



**Finanziato  
dall'Unione europea**  
NextGenerationEU

*Città di Giulianova (TE)*  
*PNRR - MICI - Misura 1.4.1 – Pacchetto cittadino informato*  
**PROGETTAZIONE DI SERVIZIO**



**CITTÀ DI GIULIANOVA**  
**PROVINCIA DI TERAMO**

**PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA**  
**MISSIONE 1 - COMPONENTE 1**  
**INVESTIMENTO 1.4 “SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE”**

**PROGETTAZIONE DI SERVIZIO**

*(redatto ai sensi dell'art. 41, c. 12 del D.Lgs. 36/2023)*

***Misura 1.4.1 – Pacchetto cittadino informato***

**CUP: F61F22001250006**

**CIG: A03C596476**

**FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA – NEXTGENERATIONEU**





## Indice generale

1 Premessa.....	3
1.1 Anagrafica soggetto attuatore.....	4
1.2 Anagrafica soggetto realizzatore.....	4
1.3 Anagrafica del progetto.....	5
2 Contesto ed obiettivi di riferimento.....	5
3 Definizione del servizio.....	6
3.1 Oggetto.....	6
3.2 Requisiti funzionali.....	7
3.3 Requisiti del fornitore.....	16
4 Risultati attesi.....	16
5 Attività relative alla fornitura.....	17
6 Ruoli e responsabilità.....	18
7 Determinazione importo a base di gara e modalità di pagamento.....	18
8 Durata, luogo e modalità di esecuzione del contratto.....	19
9 Livelli di Servizio (SLA).....	19
10 Penali sui livelli di servizio (SLA).....	20

### Revisioni del documento

Ver.	Data	Modifiche apportate	Redattore/Revisore e Supervisore
1.0	30.08.2023	Stesura del documento di progetto comprensivo degli allegati	Ing. Gabriele Massimiani <i>Servizi di sviluppo sistemi informativi per la transizione digitale</i>
1.1	30.10.2023	Aggiornamento documenti di progettazione	(Redattore/Revisore)
1.2	12.12.2023	Ulteriori aggiornamenti sulla progettazione	Dott.ssa Francesca Vecchi <i>Segretario Comunale</i> (Supervisore)





## 1 PREMESSA

Il Comune di Giulianova, intende dare attuazione agli investimenti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), con la Componente 1 della Missione 1 “*Digitalizzazione, Innovazione, Competitività, Cultura*”, concretizzando le progettualità previste nell’ambito delle misure PNRR previste. Suddetti investimenti rappresentano per gli Enti Locali l’occasione irripetibile per il completamento della trasformazione digitale nella PA.

La Misura 1.4.1. “*Esperienza del cittadino nei servizi pubblici*” punta, a livello comunitario, ad avere un miglioramento della qualità e dell’utilizzabilità dei servizi pubblici digitali attraverso una crescente adesione nel tempo da parte della PA ad un modello e ad un sistema progettuale comuni che semplificano l’interazione con gli utenti e facilitano la manutenzione per gli anni a venire.

Per ottenere suddetto traguardo, sono stati stanziati complessivamente 613.000.000,00 euro per il predetto Avviso - Misura 1.4.1.

Nell’ambito del finanziamento approvato relativo alla succitata Misura 1.4.1, l’Ente deve obbligatoriamente implementare il *modello per il sito dei Comuni (“Pacchetto cittadino informato”)*, al fine di provvedere a rendere disponibile il proprio sito web comunale adeguato ai criteri di conformità del modello sito comunale. L’Ente, altresì, nell’ambito del succitato finanziamento, deve ridisegnare un numero di n. 5 (cinque) servizi digitali per il cittadino, selezionati dalla lista di servizi digitali per il cittadino (“*Pacchetto cittadino attivo*”) ed inseriti nella domanda inoltrata sul portale dedicato <https://padigitale2026.gov.it>.

Il presente progetto è esclusivamente dedicato al servizio riferito al “**Pacchetto cittadino informato**”.

Il presente documento relativo al cittadino “*informato*”, redatto ai sensi dell’art. 41, c. 12 del D.Lgs. 36/2023 ( nuovo codice di contratti pubblici), contiene le seguenti:

1. Descrizione del contesto operativo in cui è inserito il servizio nell’ambito della misura 1.4.1 - “*Pacchetto cittadino informato*”;
2. Individuazione dell’obiettivo generale (“*quadro esigenziale*”) coerentemente con quanto stabilito dalla misura 1.4.1 - “*Pacchetto cittadino informato*”;
3. Descrizione delle attività da porre in essere per il conseguimento degli obiettivi specifici prefissati dalla misura 1.4.1 - “*Pacchetto cittadino informato*”;
4. Descrizione dei prodotti (output), dei risultati e dell’impatto attesi dall’erogazione del servizio che rappresentano i requisiti prestazionali di progetto nonché i metodi di verifica (c.d. *design requirements*);
5. Determinazione dell’importo a base di gara per l’erogazione del servizio;
6. Modalità di pagamento del corrispettivo dovuto.
7. Durata, luogo e modalità di esecuzione del contratto.
8. Livelli di Servizio (SLA).
9. Penali sui livelli di servizio (SLA).



**La fornitura del servizio richiesto dovrà essere rispondente alle specifiche tecniche e funzionali del Capitolato speciale del servizio di cui all'Allegato A; il mancato rispetto dei requisiti tecnici minimi indicati nel Capitolato determina la non conformità del servizio erogato.**

L'impresa fornitrice dovrà eseguire la fornitura del servizio garantendone la perfetta esecuzione a regola d'arte, ivi comprendendo tutti gli accorgimenti necessari ed opportuni anche se non espressamente specificati nella documentazione di gara.

Le attività riferite al servizio "cittadino informato" in oggetto della presente fornitura dovranno essere concluse entro **10 mesi a partire dalla data della contrattualizzazione del fornitore.**

### 1.1 ANAGRAFICA SOGGETTO ATTUATORE

Denominazione	Comune di Giulianova
Indirizzo	Corso Giuseppe Garibaldi, 109 - 64021 (TE)
E-mail	<a href="mailto:info@comune.giulianova.te.it">info@comune.giulianova.te.it</a>
PEC	<a href="mailto:protocollogenerale@comunedigiulianova.it">protocollogenerale@comunedigiulianova.it</a>
Telefono	+39 085.80211
<b>ANAGRAFICA RESPONSABILE UNICO DI PROGETTO (RUP)</b>	
Nome e Cognome	Gabriele Massimiani
Ufficio di riferimento	Servizi di sviluppo sistemi informativi per la transizione digitale

### 1.2 ANAGRAFICA SOGGETTO REALIZZATORE

Denominazione	ISWEB SpA
P.VA/C.F.	01722270665
Indirizzo	Via Luigi Cadorna n. 31
Comune	Avezzano (AQ)
E-mail	<a href="mailto:info@isweb.it">info@isweb.it</a>
PEC	<a href="mailto:pec@pec.isweb.it">pec@pec.isweb.it</a>
Telefono	+39.0863.441163
<b>ANAGRAFICA TITOLARI EFFETTIVI</b>	
Nome e Cognome	Alessandro Bianchi
Codice Fiscale	BNCLSN70L11A515Z
Nome e Cognome	Luca Ruscitti
Codice Fiscale	RSCLCU77S01A515A
<b>ANAGRAFICA RAPPRESENTANTE LEGALE</b>	



Nome e Cognome	Alessandro Bianchi
Codice Fiscale	BNCLSN70L11A515Z

### 1.3 ANAGRAFICA DEL PROGETTO

ANAGRAFICA DEL PROGETTO	
Progetto	PNRR – MISSIONE 1 COMPONENTE 1 - INVESTIMENTO 1.4 “SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE”
Misura	1.4.1 “ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI” COMUNI
Avviso	AVVISO PNRR – MISSIONE 1 COMPONENTE 1 - INVESTIMENTO 1.4 “SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE” – MISURA 1.4.1 “ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI” COMUNI – (APRILE 2022)
Titolo del progetto	<b>PNRR - M1C1 - Misura 1.4.1 – Pacchetto cittadino informato</b>
Codice CIG	<b>A03C596476</b>
Codice CUP	<b>F61F22001250006</b>
Decreto di finanziamento	<b>Decreto n. 32 - 1 / 2022 - PNRR</b>
Data approvazione finanziamento	<b>19/08/2022</b>
Data conclusione attività	<b>Entro il 09/09/2024</b>
Importo finanziamento	<b>€ 280.932</b>
Codice CLP	<b>PRJ_141COM0422X_000939</b>
Riferimento ReGIS	<b>141X0422c_e058Comunedigiulianova</b>

## 2 CONTESTO ED OBIETTIVI DI RIFERIMENTO

Il Comune con il presente servizio intende contribuire al conseguimento dei seguenti **milestone e target europei** previsti per la *Misura 1.4.1 – Esperienza del cittadino nei servizi pubblici*:

1. **Target M1C1-140**, da conseguirsi **entro dicembre 2024**: Miglioramento della qualità e dell'utilizzabilità dei servizi pubblici digitali T1 - Amministrazioni che aderiscono a un modello e un sistema progettuale comuni che semplificano l'interazione con gli utenti e facilitano la manutenzione per gli anni a venire (**40%**);
2. **Target M1C1-148**, da conseguirsi **entro giugno 2026**: Miglioramento della qualità e



dell'utilizzabilità dei servizi pubblici digitali T2 - Amministrazioni che aderiscono a un modello e un sistema progettuale comuni che semplificano l'interazione con gli utenti e facilitano la manutenzione per gli anni a venire (80%).

L'Ente ha presentato l'*istanza* relativa alla misura 1.4.1 il 19.05.2022 ed è stata ammessa a finanziamento con il **Decreto n. 32 - 1 / 2022 - PNRR** per un importo pari a € **280.932,00**.

Il finanziamento riguarda, oltre all'implementazione dei servizi digitali rivolti al cittadino "attivo" per i quali è stato elaborato un apposito progetto, la **realizzazione del portale web comunale** in base al *modello per il sito dei Comuni* (c.d. "**Pacchetto cittadino informato**") quale oggetto della presente progettazione.

Dunque, il servizio richiesto dall'Ente relativo al **pacchetto cittadino attivo non è incluso** nel presente documento. Tuttavia, il soggetto realizzatore del presente progetto si impegna, senza ulteriori oneri per il soggetto attuatore (stazione appaltante), a collaborare con la stazione appaltante e gli altri soggetti realizzatori coinvolti per soddisfare i *criteri di conformità* trasversali tra il "**pacchetto cittadino informato**" e il "**pacchetto cittadino attivo**" e che sono ritenuti indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi della misura 1.4.1.

### 3 DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

#### 3.1 OGGETTO

In riferimento al contesto operativo ed all'obiettivo da conseguire di cui al precedente paragrafo, l'Ente intende affidare il relativo servizio "**pacchetto cittadino informato**" mediante Trattativa Diretta sulla piattaforma MePA alla società **ISWEB SpA**. La scelta è motivata anche dal fatto che il portale web istituzionale [www.comune.giulianova.te.it](http://www.comune.giulianova.te.it) in dotazione dell'Ente, è sviluppato dalla stessa società, così sarebbe immediatamente adeguato al *modello dei siti comunali disponibile su Designers Italia*, senza la necessità di gestire l'attività di migrazione dei contenuti esistenti del portale che ci attende di trovarli caricati direttamente sul nuovo portale.

