

Servizi di assistenza e di supporto alla presenza Internet Web del CNAPPC

-

Note per Allegato Tecnico

DOCUMENTO AD USO INTERNO

Le informazioni contenute nel presente documento possono essere utilizzate dal solo personale aziendale per esclusive finalità lavorative. E' quindi vietato qualsiasi utilizzo delle stesse per finalità personali.

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE.....	3
1.1 Scopo del documento.....	3
1.2 Riferimenti e organizzazione del documento.....	3
2. OGGETTO DI GARA.....	4
2.1 Finalità della fornitura.....	4
2.2 Descrizione del contesto AS-IS.....	6
2.3 Relazioni con altri sistemi.....	7
2.4 Vincoli generali della fornitura.....	7



1. INTRODUZIONE

Il CNAPPC è presente sul web attraverso vari siti pubblici, di carattere generale o destinati alla promozione di attività specifiche, realizzati in periodi differenti da vari fornitori. L'attività redazionale su tali siti è spesso stata affidata a fornitori esterni, a volte con contratti che si sono esauriti con il decadere del Consiglio in carica al momento della realizzazione del sito.

Nel corso del 2017 il CNAPPC ha effettuato un esame completo della propria presenza web. Al termine di tale esame sono state emesse una serie di raccomandazioni riguardo all'evoluzione ed alla gestione dei siti esistenti, raccomandazioni che sono state in corso di recepimento.

In occasione dello scadere del corrente contratto di servizio per presidio, manutenzione e sviluppo di nuove funzionalità sul sito istituzionale (www.awn.it) e di supporto agli utenti il CNAPPC ha intenzione di strutturare il nuovo servizio per coprire anche i siti secondari ed eventuali siti che dovessero essere realizzati all'interno del nuovo periodo di supporto contrattualizzato.

1.1 Scopo del documento

Il presente documento contiene una analisi e una presentazione delle esigenze del CNAPPC relativamente alla gestione applicativa dei propri siti web.

1.2 Riferimenti e organizzazione del documento

Il documento è strutturato nei seguenti capitoli:

Capitolo 1	Descrive lo scopo del documento, l'origine e gli obiettivi del progetto e l'elenco dei documenti esterni cui si fa riferimento nel presente documento
Capitolo 2	Definisce l'oggetto della gara, il contesto in cui dovrà avvenire la fornitura ed i vincoli che sussistono

I documenti che saranno da tenere a riferimento per l'esecuzione delle attività descritte nel presente capitolato sono:

1. Piano di Comunicazione, che sarà redatto e periodicamente aggiornato dall'Ufficio Comunicazione;
2. Linee guida per la Corporate Identity di CNAPPC, in corso di definizione;
3. Eventuali altri documenti di indirizzo sulla gestione della comunicazione del CNAPPC.



2. OGGETTO DI GARA

Il CNAPPC intende acquisire:

- un servizio di manutenzione correttiva e manutenzione evolutiva di siti web pubblici del CNAPPC;
- un servizio di assistenza per la migliore gestione e pubblicazione dei contenuti per i siti di cui sopra;
- un servizio di help-desk di secondo livello per gli utenti dei siti web.

Si ritengono comprese - oltre alla gestione e manutenzione del sito istituzionale all'indirizzo www.awn.it - per tutti i siti oggetto del servizio le attività di:

- ottimizzazione contenuti SEO;
- il restyling grafico per migliorare la navigabilità e la leggibilità;
- il trasferimento di contenuti dal sito all'indirizzo www.old.awn.it, per poterlo considerare definitivamente dismesso;
- la gestione della newsletter del CNAPPC, ovvero la creazione di un format grafico, le attività di redazione ed invio tramite sistemi di gestione contatti esistenti.

