



**AUTORITÀ DI SISTEMA PORTUALE  
DEL MAR TIRRENO CENTRALE**  
NAPOLI - SALERNO - CASTELLAMMARE DI STABIA

*AA.GG. Risorse Umane e Segreteria – U.O. Sistemi Informativi*

## **Sito Web dell'AdSP del Mar Tirreno Centrale** **[www.adsptirrenocentrale.it](http://www.adsptirrenocentrale.it)**

### **CAPITOLATO TECNICO**

**“Manutenzione correttiva, adeguativa/migliorativa ed evolutiva del sito web  
dell'AdSP del Mar Tirreno Centrale”**



***Il Responsabile U.O. Sistemi Informativi***

**Ing. Inf. Salvatore Catello**



## Sommario

Contesto .....	4
Scopo del Documento .....	4
Art. 1 – Oggetto dell’affidamento .....	5
Art. 2 – Durata dell’affidamento .....	5
Art. 3 – Carattere del Servizio.....	5
Art. 4 – Descrizione del servizio di Manutenzione del sito web.....	6
Art. 4.1 – Manutenzione Correttiva del sito web .....	6
Art. 4.2 – Manutenzione Adeguativa/Migliorativa del sito web .....	6
Art. 4.3 – Manutenzione Evolutiva del sito web.....	7
Art. 4.3.1 – Nuovo Layout e Nuova Veste Grafica .....	7
Art. 4.3.2 – Nuove Funzionalità .....	8
• Whistleblowing .....	8
• Albo Pretorio.....	8
• Monitoraggio del Sito .....	8
• Area Riservata per Organismi Collegiali.....	9
• Area CRAL dell’Ente.....	9
Art. 4.4 - Gestione operativa e sistemistica dell’ambiente di sviluppo e di esercizio del sito web....	10
Art. 4.5 - Formazione del personale dell’AdSP MTC.....	11
Art. 4.6 - Servizio di Help Desk e Supporto Specialistico .....	11
Art. 5 – Modalità di erogazione del “Servizio” e SLA (Service Level Agreement) .....	12
Art. 6 – Lista di Controllo Accessi (ACL).....	13
Art. 7 – Titolarità del software e Passaggio Consegne a fine Contratto.....	14
Art. 8 – Requisiti Speciali .....	14
a) Requisiti di Ordine Generale.....	14
b) Requisiti di Idoneità Professionale .....	14
c) Requisiti di capacità tecnico-professionale .....	14
Art. 9 – Stazione Appaltante.....	15
Art. 10 – Responsabile del Procedimento .....	15
Art. 11 – Obblighi della ditta affidataria.....	15
Art. 12 – Cauzioni e Garanzie .....	15
Art. 13 – Ulteriori obblighi derivanti dal rapporto contrattuale .....	16
Art. 14 – Obbligo di riservatezza e tutela della privacy.....	16
Art. 15 – Penali e cause di risoluzione contrattuale.....	16
Art. 16 – Pagamenti.....	17
Art. 17 – Tracciabilità dei flussi finanziari.....	17
Art. 18 – Controversie e foro competente .....	17
<u>Allegato</u> : Caratteristiche Generali del Sito .....	18
<u>          </u> Caratteristiche generali del CMS (Content Management System) .....	19



• Separazione di contenuto, stile e forma .....	19
• Template .....	19
• Struttura delle pagine e navigazione del Sito .....	20
• Gestione del Workflow .....	20
• Gestione dei Permessi di Accesso .....	21
• Indicizzazione dei contenuti e motore di ricerca .....	21
• Gestione del BackOffice .....	21
Menù editor .....	21
Page editor .....	21
Gestione degli allegati .....	22
Gestione degli spazi della pagina .....	22
Link .....	22
Parole chiave .....	22
Form e newsletter .....	22
Conformità del sito .....	23
Riferimenti normativi e linee guida .....	23



## Contesto

L’Autorità di Sistema Portuale del Mar Tirreno Centrale, istituita ai sensi del Decreto Legislativo 4 agosto 2016 n.169, è un organismo dotato di personalità giuridica di diritto pubblico e di autonomia amministrativa ed è l’Ente di governo del territorio portuale campano nella cui circoscrizione ricadono i porti di Napoli, Salerno e Castellammare di Stabia. In linea generale l’AdSP svolge le funzioni di indirizzo, programmazione, coordinamento, promozione e controllo delle operazioni portuali e delle altre attività commerciali ed industriali esercitate nei porti, con poteri di regolamentazione e di ordinanza.

Il ruolo svolto dall’Autorità di Sistema Portuale del Mar Tirreno Centrale (AdSP MTC) nell’ambito delle proprie attribuzioni richiede una costante valorizzazione dell’approccio alla comunicazione istituzionale nell’interesse degli addetti ai lavori, degli operatori di settore e degli stessi utenti.

Il sito web istituzionale, quale strumento primario di comunicazione, rappresenta pertanto una risorsa strategica da sviluppare, ottimizzare e fare evolvere nel tempo. Esso è stato realizzato nel 2019 per far fronte all’attuazione della riforma dei porti (D.Lgs. n.169/2016), che ha visto confluire in un unico soggetto giuridico le due Autorità Portuali di Napoli e Salerno e per tale motivo si poneva come obiettivo principale quello di armonizzare i contenuti dei due siti web appartenenti alle due Ex Autorità Portuali e di attribuire una identità unitaria all’Ente di nuova costituzione.

Il sito, raggiungibile all’indirizzo “adsptirrenocentrale.it” è “ospitato” in cloud presso il Provider Aruba ed è stato sviluppato utilizzando il CMS “WordPress” ed il DBMS “MySQL”.

## Scopo del Documento

Il presente documento descrive l’idea progettuale del nuovo servizio di manutenzione che, nella componente “adeguativa/migliorativa” si pone come obiettivo quello di conferire al sito web la conformità alle norme di settore, mentre nella componente “evolutiva” si pone come obiettivo quello di implementare nuove funzionalità e di conferire al sito nuove caratteristiche tecniche ritenute essenziali.

Tra gli interventi migliorativi di particolare interesse per questa Amministrazione, vi è quello di riorganizzazione delle informazioni pubblicate e quello di attribuzione di una nuova veste grafica e di un nuovo layout alle pagine del sito stesso.

Il documento si completa con l’Allegato “Caratteristiche Generali del Sito” che è da intendersi parte integrante del presente capitolato e che riporta le caratteristiche generali del sito web e del CMS di cui si compone, al fine di determinare il punto di partenza per una corretta esecuzione delle attività manutentive oggetto del presente documento.



## Art. 1 – Oggetto dell'affidamento

L'oggetto dell'affidamento riguarda i servizi di manutenzione correttiva, adeguativa/migliorativa ed evolutiva del sito web dell'ADSP del Mar Tirreno Centrale nonché la conduzione sistemistica ed operativa dell'infrastruttura che lo ospita.

Il servizio in oggetto si articola nelle seguenti macro attività:

- 1) Manutenzione Correttiva del sito web;
- 2) Manutenzione Adeguativa/Migliorativa del sito web;
- 3) Manutenzione Evolutiva del sito web;
- 4) Gestione operativa e sistemistica dell'ambiente di sviluppo e di esercizio del sito web;
- 5) Formazione del personale dell'AdSP MTC;
- 6) Servizio di Help Desk e Supporto Specialistico.

