



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

**TRATTATIVA DIRETTA PER LA REALIZZAZIONE DEL PORTALE DEI MUSEI
DEL COMUNE DI CREMONA
CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
CIG: 8861423597**

Indice

PREMESSA.....	2
ART. 1 - OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO.....	2
ART. 2 - PRESTAZIONI RICHIESTE E CONDIZIONI DI ESECUZIONE.....	3
2.1 Servizi professionali per la realizzazione del nuovo Portale.....	3
2.1.1 Analisi delle esigenze funzionali del Comune di Cremona.....	3
2.1.2 Progettazione funzionale e non funzionale del Portale.....	3
2.1.3 Implementazione dei servizi e dei requisiti funzionali progettati.....	5
2.1.4 Collaudo tecnico e funzionale del sistema.....	5
2.1.5 Preparazione all’avvio del funzionamento del sistema.....	6
2.2 Servizi professionali di formazione, assistenza, manutenzione correttiva, adattiva ed evolutiva.....	6
2.3 Documentazione tecnica e funzionale relativa al prodotto di Content Management System... ..	7
2.4 Caratteristiche generali del sistema e requisiti.....	7
2.4.1 Caratteristiche generali del sistema.....	7
2.4.2 Requisiti tecnici e di sicurezza.....	8
2.4.3 Requisiti funzionali.....	9
2.4.4 Piano di progetto.....	10
2.4.5 Garanzia di sistema.....	11
2.4.6 Privacy.....	11
2.5 Reportistica e Open Data.....	11
ART. 3 - PROCEDURA DI AFFIDAMENTO.....	11
ART. 4 – DURATA DEL CONTRATTO E TEMPI DI ESECUZIONE.....	11
ART. 5 – IMPORTO DELL’APPALTO.....	12
ART. 6 - OBBLIGATORIETA’ DELL’OFFERTA.....	12
ART. 7 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E RELATIVE SPESE.....	12
ART. 8 - VARIANTI INTRODOTTE DALLA STAZIONE APPALTANTE.....	12
ART. 9 - MODALITÀ DEI PAGAMENTI.....	13
ART. 10 - SUBAPPALTO.....	13
ART. 11 - CAUZIONE DEFINITIVA.....	13
ART. 12 - INADEMPIENZE E PENALITÀ.....	13

ART. 13 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	13
ART. 14 - RECESSO.....	14
ART. 15 - CESSIONE DEL CONTRATTO.....	14
ART. 16 - CONTROVERSIE.....	14
ART. 17 - NORME FINALI.....	14

PREMESSA

Il presente documento descrive le prestazioni richieste per la realizzazione del Sito Web dei Musei del Comune di Cremona (di seguito identificato come Portale) e i requisiti funzionali e non funzionali, che la piattaforma proposta dal fornitore dovrà garantire.

Ciò a cui si vuole tendere è la realizzazione di un Portale Internet allo stato dell'arte, che permetta di informare i cittadini circa i servizi offerti dal Settore Cultura Musei e City Branding ed essere un valido supporto al lavoro degli operatori interni all'Ente per il reperimento di informazioni.

Il Portale deve essere una porta d'accesso all'intero sistema museale che garantisca nel contempo ai vari musei che ne fanno parte di promuovere la propria identità e la propria programmazione. Il portale dovrà presentare in homepage tutte le realtà del sistema museale e permetterà di accedere a sotto-homepage dei singoli musei.

ART. 1 - OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO

Il presente affidamento ha ad oggetto i servizi di analisi, progettazione, sviluppo, realizzazione, messa in esercizio e gestione operativa del nuovo Portale del Settore Cultura Musei e City Branding del Comune di Cremona, comprensivi della declinazione della relativa grafica, nonché dei servizi di formazione, garanzia e manutenzione e assistenza.

Il Portale dovrà essere gestito e mantenuto mediante un'unica piattaforma di Content Management OpenSource i cui requisiti funzionali e tecnologici sono specificati nel presente Capitolato Tecnico.

I requisiti indicati nel presente Capitolato tecnico e nella restante documentazione allegata si configurano come specifiche tecniche minime inderogabili, suscettibili unicamente di proposte migliorative. Di seguito sono individuate più nel dettaglio le attività oggetto dell'appalto, che dovranno essere realizzate dall'Affidatario:

1. Definizione dell'architettura tecnologica basata sul principio del Software as a Service;
2. Realizzazione della struttura funzionale del sito e albero di navigazione in base alle indicazioni fornite nel presente Capitolato tecnico;
3. Creazione di un'area di test e pre-produzione. L'ambiente di test dovrà rimanere operativo per tutta la durata del contratto, al fine di consentire l'effettuazione di eventuali test di implementazione di nuove funzionalità;
4. Configurazione del sistema mediante inserimento dei profili d'utenza con relativi permessi ed autorizzazioni e inserimento dei contenuti relativi al portale Internet desunti dall'attuale piattaforma utilizzata;
5. Manutenzione, assistenza e garanzia su tutte le componenti per un periodo di almeno 24 mesi a decorrere dalla data dell'avvenuto collaudo/verifica di conformità con esito positivo e per i periodi di eventuale rinnovo;
6. Servizi di formazione;
7. Produzione e consegna della documentazione completa di progetto;

Il Portale deve avere un impatto semplice, pulito e ben organizzato ed avere il menu sempre visibile.

Le informazioni presenti devono essere brevi e avere la possibilità di approfondimento per step successivi.

