



UNIVERSITÀ
DI SIENA
1240

AREA ORGANIZZAZIONE
E SISTEMI INFORMATIVI

PROCEDURA NEGOZIATA PER ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI REDESIGN DELL'INTERFACCIA UTENTE E
DELLA USER EXPERIENCE DEL PORTALE UNISI.IT - CIG B69EA291BA

CAPITOLATO TECNICO

Articolo 1 – Oggetto e valore dell'affidamento

1. L'oggetto dell'affidamento è il redesign del portale unisi.it e del portale per studenti internazionali unisi.it per rendere migliore e più soddisfacente l'esperienza di navigazione degli utenti, a partire dagli studenti effettivi e potenziali, in linea con le best practices delle pubbliche amministrazioni.

2. In particolare, secondo le "Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA" di AgID (<https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/linee-guida-design-servizi-digitali-pa>), il progetto dovrà rispettare i criteri di:

- accessibilità;
- affidabilità, trasparenza e sicurezza;
- semplicità di consultazione ed esperienza d'uso;
- monitoraggio dei servizi mediante rilevazione qualitativa e quantitativa dei dati di fruizione;
- interfaccia utente semplice da utilizzare e responsive.

3. Nel processo di realizzazione del nuovo portale, il fornitore selezionato sarà affiancato da un gruppo di lavoro interno all'ateneo e da un ulteriore operatore economico, già individuato dalla stazione appaltante, dedicato allo sviluppo tecnico-informatico del CMS e del *front end*. Tutte le fasi del progetto saranno quindi svolte in modalità di co-progettazione con i due operatori economici (l'affidatario di cui alla presente procedura e l'operatore economico già individuato dell'ateneo) e il gruppo di lavoro interno all'ateneo, in un ciclo continuo di confronto e ottimizzazione degli output consegnati.

4. Il progetto sarà definito attraverso le metodologie del *service design*, ponendo al centro del processo progettuale l'esperienza utente e prevedendo anche la partecipazione attiva degli *stakeholder* per riconoscere progressivamente le loro esigenze e realizzare soluzioni ampiamente condivise. Per questo si dovrà fare uso della prototipazione, che prevede la creazione di prototipi in ogni fase del processo per concretizzare le idee e ottenere feedback sempre più dettagliati sull'output finale desiderato.

5. Il progetto di *redesign* dovrà rispettare i principi di "*accessibilità by design*", ovvero rendere accessibili a tutti gli utenti il contenuto, la struttura e il comportamento degli strumenti informatici, rispettando i requisiti di legge (legge 4/2004 e s.m.i. e delle correlate «Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici», emanate da AGID con determinazione n. 396 in data 8 settembre 2020).

6. In aggiunta, dovrà aderire al principio di "*privacy by design*", che stabilisce che la tutela della privacy e dei dati personali degli utenti deve essere assicurata e integrata in tutte le fasi del ciclo di sviluppo del prodotto o servizio digitale. Questo principio, insieme alla "*privacy by default*" - che impone che i prodotti e servizi digitali siano progettati seguendo le linee guida fondamentali per la protezione dei dati personali,



**UNIVERSITÀ
DI SIENA**
1240

come il principio di minimizzazione dei dati e di limitazione degli scopi - costituisce un elemento chiave dell'articolo 25 del Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR - UE/2016/679).

Articolo 2 – Durata e importo

1. La durata dell'affidamento è di quattro mesi decorrenti dalla sottoscrizione del contratto, fatta salva la possibilità – laddove necessario – di prolungare i tempi di esecuzione concordando per iscritto, anche a mezzo e-mail, variazioni nei tempi della prestazione per un massimo di quattro mesi. Tali variazioni devono essere preventivamente concordate tra la stazione appaltante e l'operatore economico.

