

**DIPARTIMENTO INNOVAZIONE E SERVIZI AL CITTADINO**  
**PNRR – Missione I – Componente I – Investimento I.4 “Servizi e**  
**cittadinanza digitale” – Misura I.4.I “Esperienza del cittadino – Servizi**  
**Pubblici”**  
**CUP F91F22000370006**

Il fornitore dovrà realizzare e pubblicare il sito internet istituzionale del Comune di Trieste e i sei servizi digitali di seguito elencati:

- 1) Richiedere l'accesso agli atti (tipologia flusso interazione “Permessi e autorizzazioni)
- 2) Richiedere permesso di accesso ad area ZTL (tipologia flusso interazione “Permessi e autorizzazioni”)
- 3) Richiedere permesso per parcheggio invalidi (tipologia flusso interazione “Permessi e autorizzazioni”)
- 4) Richiedere agevolazioni scolastiche (tipologia flusso interazione “Vantaggi economici”)
- 5) Presentare domanda per bonus economici (tipologia flusso interazione “Vantaggi economici”)
- 6) Richiedere una pubblicazione di matrimonio (tipologia flusso interazione “Permessi e autorizzazioni”)

mettendo a disposizione dei cittadini interfacce coerenti, fruibili e accessibili, tenendo conto dei principi guida del Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (digital & mobile first, cloud first, servizi inclusivi e accessibili, sicurezza e privacy by design, user-centric, data driven e agile, once only, dati pubblici un bene comune, codice aperto), delle Linee Guida Agid, delle risorse di Designers Italia relative al modello del “sito e servizi digitali dei Comuni italiani” ( <https://designers.italia.it/modello/comuni/> ) e dell'eGovernment benchmark 2020-2023 in particolare relativamente a *User Centricity* e *Transparency*.

Si sottolinea nella fattispecie che il fornitore incaricato deve rispettare in particolare le indicazioni riportate nelle Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA.

La durata massima prevista per la realizzazione e pubblicazione del sito internet e dei sei servizi oggetto principale dell'appalto è di 11 mesi a decorrere dalla data dell'affidamento, non derogabili e a tale scadenza la realizzazione e pubblicazione dei sei servizi dovrà essere stata totalmente conclusa e aver ottenuto l'asseverazione di raggiungimento degli obiettivi previsti dal bando. I citati servizi da digitalizzare e il sito internet da implementare vanno considerati come articolazioni di un unico sistema digitale indivisibile, nel quale anche una sola singola parte - se realizzata in modo non conforme al Capitolato, se incompleta al termine della scadenza prevista di 11 mesi o se non perfettamente funzionante - è idonea a inficiarne la funzionalità complessiva e configura una incompleta esecuzione delle prestazioni; in tal caso, non essendo possibile una valutazione economica parziale, si concretizzerà una inadempienza integrale.

L'amministrazione committente è sempre titolare del software sviluppato dal fornitore nel corso dell'appalto, inclusi i template grafici ed i moduli personalizzati, oltre ai relativi codici sorgente ed alla documentazione, fatto salvo l'utilizzo di componenti software già esistenti (es: librerie e framework open source di terzi o proprietari). Tutti i dati ed i contenuti delle pagine

web, inclusi a titolo esemplificativo e non esaustivo testi, video, immagini, file audio, etc. sono di esclusiva proprietà dell'amministrazione committente, che ne detiene la titolarità.

E' previsto che siano compresi nell'affidamento un servizio di hosting presso cloud service provider qualificato ai sensi della normativa vigente, la manutenzione fino a dicembre 2026, il trasferimento dei contenuti già presenti sul sito istituzionale, una formazione al personale tecnico del Comune sull'uso e sulle modalità di sviluppo dei servizi con la piattaforma K-Link, il coordinamento e l'esecuzione di tutte le attività tecniche previste dalle "Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni" per la pubblicazione del codice fornito (sito e servizi) a riuso sul catalogo Developers Italia.

La soluzione implementata non dovrà richiedere software soggetto a licenze da rinnovare periodicamente per il mantenimento in produzione della soluzione.

I documenti allegati al capitolato (vedere "A01 elenco allegati") e tutte le linee guida AgID applicabili al contesto sono parte integrante del presente documento tecnico e si intendono fonti di direttive obbligatorie nella realizzazione delle opere.

