



## RELAZIONE TECNICA

**Chi siamo** - eLog è una Web Agency che si occupa di elaborazione, sviluppo e gestione di siti Internet. Il team si compone di professionisti specializzati nei settori dell'editoria web, ICT e web design.

**Premessa** - obiettivo del progetto è la creazione di un sito funzionale ed efficiente che possa informare con precisione e puntualità gli utenti così da garantire la massima visibilità ai contenuti e le iniziative del GAL Marmilla. Per il raggiungimento dell'obiettivo sono state individuate le seguenti linee di attività, di seguito illustrate: **restyling** del sito web; introduzione di **nuovi strumenti operativi** per aumentare la diffusione dei contenuti e servizi proposti attraverso il sito web; definizione di un **nuovo piano di comunicazione web** che coinvolga nuove tecniche e modalità di comunicazione.

**Sito web – analisi della situazione attuale.** L'attuale sito web presenta una struttura di navigazione molto semplice che non prevede l'organizzazione dei contenuti su più livelli, né la presenza di un motore di ricerca.

L'uso di allegati risulta privilegiato rispetto ai testi indicizzabili all'interno del sito e al momento non prevede strumenti di sharing e social networking. Visivamente è stata scelta una linea grafica molto sobria, senza elementi multimediali (foto, audio e video). Non sono ancora stati predisposti servizi interattivi destinati agli utenti, quali area riservata, newsletter, form di contatto e altro.

Nel complesso l'attuale sito web e gli strumenti collegati risultano limitati per un rilancio delle attività su internet del GAL.

**Sito web – nuova mappa del sito.** Saranno predisposte diverse macro aree principali, da concordare con il cliente. Le nuove macro aree saranno dinamiche, ovvero gestibili dal sistema CMS e modificabili in qualsiasi momento, e potranno avere delle sotto aree per organizzare nella maniera più chiara e leggibile i contenuti. Le principali macro aree proposte sono le seguenti:

**GAL** - in cui sarà presentato il GAL, descrivendo al meglio le sue caratteristiche e competenze nelle seguenti sotto aree: presentazione del GAL, attività e progetti, mission, servizi, eventi, meccanismi di adesione al GAL, regolamenti GAL, progetti, consulenza e supporto.

**News, avvisi, comunicati stampa** - in cui saranno raccolte le principali notizie riguardanti il GAL ed i comuni del territorio di competenza. Sarà possibile allegare foto, documenti e altre risorse utili per arricchire i contenuti offerti.

**Eventi e manifestazioni** - area in cui verranno raccolti e pubblicizzati gli eventi legati al territorio del GAL. Anche in questo caso sarà possibile aggiungere allegati, elementi multimediali e altro.



**Territorio** - in quest'area verrà presentato il territorio di riferimento del GAL ed i comuni coinvolti. Si ipotizza la creazione di una scheda aggiornabile per ognuno dei comuni, collegata tramite l'utilizzo di TAG alle notizie ed agli eventi ad esso riferiti.

**Bandi di gara** - area dedicata alla pubblicazione e gestione dei bandi di gara e dei concorsi. Sarà possibile pubblicare gli avvisi, le disciplinari, i capitolati e tutti gli allegati necessari, oltre ovviamente agli esiti e le graduatorie. La pubblicazione potrà avvenire secondo una duplice modalità: condivisa (con tutti gli elementi in chiaro consultabili da tutti gli utenti) o mista (in cui una parte degli allegati tecnici è riservata solo a soggetti qualificati).

**Documenti** - area in cui sono destinati i documenti di libera consultazione. L'area sarà dotata di un motore di ricerca dedicato che permetterà di filtrare tramite ricerca testuale nei metadati o per categoria. Le categorie saranno dinamiche e gestibili dal CMS. Si prevede una prima suddivisione dei documenti nelle seguenti categorie: delibere C.d.A., modulistica varia, incarichi.

**Multimedia** - in quest'area saranno pubblicati tutti gli elementi multimediali a disposizione del GAL: fotogallery, video, audio.

**Link** - in cui verrà proposta una selezione di links utili eventualmente filtrabili per tematica.

**Contatti** - area dedicata alle informazioni e contatti amministrativi (telefono, mail, pec, etc...). Verrà inoltre creato un modulo ad hoc riservato agli utenti per la raccolta di segnalazioni e richieste direttamente dal sito web.