2. L'importo contrattuale corrisponde all'offerta economica dell'Operatore risultato affidatario

Articolo 3 - Svolgimento del servizio

1. Il progetto di rifacimento e redesign del portale unisi.it sarà articolato nelle seguenti fasi:

a) Analisi e ricerca

- Analizzare il contesto organizzativo e tecnologico esistente per ottenere una mappatura esaustiva dello scenario di partenza al fine di identificare i vincoli e le opportunità del progetto;
- comprendere gli obiettivi, i bisogni e i requisiti degli utenti finali anche attraverso modalità di ricerca qualitativa, della progettazione partecipata e del service design.

b) Contenuti

- redazione di linee guida per la creazione e gestione dei contenuti testuali, fornendo indicazioni sull'uso delle parole, sulle regole di scrittura ed esempi di *tone of voice* (tono di voce).

c) Infoarchitettura

- Sviluppo di un'organizzazione semantica e logica dell'ambiente informativo unisi.it;
- definizione di una struttura completa dell'informazione e del linguaggio che coinvolge le diverse aree di ateneo.

d) Progettazione dell'esperienza utente

- Definizione dei flussi di navigazione e delle interazioni chiave attraverso lo sviluppo di prototipi utili per definire l'esperienza dell'utente durante il suo percorso di ricerca e utilizzo;
- applicazione di user test ai wireframe e validazione dei prototipi secondo cicli di feedback con utenti.

e) Rilascio del KIT di *User Interface* e della relativa documentazione

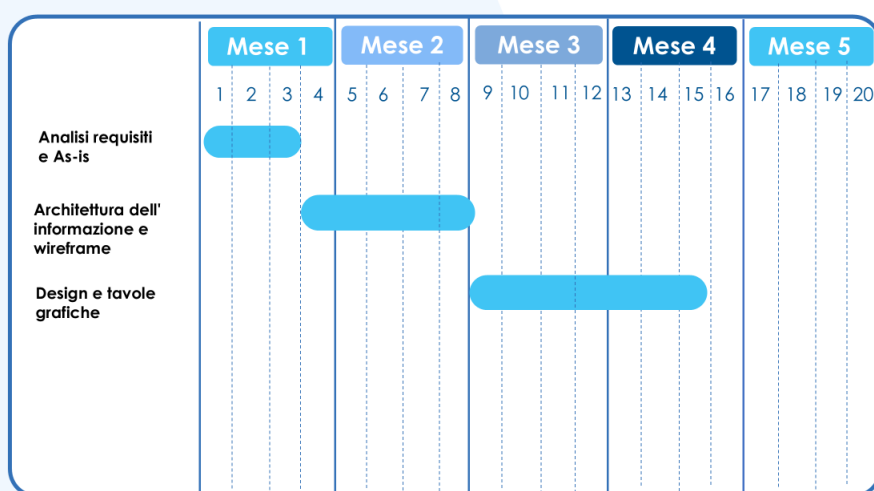
- Rilascio del design dell'interfaccia in alta fedeltà (o *UI Kit*). Lo *UI Kit* deve contenere la libreria completa di elementi grafici e di interfaccia utente, come tipografia, colori, icone, pulsanti, menu di navigazione, campi di input;
- lo *UI Kit* deve essere accompagnato da una documentazione che descriva in dettaglio ogni componente, le sue proprietà e come utilizzarlo e dev'essere rilasciato tramite l'applicativo Figma.



UNIVERSITÀ
DI SIENA
1240

2. Le fasi sopra indicate dovranno essere completate secondo il cronoprogramma di massima riportato nell'immagine seguente:

Fase 1 Discovery – Portale istituzionale it/en



3. Successivamente, sarà portata avanti la fase descritta qui di seguito.

f) Controllo qualità e testing

- Affiancamento ai gruppi di lavoro per un corretto utilizzo dello *UI kit* e fase di controllo qualità su quanto sarà sviluppato al fine di renderlo coerente con il progetto di design.

Articolo 4 - Opzione

1. Il committente si riserva altresì di affidare, ai sensi dell'articolo 120, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, e s.m. e i., di attivare l'opzione per la realizzazione del *redesign* dei portali dei corsi di laurea e dei dipartimenti, per il valore corrispondente all'offerta formulata dall'operatore economico che sarà risultato affidatario.

2. La durata del servizio di cui al precedente comma è di tre mesi decorrenti della sottoscrizione dell'opzione, fatta salva la possibilità – laddove necessario – di prolungare i tempi di esecuzione concordando per iscritto, anche a mezzo e-mail, variazioni nei tempi della prestazione per un massimo di tre mesi. Tali variazioni devono essere preventivamente concordate tra la stazione appaltante e l'operatore economico”.

