



CAPITOLATO TECNICO
IDEAZIONE, PROGETTAZIONE E ATTIVAZIONE PORTALE DEDICATO AI VENETI
NEL MONDO

Premessa

In attuazione della L.R. 9 gennaio 2003, n. 2 “Nuove norme a favore dei veneti nel mondo e agevolazioni per il loro rientro” e s.m.i., la Giunta regionale con deliberazione n. 78 del 01/02/2022 ha approvato il “Programma annuale degli interventi a favore dei veneti nel mondo anno 2022”, di seguito Programma.

Tra le azioni previste dal Programma vi è l’ideazione e progettazione di un portale dedicato ai veneti nel mondo. Nello specifico, perseguendo l’obiettivo di creare un luogo digitale che possa fungere da memoria collettiva, in cui raccontare le storie di chi è partito e delle comunità che si sono formate in ogni angolo del pianeta, si è inteso realizzare una nuova piattaforma collaborativa che possa contribuire a creare un ponte tra le collettività venete all’estero e che permetta di tramandarne la storia. Tale piattaforma potrebbe fungere da portale vetrina per raccogliere le informazioni del mondo associativo veneto di settore e offrire un servizio di news e eventi.

Art. 1 – OGGETTO

L’appalto ha per oggetto le seguenti attività:

- 1) ideazione, progettazione, configurazione, attivazione e pubblicazione di un portale web istituzionale, della Regione del Veneto – Direzione Beni Attività Culturali e Sport, di seguito portale, dedicato ai veneti nel mondo denominato “venetinelmondo” (nome provvisorio), consultabile all’indirizzo: venetinelmondo.regione.veneto.it. La progettazione del portale includerà la progettazione grafica, in conformità con le Linee Guida Agid (<https://designers.italia.it/linee-guida/>) tale da rendere l’impianto grafico fruibile in massima misura e perfettamente leggibile e chiaro in tutte le sue aree;
- 2) collaudo ed ottimizzazione del portale;
- 3) formazione necessaria degli utenti e degli amministratori del portale per operare in autonomia sullo stesso.

L’affidatario sarà inoltre tenuto a svolgere tutte le attività aggiuntive e migliorative indicate nel progetto presentato nell’ambito dell’offerta tecnica e valutate di interesse dalla Stazione appaltante.

Ad integrazione della fornitura del portale, l’appalto prevede inoltre un servizio di manutenzione, assistenza ed hosting per un periodo non inferiore a due anni dalla data del collaudo che includa, al minimo:

- supporto multicanale per richieste di chiarimento;
- gestione delle segnalazioni di eventuali malfunzionamenti e disservizi;
- gestione e realizzazione di modifiche evolutive al portale (ad esempio inserimento e/o cancellazione di banner temporanei, aggiunta o cancellazione di voci di menu, etc.);
- tempestivi interventi di manutenzione correttiva, in particolare nel caso di vulnerabilità di sicurezza segnalate dal committente.

Art. 2 – NORMATIVA DA RISPETTARE

Il portale web dovrà rispettare la seguente normativa e ogni altro requisito imposto dalla normativa vigente o sopravvenuta in materia:

1. D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (c.d. “Codice dell’Amministrazione Digitale”);
2. Legge 9 gennaio 2004, n. 4, recante “Disposizioni per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”;
3. 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”;
4. Decreto del Ministro per l’Innovazione e le Tecnologie 8 luglio 2005 recante “Requisiti tecnici e diversi livelli per l’accessibilità agli strumenti informatici”;
5. 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”;
6. D. Lgs. 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 80 del 5 aprile 2013);
7. Circolare n.61/2013 del 29 marzo 2013 dell’Agenzia per l’Italia Digitale in materia di accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni.

Art. 3 – CARATTERISTICHE GENERALI

Il portale dovrà essere improntato all’immediatezza e alla facilità d’uso: dovrà essere organizzato in maniera chiara, attraverso una strutturazione gerarchica dei contenuti, evitando duplicazioni e ridondanze e dando risalto ai temi di maggiore interesse, alle notizie di attualità e all’eventistica.