I servizi richiesti devono assicurare la piena operatività del sito web e garantire, durante il periodo contrattuale, l'evoluzione e l'integrazione di nuove funzionalità così come esplicitate di seguito, nel presente capitolato tecnico.

**Le prescrizioni contenute nel presente capitolato tecnico sono da intendersi come caratteristiche minime del servizio.**

**Tutte le licenze software ed eventuali certificati di sicurezza che si rendono necessarie al corretto funzionamento di ogni singolo componente del sito web e dei servizi ad esso correlati (es.: licenze di sistemi operativi, DBMS, PlugIn) sono da intendersi a carico dell'affidatario del servizio di manutenzione.**

## Art. 2 – Durata dell'affidamento

La durata dell'affidamento del servizio di "Manutenzione correttiva, adeguativa/migliorativa ed evolutiva del sito web dell'AdSP del Mar Tirreno Centrale" è di 24 (ventiquattro) mesi, con possibilità di proroga per ulteriori 12 (dodici) mesi agli stessi patti e condizioni dell'affidamento principale.

## Art. 3 – Carattere del Servizio

Il servizio di manutenzione correttiva, adeguativa/migliorativa ed evolutiva del sito web dell'ADSP del Mar Tirreno Centrale, oggetto del presente Capitolato, è ad ogni effetto da considerarsi di pubblico interesse e, come tali, non potrà essere sospeso.



## Art. 4 – Descrizione del servizio di Manutenzione del sito web

### Art. 4.1 – Manutenzione Correttiva del sito web

Per Manutenzione Correttiva si intende l'insieme delle attività necessarie alla rimozione di bug ed anomalie che pregiudicano il corretto funzionamento del sito web e dei servizi ad esso correlati. Essa comprende la diagnosi e la rimozione delle cause dei malfunzionamenti e la diagnosi e la rimozione degli effetti dei malfunzionamenti, sulla base di segnalazioni ricevute dall'utenza o bug riscontrati autonomamente.

Gli interventi di manutenzione correttiva devono ricondurre il sito web e l'infrastruttura che lo ospita in condizioni operative di perfetto funzionamento, con il ripristino dello stato informativo precedente al momento in cui si è verificato l'evento che ha richiesto l'intervento manutentivo, con sistemazione, in particolare, di eventuali basi di dati corrotte e di elaborazioni non andate a buon fine.

Il servizio dovrà essere erogato nel rispetto degli standard minimi di servizio indicati nell'apposito paragrafo "Modalità di Erogazione del Servizio e SLA".

Tutti gli interventi di manutenzione correttiva devono essere tracciati in un apposito sistema di Gestione delle Segnalazioni/Modifiche.

### Art. 4.2 – Manutenzione Adeguativa/Migliorativa del sito web

Per **Manutenzione Adeguativa/Migliorativa**, si intende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza del sito web e dei servizi ad esso correlati, all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo dell'Ente ed al cambiamento dei requisiti organizzativi, normativi e d'ambiente. Si tratta quindi, di un'attività continuativa, finalizzata a garantire l'evoluzione tecnico funzionale del sito web dell'Ente e presuppone il rilascio di aggiornamenti periodici atti ad assicurare il miglioramento delle funzionalità, dell'affidabilità e dell'efficienza del sito stesso.

In questa macro attività, rientrano anche tutte le iniziative tecniche ed organizzative che si rendono necessarie per conferire al sito web dell'Ente la piena conformità alle vigenti prescrizioni tecniche AgID ed alla normativa di settore, con particolare riferimento ai principi di usabilità, accessibilità e trasparenza. A titolo puramente esemplificativo si riportano alcune delle norme di settore e linee guida che caratterizzano i servizi digitali della pubblica amministrazione e quindi anche i siti web istituzionali, a cui è obbligatorio fare riferimento per l'esecuzione del servizio di Manutenzione oggetto del presente capitolato:

- Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), Istituito con il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, modificato e integrato prima con il decreto legislativo 22 agosto 2016 n. 179 e poi con il decreto legislativo 13 dicembre 2017 n. 217 per promuovere e rendere effettivi i diritti di cittadinanza digitale.
- Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici (AgID 21.12.2022).
- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA, adottate da Agid con la determina n. 224 del 26 luglio 2022.
- D.Lgs. 33/2013 e s.m.i. "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

Fanno parte della Manutenzione Adeguativa/Migliorativa anche le seguenti attività:

- la riorganizzazione dei contenuti esistenti, finalizzata all’ottimizzazione della navigazione e della ricerca delle informazioni pubblicate, anche predisponendo nuovi percorsi informativi mirati a target specifici (“utenti del porto”, “imprese e professionisti”, “cittadini”);
- l’adeguamento delle attuali funzionalità del sito, nonché dell’ambiente di backOffice alle caratteristiche riportate nell’allegato “Caratteristiche Generali del Sito” che è da intendersi parte integrante del presente capitolato.
- gli adeguamenti necessari a seguito dell’innalzamento delle versioni del software di base dei server che ospitano il sito;
- gli adeguamenti necessari a seguito dell’innalzamento di versioni dei pacchetti software utilizzati (es.:CMS, DBMS e Plug-In);

Tutti gli interventi di manutenzione adeguativa/migliorativa devono essere tracciati in un apposito sistema di Gestione delle Modifiche.

#### Art. 4.3 – Manutenzione Evolutiva del sito web

Per Manutenzione Evolutiva si intende l’insieme degli interventi volti ad arricchire il sito web esistente di nuove funzionalità e nuove caratteristiche.

In questa macro attività rientrano i seguenti interventi:

- Implementazione di un nuovo layout e di una nuova veste grafica del sito;
- Implementazione di nuove funzionalità come di seguito dettagliate.

##### Art. 4.3.1 – Nuovo Layout e Nuova Veste Grafica

Il sito web istituzionale dell’Ente deve rafforzare la propria vocazione informativa e comunicativa verso la propria utenza e le altre istituzioni pubbliche e private e pertanto, nell’ambito della manutenzione evolutiva del sito, è richiesta l’implementazione di un nuovo layout delle pagine ed il conferimento di una nuova veste grafica capace di dare maggiore enfasi ai contenuti del sito stesso.

Nel rispetto dei colori istituzionali del logo dell’AdSP si dovranno sviluppare dei temi capaci di rendere le pagine web più accattivanti ed attrattive per un’utenza più eterogenea. Il target a cui riferirsi non dovrà essere la sola utenza specialistica portuale ma anche quella del cittadino comune. I canali social come twitter, facebook e youtube devono sinergicamente integrarsi con le pagine del sito dedicate agli eventi ed alle informazioni principali dell’Ente. L’utenza, non solo quella specialistica, deve essere costantemente aggiornata sugli aspetti che riguardano la vita dei porti campani in quanto parte integranti delle città di Napoli, Salerno e Castellammare di Stabia.

**Il rilascio di un nuovo layout e di una nuova veste grafica per il sito web istituzionale riveste una assoluta priorità per l’Amministrazione e pertanto va completato entro e non oltre n.3 mesi dall’avvio dell’esecuzione del contratto di manutenzione.**



#### Art. 4.3.2 – Nuove Funzionalità

Le nuove funzionalità da implementare nell'ambito della Manutenzione Evolutiva, sono suddivise in progetti il cui ciclo di sviluppo dipende dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di soluzione da implementare. Per ciascuna nuova funzionalità, l'Ente e l'Operatore Economico affidatario del servizio in oggetto, concorderanno uno specifico piano di lavoro definendo tempi, modalità di sviluppo e di delivery e la composizione del team di lavoro specialistico.