3. Per i portali dei corsi di laurea dovrà essere realizzato un template unico che poi sarà istanziato per ogni corso di laurea. In modo analogo, si dovrà realizzare un unico template per i portali dei dipartimenti.

4. A titolo di esempio, si riportano qui di seguito i link ad alcuni dei siti di dipartimento e di corso di laurea:

- Siti di corso di laurea



**UNIVERSITÀ
DI SIENA
1240**

- <https://ing-gestionale.unisi.it/it>
- <https://economics-management.unisi.it/en>
- <https://biologia-sanitaria.unisi.it/it>
- <https://artificial-intelligence-automation.unisi.it/en>
- <https://giurisprudenza.unisi.it/it>
- Siti di Dipartimento
 - <https://www.dfclam.unisi.it/it>
 - <https://www.diism.unisi.it/it>

4. Entrambi i template dovranno accordarsi con le scelte effettuate nel portale di ateneo in termini di *User Experience* e *User Interface*.

5. Anche la realizzazione della parte opzionale è soggetta alle stesse indicazioni di sviluppo e dovrà essere articolata nelle fasi indicate nei commi 1 e 3 dell'articolo 3.

6. Il cronoprogramma per il completamento delle fasi di realizzazione del *redesign* dei portali dei corsi di laurea e dei dipartimenti dovrà essere concordato tra la stazione appaltante e l'appaltatore nei limiti della durata di cui all'articolo 2, comma 4.

Articolo 5 – Controlli di conformità ai requisiti contrattuali e tecnici

1. L'Università, per il tramite di appositi incaricati, si riserva la facoltà di predisporre in qualsiasi momento, con le modalità che riterrà opportune, controlli atti a verificare la conformità delle realizzazioni a quanto indicato nell'articolo 1.

A titolo meramente esemplificativo e con riferimento all'articolo 1, saranno oggetto di controllo e di rilevamento:

- il rispetto delle "Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA" (comma 2);
- la coerenza delle realizzazioni con quanto stabilito attraverso la co-progettazione (comma 3);
- l'uso delle metodologie del *service design* e il coinvolgimento attivo degli *stakeholder* (comma 4);
- il rispetto dei principi di "*accessibilità by design*" (comma 5);
- il rispetto dei principi di "*privacy by design*" "*privacy by default*" (comma 6);

Articolo 6 – Disposizioni a carico del personale dell'affidatario

1. L'operatore economico affidatario si obbliga a impiegare personale qualificato e idoneo a svolgere il servizio affidatogli, formato sulle migliori pratiche e sulle norme di sicurezza vigenti.

2. L'affidatario garantirà che i lavoratori dipendenti o autonomi di cui si servirà per l'erogazione del servizio siano in regola con il rispetto degli obblighi assicurativi e previdenziali.

3. Il personale addetto al servizio, ogni qualvolta si reca negli ambienti universitari, deve essere dotato di tessere di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del proprio datore di lavoro.



**UNIVERSITÀ
DI SIENA
1240**

4. L'appaltatore si impegna a garantire la disciplina del proprio personale e a prendere idonei provvedimenti in caso di comportamenti scorretti nei confronti del personale universitario e degli altri soggetti con cui interagisce nel corso dell'esecuzione dell'affidamento.

5. Le attrezzature impiegate dall'affidatario devono essere adeguate costantemente alle norme di sicurezza in vigore. Ogni adempimento o onere in materia sarà a carico dell'affidatario.

6. L'affidatario si obbliga a rispettare tutte le prescrizioni in materia di tutela della salute e della sicurezza previste dalla legge. Le misure di prevenzione e protezione relative ai rischi specifici dell'appaltatore rimarranno a suo carico (formazione, dispositivi di protezione individuali, sorveglianza sanitaria, etc.).

Articolo 7 – Fatturazione e pagamenti

1. Le fatture elettroniche saranno emesse a cadenza bimestrale e verranno accettate previa attestazione da parte del direttore dell'esecuzione dell'avvenuta regolare prestazione del servizio.