Grande attenzione dovrà essere riservata alla creatività, alla comunicazione, all’usabilità e all’accessibilità, al fine di veicolare e supportare gli utenti nella fruizione delle informazioni, accrescere la percezione dei valori del servizio, favorire la comunicazione destinata ai diversi utenti. Per rendere logica e coerente l’impostazione grafica, dovrà essere elaborata un’efficace identità visiva che parta da una immagine coordinata unificante.

Il portale è insieme luogo istituzionale e ambiente comune ad una rete che si vuole rendere sempre più interconnessa. Lo stile comunicativo dovrà tradursi in un linguaggio puntuale e semplice.

Particolare importanza sarà data alla chiarezza espositiva delle informazioni.

Dovrà, inoltre rispondere, al minimo, a tutte le caratteristiche di seguito elencate:

1. il portale dovrà essere implementato mediante un CMS - Content Management System, sistema per la gestione dei contenuti, open source e di ampia diffusione, il più possibile flessibile nel rispetto delle norme di accessibilità del portale ed avente i requisiti descritti nel presente capitolato all’art.4 -1; si esprime una preferenza per la piattaforma LifeRay versione 7.3 DXP;
2. il nuovo portale dovrà contenere tutte le informazioni fornite ai successivi artt. 4 e 4-1, suggerite e/o richieste dalla stazione appaltante, strutturate in modo organico e nel rispetto dei requisiti generali di accessibilità e usabilità. La grafica del portale dovrà essere lineare e gradevole;
3. si richiede di produrre almeno tre proposte creative di Home Page e altrettante pagine di esempio a livello di alberatura dei contenuti a livello inferiore;
4. le proposte dovranno prevedere l’utilizzo sia di dispositivi mobili che desktop.

Art.3 -1 ALBERATURA DEI CONTENUTI (struttura di navigazione)

Per realizzare la struttura delle pagine dovrà essere presa a riferimento la seguente alberatura, sulla quale saranno gradite ulteriori proposte di organizzazione e visualizzazione delle aree editoriali:

- Portale Istituzionale Regione Veneto (link al portale istituzionale regionale - veneti nel

mondo);

- Associazioni venete di emigrazione (link ai siti);
- Comitati e Federazioni di associazioni venete all'estero (link ai siti);
- Blog (contenente varie rubriche quali "Ricette"; "Storie di emigrazione" alimentato tramite blog multiutente) gestito da CMS;
- Studi e Ricerche (articoli o link a siti esterni);
- Archivi on line (link a siti di archivi già esistenti);
- Motore di Ricerca;
- News - Eventi gestito da CMS;
- Photogallery, dove poter accedere ad un archivio immagini indicizzabile per data di pubblicazione o situazione/personaggio ritratto e scaricabile in formato low res o high res (qualità di stampa) gestito da CMS.

Le interfacce dimostrative dovranno essere sviluppate sia per dispositivi mobili che desktop.

Art. 4 – CARATTERISTICHE TECNICHE DEL PORTALE

Le caratteristiche implementate nel portale devono almeno consentire:

1. l'inserimento, la modifica e l'eventuale eliminazione dei contenuti gestiti dal CMS deve avvenire in maniera semplice, in modo che anche personale non tecnico possa svolgere le attività connesse in autonomia;
2. la gestione e categorizzazione di diversi tipi di contenuti, ciascuno con le sue proprie caratteristiche e file allegati (eventualmente multipli);
3. l'esecuzione di ricerche all'interno dei contenuti di front-end e di back-end;
4. di formattare testi e tabelle per dati, di inserire allegati, elementi multimediali anche sotto forma di galleria ed incorporare codice esterno (es: video YouTube);
5. la creazione e gestione di nuovi account per la pubblicazione dei contenuti, ad opera del solo amministratore, con la suddivisione degli utenti per ruoli differenziati, assegnando a ciascun ruolo compiti e permessi differenti in base ai contenuti del portale: di sola visualizzazione, visualizzazione e predisposizione dei contenuti consentendo ai redattori di gestire solo i contenuti di propria pertinenza;
6. la possibilità di definire dall'interno il sistema delle gerarchie relative al modello redazionale e di workflow prevedendo almeno:
 - utente-redattore che può creare i contenuti (in una o più specifiche sezioni del portale) ma non pubblicarli;
 - utente – pubblicatore (Amministrazione regionale) che pubblica i contenuti, dopo controllo completo;
7. la creazione di menu su più livelli e più menù della struttura di navigazione;
8. la fornitura di feed RSS;
9. l'aggregazione e presentazione dei contenuti RSS di altri siti;
10. l'ottimizzazione delle prestazioni in caso di alto traffico del portale, ad esempio con un'adeguata gestione del caching delle pagine;
11. la generazione di indirizzi semplici da ricordare che possano essere facilmente comunicati da persone o scritte su depliant informativi e permettendo una migliore catalogazione ai motori di ricerca (c.d. URL rewriting e URL friendly);
12. la gestione gerarchica dei contenuti;
13. l'archiviazione manuale e automatica di specifiche tipologie di contenuti, anche in ossequio

- al principio del diritto all'oblio;
- 14. l'ottimizzazione delle pagine in ottica SEO;
- 15. la pubblicazione dei contenuti almeno nei seguenti social network: Facebook, Twitter, Instagram

Inoltre, poiché l'attività di editing, pubblicazione dei contenuti e aggiornamento delle pagine tematiche sono generalmente in carico a personale non necessariamente professionalizzato all'uso di strumenti informatici avanzati, particolare cura dovrà essere dedicata alla realizzazione di tool di editing e pubblicazione dei contenuti sufficientemente semplici da utilizzare e dotati di provata robustezza e funzionalità di rollback, nonché al mantenimento dei requisiti di accessibilità.

Art. 4 – 1 Caratteristiche del Content Management System (CMS)

Il CMS dovrà essere uno strumento evoluto di ultima generazione e di agevole utilizzo, in grado di:

- implementare e aggiornare il Portale con facilità d'uso e rispettando i principi di usabilità e accessibilità;
- gestire l'attuale comunicazione integrata multimediale e multicanale;
- garantire integrabilità e interoperabilità, attraverso il collegamento a database, banche dati e cataloghi esterni.

Il CMS dovrà permettere una gestione efficiente e integrata dei contenuti multimediali e la loro fruizione in modalità multicanale. Dovrà essere un sistema unico, integrato e modulare, che condivide contenuti non duplicati e li rende fruibili ed accessibili, oltre che su Internet, anche attraverso gli strumenti e i media più innovativi ed in tutte le condizioni d'uso.

Il CMS non dovrà richiedere l'installazione di alcun software sui PC e sui dispositivi Client degli utilizzatori e permetterà la gestione dei contenuti via Internet con l'utilizzo almeno dei seguenti browser di navigazione: Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, Apple Safari. Dovrà essere un sistema *User friendly*, pienamente fruibile da tutte le persone, indipendentemente dalle diverse abilità e dal tipo di dispositivo utilizzato, in modo da garantire il pieno diritto di accesso alle informazioni.

Art. 5 – FASI DELLA REALIZZAZIONE DEL PORTALE E COLLAUDO

La realizzazione del Portale si dovrà articolare nelle seguenti linee di attività:

- realizzazione di almeno tre proposte creative di Home Page e altrettante pagine di esempio a livello di alberatura dei contenuti a livello inferiore;
- progettazione e costruzione del Portale secondo i criteri di usabilità ed accessibilità prescritti dalla normativa vigente, descritta nel punto seguente;
- organizzazione ed elaborazione dei contenuti del portale;
- fornitura di tutti i software, delle licenze d'uso e della documentazione per il funzionamento del Portale nel rispetto degli Standard Regionali Informatici approvati dalla Regione del Veneto (<http://www.regione.veneto.it/web/informatica-e-e-government/standard-informatici-regionali>);
- realizzazione del portale in conformità con le Linee Guida Agid (<https://designers.italia.it/guide/>);
- definizione degli utenti principali e dei ruoli;