Nello specifico, la fornitura dovrà comprendere i servizi professionali descritti nell'articolo 2.

ART. 2 - PRESTAZIONI RICHIESTE E CONDIZIONI DI ESECUZIONE

Descrizione delle prestazioni e dei beni richiesti

Sono di seguito descritti i **servizi professionali** e i **beni** oggetto del presente appalto:

2.1 Servizi professionali per la realizzazione del nuovo Portale

2.1.1 Analisi delle esigenze funzionali del Comune di Cremona

L'analisi dovrà essere svolta in collaborazione con i referenti del Comune di Cremona che si occuperanno di fornire le informazioni necessarie allo scopo e a coinvolgere gli interlocutori dei diversi uffici coinvolti qualora richiesto dall'attività.

2.1.2 Progettazione funzionale e non funzionale del Portale

Il fornitore dovrà svolgere attività di progettazione finalizzata a definire, insieme con i referenti del Comune di Cremona, quanto segue:

- individuazione delle caratteristiche tecniche, di sicurezza e funzionali del portale;
- progetto della struttura informativa del portale (alberatura dei percorsi e delle cartelle principali), dei layout e delle modalità di navigazione;
- progetto grafico del portale, definendo almeno due proposte grafiche alternative, coerenti con le logiche di navigazione che saranno definite;
- progettazione di "strutture" e "template" per ciascuna categoria di oggetto informativo sia questo un contenuto web di testo, documentale o multimediale).

I prodotti rilasciati previsti per tali servizi dovranno dare evidenza e documentare la copertura di tutte le specifiche di progettazione sopra elencate (es. mockup grafico, struttura informativa, ecc.).

Di seguito si fornisce un'indicazione della strutturazione del sito, che dovrà pertanto essere oggetto di progettazione. La progettazione funzionale di ciascun modulo, oltre a dover tenere conto dei requisiti funzionali e non funzionali, così come descritti nei paragrafi dedicati, dovrà prendere come riferimento per ciascun modulo previsto le caratteristiche di seguito illustrate:

CARATTERISTICHE PRINCIPALI

Il Portale dei musei deve essere una porta d'accesso all'intero sistema museale che garantisca nel contempo ai vari musei che ne fanno parte di promuovere la propria identità e la propria programmazione. Il portale dovrà presentare in homepage tutte le realtà del sistema museale e permetterà di accedere a sotto-homepage dei singoli musei.

Dovrà avere un tema grafico appropriato e raccogliendo in un'unica vista tutte le informazioni che le riguardano. Ad esempio l'Area del Museo della Civiltà Contadina deve avere una propria "home page" che contenga le news di quella realtà, i servizi offerti, eventi, contenuti multimediali ecc.

Il sito dovrà essere multilingue, avere un aspetto accattivante con gallerie foto e video.

Tutte sezioni del sito dovranno avere la possibilità di integrare le **icone social** per poter condividere i contenuti.

Il Portale dovrà avere una home page generale che contenga almeno

- accesso ai singoli musei
- panoramica delle mostre in corso
- panoramica eventi in corso
- geolocalizzazione sedi (meglio se integrata con geoportale del Comune di Cremona)
- parte blog con news (chiusure o aperture straordinarie, opere in prestito, ecc)
- calendario condiviso con comune e turismo
- riferimenti ad altri siti istituzionali con link esterni e loghi

Menu - il contenuto del menù dovrà essere concordato in fase di analisi ma verosimilmente dovrà dare

accesso alle seguenti sezioni:

- sezione sul sistema in generale dove trovare i vari musei che lo compongono;
- prepara la visita con orari, costi, contatti e indirizzi;
- sezione didattica dedicata a scuole e famiglie;
- file da scaricare dove trovare pubblicazioni, giochi, dispense, kit;
- gallerie fotografiche con immagini HD e foto 360 gradi;
- iscrizione alla newsletter;
- servizio archivio, biblioteca, permessi;
- accesso al database delle opere.

Singoli Musei

Attualmente i musei sono i seguenti: Museo Civico Ala Ponzone, Museo di Storia Naturale, Piccola biblioteca, Museo Archeologico, Museo della civiltà contadina.

Il sito dovrà tuttavia avere un sistema che permetta di inserire, togliere o modificare tramite le categorizzazioni/tassonomie un singolo museo e/o tutte le sue caratteristiche/sezioni (prepara la visita, didattica, acquisti, file, ecc.) a seconda delle esigenze redazionali, senza dover ricorrere alla programmazione di codice supplementare.

La sotto-homepage di ogni museo dovrà almeno presentare:

- mostre ed eventi in corso nel museo (meglio se da calendario condiviso con Comune e Turismo; la selezione avverrà tramite categorizzazioni/tassonomie)
- sezione news per articoli sul museo stesso
- sezione sull'esposizione permanente del museo
- podcast
- app da scaricare

Da valutare se inserire anche le informazioni specifiche di:

- prepara la visita con informazioni tecniche: Biglietti, come arrivare, contatti, prenotazioni, orari, servizi;
- sezione didattica specifica;
- archivio a progetti scaduti o eventi passati;
- acquisti on line (non un vero shop ma una collezione di link ai siti fornitori come case editrici, vivaticket, ecc);
- file da scaricare. Dove trovare pubblicazioni, giochi, dispense, kit, gallerie, immagini HD e 360°.

Per tutti i musei è essenziale avere un menù facilmente visibile e intuitivo che ti permetta in ogni momento di tornare indietro, di tornare alla home specifica o a quella generica.

