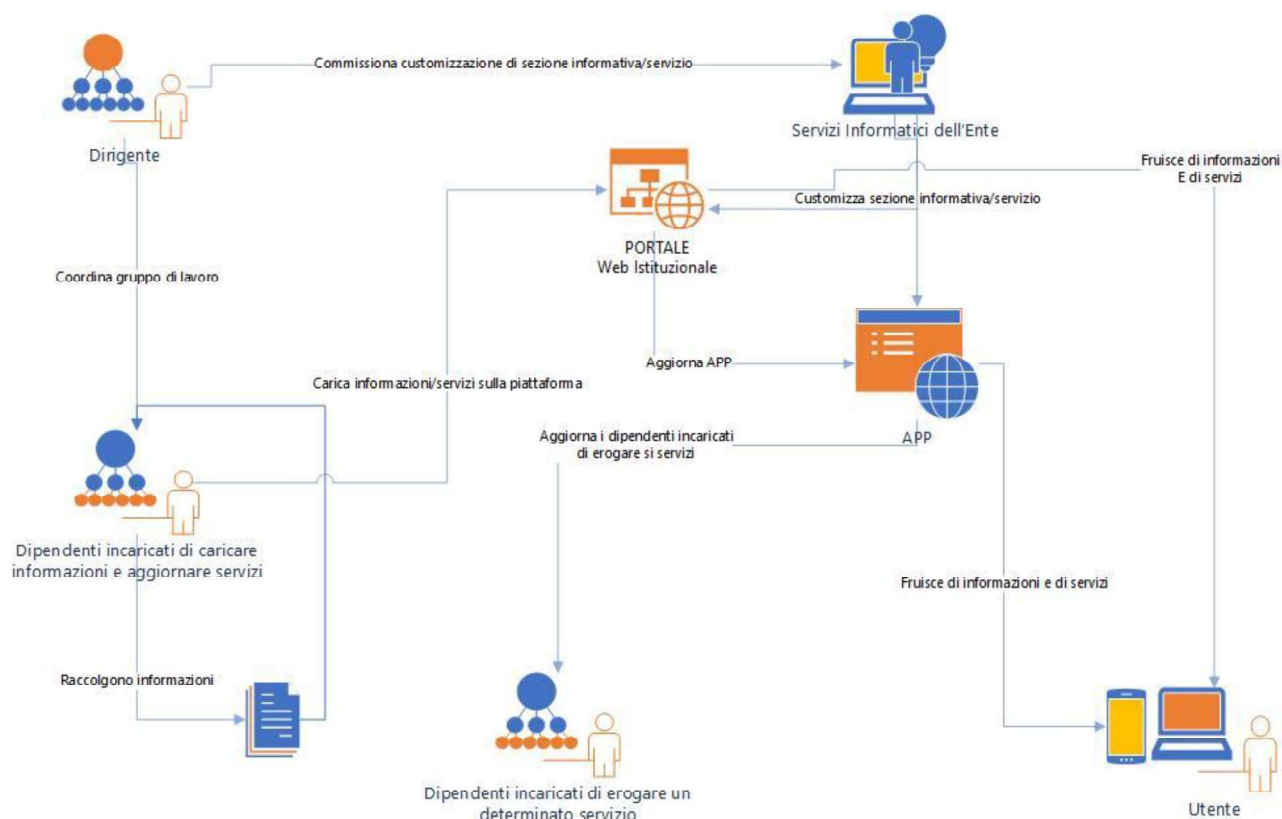
Inoltre è vincolo del presente appalto che le porzioni di software sviluppate appositamente per questo Ente vengano rilasciate formalmente al Comune con "licenza aperta" in modo da favorire in modo pervasivo l'utilizzo del riuso nell'ambito della P.A.

In tal senso dovranno essere strettamente applicate le regole di pubblicazione e di registrazione di cui ai paragrafi 3.2 e seguenti delle linee guida per il riuso del software per la PA del 09 maggio 2019.

L'indicazione dell'utilizzo di software a licenza aperta dovrà essere opportunamente riportata nella pagina "Credits" della piattaforma sviluppata.

GRADO DI SOSTENIBILITÀ AMMINISTRATIVA - FUNZIONIGRAMMA

Un aspetto fondamentale nella progettazione della presente piattaforma risiede nel fatto che la stessa è stata studiata in modo da rendere l'utente indipendente dal fornitore nella gestione dei servizi offerti. In questo modo si massimizza il "service level agreement" e la soddisfazione dell'utente.



Il Dirigente: Si occupa di richiedere al personale dell'ufficio servizi informatici dell'Ente di attivare una apposita area tematica, canale di comunicazione, etc o di customizzare un determinato servizio on line (prenotazione appuntamenti, Tour turistici, etc), secondo le necessità intervenute. Si occupa inoltre di incaricare uno o più dipendenti di caricare e mantenere le informazioni e di aggiornare i dati dei servizi online;

Il personale dell'ufficio servizi informatici dell'Ente si occupa di costruire e mantenere le necessarie aree tematiche, canali di comunicazioni, etc e di customizzare un determinato servizio on line sulla piattaforma;

I dipendenti incaricati di caricare dati e informazioni: si occupano di caricare e modificare in assoluta indipendenza le informazioni e i dati dei servizi online sulla piattaforma:

I dipendente incaricati di erogare i servizi: vengono informati, consultano e gestiscono la piattaforma in relazione ai servizi di cui sono stati incaricati per l'erogazione.

Alla luce del funzionigramma sopra illustrato -- che definisce l'ambito di attività, i ruoli ricoperti dai vari attori, i compiti e le funzioni di ciascuno di essi -- si ritiene che i servizi sviluppati dal presente studio siano completamente sostenibili amministrativamente dall'Ente.

CAPACITÀ DEL PROGETTO DI PROMUOVERE L'UTILIZZO DEL SERVIZIO DA PARTE DELL'UTENZA POTENZIALE - PIANO DELLE ATTIVITÀ DI PROMOZIONE DELL'UTILIZZO DA PARTE DELL'UTENZA

Al fine di massimizzare l'utilizzo della piattaforma verranno messe in campo una serie di iniziative tese alla promozione della piattaforma.

1. Conferenze pubbliche di presentazione della piattaforma con la stampa (se possibile) e attraverso i canali social dell'Ente e dell'Amministrazione;
2. Promozione attraverso i canali istituzionali dell'Ente (sito web istituzionale, canale instagram, etc)
3. Promozione dei servizi on line agli stakeholders attraverso gli appositi canali di informazione (es. ordine degli ingegneri, degli architetti, dei commercialisti, etc)
4. Predisposizione di un apposito opuscolo e di cartelli informativi per i turisti da posizionare nell'ufficio del turismo e nei principali siti di interesse turistico culturale.

GRADO DI INTEROPERABILITÀ DELLA SOLUZIONE TECNOLOGICA

La piattaforma verrà implementata per garantire una piena interoperabilità con il sito web istituzionale dell'Ente, in modo da creare un unico ambiente congruente di diffusione delle informazione di erogazione dei servizi. Nella sostanza, in automatico la pubblicazione delle informazione verrà effettuata contestualmente sulla APP e sul Portale istituzionale dell'Ente. La piattaforma di erogazione dei servizi online sarà unica e condivisa tra Portale istituzionale e App. Per eventuali ulteriori ambiti che richiedono una interoperabilità verrà attivata l'implementazione di sistemi di interoperabilità cooperativa con tecniche di Web Service REST e/o Soap in linea con quanto indicato con la determinazione AgID n. 219/2017.

La piattaforma sarà inoltre interoperabile con il "Sistema Pubblico di Identità Digitale" (SPID) ai sensi del c. 2 quater dell'art. 64 del D.lvo 82/2005.

INDICATORI DI VALUTAZIONE DEI CRITERI PREMIALI PER L'AZIONE 2.2.1

GRADO DI INTEGRAZIONE DELLA PROPOSTA PROGETTUALE CON ALTRA INIZIATIVA FINANZIATA O PRESENTATA NELL'AMBITO DEL PON GOVERNANCE e/o DEL PO FSE SICILIA

La Piattaforma oggetto del presente progetto costituirà il punto unico di accesso per le altre piattaforme che erogano servizi on line dell'Ente:

- Con la piattaforma denominata "Portale del Contribuente" il cui finanziamento è oggetto della medesima iniziativa giusto DDG 422/2019;
- Con la piattaforma denominata "Sportello Uffici Urbanistici e SUAP" il cui finanziamento è oggetto della medesima iniziativa giusto DDG 422/2019.

