



## **Allegato A**

### **Capitolato tecnico**

## **Avviso esplorativo per la manifestazione di interesse e/o consultazione preliminare di mercato ai fini dell'affidamento della fornitura di una piattaforma unificata di interfaccia ai servizi di egovernment del Comune di Prato (portale del cittadino)**

### **Premessa**

Il Comune di Prato mette a disposizione di cittadini e imprese svariati servizi interattivi, alcuni ad accesso libero, altri con autenticazione.

Il Comune di Prato ha inoltre attivato un sistema CRM (Citizen Relationship Management) con una propria banca dati di utenti registrati, attraverso il quale il cittadino riceve comunicazioni di carattere generale e personali. Il sistema CRM offre alle persone la possibilità di gestire il proprio profilo: comunicare e aggiornare i propri contatti, scegliere i temi per i quali essere informato, specificare i canali di comunicazione con i quali essere raggiunto.

Il Comune di Prato sta ricercando una soluzione con cui costruire il portale del cittadino cioè un punto unico di accesso ai servizi on-line integrato con il CRM dove la persona abbia a disposizione tutto ciò che la riguarda e a cui è interessata.

### **Caratteristiche funzionali**

Il portale deve mostrare una home page con contenuti diversificati a seconda che l'utente sia o meno autenticato.

Un utente non autenticato deve poter:

- 1) effettuare l'accesso;
- 2) visualizzare notizie di interesse generale (scadenze, emergenze, etc.);
- 3) visualizzare l'elenco dei servizi interattivi con evidenziato il tipo di autenticazione richiesto e il collegamento alla pagina del sito istituzionale con le informazioni necessarie per ottenere il servizio;
- 4) visualizzare una serie di link utili;
- 5) Prevedere altre funzioni che non richiedano l'identificazione dell'utente.

L'autenticazione al portale può avvenire con credenziali di livello di sicurezza diverso (comunque configurabili e ampliabili il più possibile in futuro):

- 1) credenziali CRM (registrazione)
- 2) credenziali CRM rilasciate da sportello comunale
- 3) CNS



## Servizio Sistema informativo

Via S. Caterina, 17 – 59100 Prato

Tel 0574.183.5235 - 5261  
sistemainformativo@comune.prato.it

Posta certificata: comune.prato@postacert.toscana.it

### Orario ufficio:

Lunedì e giovedì ore 9.00 - 14.00 e ore 15.00 - 18.00

Martedì, mercoledì e venerdì ore 9.00 - 14.00

#### 4) SPID

L'autenticazione deve poter avvenire anche mediante il portale di autenticazione esistente presso il Comune di Prato (Portale del progetto MINOSSE) il quale realizza autenticazioni, mediante "http redirect" al portale stesso, e che sono viste dalle applicazioni protette come un'autenticazione di tipo "basic" di Apache.

Per i cittadini autenticati il portale deve, oltre a mostrare le informazioni tipiche per gli utenti non autenticati, differenziare ed arricchire la proposta informativa e i servizi disponibili in base almeno a:

- 1) livello di autenticazione della credenziale di accesso;
- 2) natura del soggetto (persona fisica o giuridica);
- 3) situazione anagrafica (residente o non residente).

Di seguito riportiamo a titolo esemplificativo un elenco di funzioni che potrebbero essere accessibili dal portale per utenti autenticati:

- 1) visualizzazione dei dati anagrafici personali e della famiglia (se residente);
- 2) visualizzazione delle posizioni tributarie;
- 3) comunicazioni e informazioni personali o comunque di interesse;
- 4) accesso ai servizi interattivi (con evidenziato il tipo di autenticazione richiesto, organizzati tra preferiti, di interesse per il cittadino, tutti i servizi);
- 5) visualizzazione dei propri appuntamenti;
- 6) link utili.

La home page personalizzata con l'offerta dei servizi di interesse per il cittadino deve essere costruita utilizzando un set di dati minimi del soggetto (cognome, nome e codice fiscale) e un indice di legami soggetto-servizio.

Il legame tra persona e servizio può essere diretto oppure derivato dal legame tra servizio e un componente della famiglia anagrafica. Per alcuni servizi potrebbero esistere legami con soggetti che non appartengono allo stesso nucleo anagrafico.

Il legame potrebbe essere creato dallo stesso cittadino con una funzione del portale che permette di aggiungere il servizio ai suoi preferiti.

Per esemplificare:

- 1) una persona può avere il legame con il servizio di consultazione tributi perché è un contribuente;
- 2) una persona può avere il legame con il servizio di refezione perché il figlio convivente ne usufruisce;
- 3) una persona può avere il legame con il servizio di assistenza domiciliare perché il padre non convivente ne usufruisce;
- 4) una persona può avere il legame con il servizio di iscrizione ai corsi del comune perché aggiunto ai preferiti.

L'archivio dei legami dovrà essere anche popolato e aggiornato da sistemi esterni a partire dalle fonti dati comunali quali anagrafe, tributi, servizi scolastici, servizi sociali, etc..

È pertanto necessaria la disponibilità di API per operazioni di ricerca, inserimento, cancellazione, modifica dei dati dei soggetti e dell'indice dei legami soggetto-servizio. In caso di necessità, deve essere ricostruibile la situazione di un soggetto ad una certa data.

Al momento dell'accesso al portale potrebbe essere necessaria l'interrogazione puntuale di fonti dati esterne. Ad esempio se la persona non ha dati minimi noti o l'indice dei legami non è popolato, potrebbe essere utile



accedere ad alcune banche dati per inizializzare il profilo. Questo tipo di operazioni deve essere comunque previsto solo per necessità particolari e il mancato accesso a banche dati esterne non deve inficiare la fruibilità del portale.

Il sistema dovrà utilizzare dei plug-in web messi a disposizione dal comune per la visualizzazione delle news e per le comunicazioni personali (CRM).

L'applicazione deve possedere un'interfaccia grafica intuitiva ed interattiva secondo gli standard approvati da AGID e coerenti con il sito istituzionale dell'ente di cui il portale fa parte.

### **Caratteristiche tecniche**

Il software dovrà essere basato su di un architettura web-based ed installato su una piattaforma web-server Linux.

L'accesso client all'applicazione dovrà avvenire tramite interfaccia web, compatibile con le versioni più recenti dei principali browser per PC, tablet o smartphone.

L'interfaccia web deve essere progettata e realizzata secondo i principi dello User centered design e deve essere responsive.

Il sistema Web-Based deve essere validato per rispettare gli standard web del W3C e deve rispettare le normative sull'accessibilità e usabilità previste dalla legge n. 4 del 2004 (c.d legge Stanca) e successive modificazioni e integrazioni.

Il database utilizzato deve essere PostgreSQL versione 9.3 o successive.