



**Finanziert von der
Europäischen Union**
NextGenerationEU



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU

RELAZIONE TECNICA SEMPLIFICATA

M1C1I1.4 misura 1.4.1

Servizi digitali per il cittadino

Cittadino informato

CODICE CPV: 72410000-7 - SERVIZI DI PROVIDER

1 PREMESSA

La presente richiesta di prestazione si inserisce nel contesto degli interventi di miglioramento del sito web comunale, secondo le indicazioni di cui in Allegato 2 all' Avviso Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" - Comuni - Settembre 2022 del Dipartimento per la trasformazione digitale.

Codesta amministrazione ha ottenuto a tal fine il finanziamento all'interno della Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione europea nel contesto dell'iniziativa NextGenerationEU, nell'ambito dell'Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE", parte della Misura 1.4.1. "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici".

Per questa ragione gli interventi richiesti devono essere effettuati in accordo alle direttive riportate nell'avviso 1.4.1 e a tutte le normative cui esso fa riferimento.

Il nuovo sito web risultante al termine degli interventi di miglioramento deve infine soddisfare tutti i requisiti previsti dall' Investimento 1.4.1 - Esperienza del cittadino nei servizi pubblici digitali per l'erogazione delle risorse del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR), disponibili sulla piattaforma PA digitale 2026. Quest' ultima è una condizione necessaria e irrinunciabile per l'ottenimento del citato finanziamento.

In accordo alle citate direttive, la documentazione tecnica e operativa per il modello di sito istituzionale del Comune e i flussi di servizi digitali per il cittadino, saranno basati sul design system di Designers Italia (<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versione-corrente/index.html>). La progettazione, ispirata ai principi dell'user centred design e della trasparenza, ha tenuto strettamente conto dei bisogni degli utenti: i cittadini nella loro accezione più ampia.

2 OGGETTO DELL'INCARICO

Oggetto del presente incarico è la fornitura di una piattaforma software (Content Management System) per l'attivazione del sito web Comunale, che porti dalla situazione attuale, di seguito descritta, ad un sito che metta a disposizione dei cittadini interfacce coerenti, fruibili e accessibili, in conformità con le 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, e che

soddisfi tutti i requisiti ed i criteri indicati nella premessa (<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versione-corrente/conformita/conformita-modello-sito.html>).

2.1 SITUAZIONE ATTUALE

Attualmente il sito web del Comune si appoggia ai servizi forniti dalla ditta Kufgem che mette a disposizione dei comuni il Content Management System e si fa carico del relativo hosting dei dati.

Il Consorzio dei Comuni della Provincia di Bolzano mette a disposizione dei Comuni la piattaforma elixForms (www.elixforms.it) per la modulistica ed i procedimenti amministrativi digitali.

2.2 OBIETTIVO DEL LAVORO

Allo stato attuale il sito del comune non rispetta le direttive indicate ai paragrafi precedenti. Scopo del presente incarico è fare tutti gli interventi necessari sul CMS e sul sito esistente affinché, nel rispetto di tutte le direttive ed i criteri citati, sia idoneo al finanziamento nel contesto del PNRR, al fine di fornire al cittadino informazioni e servizi fruibili e accessibili, come sopra indicato.

Nel paragrafo successivo sono riassunti i requisiti richiesti ed i criteri di conformità da soddisfare. Dai requisiti richiesti va escluso quello indicato al punto C.SI.2.1, e cioè la prenotazione appuntamenti, che non fa parte del presente incarico perché oggetto di altro incarico. Essa verrà implementata sulla piattaforma elixForms sopra citata, assieme ai “servizi digitali per il cittadino” previsti dalla Misura 1.4.1 “Esperienza del cittadino nei servizi pubblici”, cui il Comune ha aderito.

Per la prenotazione appuntamenti e per i “servizi digitali per il cittadino” devono essere messe a disposizione della ditta incaricata le interfacce necessarie per l’integrazione e deve essere fornito adeguato supporto tecnico e documentazione.

2.3 CRITERI DI CONFORMITÀ DEL PACCHETTO CITTADINO INFORMATO

Il nuovo sito comunale risultante dal presente incarico dovrà soddisfare i requisiti ed i criteri di conformità di seguito descritti, secondo quanto riportato nel documento “Allegato 2 – Definizione del perimetro degli interventi relativi alla Misura 1.4.1 - Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici - Comuni (settembre 2022)”.