GRADO DI INTEGRAZIONE DELLA PROPOSTA PROGETTUALE CON ALTRA INIZIATIVA GIÀ FINANZIATA

La piattaforma rappresenterà inoltre il punto di accesso per le altre piattaforme che erogano servizi on line dell'Ente:

- Con la piattaforma per la "Presentazione pratiche on line" finanziata con fondi comunali.

SOLUZIONI TECNOLOGICHE A SERVIZIO DI PRESIDI DI LEGALITÀ PUBBLICA

I servizi online previsti dalla piattaforma permetteranno di monitorare l'azione delle P.A. sia in termini dell'efficacia dell'azione amministrativa sia nell'ambito del rispetto delle regole di legalità. Si pensi ad esempio alla possibilità di monitorare il rispetto delle precedenze nel colloquio utenza<=>istituzioni nell'erogazione degli appuntamenti online e nella prenotazione delle strutture comunali.

ILLUSTRAZIONE DEL DOCUMENTO PROGETTUALE

Al fine di consentire una più agevole lettura del progetto che fondamentalmente prevede due ambiti di sviluppo distinti, il documento è articolato in due sezioni descrittive distinte denominate **“App Istituzionale” (APP)** e **“Sito Web Istituzionale” (PORTALE)**. Tali sezioni sono precedute da una sezione denominata **“Caratteristiche generali del progetto”** che contiene tutte le considerazioni trasversali e comuni ai due ambiti sopra indicati.

CARATTERISTICHE GENERALI DEL PROGETTO

Riuso

Secondo quanto previsto delle Linee Guida per il riuso del software per la PA del 09 maggio 2019, nel processo di valutazione delle caratteristiche strutturali delle piattaforme offerta, verranno preferite le soluzioni basate su logiche di riuso e l'utilizzo del software Open Source. Per tali ragioni verranno considerate premianti le soluzioni che prevedono il riuso del software o l'utilizzo di software/piattaforme Open Source secondo quanto previsto dalle sopracitate linee guida.

Inoltre è vincolo del presente appalto che le porzioni di software sviluppate appositamente per questo Ente vengano rilasciate formalmente al Comune con "licenza aperta" in modo da favorire in modo pervasivo l'utilizzo del riuso nell'ambito della P.A.

In tal senso dovranno essere strettamente applicate le regole di pubblicazione e di registrazione di cui ai paragrafi 3.2 e seguenti delle linee guida per il riuso del software per la PA del 09 maggio 2019.

L'indicazione dell'utilizzo di software a licenza aperta dovrà essere opportunamente riportata nella pagina "Credits" della piattaforma sviluppata.

Interrelazione tra APP e il PORTALE web istituzionale e i Social

L'APP dovrà essere completamente integrata con il PORTALE web istituzionale. Nello specifico dovranno essere attivati meccanismi bidirezionali per cui gli stessi servizi on line erogati dall'APP e dal PORTALE siano sempre sincronizzati e che la pubblicazione di una data notizia sul PORTALE - effettuata secondo le politiche di presentazione stabilite nello stesso - venga automaticamente presentata sotto forma di "articolo" nell'APP nell'apposita area tematica/canale tematico selezionato. Le logiche e la modalità di presentazione dell'articolo sull'APP e sul PORTALE dovranno essere indipendenti. Ad esempio un'immagine introduttiva di un articolo sull'APP potrebbe non corrispondere all'immagine di presentazione della notizia sul PORTALE web istituzionale etc.

La sincronizzazione tra APP e PORTALE WEB ISTITUZIONALE dovrà essere garantita anche per tutti i servizi on line presenti in entrambi le piattaforme. Pertanto dovranno essere sempre sincronizzati ad esempio i servizi di prenotazione degli appuntamenti con gli uffici comunali, i servizi di segnalazione da parte di cittadini e imprese, i servizi di segnalazione prenotazione delle strutture comunali, i servizi di produzione e fruizione delle FAQ etc.

Nell'ambito della gestione/costruzione degli articoli dovrà essere possibile attivare delle funzionalità per cui l'articolo venga automaticamente pubblicato sui social utilizzati dall'Ente (Facebook, Twitter, Instagram).

Pannello di gestione per la pubblicazione dei contenuti

Il PORTALE Web istituzionale costituirà la piattaforma di backoffice unica attraverso la quale i dipendenti, opportunamente autenticati e profilati, potranno gestire contestualmente l'inserimento dei contenuti e la loro pubblicazione nell'APP e nel PORTALE Istituzionale, oltre che a configurare e gestire opportunamente i servizi on line previsti.

Come previsto dal documento "Strategia Nazionale per la Crescita Digitale" e al conseguente "Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2019-2021" saranno premiate le soluzioni SaaS relativamente alla gestione del backoffice di gestione.

Sistema di Autenticazione

La piattaforma metterà a disposizione una serie di servizi on line, più avanti descritti, per i quali è prevista sia l'autenticazione dell'utente che sta operando sia dei dipendenti che gestiranno gli stessi.

Sono previsti diversi sistemi di autenticazione:

Un primo sistema di autenticazione, obbligatoria ai sensi del c. 2 quater dell'art. 64 del D.lvo 82/2005, è quella basata su **SPID**.

Un secondo sistema di autenticazione, che verrà condiviso tra APP e Portale Web, è quello interno al CMS. Per tale tipo di autenticazione deve essere attivato un sistema di controllo a due livelli tramite OTP inviata al numero di cellulare o alla mail indicata. Il profilo utente dovrà contenere anche il riferimento al codice fiscale (verificato con i dati anagrafici) al fine di collegare l'utente alla popolazione residente.

Un ulteriore sistema di autenticazione dovrà gestire l'accesso dei dipendenti comunali e i privilegi ad essi assegnati sia in termini di profilazione degli ambiti di funzionalità su cui gli stessi potranno agire (eventi, Tour, Aree tematiche, Rifiuti, Prenotazioni, etc.) sia rispetto al livello di modifica consentito (redattore, editor, publisher, amministratore di servizi on line, amministratore della piattaforma etc). Quest'ultimo sistema di autenticazione dovrà essere integrato con LDAP aziendale (Active Directory) in modo da poter attivare, limitatamente ai dipendenti, politiche di SSO.

Articolo

Con il termine "Articolo" indicato nel seguito, si intende un'unità di contenuto composta da testo formattabile con attributi grafici e strutturali "html", contenuto ipertestuale e multimediale. Un articolo prevede almeno un titolo, un contenuto sintetico, un contenuto esteso, l'indicazione dell'autore, delle date di creazione, di ultima modifica, di pubblicazione, di scadenza e di archiviazione (l'articolo resta pubblicato ma viene automaticamente spostato in una sezione di archivio). Deve poter contenere più contenuti multimediali e files in allegato scelti tra un elenco di tipologie predefinite. Almeno una delle immagini associate deve poter essere utilizzata come immagine di anteprima. Deve essere categorizzabile secondo almeno tre distinti parametri contemporaneamente. La categorizzazione deve essere realizzata in modo omogeneo a quella effettuata sul sito web istituzionale anche se le modalità e gli ambiti di presentazione degli articoli nelle stesse categorie possono essere diverse tra "app" e sito web istituzionale.

Punti di "Accesso unico ai servizi digitali" on line dell'Ente

Il documento per la "Strategia Nazionale per la Crescita Digitale" e il conseguente "Piano Triennale per l'informatica nella PA" prevedono che sia a livello nazionale sia a livello locale vengano attivati i punti di "Accesso unico ai servizi digitali". Tale soluzione si rende indispensabile in quanto i sistemi informatici degli Enti erogano i propri servizi digitali on line attraverso piattaforme tecnologiche distinte, specializzate ciascuna nel proprio ambito e quasi sempre realizzate da fornitori diversi. Per tale ragione sia l'APP che il PORTALE WEB ISTITUZIONALE dovranno disporre di un punto di "Accesso Unico ai servizi digitali" on line dell'Ente.

