

Procedura aperta con Offerta Economicamente più Vantaggiosa per il servizio di gestione, implementazione e ottimizzazione del sito istituzionale e dei siti tematici del Comune di Trieste, per la durata di 8 (otto anni) - CIG \_\_\_\_\_

## **CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI**

### Sommario

ART. 1. OGGETTO E AMBITO DI INTERVENTO.....	3
ART. 2. DEFINIZIONI.....	3
ART. 3. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE .....	4
ART. 4. RESPONSABILE DEL PROGETTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE.....	5
ART. 5. Nomina del RESPONSABILE UNICO DELLE ATTIVITA CONTRATTUALI.....	5
ART. 6. DURATA, DECORRENZA DELL'APPALTO, PROROGHE.....	5
ART. 7. VALORE DELL'APPALTO, QUADRO ECONOMICO, VARIAZIONI E VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	6
ART. 8. SUBAPPALTO.....	7
ART. 9. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE.....	8
ART. 10. DESCRIZIONE DETTAGLIATA DEL SERVIZIO .....	8
10.1. Descrizione generale del servizio .....	8
10.2. Pubblicazione, elaborazione e revisione dei contenuti .....	9
10.2.1. ATTIVITÀ COMUNI al sito principale del Comune di Trieste e ai Siti Tematici .....	9
10.2.2. ATTIVITÀ Specifiche Sito principale .....	11
10.2.3. ATTIVITÀ Specifiche Siti tematici .....	11
10.2.4. ATTIVITÀ Specifiche per Amministrazione Trasparente .....	13
10.2.5. Piattaforma partecipativa .....	13
10.3. ATTIVITÀ COMUNI ai Siti Tematici ad Amministrazione Trasparente ed alla Piattaforme Partecipative.....	14
ART. 11. OBBLIGHI ED ONERI NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO .....	14
11.1. Gestione dei servizi con ADDETTI IN PRESENZA .....	14
11.1.1. Funzioni generali di logistica e di sicurezza degli immobili.....	15

11.1.2.	Requisiti per gli addetti .....	16
11.1.3.	Sostituzione degli addetti .....	16
11.2.	OBBLIGO DI FORMAZIONE DEGLI ADDETTI.....	16
11.3.	Riunioni contrattuali predefinite.....	17
11.4.	Fornitura di una piattaforma per la gestione ed il monitoraggio delle richieste.....	17
11.5.	Titolarità dei dati, schemi e rapporti raccolti e generati nel corso dell'esecuzione del contratto – Strumenti soggetti a licenza - Domini web.....	18
11.6.	Avvio dei Servizi.....	18
11.7.	Service Level Agreement – SLA Contrattuali .....	18
11.7.1.	Avvisi Urgenti.....	19
11.7.2.	Eventi .....	19
11.7.3.	Contenuti generali.....	19
11.7.4.	Comunicati stampa .....	19
11.7.5.	Richiesta nuova pagina web .....	20
11.7.6.	Aggiornamento amministrazione trasparente.....	20
11.7.7.	Creazione di nuovo sito tematico o Web App.....	20
11.7.8.	Piattaforma partecipativa .....	20
11.7.9.	Malfunzionamento bloccante .....	20
11.7.10.	Malfunzionamento non bloccante .....	21
11.7.11.	Tabella SLA.....	21
ART. 12.	SICUREZZA INFORMATICA.....	22
ART. 13.	ADEGUAMENTO NORMATIVO .....	25
ART. 14.	PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (GDPR).....	25
ART. 15.	STRUTTURE ED ATTREZZATURE A DISPOSIZIONE .....	26
ART. 16.	SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	26
ART. 17.	DOVERI DEGLI ADDETTI IMPIEGATI NELL'ESECUZIONE DELL'APPALTO .....	26
ART. 18.	CODICE DI COMPORTAMENTO .....	27
ART. 19.	TUTELA DEGLI ADDETTI .....	27
19.1.	CLAUSOLA SOCIALE.....	28
ART. 20.	SOGGETTI DEL CONTRATTO .....	28
ART. 21.	ONERI DI DISMISSIONE .....	29

## ART. 1. OGGETTO E AMBITO DI INTERVENTO

Il presente appalto ha per oggetto l'attività di Content Management e l'affidamento del servizio di gestione, implementazione, aggiornamento ed ottimizzazione del sito istituzionale e dei siti tematici del Comune di Trieste.

Il Comune di Trieste possiede un sito internet istituzionale realizzato attraverso i contributi della misura PNRR 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici", (con particolare riferimento al documento "Allegato 2 - reperibile al link: <https://padigitale2026.gov.it/>) da Insiel spa (di seguito Gestore) dedicato a tutte le finalità istituzionali in capo all'Ente e progettato in K-PAX.

Il Comune di Trieste, inoltre, ha attivi circa 77 siti tematici finalizzati a veicolare contenuti ed informazioni in modo dettagliato in ordine a specifici settori di interesse. I dettagli degli stessi sono presenti all'[elenco allegato](#).

L'appalto in oggetto prevede attività continuativa di supporto alla revisione ed ottimizzazione grafica e redazionale del sito istituzionale e dei siti tematici come di seguito specificato.

Il servizio verrà svolto presso uffici del Comune di Trieste appositamente individuati, il soggetto affidatario sarà tenuto a garantire la presenza di proprio personale, di seguito indicato come "addetti".

## ART. 2. DEFINIZIONI

- **"Fornitore"**: l'impresa ovvero il raggruppamento temporaneo di imprese ovvero il consorzio, risultato affidatario dell'appalto, il quale si obbliga al suo esatto adempimento;
- **"Stazione appaltante"**: si intende il Comune di Trieste che espleta la procedura di gara;
- **"Responsabile unico del progetto (RUP)"**: il Direttore del Dipartimento Innovazione e Servizi Al Cittadino che, ai sensi della legge n. 241/90 e dell'art. 15 del d.lgs. 36/2023 e s.m.i., svolge tutti i compiti relativi all'affidamento del presente appalto.
- **"Direttore dell'esecuzione del contratto" (DE)**: il soggetto (o suo temporaneo sostituto) che, nel rispetto delle disposizioni impartite dal RUP, coordina e controlla, anche con l'ausilio di propri collaboratori, l'esecuzione del contratto, in modo da assicurarne il regolare adempimento nei tempi stabiliti ed in conformità alle previsioni ed alle pattuizioni contrattuali e che svolge le operazioni di verifica di conformità dei servizi oggetto del contratto anche per il tramite di suoi assistenti;
- **"Responsabile unico delle attività contrattuali" (RUAC)**: il soggetto incaricato dal Fornitore quale responsabile dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, che ha il compito di controllare l'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni previste dall'appalto;
- **"Sito principale"**: si intende il sito istituzionale del Comune di Trieste all'indirizzo: <https://www.comune.trieste.it/>

- **“Siti tematici”**: si intendono i siti tematici come da allegato al capitolato;
- **“Area tematiche”**: una sezione sul sito principale che raccoglie per macrocategorie argomenti specifici e reindirizza a sezioni interne o a siti esterni;
- **“Content Management”**: è il processo di creazione, organizzazione, pubblicazione, archiviazione e distribuzione di contenuti digitali in modo efficiente e strutturato.
- **“Amministrazione trasparente”**: è un sito tematico, obbligatorio per legge, in cui vengono pubblicate tutte le informazioni sulle attività dell'amministrazione.
- **“SSI” (“Servizio Sistemi Informativi”)**: gli uffici dei Sistemi Informativi della stazione appaltante.
- **“Dipendente”**: Dipendente o assimilato (ivi compresi gli amministratori politici o terzi che svolgano attività di interesse del Comune di Trieste, anche solo temporaneamente) indipendentemente dalla sua posizione fisica, geografica o gerarchica, purché svolgente compiti definiti istituzionali del Comune di Trieste che effettua richieste all'help desk. Può essere una persona che richiede il servizio per sé o per il proprio lavoro, ma anche fare da tramite e/o referente per un'altra persona o un gruppo di persone.
- **“Top user” (“dipendente top user”)**: tra tutti gli utenti fruitori è la quota parte che verrà indicata dalla Stazione Appaltante e che ha diritto ad una forma di assistenza preferenziale, sia dal punto di vista delle tempistiche che della proattività dell'intervento da parte di una specifica persona definita dal Fornitore (naturalmente modificabile nel tempo e che ovviamente si avvale di tutta la struttura e il know-how dell'Impresa) che ricopre quindi la veste di **“Referente dei Top Users”**, figura che potrebbe coincidere con il RUAC.
- **“Tempo limite”**: I calcoli per l'applicazione degli SLA sono intesi nella fascia oraria di servizio: Lunedì e Mercoledì orario 8:00 – 13:00 e 14:00 – 18:00  
Martedì, Giovedì e Venerdì orario 8:00 – 18:00.

