

Capitolato Tecnico per l’Affidamento Diretto della Progettazione, Realizzazione, Gestione e Manutenzione del Sito Web Istituzionale di Sanitaservice ASL BT S.r.l.

1. Premessa e finalità

Il presente Capitolato Tecnico disciplina le condizioni per l’affidamento diretto del servizio di progettazione, realizzazione, gestione, manutenzione e hosting del sito web istituzionale della società in house Sanitaservice ASL BT S.r.l. nel rispetto della normativa vigente in materia di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, accessibilità, trasparenza, e protezione dei dati personali.

L’intervento si inserisce nelle strategie di digitalizzazione e comunicazione istituzionale dell’Ente, con l’obiettivo di assicurare ai cittadini e agli stakeholder un portale web avanzato per migliorare l’accessibilità ai servizi, la gestione interna e l’interazione con gli utenti. Il progetto prevede una piattaforma digitale sicura, intuitiva e conforme alle normative vigenti in ambito sanitario e di protezione dei dati, che recepisca i modelli sviluppati in ottemperanza allo standard AGID al fine di consentire il miglioramento dell’esperienza utente nell’uso dei servizi.

2. Quadro normativo di riferimento

Il fornitore dovrà garantire la conformità del servizio alle seguenti normative e linee guida:

- D.lgs. 82/2005 – Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD)
- D.lgs. 33/2013 – Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità
- Legge 4/2004 – Disposizioni per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici
- Regolamento UE 2016/679 (GDPR)
- Linee guida AgID sull’accessibilità, siti web e servizi digitali della PA
- Linee guida per la “Società trasparente” (ANAC)

3. Oggetto della fornitura

La progettazione del portale, oltre a tenere in considerazione gli aspetti tecnologici precedentemente citati, sarà orientata al recepimento delle Linee guida emanate ai sensi del CAD e l’e-government benchmark relativamente agli indicatori della ‘user-centricity’ e della trasparenza, come indicato dall’eGovernment benchmark Method Paper 2020-2023. Allo stesso tempo, l’Azienda dovrà designare un “product owner”, che rappresentando gli interessi aziendali, interagirà con il team di progetto e validerà le soluzioni architetture ed implementative in funzione degli obiettivi da traguardare.

Pertanto, la soluzione proposta deve prevedere che il sito web:

SANITASERVICE ASL BT S.r.l. – Società soggetta al controllo analogo del socio unico ASL BT
Sede legale: 76123 Andria (BT) – Via Fornaci 201
Sede amministrativa: Via Vittore Pisani, 65 - 76123 Andria (BT) – Tel. +39 0883 016703
Capitale Sociale: Euro 120.000 i.v. – CF e PI: 07026330725 – REA: BA-526182
E-mail: segreteria@sanitaserviceaslb.it
PEC: segreteria@pec.sanitaserviceaslb.it

- utilizzi i font indicati dalla documentazione Rif. Allegato 2 C.SI.1.1
- utilizzi la libreria Bootstrap Italia
- impieghi delle schede informative dei servizi per il cittadino mostrando le voci segnalate all'interno dell'architettura dell'informazione, nell'ordine segnalato dal modello
- utilizzi gli argomenti forniti dal modello di sito comunale ovvero quelli appartenenti al vocabolario controllato europeo Euro VOC
- consenta di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza
- nel contenuto della scheda servizio, i contatti siano specifici per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio
- contenga una sezione per le domande più frequenti (FAQ)
- fornisca al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite e-mail o servizio dedicato
- presenti cookie tecnici in linea con la normativa vigente
- esponga la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1
- pubblichi dati, documenti e informazioni con licenza aperta comunicandolo come descritto nella documentazione del modello di sito comunale
- vengano realizzate n. 6 Sezioni e relative sottosezioni (max. 5 per ogni sezione)

Oltre alle linee guida di design, saranno implementate funzionalità informative d'obbligo quali:

- Pubblicità Legale
- Partita IVA
- Riferimenti PEC
- Informative per il trattamento dei dati personali

Il risultato finale sarà pertanto allineato nelle forme (User interface, User experience) e nei contenuti a quanto recentemente prescritto dall'Agenzia per l'Italia Digitale, con l'obiettivo di dotare l'Azienda di uno strumento moderno, efficace sul piano comunicativo, e allineato con le prescrizioni vigenti.

Per ciò che concerne la realizzazione del sito, saranno altresì, garantiti:

- accesso al CMS per la gestione autonoma del sito, da parte del personale
- personalizzazione grafica logo e pagine custom
- accessi dedicati al personale compresi nell'offerta, con la possibilità di creare un Super Amministratore ed altri accessi con privilegi stabiliti
- filtro per facilitare ricerche sul sito
- sezione news per garantire una perfetta user experience e rendere dinamico il sito
- backup quotidiano in caso di necessità di ripristino totale del sito.