**Mappa del sito** - area che disegnerà in maniera dinamica (quindi aggiornandosi contemporaneamente al CMS) una fotografia del sito con macro aree e sotto aree.

**Accessibilità e guida all'uso** - in cui sarà disponibile la dichiarazione di conformità alle regole di accessibilità attualmente in vigore e una guida all'uso del sito redatta come manuale per gli utenti. La redazione di tale manuale d'uso sarà a cura dello scrivente.

**Newsletter** - in cui sarà predisposto un modulo di iscrizione alla newsletter periodica del GAL.

**Area Riservata** - l'area riservata permetterà in maniera semplice e diretta di condividere file allegati e circolari con gli utenti associati ai comuni. Ogni comune potrà avere uno o più utenti e la redazione centrale potrà decidere di condividere le risorse su due livelli: condivisione con tutti gli utenti associati ai comuni, condivisione riservata **agli utenti associati ad una selezione di uno o più comuni**. L'accesso all'area riservata sarà completamente gestibile dal sistema CMS e configurabile con pochi click dalla redazione centrale. **La sicurezza sul controllo di accesso ai file sarà garantito da un servizio dedicato che sarà integrato al sito web (MediaProtect).**

**Accessibilità** - Il sito, come previsto dalla recente normativa in materia, sarà dotato di un sistema di consultazione aperto anche alle persone diversamente abili e a coloro che non godono di una tecnologia adeguata, in quanto in continuo aggiornamento. Pertanto, il portale sarà realizzato in conformità ai requisiti tecnici indicati nel D.M. di attuazione della Legge Stanca (Legge 4/2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici") e sarà in grado di



aderire alla "Web Accessibility Initiative" (WAI), modalità di navigazione omologata a livello internazionale, che si pone come obiettivo mettere il maggior numero di persone in grado di accedere e quindi di conoscere i contenuti del sito. *Per maggiore chiarezza si rimanda ad un esempio non vincolante di struttura grafica (vedi allegato 2).*

**Introduzione di nuovi strumenti** - al fine di aumentare la portata della diffusione di contenuti e servizi proposti attraverso il sito web si consiglia di introdurre nuovi strumenti operativi per la comunicazione. Nello specifico: apertura di canali social dedicati (Facebook, Twitter, Flickr, YouTube), strumenti di social networking avanzati, distribuzione di App per iOS (Apple) e Android (Google), una newsletter dedicata. L'apertura di canali social si configura come azione complementare alle strategie per l'aumento di visibilità del GAL, in cui è prevista anche una parte di formazione sull'uso e l'aggiornamento degli stessi. Tra le piattaforme social analizzate suggeriamo:

- **Fan page Facebook:** ottimo mezzo di amplificazione dei contenuti del sito, poiché ne facilita la condivisione e l'interazione con un pubblico potenzialmente vastissimo;
- **Flickr:** per condividere foto, creare fotogallery e materiale informativo;
- **YouTube:** l'apertura di un canale YouTube è funzionale alla realizzazione di una rassegna di video attinenti al territorio;
- **Twitter:** l'apertura di un canale Twitter potrebbe essere particolarmente interessante per informare tempestivamente e con regolarità gli utenti.

**Strumenti di social networking avanzati** – per facilitare la gestione simultanea di vari profili social sarà configurato un software dedicato (HootSuite), mentre per ottimizzare la condivisione dei contenuti sui Social Network verrà attivato il protocollo OpenGraph che consentirà di pilotare la modalità di condivisione dei contenuti indicando gli elementi che si vorrà mettere in evidenza.

Attraverso HootSuite, Facebook Insight e Google Analytics sarà possibile monitorare l'andamento delle politiche di sharing e la redemption in termini di contatti e visibilità di ogni profilo social.