2.1.1 Esperienza utente

C.SI.1.1 - Coerenza dell'utilizzo dei font (Titillium Web, Lora e Roboto Mono)

il sito comunale utilizza i font indicati dalla documentazione del modello di sito comunale

C.SI.1.2 – Libreria Bootstrap Italia

il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia

C.SI.1.3 - Schede informative di servizio per il cittadino

nel sito comunale tutte le schede informative dei servizi per il cittadino mostrano le voci segnalate come obbligatorie all'interno dell'architettura dell'informazione, nell'ordine segnalato dal modello. In particolare, indicano il tempo massimo di risposta della PA al servizio ove presente

C.SI.1.4 - Utilizzo di temi per CMS

nel caso in cui il sito utilizzi un tema messo a disposizione nella documentazione del modello di sito comunale, lo utilizza nella versione più recente disponibile alla data di inizio lavori

C.SI.1.5 - Vocabolari controllati (EuroVoc)

il sito comunale utilizza gli argomenti forniti dal modello di sito comunale ovvero quelli appartenenti al vocabolario controllato europeo EuroVoc

C.SI.1.6 - Voci di menù di primo livello

il sito comunale presenta tutte le voci di menu di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito comunale

C.SI.1.7 - Titoli delle pagine di secondo livello

nel sito comunale, i titoli delle pagine di secondo livello rispettano il vocabolario descritto dalla documentazione del modello di sito comunale

2.1.2 Funzionalità

C.SI.2.1 - Prenotazione appuntamenti

il sito comunale consente di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza.

Nota: l'implementazione di tale funzionalità è oggetto di altro incarico. Qui è richiesto solo il supporto al soggetto attuatore.

C.SI.2.2 - Richiesta di assistenza / contatti

all'interno del sito comunale, nel contenuto della scheda servizio, i contatti sono specifici per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio

C.SI.2.3 - Richiesta di assistenza / domande frequenti

il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ)

C.SI.2.4 - Segnalazione disservizio

il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato

C.SI.2.5 - Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative

il sito comunale consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello

C.SI.2.6 - Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza informativa della scheda di servizio

il sito comunale permette la valutazione della chiarezza informativa per ogni scheda di servizio secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale

2.1.3 Normativa

C.SI.3.1 – Cookie

il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente

C.SI.3.2 - Dichiarazione di accessibilità

il sito comunale espone 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

C.SI.3.3 - Informativa privacy

il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente

C.SI.3.4 - Licenza e attribuzione

il sito comunale pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta comunicandolo come descritto nella documentazione del modello di sito comunale

2.1.4 Performance

C.SI.4.1 - Velocità e tempi di risposta (Lighthouse)

nel caso in cui il sito comunale presenti livelli di prestazioni (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica sul sito comunale un "Piano di miglioramento del sito" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente le prestazioni, le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese

2.1.5 Sicurezza

C.SI.5.1 - Certificato https

il sito comunale ha un certificato https valido e attivo

C.SI.5.2 - Dominio istituzionale

il sito comunale utilizza un dominio istituzionale secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale

3 CONDIZIONI DI ESPLETAMENTO DEL CONTRATTO

Il tempo utile contrattuale inizia dal giorno successivo alla stipula del contratto. L'affidatario dovrà fornire al Comune il Content Management System (CMS) richiesto entro 30 giorni dalla firma del contratto.

L'incarico potrà essere ritenuto concluso solo quando il CMS sarà stato approvato dalla committenza, dopo averne verificato il corretto funzionamento e la corrispondenza alle specifiche.

3.1 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La fattura può essere emessa solo alla verifica positiva della regolare esecuzione dei servizi, che viene effettuata entro 30 giorni dalla fornitura che ne dimostri la correttezza e l'aderenza alle specifiche richieste. Il pagamento è a 30 giorni da data fattura.

3.2 PENALI

Il mancato rispetto dei tempi concordati per la fornitura è soggetto a penale.

Ai sensi dell'art. 50 co. 4 del d.l. 77/2021 la penale per ogni giorno di ritardo nella fornitura è fissata allo 0,8 per mille dell'ammontare netto contrattuale (In deroga all'articolo 113-bis del decreto legislativo n. 50 del 2016, le penali dovute per il ritardato adempimento possono essere calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,6 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo, e non possono comunque superare, complessivamente, il 20 per cento di detto ammontare netto contrattuale.).

3.3 DNSH

Con decreto del Dipartimento per la trasformazione digitale/Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 195/2022 – PNRR è stato stabilito che il principio DNSH non trova applicazione al finanziamento PNRR – misura 1.4.1.