Importante è poter pubblicare gallerie fotografiche e video con la possibilità di approfondimento vale a dire partire da foto e brevi descrizioni per arrivare ad argomenti più complessi da trattare e magari a scaricare piccole dispense o pubblicazioni.

Integrazione con Calendario Eventi del Comune

Il Portale dovrà integrarsi con l'attuale calendario eventi del Comune.

Tale integrazione dovrà essere sviluppata con protocollo E015 in modo da poter essere riutilizzata per altri siti ad esempio Portale del Turismo.

Integrazione con mappe cartografiche

Il Portale dovrà integrarsi con piattaforme di cartografia standard per poter geolocalizzare sedi ed eventuali percorsi.

Modulo Catalogo Opere

Dovrà essere realizzato un Catalogo opere integrato al portale tramite il quale sarà possibile memorizzare le opere tramite attributi da concordare (verosimilmente autore, titolo, foto, numero inventario, eventuale breve descrizione, ecc.)

Modulo link da scaricare

Il Portale dovrà avere una sezione dove sia possibile caricare categorizzando e organizzando materiale che i musei vogliono mettere a disposizione per il download del visitatore

Sotto-siti per mostre/rassegne

Il portale deve consentire di realizzare sotto-siti dedicati ad eventi particolari come mostre e rassegne tramite categorizzazioni/tassonomie con url parlante dedicata per migliorarne la comunicazione.

2.1.3 Implementazione dei servizi e dei requisiti funzionali progettati.

Il Portale dei Musei dovrà essere implementato su piattaforma con architettura cloud native basata su container e microservizi per consentir maggiore scalabilità possibile, la gestione di contenuti multimediali, l'attivazione di servizi futuri, su richiesta, quali Vistor Experience, Portale web travel planet, connettore app mobile, digital signage, social, console di amministrazione centralizzata con gestione profilazione amministratori/editor.

La Piattaforma dovrà permettere, in caso di successiva richiesta, l'attivazione di servizi quali:

- Gestione mappe indoor e outdoor e multilayer
- DCAM - digital culture asset manager
- Gestione wayfinding dinamica
- Gestione Punti di interesse con metadattazione dinamica
- Gestione eventi con metadattazione dinamica
- Gestioni itinerari e rassegne
- Motori AI per suggerimenti intelligenti
- Servizi around me
- Supporto ingaggio di prossimità tramite sistema beacon
- Supporto informazione percorsi per diversamente abili
- Supporto motore di realtà virtuale
- Modulo gestione notifiche push
- Modulo di gestione personalizzata cliente/utente
- Modulo gamification
- Modulo supporto di advertising
- Cruscotto per statistiche e report

2.1.4 Collaudo tecnico e funzionale del sistema

Il Committente effettuerà le attività di collaudo utili a verificare il rispetto di tutte le prescrizioni del presente capitolato. Il collaudo sarà effettuato secondo le seguenti modalità:

collaudo funzionale, da effettuarsi su ambienti di test concordati tra il Committente e l'Affidatario, alla presenza del responsabile di progetto dell'Affidatario e del personale del Comune di Cremona;

collaudo finale, da effettuarsi su ambienti di produzione concordati tra il Committente e l'Affidatario, alla presenza del responsabile di progetto dell'Affidatario, e del personale del Comune di Cremona.

Al termine delle sessioni, l'esito del collaudo, verrà certificato da apposito verbale, sottoscritto dal responsabile dell'Affidatario e dal responsabile tecnico del Committente. In caso di esito negativo il periodo sarà prolungato fino al definitivo esito positivo del collaudo.

2.1.5 Preparazione all'avvio del funzionamento del sistema

A partire dall'avvio del sistema in produzione si richiede venga previsto un affiancamento diretto e dedicato per eventuali esigenze che dovessero emergere nei primi 30 gg di utilizzo del nuovo sistema.

2.2 Servizi professionali di formazione, assistenza, manutenzione correttiva, adattiva ed evolutiva

Servizi di Formazione

L'attività di formazione dovrà avere luogo presso le sedi del Comune di Cremona o da remoto, a seconda delle esigenze del Committente, ed essere fornita con riferimento al funzionamento e alle caratteristiche del Portale e ad ogni ulteriore nuova funzionalità o servizi installati e messi in esercizio. In particolare il piano di formazione dovrà prevedere:

- sessioni formative per la gestione delle funzionalità di amministrazione del sistema;
- sessioni formative tecnico-funzionali, per la definizione di strutture, template e degli altri oggetti su cui si basa la gestione dei contenuti del Portale;
- sessioni formative per gli utenti che dovranno usufruire delle funzionalità di redazione, pubblicazione o consultazione dei contenuti.

Servizi di manutenzione

Manutenzione correttiva

Attività di manutenzione correttiva delle configurazioni del software che dovessero presentare malfunzionamenti sui contenuti o a livello di interfacciamento con i sistemi di backoffice;

Attività di monitoraggio delle prestazioni e correzione di eventuali criticità riscontrate;

Livelli di servizio

Tempo di accettazione richieste urgenti: 30 minuti

Tempo di risoluzione richieste urgenti: 2 ore

Tempo di accettazione richieste media urgenza: 1 ora

Tempo di risoluzione richieste media urgenza: 1 giorno

Per richieste urgenti si intende la segnalazione di malfunzionamenti del software in oggetto che risultano bloccare il regolare servizio.