Entrambi i servizi, manutenzione e assistenza alla redazione, insisteranno sull'infrastruttura messa a disposizione dal CNAPPC e non contemplano la sostituzione ex-novo dei sistemi correntemente impiegati. Qualora nel periodo di validità del contratto di servizio tale infrastruttura dovesse essere rinnovata il committente si impegna a darne preventivo avviso al fornitore che potrà riorganizzarsi, ed aggiornarsi ove necessario, per continuare a garantire il proprio supporto.

Le attività dovranno essere svolte in coordinamento con i Consiglieri del CNAPPC referenti per la Comunicazione, con l'ufficio Comunicazione interno di nuova istituzione e con i consulenti incaricati della redazione dei contenuti.

2.1 Finalità della fornitura

In dettaglio, all'interno dei servizi attesi dovranno essere comprese attività per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- garantire un aggiornamento in tempi certi del sito del CNAPPC, in base alle esigenze dei Consiglieri referenti e dell'Ufficio Comunicazione
- migliorare l'efficienza e l'indicizzazione: il sito ad oggi risulta indicizzato, rientra cioè tra i primi 20 risultati di ricerca organica di Google, con le seguenti keywords: awn, archiworldpec, cnappc, awn.it, cnappc (dati SemRush). Si desidera migliorare il posizionamento corrente ed ottenere un posizionamento analogo anche in presenza di chiavi più generiche (architetti, progettazione, urbanistica, ...) anche mediante l'attuazione di un piano di investimenti in operazioni di SEO;



- migliorare l'ottimizzazione delle pagine anche mediante una migliore compressione delle immagini;
- migliorare la navigazione secondo quanto verrà indicato nel Piano di Comunicazione
- migliorare l'ottimizzazione per i dispositivi *mobili*: attualmente le pagine sono carenti di immagini ed elenchi e dense di testi lunghi mostrati per esteso. L'impaginazione va curata diversamente per renderla più facilmente fruibile su *smartphones* e *tablets*.
- migliorare la grafica in modo che sia più chiara, rispondente a un'ottica web e funzionale alla navigazione lato utente; migliorare la leggibilità delle parti testuali attualmente troppo uniformi (stesso tono / mancanza di bold / mancanza di sezioni messe in evidenza / assenza di elenchi / tendine / diverse grandezze caratteri / soluzioni che catturino l'attenzione); la grafica dovrà tenere conto dell'immagine coordinata del CNAPPC;
- in accordo con l'Ufficio Comunicazione, predisporre un documento di linee guida che descriva le modalità di pubblicazione dei contenuti;
- omogeneizzare il *naming* degli allegati;
- visualizzare i contenuti in ordine cronologico dal più recente al più datato;
- ridefinire la spalla del sito in maniera che esponga chiaramente:
 1. Sezione "Icane", da collegare direttamente al sito di riferimento e non ad una pagina interna al sito del CNAPPC
 2. Sezione "In evidenza": va spostata verso l'alto, come secondo box destinato ai contenuti;
 3. Sezione "Agenda": spostare in alto come terzo box destinato ai contenuti; prevedere il restyling grafico dell'agenda
- creare un'area "press" riservata dedicata ai giornalisti in cui sia presente anche una funzione di ricerca per data o parole chiave, attualmente non disponibile;
- rimodulare e riorganizzare alcune sezioni del sito (ad esempio "CNAPPC Informa") in funzione delle nuove attività che svolge il CNAPPC;
- effettuare una mappatura precisa delle pagine "duplicato", che hanno cioè anche un loro sito dedicato e valutare di realizzare collegamenti diretti verso la pagina di riferimento (ad es.: Festa dell'Architetto);
- ridisegnare i principali siti per ottenere l'uniformità prescritta dalle linee guida della *corporate identity* CNAPPC [2] in corso di definizione. Di seguito l'elenco dei principali siti:
 - <http://www.cnappc.it>** (Albo unico)
 - <http://www.seearch.it>** (database di attività svolte da architetti)
 - <http://www.festadellarchitetto.awn.it>** (Festa architetto)
 - <http://www.larchitetto.it>** (Magazine sospeso per l'anno 2017 e che sarà riattivato nel 2018)