Di seguito l'elenco delle nuove funzionalità da implementare con indicazione delle priorità di messa in esercizio:

- **Whistleblowing**

L'Ente intende aderire al progetto "WhistleblowingPA" (<https://www.whistleblowing.it/>). Si tratta di un software gratuito rivolto alle pubbliche amministrazioni per dialogare con i segnalanti, grazie a modalità che garantiscono l'anonimato. E' un servizio qualificato AgID e pertanto conforme alla normativa vigente.

L'affidatario del servizio di manutenzione ha l'onere di supportare l'Ente nella fase di registrazione al portale e, successivamente, quello di configurazione e personalizzazione delle pagine dedicate all'Ente stesso. Il link di accesso al portale dedicato al Whistleblowing dovrà essere riportato in apposita sezione del sito web insieme alle informazioni di dettaglio circa l'utilizzo del servizio.

**Il Whistleblowing va rilasciato in esercizio entro e non oltre n.2 mesi dall'avvio dell'esecuzione del contratto di manutenzione.**

- **Albo Pretorio**

Dovrà essere istituita la sezione "Albo Pretorio" in modo da consentire agli utenti di backoffice, opportunamente profilati, di assolvere in modalità informatica, gli obblighi relativi alla pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale.

L'albo pretorio online deve prevedere dei meccanismi automatici per la pubblicazione e la rimozione/archiviazione degli atti, in base alle informazioni "fornite" all'atto del loro inserimento nell'albo stesso. Inoltre, l'Albo Pretorio così come l'Amministrazione Trasparente, deve essere dotato di funzionalità che permettono la gestione delle pubblicazioni programmate, ovvero la possibilità di schedulare le pubblicazioni definendo a priori gli intervalli di visibilità.

Per l'implementazione di questa nuova funzionalità si dovranno prevedere meccanismi di interoperabilità tra il sito web e l'attuale piattaforma di Gestione Amministrativo Contabile dell'Ente, al fine di creare automatismi di pubblicazione. (es.: web service, API)

**L'Albo Pretorio va rilasciato in esercizio entro e non oltre n.3 mesi dall'avvio dell'esecuzione del contratto di manutenzione.**

- **Monitoraggio del Sito**

Si dovrà implementare una sezione specifica del sito dedicata al monitoraggio delle attività svolte dai visitatori ed a quelle svolte dagli utenti di backoffice del sito stesso.

Per gli aspetti legati ai visitatori esterni, l'idea è quella di effettuare l'analisi del traffico e dell'uso del sito, di effettuare test di usabilità e di soddisfazione su campioni di utenti, e di creare specifici report. Per monitorare l'utilizzo del sito sarà necessario utilizzare strumenti automatici di rilevazione degli accessi





anonimizzati nel rispetto delle prescrizioni previste dal regolamento europeo 2016/679 in materia di privacy, GDPR, relativo alla protezione dei dati personali.

Per quanto riguarda invece il monitoraggio delle attività svolte dagli utenti di backoffice, è necessario prevedere uno strumento che fornisca in maniera dettagliata tutte le informazioni relative alle operazioni di editing, modifica e cancellazione dei contenuti e delle pagine del sito, con annesse le informazioni di data, ora e autore. Inoltre dovranno essere monitorate tutte le attività di profilazione dell'utenza, degli accessi e delle modifiche apportate ai plugin ed ai database di wordpress.

Tutte le informazioni sopra elencate dovranno essere accessibili attraverso un pannello di gestione, presente nell'area di backoffice del sito, a cui avranno accesso utenti opportunamente profilati. Gli utenti autorizzati, dovranno visionare e ricercare le informazioni attraverso un motore di ricerca interno allo strumento di monitoraggio stesso.

**La sezione di Monitoraggio del Sito va rilasciata in esercizio entro e non oltre n.3 mesi dall'avvio dell'esecuzione del contratto di manutenzione.**

- **Area Riservata per Organismi Collegiali**

Dovrà essere istituita un'area riservata da destinare ai componenti dei vari organismi collegiali (Comitato di Gestione, Organismo di Partenariato, Commissioni varie). Tale area riservata, accessibile previa autenticazione, deve consentire la condivisione di documentazione tra i componenti di predetti organismi.

Per gli scopi di cui sopra, questa sezione dovrà essere gestita mediante applicativo software in grado di creare un repository di documenti organizzati in categorie e sottocategorie a cui gli utenti opportunamente profilati potranno accedere per scaricare file e/o effettuare upload.

Il tool di gestione dell'area riservata in questione, deve avere un'interfaccia intuitiva, disponendo per esempio di funzionalità drag and drop per gestire e organizzare al meglio i file, un file manager per la gestione di cartelle e sottocartelle e di un gestore dei ruoli utente per gestire autorizzazioni e restrizioni di accesso all'area riservata.

**LA presente funzionalità va rilasciata in esercizio entro e non oltre n.5 mesi dall'avvio dell'esecuzione del contratto di manutenzione.**

- **Area CRAL dell'Ente**

Si dovrà implementare un'area riservata, accessibile esclusivamente ad utenti autorizzati, dedicata alle iniziative del CRAL aziendale. Per gli scopi prefissati, questa sezione del sito web deve essere organizzata in forma di blog al fine di gestire eventi e notizie dedicate, con cui gli utenti possono interagire anche in modalità estemporanea.

Per rendere maggiormente partecipata l'azione del CRAL tale sezione deve essere arricchita da una chat interna per dare l'opportunità di discutere e dibattere le eventuali iniziative in tempo reale. Si dovrà prevedere, inoltre, la configurazione di una apposita newsletter come ulteriore strumento comunicativo.

**L'Area CRAL, va rilasciata in esercizio entro e non oltre n. 5 mesi dall'avvio dell'esecuzione del contratto di manutenzione.**

#### Art. 4.4 - Gestione operativa e sistemistica dell'ambiente di sviluppo e di esercizio del sito web

Per gestione operativa e sistemistica dell'ambiente di sviluppo e di esercizio del sito web si intende l'insieme delle attività di monitoraggio e manutenzione dell'infrastruttura hardware e software che ospita l'ambiente di sviluppo e di esercizio del sito web dell'Ente.

Attualmente il sito "adsptirrenocentrale.it" è ospitato su un server virtuale del provider ARUBA avente le seguenti caratteristiche:

Nome server:	linc055
Versione cPanel:	108.0 (build 15)
Versione Apache:	2.4.56
Versione MySQL:	5.7.41-cll-lve
Architettura:	x86_64
Sistema operativo:	linux
Versione Perl:	5.16.3
Versione Kernel:	3.10.0-962.3.2.lve1.5.73.el7.x86_64
RAM:	2 GB
n.CPU:	1 CPU

Il Content Management System (CMS) utilizzato per la realizzazione del sito web è "WordPress".

Nell'ambito della gestione operativa e sistemistica dell'ambiente di sviluppo e di esercizio del sito si elencano, a titolo esemplificativo, le seguenti attività:

- provvedere alla manutenzione ed agli aggiornamenti necessari per ciascun componente software dell'infrastruttura (es.: DBMS, Plug-in, CMS, sistemi operativi).
- Provvedere al backup dell'intero sistema in modo da assicurare il recupero dei dati inseriti fino al giorno precedente l'evento che causa l'eventuale perdita dei dati stessi.  
Si richiedono backup quotidiani, settimanali, mensili ed annuali con "retention" di 8 gg per il quotidiano, di 5 settimane per il settimanale e di 13 mesi per il mensile.
- gestione dei cambiamenti delle configurazioni;
- ripristino totale o parziale dalle copie di salvataggio.