Il soggetto realizzatore, dovrà adeguare il portale istituzionale dell'Ente [www.comune.giulianova.te.it](http://www.comune.giulianova.te.it) ai criteri di conformità del **Pacchetto Cittadino Informato** per i Comuni, di cui all'*Allegato 2 – Definizione del perimetro degli interventi relativi alla Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici" – Comuni* ovvero al *Modello di sito Comunale* disponibile all'URL <https://designers.italia.it/modello/comuni/>. Il portale web istituzionale dell'Ente oggetto dell'intervento, dovrà essere fornito in modalità SaaS ed ospitato su Data Center qualificato da AGID.

Il portale web istituzionale [www.comune.giulianova.te.it](http://www.comune.giulianova.te.it) dovrà essere adeguato ai dettami dell'Avviso PNRR 1.4.1 con particolare riferimento all'Allegato 2 del medesimo Avviso al fine di garantire i criteri di conformità descritti nel par. relativo al *raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale*.

Pertanto, il sito comunale dovrà essere implementato con l'obiettivo di renderlo conforme ai criteri del *modello di sito comunale* disponibile su [Designers Italia](http://Designers Italia), che ne definisce sia l'*architettura dell'informazione del sito* stesso che i *template html* da utilizzare.

Il modello consentirà di avere un portale web istituzionale adeguato agli standard a livello europeo ovvero ai seguenti indicatori principali (top-level benchmarks) di riferimento:

- **User-centricity** (Centralità dell'utente), per rendere i servizi mobile-friendly e fruibili, anche in termini di assistenza online e possibilità di lasciare feedback;
- **Transparency** (Trasparenza), in modo da fornire agli utenti indicazioni chiare sulle responsabilità delle amministrazioni, i processi di erogazione dei servizi e il trattamento dei



dati personali.

Le attività del progetto saranno coordinate dall'Ufficio per la Transizione al Digitale rappresentato dall'Unità Organizzativa Autonoma dell'Ente *Servizi di Sviluppo Sistemi Informativi per la Transizione Digitale*.

### 3.2 REQUISITI FUNZIONALI

Ai fini del raggiungimento degli obiettivi specifici del presente progetto, restano valide le indicazioni di legge in materia di amministrazione digitale, delle linee guida e delle buone pratiche e quant'altro necessario al conseguimento della misura 1.4.1.

Il portale web istituzionale (d'ora in avanti *sito*) dedicato al *cittadino informato* in dotazione dell'Ente, deve essere accessibile all'URL <https://www.comune.giulianova.te.it> (in conformità al criterio C.SI.5.2 "Dominio istituzionale"), e deve essere adeguato ai seguenti **criteri di conformità** inerenti al **Pacchetto cittadino informato** dettati dall'Allegato 2 della Misura 1.4.1 e dalla documentazione *Modello Comuni*:

MISURA 1.4.1 CARATTERISTICHE FUNZIONALI DEL PORTALE ISTITUZIONALE PACCHETTO CITTADINO "INFORMATO"			
CATEGORIA	CRITERIO CONFORMITÀ	DESCRIZIONE	RIFERIMENTI TECNICI E NORMATIVI
Esperienza utente	<b>C.SI.1.1 - Coerenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri)</b>	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine del sito dell'Ente devono utilizzare esclusivamente i font Titillium Web, Lora o Roboto Mono come font di default. Il sito, altresì, deve presentare i <i>data attribute</i> indicati nella <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a> per questo criterio	<a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a> ; <a href="#">Manuale operativo di design</a> ; <a href="#">Documentazione del modello Comuni</a> .
	<b>C.SI.1.2 - Libreria di elementi di interfaccia</b>	In tutte le pagine del sito istituzionale dell'Ente viene utilizzata la libreria <i>Bootstrap Italia</i> e la libreria Bootstrap Italia è presente nel tag <i>&lt;head&gt;</i> delle pagine del sito e si devono usare i fondamenti visuali (almeno griglie, spaziature, tipografia) messi a disposizione da Bootstrap Italia e si devono usare solo componenti messi a disposizione da Bootstrap Italia, laddove presenti (es: se c'è bisogno di creare un form è obbligatorio utilizzare i componenti di tipo "form" disponibili nella libreria) e la versione in uso è uguale o superiore alla 2.0 e il sito deve	<a href="#">Bootstrap Italia</a> ; <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a> .



		presentare i <i>data attribute</i> indicati nella <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a> per questo criterio	
<b>C.SI.1.3 - Schede informative di servizio per il cittadino</b>		<p>In tutte le schede servizio tutte le voci obbligatorie e i relativi contenuti devono essere presenti nel seguente ordine:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Categoria del servizio (la tipologia di servizio indicata nella <i>breadcrumb</i>);</li> <li>• Titolo del servizio;</li> <li>• Stato del servizio (nel caso in cui il servizio non è attivo deve essere indicato il Motivo dello stato);</li> <li>• Descrizione breve;</li> <li>• A chi è rivolto;</li> <li>• Come fare;</li> <li>• Cosa serve;</li> <li>• Cosa si ottiene;</li> <li>• Tempi e scadenze;</li> <li>• Accedi al servizio;</li> <li>• Condizioni di servizio;</li> <li>• Contatti (indicando l'Unità organizzativa responsabile);</li> <li>• Argomenti.</li> </ul>	<a href="#">Documento di Architettura dell'informazione del modello Comuni;</a> <a href="#">Documentazione del modello Comuni;</a> <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli.</a>
<b>C.SI.1.4 - Utilizzo di temi per CMS (Content Management System)</b>		Il sito deve utilizzare un tema CMS del <i>modello Comuni</i> con una versione uguale o superiore alla 1.0	<a href="#">Designers Italia;</a> <a href="#">Documentazione del modello Comuni.</a>
<b>C.SI.1.5 - Vocabolari controllati</b>		Tutti gli argomenti utilizzati devono appartenere al vocabolario controllato del <i>modello di sito comunale</i> , disponibile alla voce <i>Tassonomia</i> argomenti all'interno del <a href="#">documento di Architettura dell'informazione del modello Comuni</a> e nella homepage del sito deve essere presente un link (ad esempio nominato " <i>Tutti gli argomenti</i> ") che invia a una pagina contenente l'elenco completo degli argomenti e il sito deve presentare i <i>data attribute</i> indicati nella <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a> per questo criterio.	
<b>C.SI.1.6 - Voci di menù di primo livello</b>		In tutte le pagine del sito, le voci obbligatorie del menù devono essere presenti, corrette e nel seguente ordine:	<a href="#">Grafico dell'alberatura;</a> Coreografia sistema di navigazione



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Amministrazione”</li> <li>• “Novità”</li> <li>• “Servizi”</li> <li>• “Vivere il Comune” o “Vivere {nome_Comune}”</li> </ul> <p>e non devono essere presenti voci aggiuntive oltre a quelle obbligatorie e i titoli delle pagine raggiungibili dal menu e i rispettivi titoli usati nelle breadcrumb (ove presenti) devono corrispondere alle voci di menu e la posizione della pagina nella struttura delle breadcrumb (ove presenti) deve rispecchiare quella del menu e le URL delle pagine devono seguire l'organizzazione dei menu e le pagine raggiungibili dalle voci di menu e le relative sezioni di pagina devono avere un contenuto coerente con i titoli delle pagine e tutte le pagine raggiungibili dal menu di primo livello devono portare a pagine interne del dominio del Comune (<b>giulianova.te.it</b>) e il sito deve presentare i <i>data attribute</i> indicati nella <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a> per questo criterio.</p>	<p>all'interno del <a href="#">documento di Architettura dell'informazione del modello Comuni</a>; <a href="#">Documentazione del modello Comuni</a>; <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a>.</p>
	<p><b>C.SI.1.7 - Titoli delle pagine di secondo livello</b></p>	<p>Tutti i titoli delle pagine di secondo livello usati devono rispecchiare quelli presenti nella <a href="#">documentazione</a> dei siti comunali ovvero i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per la sezione <i>Amministrazione</i>, sono: “Organi di governo”, “Aree amministrative”, “Uffici”, “Enti e fondazioni”, “Politici”, “Personale amministrativo”, “Documenti e dati”;</li> <li>• Per la sezione <i>Novità</i>, sono: “Notizie”, “Comunicati”, “Avvisi”;</li> <li>• Per la sezione <i>Servizi</i>, sono: “Educazione e formazione”, “Salute, benessere e assistenza”, “Vita lavorativa”, “Mobilità e trasporti”, “Catasto e urbanistica”, “Anagrafe e stato civile”, “Turismo”, “Giustizia e sicurezza pubblica”, “Tributi, finanze e contravvenzioni”, “Cultura e tempo libero”, “Ambiente”, “Imprese e commercio”, “Autorizzazioni”, “Appalti pubblici”, “Agricoltura e pesca”;</li> </ul>	<p><a href="#">Grafico dell'alberatura</a>; Coreografia sistema di navigazione all'interno del <a href="#">documento di Architettura dell'informazione del modello Comuni</a>; <a href="#">Documentazione del modello Comuni</a>; <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a>.</p>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>Per la sezione <i>Vivere il Comune</i> o <i>Vivere {nome_comune}</i>, sono: "Luoghi", "Eventi";</li> </ul> <p>e i titoli delle pagine di secondo livello e i rispettivi titoli usati nelle <i>breadcrumb</i> (ove presenti) devono corrispondere e la posizione della pagina nella struttura delle breadcrumb (ove presenti) deve essere al livello corretto (es: Home/Servizi/Ambiente) e le URL delle pagine devono seguire l'organizzazione del sito e le pagine e le relative sezioni di pagina devono avere un contenuto coerente con i titoli delle pagine e il sito deve presentare i <i>data attribute</i> indicati nella <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a> per questo criterio.</p>	
Funzionalità	<b>C.SI.2.1 - Prenotazione appuntamenti</b>	<p>Il sito deve presentare la funzionalità per prenotare un appuntamento e la funzionalità deve permettere al cittadino di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>selezionare l'ufficio;</li> <li>scegliere fra le date e gli orari disponibili;</li> <li>scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta;</li> <li>lasciare il proprio nominativo e i propri contatti;</li> </ul> <p>e la funzionalità è accessibile dalla pagina di primo livello "Servizi"; e la funzionalità è accessibile all'interno delle schede servizio, come funzione trasversale ai servizi; e se è presente il pulsante di <i>Prenotazione appuntamento</i> come modalità di accesso al servizio all'interno di una scheda servizio, la funzionalità deve circoscrivere la scelta degli uffici disponibili a quelli competenti per il servizio selezionato; e se è presente il pulsante di Prenotazione appuntamento come modalità di accesso al servizio all'interno di una scheda servizio, la funzionalità deve indicare come argomento pre-selezionato il titolo del servizio; e il sito deve presentare i</p>	<p><a href="#">Documentazione del modello Comuni;</a> <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli.</a></p>