### ART. 3. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

I requisiti di partecipazione di cui gli operatori economici concorrenti devono – a pena di esclusione – essere in possesso sono i seguenti:

- avere requisiti di ordine generale ovvero insussistenza dei motivi di esclusione di cui agli artt. dal 94 al 98 del d.lgs. n. 36/2023;
- essere iscritti alla piattaforma eAppalti.fvg.it;
- avere requisiti di idoneità tecnica e professionale: iscrizione nel registro delle imprese della C.C.I.A.A. per un ramo di attività inerente l'oggetto dell'appalto;
- avere un FATTURATO globale non inferiore a 600.000,00 euro maturato nei migliori 3 anni degli ultimi 5 anni precedenti a quello di indizione della procedura;

## ART. 4. RESPONSABILE DEL PROGETTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

Per la fase di affidamento dell'appalto Responsabile unico del progetto (RUP) è il Direttore del Dipartimento Innovazione e Servizi al Cittadino ai sensi dell'art. 15 del d.lgs. 36/2023.

Per la fase di esecuzione dell'appalto Responsabile del progetto (RUP) è il direttore del servizio Informazione istituzionale, Open Government e Comunicazione.

Ai sensi dell'art. 114 e dell'allegato II.14 del D.Lgs. 36/2023 codice dei contratti pubblici, il Direttore dell'esecuzione (DE) è individuato nella persona della responsabile di P.O. Comunicazione del Servizio Informazione Istituzionale, Open Government e Comunicazione.

## ART. 5. Nomina del RESPONSABILE UNICO DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

Al fine di attuare, controllare e coordinare le attività oggetto di obbligazione così come dedotte dal presente capitolato, il Fornitore, dandone comunicazione scritta all'Amministrazione, dovrà nominare un Responsabile Unico delle Attività Contrattuali (RUAC), al quale viene conferito specifico compito di rappresentare ed impegnare il Fornitore per tutte le attività inerenti alla fornitura della soluzione oggetto di affidamento, di cui sarà considerato il referente.

Il RUAC dovrà interfacciarsi con il Direttore dell'Esecuzione (DE) indicato dalla Stazione Appaltante.

Nei periodi di assenza dovrà essere individuato un sostituto che operi in sua vece.

Il Fornitore metterà a disposizione un numero telefonico dedicato utilizzabile dal personale comunale in caso di emergenza anche al di fuori degli orari di reperibilità sopra indicati.

## ART. 6. DURATA, DECORRENZA DELL'APPALTO, PROROGHE

La durata dell'appalto per il servizio in oggetto è fissata in 8 (otto) anni a decorrere dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione del contratto ai sensi dell'art. 31, comma 2 lettera c) dell'allegato II.14 del D.Lgs. 36/2023.

La durata dell'appalto è fissata in otto (8) anni in ragione della particolare complessità e strategicità del servizio oggetto di affidamento, che non si esaurisce in mere attività manutentive, ma comprende una gestione continuativa ed evolutiva del sito istituzionale e dei siti tematici dell'Ente.

In particolare, la durata pluriennale è finalizzata a:

- garantire stabilità gestionale e continuità operativa nella cura, aggiornamento e razionalizzazione dell'ecosistema dei siti web comunali;

- consentire una programmazione strutturata delle attività evolutive, degli sviluppi tecnologici e delle azioni di miglioramento progressivo dei contenuti, dell'accessibilità e dell'esperienza utente;
- favorire uno sviluppo organico e coerente del sistema dei siti istituzionali e tematici, evitando frammentazioni derivanti da affidamenti di breve durata;
- permettere l'ammortamento degli investimenti organizzativi, tecnologici e formativi richiesti al fornitore, nonché la progressiva capitalizzazione del know-how acquisito sul contesto organizzativo e digitale dell'Ente;
- assicurare coerenza con gli obiettivi di lungo periodo della trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione, anche in relazione agli interventi finanziati dal PNRR e alle Linee guida AgID.

La durata individuata è pertanto ritenuta proporzionata, giustificata e funzionale al perseguimento dell'interesse pubblico sotteso all'affidamento, nel rispetto dei principi di economicità, efficacia e buon andamento dell'azione amministrativa.

Qualora ricorrano le condizioni di cui all'art. 17, commi 8 e 9 del Codice dei contratti, la stazione appaltante si riserva di disporre l'esecuzione anticipata delle prestazioni in pendenza del termine per la stipulazione del contratto.

Ai sensi dell'art. 120 comma 9 del D.lgs. 36/2023 qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, la stazione appaltante potrà imporre all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso l'appaltatore non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto.

In tal caso l'Appaltatore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni di cui al presente appalto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per il Comune di Trieste.

## ART. 7. VALORE DELL'APPALTO, QUADRO ECONOMICO, VARIAZIONI E VERIFICA DI CONFORMITÀ

L'appalto verrà aggiudicato con procedura aperta mediante RDO sulla piattaforma eAppalti.fvg.it secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 108 comma 1 del D.Lgs. 36/2023.

Il valore complessivo stimato dell'appalto, ammonta ad 1.632.534,40 (unmilionesecentotrentaduecinquecentotrentaquattro/40) oltre iva per un totale di euro

1.991.691,97 (unmilionenovecentonovantunoseicentonovantuno/97), così come indicato nel seguente quadro economico:

A - Importo del servizio		
A1	Importo del servizio	1.632.534,40 €
A2	Oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso	0,00 €
B3	IVA su A	359.157,57 €
	TOTALE	1.991.691,97 €

L'importo a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari ad Euro 936.096,00 (novecentotrentaseimilinoventasei/00) calcolati sulla base dei seguenti elementi:

- Il contratto collettivo applicato è il CCNL per i dipendenti da aziende del Terziario della Distribuzione e dei Servizi (CCNL id H011 ATECO 62.90.09 / 63.12.00);

CPV:

48783000-0 - Pacchetti software di gestione dei contenuti

72212783-1 Servizi di programmazione di software di gestione dei contenuti

72413000-8 Servizi di progettazione di siti per il World wide web (WWW)

I costi della manodopera non sono soggetti al ribasso e si riferiscono alle attività degli operatori impiegati nelle attività di cui ai successivi articoli.

Gli oneri per la sicurezza da interferenze, per i motivi indicati nel DUVRI allegato sono di importo pari a **Euro 0,00**.

L'importo complessivo è al netto di Iva.

Il Comune di Trieste corrisponderà l'importo risultante in sede di gara con pagamenti bimestrali posticipati.

Per la verifica di conformità si applicano le disposizioni di cui all'art. 116 e dall'allegato II.14 del D.Lgs. 36/2023.

## ART. 8. SUBAPPALTO

Si applica alla fattispecie la vigente normativa in materia di subappalti negli appalti di pubblici servizi, con particolare riferimento all'art. 119 del D.lgs. n. 36/2023.

Sono comunque vietati l'integrale cessione del contratto di appalto e l'affidamento a terzi della integrale esecuzione delle prestazioni o lavorazioni che ne sono oggetto, così come l'esecuzione prevalente delle lavorazioni ad alta intensità di manodopera. Il subappaltatore deve garantire gli stessi standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto e riconoscere ai lavoratori un trattamento economico e normativo non inferiore a quello che avrebbe garantito il contraente principale, inclusa l'applicazione degli stessi contratti collettivi nazionali di lavoro, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto

dell'appalto ovvero riguardino le lavorazioni relative alle categorie prevalenti e siano incluse nell'oggetto sociale del contraente principale.

Il contraente principale e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante in relazione alle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

## ART. 9. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

Il presente appalto verrà aggiudicato mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D.lgs. 36/2023 – Codice dei contratti e s.m.i. con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 108, sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo valutata secondo le modalità esplicitate nel Disciplinare di gara e secondo i criteri individuati nell'allegato documento **“Criteri OEPV”** al quale si rimanda.

La valutazione delle Offerte dal punto di vista tecnico ed economico sarà affidata ad una commissione giudicatrice, nominata dalla Stazione Appaltante ai sensi dell'art. 93 del Codice dei contratti e s.m.i..

L'aggiudicazione avrà luogo anche nel caso di presentazione di una sola offerta valida (previa verifica della congruità economica e dell'esatta corrispondenza con le caratteristiche tecnico-prestazionali richieste da parte dell'Amministrazione).

