

COMUNE DI TRINITAPOLI

P.zza Uberto I - 76015 TRINITAPOLI (BT)
TEL. 0883636376 – FAX 0883634688

CAPITOLATO TECNICO PARTE 3.B - SERVIZI REALIZZAZIONE SITO WEB

LAVORI DI

PROGETTO PER L'IMPLEMENTAZIONE DELL'ACCESSIBILITÀ E FRUIZIONE DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI VIALE I MAGGIO

DATI APPALTO

Codice unico di progetto (CUP)	
Codice Identificativo Gara (CIG)	
Contratto	A corpo
Importo dei lavori	5.000,00 € + IVA
TOTALE APPALTO	5.000,00 € +IVA

Il Responsabile Unico del Procedimento

Il Progettista
Architetto Valentina Basanisi

CAPITOLATO DEL SERVIZIO DI REALIZZAZIONE DEL SITO INTERNET DI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE MONS.V.MORRA -SEDE DECENTRATA - IN TRINITAPOLI (BT), VIALE I MAGGIO N.104

1. Oggetto

Oggetto del presente Capitolato è l'attività di REALIZZAZIONE DEL SITO INTERNET DI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE MONS.V.MORRA -SEDE DECENTRATA - IN TRINITAPOLI (BT), VIALE I MAGGIO N.104

Nell'ambito dell'intervento PROGETTO PER L'IMPLEMENTAZIONE DELL'ACCESSIBILITÀ E FRUIZIONE DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI VIALE I MAGGIO è stata prevista la realizzazione un sito web funzionale ed efficace dal punto di vista sia della comunicazione e che diventi soprattutto punto di riferimento per gli propri utenti, quali istituzioni, enti, associazioni, università, aspiranti imprenditori, start up, imprese, etc. Il nuovo sito dovrà attrarre e acquisire potenziali utenti e di indurre le persone a visitarlo di frequente. Il Comune di Trinitapoli –proprietario della biblioteca comunale , di seguito verrà indicato come il “Committente”.

Il sito web dovrà avere strumenti dedicati agli utenti con ridotte capacità sensoriali in modo tale da assicurare una fruizione ampliata della Biblioteca da parte di un pubblico più ampio e diversificato possibile. All'interno del sito web sarà possibile fornire informazioni sui testi in dotazione alla biblioteca, sulla dotazione di dispositivi elettronici a disposizione degli utenti, sugli eventi culturali organizzati, sulle attività inclusive didattiche e non solo. La conoscenza “allargata” a tutta la comunità consentirà in futuro una maggiore partecipazione. Inoltre sarà possibile fornire e gestire informazioni (telefono, web) su tutti i servizi disponibili per i visitatori con ridotte capacità sensoriali.

2. Principi generali per la progettazione del nuovo sito web

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

- **design accattivante e intuitivo;**
- **semplicità ed efficacia dell'architettura dei contenuti:** il sito dovrà essere improntato all'immediatezza e alla facilità d'uso: dovrà essere organizzato in maniera chiara, dando risalto alle aree di maggiore interesse, ai servizi strategici e alle notizie di attualità; tutte le pagine del portale dovranno essere **facilmente e rapidamente raggiungibili** con pochi click;
- grande attenzione dovrà essere riservata alla **creatività**, alla **comunicazione**, all'**usabilità** e all'**accessibilità**, al fine di veicolare e rafforzare l'identità aziendale e dei servizi offerti, guidare gli utenti nella fruizione immediata delle informazioni di interesse, accrescere la percezione dei valori del servizio, favorire la comunicazione destinata ai diversi target;
- supporto nella realizzazione di **contenuti di valore** per i target di riferimento, cioè produrre contenuti utili, **chiari, diretti, pertinenti e persuasivi**, che parlino ai clienti/utenti/interlocutori istituzionali (acquisiti o potenziali) per fornire loro tutte le possibili risposte in relazione a ciò che stanno cercando o che potrebbero cercare in futuro sul sito.

3. Normativa di riferimento

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

- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 s.m.i., recante “Codice dell'Amministrazione Digitale”;
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 s.m.i., recante “Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”;
- D.P.R. 1 marzo 2005, n.75, recante “Regolamento di attuazione della Legge 9 gennaio 2004, n. 4, per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”;
- Decreto del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie 8 luglio 2005 recante “Requisiti tecniche diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici”;

- Direttiva 27 luglio 2005 della Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie recante “Qualità dei servizi online e misurazione della soddisfazione degli utenti”;
- Provvedimento generale 27 novembre 2008 (e ss.mm.ii.) dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali, recante “Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema”;
- D.Lgs. 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza ed diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”;
- Provvedimento 15 maggio 2014, n° 243 dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali, recante “Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati”;
- Circolare n.1/2016 dell'Agenzia per l'Italia Digitale, recante “Aggiornamento della Circolare AgID n. 61/2013 del 29 marzo 2013 in tema di accessibilità dei siti web e servizi informatici. Obblighi delle pubbliche amministrazioni”;
- Provvedimento 10 giugno 2021, n° 231 dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali, recante “Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento”.

