



COMUNE DI DORGALI

**CAPITOLATO TECNICO
AVVISO PUBBLICO MISURA" 1.4.1 ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI – COMUNI
(APRILE 2022) " - M1C1 PNRR INVESTIMENTO 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE"
FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA – NextGenerationEU**

CUP F81F22004600006– CIG A030512604 .



Sommario

1	ASPETTI GENERALI DEL PROGETTO	3
1.1	Oggetto dell'appalto.....	3
1.2	Normativa di riferimento.....	3
2	DESCRIZIONE DEI REQUISITI DEL SERVIZIO.....	5
2.1	Requisiti funzionali minimi	5
2.2	Requisiti tecnici minimi	5
3	GARANZIA	7
4	TEMPI DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	7
5	MIGRAZIONE.....	7
6	COLLAUDO.....	7
7	MANUTENZIONE.....	8
8	DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO.....	8
9	SPECIFICHE PER LA REDAZIONE DELL'OFFERTA.....	9
10	PAGAMENTI	10
11	OSSERVANZA DI LEGGI E REGOLAMENTI.....	10
12	CAUSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	10
13	NORME DI RINVIO	10
14	CONTESTAZIONI, IRREGOLARITA' E INADEMPIENZE CONTRATTUALI	10
15	CONTROVERSIE E DISPOSIZIONI FINALI	11

1 ASPETTI GENERALI DEL PROGETTO

1.1 Oggetto dell'appalto

Oggetto del presente capitolato è il rifacimento del sito internet del Comune di Dorgali (NU) (nel seguito indicato anche come STAZIONE APPALTANTE) utilizzando le linee guida e le raccomandazioni AGID, il trasferimento di tutte le informazioni attualmente in uso sul sito del Comune mediante Servizio in Cloud e in modalità SaaS.

L'appalto riguarda la fornitura di servizi correlati alla Misura 1.4.1 Esperienza al Cittadino nei servizi pubblici.

In particolare i Servizi previsti sono di due tipologie:

- Realizzazione del sito Istituzionale (Cittadino Informato)*****
- Digitalizzazione di 4 servizi che il Comune eroga

SERVIZI	STATO
Richiedere accesso agli atti	Da Attivare
Richiedere Iscrizione al Trasporto Scolastico	Da Attivare
Richiedere Permesso Per Parcheggio Invalidi	Da Attivare
Richiedere Iscrizione Asilo nido	Da Attivare
SITO INTERNET (PACCHETTO CITTADINO INFORMATO)*	Da Attivare

1.2 Normativa di riferimento

Per la realizzazione del progetto oggetto del presente appalto, il Fornitore Aggiudicatario deve rispettare le indicazioni e linee guida stabilite in :

- Avviso Pubblico Misura 1.4.1 "ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI" COMUNI – (APRILE 20229 e relativi allegati, chiarimenti e approfondimenti.
- Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione

Sicurezza

I siti e servizi devono utilizzare la versione del protocollo TLS 1.2 o superiori per garantire sicurezza nello scambio di dati:

- [Raccomandazioni AGID in merito allo standard Transport Layer Security \(TLS\)](#)

Privacy e gestione dei dati

I siti e i servizi devono richiedere e tracciare soltanto le informazioni strettamente necessarie degli utenti e presentare le relative informative privacy e cookie:

- [Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021 del Garante per la protezione dei dati personali](#)
- [Normativa GDPR \(Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016\)](#)
- [Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA - 4.2. Affidabilità, trasparenza e sicurezza](#)
- [Codice dell'Amministrazione Digitale \(CAD\) - Capo V: DATI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI \(IDENTITÀ DIGITALI, ISTANZE E SERVIZI ON-LINE\)](#)

Trasparenza

I siti devono presentare, in un'unica sezione, tutte le informazioni sulle attività dell'amministrazione:

- [Amministrazione trasparente \(Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33\)](#)

Progettazione dei siti

I siti e servizi, inclusi i contenuti e i documenti, devono raggiungere il livello AA delle WCAG 2.1 e presentare una dichiarazione di accessibilità:

- [Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici - 2.2. Web](#)
- [Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA - 2.3. Documenti non web](#)
- [Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA - 4. Dichiarazione di accessibilità e pubblicazione obiettivi di accessibilità](#)
- [Linee guida AGID per la dichiarazione di accessibilità](#)
- [Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA - 4.3. Semplicità di consultazione ed esperienza d'uso](#)
- [Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA - 4.4. Monitoraggio dei servizi](#)

I siti e servizi devono prevedere un'esperienza d'uso comune alle diverse procedure on line, garantire l'accesso ai servizi digitali della PA con i sistemi di autenticazione previsti e consentire agli utenti di effettuare i pagamenti online mediante gli strumenti di pagamento previsti dal CAD:

- [Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA - 4.6. Integrazione delle piattaforme abilitanti](#)
- [Codice dell'Amministrazione Digitale \(CAD\) - Art. 5 Effettuazione di pagamenti con modalità informatiche](#)
- [Codice dell'Amministrazione Digitale \(CAD\) - Art. 64 Sistema pubblico per la gestione delle identità digitali e modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni](#)

Implementazione dei siti

I contenuti di siti e servizi devono essere associati a una licenza aperta:

- [Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA - 4.7. Licenze](#)

Le pubbliche amministrazioni titolari di soluzioni e programmi informatici realizzati su specifiche indicazioni del committente pubblico, hanno l'obbligo di rendere disponibile il relativo codice sorgente, completo della documentazione e rilasciato in repertorio pubblico sotto licenza aperta, in uso gratuito ad altre pubbliche amministrazioni o ai soggetti giuridici che intendano adattarli alle proprie esigenze:

- [Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni - 3.5.2 Licenze per il software aperto](#)



- [Codice dell'Amministrazione Digitale - Art. 69 Riutilizzo delle soluzioni e standard aperti](#)
- [Linee guida AGID per l'acquisizione e il riutilizzo software PA](#)
- [Art. 52 d.lgs. 82/2005 del CAD](#)
- [Art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013](#)
- [D.lgs. n. 36/2006](#)

In base al principio del once-only, il sito e i servizi non dovrebbero chiedere agli utenti informazioni già fornite, ma riutilizzare internamente le informazioni già comunicate dall'utente attraverso l'integrazione con le piattaforme previste:

- [Linee guida per accesso telematico ai servizi della Pubblica Amministrazione - 5.2. Obiettivi di semplificazione e principio di "once-only" e "mobile-first"](#)
- [Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA - 4.6. Integrazione delle piattaforme abilitanti](#)
- [Codice dell'Amministrazione Digitale \(CAD\) - Art. 64 Sistema pubblico per la gestione delle identità digitali e modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni](#)
- [Codice dell'Amministrazione Digitale \(CAD\) - Art. 73 Sistema pubblico di connettività \(SPC\)](#)
- [Piano Triennale per l'informatica nella PA - Capitolo 5, Interoperabilità](#)

E' necessario far riferimento sempre all'ultima versione delle linee guida.

2 DESCRIZIONE DEI REQUISITI DEL SERVIZIO

2.1 Requisiti funzionali minimi

Il sito Istituzionale dovrà prevedere:

- Area Pubblica;
- Area con accesso Profilato per il Soggetto Appaltante necessaria alla gestione del sito istituzionale;
- Area riservata al cittadino;
- Invio Feedback e valutazione sito e servizi;
- Ricerca globale e contestuale nel sito;
- Segnalazione Disservizi in cui sia possibile selezionare tipologia di segnalazione e indicare coordinate geografiche dell'oggetto della segnalazione con possibilità di aggiunta descrizione ed allegati;
- Prenotazione appuntamento in cui il cittadino possa scegliere sede di riferimento con orari e giorni disponibili presso lo sportello
- Integrazione con piattaforme abilitanti come SPID, CIE, CNS, eIDAS, PagoPA, Anpr, appIO

2.2 Requisiti tecnici minimi

I Contenuti del sito dovranno essere gestibili dal personale dell' Ente tramite sistema CMS (Content Management System) che garantisca le funzionalità minime indicate nella griglia di seguito

Il Fornitore dovrà garantire assistenza e documentazione tecnica necessaria per il superamento positivo nelle fasi di asseverazione e richiesta di erogazione del finanziamento.