L'offerta implica l'accettazione incondizionata di tutte le disposizioni contenute nel presente Capitolato Speciale d'Oneri e nella documentazione richiamata.

Ove nell'importo offerto in sede di “offerta economica” si riscontrino errori di calcolo, verrà ritenuto valido l'importo espresso in lettere. Tali condizioni economiche dovranno essere mantenute per l'intera durata contrattuale e fatto salvo quanto previsto dalle clausole sulla revisione di prezzi dedotta in contratto.

## ART. 10. DESCRIZIONE DETTAGLIATA DEL SERVIZIO

### 10.1. Descrizione generale del servizio

Il servizio oggetto dell'affidamento ha come obiettivo la gestione del sito web del Comune di Trieste così come definito dalla Misura PNRR 1.4.1 “Esperienza del cittadino nei servizi pubblici” e dei suoi contenuti, e dei siti tematici elencati nell'allegato.

L'esecuzione del contratto deve avvenire nel pieno rispetto delle linee guida fornite da AgID in materia di Design dei siti comunali, che individua tra gli elementi principali della trasformazione al digitale principi quali “Cloud First”, “Once Only” e “interoperabilità”, adottando sistemi informatici che evitino la ripetizione e il reinserimento di documenti, anagrafiche e contenuti già gestiti e resi disponibili da sistemi e soggetti terzi, sia interni che esterni al Comune; tale approccio implica l'utilizzo di sistemi software il più possibile interoperabili e aperti.

Questi sistemi devono garantire elevate possibilità di integrazione e interazione, permettendo di rispondere in maniera più efficiente agli obblighi previsti dalle normative. Inoltre, consentono di rendere più snella ed efficace l'azione amministrativa dell'Ente e di rendere trasparente l'attività, favorendo un rapporto maggiormente interattivo con l'esterno e migliorando la connessione tra diversi applicativi, anche se forniti da terzi.

L'obiettivo della presente fornitura è di mettere a disposizione dei cittadini interfacce coerenti, fruibili e accessibili, secondo il modello di sito comunale, e 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, mantenendo il sito conforme alle caratteristiche richieste dal Bando PNRR Misura 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici", con particolare riferimento al documento "Allegato 2 - Definizione del perimetro degli interventi relativi alla Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei Servizi 3 Pubblici" - Comuni", reperibile al link: <https://padigitale2026.gov.it/>

Tutte le attività svolte dovranno assicurare la costante conformità ai requisiti di accessibilità (legge nr. 4/2004 e nel rispetto delle Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici individuati dall'AgID).

## 10.2. Pubblicazione, elaborazione e revisione dei contenuti

### 10.2.1. ATTIVITÀ COMUNI al sito principale del Comune di Trieste e ai Siti Tematici

Il Servizio richiesto comprende anche le seguenti attività, da effettuarsi sia sul sito principale che sui siti tematici:

- **Pubblicazione dei contenuti:**

Gli addetti svolgeranno attività di raccolta delle informazioni dai vari uffici dell'Ente tramite la piattaforma, come definita nel paragrafo 11.4.

Le informazioni dovranno essere verificate sulla base della tipologia e della destinazione indicata dal dipendente e successivamente pubblicate nelle apposite sezioni dei siti, nel rispetto del piano di comunicazione e delle indicazioni fornite dal Servizio Informazione Istituzionale, Open Government e Comunicazione e dalla Segreteria Generale.

Gli addetti si occuperanno di:

- Pubblicare contenuti;
- gestire ed aggiornare i contenuti;
- caricare ed organizzare documenti, modulistica, immagini, video e altri file multimediali;
- verificare e correggere errori testuali, grammaticali e di formattazione;
- categorizzare ed indicizzare i contenuti per facilitarne la ricerca;

- assicurare la costante conformità dei contenuti pubblicati alle normative vigenti in materia di trasparenza ed accessibilità;
  - ottimizzare i contenuti per la consultazione da dispositivi mobili.
- **Attività revisione e produzione dei contenuti:**  
 Gli addetti, al ricevimento delle richieste, presteranno assistenza e supporto alla produzione attiva e pubblicazione di contenuti testuali e grafici come da indicazioni che verranno fornite dal Servizio Informazione Istituzionale, Open Government e Comunicazione.
  - **Oblio delle informazioni:**  
 Le notizie riportate sui siti internet comunali avranno una durata stabilita dall'Amministrazione a seconda della tipologia di comunicazione ed il Fornitore avrà il compito di archiviare le notizie non più rilevanti in seguito alla loro scadenza rimuovendole dai risultati di ricerca e rendendole recuperabili solo attraverso ricerca interna ad uso del personale comunale.  
 I contenuti dovranno essere oggetto di periodica verifica ed aggiornamento da parte del Fornitore in relazione agli stessi per garantirne attualità e correttezza.  
 L'attività di revisione ed aggiornamento periodico dei contenuti, con particolare attenzione alle informazioni non più utili alla cittadinanza, dovrà essere svolto dagli addetti e tracciata/monitorata a mezzo della piattaforma messa a disposizione dal Fornitore.  
 Il Fornitore dovrà prevedere la revisione minima annuale di tutti i contenuti con gli Uffici competenti al fine di verificarne l'attualità ed eventuale aggiornamento.
  - **Ottimizzazione e posizionamento SEO sui motori di ricerca:**  
 Il Fornitore si occuperà dell'ottimizzazione e del posizionamento dei contenuti informativi sui motori di ricerca mediante l'utilizzo delle tecniche di SEO e degli strumenti di Intelligenza Artificiale.
  - **Accessibilità e analisi:**  
 Gli addetti svolgeranno attività di revisione dei contenuti con l'obiettivo di migliorarne l'accessibilità ed ottimizzarli in ottica di un linguaggio più inclusivo.  
 In un'ottica di Amministrazione condivisa e Cittadinanza Attiva, le notizie ed i procedimenti pubblicati sui siti internet comunali devono essere di semplice ed agevole comprensione.  
 Il Fornitore pertanto si impegna a monitorare – anche mediante l'utilizzo di strumenti appositi autorizzati dalla vigente normativa – e ad individuare gli eventuali punti critici per l'utenza.  
 Il Fornitore una volta individuati i punti critici si impegna a porvi rimedio semplificandoli ed eventualmente tramite l'implementazione della sezione FAQ, anche attraverso strumenti di Analytics

Il Fornitore gestirà gli strumenti di Analytics per conto del Comune di Trieste, soggetto obbligato al monitoraggio dei siti web nel rispetto dell'art. 53 del Codice Amministrazione Digitale.

Se dovesse emergere che in uno o più siti tematici il monitoraggio effettuato con Web Analytics Italia risultasse essere assente o malfunzionante, il Fornitore si impegna a sanare quanto prima la non conformità.

Attualmente il Comune di Trieste utilizza per il monitoraggio Web Analytics Italia e le abilitazioni saranno rese disponibili al Fornitore da SSI.

- **Attività di reportistica:**

Il Fornitore si impegna a fornire all'Amministrazione un report con cadenza trimestrale (entro il giorno 15 del mese successivo al trimestre di riferimento) di tutte le attività precedentemente indicate.

In sede di valutazione dell'Offerta verrà considerata migliorativa un'attività di analisi dei siti attuali con successive proposte di ottimizzazione in un'ottica di sostenibilità digitale.

### 10.2.2. ATTIVITÀ Specifiche Sito principale

Il Fornitore dovrà predisporre una sezione dedicata ai collegamenti verso i siti tematici suddivisa per aree tematiche in calce al sito principale, rispettando le linee guida AgID di riferimento ed i vincoli da essa imposti, garantendo dei collegamenti tempestivi e completi ai principali servizi Offerti dall'Amministrazione.

La pubblicazione sul sito principale potrà essere effettuata anche dal personale dell'Ente.

Gli addetti, su indicazione del DE, si occuperanno della gestione di backoffice delle sezioni del sito principale "Segnalazione disservizio" e "Richiesta assistenza", nonché dell'attività di analisi e di reportistica dei feedback dei cittadini relativamente alle pagine del sito e dei servizi on line.

Il Fornitore si occuperà di segnalare al Servizio Trasformazione Digitale del Comune di Trieste e al gestore malfunzionamenti o criticità del Content Management System.

Gli addetti operanti dovranno farsi carico di contattare il gestore della piattaforma del sito principale di cui verranno forniti i contatti (attualmente INSIEL) in caso di malfunzionamenti tecnici.