Per richieste di media urgenza si intende la segnalazione di malfunzionamenti che non bloccano il servizio.

Manutenzione adeguativa

Monitoraggio mensile relativamente alla disponibilità, fornita dai rispettivi produttori/sviluppatori, di nuove versioni *minor release* del software installato;

Aggiornamenti di procedimenti standard per adeguamenti normativi o di linee guida regionali. Nel caso venga meno il sinallagma e quindi decada l'equilibrio prestazione/corrispettivi, le parti procederanno a nuovi accordi.

Livelli di servizio

I procedimenti standard per eventuali adeguamenti normativi devono essere predisposti e messi in esercizio entro il giorno stesso dell'entrata in vigore della norma.

Manutenzione migliorativa:

il servizio deve garantire il funzionamento del software e gli aggiornamenti allineati alla tecnologia disponibile beneficiando delle nuove funzionalità sviluppate e assicurando la continuità e il buon funzionamento della piattaforma.

Il servizio deve predisporre l'accesso alle funzionalità reportistiche agli operatori dell'ente e renderli autonomi nell'estrazione di dati di loro interesse.

Livelli di servizio

Tempo di accettazione richieste: 3 giorni

Tempo di risoluzione richieste: 21 giorni

Manutenzione evolutiva:

Successivamente al collaudo, devono essere previste attività di manutenzione evolutiva per gli anni 2022, 2023, 2024 da utilizzare a consumo in base alle necessità.

Il costo annuale di tale attività è previsto in € 4.500 iva esclusa.

Le giornate di attività non usufrite potranno essere recuperate nell'anno successivo

Hosting

Successivamente al collaudo, deve essere previsto il servizio di hosting per gli anni 2022, 2023, 2024.

Il costo annuale di tale servizio è previsto in € 1.400 iva esclusa.

Servizi di assistenza

L'assistenza potrà essere richiesta tramite i canali:

1. posta elettronica
2. service desk telefonico
3. portale di supporto

L'assistenza deve essere garantita tramite teleassistenza o assistenza on site concordando con gli uffici la modalità migliore per assicurare la continuità del servizio.

L'assistenza deve essere erogata da lunedì a venerdì in orario di ufficio dalle ore 9:00 alle ore 18:00.

MONITORAGGIO DELL'ASSISTENZA

Potranno essere richiesti report mensili relativi agli interventi e ai tempi di risoluzione delle richieste.

2.3 Documentazione tecnica e funzionale relativa al prodotto di Content Management System

Deve essere messa a disposizione del Committente una documentazione funzionale relativa al portale e alla piattaforma affinché il redattore possa essere autonomo nella gestione dei contenuti e delle funzionalità.

L'Affidatario ha la facoltà di proporre una soluzione basata su tecnologie opensource in ottemperanza a quanto indicato nel capitolato rispetto alle caratteristiche tecniche e funzionali. La proposta di software opensource dovrà essere suffragata da elementi che ne garantiscano la solidità e l'aggiornamento quali, ad esempio, referenze a livello nazionale ed internazionale.

2.4 Caratteristiche generali del sistema e requisiti

2.4.1 Caratteristiche generali del sistema

Il sito dovrà essere offerto come SaaS (Software as a Service) basato sulla soluzione *IO-Comune* già qualificata sul marketplace AGID, pertanto la ditta fornitrice dovrà prevedere l'installazione presso un provider adeguato e sicuro e garantire tutti gli aggiornamenti necessari al mantenimento del massimo livello di sicurezza.

Il dominio del portale ed eventuali nuovi domini vengono attivati dal Comune di Cremona che ne risulta proprietario.

Il Portale dovrà contenere tutte le informazioni fornite, suggerite e/o richieste dal Comune di Cremona, strutturate in modo organico e nel rispetto dei requisiti generali di accessibilità e usabilità. Il portale dovrà altresì:

- essere coerente con gli obiettivi e gli indirizzi stabiliti dalla Direttiva della Presidenza del

Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie - del 27 luglio 2005 recante "Qualità dei servizi online e misurazione della soddisfazione degli utenti";

- rispettare le disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale D. Lgs. 7 marzo 2005 n.82 c.d.;
- rispondere ai requisiti tecnici di accessibilità definiti dalla normativa in vigore: <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/normativa>;
- essere progettato e sviluppato attenendosi alle linee guida definite da AgID all'indirizzo: <https://www.agid.gov.it/it/linee-guida>;
con particolare riferimento alle linee guida di accesso ai siti web della PA: <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/doc/service-design/accessibilita.html>;
- essere flessibile e integrabile in relazione all'evoluzione futura della tecnologia con riferimento all'offerta di servizi interattivi per il cittadino utente, quali, a titolo esemplificativo, la firma digitale, pec, accesso in mobility, ecc.
- permettere il riuso verso altre amministrazioni: il Comune potrà avvalersi di un core e di sviluppi fatti da altre enti e potrà mettere in riuso per altri enti le funzionalità e l'intero portale, come previsto dall'art 68 e 69 del CAD e dalle linee guida Agid <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/riuso-open-source/linee-guida-acquisizione-riuso-software-pa>

Lo sviluppo del sito dei musei userà la base IO-Comune che è già rilasciato in modalità open (pubblicato e liberamente utilizzabile) con licenza GPL <https://github.com/RedTurtle/design-volto-theme>