N°	REQUISITO	FUNZIONALITA' BACK OFFICE	TIPOLOGIA
1	Flusso Redazionale	Deve offrire la possibilità di definire delle gerarchie relative al modello redazionale con il supporto di multipli livelli di autorizzazione per la pubblicazione on-line delle informazioni, evitando schemi di flusso redazionale rigidi.	OBBLIGATORIO
2	Gestione contenuti Multimediali	Deve essere presente un repository di contenuti in cui scaricare immagini o altri tipi di file in qualsiasi parte del sito. I Riferimenti (hyperlink) a documenti nel repository devono potere essere inseriti senza percorsi(path) assoluti. Deve essere possibile effettuare una ricerca dei documenti tramite parole chiave .Il Sistema CMS dovrà offrire l'eventuale conversione in formato idoneo alla pubblicazione dei documenti predisposti con i principali programmi di scrittura calcolo e offrire la possibilità di caricamento di file video o audio.	OBBLIGATORIO
3	Scheduling Contenuti	Consentire la gestione automatizzata della visualizzazione del contenuto caricato in base a date e orari.	OBBLIGATORIO
4	Amministrazione	Consentire la personalizzazione delle pagine , immagini contenuti e collegamenti , stili e layout. Offrire l'anteprima dei contenuti prima della pubblicazione sia per il sito che per il mobile. Il sistema deve evitare personalizzazioni in contrasto con il modello Agid. L'interfaccia deve essere compatibile con i principali Browser (Firefox, Chrome, Safari)considerando i futuri aggiornamenti degli stessi.	OBBLIGATORIO
5	Mappa Sito	Creare in automatico l'albero con tutti i contenuti del sito ed inserirlo in apposita sezione consultabile	OBBLIGATORIO
6	Interoperabilità	Deve essere realizzata un'interfaccia tramite API che consenta la pubblicazioni di contenuti sul sito e sull'APP	OBBLIGATORIO
7	GDPR	Deve garantire la conformità alla normativa vigente in tema di protezione dei dati personali	OBBLIGATORIO
8	Reportistica	Deve essere possibile avere report su visitatori sito web(parole chiave, pagine più consultate) con possibilità di esportare su Web Analytics Italia	OBBLIGATORIO
9	Backup-Disaster Recovery	Servizio controllo accesso per Amministratori, controllo Log, Backup Dati e contenuti. Disaster recovery con RPO e RTO entro ventiquattro ore	OBBLIGATORIO
10	Lingue Contenuti	Consentire la gestione della traduzione multilingue dei contenuti via web (lingua inglese)	OPZIONALE

3 GARANZIA

Si richiede una Garanzia di 12 mesi a copertura di difetti software. Eventuali danni derivati da tali difetti saranno a carico della Ditta Aggiudicataria.

4 TEMPI DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

La ditta Aggiudicataria deve provvedere alla realizzazione e al perfezionamento entro e non oltre il 300 giorno dalla data di contrattualizzazione e comunque non oltre **24/09/2024** così come indicato nella Piattaforma padigitale2026.gov.it.

Si precisa che l'importo del finanziamento concedibile ai Soggetti Attuatori è individuato, ai sensi dell'art. 53 par. 1. lett. c) del Reg. UE 1060/2021, in un importo forfettario (lump sum) che sarà erogato in un'unica soluzione a seguito del perfezionamento delle attività oggetto del finanziamento previa verifica degli organi di controllo ministeriali, giunto DECRETO n. 23-2/ 2022 –PNRR

Pertanto l'importo di aggiudicazione sarà erogato in un'unica soluzione successivamente al perfezionamento delle attività oggetto del finanziamento da parte dell'aggiudicatario e a seguito del trasferimento dell'intero importo previa validazione ministeriale.