### 10.2.3. ATTIVITÀ Specifiche Siti tematici

Il Fornitore tramite il proprio strumento di Content Management System, gestirà l'aggiornamento e la manutenzione dei siti tematici del Comune di Trieste.

Il Fornitore nell'esecuzione del contratto si occuperà delle seguenti attività:

- Installazione, attivazione e configurazione di un Content Management su una piattaforma in Cloud certificata ACN intestata al Comune di Trieste e pagata dal Fornitore, lo spazio cloud dovrà essere mantenuto attivo per i 12 mesi successivi alla scadenza dell'Appalto;
- Migrazione di tutti i siti tematici e relativi contenuti sulla piattaforma di cui sopra, garantendo la continuità dei servizi;
- Gestione di tutti i domini oggetto del presente Appalto che devono rimanere intestati al Comune di Trieste e pagati dal Fornitore, mantenendoli attivi per i 12 mesi successivi alla scadenza dell'Appalto;
- Attivazione e gestione di tutti i nuovi domini che verranno attivati nel corso dell'Appalto;
- Gestione e monitoraggio dei log di attività dei siti, da fornire in caso di richiesta.

Tali domini devono venire intestati al Comune di Trieste e pagati dal Fornitore che si occuperà di mantenerli attivi per i 12 mesi successivi alla scadenza dell'Appalto.

L'Ente si riserva di chiedere che i siti tematici dell'affidamento siano aderenti alla "Documentazione tecnica e operativa per il modello di sito istituzionale dei Comuni e i flussi di servizi digitali per il cittadino", basati sul design system di Designers Italia.

L'elenco dei siti tematici attivi è consultabile su file allegato **(N.B. l'elenco potrebbe subire, nel corso del tempo di gestione della procedura di gara degli aggiornamenti in aumento o diminuzione di qualche unità).**

Le risorse cloud attualmente impiegate per la gestione sono:

4 Virtual Machine – 48 CPU – 130 GB RAM – 500GB Disk – OS CloudLinux v8.10.0

Trasferimento di banda di circa 1.000GB mensili.

Il contratto per il servizio di hosting cloud dovrà essere intestato al Comune di Trieste e pagato dal Fornitore, e dovrà rimanere attivo per i successivi 12 mesi dal termine del contratto per garantire la continuità del servizio.

I costi e le attività per i rinnovi dei domini dei siti tematici saranno a cura e a carico del Fornitore.

Il Fornitore si impegna ad inviare tempestivamente prova degli avvenuti pagamenti.

Il servizio di hosting deve essere qualificato ACN ed incluso nell'Offerta.

Il Fornitore, entro 3 mesi dall'avvio dell'Appalto, dovrà fare una proposta al DE di razionalizzare gli attuali siti tematici raggruppandoli per categorie per ridurre la numerosità. Dall'approvazione della proposta da parte del DE, il Fornitore dovrà realizzarla entro 6 mesi.

Il Fornitore è tenuto, a richiesta del DE, alla progettazione, realizzazione, sviluppo, messa in opera, manutenzione e l'assistenza tecnica di nuovi siti tematici o Web App per un massimo

di 3 all'anno nell'ambito del contratto. (esempio di sito modello che può essere richiesto: <https://pnrr.comune.trieste.it/>)

Tutti i siti o le Web App dovranno essere autorizzati e rispettare le indicazioni stabilite dal DE. I siti che non vengono realizzati durante l'anno potranno essere richiesti nelle annualità successive.

Nel corso dell'Appalto sarà richiesto al Fornitore di predisporre le soluzioni tecniche necessarie per l'integrazione dei flussi di lavoro e/o documentali provenienti dagli applicativi in uso nel Comune di Trieste.

#### 10.2.4. ATTIVITÀ Specifiche per Amministrazione Trasparente

Attualmente Amministrazione Trasparente rientra nell'elenco dei siti tematici, così come Bandi e Concorsi.

Sarà compito del Fornitore subentrante unificare i due siti tematici rendendo Bandi e Concorsi una sottosezione di Amministrazione Trasparente entro sei mesi dall'avvio dell'Appalto. Si specifica che dovranno essere mantenuti i contenuti pregressi limitatamente ai cinque anni precedenti.

Il sito di Amministrazione Trasparente è da considerarsi un sito tematico e vanno applicate tutte le attività specifiche così come riportate nel paragrafo 10.2.3.

La gestione di Amministrazione Trasparente deve rispettare le direttive ANAC e gli schemi di pubblicazione allegati alle diverse edizioni del Piano Nazionale Anticorruzione, che verranno veicolate agli addetti dagli Uffici competenti del Comune di Trieste.

Il Fornitore dovrà alimentare la Sezione "Attività e Procedimenti", sottosezione "Tipologie di procedimento" utilizzando i dati aggiornati relativi ai procedimenti presenti sulle rispettive pagine del sito principale in maniera automatica.

Il Fornitore dovrà inoltre, seguendo le indicazioni fornite dalla Segreteria Generale - P.O. Anticorruzione e Trasparenza, adeguare la Sezione "Organizzazione", sottosezione "Titolari di incarichi politici, di amministratori, di direzione o di governo" dei Consigli circoscrizionali in modo che non reindirizzino a link esterni ma siano integrati in Amministrazione Trasparente.

#### 10.2.5. Piattaforma partecipativa

La Piattaforma Partecipativa, esempio di Cittadinanza Attiva, è utilizzata dal Comune di Trieste quale strumento di partecipazione democratica per assicurare la qualità dei processi decisionali attraverso la valorizzazione di modelli innovativi di democrazia partecipativa, sperimentando nuove pratiche di coinvolgimento nelle decisioni amministrative.

Alle Piattaforme Partecipative vanno applicate tutte le attività specifiche così come riportate nel paragrafo 10.2.3.

Tramite il proprio strumento di Content Management System il Fornitore gestirà l'aggiornamento e la manutenzione della Piattaforma Partecipativa del Comune di Trieste.

Il Fornitore inoltre dovrà recuperare i dati relativi alla Piattaforma Partecipativa e fornirli ai Dipendenti comunali che verranno indicati dal DE.

Al Fornitore potrà essere richiesta l'implementazione di 3 (tre) Piattaforme Partecipative all'anno senza alcun aggravio economico per l'Ente. La richiesta per ogni eventuale nuova Piattaforma dovrà provenire dal DE o essere dallo stesso autorizzata.

Esempi di Piattaforma Partecipativa possono essere reperiti al seguente link: [Piattaforma Partecipativa - Comune di Trieste](#)

Le Piattaforme Partecipative che non vengono realizzate durante l'anno potranno essere richieste nelle annualità successive.

### 10.3. ATTIVITÀ COMUNI ai Siti Tematici ad Amministrazione Trasparente ed alla Piattaforme Partecipative

Il Fornitore, entro 48 mesi dalla stipula del Contratto, dovrà garantire che tutti i servizi vengano erogati tramite un servizio SaaS qualificato ACN.

Il rispetto di tale obbligo è oggetto di specifico criterio di valutazione dell'offerta tecnica, secondo quanto previsto nei documenti di gara

## ART. 11. OBBLIGHI ED ONERI NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

### 11.1. Gestione dei servizi con ADDETTI IN PRESENZA

L'assistenza e la gestione di tutti gli aspetti legati al contratto d'appalto dovranno essere prestati da addetti in presenza presso gli uffici comunali o da remoto con le seguenti modalità:

il lavoro degli addetti dovrà essere svolto garantendo il servizio nella seguente fascia oraria:

Lunedì e Mercoledì orario 8:00 – 13:00 e 14:00 – 18:00

Martedì, Giovedì e Venerdì orario 8:00 – 18:00

<b>Giorni</b>	<b>Numero operatori minimi presenti</b>	<b>Ore totali</b>
Lunedì e Mercoledì	2 in presenza	Orario giornaliero: 8:00 – 13:00 e 14:00 – 18:00
Martedì, Giovedì e Venerdì Mattina	2 in presenza	Orario giornaliero: 8:00 – 14:00
Martedì, Giovedì e Venerdì Pomeriggio	1 (anche da remoto)	Orario giornaliero: 14:00 – 18:00
	<b>TOTALE ORE APPALTO:</b>	<b>4.576 ORE ANNUE</b>

Ore a chiamata:	Per esigenze particolari della stazione appaltante	200 ore
-----------------	--	---------

Il totale delle ore stimate del servizio è pari a 4576 **ore annue** alle quali si aggiungono **ulteriori 200 ore annue per eventuali ore di servizio suppletivo per un totale annuo di 4776 ore annue.**

Le ore suppletive potranno essere svolte e fatturate solamente qualora richieste dalla stazione appaltante, con specifico ordine di servizio.