- architettura di produzione/esercizio comprensiva di tutto il SW di base e applicativo (CMS con diversi livelli di accesso) per il funzionamento del portale;
- disponibilità di un tool per archivio fotografico (generatore di gallery), integrato nel sistema di gestione dei contenuti;
- attività di formazione e addestramento operativo per gli utenti e gli amministratori del portale sull'utilizzo del CMS del Portale;
- analisi sulle statistiche di accesso al Portale sulle modalità di utilizzo/navigazione dello stesso;
- fornitura di un software per la gestione di newsletter;
- ottimizzazione dei contenuti al fine di renderli ben visibili e altamente reperibili dai motori di ricerca (Search Engine Optimization);
- inserimento dei contenuti iniziali di minima forniti dalla Stazione appaltante, necessari per la messa in esercizio del portale;
- messa in linea di una versione di prova ospitata in hosting del fornitore per tutta la durata del contratto, che altresì servirà a poter collaudare eventuali interventi correttivi/manutentivi;
- collaudo preliminare da parte della Stazione Appaltante;
- installazione del portale web su infrastruttura di produzione in hosting gestito dall'affidatario per tutta la durata del contratto.

L'affidatario dovrà provvedere alla redazione di un cronoprogramma omnicomprensivo che includa le attività di sviluppo e project management, implementazione grafica e tecnica, migrazione dati e collaudo tenendo conto dei seguenti tempi massimi:

- a. comunicazione da parte dell'affidatario del referente che dovrà interagire con il RUP e presentazione di una prima proposta alla Regione del Veneto, da effettuarsi entro 15 giorni dall'aggiudicazione, relativa a:
 - organizzazione dei contenuti del portale, sia di tipo tassonomico, basata su menu e livelli, per permettere agli utenti di ottenere in maniera efficace le informazioni di proprio interesse;
 - definizione di tutte le entità informative che possono essere rappresentate in modo strutturato e gestite tramite database;
 - soluzione grafica e layout;
 - piano di formazione per gli utenti e gli amministratori del portale;
- b. presentazione del progetto esecutivo, incluso quanto previsto al punto a) del precedente paragrafo entro 10 giorni dall'approvazione da parte della Amministrazione regionale della proposta preliminare;
- c. redazione dello schema architetturale e manuale di installazione compilati su modello fornito dalla Direzione ICT e Agenda Digitale di Regione del Veneto;
- d. realizzazione del portale secondo il progetto approvato, definizione delle aree e relativi contenuti di prima pubblicazione ed eventuale definizione di ulteriori aree specifiche secondo quanto previsto ai punti b), c), d) del precedente paragrafo entro 20 giorni dall'approvazione del progetto da parte della Regione del Veneto;
- e. formazione degli utenti e degli amministratori del portale, già in ambiente di collaudo, e

installazione del portale della Regione del Veneto.

I giorni sopra indicati sono da intendersi naturali e consecutivi.

Sono inoltre a cura e spese esclusive dell'affidatario tutte le attività connesse allo svolgimento di test e verifiche propedeutiche e successive, anche su un sistema diverso da quello di produzione, in modo da non interferire con il funzionamento del portale ufficiale.

L'affidatario dovrà inoltre garantire assistenza per l'intero periodo di rodaggio fino alla messa a punto, con l'intervento immediato in caso di bug delle applicazioni. Dalla messa in produzione del Portale, per un periodo di almeno due anni (o per un maggior periodo indicato nell'offerta), l'impresa aggiudicataria dovrà garantire il corretto funzionamento dei programmi forniti assumendosi l'obbligo di eliminare le anomalie e/o i malfunzionamenti senza alcun addebito.

L'affidatario dovrà fornire un manuale utente e assicurare la formazione degli utenti e degli amministratori del portale per l'utilizzo del sistema relativamente a:

- preparazione del materiale editoriale;
- ottimizzazione delle immagini;
- preparazione dei file allegati;
- caricamento;
- utilizzo completo del backend del CMS e delle funzionalità di amministrazione.