Firma per accettazione da parte dell'operatore economico

Luogo, data

(sottoscritto con firma digitale)



Finanziert von der
Europäischen Union
NextGenerationEU



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU

VEREINFACHTER TECHNISCHER BERICHT

M1C1I1.4 Maßnahme 1.4.1

Digitale Dienste für den Bürger Der informierte Bürger

CPV-CODE: 72410000-7 - DIENSTLEISTUNGEN

1 VORWORT

Diese Ausschreibung ist Teil der Verbesserung der kommunalen Website, gemäß den Angaben im Anhang 2 der Bekanntmachung Maßnahme 1.4.1 "Kontakte der Bürger mit öffentlichen Diensten" - Gemeinden - September 2022 der Abteilung für digitale Transformation.

Zu diesem Zweck hat diese Verwaltung Mittel im Rahmen von Mission 1 Komponente 1 des PNRR erhalten, die von der Europäischen Union im Rahmen der NextGenerationEU-Initiative im Rahmen der Investition 1.4 "DIENSTLEISTUNGEN UND DIGITALER BÜRGER", Teil der Maßnahme 1.4.1. "Kontakte der Bürger mit öffentlichen Dienstleistungen" finanziert werden.

Aus diesem Grund müssen die erforderlichen Eingriffe gemäß den Leitlinien in der Bekanntmachung 1.4.1 und allen Vorschriften, auf die sie verweist, durchgeführt werden.

Schließlich muss die neue Website, die am Ende der Verbesserungsmaßnahmen entsteht, alle Anforderungen der Investition 1.4.1 - Bürgererfahrung in digitalen öffentlichen Diensten für die Bereitstellung der Ressourcen des Nationalen Plans für Erholung und Resilienz (PNRR) erfüllen, die auf der Plattform der Digitalen PA 2026 verfügbar sind. Letzteres ist eine notwendige und unverzichtbare Bedingung für den Erhalt der oben erwähnten Finanzierung.

In Übereinstimmung mit den oben genannten Richtlinien wird die technische und betriebliche Dokumentation für die institutionelle Webseite der Gemeinde und die digitalen Dienstleistungsflüsse für die Bürger auf dem Designsystem von Designers Italia (<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versione-corrente/index.html>) basieren. Bei der Gestaltung, die sich an den Grundsätzen des benutzerorientierten Designs und der Transparenz orientiert, wurden die Bedürfnisse der Nutzer, d. h. der Bürger im weitesten Sinne, streng berücksichtigt.

2 GEGENSTAND DES AUFTRAGS

Gegenstand dieses Auftrags ist die Bereitstellung einer Softwareplattform (Content Management System) für die Aktivierung der Gemeindeforum, die von der unten beschriebenen aktuellen Situation zu einer Website führt, die den Bürgern kohärente, benutzbare und zugängliche Schnittstellen bietet, in Übereinstimmung mit den im Rahmen des CAD herausgegebenen Leitlinien und dem E-Government-Benchmark hinsichtlich der Indikatoren für Benutzerfreundlichkeit und Transparenz, wie im E-Government-Benchmark-Methodenpapier 2020-2023 angegeben, und die alle in der Einleitung dargelegten Anforderungen und Kriterien erfüllt (<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versione-corrente/conformita/conformita-modello-sito.html>).

2.1 AKTUELLE SITUATION

Derzeit stützt sich die Gemeindefwebsite auf die Dienste der Firma Kufgem, die den Gemeinden das Content Management System zur Verfügung stellt und das Hosting der Daten übernimmt.

Der Südtiroler Gemeindenverband stellt den Gemeinden die Plattform elixForms (www.elixforms.it) für digitale Formulare und Verwaltungsverfahren zur Verfügung.

2.2 ZIELSETZUNG DER ARBEIT

Derzeit entspricht die Webseite der Gemeinde nicht den in den vorangegangenen Abschnitten genannten Richtlinien. Ziel dieses Auftrags ist es, alle notwendigen Eingriffe am CMS und an der bestehenden Website vorzunehmen, damit diese in Übereinstimmung mit allen oben genannten Richtlinien und Kriterien für eine Finanzierung im Rahmen des PNRR geeignet ist, um den Bürgerinnen und Bürgern nutzbare und zugängliche Informationen und Dienstleistungen zu bieten, wie oben beschrieben.