L'Appaltatore svolge le prestazioni oggetto del presente appalto in piena autonomia organizzativa, gestionale e operativa, assumendone integralmente il rischio d'impresa.

Il personale impiegato dall'Appaltatore, anche quando opera presso sedi del Comune di Trieste o utilizza strutture e attrezzature messe a disposizione dall'Ente, non è soggetto ad alcun vincolo di subordinazione gerarchica o funzionale nei confronti dell'Amministrazione, dei suoi dirigenti o del personale dipendente.

Ogni rapporto organizzativo, direttivo e disciplinare nei confronti del personale impiegato resta in capo esclusivo all'Appaltatore, che ne risponde integralmente sotto il profilo contrattuale, retributivo, previdenziale, assicurativo e organizzativo.

Il coordinamento con la Stazione Appaltante avviene esclusivamente tramite il Responsabile Unico delle Attività Contrattuali (RUAC), che rappresenta l'unico referente del Fornitore per l'esecuzione del contratto e assume la piena responsabilità dell'organizzazione del servizio e del personale impiegato.

Le attività di verifica, controllo e indirizzo svolte dal RUP e dal Direttore dell'Esecuzione sono finalizzate esclusivamente alla corretta esecuzione del contratto e non comportano in alcun caso l'esercizio di poteri datoriali nei confronti del personale dell'Appaltatore.

### 11.1.1. Funzioni generali di logistica e di sicurezza degli immobili

Gli addetti assicurano supporto alle attività finalizzate al mantenimento degli standard normativi in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro e collaborano a garantire l'efficiente gestione delle direttive per la gestione delle situazioni di emergenza nei modi indicati nei seguenti punti:

- conoscere il piano di emergenza dell'edificio in cui operano gli addetti del Fornitore e collaborare con il personale dipendente del Comune addetto alla sicurezza e nella sua attuazione;

- partecipare attivamente alle prove di evacuazione degli edifici eseguendo le incombenze assegnate dal piano di emergenza e collaborando con il personale comunale incaricato del coordinamento;

### 11.1.2. Requisiti per gli addetti

Ciascun addetto dovrà possedere:

- esperienza nella materia oggetto dell'appalto
- competenze specifiche in materia di content management system (CMS)
- competenze di web content editing e scrittura per il web con specifico riferimento ai siti della pubblica amministrazione
- nozioni base di SEO ed usabilità web

### 11.1.3. Sostituzione degli addetti

Il Fornitore dovrà comunicare preventivamente all'Amministrazione l'elenco nominativo, completo di ogni generalità, dei dipendenti cui verrà affidato il servizio.

All'ente è riconosciuta la facoltà di richiedere, previo contraddittorio, la sostituzione - in qualsiasi momento - di quelli fra di essi che non risultassero idonei per lo svolgimento delle attività oggetto del presente appalto.

In sostituzione del personale non idoneo, la controparte avrà l'obbligo di utilizzare altri dipendenti, le cui competenze professionali dovranno essere sottoposte a preventiva approvazione da parte della stazione appaltante.

L'operatore sostituito dovrà avere Titolo di studio, esperienza pregressa e conoscenza linguistica pari o superiore a quelle dell'operatore sostituito.

Ogni variazione a detto elenco nominativo dovrà essere comunicata all'Amministrazione di norma entro dieci giorni lavorativi antecedenti la sostituzione.

Resta inteso che, per una migliore gestione del servizio, il Fornitore dovrà garantire la continuità del personale assegnato all'espletamento delle attività di seguito descritte, affinché le conoscenze acquisite garantiscano l'erogazione ottimale del servizio.

A tal fine gli operatori sostituiti dovranno essere adeguatamente formati prima dell'inserimento nel servizio.

Il personale in servizio, ordinario o in sostituzione, dovrà essere sempre aggiornato e a conoscenza di tutte le informazioni necessarie all'esecuzione del servizio.

## 11.2. OBBLIGO DI FORMAZIONE DEGLI ADDETTI

Gli addetti del Fornitore dovranno ricevere una formazione completa e periodica - sugli strumenti e gli applicativi oggetto dell'Appalto messi a disposizione dal Fornitore, in particolare sulla piattaforma di ticketing per la gestione delle richieste - le cui specifiche saranno oggetto di valutazione in sede di offerta.

In aggiunta gli addetti dovranno essere formati con conoscenze dell'ambiente redazionale K-pax per la gestione del sito principale e su Wordpress (o altra piattaforma messa a disposizione dal Fornitore) per la gestione dei siti tematici.

Gli addetti dovranno ricevere adeguata formazione che permetta loro di elaborare i dettagli di pubblicazione al fine di migliorare il posizionamento del sito sui motori di ricerca, anche attraverso la verifica con strumenti di Intelligenza Artificiale.

Sarà cura del Fornitore aggiornare i suoi addetti sulle disposizioni indicate dall'AGID per il design dei siti internet e i servizi digitali della PA.

Inoltre il Fornitore deve prevedere un percorso di formazione, sui temi oggetto dell'appalto, per il personale comunale che verrà individuato dall'Ente, in modo da allineare le competenze e favorire una maggiore collaborazione.

### 11.3. Riunioni contrattuali predefinite

Nella fase iniziale di avvio del contratto si terranno due incontri straordinari (uno dopo un mese ed uno dopo tre mesi dall'avvio del contratto) al fine di monitorare con maggior attenzione eventuali situazioni di criticità dell'avvio del contratto e per verificare il calcolo degli SLA eventualmente significativi.

Successivamente gli incontri ordinari si terranno con cadenza semestrale rispetto la data di avvio del contratto.

Gli argomenti oggetto della riunione, saranno definiti in apposito ordine del giorno e comunicati in occasione della convocazione dell'incontro.

Se ritenuto necessario o opportuno, le parti possono concordare di riunirsi anticipatamente rispetto i cicli semestrali prestabiliti.

Resta ferma la possibilità di convocare incontri straordinari in caso di necessità ed urgenze.

### 11.4. Fornitura di una piattaforma per la gestione ed il monitoraggio delle richieste

Tutte le richieste per l'erogazione del servizio oggetto dell'appalto dovranno essere gestite e monitorate a mezzo di idonea piattaforma di ticketing o comunque con uno strumento in grado di:

- consentire di personalizzare le tipologie di richiesta attraverso ticket come definite nel paragrafo 11.7 e dal Piano di Comunicazione,
- permettere di monitorare il rispetto delle SLA,
- essere accessibile 24 su 24, anche da smartphone,
- permettere al personale comunale:
  - di aprire richieste di pubblicazioni (con foto e video allegati) destinate agli addetti alle dipendenze del Fornitore,
  - monitorare lo stato d'avanzamento,
  - inviare note ed integrazioni,
  - chiudere la richiesta,
  - segnalare eventuali malfunzionamenti,
  - consentire al richiedente di esprimere un feedback sul singolo ticket.

La piattaforma dovrà essere messa a disposizione dal Fornitore su uno spazio Cloud certificato ACN ed inclusa nell'Offerta.

Il Fornitore riserverà al personale comunale individuato dall'Ente almeno 10 utenze di backoffice per la piattaforma di gestione/monitoraggio delle richieste di pubblicazione. La piattaforma sarà oggetto di valutazione in sede di offerta.

In caso di necessità o malfunzionamenti della piattaforma, il Fornitore dovrà fornire dei cellulari di servizio per la pronta reperibilità del referente tecnico/RUAC e del referente dei Top Users ove diverso dal RUAC.

### 11.5. Titorarietà dei dati, schemi e rapporti raccolti e generati nel corso dell'esecuzione del contratto – Strumenti soggetti a licenza - Domini web.

Tutti i dati, informazioni, contenuti raccolti e prodotti (in qualsiasi forma e modalità) durante il periodo contrattuale, sono e restano di proprietà del Comune di Trieste, senza alcun vincolo di utilizzo.

I dati, informazioni, contenuti raccolti e prodotti dovranno essere salvati su un Cloud certificato ACN intestato al Comune di Trieste e dovranno essere consegnate dal Fornitore le chiavi d'accesso all'Ente entro i due mesi precedenti la scadenza del contratto.

Il Content Management System e tutti gli strumenti licenziati durante l'esecuzione dell'Appalto (es. la piattaforma per la gestione delle richieste) devono essere pagati dal Fornitore per i 12 mesi successivi alla scadenza del contratto per garantire la continuità del Servizio.