**App per iOS (Apple) e Android (Google)** – è possibile realizzare delle "interfacce mobile" per le aree principali del sito web e produrre APP dedicate sulle due principali piattaforme: Android e iOS (iPhone e iPad). *Per maggiore chiarezza si rimanda ad un esempio non vincolante di struttura grafica (vedi allegato 3).*

**Newsletter** - sarà attivato un servizio di newsletter dedicato gestito attraverso il software open source «PhpList», che garantirà: iscrizione automatica attraverso form posizionabile all'interno del sito web, gestione di più liste contemporanee (gestione di gruppi di utenti e tematiche), cancellazione automatica, gestione «bounce» e cancellazione automatica degli indirizzi non validi, gestione di template grafici multipli per l'invio personalizzato di newsletter tematiche, importazione ed esportazione massiva di utenti attraverso Ms Excel o formato Csv

La newsletter avrà un sistema autore che potrà essere collegato ai contenuti del sito web per inviare una sintesi dei principali aggiornamenti.



**Nuovo piano di comunicazione web** - il restyling del sito web e l'introduzione di nuovi strumenti di comunicazione richiedono il conseguente adeguamento della gestione e produzione dei contenuti. Coerentemente all'obiettivo generale indicato nel PLS del GAL, anche il nuovo sito web dovrebbe essere funzionale al rafforzamento dell'identità territoriale del GAL nonché all'aumento di attrattività come luogo di residenza, produzione e turismo. Pertanto, risulta utile una produzione ad hoc dei contenuti ed una riorganizzazione degli stessi in base a due criteri principali: un criterio **territoriale**, attraverso il corretto uso dei TAG, per collegare ogni singolo contenuto alla scheda informativa del comune di riferimento e un criterio **tematico**, creando diverse sezioni apposite (quali Turismo, Territorio, Arte e cultura, Prodotti tipici...) in cui categorizzare i contenuti per tematiche, favorendone quindi la visibilità.

Inoltre, è possibile integrare all'interno del sito strumenti di **geolocalizzazione** che rendano più facile l'identificazione delle aree comprese nel GAL, quali mappe interattive su modello Google Maps per fornire suggerimenti su itinerari personalizzati a seconda dei mezzi di trasporto utilizzati. Una sezione dedicata ai link utili potrebbe rappresentare un pratico aggregatore di fonti esterne utili per fornire all'utente riferimenti specifici sulle diverse istituzioni pubbliche e non che si trovano sul territorio, quali i siti ufficiali contenenti normative e modulistiche per richiedere la prima residenza nei centri abitati dell'area, facilitando così la ricerca e fornendo un supporto alle politiche abitative locali.

Al fine di valorizzare le risorse presenti nell'area assume particolare importanza lo sviluppo dell'identità visiva del GAL realizzando ad esempio una ricca **fotogallery**, di cui è possibile anticipare qualche immagine a rotazione in homepage. Nell'ambito dello sviluppo turistico è fondamentale anche fornire informazioni sui luoghi più importanti a livello artistico e culturale, sulle aree naturali presenti, sui prodotti tipici del territorio e le strutture ricettive.

**La piattaforma** - il sistema autore o CMS (Content Management System) che sarà utilizzato come piattaforma per sviluppare il sito web e i principali servizi è «Umbraco», un software open source basata sulla framework .NET 4.0 di Microsoft. La scelta della piattaforma Umbraco è dettata dalle potenzialità di uno strumento semplice nell'uso ma altamente professionale, adatto alla gestione di piccoli e grandi progetti grazie all'utilizzo di strumenti consolidati quali SQL Server e la suite di sviluppo Microsoft .Net. Trattandosi di una piattaforma open source, si configura come una soluzione altamente scalabile, aggiornabile senza difficoltà grazie alle numerose opzioni di plug in a disposizione. Umbraco è già ampiamente utilizzato nell'ambito della pubblica amministrazione (Presidenza del Consiglio dei Ministri, Ministero dell'Ambiente, Anci e molti altri) e di comprovata affidabilità.

La piattaforma verrà potenziata con le librerie di plugin sviluppati ad hoc da eLog rendendola ancora più performante e personalizzabile sulle esigenze specifiche del GAL.

L'utilizzo di un set di strumenti open source offre una serie di vantaggi: la piena acquisizione da parte del GAL di tutto il software prodotto con la garanzia di continuità anche in caso di cambio dei referenti tecnici, accesso ad una serie di plugin e best practice della comunità online legata al progetto che



consentono longevità, estendibilità e duttilità al prodotto software, la possibilità di utilizzare una piattaforma open source, ma compatibile con software server consolidati e affidabili come Microsoft Server 2008 e Sql Server 2008. Il sito web verrà aggiornato tramite il sistema autore (CMS): un software che permette l'aggiornamento dati tramite una serie di semplici maschere (molto simili all'interfaccia di Microsoft Word) che, una volta compilate, si occupano di organizzare ed inserire tutti gli aggiornamenti nel database e di conseguenza nel sito web.