Anche il prodotto finale del sito dei Musei del Comune di Cremona dovrà avere la licenza GPL vale a dire che il software potrà essere scaricato, modificato, pubblicato da altre amministrazioni, con il solo vincolo che anche le modifiche dovranno essere rese pubbliche - <https://github.com/RedTurtle/design-volto-theme/blob/master/LICENSE>

2.4.2 Requisiti tecnici e di sicurezza

La Piattaforma di Sviluppo scelta è Plone (<https://plone.org/>) nella sua ultima versione stabile, in quanto:

- è a larga diffusione nell'ambito delle pubbliche amministrazioni Italiane e consente di realizzare una soluzione compliance alle linee guida Agid;
- appare la più adatta a supportare la crescita delle esigenze dell'ente nel tempo e la più vicina alla filosofia di "Piattaforma abilitante" non solo per la Gestione dei contenuti istituzionali ma più in generale per l'open government;
- consente uno scenario futuro di sinergia tra tutti i siti futuri dell'ente in quanto basati su unico motore CMS specializzato per la PA (quindi economia di scala - unico know how interno per la redazione/gestione spendibile su fronti diversi)
- è modulare ed il framework applicativo è adatto sia allo sviluppo nel breve periodo che alla manutenzione evolutiva nel medio-lungo periodo;

Il CMS fornito dovrà essere uno strumento evoluto e semplice da usare che permetta di:

- creare ed aggiornare il portale con facilità e rispettando l'accessibilità;
- gestire la nuova comunicazione integrata multimediale e multicanale.

Il CMS dovrà essere un sistema unico, integrato, responsivo e modulare che condivide contenuti non duplicati e li rende fruibili ed accessibili, anche attraverso gli strumenti ed i media più innovativi ed in tutte le condizioni d'uso multicanale (es. anche tramite dispositivi Mobile, Totem, ecc.).

L'applicativo, inoltre:

- dovrà essere totalmente basato su tecnologia web;

- non dovrà richiedere l'installazione di nessun software sui PC e sui dispositivi Client degli utilizzatori e permetterà la gestione, sia dei contenuti che di tutte le impostazioni, via internet ed attraverso un normale browser di navigazione;
- dovrà garantire la compatibilità con i browser principali quali: Edge, Chrome, Mozilla, Safari e altri, nelle versioni più recenti diffuse sul mercato senza l'inserimento di plug-in o altra personalizzazione software;
- dovrà rispettare i parametri tecnici che consentano una corretta indicizzazione SEO (Search Engine Optimization) dei contenuti interni del sito da parte dei principali motori di ricerca internet, al fine di consentire un'efficace indicizzazione e la possibilità di attuare campagne mirate per la promozione;
- dovrà storicizzare le operazioni effettuate sui contenuti e sulle pagine del portale, quali inserimenti, modifiche e cancellazioni, consentendo sempre di individuare l'utente autore di dette operazioni.

Di seguito si riportano le caratteristiche minime di sicurezza richieste al CMS:

	Funzionalità	Caratteristiche minime
1	Sistema di autenticazione degli utenti e di accesso alle aree riservate	Deve essere previsto l'utilizzo di tecniche di crittografia delle password e/o di protocolli sicuri (HTTP/SSL)
2	Audit/Logging	Deve tener traccia di tutti gli utenti e delle attività che svolgono: logon, logout, modifiche, aggiunte, cancellazioni, ecc.
3	Protezione da accessi indesiderati	Deve fornire opportuni meccanismi di protezione delle funzionalità di editing delle pagine ed amministrazione del portale da accessi indesiderati, nonché un sistema di difesa da attacchi informatici (es: brute force ecc.)
4	Difesa da intrusione, attacchi a forza bruta e remote malware injection	Deve consentire la difesa da intrusioni malevoli dall'esterno, attacchi a forza bruta tesi a prendere il controllo del sistema e deve anche avere meccanismi di protezioni di code injection malware.
5	Clustering/Load Balancing	Deve consentire di lavorare in Cluster e/o Load balancing, in modo da poter garantire l'alta affidabilità applicativa

2.4.3 Requisiti funzionali

Gestione utenti

La piattaforma dovrà permettere l'attivazione di un numero illimitato di utenti con diversi profili (Redattore, Consultatore, Amministratore, ecc) ai quali si potranno assegnare autorizzazioni differenziate anche in funzione del tipo di contenuto (es. gestione categorie, moderazione di contenuti pubblicati da altri, ecc.).

Il portale dovrà permettere un numero di client/utenti navigatori illimitato, siano questi interni o esterni al Comune di Cremona.

Tali possibilità dovranno essere garantite senza prevedere costi aggiuntivi in termini di licenze d'uso.

Interfaccia Grafica e usabilità del sito

Il Portale dovrà essere caratterizzato da un'interfaccia grafica, sia di frontend che di backend, in linea con le più recenti normative sull'usabilità e l'accessibilità dei siti, che le amministrazioni pubbliche sono tenute a rispettare (conformità di accessibilità e alle linee guida Agid e conformità a WCAG 2.1).

Dovrà inoltre essere realizzata con tecnica Responsive Web Design (RWD) e con il ricorso ad applicazioni RIA, per migliorare l'esperienza interattiva dell'utente e aumentare la velocità di esecuzione delle visualizzazioni.