Der folgende Absatz fasst die Anforderungen und Konformitätskriterien zusammen, die erfüllt werden müssen. Die Anforderungen umfassen nicht die in Punkt C.SI.2.1 genannte Terminbuchung, die nicht Teil des vorliegenden Auftrags ist, da sie Gegenstand eines anderen Auftrags ist. Sie wird auf der oben erwähnten Plattform elixForms zusammen mit den "digitalen Diensten für den Bürger" umgesetzt, die in der Maßnahme 1.4.1 "Kontakte der Bürger mit öffentlichen Diensten" vorgesehen sind, zu der sich die Gemeinde verpflichtet hat.

Für Terminbuchungen und "digitale Bürgerdienste" müssen dem beauftragten Unternehmen die für die Integration erforderlichen Schnittstellen zur Verfügung gestellt und entsprechende technische Unterstützung und Dokumentation bereitgestellt werden.

2.3 KRITERIEN FÜR DIE ERFÜLLUNG DES PAKETS "INFORMIERTER BÜRGER"

Die neue Gemeindefwebseite, die aus diesem Auftrag resultiert, muss die unten beschriebenen Anforderungen und Konformitätskriterien erfüllen, wie sie im Dokument "Anhang 2 - Definition des Interventionsperimeters im Zusammenhang mit der Maßnahme 1.4.1 – Kontakte der Bürger mit öffentlichen Diensten - Gemeinden (September 2022)" dargelegt sind.

2.1.1 Benutzererfahrung

C.SI.1.1 - Einheitliche Verwendung von Schriften (Titillium Web, Lora und Roboto Mono)

die Website der Gemeinde verwendet die in der Dokumentation der Gemeindegewebseite-Vorlage angegebenen Schriftarten

C.SI.1.2 - Bootstrap-Bibliothek Italien

die Website der Gemeinde verwendet die Bibliothek Bootstrap Italia

C.SI.1.3 - Informationen zu den Diensten für den Bürger

Die Website der Gemeinde enthält alle Informationen zu den Bürgerdiensten, die in der Vorlage als obligatorisch gekennzeichneten Elemente, in der in der Vorlage angegebenen Reihenfolge. Insbesondere geben sie die maximale Reaktionszeit der Verwaltung für den Dienst an, sofern vorhanden

C.SI.1.4 - Verwendung von CMS-Themen

wenn die Website der Gemeinde ein Thema verwendet, das in der Dokumentation der Webseite zur Verfügung gestellt wird, wird die aktuellste Version verwendet, die zum Zeitpunkt des Beginns der Arbeiten verfügbar ist

C.SI.1.5 - Kontrollierte Vokabularien (EuroVoc)

die Website der Gemeinde verwendet die Bezeichnungen, die von der Gemeindegewebseiten-Vorlage bereitgestellt werden, oder die Bezeichnungen, die zum europäischen kontrollierten Vokabular EuroVoc gehören

C.SI.1.6 - Menüpunkte der ersten Ebene

die Website der Gemeinde präsentiert alle Menüpunkte der obersten Ebene in genau der Reihenfolge, die in der Dokumentation der Gemeindegewebseiten-Vorlage beschrieben ist

C.SI.1.7 - Seitentitel der zweiten Ebene

auf der Website der Gemeinde entsprechen die Seitentitel der zweiten Ebene dem in der Dokumentation der Gemeindegewebseiten-Vorlage beschriebenen Vokabular

2.1.2 Funktionsweise

C.SI.2.1 - Termine buchen

Auf der Website der Gemeinde kann am zuständigen Schalter ein Termin gebucht werden.

Hinweis: Die Umsetzung dieser Funktionalität ist Gegenstand eines anderen Auftrags. Hier ist lediglich die Unterstützung für das ausführende Subjekt erforderlich.

C.SI.2.2 - Ersuchen um Unterstützung/Kontakte

Auf der Website der Gemeinde sind die Kontakte auf der Registerkarte "Dienste" spezifisch für das Amt, das für die Erbringung der Dienstleistung zuständig ist.

C.SI.2.3 - Ersuchen um Unterstützung/Häufig gestellte Fragen

die Website der Gemeinde enthält einen Abschnitt für häufig gestellte Fragen (FAQ)

C.SI.2.4 - Meldung über nicht funktionierende Dienste

die Website der Gemeinde bietet den Bürgern die Möglichkeit, einen Missetand zu melden, entweder per E-Mail oder über einen speziellen Dienst

C.SI.2.5 - Bewertung der Benutzerfreundlichkeit, Klarheit der Informationsseiten

die Website der Gemeinde ermöglicht es dem Bürger, die Übersichtlichkeit jeder Seite auf der ersten und zweiten Ebene zu bewerten