L'utilizzo di queste maschere non presuppone di particolari competenze tecniche: è sufficiente una conoscenza base del sistema operativo Windows e di Microsoft Word. L'accesso a queste maschere sarà gestito da un sistema di autenticazione attivo, che non si limiterà semplicemente ad inibire l'accesso ai non autorizzati, ma provvederà anche a riconoscere l'utente autenticato garantendogli i privilegi e i permessi associati al ruolo assegnato. Il CMS permetterà, quindi, di gestire i contenuti dinamici del sito, dall'inserimento fino ad un'eventuale cancellazione.

Saranno integrati nell'interfaccia del CMS alcuni servizi aggiuntivi per facilitare la user experience degli autori. Tra i più interessanti: **image editor**, il sistema CMS ha un software per il ridimensionamento ed il taglio delle foto secondo formati preimpostati dagli amministratori. Tale software consente di editare le foto senza la necessità di utilizzare software esterni; **subversion**, ogni volta che un contenuto del sito viene modificato il sistema memorizza la versione modificata e la rende disponibile in caso di problemi per il ripristino. In questo modo l'autore potrà tornare sui suoi passi con un click fino alle ultime 10 versioni salvate; **cestino**, è presente un cestino con una funzionalità molto simile al cestino di windows. Ogni volta che un contenuto o un allegato viene cancellato dall'utente finisce in una memoria tampone e può essere ripristinato fino a quando non viene svuotato il cestino; **Desktop Media Uploader**: software dedicato al caricamento di allegati pesanti. Attraverso il client sarà possibile trascinare un singolo file o addirittura una cartella e caricare direttamente nell'area allegati della piattaforma; **Media protect**, servizio in grado di controllare l'accesso agli allegati protetti. Il servizio si collegherà al sistema di gestione utenti e gruppi integrato nella piattaforma consentendo direttamente alla redazione di configurare i diritti di accesso a cartelle o singoli file; **CMS Import**, plugin per l'importazione massiva di contenuti a partire da un file CSV o Microsoft Excel.

**Attività di SEO** - il processo di ottimizzazione dei contenuti per l'indicizzazione nei motori di ricerca è un elemento essenziale per garantire buoni risultati a livello di visibilità su Google e i principali motori di ricerca. Con le nuove linee guida di Google e l'impatto del peso dei social network nell'indicizzazione dei contenuti, è necessario implementare un sistema dinamico che segua i principali standard internazionali relativi al SEO ed implementi le pratiche più comuni di ottimizzazione, quali le politiche di "riscrittura" degli url, l'utilizzo di SiteMap etc...

Dopo la prima fase di ottimizzazione e setup degli strumenti e le pratiche di SEO, sarà particolarmente importante la fase di mantenimento. Tutto il lavoro svolto nella fase di lancio dovrà essere mantenuto e controllato dalla redazione sia nella fase di modifica dei contenuti esistenti, sia nella fase di inserimento



dei nuovi. Per questo motivo un capitolo specifico della formazione destinata alla redazione sarà dedicato alle tecniche e gli strumenti SEO per garantire una corretta manutenzione dei contenuti.

**SEO strumenti di ottimizzazione e verifica** - tra i principali strumenti che saranno configurati sul nuovo portale e oggetto di formazione ricordiamo: **Webmaster Tools** (Google e Bing), che consentono di «mappare» i contenuti del sito per favorire i crawler che si occupano dell'indicizzazione dei contenuti e verificare eventuali errori di lettura e contenuti duplicati, **SmarterStats Site Tuning**, strumento a disposizione tra le licenze a carico di eLog che consente un monitoraggio delle performance generali del sito, della coerenza dei link, della raggiungibilità delle pagine e degli eventuali errori formali nei modelli delle pagine; **PageSpeed** (Google Dev), che consente di verificare e monitorare la velocità media di caricamento delle pagine del sito ed intercettare eventuali anomalie strutturali che possano rallentare il caricamento o eccessivi consumi di banda (parametro ormai fondamentale per la valutazione dei siti all'interno della SERP dei principali motori di ricerca); **W3C validator** (CSS e XHTML): anche al fine di ottenere la certificazione per l'accessibilità secondo le normative vigenti il sito web verrà monitorato con gli strumenti di validazione online del consorzio W3C, ente internazionale che si occupa di definire gli standard dei principali linguaggi di markup alla base della costruzione della maggior parte dei siti e servizi web.