Gestione e visualizzazione dei contenuti

I contenuti, siano questi contenuti web, documentali o oggetti multimediali del Portale dovranno essere gestiti con una netta distinzione tra la fase di creazione e quella di pubblicazione (pur mantenendo la possibilità di accedere alla modifica dei contenuti dal front-end). La separazione tra l'inserimento delle informazioni (data entry) e la loro presentazione (layout design) deve rendere possibile il ricorso a "viste" di pubblicazione differenti senza che ciò richieda di dover modificare la struttura dei metadati correlati al contenuto da pubblicare.

I contenuti, sia di tipo testo, documentale che multimediale, devono inoltre poter essere assegnati a categorie (sistema di tagging) che ne rendano immediata la fruizione e la visualizzazione laddove viene richiesta quella data categoria (es. motore di ricerca, visualizzazione liste di contenuti, ecc.).

L'assegnazione deve poter essere attuata contemporaneamente per più categorie (es. impresalavoro-autorizzazioni).

Nello specifico l'editor supportato dalla piattaforma deve essere di tipo WYSIWYG per tutte le maschere di inserimento dei contenuti nel back-office (con pochi comandi disponibili per non "sporcare troppo il codice" e con la possibilità di inserire direttamente il codice HTML).

Gli utenti interni, in funzione delle autorizzazioni assegnate, devono poter compiere le seguenti operazioni sui contenuti, web o documentali, del Portale:

- Creare, modificare e inserire contenuti, che siano testi, immagini o documenti;
- Creare la struttura e il layout e gestire la visualizzazione dei contenuti;
- Creare e modificare la categoria o la struttura di categorie alle quali fare appartenere lo specifico contenuto (ogni contenuto potrà appartenere a più di una categoria);
- Approvare il risultato finale e procedere all'effettiva pubblicazione sul portale;
- Schedulare la pubblicazione con una data di inizio e una di fine, allo scadere della quale il contenuto viene disattivato, pur rimanendo visibile dall'area di gestione. Il contenuto una volta scaduto deve poter essere archiviato secondo criteri specifici e differenziati (da contenuto a contenuto). Tali archivi devono poter essere consultati sia dagli utenti di back end (es. operatori interni) che dagli utenti di front end (es. cittadini, altre istituzioni, ecc.) con apposite ricerche.

Deve essere prevista la possibilità di esportare i contenuti in formato csv / pdf oltre che generare una pagina stampabile di ogni pagina e categoria di contenuti.

Singole immagini, gallerie fotografiche, file allegati, FAQ, link esterni devono essere contenuti in aree del sito condivise da tutti i moduli per evitare inutili duplicati.

Per ogni contenuto, sia questo un documento o un contenuto web, deve essere possibile:

- la pubblicazione "in evidenza" nell'home page del sito e in particolari aree del sito;
- l'ordinamento (data, titolo, altro) diverso da quello stabilito di default;
- possibilità di ordinare tutti i contenuti anche manualmente potendo gestire gli spostamenti in modo veloce;
- deve essere possibile accedere alle diverse tipologie di contenuto inserite nel portale attraverso ricerche testuali libere (fulltext search) o attraverso specifici campi (es. Rubrica, scaduti, ecc.). La piattaforma deve pertanto supportare l'indicizzazione dei contenuti web, documentali e di tipo multimediale al fine di abilitare ricerche avanzate, in modalità google-like, su qualsiasi tipo di contenuto e relativi metadati ad esso associati;
- multimedia Gallery. Deve essere possibile creare una libreria di contenuti multimediali (immagini, video, registrazioni sonore,..) e organizzarli in diversi folder, per facilitarne la condivisione tra gli utenti e conservarne le prestazioni in termini di velocità di risposta e affidabilità, anche nel caso di grandi volumi di dati.

Tutti gli interventi devono essere fatti senza compromettere qualsiasi futuro aggiornamento del CMS.

2.4.4 Piano di progetto

Il fornitore dovrà presentare un piano di progetto in cui dovranno essere indicate le attività previste per lo svolgimento dei servizi richiesti. Per ciascuna attività dovranno essere indicati:

- obiettivi dell'attività;
- modalità di svolgimento;
- meccanismi e strumenti di coordinamento previsti;
- tempistiche;
- deliverable (Progetto Grafico, Piattaforma, Piano formativo, altro);
- figure professionali coinvolte.

Per ciascuna attività dovrà inoltre essere descritto, se previsto, il coinvolgimento del personale del Comune di Cremona, indicando le figure da prevedere e le modalità di coinvolgimento.

In qualsiasi caso la messa in produzione e l'avvio all'utilizzo del nuovo Portale dovrà avvenire entro i

termini stabiliti nell'ART. 4 - TEMPI DI ESECUZIONE E DURATA DEL CONTRATTO. Pertanto tutte le attività previste dal Piano, fatta eccezione per i servizi di assistenza e manutenzione, dovranno concludersi prima di tale data, compresa l'attività di collaudo finale. Inoltre le attività di formazione dovranno concludersi almeno 7 giorni prima della messa in produzione del Portale.

2.4.5 Garanzia di sistema

Il portale dovrà essere garantito in perfetto funzionamento ed efficienza per un periodo di 24 mesi dalla data dell'esito positivo del collaudo.

La garanzia comprende le seguenti attività:

- manutenzione correttiva del Portale, per la risoluzione di eventuali bug di sistema che dovessero rendere bloccante l'operatività o rallentarla;
- adeguamento dei template realizzati per eventuali variazioni di contesto non prevedibili nel periodo antecedente la messa in produzione del sistema;
- intervento di aggiornamento in caso di modifica della normativa vigente e sopravvenuta. L'Affidatario si impegna a rendere funzionante in ambiente di produzione tale intervento entro il termine indicato dalla nuova normativa.