Rientrano, nella tipologia di interventi sopra indicati anche tutte le attività tecniche ed organizzative che si rendessero necessarie per garantire la migrazione dell'attuale infrastruttura verso un datacenter qualificato da AGID.

All'affidatario verranno consegnate le credenziali di accesso al cPanel di Aruba per la gestione autonoma dell'intera infrastruttura.

Eventuali modifiche alle attuali caratteristiche tecnico-prestazionali dell'infrastruttura che ospita il sito web, che si rendessero necessarie per meglio garantire l'efficienza e la resilienza dell'infrastruttura stessa, saranno concordate tra l'Operatore Economico e l'Ente durante la vigenza del contratto di affidamento. Gli oneri economici delle eventuali modifiche, compatibilmente ai vincoli di stanziamento, saranno a carico dell'Ente.



#### Art. 4.5 - Formazione del personale dell'AdSP MTC

L'Operatore Economico affidatario del servizio di manutenzione deve erogare delle sessioni di addestramento pratico sull'uso degli strumenti di backOffice per i dipendenti dell'Ente addetti alla gestione dei contenuti del sito, nonché delle sessioni di formazione per il personale "Amministratore" del sito stesso.

La formazione è finalizzata a rendere il personale dell'AdSP, opportunamente individuato, autonomo nella gestione ordinaria delle pagine web e dei contenuti indipendentemente dal formato degli stessi.

Le sessioni minime di formazioni da garantire sono:

- **Formazione per operatori di backOffice**  
Modalità di erogazione: On Site presso la sede di Napoli dell'Ente o in webconference  
Personale da formare: un gruppo di circa n. 6 persone  
Giornate di Formazione (6 ore/giornata): n.2 giornate per l'intero gruppo
- **Formazione per gli amministratori del sito**  
Modalità di erogazione: On Site presso la sede di Napoli dell'Ente o in webconference  
Personale da formare: un gruppo di circa n. 4 persone  
Giornate di Formazione (6 ore/giornata): n.2 giornate per l'intero gruppo

Durante il periodo di vigenza del contratto di affidamento del servizio in oggetto, l'Operatore Economico dovrà erogare (senza alcun onere per l'Ente) ulteriori sessioni di formazione per le nuove funzionalità che verranno rilasciate di volta in volta.

#### Art. 4.6 - Servizio di Help Desk e Supporto Specialistico

L'Operatore Economico, affidatario del servizio di manutenzione in oggetto, deve erogare un servizio di Help Desk multicanale deputato alla gestione delle segnalazioni di errori e malfunzionamenti del sito nonché alla gestione delle richieste di Supporto Specialistico.

Il servizio di Help Desk viene attivato dagli operatori di BackOffice per segnalare malfunzionamenti, anomalie e bug del sito web e dei servizi ad esso correlati.

Il Supporto Specialistico invece, viene richiesto dagli operatori di backOffice e dagli Amministratori del sito per essere supportati nello svolgimento di specifiche attività. A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo la richiesta di supporto specialistico può essere attivata per:

- Operazioni massive sul repository documentale
- Operazioni massive sui contenuti delle pagine web
- Operazioni massive sui dati presenti nel database
- Attivazione di banner comunicativi temporanei
- Riorganizzazione dei contenuti delle pagine web con particolare riferimento agli aspetti grafici delle stesse ed ai video da pubblicare.

Ad ogni segnalazione di anomalia o malfunzionamento verrà attribuito **dall’Ente** uno dei seguenti **livelli di severità**:

- Anomalia bloccante
- Anomalia non bloccante

Le anomalie bloccanti vanno prese in carico entro 2 ore dalla segnalazione e risolte entro le 24 ore dalla presa in carico. Le anomalie non bloccanti vanno prese in carico entro 4 ore dalla segnalazione e risolte entro 48 ore dalla presa in carico.

Ad ogni richiesta di supporto specialistico verrà attribuito **dall’Ente** uno dei seguenti **livelli di priorità**:

- Urgente
- Non Urgente

Le richieste di supporto urgenti vanno prese in carico entro 2 ore dalla richiesta ed evase entro le 24 ore dalla presa in carico. Le richieste di supporto NON urgenti vanno prese in carico entro 4 ore dalla richiesta ed evase entro 48 ore dalla presa in carico.

Il servizio di Help Desk deve essere raggiungibile mediante i seguenti canali:

- Telefono
- Indirizzo di posta elettronica specifico
- Piattaforma Web

Il servizio di Help Desk deve essere operativo dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 08.30 - 18.30.

In linea generale, tutte le segnalazioni/richieste effettuate all’Help Desk devono essere tracciate con apposito feedback al richiedente, riportante un codice identificativo della segnalazione.

L’operatore Economico deve mettere a disposizione dell’Ente un sistema informatizzato di Trouble Ticketing (TT) e di SLA management in modo tale da consentire la raccolta e gestione delle richieste di supporto tecnico, la gestione del ciclo di vita degli interventi manutentivi e la produzione di adeguata reportistica. Il sistema di Trouble Ticketing (TT) e di SLA management possono essere forniti sia con soluzioni on premises e cioè installate sui server dell’Ente, sia mediante soluzioni in cloud/SaaS.

## Art. 5 – Modalità di erogazione del “Servizio” e SLA (Service Level Agreement)

Il servizio di Manutenzione oggetto del presente capitolato, dovrà essere garantito ed erogato con le seguenti modalità:

- Giorni di erogazione del servizio: n. 5 (cinque) giorni a settimana (dal lunedì al venerdì, escluse le festività nazionali).
- Orario di erogazione del servizio: dalle ore 08.30 alle ore 18.30.
- Modalità: Il servizio è erogato principalmente da remoto.

L’Ente ha la facoltà di indire riunioni in presenza, presso la propria sede di Napoli, con i responsabili del servizio di manutenzione e/o con il team di lavoro opportunamente identificato dall’Operatore Economico affidatario del servizio. A titolo esemplificativo si precisa che potrà essere pianificata in presenza, una





milestone per ciascuno dei progetti da implementare nell'ambito della manutenzione evolutiva, al fine di isolare, nella schedulazione delle attività, i principali momenti di verifica del delivery.