**Manutenzione evolutiva** - nel primo mese di attività il nostro team sarà disponibile per un periodo di affiancamento per aiutare il personale dedicato con il primo popolamento dei contenuti e in generale con l'avvio del sito e dei canali social. Successivamente saremo disponibili a interventi di manutenzione correttiva ed evolutiva (creazione di nuove sezioni, modifiche strutturali, aggiustamenti grafici, etc...) secondo un plafond di ore/uomo **che verrà fornito come proposta migliorativa** in aggiunta al supporto ordinario. Il plafond incluso nella presente offerta è pari a 40 ore lavorative di uno sviluppatore/designer e sarà spendibile nell'arco dei **15 mesi di assistenza** inclusi nella presente offerta. Le attività di manutenzione evolutiva riguarderanno solamente l'implementazione di nuove funzionalità o la modifica di funzionalità esistenti a seguito di nuove esigenze emerse nel corso del periodo di assistenza. Per tutti gli eventuali malfunzionamenti dovuti ad un errore del software o dell'ambiente server di eLog si farà comunque riferimento alla manutenzione ordinaria che non prevede limitazioni o plafond.

**Formazione** - in seguito al rilascio dell'applicativo web verranno organizzate due sessioni di formazione di tre/quattro ore ciascuna. I destinatari delle sessioni saranno i responsabili dell'aggiornamento del sito web. La formazione avrà come obiettivo rendere autonomi i referenti aziendali nella gestione dell'ordinaria amministrazione: inserimento news, aggiornamento contenuti delle schede territoriali, gestione delle evidenze, etc... Il numero dei partecipanti verrà concordato in base alle esigenze del cliente. Oltre la classica formazione in aula il sistema sarà dotato di un area FAD (Formazione A Distanza) che offrirà un duplice vantaggio: la possibilità di formare nuovi soggetti subentrati in momenti successivi alla formazione in aula, offrire agli autori già formati un valido



supporto sempre disponibile online in un area dedicata in cui trovare esempi, walkthrough per i più comuni percorsi di pubblicazione. Questo strumento completerà i servizi formativi offerti e sarà completamente redatto dal personale di eLog responsabile della formazione.

**Housing** – i servizi realizzati saranno posizionati all'interno della server farm di eLog. La soluzione individuata prevede l'utilizzo di un server dedicato opportunamente configurati dai nostri tecnici con la seguente configurazione hardware di massima: Intel Core i7, 16 GB DDR3 RAM, HD 2 x 1,5 TB SATA (Software-RAID 1). Il sistema operativo sarà Windows Server 2008 web edition e sul server saranno installati ulteriori servizi quali: Sql Server 2008 EE, Filezilla FTP Server, Clam AV. **Le caratteristiche tecniche della server farm garantiscono:** l'utilizzo di una connettività dedicata pari a 10 mbit simmetrica (10mbit/10mbit) dedicata al server e fino a 100 mbit (100mbit /100mbit ) a banda condivisa, 1 IP pubblico dedicato, gestione DNS, gestione Mail server; gestione dei servizi di backup in modalità cloud per garantire la massima ridondanza dei dati inclusi nei set di backup, linea di backup in caso di prolungato downtime per garantire la massima stabilità.

Per la gestione delle caselle e-mail verrà predisposto un servizio dedicato utilizzabile per un numero di 20 caselle completamente personalizzabili in termini di intestazione (esempio [xxxxx@galmarmilla.it](mailto:xxxxx@galmarmilla.it)). Le caselle mail così generate saranno accessibili nelle seguenti modalità: attraverso un client di posta (ad esempio Outlook) in modalità POP3/IMAP, attraverso un'interfaccia web raggiungibile mediante un indirizzo configurato ad hoc (esempio <http://webmail.galmarmilla.it>), attraverso terminali mobile compatibili (esempio Iphone e Android).