Il collaudo sarà effettuato dalla Stazione appaltante alla presenza del Fornitore, il quale effettuerà i test previsti nella check list di collaudo, che verrà redatta in accordo con il committente, per verificare la rispondenza del servizio, nel suo complesso, alle richieste di cui al presente capitolato.

Al termine delle prove sarà redatto un verbale di collaudo.

Art. 6 – TITOLARITÀ DEL SOFTWARE, DEI DATI, OBBLIGO DI RISERVATEZZA E TUTELA DELLA PRIVACY

Fermo restando l'utilizzo di un CMS open source, così come richiesto ai precedenti Art. 3 e 4-1 del presente capitolato, la Regione del Veneto è titolare del software sviluppato e messo a disposizione dall'affidatario in esecuzione dell'appalto, inclusi i template grafici ed i moduli personalizzati, oltre ai relativi codici sorgente ed alla documentazione, che dovranno essere depositati presso l'SVN di proprietà di Regione del Veneto.

Tutti i dati ed i contenuti del portale della Regione del Veneto, inclusi a titolo esemplificativo e non esaustivo: testi, video, immagini, file audio, etc. sono di esclusiva proprietà dell'Amministrazione regionale che ne detiene la titolarità.

L'affidatario dovrà consegnare, all'atto di consegna del software, il manuale d'uso e manutentivo, che dovranno essere aggiornati su richiesta del committente.

L'affidatario sarà nominato Responsabile del trattamento.

Il Responsabile del Trattamento (l'affidatario) tratterà i dati personali comuni solo in conformità alle istruzioni documentate della Regione del Veneto e per il periodo di tempo concordato tra le parti. L'affidatario dovrà assistere adeguatamente e cooperare con la Regione del Veneto per consentire di ottemperare agli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali nonché di rispettare i diritti degli interessati e di adeguarsi alle richieste o alle comunicazioni notificate alla Regione del Veneto dall'Autorità di controllo (Autorità Garante Della Protezione dei Dati Personali).

L'affidatario, i suoi dipendenti, sub-responsabili autorizzati o suoi incaricati, devono trattare i dati interessati esclusivamente allo scopo di fornire i servizi, conformemente al presente capitolato e nel rispetto della normativa vigente in materia di Protezione dei Dati Personali. L'affidatario non dovrà

comunicare i dati trattati a terzi (compresi i suoi sub-responsabili autorizzati o suoi incaricati) a meno che tale comunicazione non sia necessaria per eseguire i servizi, a condizione che il Responsabile del Trattamento (l'affidatario) abbia ricevuto la previa approvazione scritta della Regione del Veneto.

L'affidatario adotterà e manterrà un programma sulla sicurezza delle informazioni che includa misure di sicurezza amministrative, tecniche e fisiche progettate per garantire la sicurezza, la riservatezza e l'integrità dei Dati Personali. In ogni caso i sistemi oggetto dell'appalto dovranno essere garantiti per tutta la sua durata verso le criticità pubblicate sui bollettini del CERT nazionale <https://www.cernazionale.it/bollettini/>.

Tali verifiche dovranno essere svolte dal Fornitore con cadenza periodica. L'affidatario dovrà comunicare all'indirizzo email del responsabile della competente direzione della Regione del Veneto qualsiasi violazione della sicurezza dei dati, senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro ventiquattro (24) ore dalla scoperta, così da poterlo al più presto comunicare al DPO dell'Ente.

L'affidatario dovrà inoltre fornire alla Stazione appaltante tutti i materiali, i documenti, le valutazioni e le altre informazioni necessarie per consentire alla Stessa una verifica sul rispetto degli obblighi previsti dal presente contratto. L'affidatario si assume comunque la responsabilità dell'integrità dei dati e della fruibilità degli stessi, nei tempi e nei modi previsti dal presente capitolato.