5 MIGRAZIONE

La Ditta Aggiudicataria dovrà fornire un piano di migrazione che intende adottare, assicurando che non ci siano perdite di informazioni, dati e documenti inclusi documenti storici. L'Aggiudicatario dovrà occuparsi delle attività di migrazione dei contenuti dal vecchio sito verso il nuovo sito come descritto nel paragrafo 2.8 "Guida alla migrazione dei contenuti" del documento "Design dei siti web dei Comuni Italiani" al seguente link <https://docs.italia.it/media/pdf/design-comuni-docs/versione-corrente/design-comuni-docs.pdf>

6 COLLAUDO

Il collaudo consentirà la verifica del sistema consegnato dalla Ditta Aggiudicataria. Il Fornitore al momento del collaudo dovrà consegnare documentazione scritta che dimostri il superamento dei requisiti richiesti dalla misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici" - Comuni (Aprile 2022) PNRR, e dalle specifiche del presente Capitolato. Il verbale di collaudo verrà firmato dal Responsabile RTD dell'Ente e dal Fornitore.

7 MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione del sito Istituzionale e dei servizi digitali nell'arco della durata della garanzia consente il corretto funzionamento del sistema durante la costante evoluzione tecnologica, normativa e linee Guida Agid. La formazione dovrà essere continua e offrire gratuitamente percorsi in presenza presso il fornitore o tramite webinar.

La manutenzione può essere correttiva o adeguativa. La manutenzione correttiva ha come obiettivo la diagnosi e risoluzione dei problemi di funzionamento riscontrati durante l'utilizzo dei programmi o procedure, mentre la manutenzione adeguativa riguarda la risoluzione delle problematiche relative all'evoluzione dell'ambiente tecnologico o modifiche di norme o disposizioni di legge o delle linee guida Agid.

Il servizio di attivazione della manutenzione correttiva o adeguativa può essere richiesto:

- Da richiesta di intervento effettuata all'Help Desk della Ditta Aggiudicataria che dovrà essere registrata e risolta nel rispetto dei Livelli di servizio;
- Da variazioni normative o evoluzioni linee guida Agid. In tal caso la Ditta Aggiudicatrice dovrà tempestivamente comunicare con la Stazione Appaltante la presenza degli aggiornamenti prima di procedere alla loro installazione;

Successivamente alla fase di collaudo della piattaforma e per tutta la durata dell'appalto, con cadenza regolare verrà effettuata l'analisi delle risposte fornite dagli utenti relativamente alla valutazione della chiarezza delle pagine, dell'esperienza d'uso dei servizi e per le valutazioni con media uguale o inferiore a 3 sarà effettuata un'analisi congiunta per intraprendere soluzioni migliorative alle problematiche emerse.

Nell'Offerta Tecnica la Ditta Aggiudicataria deve indicare come intenda gestire le attività di manutenzione correttiva ed adeguativa e come intenda monitorare i Livelli di servizio.

8 DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO

I Servizi in oggetto del presente Capitolato dovranno essere erogati nel pieno rispetto dei livelli di seguito descritti.

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

Ai fini del presente contratto definiremo come "livello di disponibilità della piattaforma" (o Percentuale di Tempo di Attività Mensile) erogata in modalità SaaS.