Tutte le macro-attività che compongono il servizio di manutenzione di cui all'oggetto, devono essere eseguite nel rispetto delle modalità e delle tempistiche descritte nei singoli articoli di pertinenza del presente capitolato, con particolare riguardo ai livelli minimi di servizio (SLA) prescritti per il Servizio di Help Desk e per le date di rilascio delle nuove funzionalità che per pronta consultazione si riportano nelle seguenti tabelle:

Servizio Help Desk	Presa in carico	Risoluzione/Evasione
Anomalia Bloccante	Entro n. 2 ore dalla segnalazione	Entro 24 ore dalla presa in carico
Anomalia NON Bloccante	Entro n. 4 ore dalla segnalazione	Entro 48 ore dalla presa in carico
Richiesta Supporto Urgente	Entro n. 2 ore dalla richiesta	Entro 24 ore dalla presa in carico
Richiesta Supporto NON Urgente	Entro n. 4 ore dalla richiesta	Entro 48 ore dalla presa in carico

Macro-Attività	Modalità di Erogazione
Manutenzione Correttiva	Attività Continuativa
Manutenzione Adeguativa/Migliorativa	Attività Continuativa
Gestione operativa e sistemistica dell'ambiente di sviluppo e di esercizio del sito web	Attività Continuativa
Formazione del personale	Da remoto o in presenza – rivolta a gruppi omogenei (Operatori di BackOffice; Amministratori)

Nuova Funzionalità (Manutenzione Evolutiva)	Data di Rilascio ( messa in esercizio)
Nuovo Layout e Nuova Veste Grafica	Entro n. 3 mesi da Avvio Contratto
Whistleblowing	Entro n. 2 mesi da Avvio Contratto
Albo Pretorio	Entro n. 3 mesi da Avvio Contratto
Servizio di Monitoraggio Sito	Entro n. 3 mesi da Avvio Contratto
Area CRAL	Entro n. 5 mesi da Avvio Contratto
Area Riservata per Organismi Collegiali	Entro n. 5 mesi da Avvio Contratto

## Art. 6 – Lista di Controllo Accessi (ACL)

All'avvio dell'esecuzione del contratto verranno consegnato all'Operatore Economico affidatario del servizio, le credenziali di accesso al cPanel Aruba relativo al dominio "adsptirrenocentrale.it" per consentire la gestione dell'infrastruttura del sito in piena autonomia. L'affidatario dovrà opportunamente bonificare le liste di controllo di accesso (ACL) relativamente all'infrastruttura, all'ambiente di sviluppo ed a quello in esercizio, concordandole con l'Ente.





## Art. 7 – Titolarità del software e Passaggio Consegne a fine Contratto

Tutto il software sviluppato dall'affidatario nel corso dell'esecuzione del servizio di manutenzione e quello di terze parti fornito, rimarrà di proprietà dell'AdSP del Mar Tirreno Centrale che potrà alla scadenza del contratto procedere al riuso del software sviluppato. A tal fine l'affidatario del servizio, dovrà consegnare 30 giorni prima della scadenza del contratto ovvero della risoluzione del contratto, il backup completo del sistema realizzato, tutti i sorgenti aggiornati del software sviluppato, la documentazione completa dello stesso secondo gli standard internazionali di riferimento, un dettagliato manuale di uso e manutenzione, sia a livello utente che amministratore di sistema.

L'affidatario del servizio di manutenzione, a fine contratto, dovrà garantire il supporto necessario a facilitare il trasferimento del proprio know how al fornitore subentrante senza alcun onere per l'Amministrazione.

## Art. 8 – Requisiti Speciali

L'affidamento del Servizio di Manutenzione del sito web dell'Ente, oggetto del presente Capitolato Tecnico richiede che la ditta affidataria abbia il possesso dei requisiti di seguito elencati.

Il mancato possesso di tali requisiti costituisce motivo ostativo alla stipula del contratto.

### a) Requisiti di Ordine Generale

- Inesistenza dei motivi di esclusione dalla partecipazione alle procedure di appalto previste dall'art. 80 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i.; inesistenza delle cause di divieto, decadenza o di sospensione di cui all'art. 67 del D.lgs. 6 settembre 2011, n. 159; inesistenza delle condizioni di cui all'art. 53, comma 16-ter, del D.lgs. del 2001, n.165 o di ulteriori divieti a contrattare con la pubblica amministrazione.
- Iscrizione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePa) nelle categorie per le quali l'Operatore Economico risulta iscritto all'Albo Fornitori dell'Ente.

### b) Requisiti di Idoneità Professionale

- iscrizione, per attività inerente all'oggetto di affidamento, al registro delle imprese della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura (C.C.I.A.A.) ovvero per operatori esteri, nel corrispondente registro professionale dello stato in cui hanno sede legale (art. 83, comma 3, del D.lgs. 50/2016).

### c) Requisiti di capacità tecnico-professionale

- L'Operatore Economico deve aver espletato servizi analoghi a quelli di cui al presente capitolato, con esito soddisfacente per i committenti;

In relazione al presente requisito è necessario fornire le referenze maturate per servizi di progettazione/realizzazione/manutenzione di siti web svolte dall'Operatore stesso, con l'indicazione dei committenti per ciascun servizio erogato.



## Art. 9 – Stazione Appaltante

La stazione appaltante è l’Autorità di Sistema Portuale del Mar Tirreno Centrale con sede principale a Napoli, Piazzale Pisacane – Interno Porto.

Indirizzo Pec: [protocollogenerale@cert.porto.na.it](mailto:protocollogenerale@cert.porto.na.it)

Sito Web: [www.adsptirrenocentrale.it](http://www.adsptirrenocentrale.it)

Codice Fiscale: 95255720633

Codice IPA: aspmtc

Codice Univoco Ufficio per la Fatturazione: UFMYHA

## Art. 10 – Responsabile del Procedimento

Il Responsabile del Procedimento è l’ing. inf. Salvatore Catello, responsabile dell’U.O. Sistemi Informativi dell’AdSP del Mar Tirreno Centrale.

Tel.: 081 2283209

Mail.: [s.catello@adsptirrenocentrale.it](mailto:s.catello@adsptirrenocentrale.it)

Sede di lavoro: Napoli – Piazzale Pisacane – Interno Porto

## Art. 11 – Obblighi della ditta affidataria

La ditta affidataria assume tutti gli obblighi del presente capitolato impegnandosi a svolgere il servizio secondo le indicazioni stabilite dalla scrivente Amministrazione, con la massima obiettività, puntualità e snellezza operativa, tenendo sempre presente l’interesse pubblico primario.

La ditta affidataria, all’atto della stipula del contratto deve:

1. comunicare all’Ente il proprio responsabile delle attività Contrattuali con i relativi riferimenti di contatto.
2. comunicare all’Ente il proprio responsabile dell’esecuzione del servizio con i relativi riferimenti di contatto.
3. fornire i C.V. del personale tecnico che si occuperà della conduzione operativa del Servizio di Manutenzione oggetto dell’affidamento.

Qualora il Team di lavoro assegnato al Servizio di Manutenzione, durante l’esecuzione del servizio stesso, non offra adeguate garanzie di professionalità e riservatezza, l’Operatore Economico affidatario del servizio dovrà provvedere alla sostituzione di detto personale non idoneo entro e non oltre 5 (cinque) giorni dal ricevimento della richiesta da parte dell’Ente.

## Art. 12 – Cauzioni e Garanzie

La ditta affidataria del servizio ha l’obbligo di costituire, come cauzione definitiva, ai sensi dell’art. 103 d. lgs. 50/16 e s.m.i., a favore dell’Amministrazione, una garanzia fideiussoria pari al dieci per cento dell’importo del contratto, eventualmente aumentato nei casi previsti dall’art. 103 co. 1 d. lgs. 50/16 e s.m.i.

La fideiussione bancaria o la polizza assicurativa deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all’eccezione di cui all’articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l’operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

La garanzia fideiussoria sarà svincolata alla scadenza del contratto previa emissione del certificato di regolare esecuzione/verifica di conformità da parte della stazione appaltante.

