

Allegato 3

Infrastruttura, CMS e manutenzione della piattaforma GO! 2025 BORDERLESS WIRELESS

L'operatore economico deve fornire una descrizione puntuale dell'infrastruttura che ospiterà il sistema CMS su cui sarà sviluppata la piattaforma web GO!2025.

Il sistema deve consentire di effettuare facilmente aggiornamenti, correzioni e modifiche.

L'intera piattaforma deve essere modulare e scalabile. La scalabilità successiva deve essere indipendente dalla piattaforma hardware prevista.

L'intera piattaforma deve garantire conformità alle regole sull'interoperabilità, alle normative sulla protezione dei dati personali e ai livelli minimi di sicurezza previsti per le pubbliche amministrazioni.

Reattività

La reattività del sistema deve essere indipendente dal carico. La piattaforma deve essere in grado di gestire un numero elevato di richieste simultanee. La soluzione proposta deve consentire un tempo di risposta minimo per tutte le richieste fino ad almeno circa 50.000 utenti complessivi / 1000 utenti contemporanei.

Integrazioni

La piattaforma si integrerà con altri sistemi, sia interni che esterni. La piattaforma deve quindi essere in grado di implementare diversi tipi di integrazioni, con particolare attenzione alla componente della sicurezza.

Sicurezza

Lo schema di sicurezza della piattaforma deve consentire il single sign-on degli utenti e l'integrazione sicura di altre applicazioni:

- controllo dell'accesso alle applicazioni,
- è possibile una protezione aggiuntiva con password,
- richiesta da parte de singolo utente a ricevere diritti di accesso, confermati dal supervisore responsabile della piattaforma.

L'utente deve avere a disposizione due ambienti equivalenti:

- un ambiente di test/sviluppo per lo sviluppo, il test e l'avviamento degli utenti,
- un ambiente di produzione.

L'autorizzazione degli utenti deve essere gestita da una soluzione di sicurezza che consenta agli utenti autenticati di accedere alle singole sezioni. Gli utenti utilizzano il protocollo HTTPS per

comunicare con la piattaforma.

Backup e procedure per il ripristino in caso di perdita

L'operatore economico fornirà backup periodici automatici 1 volta al giorno.

Per garantire l'integrità e la completezza di tutti i dati, è necessario creare un backup con Checksum per assicurare un livello ragionevole di sicurezza senza perdita di dati. I backup devono essere eseguiti nei momenti in cui la piattaforma è meno carica.

In caso di disastro, l'operatore economico deve garantire il ripristino dell'ultima versione funzionante del backup. Il tempo massimo richiesto per ripristinare la piena funzionalità del sistema dopo un guasto catastrofico è di 24 ore.

Manutenzione e aggiornamenti

Nel contesto della manutenzione, l'evoluzione organica della piattaforma è assicurata in fasi successive attraverso aggiunte e aggiornamenti graduali.

L'appaltatore può prevedere di mettere a disposizione un sistema di ticketing attraverso il quale il cliente dovrà presentare le richieste di aggiornamento/adequamento e segnalare eventuali errori/riduzioni di funzionalità.

I tempi di risposta e i tempi target per la manutenzione e l'eliminazione dei guasti sono determinati dal livello di priorità dell'attività di manutenzione.

Il tempo di risposta è definito come il tempo che intercorre tra il momento in cui l'appaltatore riceve la notifica della funzionalità compromessa e il momento in cui il cliente viene informato che l'appaltatore è a conoscenza del compito e ne ha preso in carico l'attuazione. Durante il tempo di risposta, il cliente e l'appaltatore stabiliranno la priorità dell'incarico. In linea generale, qualsiasi richiesta sarà considerata di priorità 1, a meno che non sia specificato diversamente dal cliente.

Il tempo target è il tempo entro il quale l'appaltatore farà del suo meglio per correggere i problemi o per rispettare la manutenzione e gli altri interventi concordati. A tal fine, l'appaltatore deve garantire un'adeguata presenza di risorse umane proprie.

