

Servizio di restyling, realizzazione, manutenzione e hosting del sito internet di Parcam

Allegato 1

CARATTERISTICHE TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO CAPITOLATO TECNICO

1. OGGETTO

Oggetto del presente Capitolato è l'attività di restyling, realizzazione, manutenzione e hosting del sito internet di Parcam Srl: **www.parcam.it**.

Parcam Srl intende operare un cambio di paradigma dell'attuale sito, passando a un portale molto più funzionale ed efficace dal punto di vista sia della comunicazione e della user experience sia commerciale, che diventi soprattutto punto di riferimento per gli stakeholder e per i propri utenti. Il nuovo sito di Parcam Srl dovrà attrarre e acquisire potenziali clienti/utenti e indurre le persone a visitarlo di frequente.

2. PRINCIPI GENERALI PER LA PROGETTAZIONE DEL NUOVO SITO WEB

I principi generali che l'Affidatario dovrà seguire nelle attività di progettazione del sito internet descritte nel presente Capitolato sono:

- design accattivante e intuitivo;
- semplificazione ed efficacia dell'architettura dei contenuti: il sito dovrà essere improntato all'immediatezza e alla facilità d'uso: dovrà essere organizzato in maniera chiara, dando risalto alle aree di maggiore interesse, ai servizi strategici; tutte le pagine del portale dovranno essere facilmente e rapidamente raggiungibili con pochi click;
- attenzione dovrà essere riservata alla creatività, alla comunicazione, all'usabilità e all'accessibilità, al fine di veicolare e rafforzare l'identità aziendale e dei servizi offerti, guidare gli utenti nella fruizione immediata delle informazioni di interesse, accrescere la percezione dei valori del servizio, favorire la comunicazione destinata ai diversi target.

3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Il nuovo sito internet www.parcam.it dovrà essere progettato e costruito dall'Affidatario nel rispetto dei requisiti tecnici e di accessibilità definiti nei seguenti atti normativi e di indirizzo:

- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 s.m.i., recante "Codice dell'Amministrazione Digitale";
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 s.m.i., recante "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici";
- D.P.R. 1 marzo 2005, n.75, recante "Regolamento di attuazione della Legge 9 gennaio 2004, n. 4, per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici";
- Decreto del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie 8 luglio 2005 recante "Requisiti tecnici e diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici";
- Direttiva 27 luglio 2005 della Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie recante "Qualità dei servizi online e misurazione della soddisfazione degli utenti";

Sede: Milano - Via Meravigli 7

Capitale Sociale Euro 10.000.000,00= i.v.

Codice fiscale - Partita Iva e numero iscrizione al Registro Imprese Milano 05822580964

Rea di Milano n. 1851073

Socio Unico: Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi

PARCAM S.R.L.

- Provvedimento generale 27 novembre 2008 (e ss.mm.ii.) dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali, recante "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema";
- D.Lgs. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- Provvedimento 15 maggio 2014, n° 243 dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali, recante "Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati";
- Circolare n.1/2016 dell'Agenzia per l'Italia Digitale, recante "Aggiornamento della Circolare AgID n. 61/2013 del 29 marzo 2013 in tema di accessibilità dei siti web e servizi informatici. Obblighi delle pubbliche amministrazioni";
- Provvedimento 10 giugno 2021, n° 231 dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali, recante "Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento".

Il sito dovrà inoltre rispettare ogni altro requisito imposto dalla normativa vigente o sopravvenuta in materia.

4. DESCRIZIONE DEI CONTENUTI CHE DOVRANNO ESSERE PRESENTI SUL SITO

L'Affidatario dovrà curare l'organizzazione dei contenuti del nuovo sito web, che indicativamente saranno riferiti alle seguenti categorie principali:

- Parte istituzionale: chi siamo, sedi e contatti e social, amministrazione trasparente, lavora con noi
- Cosa facciamo, all'interno della quale inserire le aree di business: comunicazione ed eventi, gestione immobiliare, servizi innovativi alle imprese, servizi accentrati.

Si veda, a titolo esemplificativo, l'Allegato 2 - Bozza alberatura contenuti sito Parcam.

5. SEO ON PAGE

I contenuti presenti sul sito dovranno essere ottimizzati al fine di renderli ben visibili e altamente reperibili dai motori di ricerca (Search Engine Optimization); tale attività di ottimizzazione dovrà riguardare i seguenti elementi principali:

- struttura del sito e degli URL (URL optimization), garantendo l'accessibilità delle informazioni da parte di motori di ricerca;
- sitemap;
- ottimizzazione del codice in ottica SEO.