## Art. 13 – Ulteriori obblighi derivanti dal rapporto contrattuale

La ditta affidataria riconosce a suo carico tutti gli oneri previdenziali ed assicurativi relativi al personale utilizzato per l'erogazione del Servizio oggetto del presente capitolato, e si impegna ad osservare ogni norma vigente in materia di sicurezza e di assicurazioni sociali e di impiego.

Essa assume in proprio ogni responsabilità in caso di danni eventualmente arrecati dal suddetto personale a persone e a cose, sia dell'Amministrazione che di terzi, in dipendenza di colpa o negligenza nell'esecuzione delle prestazioni stabilite.

Il personale tecnico affidato alla conduzione del servizio di manutenzione oggetto del presente capitolato è altresì obbligato al rispetto del "Codice Comportamentale" dell'Ente (consultabile nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito dell'Ente [www.adsptirrenocentrale.it](http://www.adsptirrenocentrale.it)).

## Art. 14 – Obbligo di riservatezza e tutela della privacy

La ditta affidataria è tenuta all'osservanza del segreto d'ufficio sul contenuto di atti e documenti nonché su fatti e notizie di qualunque tipo di cui sia eventualmente venuta a conoscenza in occasione dello svolgimento delle attività previste dal contratto. L'affidatario è tenuto a dare istruzione al proprio personale tecnico affinché tutte le informazioni acquisite in occasione dello svolgimento del servizio vengano considerate riservate e come tali vengano trattate. In caso di accertata violazione del presente articolo l'Ente si riserva di agire giudizialmente contro i responsabili nelle opportune sedi civili e penali.

L'affidatario è tenuto al rispetto di quanto previsto dal nuovo Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati ("GDPR"), Regolamento (UE) 2016/679 e dal D.Lgs n.101 del 10/08/2018 che ha adeguato alle nuove disposizioni europee quanto previsto dal D.Lgs. 30/6/2003, n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" sulla tutela della riservatezza, e pertanto non può divulgare o utilizzare per fini diversi i dati e le informazioni di cui è venuto in possesso in virtù e o in occasione del presente servizio.

Poiché il lavoro può occasionalmente comportare la raccolta, il trattamento o la temporanea conservazione di dati sensibili, l'affidatario sarà tenuto a dimostrare all'Ente di operare nel pieno rispetto degli adempimenti richiesti dai citati Regolamenti e D.Lgs per il trattamento dei dati personali. Al termine del servizio, con le procedure di legge, l'affidatario dovrà consegnare all'Ente tutti i dati in suo possesso riguardanti le attività oggetto dell'appalto e distruggere gli eventuali dati che risultino nella sua disponibilità in qualunque forma. Dopo la stipula del contratto, l'Operatore Economico affidatario del servizio di manutenzione in oggetto, verrà nominato Responsabile esterno del Trattamento dei Dati in applicazione del Reg. (UE) 2016/679 (Regolamento Generale sulla protezione dei Dati, GDPR).

## Art. 15 – Penali e cause di risoluzione contrattuale

L'interruzione del Servizio o il mancato rispetto delle modalità di erogazione del servizio, per cause imputabili alla ditta affidataria, ai suoi dipendenti e/o collaboratori, determinerà l'applicazione di una penale di Euro 300,00 (trecento) per ciascuna giornata in cui si verifichi l'accadimento.

L'Amministrazione si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'adeguatezza e la qualità del Servizio prestato dall'affidatario. In caso di esecuzione irregolare del servizio, mancato rispetto del Capitolato e della prestazione dei servizi insufficiente, l'Amministrazione fisserà un congruo termine entro cui l'affidatario dovrà adempiere a quanto necessario per il rispetto delle specifiche norme contrattuali. Qualora l'affidatario non provveda, l'Amministrazione avrà facoltà di risolvere il contratto e di procedere all'esecuzione in danno delle prestazioni non effettuate con diritto a rivalersi su eventuali crediti dell'aggiudicatario, nonché sulla garanzia prestata, fatto sempre salvo il risarcimento all'eventuale ulteriore maggior danno.



## Art. 16 – Pagamenti

Alla ditta affidataria verrà corrisposto, entro 30 giorni dalla ricezione della fattura, un canone mensile pari ad 1/12 dell'importo complessivo previsto per le attività di:

- Manutenzione Correttiva del sito web e dei servizi ad esso correlati;
- Manutenzione Adeguativa/Migliorativa del sito web e dei servizi ad esso correlati;
- Gestione operativa e sistemistica dell'ambiente di sviluppo e di esercizio del sito web;
- Formazione del personale dell'AdSP MTC;
- Servizio di Help Desk e Supporto Specialistico.

Per le attività incluse nella "Manutenzione Evolutiva del sito web" verrà corrisposto l'importo previsto per ciascuna delle nuove funzionalità, a valle del rilascio e messa in esercizio delle stesse e previo nulla osta al pagamento da parte del responsabile del procedimento.

Il pagamento del compenso avverrà mediante bonifico presso la banca ed il conto corrente che saranno indicati dall'affidatario.

## Art. 17 – Tracciabilità dei flussi finanziari

Al fine di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari, ai sensi dell'art. 3 della L. n. 136 del 13/08/10 e s.m.i., l'affidatario provvederà a comunicare alla stazione appaltante gli estremi del proprio conto corrente dedicato alle commesse pubbliche e i dati identificativi (generalità, codice fiscale) dei soggetti (persone fisiche) delegate ad operare su di esso, nonché ogni modifica relativa ai dati trasmessi che possa intervenire nel corso della durata del contratto. Pertanto ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 del D.M. 145/2000 e dell'art. 3 della legge 136/10 e s.m.i. i pagamenti verranno effettuati mediante bonifico bancario o postale o con altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dell'operazione sul conto corrente dedicato indicato nella suddetta comunicazione. Nel caso in cui l'affidatario effettui, in conseguenza del presente atto, transazioni senza avvalersi del suddetto conto corrente dedicato, il presente contratto si risolverà di diritto, ai sensi dell'art. 3 comma 8 della L.136/10 e s.m.i..

## Art. 18 – Controversie e foro competente

Il Foro di Napoli sarà competente per tutte le controversie che dovessero insorgere in dipendenza dell'affidamento di cui all'oggetto e del relativo contratto.



## Allegato

### Caratteristiche Generali del Sito

Il sito web dell'AdSP del Mar Tirreno Centrale, coerentemente al Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione ed alle prescrizioni tecniche AgID deve essere ospitato su una infrastruttura in Cloud e deve prevedere sia un ambiente di test che un ambiente di produzione. Grazie all'ambiente di test sarà possibile riprodurre in anteprima i nuovi contenuti al fine di valutarne la resa grafica e comunicativa prima di procedere all'effettiva pubblicazione on line. Inoltre, per meglio gestire il delicato processo di gestione dei contenuti delle pagine web, è necessario definire uno specifico iter approvativo prevedendo almeno due distinti livelli autorizzativi. In questo modo la pubblicazione on line di nuovi contenuti avverrà solo dopo l'approvazione da parte di un supervisore.

Poiché l'attività di editing e pubblicazione dei contenuti, l'aggiornamento delle pagine tematiche e dei percorsi formativi, sono generalmente in carico al personale dell'Ente non necessariamente professionalizzato all'uso di strumenti informatici avanzati, particolare cura deve essere dedicata alla realizzazione di tool di editing e pubblicazione dei contenuti sufficientemente semplici da utilizzare e dotati di provata robustezza e funzionalità di rollback.