		<i>data attribute</i> indicati nella <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a> per questo criterio.	
	<b>C.SI.2.2 - Richiesta di assistenza / contatti</b>	Tutte le schede servizio devono presentare i contatti dell'ufficio preposto all'erogazione del servizio e il sito deve presentare i <i>data attribute</i> indicati nella <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a> per questo criterio.	Sezione <a href="#">Scheda informativa di servizio al cittadino</a> all'interno della <a href="#">Documentazione del modello Comuni; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023.</a>
	<b>C.SI.2.3 - Richiesta di assistenza / domande frequenti</b>	Nel footer del sito deve essere presente un link che invia a una pagina contenente le domande frequenti e la pagina di destinazione del link esiste e il testo del link deve includere le espressioni «FAQ» oppure «domande frequenti» e il sito deve presentare i <i>data attribute</i> indicati nella <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a> per questo criterio.	<a href="#">Documentazione del modello Comuni; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023.</a>
	<b>C.SI.2.4 - Segnalazione disservizio</b>	Nel footer del sito deve essere presente un link per segnalare un disservizio inviando un'email o utilizzando la funzionalità dedicata di segnalazione disservizio e la pagina di destinazione del link esiste e il testo del link deve includere le espressioni «disservizio» oppure «segnala disservizio» oppure «segnalazione disservizio» e, se viene usata la funzionalità dedicata di segnalazione disservizio, il cittadino deve avere la possibilità di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• assegnare una categoria alla segnalazione;</li> <li>• indicare il luogo a cui la segnalazione si riferisce, attraverso l'immissione di un indirizzo o con la funzione di geotag su una mappa;</li> <li>• indicare l'oggetto della segnalazione;</li> <li>• aggiungere una breve</li> </ul>	<a href="#">funzionalità</a> all'interno della <a href="#">Documentazione del modello Comuni; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023.</a>



		<p>descrizione;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aggiungere delle immagini;</li> <li>• allegare uno o più documenti;</li> </ul> <p>e il sito deve presentare i <i>data attribute</i> indicati nella <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a> per questo criterio.</p>	
<p><b>C.SI.2.5 - Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative</b></p>		<p>Tutte le pagine di primo livello devono presentare la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa e tutte le pagine di secondo livello devono presentare la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa e la funzionalità rispetta le seguenti caratteristiche e passaggi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Viene posta la domanda "<i>Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?</i>" a cui il cittadino risponde tramite una scala likert 1-5 sotto forma di stelline.</li> <li>2) In base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio presenta 2 varianti: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Se il punteggio dell'utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla "<i>Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?</i>". Le possibili risposte sono: A volte le indicazioni non erano chiare; A volte le indicazioni non erano complete; A volte non capivo se stavo procedendo correttamente; Ho avuto problemi tecnici; Altro.</li> <li>b) Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: "<i>Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?</i>". Le possibili risposte sono: Le indicazioni erano chiare; Le indicazioni erano complete; Capivo sempre che stavo procedendo correttamente; Non ho avuto problemi tecnici; Altro.</li> </ol> </li> </ol> <p>Deve essere presentato un campo di</p>	<p><a href="#">Funzionalità</a> dettagliata all'interno della <a href="#">Documentazione del modello Comuni; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023.</a></p>



		<p>testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.</p> <p>e il sito deve presentare i <i>data attribute</i> indicati nella <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a> per questo criterio.</p>	
<p><b>C.SI.2.6 - Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza informativa della scheda di servizio</b></p>		<p>Tutte le schede servizio devono presentare la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa e la funzionalità deve rispettare le seguenti caratteristiche e passaggi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Viene posta la domanda <i>“Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?”</i> a cui il cittadino risponde tramite una scala likert 1-5 sotto forma di stelline.</li> <li>2. In base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio presenta 2 varianti:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Se il punteggio dell'utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla <i>«Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?»</i>. Le possibili risposte sono: A volte le indicazioni non erano chiare; A volte le indicazioni non erano complete; A volte non capivo se stavo procedendo correttamente; Ho avuto problemi tecnici; Altro.</li> <li>b) Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: <i>«Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?»</i>. Le possibili risposte sono: Le indicazioni erano chiare; Le indicazioni erano complete; Capivo sempre che stavo procedendo correttamente; Non ho avuto problemi tecnici; Altro.</li> </ol> </li> </ol> <p>Deve essere presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento</p>	<p><a href="#">Funzionalità</a> dettagliata all'interno della <a href="#">Documentazione del modello Comuni</a>; <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a>; <a href="#">eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023</a>.</p>



		<p>e fornire ulteriori dettagli.</p> <p>e il sito deve presentare i <i>data attribute</i> indicati nella <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a> per questo criterio.</p>	
Normativa	<b>C.SI.3.1 - Cookie</b>	<p>Il dominio di tutti i cookie già presenti in tutte le pagine del sito, ovvero senza che sia stata espressa una preferenza da parte dell'utente riguardo il loro uso, deve essere corrispondente al dominio del sito web del Comune (<b>giulianova.te.it</b>) e il sito deve presentare i <i>data attribute</i> indicati nella <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a> per questo criterio.</p>	<p><a href="#">Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021 del Garante per la protezione dei dati personali</a>; <a href="#">Documentazione del modello Comuni</a>; <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a>.</p>
	<b>C.SI.3.2 - Dichiarazione di accessibilità</b>	<p>Il link alla dichiarazione di accessibilità che deve essere presente nel footer del sito, deve inviare a una dichiarazione di accessibilità secondo le norme AgID e la dichiarazione deve essere conforme, anche parzialmente, alle specifiche tecniche WCAG 2.1 e il sito deve presentare i <i>data attribute</i> indicati nella <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a> per questo criterio.</p>	<p><a href="#">Linee guida AGID per la dichiarazione di accessibilità</a>; <a href="#">Linee guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici</a>; <a href="#">Legge 9 gennaio 2004 n. 4, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1)</a> e <a href="#">Direttiva Reg. UE n. 2102/2016</a>; <a href="#">Documentazione del modello Comuni</a>; <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a>.</p>
	<b>C.SI.3.3 - Informativa privacy</b>	<p>Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali deve essere presente nel footer del sito ed invia all'informativa sul trattamento dei dati personali e la pagina di destinazione deve essere sicura (ovvero deve presentare un certificato <i>https</i> valido e attivo) e il sito deve presentare i <i>data attribute</i> indicati nella <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a> per questo criterio.</p>	<p><a href="#">Normativa GDPR (Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016)</a>; <a href="#">Documentazione del modello Comuni</a>; <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a>.</p>



	<b>C.SI.3.4 - Licenza e attribuzione</b>	<p>Il Comune pubblica dati, documenti o informazioni e la licenza deve essere comunicata nella pagina delle “note legali” raggiungibile da un link nel footer del sito e all’interno della pagina delle “note legali” deve essere presente la sezione “Licenza dei contenuti” che deve riportare la dicitura: “In applicazione del principio open by default ai sensi dell’articolo 52 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (CAD) e salvo dove diversamente specificato (compresi i contenuti incorporati di terzi), i dati, i documenti e le informazioni pubblicati sul sito sono rilasciati con <a href="#">licenza CC-BY 4.0</a>. Gli utenti sono quindi liberi di condividere (riprodurre, distribuire, comunicare al pubblico, esporre in pubblico), rappresentare, eseguire e recitare questo materiale con qualsiasi mezzo e formato e modificare (trasformare il materiale e utilizzarlo per opere derivate) per qualsiasi fine, anche commerciale con il solo onere di attribuzione, senza apporre restrizioni aggiuntive.”</p> <p>Il sito deve presentare i <i>data attribute</i> indicati nella <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell’adesione ai modelli</a> per questo criterio.</p>	<p><a href="#">Linee guida AGID per l’acquisizione e il riuso software PA</a>, l’Art. 52 d.lgs. 82/2005 del CAD, l’Art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013 e il D.lgs. n. 36/2006; <a href="#">Documentazione del modello Comuni</a>; <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell’adesione ai modelli</a>.</p>
<b>Performance</b>	<b>C.SI.4.1 - Velocità e tempi di risposta</b>	<p>Tutte le pagine del sito devono presentare almeno un punteggio di prestazioni pari a 50 quando testate in modalità “mobile” con Lighthouse.</p>	<p><a href="#">Lighthouse PageSpeed Insights</a>; <a href="#">Lighthouse performance scoring guide</a>; <a href="#">Documentazione del modello Comuni</a>.</p>
<b>Sicurezza</b>	<b>C.SI.5.1 - Certificato https</b>	<p>Tutte le pagine del sito devono utilizzare il protocollo https e il certificato https deve essere valido e non obsoleto (ovvero la versione del TLS e la suite di cifratura associata devono essere adatte).</p>	<p><a href="#">Raccomandazioni AgID in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)</a>; <a href="#">Documentazione del modello Comuni</a>.</p>
	<b>C.SI.5.2 - Dominio istituzionale</b>	<p>Il sito comunale, cioè almeno tutte le pagine/funzionalità indicate nel <a href="#">documento di Architettura dell’informazione del modello Comuni</a>, se presenti, deve utilizzare il sottodominio <b>comune.gulianova.te.it</b> nel rispetto dei domini utilizzabili presenti <a href="#">in questa</a></p>	<p><a href="#">Elenco dei domini per i Comuni italiani</a>; <a href="#">Documentazione del modello Comuni</a>; <a href="#">Documentazione delle App di valutazione</a></p>

	<p><a href="#">pagina</a>, e il sito deve essere raggiungibile senza necessità di inserimento del sottodominio “<a href="#">www.</a>” e il sito deve presentaeer i <i>data attribute</i> indicati nella <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a> per questo criterio.</p>	<p><a href="#">dell'adesione ai modelli</a>.</p>
--	---	--

Il portale web, pertanto, deve essere dotato di tutte le caratteristiche tecniche suesposte, richieste dalla Misura 1.4.1, in termini di *esperienza utente, funzionalità, rispetto della normativa, performance e sicurezza*.

Il soggetto realizzatore si impegna a rispettare tutte le raccomandazioni dettate dalla [documentazione Modello Comune par. 5.1: Metatag \(R.SI.1.1\), Infrastrutture Cloud \(R.SI.2.1\), Riuso \(R.SI.2.2\)](#).

Il soggetto realizzatore, inoltre, si impegna ad integrare/adequare il portale istituzionale dell'ente [www.comune.giulianova.te.it](http://www.comune.giulianova.te.it) oggetto del presente progetto, a qualsiasi richiesta di aggiornamento e/o integrazione delle caratteristiche funzionali di cui alla precedente tabella, presenti nella [documentazione del modello Comuni](#) e che si dovesse presentare, senza ulteriori oneri per la stazione appaltante.

Il soggetto realizzatore, altresì, si impegna a garantire la necessaria collaborazione tecnica alla stazione appaltante anche verso altri fornitori coinvolti, senza ulteriori oneri a carico del soggetto attuatore, per realizzare tutte le attività volte al conseguimento di tutti gli obiettivi di riferimento della misura 1.4.1.