Il sito internet ed i servizi digitali per il cittadino implementati dovranno rispondere, al minimo, a tutte le caratteristiche di seguito elencate:

1. il sito deve contenere tutte le informazioni obbligatorie per legge, opportunamente classificate secondo i dettami contenuti nelle "Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA 2022", ex Direttiva 26 novembre 2009, n. 8, nel D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 (ovvero l'intera struttura della c.d. Amministrazione Trasparente), nel D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e nelle successive modifiche ed integrazioni agli stessi, con particolare riferimento alla possibilità di inserire le informazioni senza duplicazioni, rendendole disponibili in diverse sezioni mediante collegamenti dinamici e rendendole inoltre indicizzabili ed organizzabili in base ad appositi tag che consentano l'organizzazione automatica dei contenuti in base a categorie definite;
2. sito e servizi devono essere conformi alle linee guida WCAG 2.1 previste dallo standard internazionale WAI del W3C, in coerenza con i requisiti di accessibilità minimi pari al WCAG-AA. Dovranno essere inoltre rispettate tutte le regole progettuali e grafiche definite nelle "Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici" pubblicate da AgID (e comunque allegate al presente capitolato). Di tali conformità il fornitore dovrà rilasciare idonea certificazione prima del collaudo, effettuando a proprio carico tutte le verifiche necessarie secondo la metodologia del "test di usabilità";
3. sito e servizi dovranno essere conformi a tutte le indicazioni contenute nella "Documentazione tecnica e operativa per il modello di sito istituzionale dei Comuni e i flussi di servizi digitali per il cittadino"; i riferimenti alla documentazione tecnica sono da considerarsi nella versione minima VI-2022, e in ogni caso nell'ultima versione "stabile" disponibile alla data di stipula del contratto, presente all'indirizzo <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/>;
4. i servizi digitali devono essere ricondotti agli archetipi di flussi di servizio definiti dal progetto Designers Italia;
5. i servizi digitali devono essere realizzati tutti sulla base dello stesso framework e devono essere sviluppati adottando un'architettura modulare (per esempio a sottoservizi) che permetta il riutilizzo di componenti software per lo sviluppo rapido di nuovi servizi digitali;

6. sito e servizi devono utilizzare risorse (font, etc...) in modo da non reindirizzare l'utente verso repository terzi per la fruizione delle stesse (non si utilizzino repository esterni tipo Google Fonts, Adobe fonts, etc);
7. il sito deve effettuare la raccolta e l'analisi statistica del traffico e del comportamento utente rispetto all'accesso e utilizzo del sito e dei servizi digitali; deve pubblicare le informazioni, opportunamente aggregate e anonimizzate, derivanti dal monitoraggio statistico; a tal fine il sito deve adottare la piattaforma Web Analytics Italia (WAI), avendo cura di informarne adeguatamente gli utenti ai sensi degli artt. 12 e 13 del GDPR e 122 del Codice privacy e assicurando il rispetto di quanto previsto nelle richiamate «Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento» emanate dal Garante per la protezione dei dati personali;
8. l'amministrazione committente deve poter esportare gratuitamente, in ogni momento, l'intera base di dati (inclusi di ogni tipo di indice o metadato utilizzato per implementare le funzionalità del software stesso) in formato standard, aperto e documentato.

Al fine di seguire l'indirizzo fornito dalle Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA, sul tema della Progettazione orientata all'utente, usabilità e User Experience, il contraente deve specificare la metodologia che intende adottare e il processo operativo che intende seguire per la valutazione e l'implementazione dell'usabilità.

Si sottolinea che il contraente dovrà migrare i contenuti attualmente presenti sul sito internet istituzionale del Comune di Trieste tenendo conto della "Guida alla migrazione dei contenuti" disponibile all'indirizzo <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/v2022.1/modello-sito-comunale/guida-migrazione-contenuti.html>

Il presente intervento rientra nella classificazione "regime 2: Do No Significant Harm" e non sono previste schede tecniche specifiche a cui far fronte. Tuttavia, essendovi una gestione di dati / applicativi / piattaforme / infrastrutture in cloud, è necessario che il data center che ospiterà il sito e i servizi rispecchi i requisiti per la gestione ambientale come da ISO 55000:2014 / ISO 14040:2021 / ISO 14044:2021 / EN 15978:2016 e/o ISO 30134:2016 e/o ISO 50001:2011 o certificazioni equivalenti.