Si precisa che l'adeguamento "normativo" dovrà essere sempre dovuto.

2.4.6 Privacy

Il Comune di Cremona risulta responsabile del trattamento dei dati personali eventualmente raccolti ai sensi della vigente normativa sulla Privacy, in particolare nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

La società fornitrice del sistema viene incaricata come Responsabile esterno per le modalità di raccolta dei dati e del loro trattamento.

L'Affidatario ha l'obbligo di rispettare il Regolamento UE 2016/679 (GDPR), di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga a conoscenza, non divulgandoli in alcun modo e non utilizzandoli per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.

L'affidatario potrà citare i termini essenziali del contratto nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione a gare ed appalti, previa comunicazione all'Amministrazione del Comune di Cremona.

2.5 Reportistica e Open Data

L'affidatario potrà essere chiamato alla produzione di report e/o open data a cadenza periodica relativi a richieste del Servizio Cultura del Comune di Cremona quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo: monitoraggio degli accessi alle pagine del Portale; Catalogo delle opere; Interventi di manutenzione eseguiti sul Portale; ecc.

ART. 3 - PROCEDURA DI AFFIDAMENTO

L'appalto sarà affidato, ai sensi dell'art. 36 del D. Lgs. n. 50/2016 e successive modificazioni, mediante affidamento diretto. La procedura si svolgerà attraverso la piattaforma Mepa

ART. 4 – DURATA DEL CONTRATTO E TEMPI DI ESECUZIONE

Il contratto avrà durata dalla data di affidamento del servizio al 31/12/2024.

Il tempo a disposizione dell'affidatario per la realizzazione di tutte le attività per la messa in esercizio del portale decorrerà dalla data di affidamento al 31/12/2021.

Qualora, al termine del periodo contrattuale, non sia ancora stato individuato il nuovo contraente, il servizio potrà essere prorogato alle medesime condizioni del contratto in essere per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure di gara e comunque per un periodo non

superiore a 3 mesi ai sensi dell'art. 106 comma 11 del D. Lgs 50/2016

L'Ente appaltante si riserva, in casi di necessità e/o urgenza, la facoltà di chiedere l'avvio delle prestazioni contrattuali anche in pendenza della stipula del contratto, previa acquisizione della documentazione necessaria e con l'emissione di apposito ordine/comunicazione di affidamento e previa costituzione della cauzione definitiva di cui all'art. 113 D.Lgs. 163/2006.

ART. 5 – IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo complessivo dell'appalto per la realizzazione di tutte le attività descritte nel presente capitolato, è pari al valore risultante dalla procedura negoziata diretta con base d'appalto pari ad Euro euro 54.000,00= al netto dell'I.V.A. di cui € 36.300 quali costi una tantum di analisi, progetto, sviluppo e attivazione della piattaforma ed € 13.500 per i servizi manutenzione evolutiva per gli anni 2022, 2023, 2024 e € 4.200 per servizi di hosting per gli anni 2022, 2023, 2024.

Ai fini dell'art. 35 c.4 del Codice dei contratti, il valore massimo stimato dell'appalto, considerando la proroga tecnica, è pari ad Euro 55.475,00 al netto dell'I.V.A.

Così come previsto dall'art. 106 comma 12 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., la stazione appaltante - qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto - può imporre all'affidatario l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario. L'affidatario è tenuto ad eseguirle, senza avere diritto a reclamare per tale motivo indennità o compensi di sorta fatta eccezione, in caso di incremento del servizio, del corrispettivo per la maggiore quantità di prestazioni richieste.

ART. 6 - OBBLIGATORIETA' DELL'OFFERTA

L'offerta deve avere validità di almeno 180 giorni successivi alla data di scadenza del termine per la presentazione e avrà valore di proposta contrattuale irrevocabile ai sensi dell'art. 1329 del Codice Civile.

Mentre con la presentazione dell'offerta l'Affidatario è immediatamente obbligato nei confronti del Comune, per il Comune il rapporto obbligatorio nascerà solo dopo il provvedimento di affidamento e la stipulazione del contratto. Il Comune si riserva, comunque, la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di procedere o meno all'affidamento.

ART. 7 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E RELATIVE SPESE

La ditta affidataria si impegna a stipulare il relativo contratto entro il termine stabilito dalla comunicazione da parte dell'Ufficio competente.

Qualora la ditta non adempia agli obblighi indicati nella suddetta comunicazione, il Comune, si riserva di revocare l'affidamento ponendo a carico della ditta le eventuali ulteriori spese che dovessero affrontare per la stipulazione con altro contraente, tenendola comunque indenne delle eventuali prestazioni effettuate nel frattempo.

Tutte le spese concernenti la stipula del contratto sono a carico dell'affidatario

ART. 8 - VARIANTI INTRODOTTE DALLA STAZIONE APPALTANTE

La stazione appaltante può introdurre variazioni al contratto nei casi previsti dall'art. 106 del D.Lgs. n. 59/2016 e s.m.i., ed in particolare:

- per esigenze derivanti da sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari (art. 106, comma 1, lett. c, sub. 1)
- per cause imprevedute e imprevedibili, accertate dal responsabile del procedimento (art. 106, comma 1, lett. c, sub. 1) ;
- per l'intervenuta possibilità di utilizzare materiali, componenti e tecnologie non esistenti al momento in cui ha avuto inizio la procedura di affidamento che possono determinare, senza aumento di costo, significativi miglioramenti nella qualità delle prestazioni eseguite (art. 106, comma 1, lett. a);

Ove intervenga una variazione in aumento o in diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza di un quinto del prezzo complessivo previsto dal contratto, l' affidatario è tenuto ad eseguirle (art. 106 comma 12), previa sottoscrizione di un atto di sottomissione, agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario senza diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni.