La Piattaforma dovrà garantire -- attraverso il punto di "Accesso unico ai servizi digitali" -- l'utilizzo dei seguenti servizi on line:

- Con la piattaforma denominata "Portale del Contribuente" il cui finanziamento è oggetto della medesima iniziativa giusta DDG 422/2019
- Con la piattaforma denominata "Sportello Uffici Urbanistici e SUAP" il cui finanziamento è oggetto della medesima iniziativa giusta DDG 422/2019
- Con la piattaforma per la "Presentazione delle pratiche On line";

Sicurezza

La ditta aggiudicataria dovrà assicurare l'hardening dell'intera piattaforma per tutto il periodo contrattuale. Per cui dovrà curarsi per tutto il periodo contrattuale di applicare le patch di sicurezza nel S.O., nel CMS, nell'APP e nei vari add-on o nelle porzioni di software appositamente sviluppati. In merito è fondamentale che lo sviluppo delle eventuali necessarie porzioni software sia fatto utilizzando le tecniche che evitano attacchi informatici.

Dovrà essere presente un log delle attività, delle sessioni e di tutti gli accessi e delle operazioni effettuate nelle aree riservate

Accessibilità

La P.A. ai sensi della L. 4/2004 e delle direttive di cui alle "Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici" deve rendere i propri strumenti informatici accessibili e usabili. Per tale ragione la ditta aggiudicataria nella realizzazione della piattaforma dovrà attenersi strettamente a tali disposizioni, dovrà inoltre provvedere a predisporre l'apposita dichiarazione di accessibilità e pubblicarla sul sito web o nello store dell'applicazione mobile.

La veridicità di quanto contenuto nella citata dichiarazione dovrà essere attestata all'Ente con apposito atto di notorietà predisposto ai sensi dell'art. 47 del d.p.r. 445/2000.

Tutela della Privacy

La ditta aggiudicataria dovrà collaborare con l'Ente e il DPO al fine di rendere la piattaforma conforme con le vigenti norme per la tutela della privacy. A tal fine dovrà fornire tutta la documentazione richiesta oltre ad applicare le eventuali modifiche richieste dal DPO al fine di rendere conforme lo strumento con le norme.

La gestione degli utenti dovrà prevedere anche la parte dedicata alle funzionalità di gestione/richiesta di cancellazione dei dati ai fini della tutela della privacy.

Contenuti, Traduzioni e Caricamento iniziale

La ditta aggiudicataria avrà l'onere di produrre tutto il contenuto multimediale necessario per la realizzazione della piattaforma (APP e Sito web) e allo stesso modo dovrà provvedere ad effettuare la traduzione sia testuale che vocale dei contenuti ove previsto dal presente progetto la presenza degli stessi su più lingue.

Il caricamento iniziale dei contenuti, sarà a carico della ditta aggiudicataria e dovrà essere condotto sulla base dei documenti, dei dati e delle informazioni fornite dagli uffici comunali.

Proprietà dei sorgenti

Tutto il codice sorgente sviluppato per la realizzazione dell'APP e del PORTALE, non ricompresi nel materiale utilizzato con licenza Open Source o a riuso, restano di proprietà esclusiva dell'Ente e pertanto devono essere posti nella disponibilità dello stesso.

HARDWARE

È previsto l'acquisto di hardware per la gestione degli ambienti di sviluppo la parte di backoffice e gli ambienti di Test. Il costo dell'hardware -- le cui caratteristiche tecniche sono individuate nell'allegato A -- pari ad € 3.500,00 iva inclusa è inferiore al limite massimo del 20% del costo complessivo dell'intervento come previsto dalle linee guida emanate dalla Regione Siciliana.

Installazione

Il Comune si riserva di comunicare in fase di pre consegna il provider su cui installare la piattaforma.

Assistenza e Formazione specialistica

La ditta aggiudicataria dovrà predisporre l'erogazione di almeno 4 giornate di formazione on site riguardanti il funzionamento del CMS e inerenti il funzionamento del Portale e della App. Il ciclo di formazione dovrà riguardare anche gli aspetti sistemistici e architetturali del CMS prescelto.

Per un periodo pari a 12 mesi dalla data di collaudo, la ditta aggiudicataria dovrà garantire assistenza sistemistica, gestionale e di sviluppo per eventuali necessità o malfunzionamenti che l'Ente dovesse rilevare nell'utilizzo della Piattaforma.

La ditta aggiudicataria dovrà garantire l'assistenza e la manutenzione per eventuali malfunzionamenti del sistema sviluppato e per il collegamento tra APP e sito web per ulteriori 24 mesi oltre il precedente periodo di assistenza e sviluppo.

APP ISTITUZIONALE (APP)

Descrizione del sistema da realizzare

Il primo ambito di intervento del presente progetto è quello della realizzazione di una APP per dispositivi mobili in grado di erogare una serie di servizi online che favoriscano l'interazione digitale. L' App dovrà essere compatibile e ottimizzata per funzionare perfettamente sui dispositivi mobili più diffusi a prescindere da fattore di forma (es. smartphone, notes, tablet, etc) e sulle piattaforme Android e IOS. La ditta aggiudicataria dovrà occuparsi di tutte le attività connesse alla pubblicazione della APP negli store e delle relative necessità/adempimenti amministrativi, funzionali, tecnici e economici (acquisto certificati ssl) necessarie allo scopo.

Funzionalità

L'App dovrà garantire le seguenti funzionalità minime:

- Realizzazione del punto di "Accesso unico ai servizi digitali" on line dell'Ente
- Aree tematiche - Canali tematici;
- Eventi
- Servizi per la erogazione Tour Virtuali
- Mappe tematiche interattive
- Rifiuti Smart
- Servizio per la prenotazione online di appuntamenti con gli uffici comunali/elimina code;
- Servizio per la prenotazione online delle strutture comunali
- Servizio per l'invio e il monitoraggio di segnalazioni da parte di utenti e imprese
- Servizio per l'erogazione di risposte alle Frequently Asked Questions
- Servizio per la sottoscrizione di notifiche PUSH di Protezione civile
- Servizio per il reperimento di numeri utili, mail, sedi e orari

Categorizzazione degli articoli: Aree tematiche - Canali tematici - Articoli in evidenza

Una prima categorizzazione degli articoli dovrà essere fatta per "Aree tematiche".

La piattaforma nel suo complesso dovrà consentire la libera creazione delle aree tematiche che l'Ente riterrà opportuno rendere disponibili attraverso l'App. Nella aree tematiche dovranno trovare collocazione gli articoli che il Comune riterrà opportuno pubblicare.

Gli articoli, inoltre, dovranno essere catalogabili in "canali tematici" in modo tale che, per ciascuno di essi, a scelta del personale dell'Ente, sia possibile attivare una "Notifica PUSH" da inviare agli utilizzatori che avranno richiesto di essere notiziati in merito, sottoscrivendo appunto quel determinato "canale tematico". I "canali tematici" devono essere liberamente configurabili dall'Ente. Per ciascun "canale tematico" dovrà essere attivato un meccanismo di sottoscrizione/annullamento sottoscrizione del "canale tematico" utilizzabile in modo semplice direttamente da parte dell'utente.

Nell'ambito del primo rilascio dovranno essere previste le seguenti aree tematiche:

- Notizie
- Turismo
- Comunicazioni
- Servizi pubblici

e i seguenti "Canali tematici"

- Protezione civile
- Eventi culturali e sportivi
- Pubblica utilità

Per evidenziare articoli di particolare importanza a cui si desidera dare massima diffusione, dovrà inoltre essere possibile categorizzare gli articoli come “in evidenza”. L’App provvederà a visualizzare uno o più articoli taggati come “in evidenza” nella schermata iniziale sotto forma di slideshow/carousel.

Dovrà essere garantita l’interazione tra App e Sito Web Istituzionale in modo tale che pubblicata una data notizia sul sito web istituzionale dell’Ente, secondo le politiche di presentazione stabilite nello stesso, la stessa notizia dovrà essere presentata sotto forma di Articolo nell’App nell’apposita area tematica/canale tematico selezionato. Le logiche e la modalità di presentazione dell’articolo sull’App dovranno essere indipendenti da quelle impostate nel sito web. Ad esempio un’immagine introduttiva di un articolo sulla App potrebbe non corrispondere all’immagine di presentazione della notizia sul sito web istituzionale etc.

L’area tematica dedicata al turismo dovrà essere fruibile in lingua italiana, inglese e francese.