### 3.3 REQUISITI DEL FORNITORE

Si richiede che il soggetto realizzatore sia *qualificato dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) sulla piattaforma Cloud Marketplace*, ai sensi del Decreto direttoriale prot. n. 29 del 02.01.2023, con almeno il livello di qualificazione **QC1**, in modo da garantire che i servizi digitali forniti in *Cloud per la PA*, tipologia SaaS, abbiano le caratteristiche di *qualità, sicurezza, performance e scalabilità, portabilità dei servizi cloud* richieste dalle normative di settore vigenti (*Raccomandazione R.SI.2.1*).

Inoltre, il soggetto realizzatore deve essere in possesso almeno della certificazione *ISO 9001*.

## 4 RISULTATI ATTESI

Dal presente intervento l'Ente si attendono almeno i seguenti risultati:

1. Miglioramento del portale web istituzionale dell'Ente ([www.comune.giulianova.te.it](http://www.comune.giulianova.te.it)) in termini di *esperienza utente* - **RISULTATO 1**;
2. Nuove **funzionalità** rivolte all'utente del portale web istituzionale dell'Ente per *prenotazioni appuntamenti, richieste assistenza, segnalazioni disservizi e valutazione di esperienza d'uso* del sito - **RISULTATO 2**;
3. Maggiore **performance** del portale istituzionale in termini di *velocità e tempi di risposta* del portale istituzionale in **sicurezza** - **RISULTATO 3**;
4. Completa interoperabilità con i sistemi di terze parti in dotazione dell'Ente al fine di garantire l'**interscambio di dati e informazioni** in modo da evitare il duplice inserimento dei dati su diversi ambienti software in uso - **RISULTATO 4**;
5. Perfetta integrazione del sito web istituzionale con le **piattaforme nazionali abilitanti**



- SPID, CIE ed eIDAS**, così da consentire ai cittadini italiani ed europei un accesso sicuro all'area personale del portale stesso - **RISULTATO 5**;
6. Perfetta integrazione con la piattaforma **Pago PA** in dotazione del Comune per consentire ai cittadini di effettuare i pagamenti elettronici, nonché con la piattaforma **APP IO** per consentire di veicolare ai cittadini che ne fanno richiesta notifiche relative alle notizie pubblicate sul sito comunale - **RISULTATO 6**;
  7. Pieno **soddisfamento dei criteri di conformità per il sito web istituzionale dell'Ente** relativamente al *pacchetto cittadino "informato"*, dettati dall'Allegato 2 della Misura 1.4.1 e dalla documentazione *Modello Comuni* (come descritto nella tab. dei criteri C.SI. del par. 3.2 - requisiti funzionali) - **RISULTATO 7**;
  8. Rispetto dei Livelli di Servizio specificati nel Capitolato Speciale d'Appalto di cui all'Allegato A della presente documentazione di progetto - **RISULTATO 8**;
  9. Concessione del finanziamento *lump sum* pari ad **€ 280.932** previsto dall'avviso pubblico 1.4.1 - **RISULTATO 9**.

## 5 ATTIVITÀ RELATIVE ALLA FORNITURA

Al soggetto realizzatore è richiesto di svolgere le seguenti attività che dovrebbe portare al conseguimento dei succitati risultati attesi:

1. *Implementazione di tutte le caratteristiche funzionali relative alla categoria "esperienza utente" per il sito web istituzionale dell'Ente (C.SI. 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6 e 1.7) della tab. par. 3.2) - ATTIVITÀ N. 1*;
2. *Implementazione di tutte le caratteristiche funzionali relative alla categoria "funzionalità" per il sito web istituzionale dell'Ente (C.SI. 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 e 2.6 della tab. par. 3.2) - ATTIVITÀ N. 2*;
3. *Implementazione di tutte le caratteristiche funzionali relative alla categoria "normativa" per il sito web istituzionale dell'Ente (C.SI. 3.1, 3.2, 3.3 e 3.4 della tab. par. 3.2) - ATTIVITÀ N. 3*;
4. *Implementazione di tutte le caratteristiche funzionali relative alla categoria "performance" per il sito web istituzionale dell'Ente (C.SI. 4.1 della tab. par. 3.2) - ATTIVITÀ N. 4*;
5. *Implementazione di tutte le caratteristiche funzionali relative alla categoria "sicurezza" per il sito web istituzionale dell'Ente (C.SI. 5.1 e 5.2 della tab. par. 3.2) - ATTIVITÀ N. 5*;
6. *Implementazione di moduli di interoperabilità personalizzati per integrare il portale istituzionale dell'Ente [www.comune.giulianova.te.it](http://www.comune.giulianova.te.it) con gli applicativi di terze parti in uso presso l'Ente, in particolare, con le *piattaforme abilitanti nazionali necessarie*, con la *Suite KSD* (protocollo interno in dotazione dell'Ente), e con la piattaforma *Municipio Virtuale* disponibile su <https://servizi.comune.giulianova.te.it>. (pacchetto cittadino "attivo") - ATTIVITÀ N. 6*;
7. *Servizio di addestramento per il personale dell'Ente interessato alla gestione dei contenuti del portale istituzionale [www.comune.giulianova.te.it](http://www.comune.giulianova.te.it) - ATTIVITÀ N. 7*;
8. *Supporto per la campagna di informazione e pubblicità dell'intervento sul portale del cittadino "informato" previsto dall'avviso pubblico misura 1.4.1 - ATTIVITÀ N. 8*;
9. *Supporto al processo di asseverazione e verifica di conformità tecnica di cui all'Avviso PNRR 1.4.1 indispensabile per l'erogazione del finanziamento - ATTIVITÀ N. 9*.

Le suddette attività dovranno essere svolte da personale esperto incaricato dalla ditta appaltatrice presso le sedi operative dell'Azienda ovvero, se ritenuto opportuno, presso la sede dell'Ente.

La fornitura del servizio è coordinata dall'unità organizzativa autonoma dell'Ente *Servizi di sviluppo*



sistemi informativi per la transizione digitale.

Ulteriori dettagli sono descritti nel Capitolato Speciale d'Appalto di cui all'**Allegato A**.

## 6 RUOLI E RESPONSABILITÀ

La ditta appaltatrice dovrà eseguire tutte le attività di cui al precedente paragrafo al fine di rendere operativo il portale web istituzionale dedicato al *cittadino informato* (obiettivi di riferimento) di cui al precedente par. 2 ed ottenere così i risultati attesi di cui al par. 4.

Dunque, l'impresa appaltatrice in qualità di soggetto realizzatore dovrà impegnarsi a favorire i compiti e le azioni che competono al Comune in relazione alla presente misura PNRR 1.4.1, segnalando al Responsabile della Transizione Digitale (RTD) dell'Ente ed all'Amministrazione eventuali situazioni ritenute pregiudizievoli del buon esito del servizio.

La Stazione Appaltante, invece, si impegnerà a rendere disponibile, nei tempi concordati e nell'ambito dell'implementazione ed avvio del **portale istituzionale rivolto al cittadino "informato"** di cui al par. 2, il proprio supporto necessario mediante la collaborazione del personale dei *Servizi di Sviluppo Sistemi Informativi per la Transizione Digitale* del Comune per le attività di competenza relative alla misura 1.4.1 – *Pacchetto cittadino informato*.

Ciascuna parte sarà responsabile del proprio operato, ognuno per la propria competenza, in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi che pregiudicano l'ottenimento del finanziamento.

## 7 DETERMINAZIONE IMPORTO A BASE DI GARA E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il corrispettivo contrattuale è stato determinato previo *assessment* delle indagini informali condotte dall'Ente anche sulla base delle offerte tecniche pervenute da altre imprese del mercato ICT, queste ultime utilizzate per stabilire la congruità dell'importo del servizio posto a base di gara.

In base a suddetta valutazione, si riporta il prospetto economico per il servizio di *PNRR - M1C1 - Misura 1.4.1 – Pacchetto cittadino informato*:

PNRR - M1C1 - Misura 1.4.1 – Pacchetto cittadino informato	
PROSPETTO ECONOMICO	
Servizio di 10 mesi a partire dalla data di decorrenza del servizio	
DESCRIZIONE	
1.	Adeguamento del portale istituzionale dell'Ente <a href="http://www.comune.giulianova.te.it">www.comune.giulianova.te.it</a> ai criteri di conformità riferiti al <i>Pacchetto Cittadino Informato</i> (C.SI. e raccomandazioni R.SI.) di cui all'allegato 2 dell'avviso 1.4.1 ed alla documentazione <i>Modello Comuni</i> disponibile all'URL <a href="https://designers.italia.it/modello/comuni/">https://designers.italia.it/modello/comuni/</a>
2.	Implementazione di <i>moduli di interoperabilità personalizzati</i> per integrare il portale istituzionale dell'Ente <a href="http://www.comune.giulianova.te.it">www.comune.giulianova.te.it</a> con gli applicativi di terze parti in uso presso l'Ente, in particolare, con le <i>piattaforme abilitanti nazionali necessarie</i> alla realizzazione del progetto medesimo, con la <i>Suite KSD</i> (protocollo interno dell'Ente) e con la piattaforma <i>Municipio Virtuale</i> disponibile su <a href="https://servizi.comune.giulianova.te.it">https://servizi.comune.giulianova.te.it</a> .
3.	Servizio di addestramento rivolto al personale dell'Ente interessato alla gestione dei contenuti del portale istituzionale <a href="http://www.comune.giulianova.te.it">www.comune.giulianova.te.it</a> .
4.	Supporto per la campagna di informazione e pubblicità dell'intervento previsto dall'avviso pubblico misura 1.4.1 comprendente l'elaborazione di informazioni e contenuti web per il portale del cittadino "informato" <a href="http://www.comune.giulianova.te.it">www.comune.giulianova.te.it</a> .



5. Supporto al *processo di asseverazione e verifica di conformità tecnica* prevista per l'Avviso PNRR 1.4.1

**TOTALE SERVIZIO A CORPO (IVA ESCLUSA) € 40.000,00 IVA esclusa**

**TOTALE SERVIZIO A CORPO (IVA INCLUSA) € 48.800,00 IVA inclusa**

Quindi, l'importo a base di gara stabilito per il servizio di durata di **10 mesi a partire dalla data di sottoscrizione del contratto**, è pari ad **€ 40.000,00 (Euro quarantamila/00) IVA esclusa** ovvero **€ 48.800,00 (Euro quarantottomilaottocento/00) IVA inclusa**.

Si precisa che l'importo a base di gara **non include gli eventuali oneri per la sicurezza**, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., che, comunque, se dovuti, rimane a completo carico della ditta aggiudicataria. Inoltre non sono ammesse offerte economiche a rialzo.

*Il corrispettivo dovuto verrà erogato dalla Stazione Appaltante a partire dal conseguimento degli obiettivi di riferimento della misura 1.4.1, a seguito dell'accertamento della regolarità della fornitura del servizio, della rispondenza ai requisiti quantitativi e qualitativi convenuti, dell'osservanza ai termini ed alle condizioni pattuite e della regolarità contabile e fiscale della documentazione prodotta.*

## 8 DURATA, LUOGO E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

La fornitura del servizio dovrà essere garantito **a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto per 10 mesi**.

L'oggetto dell'appalto in tutte le sue parti dovrà essere svolto nelle sedi operative dell'impresa appaltatrice ovvero presso la sede degli uffici del Comune di Giulianova (TE).