Dovrà in ogni caso essere garantita a Parcam Srl la possibilità di provvedere alla deindicizzazione di specifici documenti caricati sul sito o singole pagine del sito medesimo, rendendole dunque irrintracciabili dai motori di ricerca.

6. CARATTERISTICHE TECNICO-FUNZIONALI

Le principali caratteristiche tecniche funzionali che si richiedono per il nuovo sito internet sono le seguenti:

- in ogni pagina inserimento degli strumenti di condivisione (share) sui principali social media;
- social media connections: sul sito dovranno essere presenti i link verso i profili social media di Parcam;

- impostazione dell'attività di web analytics: setup di tool analitici. L'Aggiudicatario dovrà inoltre fornire periodicamente report di analisi sulle statistiche di accesso al portale e sulle modalità di utilizzo/navigazione dello stesso;
- compliance alle Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento, adottate dall'Autorità garante per la protezione dei dati personali con provvedimento n. 231 del 10 giugno 2021, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 163 del 9 luglio 2021; in particolare, il sistema dovrà rilevare e prevedere una chiara e netta distinzione tra tipologie di cookie, bloccando i cookie non classificabili con (o paragonabili a) quelli "tecnici", sino ad espresso consenso dell'utente (compresi eventuali sistemi di tracciamento di piattaforme social integrate nel sito); il banner, ove fosse necessaria la sua presenza, dovrà prevedere la possibilità di accettare o di rifiutare "in blocco" tutti i cookie diversi da (o non paragonabili a) quelli "tecnici", consentendo in alternativa all'utente di scegliere a quali tipologie di cookie acconsentire, senza l'impiego di flag preassegnati o ricorso al "legittimo interesse" per i cookie non necessari; le attività di web analytics (di cui al punto che precede) dovranno essere condotte a mezzo di sistemi paragonabili ai cookie "tecnici";
- compliance alla normativa di riferimento in materia di Accessibilità richiamate all'art. 3. e ai principi della Direttiva (UE) 2019/882. In base alla normativa vigente tutti i servizi telematici della Pubblica amministrazione, degli enti pubblici, dei soggetti privati e di altri soggetti che offrono servizi al pubblico devono essere pienamente accessibili e conformi alle WCAG (ultima versione disponibile). Nello specifico il nuovo sito di Parcam dovrà rispettare le seguenti linee guida:
 - a. compatibilità con screen-reader
 - b. compatibilità con navigazione da tastiera compatibilità con screen-reader
 - c. compatibilità con l'interfaccia utente e il design
 - d. protezione da possibili rischi di episodi di epilessia
 - e. facile comprensione per persone con disabilità cognitive.
- ottimizzazione: il portale dovrà essere sviluppato in ottica mobile-first; quindi, dovrà essere garantita la responsabilità di tutte le pagine. Il contenuto del sito dovrà essere accessibile e leggibile tramite i più importanti browser in circolazione sia che lavorino su PC e Notebook (es. Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, ecc.) sia da tablet e smartphone (ovvero Android e Apple iOS), senza variazioni apprezzabili tra un prodotto e l'altro. È da escludere l'utilizzo di Adobe Flash, Silverlight o Java, e la tecnologia NPAPI. A livello di manutenzione correttiva e adeguativa dovrà essere sempre garantita l'usabilità e la piena funzionalità per le ultime due versioni rilasciate per ciascuno dei suddetti browser.

7. GRAFICA

L'Affidatario dovrà sviluppare, in continuità con il brand book di Camera di Commercio, il nuovo logo e la visual identity del Committente, e declinarla sul layout grafico del sito web con le seguenti declinazioni: home page e pagina interna del nuovo sito. Dovrà quindi presentare un template dell'home page e di una pagina interna del nuovo sito di Parcam. Il progetto grafico definitivo dovrà quindi essere approvato dal Committente.

Realizzato il progetto grafico, l'Affidatario dovrà trasmettere al Committente anche le linee guida per la creazione dei diversi template all'interno del CMS utilizzato tramite apposita "Guida di stile" contenente: regole di impostazione generale, elementi di grafica e immagine coordinata, font, stile e interlinee del testo e quanto necessario per la realizzazione di eventuali ulteriori template che garantiscano la piena funzionalità con il portale realizzato e il suo CMS. Il modello e il nuovo layout grafico dovranno essere messi online al termine delle opportune attività di test e verifica di tutte le funzionalità. Resta a carico del Committente la risoluzione dei bug derivanti dall'incompatibilità fra template e relativo CSS con nuove release centrali.