Il Fornitore si impegna a sostenere i costi per i rinnovi dei domini nei 12 mesi successivi alla scadenza del contratto per permettere la continuità dei servizi.

### 11.6. Avvio dei Servizi

Il Fornitore entro 30 giorni massimo dalla stipula del contratto, o qualora migliorativi, entro i termini offerti nel piano di start-up presentato in sede di gara, dovrà garantire l'avvio di tutte le attività previste dal capitolato.

### 11.7. Service Level Agreement – SLA Contrattuali

Nel presente paragrafo sono elencati i Livelli di Servizio oggetto di monitoraggio per tipologia di attività.

Per ciascuno di tali Livelli di Servizio è definito uno SLA minimo (fermo restando quanto eventualmente stabilito all'interno dei singoli ambiti), tale SLA minimo potrà essere migliorato in sede di Offerta Tecnica.

### 11.7.1. Avvisi Urgenti

Si intendono avvisi urgenti quelle comunicazioni che assumono rilevante importanza per i cittadini e che richiedono una tempestiva pubblicazione.

### 11.7.2. Eventi

I contenuti riguardanti eventi verranno pubblicati con congruo anticipo rispetto alla data dello stesso con relativi allegati (quali ad es. Programma).

Si prevede la pubblicazione sul sito principale anche nella sezione "agenda" salvo diversa disposizione.

### 11.7.3. Contenuti generali

Il Fornitore si occuperà di raccogliere tutte le richieste di pubblicazione inserite dai diversi Uffici incluse quelle relative a servizi e procedimenti dell'ente.

Le richieste dovranno essere presentate utilizzando un modello standard che riporti oltre le informazioni generali, l'ufficio dal quale proviene la richiesta, la sezione dove pubblicare (che dovrà essere in linea con le indicazioni fornite dal Servizio Informazione Istituzionale, Open Government e Comunicazione), la tipologia del contenuto e l'eventuale scadenza del contenuto.

Per la pubblicazione di questi contenuti è richiesto il rispetto delle tempistiche concordate con gli Uffici.

Il Fornitore si prenderà carico di inviare per copia conoscenza tutte le richieste all'Ufficio Comunicazione del Comune di Trieste.

### 11.7.4. Comunicati stampa

I Comunicati stampa sono solo quelli prodotti dai giornalisti dell'Ufficio Stampa del Servizio Informazione Istituzionale, Open Government e Comunicazione.

Il Fornitore dovrà fornire e formare i giornalisti, indicati dal Direttore del Servizio di riferimento, circa le procedure per il caricamento, in via prevalente, dei comunicati stampa (e loro allegati) direttamente sul sito istituzionale nella pagina a questi dedicata. Solo su richiesta dei giornalisti dell'Ufficio Stampa, per esigenze di servizio, il Fornitore dovrà caricare i comunicati stampa (e loro allegati) sul sito istituzionale entro 60 (sessanta) minuti dal loro invio.

I contenuti informativi denominati "comunicati stampa" inviati al Fornitore da parte di altri Dipartimenti e/o Servizi dell'Ente potranno essere caricati sul sito istituzionale nella pagina dedicata ai "Comunicati Stampa" solo previa autorizzazione da parte dei giornalisti del Servizio Informazione Istituzionale, Open Government e Comunicazione.

Il Fornitore dovrà comunque provvedere al caricamento dei comunicati e loro allegati nel caso di problematiche o malfunzionamenti riscontrate dai giornalisti dell'Ufficio Stampa.

### 11.7.5. Richiesta nuova pagina web

Il Fornitore attiverà nuove sottopagine web solo su indicazione dei referenti del Servizio Informazione Istituzionale, Open Government e Comunicazione al fine di promuovere nuovi servizi, attività, strutture, ecc. del Comune di Trieste.

### 11.7.6. Aggiornamento amministrazione trasparente

Per l'aggiornamento del sito "amministrazione trasparente", il Fornitore si occuperà di raccogliere tutte le richieste di pubblicazione fornite dai diversi Uffici.

Le richieste dovranno essere presentate utilizzando un modello standard che dovrà essere in linea con le indicazioni fornite dalla Segreteria Generale e che riporti le informazioni generali, l'ufficio dal quale proviene la richiesta, la sezione dove pubblicare la tipologia del contenuto e la scadenza prevista per Legge, il tutto nel rispetto delle normative su Anticorruzione e obblighi di Trasparenza previsti da ANAC.

Le attività di cui al presente punto potranno subire modifiche nel corso della gestione ed esecuzione del contratto, anche fino alla loro parziale o totale cessazione, a seguito dell'eventuale adozione di nuovi software e/o procedure informatizzate per la gestione delle determinazioni e degli atti amministrativi, che potrebbero comportare una diversa modalità di pubblicazione degli atti.

### 11.7.7. Creazione di nuovo sito tematico o Web App

Per la creazione di un nuovo sito tematico o di una Web App è prevista la realizzazione, messa in produzione, gestione e pubblicazione.

La richiesta dovrà prevedere un'approvazione specifica del Servizio Informazione Istituzionale, Open Government e Comunicazione.

### 11.7.8. Piattaforma partecipativa

Per la creazione di una nuova piattaforma partecipativa è prevista la realizzazione, messa in produzione, gestione e pubblicazione.

La richiesta dovrà prevedere un'approvazione specifica del Servizio Informazione Istituzionale, Open Government e Comunicazione.

### 11.7.9. Malfunzionamento bloccante

Un malfunzionamento bloccante è un'anomalia che impedisce l'utilizzo di una o più funzionalità essenziali del sistema di Content Management o della Piattaforma per la gestione delle richieste, rendendo di fatto impossibile o gravemente compromessa l'erogazione del servizio.

Questi malfunzionamenti hanno un impatto diretto e significativo sull'attività del dipendente o sull'intera piattaforma.

Nel caso specifico del sito principale, essendo attualmente realizzato da INSIEL Spa, il Fornitore dovrà contattare il gestore e monitorare l'attività di risoluzione.

I contatti del gestore verranno forniti dalla Stazione Appaltante.

#### 11.7.10. Malfunzionamento non bloccante

Un malfunzionamento non bloccante è un'anomalia che non impedisce l'utilizzo delle funzionalità essenziali del sistema di Content Management o della Piattaforma per la gestione delle richieste, ma ne limita l'efficienza, la completezza o la qualità dell'esperienza del dipendente.

Il servizio rimane accessibile e utilizzabile, anche se con qualche disagio o imperfezione.

Nel caso specifico del sito principale, essendo attualmente realizzato da INSIEL Spa, il Fornitore dovrà contattare il gestore e monitorare l'attività di risoluzione.

I contatti del gestore verranno forniti dalla Stazione Appaltante.

#### 11.7.11. Tabella SLA

<b>AMBITO</b>	<b>TIPOLOGIA</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>TEMPO LIMITE</b>
Pubblicazione contenuti	Avvisi urgenti	Attività di pubblicazione	Entro 30 minuti
	Eventi	Attività di revisione e pubblicazione	Entro 3 ore
	Contenuti generali	Attività di revisione e pubblicazione	Entro 3 ore
	Comunicati stampa	Attività di pubblicazione	Entro 1 ora
Gestione pagine	Richiesta nuova pagina web	Tempi di caricamento	Entro 10 giorni
Amministrazione Trasparente	Aggiornamento amministrazione trasparente	Aggiornamento contenuti	Entro 24 ore

Siti tematici	Creazione nuovo sito tematico o Web App	Realizzazione	Entro 30 giorni
Piattaforma Partecipativa	Creazione nuova Piattaforma Partecipativa	Realizzazione	Entro 15 giorni
Assistenza in caso di malfunzionamenti	Malfunzionamento bloccante	Tempi di risoluzione	Entro 2 ore
	Malfunzionamento non bloccante	Tempi di risoluzione	Entro 16 ore

## ART. 12. SICUREZZA INFORMATICA

Il Comune di Trieste rientra tra i soggetti identificati dall'articolo 3, comma 6, del Decreto Legislativo 138/2024 e, pertanto, è obbligata al rispetto dell'intero quadro normativo in ambito di sicurezza informatica e delle determinazioni di contenuto tecnico-regolatorio emanate dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN).

Di conseguenza anche i Fornitori che hanno potenziale impatto sulla sicurezza dei sistemi informativi e di rete del Comune di Trieste devono sottostare alle attuali disposizioni ed adeguarsi a quelle che ACN emanerà nel corso del periodo contrattuale.