Il livello di criticità delle informazioni trattate all'interno del portale è classificato come "medio" per quanto attiene alla riservatezza e "medio" in riferimento a disponibilità e integrità. Sono state pertanto individuati i seguenti rischi riferiti al contesto applicativo di riferimento:

- Indisponibilità del sistema;
- Uso improprio dei diritti di accesso utente;
- Accesso indebito ai dati in transito;
- Divulgazione di dati riservati.

Per mitigare i rischi connessi alle minacce elencate ed a tutela dei dati trattati per il funzionamento del portale web Regione del Veneto si richiedono pertanto delle idonee misure di sicurezza che, al minimo, devono comprendere:

REQUISITI DI SICUREZZA	DESCRIZIONE
Audit trail	Il sistema deve produrre tracciati di log tali da consentire l'implementazione di meccanismi di tracciabilità e ricostruzione delle azioni svolte da utenti e visitatori
Uso di certificati	Uso di certificati nelle connessioni telematiche (HTTPS)
Granularità dei privilegi di accesso	Il sistema deve consentire di abilitare gli utenti in base alle loro specifiche funzioni e ai compiti loro assegnati, quindi garantendo di minimizzare i diritti d'accesso

Le operazioni di manutenzione che dovessero richiedere interruzioni del sistema sono preventivamente concordate con il responsabile Regione del Veneto del contratto o suo delegato, minimizzando i tempi di indisponibilità e senza compromettere il corretto svolgimento delle attività dell'amministrazione.

Art. 7 – MANUALE D'USO E FORMAZIONE

A seguito della realizzazione del portale della Regione del Veneto e prima dello svolgimento del collaudo, il fornitore dovrà erogare delle sessioni di addestramento pratico e formazione sull'uso

degli strumenti di pubblicazione agli operatori addetti alla gestione del portale, finalizzate a metterli in condizione di autonomia rispetto alla gestione delle informazioni ed alla pubblicazione dei contenuti.

La formazione degli utenti e degli amministratori del portale dovrà avvenire con le modalità successivamente concordate con l'Amministrazione regionale.

Il fornitore inoltre predisporrà e consegnerà alla Stazione appaltante i manuali d'uso dedicati sia agli operatori che agli amministratori dei contenuti, contenenti un'adeguata documentazione esplicativa sulle modalità operative da seguire per un migliore e completo utilizzo del portale.

Art. 8 – SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione dovrà essere garantito per tutta la durata contrattuale nelle forme sotto elencate:

- manutenzione Correttiva – include gli interventi effettuati dal Fornitore al fine di correggere malfunzionamenti o errori, sulla base di segnalazioni ricevute o bug riscontrati autonomamente;
- manutenzione Adeguativa – modifiche ai moduli software a seguito di cambiamenti normativi, che non comportino modifiche rilevanti alla struttura dei dati o alla logica delle applicazioni; in questa tipologia sono inclusi gli interventi che consentono il mantenimento delle caratteristiche presenti a fronte di innovazioni dell'ambiente tecnologico;
- assistenza nell'aggiornamento del portale, nella parte grafica e/o nell'organizzazione dei contenuti, con attività che non richiedano modifiche sostanziali della piattaforma, incluso inoltre il recupero da backup di dati variati o cancellati erroneamente.

Art. 9 – DURATA E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Il contratto avrà efficacia dalla sua sottoscrizione sino ai due anni successivi la data di collaudo.

La realizzazione del portale dovrà essere effettuata entro due mesi dall'aggiudicazione, mentre il servizio di hosting e assistenza dovranno essere garantiti per almeno 2 anni successivi alla data del collaudo.

Al termine del contratto, il fornitore dovrà consegnare alla Stazione Appaltante i codici sorgente, le basi dati, i contenuti, la documentazione tecnica, i manuali d'uso e amministrazione e ogni altra risorsa necessaria per l'installazione e la fruizione del portale nel data center della Regione Veneto.

Il fornitore dovrà altresì rendersi disponibile per il trasferimento delle conoscenze necessarie per la gestione e manutenzione del portale al personale regionale o di altri fornitori individuati dalla Stazione Appaltante