In fase di realizzazione delle proposte grafiche, i mockup e i wireframe dovranno essere condivisi con il Committente attraverso uno strumento di condivisione specifico per documenti di design in modo tale che il Committente possa agilmente e prontamente visualizzare quanto realizzato dal Fornitore e apportare commenti e suggerimenti direttamente sui file di grafica.

In fase di presentazione del preventivo, l'operatore dovrà presentare anche un portfolio esemplificativo di almeno 2 progetti realizzati.

8. CARATTERISTICHE DEL CONTENT MANAGEMENT SYSTEM (CMS)

L'Affidatario dovrà definire l'architettura di produzione/esercizio comprensiva di tutto il SW di base e applicativo (CMS con diversi livelli di accesso, basic e superiori) per il funzionamento del sito.

Il CMS fornito dall'Affidatario dovrà essere uno strumento evoluto di ultima generazione e semplice da usare, con licenza open source, che permetterà di creare e aggiornare il portale internet con facilità d'uso e rispettando i principi di usabilità e accessibilità.

Come piattaforma di CMS dovrà essere utilizzato preferibilmente WordPress. Dovrà essere un sistema guidato e di facile utilizzo anche da parte di personale non tecnico.

Principali caratteristiche del CMS:

- si dovranno poter definire diversi profili di utenti, quali ad esempio: redattore base, redattore avanzato, validatore e amministratore; ad ogni profilo dovranno corrispondere maggiori possibilità di intervento sui contenuti e sulla struttura del portale e del sito web
- dovrà essere sempre garantita la possibilità di inserire immagini, testi, tabelle, video embed, slideshow, link interni ed esterni, embed da social media ecc.;
- l'amministratore del portale (o gli utenti autorizzati) dovranno avere la possibilità di creare nuove sezioni e/o nuove pagine o di depubblicarle o modificarle
- dovrà essere prevista la possibilità di visualizzare una fedele "anteprima" delle pagine e dei contenuti prima della loro effettiva pubblicazione
- dovranno essere garantite la totale integrazione e condivisione dei contenuti tra i vari servizi e la massima sicurezza tramite sistemi di crittografia, VPN, blocchi di sicurezza ecc.

Attraverso il CMS dovrà dunque essere possibile:

- gestire il contenuto del sito, testi e immagini
- gestire l'albero di navigazione e menu
- effettuare attività SEO.

L'affidatario dovrà proporre piattaforme che utilizzino linguaggi e ambienti aggiornati all'ultima loro versione (per esempio, nel caso di WordPress, l'ultima versione di disponibile al momento dell'avvio del progetto).

9. PORTING DEI CONTENUTI

L'Affidatario dovrà effettuare il porting dei contenuti e delle informazioni presenti sull'attuale sito web del Committente (www.parcam.it) al nuovo sito internet, oltre ai nuovi contenuti che gli saranno forniti, nel rispetto delle condizioni di accesso e dei requisiti di sicurezza previsti dall'ambiente operativo, al fine di garantire la continuità del servizio, salvo il minimo indispensabile downtime. Prima di essere trasferiti, i contenuti andranno verificati con il Committente al fine di individuarne il nuovo posizionamento e la selezione degli stessi. L'Affidatario dovrà contribuire a una valutazione della situazione attuale, effettuando una sua analisi e descrizione, partendo da:

- verifica della struttura ipertestuale, evidenziando eventuali pagine doppie, vecchie, mancati link inattivi, e verifica dei percorsi effettuati dagli utenti. Ciò al fine di strutturare il portale in modo da renderne veloce la navigazione ed esplorazione;
- verifica dei contenuti e fruibilità delle informazioni presenti nelle pagine web.

10. SERVIZI DI MANUTENZIONE, DI SUPPORTO TECNICO

Si considerano inclusi nel costo di realizzazione del sito internet:

- i servizi di assistenza per la fase di startup del sito (la fase di startup è definita in n. 1 mese dalla messa online): assistenza e pronto intervento per eventuali ritocchi, attività varie di startup legate alla messa online del sistema e all'utilizzo del backoffice;
- almeno n. 3 giornate di formazione ad un gruppo ristretto di dipendenti Parcam sul CMS del portale.

Inoltre, il costo dell'assistenza ordinaria include:

- la risoluzione di bug in fase di collaudo, l'aggiornamento del software derivante da release centrali di aggiornamento, la manutenzione generica del portale;
- un servizio di supporto tecnico che l'Affidatario effettuerà mettendo a disposizione un Help Desk e-mail e telefonico che, durante l'orario d'ufficio, dovrà risolvere tutte le problematiche concernenti l'insieme dei servizi di esercizio. Nell'ambito di tale servizio dovrà essere garantita l'assistenza per assicurare la rapida soluzione delle problematiche redazionali, funzionali e di natura tecnica per almeno 50 interventi all'anno.