Il Fornitore, al momento della sottoscrizione del contratto, è tenuto a comunicare il nominativo del proprio referente per la sicurezza informatica, completo di recapiti telefonici ed e-mail. Ogni variazione deve essere comunicata entro 48 ore solari al RUP e alla casella [cyber@comune.trieste.it](mailto:cyber@comune.trieste.it).

Il punto di contatto del Fornitore deve possedere competenze adeguate in materia di sicurezza informatica e garantire la continuità del contatto con l'Ente.

Il Comune di Trieste si riserva la facoltà di effettuare audit, ispezioni e verifiche documentali in qualsiasi momento della durata contrattuale.

Il Fornitore è tenuto a collaborare e a fornire, su richiesta, report di conformità, attestazioni di audit di terza parte, o altra documentazione idonea a dimostrare il rispetto dei requisiti di sicurezza dichiarati.

Il Fornitore accetta l'esecuzione di test di sicurezza (penetration test) promossi dal Comune o da soggetti terzi da esso incaricati.

In alternativa, il Fornitore può fornire la documentazione rilasciata da enti indipendenti qualificati che attestino l'avvenuta esecuzione dei test e la risoluzione di eventuali vulnerabilità riscontrate.

Il Fornitore si impegna al pieno rispetto delle disposizioni contenute nel documento allegato "Norme di comportamento Terze Parti", che costituisce parte integrante e sostanziale del contratto.

Il Fornitore deve garantire la tempestiva applicazione delle patch di sicurezza e degli aggiornamenti software rilasciati dai produttori, assicurando che i sistemi impiegati per l'esecuzione del contratto non presentino vulnerabilità note. Ogni aggiornamento critico deve essere tracciato e, su richiesta, documentato all'Ente.

Il Fornitore deve predisporre, mantenere aggiornato e testare periodicamente un piano di continuità operativa e di disaster recovery, in grado di garantire la ripresa dei servizi e la tutela dei dati in caso di incidente, nel rispetto degli SLA contrattuali. I test di verifica devono essere effettuati almeno una volta all'anno e su richiesta resi disponibili al Comune. Il fornitore si impegna a partecipare a test di continuità operativa su iniziativa del Comune.

Il Fornitore garantisce che il personale coinvolto nelle attività oggetto del contratto riceva un'adeguata formazione in materia di cybersicurezza e protezione dei dati, con aggiornamenti periodici (almeno annuali) finalizzati al mantenimento di un livello adeguato di consapevolezza dei rischi informatici.

Il Fornitore deve assicurare che tutti i dati trattati nell'ambito della fornitura siano cifrati sia a riposo sia in transito, mediante algoritmi conformi alle "linee guida funzioni crittografiche" di ACN. Le comunicazioni devono avvenire esclusivamente tramite protocolli sicuri e reti protette da adeguati sistemi di difesa.

Il Fornitore deve garantire il monitoraggio dei propri sistemi e la registrazione dei log di accesso e delle operazioni effettuate per tutta la durata contrattuale, conservandoli per almeno sei mesi successivi alla cessazione del contratto. Tali log devono essere messi a disposizione dell'Ente in caso di audit, ispezioni o indagini.

Il Fornitore è tenuto a comunicare entro 48 ore solari dall'avvenuta conoscenza qualsiasi incidente di sicurezza informatica che possa compromettere dati o servizi dell'Ente, inviando una notifica e alle caselle [cyber@comune.trieste.it](mailto:cyber@comune.trieste.it) e [dpo.privacy@comune.trieste.it](mailto:dpo.privacy@comune.trieste.it).

Il Fornitore collabora con l'Ente nella gestione dell'incidente e nell'attuazione delle misure di mitigazione e correttive.

Il Fornitore garantisce che ogni software fornito o sviluppato rispetti i principi di "security by design" e "security by default", adottando pratiche di sviluppo sicuro, revisione del codice e aggiornamento continuo per la correzione di vulnerabilità o bug di sicurezza.

Il Fornitore garantisce che il software abbia la funzionalità per estrarre l'elenco completo degli utenti che hanno accesso al sistema, distinguendoli in base al ruolo, in particolare nel caso degli amministratori. Il report dovrà obbligatoriamente contenere l'informazione relativa all'ultima data di accesso.

Ogni subfornitore, nel caso in cui effettui attività con potenziale impatto sui sistemi informativi e di rete dell'ente, deve sottostare alle medesime clausole di sicurezza del fornitore, e, se previsto, deve compilare la checklist di qualificazione fornitori ed allegarla alla richiesta di autorizzazione.

L'autenticazione ai sistemi informatici deve avvenire tramite identità digitale multifattore (SPID, CIE o altre modalità conformi all'art. 64 del D.Lgs. 82/2005).

Qualora non possibile, comunque deve essere adottata un'autenticazione a più fattori (MFA).

Il Fornitore deve garantire che le abilitazioni concesse a terze parti siano limitate ai soli privilegi strettamente necessari per l'esecuzione delle attività contrattuali.

L'insieme delle autorizzazioni deve essere oggetto di revisione periodica e aggiornamento tempestivo in caso di variazioni di ruolo o cessazione di rapporti di lavoro.

Il Fornitore è tenuto a fornire e mantenere costantemente aggiornato l'elenco del proprio personale dotato di credenziali di accesso ai sistemi dell'Ente, trasmettendo ogni variazione al RUP.

Nel caso in cui, per esigenze operative correlate alla corretta erogazione del servizio, si renda necessario il collegamento alla rete comunale di dispositivi di proprietà del Fornitore, questi devono:

- essere censiti in un elenco mantenuto aggiornato;
- qualora tecnicamente possibile, essere dotati almeno di antivirus aggiornato, Firewall attivo e sistema operativo supportato (non EOL) e costantemente aggiornato fornendo la relativa politica di aggiornamento;
- essere aggiornati senza ritardo a meno di giustificate ed approvate motivazioni tecniche.

Il Fornitore deve compilare l'autodichiarazione circa l'assenza dei prodotti e dei servizi di cui al paragrafo B) della Circolare 14 novembre 2025 dell'ACN (Attuazione dell'art. 29, c. 3, del D.L. 21 marzo 2022 n. 21 – Diversificazione di prodotti e servizi tecnologici di sicurezza informatica [G.U. 22 novembre 2025 n. 272]) secondo il modello predisposto dalla stazione appaltante.

L'inosservanza delle clausole contrattuali legate alla sicurezza informatica viene considerata violazione contrattuale e come tale può comportare la risoluzione del contratto.

Alla cessazione del servizio il Fornitore deve concordare con la stazione appaltante le tempistiche e le modalità di restituzione di tutti i dati ed i documenti dell'ente in formato aperto

ed interoperabile, la cancellazione in modo definitivo delle copie residue e la revoca degli accessi. Tale attività si concluderà con l'attestazione delle operazioni eseguite.

Eventuali strumenti concessi in uso devono essere restituiti contestualmente.

## ART. 13. ADEGUAMENTO NORMATIVO

Nel corso dell'esecuzione del contratto, qualora intervengano modifiche o integrazioni della normativa nazionale o sovranazionale, nonché di linee guida, standard tecnici o prescrizioni emanate da Autorità competenti, con particolare riferimento alla sicurezza informatica, alla protezione dei dati personali, alla gestione e pubblicazione dei siti internet istituzionali, all'accessibilità e alla qualificazione dei servizi digitali, l'Appaltatore è tenuto ad adeguare le modalità di esecuzione del servizio e gli standard applicativi ai nuovi contenuti normativi.

Gli adeguamenti di cui al presente articolo si intendono ricompresi nell'oggetto del contratto e non comportano oneri aggiuntivi per la Stazione Appaltante, fatto salvo il caso in cui le modifiche normative introducano obblighi del tutto nuovi e imprevedibili, tali da alterare in modo sostanziale l'equilibrio contrattuale, nel qual caso si applicano le disposizioni di legge vigenti in materia.

## ART. 14. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (GDPR)

Nell'esecuzione del presente appalto il Fornitore è tenuto al pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, ed in particolare del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i., nonché dei provvedimenti e delle linee guida emanate dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

La conformità alla normativa in materia di protezione dei dati personali costituisce obbligo inderogabile e requisito essenziale per l'esecuzione del contratto e non costituisce elemento oggetto di valutazione comparativa o premiale in sede di gara.

Il Fornitore è nominato Responsabile esterno del trattamento ai sensi dell'articolo 28 del GDPR e tratta i dati personali esclusivamente per le finalità connesse all'esecuzione del contratto e nel rispetto delle istruzioni impartite dalla Stazione Appaltante.