L’accesso alla funzionalità delle aree tematiche dovrà offrire una visualizzazione in raggruppamenti per categorie o una visione generale di tutti i contenuti. In questo caso i contenuti dovranno essere identificabili attraverso un artificio grafico o un colore.

Eventi

L’App dovrà disporre di calendario contenente l’indicazione degli eventi organizzati in Città. Gli eventi devono essere catalogabili in categorie liberamente personalizzabili (es. cultura, sport, spettacolo, etc) in modo tale che l’utente possa chiedere la visualizzazione di tutti gli eventi o degli eventi riferibili ad una data categoria. Nella visualizzazione di default che comprenderà gli eventi di tutte le categorie, gli stessi dovranno essere individuabili nel giorno del calendario attraverso un artificio grafico. Per ciascun evento dovrà essere possibile visualizzare l’articolo contenente il dettaglio dell’Evento.

Ove richiesto dall’utente il sistema dovrà provvedere ad inviare una memo push per l’evento selezionato.

Mappe tematiche interattive

Dovrà essere possibile creare e pubblicare liberamente mappe tematiche interattive. L’utente pubblicatore, a partire da una mappa vuota, dovrà poter inserire dei segnalibri personalizzati ed associare agli stessi dei popup con titolo e notizie sintetiche e il link all’articolo contenente la descrizione completa. In sede di prima installazione dovrà essere prodotta a cura della ditta aggiudicataria la mappa tematica delle sedi comunali con indicazione, nel popup, degli uffici comunali presenti nelle sedi e, nell’articolo di riferimento, l’orario di ricevimento degli stessi.

Sempre in sede di prima attivazione dovranno essere prodotte a cura della ditta aggiudicataria, le seguenti mappe tematiche:

- Mappa di protezione civile;
- Mappa degli edifici scolastici;
- Mappa con i principali luoghi turistici;
- Mappa con fermate dei bus interurbani;
- Mappa delle aree pubbliche wifi;
- Mappa delle farmacie.

Servizi per l'erogazione di Tour virtuali

L'App dovrà disporre di uno strumento in grado di realizzare dei tour turistici virtuali. Le indicazioni per l'utilizzo dei Tour Virtuali dovranno essere visualizzate nell'App in italiano, in inglese e in francese.

Nello specifico il sistema dovrà consentire al personale dell'Ente di:

- Creare e gestire diversi tour turistici virtuali;

Per ogni tour turistico

- Dovrà essere possibile creare e proporre all'utente una descrizione di massima del Tour in questione corredato di immagini e/o altri contenuti multimediali;
- Dotare l'App degli strumenti idonei per avviare il navigatore al fine di condurre il turista nel luogo di partenza del Tour;
- Consentire all'utente pubblicatore di stampare un codice QR per ciascuna delle stazioni del Tour da visitare;
- Consentire all'utente pubblicatore di caricare i contenuti testuali e multimediali (audio guida) delle singole stazioni del tour da visitare;
- Rendere fruibile per il turista sia il contenuto testuale che quello multimediale (sotto forma di audioguida) per ciascuna stazione visitata inquadrando il codice QR.
- Dare la possibilità al turista di saltare le stazioni che non desidera visitare.
- Fornire al turista informazioni aggiornate su orari di apertura dei monumenti

Sia nella stampa del codice QR che nell'audio della guida dovrà essere indicato il progressivo della stazione visitata rispetto al numero complessivo delle stazioni.

Dovrà inoltre essere possibile predisporre una Stampa da apporre in corrispondenza della attrazione turistica, attraverso il quale siano forniti chiarimenti sul download dell'APP e della disponibilità del sistema di Tour Virtuali.

Il sistema dei Tour Turistici Virtuali dovrà consentire il supporto di almeno 3 lingue (italiano, inglese e francese) sia per la parte testuale che per la parte vocale;

Rifiuti Smart

L'app dovrà consentire l'esposizione dei calendari di raccolta distinti per tipologia di utenza e zone di raccolta. Dovrà inoltre disporre di un sistema di "reminder" per l'utente per invitarlo a esporre un determinato tipo di rifiuto.

Dovrà inoltre essere possibile pubblicare notizie informative sulla raccolta, sui centri di raccolta e sulle modalità della differenziazione.

Il sistema dovrà reindirizzare l'utente al sito dell'azienda che effettua la raccolta dei rifiuti per consentire la prenotazione del ritiro dei rifiuti ingombranti.

Anche attraverso l'apposita funzionalità "Segnalazioni" previste dalla App, dovrà essere possibile inviare segnalazioni, georeferenziate e corredate di fotografie, di microdiscariche o disservizi rilevati dagli utenti.

Servizio per la prenotazione di appuntamenti con gli uffici comunali

L'app dovrà consentire di prendere appuntamenti con gli uffici comunali. Per far ciò gli uffici dovranno poter predisporre dei calendari perpetui indicanti gli slot orari che è possibile prenotare. Non vi deve essere alcuna limitazione in merito alla quantità delle risorse da rendere disponibili per la prenotazione. Ciascun ufficio potrà stabilire la durata dello slot, la quantità di appuntamenti

contemporanei per slot, la collocazione degli slot nei giorni della settimana. Dovrà essere possibile effettuare la cancellazione di alcuni specifici slot in occasione delle festività o di altre questioni contingenti (es. ferie del dipendente).

Il sistema di prenotazione dovrà consentire la prenotazione di un appuntamento con un dato ufficio o con uno specifico dipendente afferente a quell'ufficio. In questo caso i dipendenti dovranno essere visualizzati nell'ambito dell'ufficio di pertinenza (es. Ufficio Sanatorie: Dipendente1, Dipendente2, Dipendente n).

L'utente che intende prenotare un appuntamento invierà una richiesta con una descrizione dell'oggetto dell'appuntamento e i recapiti (telefono, cellulare ed email) ove sarà possibile contattarlo.

In risposta alla prenotazione, l'utente otterrà una ricevuta della prenotazione effettuata da presentare allo sportello. Contestualmente, il sistema invierà delle email di notifica della prenotazione sia all'utente che ha prenotato che ad uno o più indirizzi dei dipendenti interessati dall'appuntamento preso.

Il sistema di prenotazione degli appuntamenti deve essere unico tra App e Sito Web istituzionale in modo da poter offrire un unico ambito di prenotazione.

Il dipendente dovrà disporre di un apposito componente web, nell'ambito del sito internet istituzionale ove poter visualizzare e gestire i propri appuntamenti (es. annullare degli slot di prenotazione, prendere degli appuntamenti per gli utenti, etc).

Dovrà essere possibile stabilire con anticipo dei range di date o di slot orari in cui non sarà possibile effettuare prenotazioni (es. ferie o malattia del dipendente, festività, etc),

Servizio per la prenotazione online di strutture comunali

Il sistema di prenotazione delle strutture comunali consente di riservare le strutture comunali che l'Ente intende dare in uso all'utenza. Il sistema dovrà avere in linea di massima le stesse funzionalità e caratteristiche previste per la prenotazione degli appuntamenti con gli uffici comunali. L'utente che effettua una prenotazione dovrà indicare l'eventuale soggetto (associazione, società, ditta, etc) che intende utilizzare la struttura e i fini per i quali la stessa verrà utilizzata. Poiché per usufruire delle strutture comunali potrebbe essere necessario pagare dei canoni, la prenotazione dovrà essere confermata da parte degli uffici prima di diventare definitiva.

Il dipendente dovrà disporre di un apposito componente web, nell'ambito del sito internet istituzionale, ove poter visualizzare e gestire le richieste di prenotazione delle strutture comunali (es. annullare degli slot di prenotazione, dare conferma della prenotazione, etc).

Servizio per l'invio e il monitoraggio di segnalazioni all'Ente da parte di utenti e imprese

Il sistema dovrà consentire agli utenti di inviare agli uffici delle segnalazioni corredate di descrizione, georeferenziazione e immagini, relative a determinate ambiti di interesse (abusi, rifiuti, disservizi, problematiche sul territorio, verde pubblico, igiene, impianto viario, etc). La segnalazione deve poter essere monitorata da parte dell'utente che l'ha inoltrata attraverso un idoneo sistema di monitoraggio fruibile dalla stessa APP, che segnala lo stato della pratica. Per tale ragione la stessa transiterà attraverso diversi stadi: Segnalazione inviata, assegnata, in lavorazione, chiusa. Per ciascuno di tali stadi dovrà essere indicata la data di transito e il dipendente a cui è stata assegnata. Sul sito web istituzionale, che implementerà il sistema di back office, dovrà essere attivato un sistema di assegnazione gerarchico in modo tale che il responsabile del servizio e l'impiegato a cui è assegnata una segnalazione possano operare e monitorare simultaneamente lo stato di avanzamento di una segnalazione.