Tutti gli interventi raccolti dall'help desk ed effettuati dall'Aggiudicatario dovranno essere elencati e messi a disposizione del Committente attraverso un sistema di reporting che renda conto con cadenza mensile delle attività svolte con le seguenti indicazioni: breve descrizione dell'intervento, durata dell'intervento.

Si richiede infine che l'Affidatario si preoccupi del mantenimento dell'attuale posizionamento SEO del sito mediante attività di redirect 301.

11.SERVIZI EXTRA

A. Per la manutenzione evolutiva del portale o altre esigenze che dovessero emergere durante lo svolgimento del servizio (come, ad esempio, per l'implementazione di nuove funzionalità), su richiesta del Committente, l'Affidatario dovrà predisporre un apposito preventivo che dovrà essere autorizzato con l'emissione di apposito ordine di acquisto da parte del Committente.

B. Nel caso in cui il Committente non disponesse di risorse interne per l'inserimento di nuovi contenuti/immagini o l'aggiornamento di quelli esistenti, l'Affidatario dovrà essere disponibile a mettere a disposizione del Committente anche questo servizio extra. Come per i servizi resi dall'Help Desk, tutti gli interventi effettuati dall'Aggiudicatario per l'inserimento di nuovi contenuti o l'aggiornamento di quelli esistenti dovranno essere elencati e messi a disposizione del Committente attraverso un sistema di reporting che renda conto periodicamente delle attività svolte con le seguenti indicazioni: breve descrizione dell'intervento, durata dell'intervento. Si chiede pertanto di inserire nell'offerta anche la **quotazione oraria di questo servizio extra**.

12.SERVIZIO DI SERVER HOSTING

Il fornitore dovrà essere ospitato presso una server farm espressamente autorizzata dal Committente, localizzata nell'Unione Europea o comunque in uno degli Stati dello Spazio economico europeo, preferibilmente in Italia, in funzione delle specifiche che verranno definite per l'implementazione del portale. Il servizio di hosting dovrà avere una durata di 12 mesi, calcolati a partire dalla data di messa on-line, rinnovabili annualmente. Inoltre, dovrà essere garantita la portabilità dell'applicativo e il suo trasferimento presso altro provider o struttura, specificando i requisiti minimi necessari per il suo corretto funzionamento.

Il servizio di hosting dovrà garantire i seguenti standard:

- Livello di performance minimo della piattaforma:
 - 100 click in un secondo gestiti senza errori;
 - i 100 click di cui sopra devono produrre un tempo medio di risposta al clic non superiore a 9 secondi;
 - la gestione sistemistica del server, ovvero deve provvedere alla sua manutenzione, assistenza e aggiornamento (sia hardware che software);
- Backup giornalieri dei dati presenti;

- Statistiche dettagliate sugli accessi utili al fine del monitoraggio e della definizione dei contenuti in linea con le richieste e le preferenze dei visitatori. Le statistiche dovranno essere in forma sia numerica che grafica e potranno essere rese accessibili anche solo per l'utente amministratore del portale.

Il Livello minimo di performance sarà verificato dal Committente con piattaforme di verifica come JMeter o simili.

13.REALIZZAZIONE DEL SITO WEB - PIANO OPERATIVO DI SVILUPPO

Di seguito le attività che dovranno essere effettuate per la realizzazione del portale www.parcam.it e la sua manutenzione ordinaria:

- elaborazione e consegna del Piano Operativo di Sviluppo, nel quale dovranno essere dettagliatamente descritti i servizi e le fasi di elaborazione e realizzazione delle attività considerate servizi qualificanti;
- analisi dei contenuti del sito attuale ed elaborazione della nuova architettura dei contenuti; revisione contenuti in ottica SEO;
- ideazione ed elaborazione della nuova grafica del portale;
- sviluppo e configurazione del CMS per l'aggiornamento dei contenuti;
- impaginazione del front end e aggancio al sistema di back end;
- individuazione, fornitura e applicazione degli standard grafici di immagine coordinata da utilizzare;
- fornitura, configurazione, attivazione e gestione sistemistica del server hosting del portale e relativa attivazione del backup dei dati;
- messa in funzione del sito in ambiente test;
- test di funzionamento, verifica e collaudo;
- porting dei contenuti;
- messa online;
- supporto tecnico.

Tutte le attività saranno coordinate ed eseguite sulla base delle istruzioni impartite, in forma scritta o verbale, dal Responsabile dell'esecuzione del contratto.