Per i dettagli sulle modalità operative di esecuzione del contratto si rimanda al **Capitolato Speciale d'Appalto**, di cui all'**Allegato A**.

## 9 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

I **Service Level Agreement (SLA)** definiscono i parametri di qualità del servizio che devono essere rispettati dalla ditta fornitrice.

Tutti gli SLA descritti nel presente paragrafo si applicano ai *servizi digitali offerti dal portale istituzionale [www.comune.giulianova.te.it](http://www.comune.giulianova.te.it) rivolto al cittadino "informato"*.

Gli SLA descritti di seguito saranno misurati in riferimento alla seguente finestra temporale di erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione:

- **dal lunedì al venerdì in orario continuato dalle ore 9.00 alle ore 18.00.**

Il supporto per l'assistenza tecnica e la manutenzione potranno essere richieste dalla Stazione Appaltante al fornitore mediante le seguenti modalità:

- per via telefonica all'impresa fornitrice;
- per via posta elettronica e/o altro sistema informatico idoneo ad accogliere le richieste di apertura ticket per l'assistenza e la manutenzione dei servizi succitati inerenti alla misura 1.4.1 – Pacchetto cittadino "informato".

Relativamente ai servizi di supporto per l'assistenza e manutenzione, le richieste della Stazione appaltante saranno codificati secondo una **classe di severità (Severity Code)**, in base alla gravità del problema riscontrato.



Sulla base del Severity Code assegnato la ditta potrà fornire una stima dei tempi di ripristino e le modalità di intervento nel rispetto dei parametri di SLA definiti nel successivo paragrafo, eventualmente avvalendosi della possibilità di effettuare una prima diagnosi da remoto.

I Severity Code sono classificati come segue:

**Severity Code 1 - Guasto Bloccante:** Il portale istituzionale [www.comune.giulianova.te.it](http://www.comune.giulianova.te.it) non è più operativo.

**Severity Code 2 – Disservizio:** alcune funzionalità del portale [www.comune.giulianova.te.it](http://www.comune.giulianova.te.it) non risultano completamente operative.

Per malfunzioni di tipo “*Bloccante*” (**Severity Code 1**) dovranno essere assicurati i seguenti livelli di servizio (SLA):

- Intervento immediato di supporto per il ripristino dell’operatività del servizio: **entro il giorno lavorativo successivo (Next Business Day)** dalla richiesta della stazione appaltante con le operazioni preliminari di **diagnostica entro le n. 4 ore lavorative dalla richiesta**;

Per tutte le malfunzioni di tipo “*Non Bloccante*” (**Severity Code 2**) dovranno essere assicurati i seguenti livelli di servizio:

- Intervento di supporto per ripristinare la regolarità del funzionamento del servizio: **entro n. 3 giorni lavorativi** dalla richiesta della stazione appaltante con le operazioni preliminari di **diagnostica effettuate entro le n. 8 ore lavorative dalla richiesta**.

## 10 PENALI SUI LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

In caso di mancato rispetto dei parametri di SLA richiesti ed indicati nel precedente paragrafo la ditta fornitrice sarà tenuta a corrispondere alla Stazione Appaltante le penali di seguito riepilogate fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito.

Parametro	Valore target	Valorizzazione della penale
Tempestività di intervento - Severity Code 1	Entro il giorno lavorativo successivo (Next Business Day) dalla richiesta della stazione appaltante con le operazioni preliminari di diagnostica effettuate entro le n. 4 ore lavorative dalla richiesta	300 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo
Tempestività di Intervento - Severity Code 2	Entro n. 3 giorni lavorativi dalla richiesta della stazione appaltante con le operazioni preliminari di diagnostica effettuate entro le n. 8 ore lavorative dalla richiesta	150 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo

Se il disservizio, con la responsabilità del Fornitore, si protrae per oltre i n. 10 gg. a partire dalla data di superamento del valore target delle penali sugli SLA, la Stazione Appaltante può avvalersi delle disposizioni di cui all’art. 122 del D.Lgs. 36/2023 (Codice dei contratti pubblici) in materia di risoluzione del contratto.

IL RUP  
F.to ing. Gabriele MASSIMIANI



**Finanziato  
dall'Unione europea**  
NextGenerationEU

*Città di Giulianova (TE)*  
*PNRR - MIC1 - Misura 1.4.1 – Pacchetto cittadino informato*  
*PROGETTAZIONE DI SERVIZIO*



ORDINE DEGLI INGEGNERI - TERAMO	
1845	MASSIMIANI dott. GABRIELE
	INGEGNERE DELL'INFORMAZIONE



**Finanziato  
dall'Unione europea**  
NextGenerationEU

*Città di Giulianova (TE)*  
*PNRR - M1C1 - Misura 1.4.1 – Pacchetto cittadino informato*  
*CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO*



## **ALLEGATO A**



**CITTÀ DI GIULIANOVA**  
**PROVINCIA DI TERAMO**

**PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA**  
**MISSIONE 1 - COMPONENTE 1**  
**INVESTIMENTO 1.4 “SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE”**

**CAPITOLATO DEL SERVIZIO DI PROGETTAZIONE**

*PNRR - M1C1 - Misura 1.4.1 – Pacchetto cittadino informato*

**CUP: F61F22002940006**  
**CIG: A03C596476**

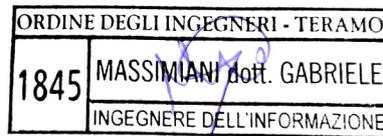
**FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA – NEXTGENERATIONEU**





## Indice generale

1 Premessa.....	3
2 Struttura logica del progetto.....	3
3 Architettura dell'informazione ed interfaccia utente del portale istituzionale.....	5
4 Piano operativo delle attività.....	6
5 Cronoprogramma delle attività.....	17



## 1 PREMESSA

Lo scopo del presente documento, elaborato nell'ambito dall'avviso pubblico PNRR Missione 1 Componente 1 - *Investimento 1.4 "servizi e cittadinanza digitale" - Misura 1.4.1*, è quello di definire le attività riferite all'adeguamento del proprio sito web comunale ai criteri di conformità del modello sito comunale ("*Pacchetto cittadino informato*").

In particolare, il Comune intende adeguare il portale istituzionale [www.comune.giulianova.te.it](http://www.comune.giulianova.te.it) ai criteri di conformità del **Pacchetto Cittadino Informato** per i Comuni, di cui all'*Allegato 2 – Definizione del perimetro degli interventi relativi alla Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici" – Comuni* ovvero al *Modello di sito Comunale* disponibile all'URL <https://designers.italia.it/modello/comuni/>. Il portale web istituzionale dell'Ente oggetto dell'intervento, dovrà essere fornito in modalità SaaS ed ospitato su infrastruttura Cloud Service Provider (CSP) qualificata ACN.

Il presente progetto deve rispettare il principio di *non arrecare un danno significativo agli obiettivi ambientali*, ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento (UE) 2020/852, nel rispetto delle indicazioni di cui all'allegato 4 "DNSH" – che prevede le istruzioni operative per il rispetto del principio DNSH ad uso dei soggetti attuatori del PNRR per gli investimenti a titolarità del Dipartimento per la Trasformazione Digitale dell'Avviso 1.4.1.

**La fornitura del servizio richiesto, dunque, dovrà essere rispondente alle attività tecniche e funzionali del presente Capitolato; il mancato o carente assolvimento degli interventi descritti ivi indicati di seguito determina la non conformità del servizio erogato.**

Il soggetto realizzatore dovrà erogare la fornitura del servizio garantendone la perfetta esecuzione a regola d'arte, ivi comprendendo tutti gli accorgimenti necessari ed opportuni anche se non espressamente specificati nel presente documento.

Il servizio oggetto della presente fornitura dovrà essere erogato dall'impresa per il periodo di **n. 10 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto con il fornitore (soggetto realizzatore)**.

Nel seguito del presente Capitolato, le caratteristiche del servizio da erogare sono sempre da intendersi come minime se non diversamente specificato.

## 2 STRUTTURA LOGICA DEL PROGETTO

Nel presente paragrafo viene descritta la struttura e la coerenza logica del progetto di servizio.

Allo scopo, di seguito vengono definite le attività relative al progetto di servizio attraverso l'approccio del **quadro logico** (Logical Framework Approach) mediante la seguente tabella:

QUADRO LOGICO DEL PROGETTO	
	Descrizione
Obiettivo principale	Conformità del portale web istituzionale <a href="http://www.comune.giulianova.te.it">www.comune.giulianova.te.it</a> ai criteri definiti dal modello di sito comunale disponibile su <a href="https://designers.italia.it">Designers Italia</a> .
Risultati attesi	1. Miglioramento del portale web istituzionale dell'Ente ( <a href="http://www.comune.giulianova.te.it">www.comune.giulianova.te.it</a> ) in termini di <i>esperienza utente</i> -



	<p><b>RISULTATO 1;</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Nuove <b>funzionalità</b> rivolte all'utente del portale web istituzionale dell'Ente per <i>prenotazioni ed appuntamenti, richieste assistenza, segnalazioni disservizi e valutazione di esperienza d'uso</i> del sito - <b>RISULTATO 2;</b></li><li>3. Maggiore <b>performance</b> del portale istituzionale in termini di <i>velocità e tempi di risposta</i> del portale istituzionale in <b>sicurezza</b> - <b>RISULTATO 3;</b></li><li>4. Completa interoperabilità con i sistemi di <i>terze parti</i> in dotazione dell'Ente al fine di garantire l'<b>interscambio di dati e informazioni</b> in modo da evitare il duplice inserimento dei dati su diversi ambienti software in uso - <b>RISULTATO 4;</b></li><li>5. Perfetta integrazione del sito web istituzionale con le <b>piattaforme nazionali abilitanti SPID, CIE ed eIDAS</b>, così da consentire ai cittadini italiani ed europei un accesso sicuro all'area personale del portale stesso - <b>RISULTATO 5;</b></li><li>6. Perfetta integrazione con la piattaforma <b>Pago PA</b> in dotazione del Comune per consentire ai cittadini di effettuare i pagamenti elettronici, nonché con la piattaforma <b>APP IO</b> per consentire di veicolare ai cittadini che ne fanno richiesta notifiche relative alle notizie pubblicate sul sito comunale - <b>RISULTATO 6;</b></li><li>7. Pieno <b>soddisfimento dei criteri di conformità per il sito web istituzionale dell'Ente</b> relativamente al <i>pacchetto cittadino "informato"</i>, dettati dall'Allegato 2 della Misura 1.4.1 e dalla documentazione <i>Modello Comuni</i> (come descritto nella tab. dei criteri C.SI. del par. 3.2 - requisiti funzionali) - <b>RISULTATO 7;</b></li><li>8. Rispetto dei Livelli di Servizio specificati nel Capitolato Speciale d'Appalto di cui all'Allegato A della presente documentazione di progetto - <b>RISULTATO 8;</b></li><li>9. Concessione del finanziamento <i>lump sum</i> pari ad <b>€ 280.932</b> previsto dall'avviso pubblico 1.4.1 - <b>RISULTATO 9.</b></li></ol>
<p><b>Attività</b></p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Implementazione di tutte le caratteristiche funzionali relative alla categoria <i>"esperienza utente"</i> per il sito web istituzionale dell'Ente (C.SI. 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6 e 1.7) della tab. par. 3.2) - <b>ATTIVITÀ N. 1;</b></li><li>2. Implementazione di tutte le caratteristiche funzionali relative alla categoria <i>"funzionalità"</i> per il sito web istituzionale dell'Ente (C.SI. 2.1, 2.2, 2.3 ,2.4, 2.5 e 2.6 della tab. par. 3.2) - <b>ATTIVITÀ N. 2;</b></li><li>3. Implementazione di tutte le caratteristiche funzionali relative alla categoria <i>"normativa"</i> per ciascun servizio digitale previsto (C.SI. 3.1, 3.2, 3.3 e 3.4 della tab. par. 3.2) - <b>ATTIVITÀ N. 3;</b></li><li>4. <i>Implementazione di tutte le caratteristiche funzionali relative alla categoria "performance" per il sito web istituzionale dell'Ente</i> (C.SI. 4.1 della tab. par. 3.2) - <b>ATTIVITÀ N. 4;</b></li><li>5. Implementazione di tutte le caratteristiche funzionali relative alla categoria <i>"sicurezza"</i> per il sito web istituzionale dell'Ente (C.SI. 5.1 e 5.2 della tab. par. 3.2) - <b>ATTIVITÀ N. 5;</b></li><li>6. Implementazione di <i>moduli di interoperabilità personalizzati</i> per integrare il portale istituzionale dell'Ente <a href="http://www.comune.giulianova.te.it">www.comune.giulianova.te.it</a> con gli applicativi di terze parti in uso presso l'Ente, in particolare, con le <i>piattaforme abilitanti nazionali necessarie</i>, con la <i>Suite KSD</i> (protocollo interno in dotazione dell'Ente), e con la piattaforma <i>Municipio Virtuale</i> disponibile su <a href="https://servizi.comune.giulianova.te.it">https://servizi.comune.giulianova.te.it</a>. (pacchetto cittadino <i>"attivo"</i>) <b>ATTIVITÀ N. 6;</b></li></ol>