Servizio online per la realizzazione di sezioni automatiche di Frequently Asked Question (FAQ)

Al fine di evitare all'utenza (cittadini e imprese) di doversi recare presso il comune per attingere ad informazioni e chiarimenti, è prevista la possibilità di creare sezioni di FAQ. Potranno essere attivate distinte sezioni di FAQ sulla base dell'argomento di interesse (Tributi, Urbanistica, Demografico, Suap, Servizi Sociali, Pubblica Istruzione, etc). Tale sezioni potranno trovare collocazione nella specifica area tematica di riferimento e/o in un'apposita sezione dedicata a raggruppare tutte le sezioni di FAQ. L'utente potrà prendere visione delle FAQ presenti e, se non soddisfatto, potrà inoltrare un proprio quesito che verrà notificato in automatico al funzionario di riferimento. Quest'ultimo sulla base dell'interesse generalizzato del quesito, attraverso il backoffice implementato nell'ambito del Portale Web Istituzionale, provvederà a rendere il quesito una FAQ, corredandola di apposita risposta o, viceversa, a rispondere in privato all'utente.

Comunicazioni PUSH di Protezione Civile

L'App dovrà disporre, in modo analogo, alla notifica di comunicazione per i canali tematici, di un sistema di avvertimento in logica PUSH relativamente a comunicazioni di Protezione Civile per il quale l'utente abbia richiesto di essere notiziato, attivando l'apposita adesione.

Servizio per il reperimento di numeri utili, mail, sedi e orari

Le notizie più ricercate nei siti web istituzionali fanno riferimento ai numeri di telefono e alle mail/PEC degli uffici/dipendenti e alla dislocazione e agli orari di ricevimento degli uffici comunali dell'Ente.

Per tale ragione dovrà essere prevista una sezione dell'App, che attinge allo stesso archivio del sito web istituzionale, attraverso cui è possibile cercare in modo estremamente "smart" (es. ricerca a completamento automatico, ricerche full text, etc) le informazioni di cui sopra. Dovrà pertanto essere possibile effettuare ricerche per dipendente, per ufficio, settore, etc. ricevendo in risposta i numeri di telefono, le mail, la sede dell'ufficio e gli orari di ricevimento.

Relativamente alle sedi comunali la sezione dovrà rimandare alla sezione mappe interattive.

Il sistema verrà alimentato direttamente dai dipendenti tramite il backoffice implementato nel Portale web istituzionale.

Servizio per la consultazione dei libri disponibili in biblioteca

L'APP dovrà disporre di un apposita sezione per consultare il patrimonio librario disponibile in biblioteca. In particolare dovrà essere possibile fare ricerche anche combinate per Autore e Titolo.

Gli archivi da importare saranno messi a disposizione dall'Ente.

SITO WEB ISTITUZIONALE (PORTALE)

Descrizione del sistema da realizzare

Il secondo ambito di intervento del presente progetto (oltre alla realizzazione della APP) riguarda la costruzione del nuovo sito web istituzionale dell'Ente appositamente studiato per l'attivazione e l'erogazione di servizi digitali ai cittadini e alle imprese nel contesto dei requisiti di legge previsti dalle normative che riguardano il design dei servizi digitali della P.A.

Il sito supporterà le piattaforme abilitanti previste dalla "Strategia nazionale per la crescita digitale" e il conseguente "piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione 2019-2021" emanato da AgID. Nello specifico dovrà supportare l'autenticazione tramite SPID e fungerà da centro di accesso unico per le piattaforme che prevedono il supporto di PAGOPA.

Il sito dovrà essere realizzato utilizzando una piattaforma di "Content Management System" di tipo "Open source" in linea con le recenti linee guida Agid del 13/05/2019. L'esperienza ampiamente maturata dai siti della P.A. (www.governo.it, Comune di Modena, Comune di Venezia, Comune di Messina, Comune di Viareggio etc) mostra come tali piattaforme siano particolarmente adatte allo sviluppo dei siti istituzionali di enti pubblici.

Il sito sarà costruito in modo da essere conforme con le "linee guida per il design dei servizi web della PA" emanati da Agid, ma contestualmente dovrà possedere un layout grafico, responsive, particolarmente accattivante e mirato ad attrarre l'attenzione dei turisti sulle molteplici mete di interesse presenti nel territorio.

Altro aspetto fondamentale è quello che riguarda l'accessibilità del sito che sarà realizzato in linea con i requisiti della legge 4/2004 (Legge Stanca) e con il D.lgs 82/2005 (C.A.D.).

Architettura generale

Il Portale dovrà essere dinamico, modulare e scalabile. Dovrà essere implementato e sviluppato sulla base di piattaforme di CMS (Content Management System) FOSS note, stabili e robuste. In ordine di preferenza sono utilizzabili i seguenti CMS nei loro ultimi rilasci stabili:

- Joomla;
- Drupal;
- Wordpress;

Sia il DBMS che il SO utilizzato per ospitare il Portale dovranno essere di tipo FOSS e scelti in versioni di tipo "stable release" e "Long term support" così da garantire la continuità dei necessari aggiornamenti.

L'utilizzo di codice di terze parti è consentito a condizione che goda di licenza open e non cifrata.

La logica di sviluppo e implementazione del CMS dovrà consentire la realizzazione di politiche che separino lo strato di presentazione da quella di applicazione e di gestione dei dati. Lo sviluppo del portale dovrà essere condotto in modo tale che le personalizzazioni apportate siano gestibili in override rispetto al codice core del CMS prescelto, in modo tale da poter applicare, senza modificare la funzionalità e la presentazione del Portale, le patch di aggiornamento che via via saranno rilasciate dalle organizzazioni che gestiscono la piattaforma CMS.

Il portale dovrà garantire i più alti standard di accessibilità, oltre a garantire l'intera conformità con le norme disposte con il GDPR in materia di privacy e cookies.

Il sito dovrà essere responsive, semplice e di facile navigazione, e dovrà garantire gli standard di accessibilità previsti dalla Legge da qualsiasi dispositivo e piattaforma, e la piena funzionalità tramite i più comuni browser.

Nello sviluppo dell'interfaccia grafica, l'aggiudicatario dovrà aver sempre presente che l'utilizzo preponderante del Portale avverrà soprattutto da dispositivi mobili.

Sotto il profilo dell'usabilità del sito, lo sviluppo deve privilegiare la sobrietà della grafica, l'immediatezza di individuazione delle singole parti, l'uniformità di stile sia tra le pagine del sito e dell'App, la chiarezza del linguaggio e la semplicità di consultazione.

Articolo

L'oggetto di base che comporrà i contenuti del CMS viene nel seguito del documento indicato con il termine "articolo". Come "Articolo" si intende un'unità di contenuto composta da testo formattabile con attributi grafici e strutturali "html", contenuto ipertestuale e multimediale. Un articolo prevede almeno un titolo, un contenuto e una presentazione sintetica, un contenuto e una presentazione estesa, l'indicazione dell'autore, delle date di creazione, di ultima modifica, di pubblicazione, di scadenza di pubblicazione e di archiviazione (l'articolo resta pubblicato ma viene automaticamente spostato in una sezione di archivio). Deve poter contenere più contenuti multimediali e aver associati non meno di due immagini e files in allegato scelti tra un elenco di tipologie predefinite. Almeno una delle immagini associate deve poter essere utilizzata come immagine di anteprima. Deve essere categorizzabile contemporaneamente secondo almeno tre distinti parametri. La categorizzazione deve essere realizzata in modo omogeneo a quella effettuata sull'App anche se le modalità e gli ambiti di presentazione degli articoli nelle stesse categorie possono essere diverse tra "app" e sito web istituzionale.

Web service – API – IO

Il CMS utilizzato dovrà essere corredato da appositi add-on in grado di assicurare sistemi di interoperabilità con web service REST e/o SOAP in linea con quanto previsto dalle "Regole e i principi del Sistema Pubblico di Connettività". Inoltre lo stesso, al fine di poter sviluppare apposite API, dovrà disporre di proprie librerie documentate e liberamente utilizzabili.