Il Piano Operativo di Sviluppo dovrà essere presentato entro 5 giorni lavorativi successivi alla data di aggiudicazione della fornitura e contenere la descrizione dettagliata dei servizi e delle fasi di elaborazione e realizzazione delle attività sotto descritte e dovrà necessariamente essere approvato dal Committente. Le fasi sopra richiamate dovranno essere calendarizzate tramite un diagramma di Gantt.

14.CONSEGNA DEL SISTEMA E MESSA IN LINEA DI PRODUZIONE

Il sito dovrà essere realizzato interamente e messo online entro e non oltre il 20 marzo 2023. Tale termine è da considerarsi essenziale, ai sensi dell'art. 1457 c.c.; in caso di mancato rispetto di tale scadenza da parte dell'Affidatario il contratto si intenderà risolto di diritto.

L'Affidatario dovrà conservare e aggiornare i codici sorgenti del lavoro svolto per conto del Committente e renderli disponibili con relativo documento descrittivo ed esaustivo della modalità di realizzazione in caso di esplicita richiesta del Committente.

15.TITOLARITÀ DEL PORTALE

Tutti gli elementi del portale, creativi e non, sviluppati dall'Affidatario nel corso del servizio e il dominio www.parcam.it, rimarranno di proprietà del Committente che alla scadenza del servizio potrà procedere al riutilizzo del portale sviluppato. A tal fine l'aggiudicatario dovrà consegnare 30 giorni prima della scadenza del servizio, ovvero in occasione della risoluzione del contratto, il backup completo del sistema realizzato, tutti i codici sorgenti aggiornati, la documentazione

completa dello stesso secondo gli standard internazionali di riferimento, un dettagliato manuale di uso e manutenzione, sia a livello di utente che di amministratore di sistema.

Per i n. 2 mesi successivi alla scadenza dell'appalto o alla risoluzione del contratto l'Affidatario sarà tenuto a fornire l'assistenza, anche eventualmente telefonica, per consentire al Committente o a chi da esso delegato, il riutilizzo completo ed a regola d'arte del portale sviluppato. L'Affidatario dovrà attenersi a tutte le vigenti norme di legge e a elaborare materiali originali e pienamente disponibili che non ledano in alcun modo i diritti dei terzi.

16.DISCIPLINA DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del Provvedimento generale 27 novembre 2008 (e ss.mm.ii.) dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali, l'Affidatario tratterà dati personali, anche svolgendo attività di amministrazione dei sistemi, per conto del Committente, esclusivamente per le finalità oggetto del contratto, così come precisato e disciplinato mediante atto di nomina a Responsabile del trattamento, che il Concedente e l'Affidatario si impegnano a sottoscrivere e che costituisce parte integrante del contratto.

L'Affidatario, nei limiti e secondo le istruzioni precisate all'interno dell'atto di nomina a Responsabile del trattamento, potrà avvalersi di ulteriori Responsabili del trattamento (c.d. "sub-Responsabili del trattamento") per l'esecuzione delle specifiche attività di trattamento oggetto del contratto.

In particolare, prima di procedere all'affidamento di specifiche attività di trattamento, l'Affidatario si obbliga a sottoscrivere con i suddetti sub-responsabili un contratto che imponga loro il rispetto dei medesimi obblighi cui è vincolato l'Affidatario nei confronti del Committente. L'Affidatario tratterà i dati personali seguendo le istruzioni documentate dal Committente nell'atto di nomina a Responsabile del trattamento e/o quelle che gli saranno impartite successivamente.

L'Affidatario si obbliga a manlevare e a tenere indenne il Concedente da qualsiasi danno, pregiudizio, costo, spesa, sanzione derivanti da pretese o azioni giudiziarie, arbitrali o amministrative da parte di qualsiasi soggetto, purché le stesse siano l'effetto di violazioni dolose e colpose del Regolamento (UE) 2016/679 e/o della normativa in materia di protezione dei dati personali di tempo in tempo applicabile commesse dall'Affidatario medesimo o dai propri Autorizzati al trattamento, Responsabili o sub-Responsabili del trattamento, compresi gli Amministratori di sistema.

17.OBBLIGHI DELL'AFFIDATARIO

L'Affidatario si impegna ad espletare le attività dettagliate nel presente capitolato. Sono a totale carico dell'Affidatario i materiali e le attrezzature occorrenti per l'esecuzione dei lavori. L'Affidatario si impegna ad espletare tutte le prestazioni in modo ineccepibile con idoneo personale, sotto la propria ed esclusiva responsabilità in conformità alle vigenti disposizioni di legge, regolamenti e norme contrattuali in materia.