C.SI.2.6 - Bewertung der Nutzererfahrung, Klarheit der Informationen der Dienste

die Website der Gemeinde ermöglicht die Bewertung der Klarheit der Informationen für jeden Dienst in der Art und Weise, wie sie in der Dokumentation der Gemeindegewebseiten-Vorlage angegeben ist

2.1.3 Vorschriften

C.SI.3.1 - Cookies

die Website der Gemeinde enthält technische Cookies im Einklang mit der geltenden Gesetzgebung

C.SI.3.2 - Erklärung zur Barrierefreiheit

die Website der Gemeinde zeigt die Erklärung zur Zugänglichkeit gemäß den von der AgID zur Verfügung gestellten Modellen und Leitlinien, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung zur Zugänglichkeit und den von den technischen Spezifikationen WCAG 2.1 abgedeckten Zugänglichkeitsstufen, an

C.SI.3.3 - Datenschutzbestimmungen

die Website der Gemeinde enthält Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß den geltenden Rechtsvorschriften

C.SI.3.4 - Lizenz und Zuteilung

die Website der Gemeinde veröffentlicht Daten, Dokumente und Informationen unter einer offenen Lizenz, wie in der Dokumentation der Gemeinewebsites-Vorlage beschrieben wird.

2.1.4 Leistung

C.SI.4.1 - Geschwindigkeit und Reaktionszeit (Lighthouse)

Wenn die Webseite der Gemeinde ein Leistungsniveau (gewichteter Durchschnitt von 6 Standardmetriken) unter 50 aufweist, welches mit Hilfe der LightHouse-Bibliothek berechnet und überprüft wurde, dann veröffentlicht die Gemeinde auf ihrer Website einen "Verbesserungsplan", der für jeden Punkt, der sich negativ auf die Leistung auswirkt, künftige Verbesserungsmaßnahmen und deren voraussichtlichen Zeitrahmen aufzeigt.

2.1.5 Sicherheit

C.SI.5.1 - https-Zertifikat

die Website der Gemeinde verfügt über ein gültiges und aktives https-Zertifikat

C.SI.5.2 - Institutioneller Bereich

die Website der Gemeinde verwendet eine institutionelle Domäne in der Art und Weise, wie sie in der Dokumentation der Gemeinewebsites-Vorlage angegeben ist

3 BEDINGUNGEN FÜR DIE AUSFÜHRUNG DES VERTRAGS

Die Vertragslaufzeit beginnt am Tag nach der Unterzeichnung des Vertrages. Der Auftragnehmer stellt der Gemeinde das gewünschte Content Management System (CMS) innerhalb von 30 Tagen nach Vertragsunterzeichnung zur Verfügung.

Der Auftrag kann erst dann als abgeschlossen betrachtet werden, wenn das CMS vom Kunden genehmigt wurde, nachdem er sich vergewissert hat, dass es ordnungsgemäß funktioniert und mit den Spezifikationen übereinstimmt.

3.1 RECHNUNGSSTELLUNG UND ZAHLUNGEN

Eine Rechnung kann nur nach positiver Prüfung der ordnungsgemäßen Ausführung der Leistungen ausgestellt werden, die innerhalb von 30 Tagen nach Lieferung erfolgt und die Richtigkeit und Einhaltung der geforderten Spezifikationen nachweist. Das Zahlungsziel beträgt 30 Tage ab Rechnungsdatum.

3.2 SANKTIONEN

Bei Nichteinhaltung der vereinbarten Lieferfrist wird eine Vertragsstrafe fällig.

Gemäß Art. 50 Abs. 4 des Gesetzesdekretes 77/2021 wird die Vertragsstrafe für jeden Tag des Leistungsverzugs auf 0,8 Promille der Nettovertragssumme festgesetzt (abweichend von Art. 113-bis des GvD Nr. 50 von 2016 können die Vertragsstrafen für verspätete Leistungen als täglicher Betrag zwischen 0,6 Promille und 1 Promille der Nettovertragssumme berechnet werden, der im Verhältnis zum Ausmaß der mit der Verspätung verbundenen Folgen zu bestimmen ist, jedoch insgesamt 20 Prozent der besagten Nettovertragssumme nicht überschreiten darf).

3.3 DNSH

Durch den Erlass der Abteilung für digitale Transformation beim Ministerpräsidium Nr. 195/2022 - PNRR wurde festgelegt, dass das DNSH-Prinzip nicht für die PNRR-Finanzierung der Maßnahme 1.4.1, gilt.

Unterschrift zur Annahme durch den Wirtschaftsteilnehmer

Ort, Datum

(unterzeichnet mit digitaler Unterschrift)