Il sistema dovrà inoltre essere corredato di apposite primitive che, modellando il colloquio da e verso l'app "IO" (<https://io.italia.it/>), possano essere utilizzate via via che verranno sviluppati i servizi nel Portale per garantire la comunicazione tra lo stesso e la APP "IO". Nella prima fase si richiede di implementare i servizi di notifica degli eventi e degli avvisi da "Portale" verso "IO".

Specifiche tecniche generali

Il Portale dovrà essere di tipo responsive, dinamico, modulare e scalabile.

L'aggiudicatario dovrà fornire e installare l'intero codice sorgente in forma libera e accessibile (non criptato), l'utilizzo di codice di terze parti è consentito a condizione che goda di licenza open e non criptato. Nella realizzazione del sistema vanno osservate le politiche di "riuso" di cui all'apposito paragrafo sopra riportato.

Il Portale dovrà essere in grado di poter disporre di tutti gli artifici grafici e operativi previsti dalle "Linee guida di design per i servizi digitali della PA" e nello specifico dei "Kit di sviluppo e di design".

Il portale dovrà garantire i più alti standard di accessibilità al pari dei siti della P.A. (seguendo le linee guida AGID e gli standard html e w3c), oltre a garantire l'intera conformità con le norme disposte con il GDPR in materia di privacy e cookies.

Sotto il profilo dell'usabilità del sito, lo sviluppo deve privilegiare la sobrietà della grafica, l'immediatezza di individuazione delle singole parti, l'uniformità di stile delle pagine, la chiarezza del linguaggio e la semplicità di consultazione.

Il sito dovrà essere realizzato con template grafico responsive, semplice e di facile navigazione, garantendo gli standard di accessibilità da qualsiasi dispositivo e piattaforma, piena funzionalità ed utilizzo tramite i più comuni browser.

La base del template grafico dovrà essere quello stabilito dalle "Linee guida di design per i servizi digitali della PA" e dal design dei siti web della P.A.. Entro tali margini dovrà essere proposta una soluzione grafica che da un lato sia accattivante per il turista, ma che al contempo si intuitiva e funzionale per il cittadino e l'impresa.

Il portale dovrà garantire una predisposizione SEO (Search Engine Optimization) base: il sito dovrà prevedere l'ottimizzazione dei contenuti al fine di renderli ben visibili e altamente reperibili dai più usati motori di ricerca, dovranno essere rispettati i parametri tecnici che consentano una corretta indicizzazione dei contenuti interni del sito da parte dei principali motori di ricerca internet.

Organizzazione dei contenuti (Categorizzazione)

Il Portale dovrà consentire di categorizzare gli articoli in gruppi di contenuto omogeneo. Dovrà essere possibile categorizzare gli articoli in almeno tre modalità contemporanee, permettendo così per il medesimo articolo comportamenti grafici e operativi diversi. Almeno per una delle modalità di categorizzazione dovrà essere possibile una gestione gerarchica delle stesse, in modo da poter costituire delle sezioni che raggruppano più categorie. Gli articoli e/o le sezioni/categorie di articoli dovranno essere richiamabili dagli artifici grafici, dalle voci di menù etc presenti nel sito. Ad esempio un articolo/categoria/sezione dovrà poter essere richiamata contemporaneamente da una "tiles" della homepage, ma anche da un'altra sezione specifica del Portale e dovrà dar luogo, ad esempio, in virtù del terzo tipo di categorizzazione ad una notifica di tipo push sulla APP collegata al Portale. La presentazione dei contenuti dovrà essere diversificata sulla base delle esigenze di usabilità con layout di tipo : lista, lista con immagine di presentazione, blog, etc

Una possibile categorizzazione degli articoli potrebbe essere quella già prevista dalla "APP di interazione con il Cittadino" che vede una categorizzazione in Aree tematiche - Canali tematici - Articoli in evidenza.

Una maggiore possibilità di categorizzazione sarà considerato premiante ai fini della valutazione dell'offerta presentata.

Contenuti minimi da implementare in sede di primo rilascio

Con il termine contenuti si fa riferimento al materiale testuale, multimediale e "informatico applicativo" che dovrà trovare collocazione nel Portale istituzionale dell'Ente.

Sono previsti i seguenti contenuti minimi:

- Contenuti relativi agli organi del Comune;
- Contenuti relativi all'organizzazione e ai procedimenti del Comune;
- Contenuti relativi alle aree tematiche;

- Servizi on line erogati;
- Contenuti obbligatori per legge;
- Contenuti relativi all'ambito della comunicazione con il cittadino e l'impresa;
- Contenuti informativi Culturali e Turistici.

Tutti i contenuti sopra indicati dovranno essere presentati all'utenza in modo da massimizzare l'interazione tra cittadino/turista/impresa ⇔ Pubblica Amministrazione. Verrà considerato premiante, ai fini della valutazione dell'offerta, la proposta di eventuali ulteriori aree di interattività e di innovazione.

Contenuti relativi agli organi del Comune

La sezione dovrà contenere le informazioni relative agli organi amministrativi del Comune:

- Sindaco
- Giunta => Assessori
- Consiglio => Presidenza del Consiglio => Consiglieri Comunali
- Commissioni

Al fine di favorire l'interazione tra cittadino/impresa ⇔ Pubblica Amministrazione sia nella sezione del Consiglio Comunale sia nella sezione delle Commissioni Consiliari dovrà essere previsto un apposito link che rimanda al sistema di pubblicazione dinamico degli atti ai sensi della L.R. 22/2008;

Contenuti relativi all'organizzazione e ai procedimenti del Comune

La sezione dovrà contenere le seguenti informazioni minime relative a:

- Statuto e regolamenti;
- Organigramma grafico e di tipo sensitive;
- Modulistica;
- Sedi e Orari di ricevimento;
- Elenco Email;
- Rubriche telefoniche;
- Società partecipate;
- Bilanci

Relativamente alla sezione Statuto e regolamenti dovrà essere possibile effettuare la ricerca testuale rispetto al titolo del regolamento. Saranno considerati premianti la possibilità di effettuare ricerche combinate anche sull'ufficio proponente e sull'anno di approvazione. Ciascun documento dovrà riportare gli estremi dell'atto di approvazione.

L'organigramma dovrà contenere la rappresentazione grafica gerarchica dell'organizzazione degli uffici comunali. Il livello di gerarchia dovrà estendersi almeno su 3 livelli. L'organigramma dovrà essere realizzato in modo tale da essere modificato con estrema facilità dal personale dei sistemi informatici. Ad esempio può essere pensata una soluzione basata su un file xml contenente l'indicazione dei nodi e l'organizzazione gerarchica.

Al fine di rendere massima l'interazione tra utente ⇔ Pubblica amministrazione è necessario che cliccando su un nodo dell'organigramma il sistema presenti la pagina web relativa all'ufficio selezionato fornendo le notizie significative dello stesso: Responsabili, recapiti telefonici, recapiti mail, sede dell'ufficio, orari di ricevimento, procedimenti.

Tali dati devono essere gestiti in modo centralizzato così che gli stessi, anche se rappresentati in pagine di presentazione diverse, avranno un contenuto omogeneo. Inoltre basterà modificare una volta il dato per aggiornare tutte le pagine che lo riportano.

Il dato relativo alla sede dell'ufficio dovrà essere collegato alla Mappa interattiva grafica che riporta la dislocazione delle sedi comunali e gli uffici afferenti.

Sarà considerato premiante un collegamento tra l'indicazione dei procedimenti in questa sezione e la descrizione dettagliata degli stessi (modelli da presentare, regolamenti di riferimento, etc) che dovrà essere contenuta nell'apposita sezione "Aree tematiche".

La gestione della "modulistica" dovrà essere realizzata attraverso un repository che permetta di catalogare i documenti per aree di interesse e tipo di procedimento. Dovrà essere possibile effettuare la ricerca testuale rispetto al titolo del modello. Sarà considerata premiante la possibilità di effettuare ricerche combinate anche sull'ufficio proponente.