- |  |   |
|--|---|
|  | <ol style="list-style-type: none"><li>7. Servizio di addestramento per il personale dell'Ente interessato alla gestione dei contenuti del portale istituzionale <a href="http://www.comune.giulianova.te.it">www.comune.giulianova.te.it</a> - <b>ATTIVITÀ N. 7</b>;</li><li>8. Supporto per la campagna di informazione e pubblicità dell'intervento sul portale del cittadino "informato" previsto dall'avviso pubblico misura 1.4.1 <b>ATTIVITÀ N. 8</b>;</li><li>9. Supporto al processo di asseverazione e verifica di conformità tecnica di cui all'Avviso PNRR 1.4.1 indispensabile per l'erogazione del finanziamento - <b>ATTIVITÀ N. 9</b>.</li></ol> |
|--|---|

Il fine della tabella sopra riportata è quello di organizzare gli aspetti più importanti del servizio per poi definire in maniera chiara e concisa le fasi di dettaglio delle singole attività.

Nel servizio sono comprese le **richieste di personalizzazione delle sezioni** relative al pacchetto cittadino "informato".

### 3 ARCHITETTURA DELL'INFORMAZIONE ED INTERFACCIA UTENTE DEL PORTALE ISTITUZIONALE

L'architettura dell'informazione definita nel modello di [Design dei siti web dei Comuni italiani](#) del deve essere attentamente seguita come guida per implementare la struttura di front-end e back-end del portale istituzionale rivolto al cittadino "informato" dell'Ente, raggiungibile all'URL <https://www.comune.giulianova.te.it>. Suddetto modello deve essere punto di riferimento per il soggetto realizzatore anche per individuare le modalità in cui le informazioni devono essere organizzate sul portale medesimo (c.d. *architettura dell'informazione*), così come i metodi di navigazione da utilizzare nonché la tipologia e terminologia di contenuti che deve essere usata per facilitare l'accesso ai contenuti, nel rispetto delle *Linee guida AGID di design per i siti internet e i servizi digitali della PA*.

Gli utenti che possono essere creati per amministrare il portale in back-office devono essere **almeno n. 50**.

L'interfaccia utente del portale [www.comune.giulianova.te.it](http://www.comune.giulianova.te.it) deve essere adeguata ai nuovi *template HTML* del modello AGID, basati sul Kit di Designers Italia e sulla libreria **Bootstrap Italia**. Quest'ultima può essere personalizzata rispettando le *Linee guida AGID di design per i siti internet e i servizi digitali della PA* utilizzando i pattern e i componenti definiti nel *Kit di Designers Italia*.

Nel portale istituzionale per il cittadino "informato" devono essere utilizzate le schede di servizio con tutte le voci obbligatorie e i relativi contenuti presenti nel seguente ordine:

- Categoria del servizio (la tipologia di servizio indicata nella breadcrumb);
- Titolo del servizio;
- Stato del servizio (nel caso in cui il servizio non è attivo deve essere indicato il Motivo dello stato);
- Descrizione breve;
- A chi è rivolto;
- Come fare;
- Cosa serve;
- Cosa si ottiene;

- Tempi e scadenze;
- Accedi al servizio;
- Condizioni di servizio;
- Contatti (indicando l'Unità Organizzativa responsabile);
- Argomenti;

Il portale web istituzionale deve includere lo **spazio disco di almeno 25 GB**.

#### 4 PIANO OPERATIVO DELLE ATTIVITÀ

Nel presente paragrafo viene descritto il **piano operativo delle attività** che contiene tutte le azioni da mettere in atto durante il periodo del servizio per raggiungere l'obiettivo principale definito nel presente progetto.

Per elaborare il piano delle attività si utilizzerà lo strumento del **Work Breakdown Structure (WBS)** per scomporre analiticamente il progetto di servizio in parti elementari più comprensibili allo scopo di organizzare e monitorare e gestire al meglio il lavoro da parte della stazione appaltante.

Nel WBS si utilizza il formalismo **Workpackages (WP)** adottato per la descrizione dei dettagli operativi di ciascuna attività del progetto, così da definire i moduli lavorativi con una tempistica e uno scopo, e sviluppare le attività con un approccio strutturato.

Di seguito sono elencati e descritti gli step progettuali con le relative correlazioni temporali, previsti per l'erogazione del servizio che decorreranno dalla data di sottoscrizione del contratto di servizio (**T0**) con il soggetto realizzatore. In relazione ad ogni Workpackage (WP), sono riportate le seguenti informazioni:

- Descrizioni;
- Inizio e fine di ciascuna WP;
- Prodotti dell'attività;
- Indicazione se l'attività è una tappa (Milestone) principale del processo;
- Vincoli di dipendenza.

Il **servizio** sviluppa il seguente **piano operativo delle attività** per il periodo di **10 mesi** a decorrere dal tempo **T0**, quest'ultimo coincidente con la data di sottoscrizione del contratto di servizio.



**Finanziato  
dall'Unione europea**  
NextGenerationEU

*Città di Giulianova (TE)*  
*PNRR - MIC1 - Misura 1.4.1 – Pacchetto cittadino informato*  
*CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO*





Nome dell'attività	<b>WP1 – Implementazione caratteristiche funzionali categoria “esperienza utente” per il portale istituzionale (C.SI. 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6 e 1.7)</b>
<b>Descrizione azioni</b>	<p>Il soggetto realizzatore deve garantire che il portale istituzionale <a href="http://www.comune.giulianova.te.it">www.comune.giulianova.te.it</a> sia costituito dalle seguenti caratteristiche inerenti la categoria per l'esperienza utente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>A) Tutti i titoli (heading) e paragrafi delle pagine del sito in lingua italiana devono essere coerenti con i font di default Titillium Web, Lora o Roboto Mono <b>(C.SI. 1.1)</b>;</li><li>B) utilizzo della libreria <i>Bootstrap Italia</i> in tutto il sito comunale <b>(C.SI. 1.2)</b>;</li><li>C) le schede di ciascun servizio del sito deve presentare le seguenti voci obbligatorie nel seguente ordine: <i>Categoria del servizio (la tipologia di servizio indicata nella breadcrumb)</i>; <i>Titolo del servizio</i>; <i>Stato del servizio (nel caso in cui il servizio non è attivo deve essere indicato il Motivo dello stato)</i>; <i>Descrizione breve</i>; <i>A chi è rivolto</i>; <i>Come fare</i>; <i>Cosa serve</i>; <i>Cosa si ottiene</i>; <i>Tempi e scadenze</i>; <i>Accedi al servizio</i>; <i>Condizioni di servizio</i>; <i>Contatti (indicando l'Unità organizzativa responsabile)</i>; <i>Argomenti</i>; e devono essere presenti almeno 10 schede servizio accessibili dalla pagina “servizi” <b>(C.SI. 1.3)</b>;</li><li>D) utilizzo di un tema CMS del modello Comuni con una versione uguale o superiore alla 1.0 <b>(C.SI. 1.4)</b>;</li><li>E) utilizzo degli argomenti appartenenti al vocabolario controllato europeo EuroVoc del modello Comuni <b>(C.SI. 1.5)</b>;</li><li>F) tutte le voci di primo livello nell'esatto ordine del modello di sito comunale: <i>Amministrazione</i>; <i>Novità</i>; <i>Servizi</i>; <i>Vivere Giulianova</i> <b>(C.SI. 1.6)</b>;</li><li>G) Tutti i titoli delle pagine di secondo livello usati devono rispecchiare quelli presenti nel Modello Comuni <b>(C.SI. 1.7)</b>:<ul style="list-style-type: none"><li>1) Per la sezione <i>Amministrazione</i>: “Organi di governo”, “Aree amministrative”, “Uffici”, “Enti e fondazioni”, “Politici”, “Personale amministrativo”, “Documenti e dati”;</li><li>2) Per la sezione <i>Novità</i>: “Notizie”, “Comunicati”, “Avvisi”;</li><li>3) Per la sezione <i>Servizi</i>: “Educazione e formazione”, “Salute, benessere e assistenza”, “Vita lavorativa”, “Mobilità e trasporti”, “Catasto e urbanistica”, “Anagrafe e stato civile”, “Turismo”, “Giustizia e sicurezza pubblica”, “Tributi, finanze e contravvenzioni”, “Cultura e tempo libero”, “Ambiente”, “Imprese e commercio”, “Autorizzazioni”, “Appalti pubblici”, “Agricoltura e pesca”;</li><li>4) Per la sezione <i>Vivere Giulianova</i>: “Luoghi”, “Eventi”;</li><li>5) i titoli delle pagine di secondo livello e i rispettivi titoli usati nelle <i>breadcrumb</i> devono corrispondere e la posizione della pagina deve essere indicata nella struttura delle <i>breadcrumb</i> ed essere al livello corretto (es: Home/Servizi/Ambiente) e le URL delle pagine devono seguire l'organizzazione del sito e le pagine e le relative sezioni di pagina hanno un contenuto coerente con i titoli delle pagine.</li></ul></li><li>H) Il sito istituzionale deve presentare i <i>data attribute</i> indicati nella <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a> relativo a ciascun criterio della categoria “esperienza utente” sopra descritto.</li></ul>

<b>Inizio (gg solari da sottoscrizione contratto fornitore)</b>	T0	<b>Fine</b>	T1 = T0 + 90
<b>Totale dei gg/uomo per figura professionale</b>	Personale soggetto realizzatore (Act A-H)		90
	Personale soggetto attuatore (Act A-H)		10
<b>Prodotti dell'attività (Deriverables)</b>	Portale del cittadino informato <a href="https://www.comune.giulianova.te.it">https://www.comune.giulianova.te.it</a> dotato delle funzionalità complete per l'esperienza utente nel rispetto del Modello comuni		
<b>Milestone</b>	Disponibilità delle caratteristiche funzionali categoria Esperienza utente		
<b>Dipendenze (Risk management)</b>	Sottoscrizione del contratto con il fornitore.		