Inoltre, il sito deve prevedere la possibilità di definire una data di scadenza delle pagine, aggiornando automaticamente i menù e rendendo inaccessibili all'utenza pubblica, le pagine scadute.

In linea generale l'architettura logica del sito deve essere riconducibile alle seguenti caratteristiche:

- sistema Web Based;
- sistema di autenticazione Multi utente e Multi profilo;
- sistema di repository documentale sincronizzata su un DBMS relazionale come per esempio Microsoft SQL Server.

Inoltre dovrà essere:

- Scalabile: Il sito deve essere progettato e realizzato in modo da consentire l'aggiunta di contenuti, applicazioni e moduli in forma progressiva.
- Modulare: il sito deve essere composto da moduli specifici per ogni esigenza e implementabili anche nel tempo.
- Conforme alle prescrizioni tecniche di AgID, del Codice di Amministrazione Digitale e di tutte le norme di settore.
- User friendly: deve essere dotato di tools di facile utilizzo anche da parte di personale non tecnico, deputato alla gestione delle pagine e dei contenuti.
- Multilingua e Multicanale.
- Responsive: il sito deve essere completamente responsive cioè deve essere sviluppato con tecnologie tali da rendere il layout delle pagine web regolabili dinamicamente in base alle caratteristiche del dispositivo utilizzato per la visualizzazione delle stesse, sia esso desktop, tablet o smartphone.





- Interoperabile: il sito deve essere interoperabile con i sistemi informativi in dotazione all'Ente al fine di automatizzare la pubblicazione di contenuti specifici nelle pagine web, direttamente dalle applicazioni native, riducendo al minimo l'intervento degli operatori. A titolo puramente esemplificativo, la pubblicazione delle delibere e delle determine nella sezione Amministrazione Trasparente del sito web, deve avvenire direttamente dall'applicativo di gestione amministrativo contabile in dotazione all'ente mediante appositi web services.

### Caratteristiche generali del CMS (Content Management System)

Il sistema di gestione dei contenuti, o Content Management System (CMS) è il sistema che deve essere utilizzato per gestire dinamicamente i contenuti del sito web dell'AdSP del Mar Tirreno Centrale.

La caratteristica principale del CMS deve essere quella di permettere al Content Manager o all'autore dei contenuti, di gestire la creazione, la modifica e la rimozione di contenuti dal sito web senza aver bisogno di particolari conoscenze tecniche.

Il CMS, correttamente configurato, deve permettere ad una serie di utenti redattori e web editors di gestire le aree del portale di loro competenza e secondo diritti (lettura, scrittura, cancellazione e pubblicazione) a loro assegnati.

Essendo dedicato ad utenti senza particolari skill informatici, il CMS deve essere estremamente semplice da utilizzare e pertanto il workspace deve essere particolarmente semplificato, permettendo agli utenti di inserire, aggiornare e modificare testi, immagini e altro.

Il CMS, utilizzabile da browser web senza installazione di ulteriori applicazioni, deve integrare in un unico framework sia l'accesso alle più complesse funzionalità di amministrazione da parte di personale qualificato, sia quelle di inserimento e modifica dei contenuti, che possono essere effettuate anche da personale senza una specifica preparazione informatica. Si riportano, di seguito, alcune specifiche, imprescindibili, che devono caratterizzare il CMS.

- Separazione di contenuto, stile e forma

Contenuto e forma devono essere gestite in maniera distinta: i contenuti devono essere memorizzati in un database con una distinzione netta tra i dati e la struttura grafica delle pagine web, per consentire la modifica dell'impostazione grafica del sito senza dover modificare i dati.

Dal punto di vista dello stile si deve progettare un template gestito attraverso CSS (fogli di stile) esterni, di tipo dinamico e conformi agli standard web; per quanto riguarda i contenuti, essi devono essere prodotti in codici conformi alle specifiche del W3C e la loro gestione (grazie ad un avanzato e facile sistema di editing Word-like) dovrà essere tale da non compromettere in alcun modo il design e l'interfaccia utente del sito.

- Template

L'uso dei fogli di stile deve permettere la creazione di template direttamente gestibili dalla piattaforma informatica: il gestore dei contenuti deve poter gestire tutte le parti sensibili relative a contenuti testuali, file multimediali, gestione immagini e gestione allegati. Dovrà essere possibile definire dei nuovi template in base alle esigenze dell'Ente in qualsiasi momento del ciclo di vita del sito web, senza pregiudicare le pagine web preesistenti ed i loro contenuti.



- **Struttura delle pagine e navigazione del Sito**

In generale le pagine devono avere una struttura specifica per ogni sezione. Ogni sezione deve essere caratterizzata da una struttura standard delle pagine interne.

I contenuti di tutte le pagine del sito devono essere coerenti con la gerarchia semantica che caratterizza i linguaggi per il web del tipo di seguito descritto:

- ✓ titolo
- ✓ sottotitolo
- ✓ contenuto
- ✓ link interni
- ✓ link esterni
- ✓ allegati

Dal punto di vista della navigazione del sito, ogni pagina deve essere corredata da un menu a briciola che consenta di rifare il percorso che si è effettuato per arrivare in quel punto (l'utente deve sempre sapere dove si trova).

Inoltre, alcune sezioni del sito devono avere spazi dedicati all'interazione e al dialogo, tramite form.

Gli indirizzi delle pagine interne al sito devono essere chiari e alfabetici: non deve essere visibile l'indirizzo IP delle macchine fisiche presenti in rete ma il corrispondente semantico significativo. Ogni pagina deve rimandare ad un indirizzo diverso e non deve essere confusa con le altre.

Il CMS deve consentire la definizione di nuove "strutture modello" da poter applicare in qualsiasi momento senza pregiudicare i contenuti delle pagine preesistenti.

- **Gestione del Workflow**

Il CMS deve essere dotato di un gestore di workflow che consenta la definizione e l'approvazione delle varie fasi di lavoro relative alla pubblicazione dei documenti sul sito dell'Ente. In linea generale il CMS deve prevedere almeno le seguenti funzionalità minime:

- possibilità di definire flussi distinti da associare a tipi di contenuti differenti;
- possibilità di definire per ogni singolo flusso gli specifici stati di avanzamento, le specifiche operazioni attivabili in ogni singolo stato e gli specifici ruoli utente che parteciperanno al flusso. Le operazioni, quando attivate, devono poter condurre il contenuto a un nuovo stato nel flusso di approvazione ma devono anche poter determinare un numero sia pure ridotto di altri effetti congiunti come per esempio l'invio di una mail di notifica agli attori che concorrono al workflow;
- il CMS deve consentire la gestione dei processi di revisione, approvazione e pubblicazione dei contenuti creati con il CMS in modalità di anteprima. Scopo del workflow approvativo è fare in modo che un contenuto, attraverso passi successivi a partire dallo stato "preview", raggiunga lo stato di "pubblicato";
- tutti gli interventi effettuati su un contenuto devono essere memorizzati ed essere visualizzati dagli utenti con il livello opportuno.
- possibilità di attivare, distintamente per ogni tipo di contenuto, meccanismi di versioning (manuale e/o automatico) integrati nel ciclo di approvazione dei documenti;



- possibilità di gestire in modo semplice la funzionalità di approvazione, inclusa la possibilità di delega anche temporanea;
- possibilità in ogni momento di forzatura manuale del processo da parte di utenti abilitati e la possibilità di rollback.
- **Gestione dei Permessi di Accesso**

I permessi di accesso e di operatività sulle risorse devono poter essere assegnati in modo capillare per ogni ruolo e per ciascuna pagina o sezione o singolo contenuto del sito. Si devono poter definire almeno 3 diversi livelli di operatività, quali ad esempio: redattore, validatore e amministratore. Ad ogni livello dovranno corrispondere maggiori possibilità di intervento sui contenuti e sulla struttura del portale e dei siti web.