Nel caso invece le variazioni superino tale limite, la stazione appaltante procederà alla stipula di un contratto aggiuntivo a quello principale, previa sottoscrizione di atto e concordando i nuovi prezzi.

Inoltre, l'esecutore ha l'obbligo di eseguire tutte quelle variazioni di carattere non sostanziale, non comportanti maggiori oneri per l'esecutore e che siano ritenute opportune dalla stazione appaltante.

ART. 9 - MODALITÀ DEI PAGAMENTI

I pagamenti verranno effettuati su presentazione di regolari fatture previa verifica positiva di conformità al capitolato e di regolarità contributiva.

Il pagamento avverrà in due soluzioni:

- 20% al termine della fase di progettazione con deliverable del Progetto Grafico.
- 80% dell'importo una tantum a collaudo avvenuto con esito positivo
- canoni di manutenzione evolutiva ed hosting con fatture semestrali posticipate.

ART. 10 - SUBAPPALTO

Il subappalto è ammesso nei limiti e alle condizioni previste dall'art.105 del D. Lgs 50/2016 e SS.mm.ii.

ART. 11 - CAUZIONE DEFINITIVA

La Ditta affidataria, a tutela del regolare adempimento degli obblighi contrattuali, prima della stipula del relativo contratto, sarà obbligata a costituire la garanzia definitiva nella misura e secondo le modalità di cui all'art.103 del D. Lgs. 50/2016.

ART. 12 - INADEMPIENZE E PENALITÀ

Qualora fossero rilevate inadempienze rispetto a quanto previsto dalle norme di legge, dal presente capitolato e dal contratto, l'Amministrazione invierà formale diffida con descrizione analitica e motivata delle contestazioni addebitate e con invito a conformarsi immediatamente alle prescrizioni violate.

Nel caso in cui le giustificazioni eventualmente addotte dalla ditta affidataria, che dovranno comunque pervenire al Comune entro il termine stabilito nella diffida, non fossero ritenute soddisfacenti dall'Amministrazione, si procederà ad applicare le seguenti penali, previa comunicazione con Posta elettronica certificata:

- una penale pari ad € 70,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini contrattuali indicati dall'art.3 per l'ultimazione del Portale quando il ritardo è imputabile al fornitore; per un massimo del 8% del totale
- se il ritardo dovesse essere superiore a giorni 90 (novanta), la Stazione appaltante potrà procedere alla risoluzione del contratto;

ART. 13 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il Comune di Cremona si riserva la facoltà di risolvere il contratto nel caso in cui ricorrano le condizioni di cui al comma 1 dell'art. 108 del D. Lgs. n. 50/2016.

Inoltre, l'Amministrazione risolverà unilateralmente il contratto al verificarsi delle condizioni di cui al commi 2, 3 e 4 dell'art. 108 del D. Lgs. n. 50/2016.

La risoluzione del contratto - ad eccezione dei casi di cui all'art. 108 comma 2 del D.Lgs. n. 50/2016 -

sarà preceduta dalla contestazione dell'addebito, con lettera raccomandata A. R. o a mezzo di posta elettronica certificata indirizzata alla ditta affidataria, con l'indicazione di un termine per le relative giustificazioni.

Decorso infruttuosamente tale termine senza che l'affidatario abbia fatto pervenire le giustificazioni e/o controdeduzioni e, comunque, ove queste non siano ritenute sufficienti ad escludere la sua responsabilità, il dirigente procederà alla risoluzione del rapporto.

In tutte le ipotesi di risoluzione sopra elencate, l'Amministrazione provvederà ad incamerare l'intero importo della cauzione fatto salvo il risarcimento per il maggior danno subito.

In tale caso l'Amministrazione Comunale potrà continuare la gestione direttamente o affidarla ad altra impresa, addebitando alla ditta inadempiente qualsiasi maggior onere sopportato avvalendosi sui crediti.

ART. 14 - RECESSO

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di recedere dal contratto in applicazione:

- degli artt. 1373 e 1671 del Codice Civile
- dell'art. 48. co.17°, D. Lgs. 50/2016

nei termini e con le modalità previste dall'art. 109 del D. Lgs. n. 50/2016.

ART. 15 - CESSIONE DEL CONTRATTO

È vietata la cessione, totale o parziale, del contratto. Ogni atto contrario è nullo.

ART. 16 - CONTROVERSIE

Qualsiasi controversia in merito all'interpretazione, esecuzione, validità o efficacia del contratto tra l'Amministrazione Aggiudicatrice e l'Affidatario saranno demandate al giudice ordinario.

Foro competente è il Tribunale di Cremona.

ART. 17 - NORME FINALI

La partecipazione alla procedura negoziata comporta la piena ed incondizionata accettazione di tutte le disposizioni del presente Capitolato.

Per tutto quanto non previsto specificamente nei documenti su citati, si fa espresso riferimento a quanto previsto in materia dalla vigente normativa comunitaria e nazionale, per quanto compatibile.