<http://www.pointzerocnappc.it> (Rivista PointZero)

- predisporre la Newsletter legata al sito www.awn.it, compresa la predisposizione di un format grafico e l'invio tramite un sistema di gestione dei contatti esistente e messo a disposizione dal committente;
- selezione e trasferimento nell'attuale di contenuti presenti esclusivamente nel precedente sito istituzionale ("sito old"), sito che dovrà poi essere disattivato;
- riorganizzazione del sito www.seearch.it che dovrà diventare il portale di tutti gli architetti italiani; il portale dovrà essere georeferenziato, dovrà inoltre essere collegato ad Albo unico e alla piattaforma nazionale di gestione delle attività di aggiornamento professionale continuo..

2.2 Descrizione del contesto AS-IS

La presenza sul web del CNAPPC e del sistema ordinistico è affidata al funzionamento di circa 200 siti web, censiti nella prima metà del 2017. La maggior parte di tali siti sono gestiti direttamente dagli Ordini e non dal CNAPPC. I domini di riferimento sono awn.it e archiworld.it (tutti i nomi registrati nel primo sono raggiungibili con una URL analoga nel secondo dominio) ma esistono anche nomi all'interno di cnappc.it e di pochi altri domini registrati appositamente.

Alcuni dei siti degli Ordini sono realizzati impiegando una infrastruttura tecnologica messa a disposizione dal CNAPPC impiegando risorse legate ad un contratto di servizio per il solo hosting applicativo, senza alcuna gestione della configurazione applicativa e dei contenuti.

I siti censiti sono suddivisi in:

- a) siti riferibili al CNAPPC;
- b) siti riferibili ad un Ordine o ad una Federazione, realizzati impiegando risorse tecnologiche messe a disposizione dal CNAPPC ma gestiti in completa autonomia o non gestiti;
- c) siti riferibili ad un Ordine o ad una Federazione, realizzati e gestiti in completa autonomia.

Oggetto delle attività citate nel presente capitolato sono esclusivamente siti appartenenti alla prima categoria. Il sito istituzionale è realizzato impiegando il CMS Joomla con l'aggiunta di vari moduli e personalizzazioni. Gli altri siti sono realizzati con tecnologie eterogenee.

La gestione dei contenuti del sito istituzionale è legata ai seguenti processi:

1. pubblicazione di comunicati stampa che arrivano dell'Ufficio Stampa del CNAPPC
2. pubblicazione e promozione di eventi organizzati dal CNAPPC
3. pubblicazione di notizie e informazioni segnalate all'Ufficio Comunicazione dai responsabili dei dipartimenti del CNAPPC (Lavori Pubblici, Formazione, Politiche Europee, Semplificazione, Cooperazione, Ambiente, ...) che vengono organizzate e gestite in funzione degli obiettivi contenuti nel Piano di Comunicazione;



4. aggiornamento di contenuti nelle pagine istituzionali, fondamentalmente statiche, a seguito di segnalazione da parte dei Consiglieri responsabili della comunicazione e dell'Ufficio Comunicazione;
5. gestione dell'archivio multimediale del sito - libreria di immagini, documenti e filmati a disposizione dei redattori per l'impaginazione web – operando di concerto con il responsabile della comunicazione della Segreteria Nazionale
6. aggiornamento settimanale delle sezioni dedicate alle “attività”, con particolare riferimento ai Gruppi operativi dei singoli Dipartimenti;
7. aggiornamento della nuova area “Press” in occasione di eventi, iniziative, attività che riguardano il CNAPPC;
8. aggiornamento giornaliero dell'agenda del sito, collazionando le informazioni provenienti dai processi di gestione dell'archivio multimediale del sito – libreria di immagini, documento e filmati a disposizione dei redattori per l'impaginazione web – operando di concerto con l'Ufficio Comunicazione.

