

Oggetto 57- Siti web camerali: percorso di comunicazione integrata e di adeguamento normativo

Su invito del Presidente, dr. Andrea Zanlari, il Segretario Generale *dr. Ugo Girardi* riferisce al Consiglio che, nell'ambito dell'attività del gruppo network sulla comunicazione integrata si è attivato un sotto-gruppo tecnico, che si è avvalso delle professionalità informatiche dei funzionari camerali che si sono occupati della tematica del Web Open Source, al fine di monitorare la situazione esistente presso le singole Camere relativamente alla gestione dei siti web.

Il relatore informa che, a seguito di un incontro di presentazione del nuovo sito ufficiale della Camera di Ferrara e dell'esperienza di gestione integrata dei siti camerali realizzata dall'Unioncamere Piemonte, è stata effettuata una ricognizione della situazione in essere dei siti camerali (vedi nota allegata 1). Relativamente al recepimento della normativa ministeriale sui siti degli enti pubblici, è emerso che solo Ferrara, alla quale si è poi aggiunta la Camera di Reggio Emilia nel dicembre 2006, ha messo on line una nuova versione del portale in linea con gli adempimenti richiesti. Il sotto-gruppo tecnico ha avviato i contatti con il gestore del sito ferrarese per favorire la messa a disposizione, con un approccio modulare, il know how utilizzato anche per le Camere di commercio che non hanno ancora provveduto al restyling dei siti.

Alla luce di quanto sopra, il relatore informa che la convenzione proposta dalla Camera di Ferrara (allegato 2) sembra alquanto conveniente sia come costi che come tempi di applicazione. L'ente camerale ferrarese, inoltre, ha già ricevuto la certificazione prevista dal codice dell'amministrazione digitale (CNIPA). La convenzione proposta dalla Camera di Ferrara costituisce una risposta alquanto interessante anche per il restyling del sito ufficiale e dei portali tematici dell'Unione regionale, sia come soluzione di adeguamento alla normativa in essere, sia per i costi e per i tempi di applicazione.

Il relatore rimarca l'importanza di fare uno sforzo di coordinamento tra gli enti e le strutture camerali in termini di comunicazione non solo on line, al fine di veicolare una serie di contenuti in modo integrato anche alla luce dell'evoluzione normativa in atto.

Il Consiglio di amministrazione,

- udite e condivise le proposte del relatore;
- esaminata la documentazione allegata,

DELIBERA

- di avvalersi della proposta di assistenza tecnica proposta dall'ente camerale ferrarese per il restyling del sito ufficiale e dei portali tematici dell'Unione regionale.

**IL SEGRETARIO
DEGLI ORGANI COLLEGIALI**
(Ugo Girardi)

IL PRESIDENTE
(Andrea Zanlari)



I SITI WEB DEL SISTEMA CAMERALE DELL'EMILIA-ROMAGNA: STATO DELL'ARTE

Bologna, 20 settembre 2007

*Consiglio di amministrazione
del 27 settembre 2007*

PREMESSA

La **comunicazione integrata** nell'ambito del sistema camerale regionale costituisce uno dei "progetti bandiera" individuati ed approvati alla Convention di Dozza del settembre 2005. Nell'ambito di un più ampio programma di lavoro che investe le riviste camerale, le newsletter e le iniziative di comunicazione sul versante del monitoraggio dell'economia, a metà dicembre 2006 l'Unione regionale ha organizzato, nel quadro dell'attività dell'Area network comunicazione integrata, coordinata dal dr. Egaddi, una giornata di approfondimento sulle esperienze innovative di gestione dei siti web camerale. Al seminario hanno partecipato tra l'altro l'Unioncamere Piemonte- che ha presentato un'esperienza di coordinamento in ambito regionale dei siti delle Camere piemontesi- e la Camera di commercio di Ferrara che ha presentato la nuova versione del sito camerale, il primo tra quelli camerale ad aver ricevuto la certificazione CNIPA in quanto strutturato ai sensi della legge n. 4/ 2004 relativa ai requisiti di accessibilità dei siti degli enti pubblici.

Anche la Camera di commercio di Reggio Emilia nel dicembre 2006 ha messo on line una nuova versione del sito che risponde ai requisiti di accessibilità e rientra tra le 4 Camere di commercio che a livello nazionale hanno realizzato l'adeguamento normativo. Altre Camere (Ravenna, Parma) hanno in previsione a breve termine un *restyling* del sito *web* ufficiale per conformarsi alle indicazioni normative in materia di accessibilità e usabilità dei siti e, comunque, per rendere più adeguato il sito alle esigenze di comunicazione degli utenti di riferimento. Da tener presente che, sulla base delle indicazioni del **Codice dell'amministrazione digitale** che anticipa una direttiva del Ministro Nicolais sui contenuti dei siti degli enti pubblici, dal 2008 si richiede la possibilità di accesso ai siti tramite la CNS, in sostituzione delle password in uso.