2. I pagamenti saranno eseguiti entro 30 giorni dal ricevimento della fattura elettronica. Il codice IPA di riferimento è XU83QO.

3. I pagamenti saranno effettuati con modalità tracciabili ai sensi dell'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i., con accredito sul conto corrente bancario che sarà indicato dall'operatore affidatario. Il mancato utilizzo del bonifico bancario costituisce causa di risoluzione del contratto

Articolo 8 – Responsabilità

1. L'appaltatore si obbliga a rispettare tutte le prescrizioni contrattuali e la normativa vigente connessa, nonché a risarcire l'Università per ogni danno derivante dalla mancata conformità alle prescrizioni di legge di cui al presente capitolato, assumendosi ogni responsabilità civile e penale in merito.

2. L'appaltatore si farà interamente carico di ogni responsabilità per danni cagionati a persone e/o cose occorsi in relazione all'espletamento del servizio sia nei confronti dell'Università che di terzi.

Articolo 9 – Cessione del contratto – Subappalto

1. L'operatore economico affidatario non potrà cedere in nessun caso il contratto, in qualunque modo sia effettuata la cessione. In caso di inadempimento da parte dell'operatore economico al divieto riportato nel precedente periodo, l'Università, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

2. Il subappalto è ammesso nei modi e nelle forme di cui all'articolo 119 del d.lgs. 36/2023 e s.m.i.

Articolo 10 – Garanzia definitiva

1. A seguito dell'aggiudicazione, l'appaltatore deve presentare una garanzia definitiva, stabilita nella misura del 5% (cinque per cento) dell'importo contrattuale, ai sensi dell'articolo 53, comma 4 del d.lgs. 36/2023 e s.m.i.

2. La garanzia può essere costituita sotto forma di cauzione o mediante fidejussione bancaria o polizza fideiussoria assicurativa, conforme agli schemi tipo di cui al decreto del Ministero dello sviluppo economico n. 193 del 2022.



**UNIVERSITÀ
DI SIENA
1240**

3. La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni assunte e del risarcimento dei danni derivanti da eventuali inadempienze nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva la risarcibilità del maggior danno. La garanzia definitiva è costituita a scelta dell'aggiudicatario, presso l'istituto incaricato del servizio di tesoreria o presso le aziende autorizzate, esclusivamente:

- a) a titolo di pegno a favore dell'amministrazione aggiudicatrice con pagamento dell'avviso di pagamento generato ed inviato dall'Ente;
- b) con fideiussione bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari iscritti nell'albo di cui all'articolo 107 del d.lgs. 1 settembre 1993, n. 385 che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'articolo 161 del d.lgs. 24 febbraio 1998, n. 58.

Gli operatori economici, prima di procedere alla sottoscrizione, sono tenuti a verificare che il soggetto garante sia in possesso dell'autorizzazione al rilascio di garanzie mediante accesso ai seguenti siti internet:

- <http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/intermediari/index.html>
- <http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/garanzie-finanziarie/>
- <https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/soggetti-non-legittimati/index.html>
- http://www.ivass.it/ivass/imprese_jsp/HomePage.jsp

Articolo 11 – Inadempienze e penalità

1. L'Università si riserva il diritto di verificare e valutare il rispetto degli standard contrattuali e la regolare effettuazione del servizio affidato attraverso i controlli di cui all'articolo 5. In caso di ritardo o mancata esecuzione, anche parziale, dei servizi previsti nel presente avviso, dal quale derivi un disservizio o nocumento per l'Università di Siena, sarà applicata una penale pari al 1 per mille dell'importo netto contrattuale, salvo risarcimento dei maggiori danni che ne possano derivare.

2. L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza all'appaltatore, attraverso posta elettronica certificata. L'affidatario avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre cinque giorni lavorativi dalla comunicazione della contestazione inviata dall'Ateneo.

3. In caso di mancata presentazione di controdeduzioni da parte dell'assuntrice o di mancato accoglimento delle stesse, l'Università procederà all'applicazione delle penali sopra citate, che saranno trattenute direttamente sul fatturato o sul deposito cauzionale. Ricorrendo tale ipotesi, il deposito cauzionale dovrà essere reintegrato per pari importo entro due giorni lavorativi.