La redazione dei siti secondari è attualmente legata a specifici progetti e viene effettuata nell'immediatezza dell'evento a cui ogni sito è dedicato. E' intenzione garantire un aggiornamento ed un supporto redazionale costante anche sui siti secondari. I flussi ed i processi andranno definiti con i responsabili della comunicazione del CNAPPC e della Segreteria Nazionale.

2.3 Relazioni con altri sistemi

A seguito di modifiche evolutive, da concordare, alcuni siti web dovranno essere integrati con il registro dei architetti iscritti ad un Ordine (Albo Unico Nazionale o AUN), con il sistema di gestione delle attività di aggiornamento professionale continuo, con il servizio di *emailing* (list server) a disposizione del CNAPPC nell'ambito dei servizi di posta elettronica. Le specifiche tecniche per l'integrazione con tali servizi saranno messe a disposizione a richiesta.

2.4 Vincoli generali della fornitura

Il supporto redazionale al CNAPPC dovrà avere una duplice organizzazione. Da una parte dovrà operare come sportello di servizio interno per i Consiglieri CNAPPC referenti per la comunicazione e per l'Ufficio Comunicazione, che potranno chiedere supporto per la migliore diffusione sul web di informazioni relative al proprio mandato e agli obiettivi individuati, anche attraverso modifiche evolutive dei siti. Dall'altra dovrà operare, con un grado di autonomia da concordare, per aggiornare con frequenza almeno settimanale i siti secondari. I tempi di risposta dovranno essere predeterminati in funzione del materiale fornito.

La quantificazione minima delle attività richieste nel corso di ogni anno è la seguente:

- presidio operativo: verifica quotidiana del corretto funzionamento del sistema
- help-desk di secondo livello: 10 chiamate al mese cumulabili nel corso di un anno solare



- aggiornamento tecnologico della piattaforma: quattro interventi l'anno
- supporto funzionale: assistenza nello svolgimento delle attività redazionali da parte di addetti del CNAPPC: almeno 10 ore al mese, cumulabili nell'intero periodo contrattualizzato
- manutenzione correttiva: assistenza nella determinazione delle cause di eventuali malfunzionamenti, identificazione ed applicazione di soluzioni correttive: almeno 6 ore al mese non cumulabili. Attività correttive che dovessero eccedere tale soglia potranno essere riferite ad interventi di manutenzione evolutiva
- manutenzione evolutiva: assistenza nella definizione dei requisiti per nuove funzionalità, redazione delle specifiche, progettazione, realizzazione, verifica e deploy delle nuove soluzioni: almeno 10 ore al mese, cumulabili nell'intero periodo contrattualizzato.
- monitoring e reporting: monitoring settimanale e reporting trimestrale sia dello stato dei servizi che dell'avanzamento delle attività concordate

Dal punto di vista tecnologico i vincoli generali entro cui la fornitura per lo sviluppo di nuove funzionalità (manutenzione evolutiva) dovrà essere effettuata riguardano il rispetto di criteri comunemente accettati relativamente alla qualità ed alla sicurezza del software che verrà sviluppato mediante:

- progettazione delle procedure in maniera da minimizzare il rischio di compromissioni dei dati personali e quindi la violazione di obblighi derivanti dalla normativa vigente
- analisi degli impatti che le modifiche progettate possono avere sulla code-base e sulle funzionalità pre-esistenti
- adesione alle linee guida di OWASP per quanto attiene alla sicurezza e alla prevenzione di vulnerabilità
- adozione di uno o più *design pattern* e di *framework* documentati per quanto attiene alla separazione fra *layer* applicativi
- rispetto di *coding-rules* concordate con il committente
- realizzazione di documentazione anche attraverso meccanismi di generazione automatica dal codice sorgente
- esami del codice sviluppato e dei sistemi in collaudo con *auditing* di sicurezza da parte di terzi (operazioni di *code-review* e di *penetration testing* in fase di collaudo)
- attivazione e mantenimento online di istanze di siti per "test e collaudo" quando necessario per verificare i risultati di attività di modifica evolutiva, prima di passarli sui sistemi in esercizio.