Costituisce causa di esclusione dell'operatore economico dalla procedura di gara, il mancato rispetto, al momento della presentazione dell'offerta, degli obblighi in materia di lavoro delle persone con disabilità di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68.

Ai sensi dell'articolo 47, comma 2, del decreto legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 luglio 2021, n. 108, gli operatori economici tenuti alla redazione del rapporto sulla situazione del personale, ai sensi dell'articolo 46 del decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198, producono, a pena di esclusione, al momento della presentazione dell'offerta, copia dell'ultimo rapporto redatto, con attestazione della sua conformità a quello eventualmente trasmesso alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità, ovvero, in caso di inosservanza dei termini previsti dal comma 1 del medesimo articolo 46, con attestazione della sua contestuale trasmissione alle rappresentanze sindacali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità.

Ai sensi dell'articolo 47, comma 3, del decreto legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 luglio 2021, n. 108, gli operatori economici che occupano un numero pari o superiore a quindici dipendenti e non sono tenuti alla redazione del rapporto sulla situazione del personale, ai sensi dell'articolo 46 del decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198, sono tenuti, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, a consegnare alla stazione appaltante una relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, di altri fenomeni di mobilità, dell'intervento della Cassa integrazione guadagni, dei licenziamenti, dei prepensionamenti e pensionamenti, della retribuzione effettivamente corrisposta. L'operatore economico è altresì tenuto a trasmettere la relazione alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità.

La mancata produzione della relazione comporta l'applicazione delle penali di cui all'articolo 47, comma 6, del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 luglio 2021, n. 108, da commisurarsi in base alla gravità della violazione e proporzionali rispetto all'importo del contratto o alla prestazione dello stesso, nonché l'impossibilità di partecipare in forma singola ovvero in raggruppamento temporaneo, per un periodo di dodici mesi, ad ulteriori procedure di affidamento afferenti agli investimenti pubblici finanziati con le risorse derivanti da PNRR e PNC.

Ai sensi dell'articolo 47, comma 3-bis, del decreto legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 luglio 2021, n. 108, gli operatori economici che occupano un numero pari o superiore a quindici dipendenti, sono tenuti, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, a consegnare alla stazione appaltante una relazione che chiarisca l'avvenuto assolvimento degli obblighi previsti a carico delle imprese dalla legge 12 marzo 1999, n. 68, e illustri eventuali sanzioni e provvedimenti imposti a carico delle imprese nel triennio precedente la data di scadenza della presentazione delle offerte. L'operatore economico è altresì tenuto a trasmettere la relazione alle rappresentanze sindacali aziendali.

La mancata produzione della relazione comporta l'applicazione delle penali di cui all'articolo 47, comma 6, del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 luglio 2021, n. 108, da commisurarsi in base alla gravità della violazione e proporzionali rispetto all'importo del contratto o alla prestazione dello stesso.

Ai sensi dell'articolo 17 della legge 12 marzo 1999, n. 68, le imprese, pubbliche o private, partecipanti alla procedura di gara in oggetto sono tenute a presentare, a pena di esclusione, al momento della presentazione dell'offerta, la dichiarazione del legale rappresentante che attesti di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro delle persone con disabilità.

Ai sensi dell'articolo 47, comma 4, del decreto legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 luglio 2021, n. 108, in sede di offerta l'operatore economico si assume l'obbligo di assicurare che in caso di aggiudicazione del contratto, qualora abbia la necessità di assumere nuovo personale per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali, una quota pari almeno al 30 per cento delle eventuali assunzioni necessarie sarà riservata sia all'occupazione giovanile sia all'occupazione femminile.

La mancata assunzione dell'obbligo al momento della presentazione dell'offerta comporta l'esclusione dalla gara.

Il mancato adempimento dell'obbligo di assunzione comporta l'applicazione delle penali di cui all'articolo 47, comma 6, del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 luglio 2021, n. 108, da commisurarsi in base alla gravità della violazione e proporzionali rispetto all'importo del contratto o alla prestazione dello stesso.