Il Fornitore è tenuto ad adottare misure tecniche e organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza dei dati personali conforme all'articolo 32 del GDPR, in coordinamento con le disposizioni in materia di sicurezza informatica e cybersicurezza di cui all'articolo 12 del presente Capitolato.

Il Fornitore garantisce che il personale impiegato nell'esecuzione dell'appalto sia adeguatamente formato in materia di protezione dei dati personali e sicurezza delle

informazioni e che operi nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, minimizzazione, integrità e riservatezza.

L'inosservanza degli obblighi in materia di protezione dei dati personali costituisce grave inadempimento contrattuale e può comportare l'applicazione delle penali previste dal contratto e, nei casi più gravi, la risoluzione dello stesso, fatta salva ogni ulteriore responsabilità prevista dalla normativa vigente.

## ART. 15. STRUTTURE ED ATTREZZATURE A DISPOSIZIONE

Nell'ambito del presente appalto l'ente mette a disposizione al Fornitore le seguenti strutture ed attrezzature:

- un locale uso ufficio adeguato all'utilizzo contemporaneo e continuativo di 3 persone; • postazioni telefoniche fisse secondo necessità, previamente concordati con il SSI (i dispositivi mobili, smartphone o simili, non saranno oggetto di fornitura a cura della stazione appaltante ma dovranno essere forniti dal Fornitore ai propri dipendenti per consentirne una pronta reperibilità durante gli orari di svolgimento del servizio);
- postazioni informatiche secondo necessità, previamente concordate con il SSI;
- stampanti di rete secondo necessità in funzione della disponibilità.

## ART. 16. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Fornitore dovrà rendere disponibile un sistema di rilevazione della qualità e del grado di soddisfazione del servizio offerto da parte degli utenti interni (dipendenti e amministratori) collegato/integrato nella piattaforma di gestione delle richieste.

La piattaforma per la gestione delle richieste dovrà consentire di censire la suddetta valutazione e che garantisca la trasparenza del dato rilevato.

Una valutazione negativa superiore alla percentuale 10% degli interventi effettuati determinerà l'applicazione di una specifica penale per carenze nell'esecuzione del servizio.

## ART. 17. DOVERI DEGLI ADDETTI IMPIEGATI NELL'ESECUZIONE DELL'APPALTO

Il personale in servizio potrà lasciare il posto di lavoro previa sostituzione con adeguato preavviso oltre che per giustificati imprevedibili motivi. A tal fine il fornitore metterà a disposizione della stazione appaltante un sistema di monitoraggio e rendicontazione delle ore effettivamente svolte dal proprio personale al fine di possibili recuperi di orario.

Dovrà inoltre fornire dei cellulari di servizio per la pronta reperibilità come precedentemente disciplinato.

Il Fornitore ed il personale addetto sono tenuti alla massima riservatezza con riferimento a dati, informazioni e documenti di cui verranno a conoscenza nell'ambito delle attività del presente appalto.

Il Fornitore sarà nominato responsabile esterno del trattamento dei dati ai sensi della normativa vigente in materia (Regolamento europeo 2016/679 General Data Protection Regulation, Decreto legislativo n° 196/2003 s.m.i).

## ART. 18. CODICE DI COMPORTAMENTO

Nello svolgimento dell'attività di cui al presente appalto i collaboratori a qualsiasi titolo dell'appaltatore/impresa/ATI sono tenuti ad osservare, per quanto compatibili, gli obblighi di condotta previsti nel Codice di Comportamento Aziendale e nel Codice di Comportamento dei Dipendenti Pubblici, approvato con D.P.R. 16.04.2013 n. 62, entrambi pubblicati sul sito internet del Comune di Trieste all'interno della sezione "amministrazione trasparente" al seguente link: <http://amministrazionetrasparente.comune.trieste.it/disposizioni-general/atti-general/codice-disciplinare-e-codici-di-comportamento/>

La violazione di detti obblighi di condotta può comportare la risoluzione o decadenza del rapporto di cui al presente appalto.

## ART. 19. TUTELA DEGLI ADDETTI

Il Fornitore è tenuto all'adempimento di ogni qualsiasi obbligo verso i suoi dipendenti per quanto attiene alle:

- a. assicurazioni derivanti da leggi e/o a contratti collettivi;
- b. previdenze disposte dai contratti collettivi aventi per base il pagamento di ogni qualsiasi contributo da parte dei datori di lavoro.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare tutti gli accertamenti che riterrà opportuni sia direttamente che a mezzo degli Ispettori del Lavoro e degli Uffici Provinciali del Lavoro e della Massima Occupazione per assicurarsi che da parte dell'Impresa siano rigidamente osservate le prescrizioni suddette.

L'Amministrazione in caso di violazione di quanto prescritto nei precedenti comma, previa comunicazione all'Impresa dell'inadempienza emersa o denunciata dall'Ispettorato del Lavoro, potrà sospendere l'emissione dei mandati di pagamento fino a che non si sarà ufficialmente accertato che il debito verso i lavoratori sia stato saldato, ovvero che l'eventuale vertenza sia stata conclusa. Per tale sospensione l'Impresa non potrà opporre eccezioni né avanzare pretese di risarcimento danni.

## 19.1. CLAUSOLA SOCIALE

Ai sensi degli articoli 11 e 57 del D.Lgs. 36/2023, il presente appalto è soggetto all'applicazione delle clausole sociali volte a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato nell'esecuzione del contratto.

Alla data di indizione della procedura di gara non risulta presente personale impiegato nel servizio oggetto di affidamento per il quale sia necessario garantire la continuità occupazionale.

Resta tuttavia stabilito che, alla cessazione del contratto, qualora il servizio venga riaffidato a nuovo operatore economico, l'eventuale personale impiegato in modo stabile e continuativo dall'Appaltatore uscente nell'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'appalto dovrà essere oggetto di valutazione prioritaria ai fini dell'assorbimento, compatibilmente con l'organizzazione d'impresa del subentrante e nel rispetto dei contratti collettivi nazionali di lavoro applicabili.

In ogni caso, l'Appaltatore è tenuto ad applicare al personale impiegato il CCNL di settore indicato negli atti di gara, garantendo il rispetto delle condizioni economiche e normative previste dalla contrattazione collettiva vigente.

## ART. 20. SOGGETTI DEL CONTRATTO

Il RUP nella fase di esecuzione del contratto svolge, oltre a quelle previste dalla vigente normativa, le funzioni di seguito indicate:

- dirige l'esecuzione del contratto e controlla la corretta esecuzione delle prestazioni, avvalendosi del DE e degli eventuali suoi collaboratori, ai quali è demandato il compito di accertare l'esatto adempimento di tutti gli obblighi contrattualmente assunti, ivi compresi quelli relativi all'assistenza e alle manutenzioni previste dal contratto, accertandosi che vengano svolte correttamente;
- provvede al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto;

È compito del DE interloquire col RUAC e con i suoi collaboratori al fine di ottenere la corretta esecuzione del servizio, verificare la conformità delle prestazioni e, in caso di esito positivo, rilasciare il certificato di verifica di conformità. Il nominativo del DE è comunicato dalla stazione appaltante al fornitore al momento della stipula del contratto. Il DE dipende funzionalmente dal RUP e può sempre essere sostituito dal RUP in ogni funzione attribuitagli dal presente capitolato e dagli altri atti di gara.

Il fornitore, per parte sua, comunica alla stazione appaltante, al momento della stipula del contratto, il nominativo del RUAC.

Tutte le comunicazioni, incluse le eventuali contestazioni di inadempienza, indirizzate al RUAC devono intendersi come presentate direttamente al Fornitore. Durante il periodo di efficacia e di

esecuzione del contratto sono legittimati ad esprimere la volontà della stazione appaltante nei confronti del Fornitore, dei suoi organi, ausiliatori, dipendenti, collaboratori e dei subappaltatori esclusivamente il RUP e, nei limiti delle sue competenze, il DE.

## ART. 21. ONERI DI DISMISSIONE

Il Fornitore è tenuto ad effettuare, nella fase finale di esecuzione del presente appalto, il passaggio di consegne, comprensivo di “coaching” al nuovo eventuale Fornitore subentrante nelle prestazioni oggetto dell'appalto, per una durata minima di 2 (due) mesi.

I locali e le risorse strumentali messe a disposizione del Fornitore devono essere riconsegnati nelle stesse condizioni di cui ad inizio contratto o ripristinati tali a cura del Fornitore.

Il Direttore di Dipartimento

Ing. Lorenzo Bandelli