La sezione "sedi e orari di ricevimento" dovrà essere realizzata con una mappa interattiva che riporta le informazioni delle sedi comunali e, attraverso l'uso di popup, permette di verificare gli uffici pertinenti una data sede. Attraverso appositi link dovrà essere possibile passare ai dettagli testuali che per ogni ufficio riportano gli orari di ricevimento, i recapiti telefonici e mail.

Dovrà essere possibile visualizzare la sede di un ufficio partendo anche dalla informazione testuale con campo di ricerca per ufficio e passare da lì alla visualizzazione sulla mappa.

Dovranno essere realizzate le rubriche dei telefoni e delle mail degli impiegati e degli uffici. Il dato dovrà essere gestito in modo centralizzato in modo tale che facendo un'unica modifica nel back office il dato venga aggiornato in tutte le pagine ove lo stesso è riportato. Sia per la rubrica telefonica sia per le mail dovrà essere attivato un campo di ricerca "smart" che permetta di giungere all'informazione ricercata inserendo il nome dell'ufficio o della persona cercata.

Per le sezioni "Bilanci e Società partecipate" la ditta aggiudicataria dovrà provvedere a costruire tali sezioni al fine di poter contenere i dati obbligatori di legge il cui caricamento, in fase di primo di rilascio, deve essere compreso nella fornitura.

Contenuti relativi alle aree tematiche

Un'altra sezione del sito è quella dedicata alle aree tematiche la cui articolazione verrà decisa dal responsabile dell'esecuzione in fase di accordi pre realizzazione. Un'articolazione per aree tematiche, ad esempio potrebbe essere così realizzata: Anagrafe e servizi demografici, Urbanistica ed Edilizia privata, Istruzione, Lavoro, Polizia Locale, Ecologia e rifiuti, Servizi sociali, Tributi, SUAP, Viabilità e Opere pubbliche, etc

Le aree tematiche dovranno essere fruibili con una visualizzazione in modo tale che, per ciascuna area, possano confluire le informazioni descrittive generali, quelle dei procedimenti gestiti, modulistica ed inoltre i singoli articoli quali news, avvisi etc. che andranno a popolare contemporaneamente la home page e le singole aree tematiche.

Servizi OnLine

Servizio per la prenotazione di appuntamenti con gli uffici comunali

Il sito dovrà consentire di prendere appuntamenti con gli uffici comunali. Per far ciò gli uffici dovranno poter predisporre dei calendari perpetui indicanti gli slot orari che è possibile prenotare. Non vi deve essere alcuna limitazione in merito alla quantità delle risorse da rendere disponibili per la prenotazione. Ciascun ufficio potrà stabilire la durata dello slot, la quantità di appuntamenti contemporanei per slot, la collocazione degli slot nei giorni della settimana. Dovrà essere possibile effettuare la cancellazione di alcuni specifici slot in occasione delle festività o di altre questioni contingenti (es. ferie del dipendente).

Il sistema di prenotazione dovrà consentire la prenotazione di un appuntamento con un dato ufficio o con uno specifico dipendente afferente a quell'ufficio. In questo caso i dipendenti dovranno essere visualizzati nell'ambito dell'ufficio di pertinenza (es. Ufficio Sanatoria: Dipendente1, Dipendente2, Dipendente n).

L'utente che intende prenotare un appuntamento con un ufficio comunale dovrà prima autenticarsi. Per prenotare un appuntamento il sistema attingerà ai dati anagrafici dell'utente che si è autenticato; lo stesso completerà la richiesta con una descrizione dell'oggetto dell'appuntamento e i recapiti (telefono, cellulare ed email) ove sarà possibile contattarlo.

In risposta alla prenotazione l'utente otterrà una ricevuta della prenotazione effettuata da presentare allo sportello. Contestualmente il sistema invierà delle email di notifica della prenotazione sia all'utente che ha prenotato sia ad uno o più indirizzi dei dipendenti interessati dall'appuntamento preso.

Il sistema di prenotazione degli appuntamenti deve essere unico tra App e Sito Web istituzionale in modo da poter offrire un unico ambito di prenotazione.

Il dipendente dovrà disporre di un apposito componente web, nell'ambito del sito internet istituzionale ove poter visualizzare e gestire i propri appuntamenti (es. annullare degli slot di prenotazione, prendere degli appuntamenti per gli utenti, etc).

Dovrà essere possibile stabilire con anticipo dei range di date o di slot orari in cui non sarà possibile effettuare prenotazioni (es. ferie o malattia del dipendente, festività, etc),

Servizio per la prenotazione online di strutture comunali

Il sistema di prenotazione delle strutture comunali consente di riservare le strutture comunali che l'Ente intende dare in uso all'utenza. Il sistema dovrà avere in linea di massima le stesse funzionalità e caratteristiche previste per la prenotazione degli appuntamenti con gli uffici comunali. L'utente che effettua una prenotazione dovrà indicare l'eventuale soggetto (associazione, società, ditta, etc) che intende utilizzare la struttura e i fini per i quali la stessa verrà utilizzata. Poiché per usufruire delle strutture comunali potrebbe essere necessario pagare dei canoni, la prenotazione dovrà essere confermata da parte degli uffici prima di diventare definitiva.

Per prenotare una struttura un utente dovrà prima autenticarsi per mezzo del sistema sopra descritto.

Il dipendente dovrà disporre di un apposito componente web, nell'ambito del sito internet istituzionale ove poter visualizzare e gestire le richieste di prenotazione delle strutture comunali (es. annullare degli slot di prenotazione, dare conferma della prenotazione, etc).

Servizio per l'invio e il monitoraggio di segnalazioni all'Ente da parte di utenti e imprese

Il sistema dovrà consentire agli utenti, previa autenticazione, di inviare agli uffici delle segnalazioni corredate di descrizione, georeferenziazione e immagini, relative a determinate ambiti di interesse (abusi, rifiuti, disservizi, problematiche sul territorio, verde pubblico, igiene, impianto viario etc). La segnalazione deve poter essere monitorata da parte dell'utente che l'ha inoltrata attraverso un idoneo sistema di monitoraggio fruibile dallo stesso Sito, che segnala lo stato della pratica. Per tale ragione la stessa transiterà attraverso diversi stadi: Segnalazione inviata, assegnata, in lavorazione, chiusa. Per ciascuno di tali stadi dovrà essere indicata la data di transito e il dipendente a cui è stata assegnata. Sul sito web istituzionale, che implementerà il sistema di back office, dovrà essere attivato un sistema di assegnazione gerarchico in modo tale che il responsabile del servizio e l'impiegato a cui è assegnata una segnalazione possano operare e monitorare simultaneamente lo stato di avanzamento di una segnalazione.

Servizio online per la realizzazione di sezioni automatiche di Frequently Asked Question (FAQ)

Al fine di evitare all'utenza (cittadini e imprese) di doversi recare presso il comune per attingere ad informazioni e chiarimenti è prevista la possibilità di creare sezioni di FAQ. Potranno essere attivate distinte sezioni di FAQ sulla base dell'argomento di interesse (Tributi, Urbanistica, Demografico, Suap, Servizi Sociali, Pubblica Istruzione, etc). Tale sezioni potranno trovare collocazione nella specifica area tematica di riferimento e/o in un'apposita sezione dedicata a raggruppare tutte le sezioni di FAQ. L'utente potrà prendere visione delle FAQ presenti e, se non soddisfatto, potrà inoltrare un proprio quesito che verrà notificato in automatico al funzionario di riferimento. Quest'ultimo, sulla base dell'interesse generalizzato del quesito, attraverso il backoffice implementato nell'ambito del Portale Web Istituzionale, provvederà a rendere il quesito una FAQ, corredandola di apposita risposta o, viceversa, a rispondere in privato all'utente.

Servizio per la consultazione dei libri disponibili in biblioteca

L'APP dovrà disporre di un'apposita sezione per consultare il patrimonio librario disponibile in biblioteca. In particolare dovrà essere possibile fare ricerche anche combinate per Autore e Titolo.

Gli archivi da importare saranno messi a disposizione dall'Ente.

Mappe tematiche interattive

Dovrà essere possibile creare e pubblicare liberamente mappe tematiche interattive. L'utente pubblicatore, a partire da una mappa vuota, dovrà poter inserire dei segnalibri personalizzati ed associare agli stessi dei popup con titolo e notizie sintetiche e il link all'articolo contenente la descrizione completa. In sede di prima installazione dovrà essere prodotta a cura della ditta aggiudicataria la mappa tematica delle sedi comunali, con indicazione, nel popup, degli uffici comunali presenti nelle sedi e, nell'articolo di riferimento, l'indicazione dei responsabili, i recapiti telefonici e mail e l'orario di ricevimento degli stessi.