Si richiede inoltre la rispondenza del sito web istituzionale alle “**Linee guida di design per i servizi web della PA**”. Il sito dovrà inoltre rispettare ogni altro requisito imposto dalla normativa vigente sopravvenuta in materia.

4. Descrizione dei contenuti che dovranno essere presenti sul sito

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

- HOME,
- AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE,
- LA BIBLIOTECA,
- PATRIMONIO LIBRARIO,
- SERVIZI,
- INIZIATIVE CULTURALI, PROGETTI E ATTIVITA' DIDATTICHE,
- CONTATTI.

Il sito web dovrà essere fornito con acquisto del dominio, di uno spazio web e di un database con intestazione dei dati del Comune di Trinitapoli, sullo stesso hosting.

Il sito web sarà realizzato con software CMS open source e dovrà obbligatoriamente essere progettato secondo i requisiti di accessibilità ai sensi della cosiddetta “Legge Stanca” (L.n.4 del 09/01/2004), che ha dato le linee guida per favorire l’accesso delle persone disabili agli strumenti ed ai servizi informatici. Con l’obiettivo principale di recepire e promuovere una strategia dell’inclusione che consenta a tutti di integrarsi nel mondo delle nuove tecnologie.

5. SEO base e SEO Copywriting

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

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

6. Caratteristiche tecnico-funzionali

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

- in ogni pagina inserimento degli strumenti di condivisione (share) sui principali social media
- **form** per iscrizione alla newsletter, iscrizione ad eventi/iniziativa/corsi gratuiti, richiesta di contatto. I dati degli utenti che si registreranno tramite ciascun form dovranno poter essere esportati in formato CSV (o in altro formato compatibile con Microsoft Excel). Compliance alla normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali degli utenti. In particolare, il sistema dovrà tracciare gli eventuali consensi prestati dagli utenti (p.es. in relazione all'iscrizione alla newsletter). La normativa di riferimento richiede infatti che ciascun consenso rilasciato possa essere in un secondo momento rintracciato, in modo da poterne dimostrare in maniera inequivoca l'acquisizione da uno specifico utente;
- **motore di ricerca interna** al Portale: l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione un'efficace sistema di ricerca interna al Portale;
- impostazione dell'attività di **web analytics**: setup di tool analitici quali Google Analytics, Search Console e Tag Manager. L'Aggiudicatario dovrà inoltre fornire periodicamente report di analisi sulle statistiche di accesso al portale e sulle modalità di utilizzo/navigazione dello stesso;
- **compliance alle Linee guida cookie** e altri strumenti di tracciamento, adottate dall'Autorità garante per la protezione dei dati personali con provvedimento n. 231 del 10 giugno 2021, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 163 del 9 luglio 2021; in particolare, il sistema dovrà rilevare e prevedere una chiara e netta distinzione tra tipologie di cookie, bloccando i cookie non classificabili con (o paragonabili a) quelli "tecnici", sino ad espresso consenso dell'utente (compresi eventuali sistemi di tracciamento di piattaforme social integrate nel sito); il banner, ove fosse necessaria la sua presenza, dovrà prevedere la possibilità di accettare o di rifiutare "in blocco" tutti i cookie diversi da (o non paragonabili a) quelli "tecnici", consentendo in alternativa all'utente di scegliere a quali tipologie di cookie acconsentire, senza l'impiego di flag preassegnati o ricorso al "legittimo interesse" per i cookie non necessari; le attività di web analytics (di cui al punto che precede) dovranno essere condotte a mezzo di sistemi paragonabili ai cookie "tecnici";
- compliance alla normativa di riferimento in materia di Accessibilità richiamate all'art. 3. e ai principi della Direttiva (UE) 2019/882. In base alla normativa vigente tutti i servizi telematici della Pubblica amministrazione, degli enti pubblici, dei soggetti privati e di altri soggetti che offrono servizi al pubblico devono essere pienamente accessibili e conformi alle WCAG 2.1. Nello specifico il nuovo sito dovrà rispettare le seguenti linee guida:
 - compatibilità con screen-reader
 - compatibilità con Navigazione da tastiera
 - compatibilità con l'interfaccia utente e il design
 - protezione da possibili rischi di episodi di epilessia
 - facile comprensione per persone con disabilità cognitive.
- **ottimizzazione**: il portale dovrà essere sviluppato in ottica mobile-first, quindi dovrà essere garantita la responsività di tutte le pagine. Il contenuto del sito dovrà essere accessibile e leggibile tramite i più importanti browser in circolazione sia che lavorino su PC e Notebook (es. Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, ecc.) sia da tablet e smartphone (ovvero Android e Apple iOS), senza variazioni apprezzabili tra un prodotto e l'altro.