4. È fatto salvo il diritto dell'Università al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno. Qualora il ritardo dovesse perdurare per un periodo durevole e ritenuto dannoso per l'Ateneo, il contratto potrà essere risolto ai sensi dell'articolo 1453 del c.c.

Articolo 12 – Risoluzione del contratto

1. L'Università si riserva la facoltà di risolvere il contratto in caso di grave inadempimento. A titolo esemplificativo, tra le cause di inadempimento rilevate ai fini del presente articolo si annoverano:



UNIVERSITÀ DI SIENA 1240

- perdita dei requisiti per contrarre con la pubblica amministrazione;
- l'apertura di una procedura fallimentare a carico dell'appaltatore;
- l'interruzione del servizio senza giusta causa;
- il subappalto non autorizzato o la cessione del contratto;
- la frode o la negligenza grave nell'esecuzione degli obblighi contrattuali;
- il mancato rispetto degli obblighi di tracciabilità finanziaria;
- l'applicazione di tre penali di cui all'articolo precedente nell'arco della durata complessiva dell'appalto.

2. Il contratto è risolto di diritto e con effetto immediato a seguito della dichiarazione dell'Università di volersi avvalere della clausola risolutiva, inviata via PEC.

Articolo 13 – Clausole risolutive espresse

1. Ai sensi dell'articolo 1456 c.c. sarà facoltà della Università risolvere il contratto, fatta salva la richiesta di ogni maggiore danno e spesa conseguente a carico dell'operatore economico affidatario nei seguenti casi:

- grave negligenza o frode nell'esecuzione degli obblighi contrattuali;
- cessione del contratto;
- inadempienze retributive, contributive, previdenziali, fiscali e tributarie;
- violazione delle disposizioni in materia di tracciabilità dei pagamenti;
- sopravvenuta decadenza nel possesso dei requisiti di cui agli articoli 94 e 95 del d.lgs. 36/2023;
- applicazione a carico dell'operatore economico affidatario di una misura di prevenzione della delinquenza di tipo mafioso.

2. Qualora l'Università si avvalga della clausola risolutiva, l'appaltatore sarà tenuto, oltre alle penali eventualmente già corrisposte, al risarcimento di tutti i danni diretti e indiretti e alla corresponsione delle maggiori spese che l'Università dovrà sostenere per il rimanente periodo contrattuale.

3. In caso di risoluzione del contratto per inadempimento dell'operatore economico risultato aggiudicatario, l'Università si riserva la facoltà di ricorrere alla graduatoria di gara, secondo le disponibilità dei concorrenti interpellati in ordine di classifica.

Articolo 14 – Registrazione del contratto

1. Il contratto si registrerà solo in caso d'uso ad onere dell'interessato.

Articolo 15 – Controversie - Foro competente

1. Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere in relazione all'interpretazione, esecuzione e risoluzione del contratto d'appalto sarà competente in via esclusiva il Foro di Siena.

Articolo 16 – Responsabile unico del progetto e direttore esecutivo del contratto

1. Il responsabile unico del progetto relativo all'affidamento è il dott. Pierosario Lomagistro – tel.: 0577 233720 – e-mail pierosario.lomagistro@unisi.it, pec: rettore@pec.unisipec.it.

2. Il direttore esecutivo del contratto è il dott. Giacomo Gandolfi – tel.: 0577 235120 – e-mail giacomo.gandolfi@unisi.it.



**UNIVERSITÀ
DI SIENA**
1240

Articolo 17 - Informativa sul trattamento dei dati

1. I dati raccolti nell'ambito della procedura di cui al presente disciplinare saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del Regolamento UE 2016/679, esclusivamente nell'ambito della gara regolata dal presente disciplinare di gara. Il titolare del trattamento è l'Università di Siena con sede legale in Banchi di Sotto n. 55, 53100 Siena, rappresentata dal Magnifico Rettore, Prof. Roberto Di Pietra.
2. L'informativa sul trattamento dei dati è consultabile al seguente [link: informativa](#).