Con caratteristiche simili, sempre in sede di prima attivazione, dovranno essere prodotte a cura della ditta aggiudicataria, le seguenti mappe tematiche:

- Mappa di protezione civile;
- Mappa degli edifici scolastici;
- Mappa con i principali luoghi turistici;
- Mappa con fermate dei bus interurbani;
- Mappa delle aree pubbliche wifi;
- Mappa delle farmacie.

Sottoscrizione/annullamento iscrizione dai canali tematici

L'APP prevista dal presente appalto prevede la possibilità di ricevere notizie PUSH per i canali tematici sottoscritti. Dal PORTALE dovrà essere possibile per gli utenti, ed in autonomia (mediante un apposito meccanismo di verifica e conferma legato al dispositivo mobile), sottoscrivere o annullare l'iscrizione a tali canali.

Contenuti obbligatori per legge

La ditta aggiudicataria, ad esclusione della sezione Amministrazione Trasparente, L.R. 22/2008 e Albo Pretorio on line, dovrà provvedere a creare tutte le sezioni atte ad ospitare i contenuti obbligatori per legge (concorsi, bandi di gara, Informativa sulla privacy, accettazione dei cookies, Note legali etc). Relativamente alle sezioni sopra indicate dovranno essere semplicemente creati i link ai siti web già attivi.

Contenuti relativi all'ambito della comunicazione con il cittadino e l'impresa

Una sezione particolarmente utilizzata è quella attraverso la quale vengono pubblicate News, Avvisi verso la popolazione e le imprese. Deve essere attivato un sistema per cui quelle più recenti vengano mantenute in home page e quelle più datate in una apposita sezione di archivio. Gli articoli che riportano tali contenuti dovranno essere visibili in modo sintetico nella home page e se richiamati in modo esteso. Gli stessi articoli potranno essere presenti su più sezioni contemporaneamente (ad esempio nella home page, in una sezione delle aree tematiche e in una sezione blog richiamata da un artificio grafico della home page). Gli articoli comunque, scaduto il periodo di pubblicazione, dovranno confluire in un archivio che deve essere consultabile in qualsiasi momento.

Contenuti informativi Culturali e Turistici

Una o più sezioni del sito dovranno essere dedicate ai contenuti informativi, culturali e Turistici. Tali sezioni dovranno avere una grafica particolarmente accattivante. Per tale motivo il sistema dovrà disporre degli idonei artifici grafici quali slideshow, Carousel, Gallerie di immagini, filmati che contribuiranno alla qualità della presentazione dei contenuti. La configurazione sia degli artifici grafici sia dei contenuti testuali dovrà essere realizzabile dai dipendenti dell'ufficio servizi informatici senza ulteriore intervento della ditta aggiudicataria. La qualità del progetto grafico e di layout di tali sezioni sarà premiante al fine dell'attribuzione del punteggio tecnico. Il reperimento del materiale multimediale e il caricamento dello stesso nella sezione è a completo carico della ditta aggiudicataria.

Le pagine turistiche dovranno essere disponibili in Italiano, Inglese e Francese.

HOME PAGE

Il progetto del layout grafico e strutturale della home page è demandato alla ditta aggiudicataria. La qualità di tale progetto contribuirà all'assegnazione del punteggio tecnico dell'offerta.

La ditta aggiudicataria dovrà apportare le eventuali modifiche richieste e concordate con il direttore dell'esecuzione in fase di pre-realizzazione.

Il layout di base del sito web dovrà essere conforme a quanto previsto dalle linee guide adottate da AgID in merito. Nell'ambito del layout di base dovrà essere realizzato una presentazione che sia contemporaneamente funzionale per gli utenti che ricercano informazioni e servizi on line e accattivante per il turista che desidera visitare la città.

Alcune aree dovranno essere necessariamente presenti:

- Notizia/e con massimo grado di evidenza;
- Un'area grafica che farà riferimento a contenuti a lunga permanenza;
- Un'area grafica che farà riferimento a contenuti di breve permanenza e frequente dinamicità;
- Un'area destinata ad avvisi e news;
- Un'area destinata a scorciatoie verso sezioni specifiche;
- Un'area Footer che riporta i dati tipici e ulteriori eventuali altre scorciatoie;
- Almeno un menù che nella versione mobile dovrà essere di tipo hamburger.

Resto inteso che l'offerta potrà prevedere ulteriori aree previste dal progetto grafico proposto.

Nella realizzazione delle aree sopra indicate, come di ulteriori aree, l'offerta potrà prevedere gli artifici grafici che ritenesse più opportuni sempre nel rispetto delle linee guida di design di AgID e dei requisiti di accessibilità richiesti dalla legge.

ACCESSI

Una sezione del sito, dovrà essere dedicata all'autenticazione/registrazione degli utenti e all'accesso al backoffice da parte dei dipendenti. La gestione degli utenti dovrà prevedere anche la parte dedicata alle funzionalità di gestione/richiesta di cancellazione dei dati ai fini della tutela della privacy.

Una particolare sezione dedicata agli accessi dovrà condurre ad una sezione dedicata ai dipendenti per la visualizzazione degli applicativi aziendali: visualizzazione timbrature e cartellini, extranet, etc.

RICERCA

Nella Home page dovrà essere presente un campo di ricerca che possa visualizzare tutti gli articoli che rispondono ai termini di ricerca.

SEO

Il portale dovrà garantire una predisposizione SEO (Search Engine Optimization) base: il sito dovrà prevedere l'ottimizzazione dei contenuti al fine di renderli ben visibili e altamente reperibili dai più usati motori di ricerca, dovranno essere rispettati i parametri tecnici che consentano una corretta indicizzazione dei contenuti interni del sito da parte dei principali motori di ricerca internet.

Dovrà essere garantita interazione/condivisione dei contenuti con i più popolari social network e la ricondivisione dei contenuti e delle notizie da parte dei cittadini.

Augusta, 22/06/2020

Il Progettista
Dott. Ing. Fabio Puglisi

Allegato A

Scheda delle forniture

La presente scheda riporta le quantità e le caratteristiche tecniche dei prodotti richiesti nell'ambito dell'appalto:

n. 1 Storage tipo Qnap TS-877XU-RP-1200-4G o similare aventi le seguenti caratteristiche minime:

CPU	Processore quad-core AMD Ryzen™ 3 1200 3,1 GHz, Turbo Core 3,4 GHz
Architettura CPU	64-bit x86
Motore di crittografia	(AES-NI)
Memoria di sistema	DDR4 UDIMM da 4 GB
Memoria massima	64 GB
Slot di memoria	4 DDR4 DIMM lunga
Memoria Flash	5GB (doppia protezione sistema operativo di avvio)
Vano unità	8 da 3,5"
Compatibilità unità - sostituibili a caldo	Dischi rigidi SATA da 3,5"
	Dischi rigidi SATA da 2,5"
	Dischi allo stato solido SATA da 2,5"
Supporto accelerazione cache SSD	SI
Porta Gigabit Ethernet (RJ45)	2

Porta Ethernet 10 Gigabit	2 porte 10GbE SFP+ SmartNIC
Slot PCIe	4
	Slot 1: Gen3 x4
	Slot 2: Gen3 x8 o Gen3 x4*
	Slot 3: Gen3 x4
	Slot 4: Gen3 x8 o Gen3 x4**
Porta USB 3.0	4
Porte USB 3.1 Gen 2 (10Gbps)	1 USB 3.1 Gen2 Tipo C 5V/3A 10Gbps
	1 USB 3.1 Gen2 Tipo A 5V/1A 10Gbps
Fattore di forma	Montaggio su rack 2U
Unità di alimentazione ridondata	300W (x2), 100-240V

n. 4 HDD (nas specified) 4000 Gb, Serial Ata III, 3.5", 64 Mb di primaria marca con garanzia minima 5 anni

n. 2 SSD 1TB di primaria marca con garanzia minima 5 anni.

n. 2 Slitte per l'installazione a rack dello storage di cui punto precedente;

n. 1 SFP+ 10GbE twinaxial direct attach cable, 1.5M per il collegamento dello storage di cui al punto precedente