In tal senso, si auspica la costituzione di un Gruppo di lavoro interno che contribuirà attivamente alle fasi di analisi e progettazione del nuovo Portale.

Il risultato finale sarà pertanto allineato nelle forme e nella struttura contenutistica (User Interface, User Experience) a quanto recentemente prescritto dall'Agenzia per l'Italia Digitale, con l'obiettivo di dotare l'Azienda di uno strumento moderno, efficace sul piano comunicativo.

SANITASERVICE ASL BT S.r.l. – Società soggetta al controllo analogo del socio unico ASL BT

Sede legale: 76123 Andria (BT) – Via Fornaci 201

Sede amministrativa: Via Vittore Pisani, 65 - 76123 Andria (BT) – Tel. +39 0883 016703

Capitale Sociale: Euro 120.000 i.v. – CF e PI: 07026330725 – REA: BA-526182

E-mail: segreteria@sanitaserviceaslb.it

PEC: segreteria@pec.sanitaserviceaslb.it

La realizzazione del portale web di Sanitaservice ASL BAT rappresenta un passo fondamentale verso la digitalizzazione dei servizi offerti, garantendo efficienza, sicurezza e un'esperienza utente ottimizzata. Il progetto contribuirà a migliorare la qualità del servizio offerto ai cittadini, in linea con le moderne esigenze di digital health context.

4. Realizzazione del portale

Per la realizzazione del nuovo Sito web, l'aggiudicatario dovrà proporre l'adozione della piattaforma Wordpress, che rappresenta la soluzione CMS più completa e performante tra quelle disponibili. Questa piattaforma deve consentire la personalizzazione dell'aspetto e delle funzionalità del portale attraverso dei template in grado di garantire la piena funzionalità delle interfacce su dispositivi desktop e mobili.

In fase di progettazione esecutiva, l'aggiudicatario valuterà con l'Azienda, l'organizzazione e l'articolazione dei contenuti, con l'obiettivo di privilegiare la User Experience e l'accessibilità del sito, secondo gli standard di riferimento (es. D.M. 8 luglio 2005 - Allegato A e ss.mm.ii).

La piattaforma dovrà prevedere la possibilità di implementare dei processi autorizzativi di pubblicazione, individuando differenti tipologie di utente (amministratore, pubblicatore, redattore), in modo tale da consentire la validazione dei contenuti prima che questi possano essere diffusi.

Il sito sarà predisposto per il supporto multilingue (la produzione di contenuti grafici e testuali, e la traduzione nelle varie lingue, rimane a carico di Sanitaservice).

La creazione delle pagine web e delle relative sottosezioni saranno implementate salvaguardando il core di Wordpress, così da garantire la "genuinità" della struttura di base e allo stesso tempo offerta la possibilità di effettuare aggiornamenti del sito in completa autonomia.

Dovranno essere implementate delle funzionalità di tracking degli accessi al sito (compliance alle direttive europee) in modo da monitorare sia in maniera quantitativa che qualitativa il numero dei visitatori, la loro distribuzione nell'arco del tempo, le pagine di maggior interesse e altri indicatori di *web-analytics*, consentendo agli stakeholder di poter effettuare delle valutazioni periodiche sull'utilizzo del portale.

Dovranno essere sviluppate, in accordo con l'amministrazione, delle aree ad accesso ristretto, che conterranno documenti e informazioni non destinati alla pubblica diffusione, implementando sia meccanismi di autenticazione interna. Qualora l'amministrazione, sul sito in essere, già disponga di accesso esterno tramite SPID, il modulo verrà direttamente agganciato al nuovo sito web.

Il sito dovrà essere concepito per utilizzare meccanismi di comunicazione basati su protocollo SSL (Secure Socket Layer) per garantire integrità e riservatezza delle comunicazioni; dovrà essere privilegiata l'adozione di componenti open-source questo al fine di non gravare ulteriormente la Società di costi di licenza ricorrenti. Al rilascio del sito web, dovrà essere svolta un'azione di disseminazione; in tal senso, dovranno essere erogate delle attività di formazione specifiche per gli

SANITASERVICE ASL BT S.r.l. – Società soggetta al controllo analogo del socio unico ASL BT

Sede legale: 76123 Andria (BT) – Via Fornaci 201

Sede amministrativa: Via Vittore Pisani, 65 - 76123 Andria (BT) – Tel. +39 0883 016703

Capitale Sociale: Euro 120.000 i.v. – CF e PI: 07026330725 – REA: BA-526182

E-mail: segreteria@sanitaserviceaslb.it

PEC: segreteria@pec.sanitaserviceaslb.it

utenti preposti alla redazione dei contenuti e alla conduzione del sistema.