I tempi di risposta e target saranno misurati a partire dall'inizio della giornata lavorativa del primo giorno lavorativo successivo alla notifica dell'incarico prioritario o, se l'incarico viene notificato entro le 16:00 durante la giornata lavorativa, non appena la notifica viene ricevuta nel sistema dell'appaltatore.

Tipi di richieste previsti

Priorità 1: l'intera piattaforma online o le principali aree di contenuto non funzionano. L'appaltatore deve garantire un tempo di risposta di 1 ora e un tempo target di 8 ore.

Priorità 2: Parziale compromissione della funzionalità della piattaforma web (ad es. malfunzionamenti del motore di ricerca, della visualizzazione dei contenuti, dei moduli di inserimento, ecc). L'appaltatore deve garantire un tempo di risposta di 4 ore e un tempo target di 12 ore.

Priorità 3: correzioni di contenuti sulla piattaforma online, compreso l'inserimento di contenuti; supporto per i redattori del sito. L'appaltatore deve garantire un tempo di risposta di 4 ore e un tempo target di 24 ore.

Priorità 4: altre correzioni al sistema, principalmente di natura estetica, che non interferiscono con il sistema ma sono fastidiose per i redattori. L'appaltatore deve garantire un tempo di risposta di 16 ore e un tempo target massimo di 3 giorni lavorativi.

Editor di contenuti a livello di piattaforma – CMS (Sistema di gestione dei contenuti)

Piattaforma client completa (CMS e piattaforma web)

Il CMS e la piattaforma web devono fornire funzionalità di visualizzazione web responsive ed essere accessibili tramite i browser web standard supportati e ampiamente utilizzati, come Chrome, Safari, Firefox, Edge, Opera, ecc.

La piattaforma deve fornire un accesso facile da diversi tipi di dispositivi:

- schermi di grandi dimensioni (PC, laptop...),
- schermi di medie dimensioni (tablet),
- piccoli schermi (smartphone)

Non si richiede lo sviluppo di un'applicazione specifica per dispositivi mobili.

La piattaforma deve essere responsive (verifica tramite Google Page Speed o strumenti simili), multilingue, e deve consentire:

- Accessibilità delle informazioni in conformità con il Web and Mobile Accessibility Act (WMA), in particolare in conformità con SIST EN 301 549 (**la soluzione finale deve essere pienamente conforme a WCAG 2.1 AA**),
- Trattamento dei dati in conformità al Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR),
- Gestione dei cookie in conformità alla normativa di riferimento

Nell'ambito della manutenzione ordinaria, la piattaforma (o le impostazioni) deve essere aggiornata per funzionare con le ultime versioni dei browser web (entro un mese dal rilascio ufficiale dell'aggiornamento del browser).

Il progetto dovrà essere realizzato su architetture software OpenSource.

Caratteristiche del CMS

La piattaforma deve essere costruita sulla base di un editor di contenuti di facile utilizzo che permetta di modificare in modo semplice e avanzato tutti i contenuti del sito, siano essi testi, immagini, link, tabelle o video. Gli amministratori della piattaforma online devono avere pieno accesso per modificare tutti i contenuti, aggiungere nuove sottopagine e modificare la struttura del menu della piattaforma.

Le funzionalità di base che un CMS deve fornire:

- autenticazione degli utenti
- la history completa delle modifiche,
- modalità semplice di aggiunta, eliminazione e riorganizzazione delle pagine,
- inserimento facile dei contenuti,
- processi di convalida delle modifiche,
- multilinguismo.

Formazione dei redattori

L'appaltatore dovrà produrre materiale scritto/istruzioni su come utilizzare il CMS.

L'appaltatore, in collaborazione con la stazione appaltante, svolgerà seminari di formazione per i redattori presso la sede del cliente. La formazione sarà fornita in base alle necessità nel corso del progetto.

Requisiti editoriali CMS

Il sistema deve essere in grado di creare automaticamente diversi livelli di utenti. Ogni contenuto può essere modificato da diverse categorie di utenti. Il diritto di modificare determinati contenuti può essere predefinito per determinate categorie di utenti.