<b>Nome dell'attività</b>	<b>WP2 – Implementazione caratteristiche funzionali relative alla categoria “funzionalità” per il portale istituzionale (C.SI. 2.1, 2.2, 2.3 ,2.4, 2.5 e 2.6)</b>
<b>Descrizione azioni</b>	<p>Il soggetto realizzatore deve garantire che portale sia dotato delle seguenti <i>funzionalità</i> nel rispetto del <i>Modello comuni</i>:</p> <p>A) le funzionalità per la <i>prenotazione appuntamenti</i> consentendo al cittadino di:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) selezionare l'ufficio;</li> <li>2) scegliere fra le date e gli orari disponibili;</li> <li>3) scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta;</li> <li>4) lasciare il proprio nominativo e i propri contatti;</li> </ol> <p>la stessa funzionalità deve essere accessibile dalla pagina di primo livello “<i>Servizi</i>” nonché dall'interno delle schede servizio come funzione trasversale ai servizi; la funzionalità circoscrive la scelta degli uffici disponibili a quelli competenti per il servizio selezionato; se è presente il servizio di prenotazione come modalità di accesso al servizio all'interno di una scheda servizio, la funzionalità indica come argomento pre-selezionato il titolo del servizio (<b>C.SI. 2.1</b>);</p> <p>B) le schede servizio devono presentare i <i>contatti dell'ufficio</i> preposto all'erogazione del servizio (<b>C.SI. 2.2</b>);</p> <p>C) Nel footer del portale deve essere presente un link che invia a una pagina contenente le <i>FAQ</i> (<b>C.SI. 2.3</b>);</p> <p>D) Nel footer del portale deve essere presente un link per <i>segnalare un disservizio</i> (<b>C.SI. 2.4</b>) inviando un'email ovvero utilizzando la funzionalità dedicata di segnalazione disservizio con la quale il cittadino deve avere la possibilità di:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) assegnare una categoria alla segnalazione;</li> </ol>



	<p>2) indicare il luogo a cui la segnalazione si riferisce, attraverso l'immissione di un indirizzo o con la funzione di geotag su una mappa;</p> <p>3) indicare l'oggetto della segnalazione;</p> <p>4) aggiungere una breve descrizione;</p> <p>5) aggiungere delle immagini;</p> <p>6) allegare uno o più documenti;</p> <p>E) Tutte le <i>pagine di primo livello</i> devono presentare la funzionalità di <i>valutazione della chiarezza informativa</i> e tutte le <i>pagine di secondo livello</i> presentano la funzionalità di valutazione della <i>chiarezza informativa (C.SI. 2.5)</i> e la funzionalità deve rispettare le seguenti caratteristiche e passaggi:</p> <p>1) Viene posta la domanda "<i>Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?</i>" a cui il cittadino deve rispondere tramite una scala likert 1-5 sotto forma di stelline.</p> <p>2) In base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio deve presentare 2 varianti:</p> <p>i. Se il punteggio dell'utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla "<i>Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?</i>". Le possibili risposte sono: A volte le indicazioni non erano chiare; A volte le indicazioni non erano complete; A volte non capivo se stavo procedendo correttamente; Ho avuto problemi tecnici; Altro.</p> <p>ii. Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: "<i>Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?</i>". Le possibili risposte sono: Le indicazioni erano chiare; Le indicazioni erano complete; Capivo sempre che stavo procedendo correttamente; Non ho avuto problemi tecnici; Altro.</p> <p>3) Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.</p> <p>F) Tutte le <i>schede servizio</i> devono presentare la funzionalità di <i>valutazione della chiarezza informativa (C.SI. 2.6)</i> e la funzionalità rispetta le seguenti caratteristiche e passaggi:</p> <p>1) Viene posta la domanda "<i>Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?</i>" a cui il cittadino risponde tramite una scala likert 1-5 sotto forma di stelline.</p> <p>2) In base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio presenta 2 varianti:</p> <p>i. Se il punteggio dell'utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla "<i>Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?</i>". Le possibili risposte sono: A volte le indicazioni non erano chiare; A volte le indicazioni non erano complete; A volte non capivo se</p>
--	---

	<p>stavo procedendo correttamente; Ho avuto problemi tecnici; Altro.</p> <p>ii. Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: “Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?”. Le possibili risposte sono: Le indicazioni erano chiare; Le indicazioni erano complete; Capivo sempre che stavo procedendo correttamente; Non ho avuto problemi tecnici; Altro.</p> <p>3) Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.</p> <p>G) Il sito deve presentare i <i>data attribute</i> indicati nella <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a> per criterio relativo alla categoria “Funzionalità” sopra descritto.</p>		
<b>Inizio (gg solari da inizio del progetto)</b>	T1	<b>Fine</b>	T2 = T1 + 60
<b>Totale dei gg/uomo per figura professionale</b>	Personale soggetto realizzatore (Act A-G) Personale soggetto attuatore (Act A-G)		60 5
<b>Prodotti dell'attività (Deriverables)</b>	Portale istituzionale dell'Ente <a href="https://www.comune.giulianova.te.it/">https://www.comune.giulianova.te.it/</a> dotato delle caratteristiche funzionali relative alla categoria “funzionalità”		
<b>Milestone</b>	Disponibilità delle caratteristiche funzionali relative alla categoria “funzionalità” per il portale istituzionale dell'Ente		
<b>Dipendenze (Risk management)</b>	-		

<b>Nome dell'attività</b>	<b>WP3 – Implementazione funzionalità categoria “Normativa” per il portale istituzionale (C.SI. 3.1, 3.2, 3.3 e 3.4)</b>
---------------------------	--

<b>Descrizione azioni</b>	<p>Per il sito web istituzionale <a href="http://www.comune.giulianova.te.it">www.comune.giulianova.te.it</a>, il soggetto realizzatore deve garantire l'implementazione delle seguenti funzionalità relative alla categoria "Normativa":</p> <p>A) Il dominio di tutti i cookie di tutte le pagine del sito senza preferenze dell'utente deve essere corrispondente al dominio del Comune <i>giulianova.te.it</i> <b>(C.SI. 3.1)</b></p> <p>B) Il link alla dichiarazione di accessibilità presente nel footer del sito che espone la dichiarazione di accessibilità secondo le norme AgID e di conformità, anche parzialmente, alle specifiche tecniche WCAG 2.1 <b>(C.SI. 3.2)</b>.</p> <p>C) Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali presente nel footer del sito istituzionale e che punta alla pagina (in https con certificato valido) dell'informativa sul trattamento dei dati personali dell'Ente <b>(C.SI. 3.3)</b>.</p> <p>D) Il Comune pubblica dati, documenti o informazioni e la licenza viene comunicata nella pagina delle "note legali" raggiungibile da un link nel footer del sito e all'interno della pagina delle "note legali" è presente la sezione "Licenza dei contenuti" che riporta la dicitura: "In applicazione del principio open by default ai sensi dell'articolo 52 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (CAD) e salvo dove diversamente specificato (compresi i contenuti incorporati di terzi), i dati, i documenti e le informazioni pubblicati sul sito sono rilasciati con licenza CC-BY 4.0. Gli utenti sono quindi liberi di condividere (riprodurre, distribuire, comunicare al pubblico, esporre in pubblico), rappresentare, eseguire e recitare questo materiale con qualsiasi mezzo e formato e modificare (trasformare il materiale e utilizzarlo per opere derivate) per qualsiasi fine, anche commerciale con il solo onere di attribuzione, senza apporre restrizioni aggiuntive." <b>(C.SI. 3.4)</b>.</p> <p>Il sito deve presentare i <i>data attribute</i> indicati nella <a href="#">Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli</a> per i criteri relativi alla categoria "Normativa" sopra descritti.</p>		
<b>Inizio (gg solari da inizio del progetto)</b>	T1	<b>Fine</b>	T3 = T1 + 30
<b>Totale dei gg/uomo per figura professionale</b>	Personale soggetto realizzatore (Act A-D) Personale soggetto attuatore (Act A-D)		10 2
<b>Prodotti dell'attività (Deriverables)</b>	Portale istituzionale <a href="https://www.comune.giulianova.te.it/">https://www.comune.giulianova.te.it/</a> dotato delle funzionalità relative alla categoria "Normativa"		
<b>Milestone</b>	Disponibilità delle caratteristiche funzionali della categoria "Normativa"		
<b>Dipendenze (Risk management)</b>	Disponibilità del dominio comunale <a href="http://giulianova.te.it">giulianova.te.it</a> ed informative aggiornate		

<b>Nome dell'attività</b>	<b>WP4 – Implementazione funzionalità di “Performance” per il portale istituzionale (C.SI. 4.1)</b>		
<b>Descrizione azioni</b>	Per ciascuna pagina del portale istituzionale, il soggetto realizzatore deve garantire la seguente <i>performance</i> : A) Almeno un punteggio di prestazioni di <b>50</b> testato in modalità “mobile” con <i>Lighthouse</i> (C.SI. 4.1)		
<b>Inizio (gg solari da inizio del progetto)</b>	T3	<b>Fine</b>	T4 = T3 + 30
<b>Totale dei gg/uomo per figura professionale</b>	Personale soggetto realizzatore (Act A)		30
	Personale soggetto attuatore (Act A)		2
<b>Prodotti dell'attività (Deriverables)</b>	Portale istituzionale <a href="https://www.comune.giulianova.te.it/">https://www.comune.giulianova.te.it/</a> dotato delle performance previste dal criterio C.SI. 4.1.		
<b>Milestone</b>	Disponibilità delle caratteristiche funzionali di “performance” del portale		
<b>Dipendenze (Risk management)</b>	Portale <i>responsive</i> sulle funzionalità del portale istituzionale dell'Ente.		