Il sito dovrà esporre le pagine in modalità SSL con certificato compatibile con i browser Safari, Opera, Chrome, Firefox, Internet Explorer, Edge. La fornitura del certificato SSL sarà a carico dell'aggiudicatario per un anno (1 anno). Ai fini della riservatezza e della security, verranno attivati dei servizi di back-end così offrire maggior tutela dei dati posti all'interno del sito. In tal senso per tutto il periodo contrattuale, l'aggiudicatario metterà a disposizione un servizio di control room focalizzato sui principali KPI posti alla base della continuità del servizio erogato.

5. Servizio di manutenzione correttiva

Per un periodo di 1 anno dalla realizzazione del portale dovranno essere erogati i seguenti servizi:

- manutenzione correttiva del portale - Rimozione di malfunzionamenti riscontrati successivamente alla pubblicazione e/o all'aggiornamento, contemplando i fix rilasciati direttamente dal produttore del CMS
- assistenza per la risoluzione di problemi operativi evidenziati dal Sistema Operativo o CMS legati all'esercizio del sistema
- training on the job concernente l'inserimento dei contenuti

6. Prerequisiti

Di seguito sono indicati i prerequisiti richiesti ai fini dell'esecuzione della fornitura:

- la redazione dei contenuti del sito è a carico della Committenza
- Il sito sarà predisposto per il supporto multilingue e la produzione dei contenuti grafici e testuali, e la traduzione nelle varie lingue, saranno a carico della Committenza
- Individuazione da parte dell'Azienda di un "Product Owner" interfaccia verso il team di progetto
- La soluzione progettuale deve garantire la flessibilità di tipo Scale UP/Scale IN, in tal senso le caratteristiche dei servizi offerti sono espandibili a richiesta. Le eventuali necessità saranno oggetto di ulteriore valutazione tecnico/economica
- È esclusa la fornitura di software di base, software di backup, software di virtualizzazione o altro software non espressamente indicato
- L'hosting del sito web (on premis/on cloud) è a carico della Committenza
- Non sono previste altre attività se non quelle espressamente indicate.

7. Assistenza e manutenzione

Per 12 mesi dalla consegna, dovranno essere garantiti:

- Aggiornamenti periodici CMS, plugin, temi
- Supporto tecnico via email e telefono entro 24h lavorative

- Interventi correttivi su malfunzionamenti
- Monitoraggio della sicurezza

8. Collaudo

Il sito sarà oggetto di collaudo tecnico e funzionale da parte della stazione appaltante, entro 10 giorni dalla consegna. Verranno verificati:

- Funzionamento dei moduli
- Conformità a layout e accessibilità
- Navigazione e ricerca
- Caricamento e download documenti
- Validazione dei form

9. Corrispettivo e modalità di pagamento

L'importo massimo previsto per la fornitura è di € 7.000,00 + IVA.

Ai fini della fatturazione elettronica di cui al D.M. n. 55/2013, il Codice Destinatario Ufficio che dovrà essere riportato sulle fatture è J6URRTW. La Sanitaservice rientra tra le società soggette alle disposizioni di cui all'art. 17 ter del D.P.R. n. 633/1972 (split payment). Le fatture saranno liquidate entro trenta giorni dalla data di ricevimento previa effettuazione delle seguenti verifiche:

- a) verifica di regolare esecuzione del servizio;
- b) verifica di regolarità che la Società effettuerà mediante acquisizione presso i competenti uffici del "Documento unico di regolarità contributiva" (DURC), qualora previsto. Ove il DURC dovesse risultare irregolare, la Società procederà ai sensi dell'art. 30, comma 5, del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

10. Foro competente

Per ogni controversia che dovesse insorgere tra le parti in ordine alla formazione, alla conclusione, all'interpretazione, all'esecuzione, alla validità, all'efficacia ed alla risoluzione del contratto, sarà competente il Foro di Trani.

11. Disciplina in materia di protezione dei dati personali

1. Le parti, con riferimento al trattamento dei dati personali relativi alla presente procedura, garantiranno il rispetto della normativa prevista dal Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR).
2. Il titolare del trattamento dei dati personali è Sanitaservice ASL BT. Il responsabile della protezione dei dati (DPO) è contattabile al seguente indirizzo: rdp@sanitaserviceaslb.it.

11. Clausole finali

- Il sito e tutto il codice sorgente sviluppato saranno di proprietà della Sanitaservice ASL BT S.r.l.
- Il fornitore si impegna a garantire la portabilità e il riuso del codice, in ottemperanza all'art. 69 del CAD
- Il fornitore si obbliga al rispetto della riservatezza su tutte le informazioni gestite
- Per quanto non espressamente indicato nel presente disciplinare si rinvia al D. Lgs. n. 50/2016, nonché a quanto disposto dalle Regole MePA eProcurement Acquistinretepa riferite alla specificata categoria dell'iniziativa Servizi.