Requisiti di sicurezza del CMS

- Registrazione delle modifiche dei contenuti

Il sistema registra la storia dell'aggiunta di nuovi contenuti, della modifica e della cancellazione di quelli esistenti.

- Test di Turing automatizzato che distingue tra computer e umani (Captcha)

Il sistema utilizza un test per determinare se l'utente è un essere umano o un computer.

- Approvazione della pubblicazione

Il sistema deve consentire l'approvazione della pubblicazione di contenuti esistenti da parte del caporedattore.

- Convalida dell'indirizzo e-mail

Il sistema ha la possibilità di verificare la validità dell'indirizzo e-mail inviando una mail di attivazione, ad esempio nel caso di un nuovo utente.

- Diritti di accesso e gestione avanzati

Il sistema ha la possibilità di definire i diritti di lettura/scrittura in base al tipo di contenuto (ad es. categorizzazione dei contenuti). Esistono anche diritti per altre funzioni del sistema (diversi livelli di gestione).

- Cronologia delle notifiche

Il sistema registra la cronologia degli accessi riusciti e non riusciti per IP utente.

- Gestione delle sessioni

Il sistema mostra all'amministratore chi è attualmente collegato e consente di disconnettere un utente collegato.

- Protocollo SSL

Il sistema deve utilizzare un certificato SSL per garantire che il browser comunichi in modo sicuro con il server.

Facilità d'uso del CMS

- URL brevi (friendly URL)

Il sistema consente di impostare URL brevi per le pagine web.

- Caricamento di più file contemporaneamente

Il sistema è in grado di caricare contemporaneamente più file sul server.

- Login di accesso ai contenuti

Il sistema consente agli utenti di accedere a contenuti specifici. Gli utenti registrati possono ricevere notifiche quando vengono apportate modifiche ai contenuti sottoscritti (in conformità al GDPR).

- Funzione di annullamento

Gli utenti che hanno il diritto di pubblicare hanno la possibilità di ripristinare il contenuto allo stato precedente.

- Editor WYSIWYG per la modifica dei contenuti

Requisiti di gestione del CMS

- Pubblicazione programmata

Il sistema consente di pubblicare o ritirare automaticamente i contenuti in base alla programmazione.

- Redazione diretta dei contenuti

Il sistema consente di modificare il contenuto della pagina direttamente nella sezione dove sarà pubblicato.

- Gestione online

Il sistema consente di effettuare tutte le operazioni di gestione online.

- Gestione degli argomenti

Il sistema ha la possibilità di cambiare facilmente il tema corrente.

- Statistiche web

Registrazione del numero di visite a una particolare pagina, il numero di utenti in un determinato momento.

- Scalabilità dei profili utente

Il sistema consente una facile estensibilità dei profili utente attraverso l'interfaccia di gestione.

Supporto tecnologico CMS

- Feeds

Possibilità di esportare determinati contenuti in formato JSON/XML verso altri client.

- Supporto FTP

Il sistema consente anche di caricare i file tramite FTP.

- Compatibilità XHTML

Il sistema è conforme alle specifiche W3C per XHTML.

- REST API

Il sistema consente lo scambio di dati tramite REST API.

Aggiunta di moduli/funzionalità al CMS

Il CMS deve supportare le funzionalità descritte nella parte contenutistica della documentazione di gara nonché:

- Gestione dei contatti
- Creazione di moduli propri utilizzando l'interfaccia web
- Gestione dei documenti
- Calendario degli eventi avanzato
- Gestione degli eventi (creazione di eventi e possibilità per gli utenti di iscriversi ad essi)
- Domande e risposte frequenti (FAQ)
- Gestione avanzata dei file basata sui diritti
- Sondaggi (sondaggi avanzati con più domande, oltre a quelli semplici)
- Mappa del sito dinamica
- Mappe interattive
- Ottimizzazione SEO tecnica
- Motore di ricerca (motore di ricerca indicizzato integrato)
- Gestione dei contenuti video (facile amministrazione dei contenuti video tramite il portale)