<b>Nome dell'attività</b>	<b>WP5 – Implementazione funzionalità di “Sicurezza” per il portale istituzionale (C.SI. 5.1 e 5.2)</b>		
<b>Descrizione azioni</b>	Per ciascuna pagina del portale istituzionale, il soggetto realizzatore deve garantire le seguenti funzionalità di <i>sicurezza</i> : A) Raggiungibilità mediante il protocollo <i>https</i> con certificato <i>https</i> valido e non obsoleto (la versione del TLS e la suite di cifratura associata sono adatte) (C.SI. 5.1) B) Raggiungibilità del portale istituzionale dell'Ente all'URL con il <i>dominio istituzionale</i> raccomandato dal modello Comuni ovvero <a href="https://www.comune.giulianova.te.it">https://www.comune.giulianova.te.it</a> (C.SI. 5.2).		
<b>Inizio (gg da inizio del progetto)</b>	T3	<b>Fine</b>	T4 = T3 + 30
<b>Totale dei gg/uomo per figura professionale</b>	Personale soggetto realizzatore (Act A-B)		30
	Personale soggetto attuatore (Act A-B)		2
<b>Prodotti dell'attività (Deriverables)</b>	Raggiungibilità del portale istituzionale all'URL <a href="https://www.comune.giulianova.te.it">https://www.comune.giulianova.te.it</a> con certificato digitale valido e non obsoleto.		
<b>Milestone</b>	Disponibilità delle caratteristiche di sicurezza del portale istituzionale richiesti dai criteri C.SI. 5.1 e C.SI. 5.2.		
<b>Dipendenze</b>	Disponibilità del dominio del Comune e di un certificato digitale HTTPS		

<b>(Risk management)</b>	valido.
--------------------------	---------

<b>Nome dell'attività</b>	<b>WP6 – Interoperabilità del portale istituzionale dell'Ente con le piattaforme abilitanti nazionali necessarie, con la Suite KSD (protocollo interno) e con il portale <a href="https://servizi.comune.giulianova.te.it">https://servizi.comune.giulianova.te.it</a> (pacchetto cittadino "attivo") in dotazione dell'Ente</b>		
<b>Descrizione azioni</b>	<p>Il soggetto realizzatore deve garantire l'implementazione dei <i>moduli di interoperabilità personalizzati</i> al fine di:</p> <p>A) integrare il portale istituzionale dell'Ente <a href="http://www.comune.giulianova.te.it">www.comune.giulianova.te.it</a> con eventuali piattaforme abilitanti nazionali che si ritengono necessarie per le funzionalità del servizio pacchetto cittadino "informato" (SPID, CIE, eIDAS, App IO, ANPR, PDND, etc.);</p> <p>B) rendere interoperabile il portale istituzionale con la <i>piattaforma Municipio Virtuale</i> disponibile su <a href="https://servizi.comune.giulianova.te.it">https://servizi.comune.giulianova.te.it</a> (pacchetto cittadino "attivo") in dotazione del Comune.</p> <p>C) rendere interoperabile il portale istituzionale <a href="http://www.comune.giulianova.te.it">www.comune.giulianova.te.it</a> con il sistema <i>Suite KSD</i> in dotazione dell'Ente che contiene anche il sistema di protocollo interno comunale, quest'ultimo necessario per la protocollazione automatica delle istanze ricevute.</p>		
<b>Inizio (gg da inizio del progetto)</b>	T4	<b>Fine</b>	T5 = T4 + 30
<b>Totale dei gg/uomo per figura professionale</b>	Personale soggetto realizzatore (Act A-C) Personale interessato soggetto attuatore (Act A-C)		30 2
<b>Prodotti dell'attività (Deriverables)</b>	Portale istituzionale perfettamente interoperabile come le piattaforme abilitanti nazionali ed il portale <i>Municipio Virtuale</i> in dotazione dell'Ente		
<b>Milestone</b>	Interoperabilità del portale istituzionale <a href="https://www.comune.giulianova.te.it">https://www.comune.giulianova.te.it</a> con gli applicativi di terze parti in dotazione dell'Ente		
<b>Dipendenze (Risk management)</b>	Verifica di funzionamento di tutte le connessioni verso le piattaforme nazionali abilitanti necessarie (es. SPID, CIE, eIDAS, App Io, ANPR, PDND, etc.), <i>Suite KSD</i> e Portale <i>Municipio Virtuale</i> in dotazione dell'Ente.		

<b>Nome dell'attività</b>	<b>WP7 – Servizio di addestramento per il personale dell'Ente interessato alla gestione dei contenuti del portale istituzionale</b>
---------------------------	---

<b>Descrizione azioni</b>	<p>Il soggetto realizzatore dovrà erogare almeno <b>n. 2 sessioni di addestramento</b> con un <b>complessivo di ore di almeno n. 32</b> (con il rilascio del materiale didattico) al fine di rendere autonomo il personale comunale interessato nella gestione di ogni funzionalità del portale.</p> <p>Le sessioni di addestramento saranno erogate da remoto e/o on-site per le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A) Gestione del sito istituzionale;</li> <li>B) Gestione dei servizi di prenotazione;</li> <li>C) Gestione delle segnalazioni e delle richieste di assistenza;</li> <li>D) Gestione del progetto ed affiancamento operativo.</li> </ul>		
<b>Inizio (gg da inizio del progetto)</b>	T4	<b>Fine</b>	T6 = T4 + 60
<b>Totale dei gg/uomo per figura professionale</b>	Personale soggetto realizzatore (Act A-D) Personale interessato soggetto attuatore (Act A-D)		60 2
<b>Prodotti dell'attività (Deriverables)</b>	Portale istituzionale in produzione rivolto al cittadino "informato"		
<b>Milestone</b>	Completa autonomia del personale dell'Ente interessato alla gestione in autonomia dei servizi digitali esposti sul portale Municipio Virtuale		
<b>Dipendenze (Risk management)</b>	Implementazione del portale istituzionale dell'Ente conforme ai criteri del Modello Comuni.		

<b>Nome dell'attività</b>	<b>WP8 – Supporto per la campagna di informazione e pubblicità dell'intervento misura 1.4.1 - Pacchetto cittadino "informato"</b>
<b>Descrizione azioni</b>	<p>Ai fini del rispetto delle disposizioni di cui all'art. 34 del Regolamento (UE) 2021/241, l'Ente, in qualità di Soggetto Attuatore, deve obbligatoriamente riportare, su qualsiasi documento, sito web, comunicazione (a valenza esterna) riguardante il progetto finanziato, un'indicazione da cui risulti che il progetto è finanziato nell'ambito del PNRR con una esplicita dichiarazione di finanziamento che reciti "<i>finanziato dall'Unione europea - NextGenerationEU</i>" e valorizzando l'emblema dell'Unione Europea.</p> <p>A tal fine, si chiede al soggetto realizzatore il supporto per la campagna di informazione e pubblicità dell'intervento previsto dall'avviso pubblico misura 1.4.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A) fornendo informazioni ed elaborando contenuti web "<i>ad hoc</i>" da pubblicare sul portale del cittadino "<i>informato</i>" <a href="http://www.comune.giulianova.te.it">www.comune.giulianova.te.it</a></li> </ul>

<b>Inizio (gg solari da inizio del progetto)</b>	T4	<b>Fine</b>	T6 = T4 + 60
<b>Totale dei gg/uomo per figura professionale</b>	Personale tecnico specializzato della ditta appaltatrice (Act A)		60
	Personale dell'Ente (Act A)		20
<b>Prodotti dell'attività (Deriverables)</b>	Campagna di informazione e pubblicità dell'intervento, ai sensi dell'avviso pubblico 1.4.1		
<b>Milestone</b>	Diffusione e promozione dell'intervento finanziato		
<b>Dipendenze (Risk management)</b>	Completamento del Servizio di addestramento per il personale dell'Ente interessato alla gestione dei contenuti del portale istituzionale		

<b>Nome dell'attività</b>	<b>WP9 – Supporto al processo di asseverazione e verifica di conformità tecnica di cui all'Avviso PNRR 1.4.1</b>		
<b>Descrizione azioni</b>	<p>Il soggetto realizzatore deve supportare il soggetto attuatore nelle seguenti attività:</p> <p>A) supporto alla compilazione della <b>dichiarazione di completamento attività</b> nella sezione dedicata della Piattaforma PA Digitale 2026, integrando tutte le informazioni previste dall'Avviso 1.4.1 - pacchetto cittadino "informato" a comprova del raggiungimento dei risultati previsti ed effettivamente raggiunti;</p> <p>B) supporto in fase di <b>verifica di conformità tecnica</b> da parte dell'asseveratore in caso di eventuale richiesta di spiegazioni e/o integrazioni (richieste o controdeduzioni) finalizzate all'asseverazione del progetto medesimo;</p> <p>C) Supporto all'attività di <b>collaudo/regolare esecuzione</b>.</p> <p>D) <b>Domanda di erogazione del finanziamento</b> da inoltrare sulla piattaforma PA Digitale 2026.</p>		
<b>Inizio (gg solari da sottoscrizione contratto fornitore)</b>	T5	<b>Fine</b>	T7 = T5 + 60
<b>Totale dei gg/uomo per figura professionale</b>	Personale tecnico specializzato della ditta appaltatrice (Act A-D)		5
	Personale dell'Ente (Act A-D)		60
<b>Prodotti dell'attività (Deriverables)</b>	Completamento delle attività, Domanda di erogazione finanziamento, verbale di conformità con esito positivo, collaudo/regolare esecuzione del RUP.		
<b>Milestone</b>	Verifica di conformità tecnica e controlli con esito positivo per		

	l'erogazione del finanziamento a <i>lump sum</i>
<b>Dipendenze (Risk management)</b>	Completamento delle attività progettuali inerenti le funzionalità del portale rivolto al cittadino “ <i>informato</i> ”

Le attività sopra descritte dovranno essere eseguite da personale altamente qualificato del soggetto realizzatore.

## 5 CRONOPROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ

Compatibilmente con le tempistiche dettate dall'avviso 1.4.1, si riporta di seguito il cronoprogramma delle attività relative al pacchetto cittadino “*informato*”, in coerenza con i **Workpackages** descritti al paragrafo precedente. Il crono-programma delle attività non prende in considerazione il periodo di mantenimento del servizio della fase successiva alla messa in produzione.



**CRONOPROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI PROGETTO  
MISURA 1.4.1 – PACCHETTO CITTADINO “INFORMATO”  
DURATA COMPLESSIVA: 10 MESI DALLA SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO**

Descrizione attività (WP)	2024			
	Trimestre			
	I 2024	II 2024	III 2024	IV 2024
Implementazione funzionalità categoria “ <i>esperienza utente</i> ” per il portale istituzionale (WP1)				
Implementazione di tutte le caratteristiche funzionali relative alla categoria “ <i>funzionalità</i> ” per il portale istituzionale (WP2)				
Implementazione funzionalità categoria “ <i>Normativa</i> ” per il portale istituzionale (WP3)				
Implementazione funzionalità di “ <i>Performance</i> ” per il portale istituzionale (WP4)				
Implementazione funzionalità di “ <i>Sicurezza</i> ” per il portale istituzionale (WP5)				
Interoperabilità del portale istituzionale dell’Ente con le <i>piattaforme abilitanti nazionali necessarie</i> per la riuscita del medesimo progetto, con la <i>Suite KSD</i> (ovvero il protocollo interno dell’Ente) e con il portale <a href="https://servizi.comune.giulianova.te.it">https://servizi.comune.giulianova.te.it</a> (pck cittadino “ <i>attivo</i> ” (WP6)				
Servizio di addestramento per il personale dell’Ente interessato alla gestione dei contenuti del portale istituzionale (WP7)				
Supporto per la campagna di informazione e pubblicità dell’intervento misura 1.4.1 (WP8)				
Supporto al processo di asseverazione e verifica di conformità tecnica di cui all’Avviso PNRR 1.4.1 (WP9)				

IL RUP  
F.to ing. Gabriele MASSIMIANI