7. Grafica

L'Affidatario dovrà studiare e realizzare una nuova visual identity digitale del Committente e declinarla quindi su layout grafico del sito web. Il progetto grafico del nuovo portale dovrà essere allineato ai nuovi dettami relativi all'impostazione grafica dei siti web: grafica semplice, lineare, usopiacevole dei colori e immagini. La selezione

e il reperimento delle immagini saranno a cura del fornitore ed eventuali costi sostenuti saranno a carico del fornitore stesso. Dovranno essere messi a disposizione **più template** di pagina interna (almeno tre), in modo che il committente possa decidere quale utilizzare a seconda del contenuto che intende pubblicare: i template dovranno essere pronti per l'uso all'interno del CMS e gestibili in modo autonomo da parte del committente. L'Affidatario dovrà predisporre per il progetto grafico almeno **tre diverse proposte**, ciascuna comprensiva dei tre relativi template/varianti **di pagina interna** di cui al paragrafo precedente. Il progetto grafico definitivo dovrà quindi essere approvato dal Committente.

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

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

Il servizio di hosting dovrà garantire i seguenti **standard**:

- **Livello di performance minimo** della piattaforma:
 - o 100 click in un secondo gestiti senza errori;
 - o i 100 click di cui sopra devono produrre un tempo medio di risposta al clic non superiore a 9 secondi;
 - o la gestione sistemistica del server, ovvero deve provvedere alla sua manutenzione, assistenza e aggiornamento (sia hardware che software);
- **Backup** giornalieri dei dati presenti;
- **Statistiche** dettagliate sugli accessi utili al fine del monitoraggio e della definizione dei contenuti in linea con le richieste e le preferenze dei visitatori. Le statistiche dovranno essere in forma sia numerica che grafica e potranno essere rese accessibili anche solo per l'utente amministratore del portale.

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

8. Consegna del sistema e messa in linea di produzione

Il sito dovrà essere realizzato e validato entro e non oltre il 10 febbraio 2024. Tale termine è da considerarsi **essenziale**, ai sensi dell'art. 1457 c.c.; in caso di mancato rispetto di tale scadenza da parte dell'Affidatario il contratto si intenderà risolto di diritto.

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

9. Titolarità del portale

Tutti gli elementi del portale, creativi e non, sviluppati dall'Affidatario nel corso del servizio e il dominio [del sito](#),

rimarranno di proprietà del Committente che alla scadenza del servizio potrà procedere al riutilizzo del portale sviluppato. A tal fine l'aggiudicatario dovrà consegnare 30 giorni prima della scadenza del servizio, ovvero in occasione della risoluzione del contratto, il backup completo del sistema realizzato, tutti i codici sorgenti aggiornati, la documentazione completa dello stesso secondo gli standard internazionali di riferimento, un dettagliato manuale di uso e manutenzione, sia a livello di utente che di amministratore di sistema.

Per i n. 2 mesi successivi alla scadenza dell'appalto o alla risoluzione del contratto l'Affidatario sarà tenuto a fornire l'assistenza, anche eventualmente telefonica, per consentire al Committente o a chi da esso delegato, il riutilizzo completo ed a regola d'arte del portale sviluppato.

L'Affidatario dovrà attenersi a tutte le vigenti norme di legge e a elaborare materiali originali e pienamente disponibili che non ledano in alcun modo i diritti dei terzi.

10. Disciplina del trattamento dei dati personali

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

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

In particolare, prima di procedere all'affidamento di specifiche attività di trattamento, l'Affidatario si obbliga a sottoscrivere con i suddetti sub-responsabili un contratto che imponga loro il rispetto dei medesimi obblighi cui è vincolato l'Affidatario nei confronti del Committente.

L'Affidatario tratterà i dati personali seguendo le istruzioni documentate dal Committente nell'atto di nomina a Responsabile del trattamento e/o quelle che gli saranno impartite successivamente.

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

11. Obblighi dell'Affidatario

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