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

Le anomalie sono suddivise per tipologia in base alla gravità del disservizio:

- **Anomalia Bloccante:** indisponibilità del sito Istituzionale;
- **Anomalia Grave:** le funzionalità base e i servizi online al cittadino sono indisponibili;
- **Anomalia Media:** le funzionalità base e i servizi online al cittadino sono parzialmente funzionanti;

Tabella SLA erogazione servizi

DESCRIZIONE	VALORE RICHIESTO	PENALE
Disponibilità servizio su base mensile	99,50%	1‰ dell'importo contrattuale ogni 0,1% di sfioramento del valore richiesto
Anomalia Bloccante	risoluzione entro 48 ore	1‰ dell'importo contrattuale ogni ora di sfioramento del valore richiesto
Anomalia Grave	risoluzione entro 72 ore	0,6‰ dell'importo contrattuale ogni ora di sfioramento del valore richiesto
Anomalia Media	risoluzione entro 96 ore	0,4‰ dell'importo contrattuale ogni ora di sfioramento del valore richiesto
ROAD MAP PNRR	100%	Valore del Finanziamento PNRR (in caso di mancato rispetto dei tempi previsti nella Road Map)

9 SPECIFICHE PER LA REDAZIONE DELL'OFFERTA

La ditta concorrente deve presentare entro la data indicata nella procedura SardegnaCAT la documentazione richiesta.

10 PAGAMENTI

La ditta Aggiudicataria accetta di essere remunerata a seguito del perfezionamento delle attività oggetto del finanziamento previa verifica degli organi di controllo ministeriali, giusto DECRETO n. 23-2/ 2022 – PNRR;

Acquisito il trasferimento delle somme come da DECRETO n. 23-2/ 2022 –PNRR l'importo di aggiudicazione sarà erogato in un'unica soluzione entro 30 gg.

Non è ammessa la revisione dei prezzi ai sensi dell'art. 33 della legge 28.02.1986 n. 41.

11 OSSERVANZA DI LEGGI E REGOLAMENTI

L'assuntore è soggetto alla osservanza di tutte le norme vigenti in materia nei riguardi del personale o soci alle dipendenze della Ditta aggiudicataria, di tutte le disposizioni e norme di legge e del C.C.N.L., nonché delle disposizioni in materia di assicurazioni sociali, assistenziali e di tutte le norme contenute nel contratto nazionale del lavoro.

Saranno a capo dell'assuntore le spese di contratto, bollo, registrazioni copie, di quietanza, diritti fissi di segreteria e di scritturazione.

12 CAUSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'Amministrazione può chiedere la risoluzione del contratto nei seguenti casi:

- in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo, avvalendosi della facoltà prevista dall'articolo 1671 del c.c., tenendo indenne l'aggiudicatario dalle spese sostenute, dalle forniture eseguite e dai mancati guadagni;
- per motivi di pubblico interesse;
- in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e delle condizioni contrattuali;
- in caso di cessione dell'azienda, di cessazione dell'attività o in caso di concordato preventivo o fallimento;
- in caso di cessione del contratto o subappalto non autorizzati dall'Amministrazione;
- in caso di ritardo nell'esecuzione, oltre il termine massimo stabilito nel contratto.

13 NORME DI RINVIO

Per quanto non previsto dal presente capitolato, si fa rinvio alle leggi e disposizioni normative vigenti in materia.

14 CONTESTAZIONI, IRREGOLARITA' E INADEMPIENZE CONTRATTUALI

Il Fornitore è responsabile dell'esatto adempimento delle obbligazioni nascenti dal contratto e della perfetta esecuzione di tutto quanto in esso previsto.

Nel caso in cui il Fornitore non proceda alla esatta realizzazione di quanto previsto nella Misura oggetto del presente capitolato speciale nei termini previsti da certificare con un Verbale di collaudo finale e per tali motivi gli organi di controllo Ministeriali preposti non procedano al trasferimento del finanziamento **nulla sarà dovuto da parte dell'Ente** che invero potrà rivalersi nei confronti della ditta inadempiente per il danno subito.

Per quanto non previsto e regolamentato, si applicheranno le disposizioni di cui agli articoli 1453 e seguenti del Codice Civile.

15 CONTROVERSIE E DISPOSIZIONI FINALI

Le controversie che dovessero sorgere circa l'interpretazione e/o l'esecuzione delle clausole previste dal presente capitolato, che non abbiano trovato soluzione attraverso una bonaria composizione tra le parti, sono esclusivamente devolute alla competenza del Foro di Nuoro.

Dorgali, 23/11/2023