Tutte le caselle di posta saranno coperte da servizi antivirus e antispam aggiuntivi costantemente aggiornati. La manutenzione ordinaria e straordinaria dei server, la connettività e i servizi attivi sarà offerta dal personale eLog per un periodo di 12 mesi dalla data di messa online.

L'assistenza offerta sarà in modalità proattiva in quanto il server sarà connesso ad un servizio di monitoraggio che verificherà in tempo reale i principali servizi: stato di salute hardware del server, connettività, corretto funzionamento dei servizi web principali (risposta http 200 dalla home page del sito). In caso di malfunzionamenti il sistema di monitoraggio provvederà ad aprire automaticamente un trouble ticket e segnalare l'errore al personale preposto.

Saranno inclusi anche i servizi di aggiornamento (patching del sistema operativo e dei principali servizi) e manutenzione programmata.

Il servizio di Help Desk esegue di norma le seguenti attività: riceve, qualifica e valida le chiamate, aprendo il relativo ticket, effettua l'analisi di primo livello del problema evidenziato dal Cliente con il supporto degli strumenti a disposizione per la rilevazione di eventuali anomalie nell'erogazione dei servizi, assegna il livello di severità al guasto/malfunzionamento, provvede, se necessario, ad attivare le opportune strutture tecniche di supporto. Per un processo di risoluzione guasti efficiente che minimizzi l'impatto sui servizi è opportuno creare un sistema di priorità fra i Trouble Ticket. I Ticket saranno divisi in due categorie: **bloccanti** (alta priorità) che impediscono l'erogazione dei servizi anche



a livelli di funzionalità minimi e **non bloccanti** (bassa priorità) che impediscono l'erogazione di servizi secondari senza bloccare del tutto le funzionalità minime di consultazione dei servizi web. Gli strumenti di web analytics sono diventati degli elementi di benchmarking essenziali per valutare l'impatto sugli utenti del lavoro svolto e la pianifica di campagna e interventi correttivi. Oltre gli strumenti di analisi standard offerti da Google (Analytics) verrà offerto un servizio professionale di analisi e data mining «SmarterStats» di SmarterTools inc.

Il servizio viene erogato attraverso un server dedicato, la cui licenza e manutenzione sarà a carico eLog per tutta la durata del presente accordo, che effettuerà un monitoraggio in tempo reale delle attività del sito web. L'analisi sarà fatta a livello di log del server permettendo non solo l'analisi delle attività degli utenti, ma anche il monitoraggio dello stato di salute della web application (health monitoring). Il servizio offrirà strumenti avanzati di analisi per il data mining, l'analisi seo, il posizionamento sui principali motori di ricerca.

### **Proposte migliorative rispetto ai requisiti minimi richiesti**

Rispetto alle richieste del disciplinare tecnico abbiamo individuato delle aree di particolare importanza su cui abbiamo focalizzato la nostra azione al fine di migliorare il progetto dal punto di vista qualitativo e semplificare la gestione operativa. In particolare:

- sviluppare delle APP dedicate aggiornate automaticamente dal sito web (maggiore visibilità e apertura di nuovi canali di comunicazione e di fruizione dei contenuti);
- sistema FAD, per la formazione a distanza di nuovi soggetti coinvolti nel progetto o semplicemente come supporto tecnico/informativo alle risorse già formate;
- assistenza ordinaria per 15 (quindici) mesi aumentando l'offerta di 3 (tre) mesi rispetto al requisito richiesto;
- pacchetto di manutenzione evolutiva (40 ore) che garantirà la possibilità di fare nuove implementazioni non previste dal progetto o tarare funzionalità secondo nuove esigenze;
- proposta di un piano di comunicazione per i social media e un piano di attività per il SEO particolarmente avanzato unitamente ad un piano di formazione specifico per garantire continuità e qualità all'azione di promozione online;
- realizzazione di una struttura di mantenimento dei servizi dedicata (server e connettività);
- licenze e strumenti di analisi professionali per il monitoraggio del traffico internet e dei comportamenti degli utenti del sito web;
- licenza per un plugin dedicato al caricamento di risorse esterne in CSV o MS EXCEL per evitare trascrizioni manuali massive (importazione di basi dati esistenti);

*Per maggiore informazioni si rimanda alla relazione tecnica approfondita (vedi allegato 1).*