- **Indicizzazione dei contenuti e motore di ricerca**

Perché l'indicizzazione sui motori di ricerca sia sempre ottimale il sistema deve consentire l'inserimento di metadati quali "parole chiave" e "title".

I risultati delle ricerche attraverso il motore di ricerca devono portare alla pagina più significativa e pertinente dal punto di vista del peso semantico, relativamente alle parole ricercate. Il motore di ricerca integrato nel CMS deve garantire l'indicizzazione dei contenuti in modalità automatica e deve consentire l'effettuazione di ricerche avanzate sui testi delle pagine.

- **Gestione del BackOffice**

La gestione delle operazioni in backoffice deve avvenire in maniera semplice e intuitiva, consentendo a tutti, anche a chi non è esperto nelle logiche di costruzione di un sito web, di poter utilizzare questo spazio senza problemi.

In linea generale gli strumenti da utilizzare per la gestione del BackOffice devono essere i seguenti:

#### *Menù editor*

Il CMS deve consentire la modifica della struttura dell'albero di navigazione del portale, in piena autonomia da parte degli utenti. Deve essere possibile creare nuove sezioni e pagine del sito in ambiente visuale, in modo semplice, senza l'intervento di un programmatore. Deve essere gestito automaticamente in ogni pagina il menù a "briciole di pane", che riassume il percorso di navigazione in cui si trova la pagina e permette di ritornare ai livelli superiori.

#### *Page editor*

Tutte le pagine del sito devono poter essere gestite in modo autonomo da parte dell'utente attraverso l'utilizzo di un editor. I contenuti devono poter essere inseriti e modificati attraverso procedure semplificate, per l'ottimizzazione e la predisposizione per il web di tutti i materiali inseriti. L'utente deve poter cambiare template, ossia la disposizione della griglia di suddivisione della pagina, scegliendone uno tra il set di quelli predefiniti. Al cambio di template il sistema dovrà provvedere a riorganizzare gli elementi nella nuova disposizione, che poi l'utente potrà modificare a piacimento. Gli elementi devono poter essere modificati nel loro contenuto accedendo allo stesso editor disponibile nel CMS.



L'Editor dei contenuti, deve consentire una formattazione dei contenuti "easy to use", che assicuri la presenza dei comandi a cui i dipendenti dell'Ente sono abituati dal loro lavoro usando software di Office, come i classici comandi di formattazione testi: Grassetto, Italico, Sottolineato, Barrato, Apice e Pedice, Allineamento sinistro/destro/centrato/giustificato, Elenco numerato, Elenco puntato, rientro, Mostra bordi tabelle, ecc.

Le immagini devono poter essere inserite all'interno delle pagine prelevandole direttamente dal proprio computer e senza doversi preoccupare del loro formato; il CMS deve scalare e ottimizzare automaticamente le dimensioni delle immagini, in modo che si adattino perfettamente all'impaginazione grafica prevista. Tutte le operazioni di editing devono essere sempre effettuate su una versione di 'preview' dei contenuti, e l'intero sito deve poter essere esplorato in tale modalità.

L'editor deve sempre poter visualizzare in anteprima i risultati di quello che sta facendo, prima che questi vengano pubblicati sul web.

#### *Gestione degli allegati*

La procedura di inserimento degli allegati nella pagina, deve essere assolutamente intuitiva per l'editor; per allegati si intendono files di formati standard sul web e facilmente disponibili al pubblico più ampio (.docx, pdf ecc..) e file multimediali.

L'inserimento degli allegati deve comportare da parte del Content Management System la visualizzazione automatica sul sito della loro estensione in modo da rendere agevole e consapevole il download da parte degli utenti del sito.

#### *Gestione degli spazi della pagina*

Il CMS deve avere una struttura tale da evitare ambiguità da parte dell'editor che deve sempre sapere cosa sta modificando; deve sempre sapere se sta trattando titoli, sottotitoli, paragrafi, link o altro ancora.

#### *Link*

I link che puntano a pagine interne al sito dovranno essere riconoscibili e diversificarsi nello stile dai link che puntano a risorse esterne. Questo deve essere chiaro sia all'utente esterno che all'editor che sta aggiornando il sito in backoffice; il CMS deve prevedere un campo descrittivo del link che si inserisce. Il CMS deve prevedere la possibilità di richiamare gli stessi contenuti in più pagine senza dover duplicare il lavoro dell'editor.

#### *Parole chiave*

Il backoffice deve prevedere un campo per l'inserimento delle parole chiave utili ad individuare gli oggetti nelle pagine web del sito.

#### *Form e newsletter*

Il CMS deve prevedere anche la possibilità di gestire, da parte di alcuni utenti autenticati, delle "form di dialogo" con gli utenti e newsletter; anche in questo caso il codice prodotto dal CMS deve essere conforme agli standard e l'utilizzo della piattaforma semplice e intuitivo.

Il CMS deve prevedere la gestione di "form di dialogo" e del relativo database di archivio che prevedano step di autenticazione per l'utente.





## Conformità del sito

Il sito web dell'AdSP del Mar Tirreno Centrale deve essere conforme alle norme di settore che regolano la realizzazione dei siti web istituzionali. A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo si rileva che il sito deve essere conforme ai dettami normativi in materia di accessibilità e di tutela dei dati personali nonché alle prescrizioni tecniche indicate nel CAD (Codice Amministrazione Digitale – D.Lgs. n.82/2005 e s.m.i.) oltre alle prescrizioni tecniche ed organizzative emanate da AgID con apposite linee guida.

Il sito deve dare particolare enfasi ai principi di "Accessibilità" garantendo pari opportunità di accesso alle informazioni ai portatori di disabilità. Si tratta di un aspetto molto delicato che impone l'adozione di particolari strumenti progettuali e realizzativi. Per esempio si devono fornire delle "alternative testuali" ai contenuti multimediali in modo che il testo predisposto come alternativa possa essere fruito e trasformato secondo le necessità degli utenti, come per esempio convertito in stampa a caratteri ingranditi, in stampa Braille, letto da una sintesi vocale o altra modalità di rappresentazione del contenuto. Per gli stessi motivi è necessario rendere disponibili tutte le funzionalità del sito anche attraverso l'utilizzo della tastiera.

Particolare attenzione deve essere rivolta anche agli obblighi di pubblicità legale ed a quelli di Trasparenza.

## Riferimenti normativi e linee guida

- **CAD** - Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. recante «*Codice dell'amministrazione digitale*». Reg. UE eIDAS - Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE.
- **Codice privacy** - Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i. recante «*Codice in materia di protezione dei dati personali, recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE*».
- **GDPR** - Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati).
- **D. Lgs. 33/2013** - Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e s.m.i. recante «*Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*».
- Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici (AgID 21.12.2022).
- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA, adottate da Agid con la determina n. 224 del 26 luglio 2022.
- **GPDP 229/2014** - Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 229 in data 8 maggio 2014 recante «*Individuazione delle modalità semplificate per l'informativa e l'acquisizione del consenso per l'uso dei cookie*».