La considerazione principale che nasce navigando tra gli attuali *web site camerale* è che essi potrebbero essere maggiormente utilizzati come strumento strategico dell'ente e del sistema camerale a un tempo, ma **non** presentano molti elementi e caratteristiche che li accomunano dal punto di vista di una politica di comunicazione integrata: manca cioè un'immagine unitaria e coordinata che possa rafforzare il concetto di rete camerale. Per offrire un'immagine di network camerale agli utenti, è possibile avviare un percorso di lavoro comune, sia pure graduale e per tappe, che preveda, ad esempio, l'utilizzo comune di una serie di caratteristiche, codici (cromatici, linguistici, eidetici, cinesici), registri comunicativi e metodi di rilevazione dei visitatori dei siti. Vanno, in altre parole, adottate alcune caratteristiche identificative comuni (a cominciare, ad esempio, dall'uso del colore rosso ufficiale del brand che caratterizza il nuovo logo di sistema) che facciano acquisire ai siti camerale una connotazione specifica, ben individuabile e riconoscibile, sul versante della comunicazione. Ad oggi manca del resto anche a livello nazionale un percorso operativo per costruire una *web net* camerale coordinata e immediatamente riconoscibile ovunque, in Italia e all'estero, a differenza di altri sistemi camerale (a cominciare da quello spagnolo).

LINEE DI LAVORO COMUNI E PRIMI PASSI OPERATIVI

E' in via di rifinizione l'assetto dei Gruppi network "Web e open source" e "Piano di sicurezza e privacy", al fine di disporre di un coordinamento, sia sugli aspetti di contenuto che su quelli tecnologici dei siti camerale. Nell'incontro del 17 settembre promosso dall'Unioncamere Emilia-Romagna, il Vicesegretario Generale della Camera di commercio di Ferrara, dr. Maurizio Pirazzini, ha presentato ai referenti operativi dei siti web delle Camere di commercio una bozza di convenzione modulare per il trasferimento ad altri soggetti del sistema camerale dell'esperienza organizzativa e tecnologica maturata nella gestione del portale internet, intranet e telefonico. La convenzione, alla quale aderirà anche l'Unioncamere Emilia-Romagna ai fini della gestione del sito ufficiale e di alcuni portali tematici, può velocizzare e facilitare il *restyling* dei siti camerale. Dall'incontro è emerso l'interesse di tutte le Camere di commercio di collaborare a costruire una *web net* camerale, realizzando processualmente un percorso di avvicinamento nell'immagine e di ricerca di sinergie nei contenuti dei siti web sistema camerale, inteso nell'accezione ampia che include in prospettiva anche i siti delle aziende speciali.

Per conferire una visione più unitaria del mondo web camerale emiliano-romagnolo si potrebbero seguire alcuni primi semplici step "di forma o struttura" nelle home page dei siti ufficiali web:

1. utilizzo da parte delle Camere di Commercio emiliano-romagnole ed Unioncamere Emilia-Romagna del brand ufficiale sui propri siti web: il brand è stato adottato da diverso tempo, ma non viene utilizzato da tutti e non è adottato dalle Aziende speciali;
2. inserimento nell'home page di ogni sito web ufficiale delle Camere di commercio di un link diretto con Unioncamere regionale (www.rer.camcom.it) ed Unioncamere italiana (www.unioncamere.it); e viceversa, inserimento per Unioncamere Emilia-Romagna di un link diretto con le proprie Camere di commercio della regione (per Unioncamere italiana potrebbe essere utile inserire un link diretto con tutte le Unioncamere regionali);
3. utilizzo su web (dove possibile ed in modo personale) del colore ufficiale (rosso scuro) del brand all'interno del sito (vedi www.fe.camcom.it– colore delle sezioni e sottosezioni): il colore è un registro comunicativo efficace poichè immediato, visivo, diretto e può contribuire a conferire una certa unitarietà d'immagine web (camerale);
4. conseguimento dell'accessibilità, elemento che ad oggi soltanto le Camere di Ferrara e Reggio Emilia posseggono.

Il restyling dei siti web resta comunque uno step fondamentale. E la Convenzione proposta dalla Camera di Ferrara sembra alquanto conveniente, sia come costi che come tempi d'applicazione. Tenendo ovviamente in considerazione ed applicando elementi base (come quelli ad es. sopra proposti), cioè registri comunicativi che possono aiutare l'utente a comprendere che esiste un network cioè un indirizzo di comunicazione integrata del sistema camerale emiliano-romagnolo.

Si riporta di seguito schematicamente la situazione in essere dei siti camerale in ambito regionale ed eventuali esigenze di adeguamento a breve termine.

SCHEDA RIASSUNTIVA SUI SITI CAMERALI

Sito web di Unioncamere Emilia-Romagna

URL: www.rer.camcom.it

Home page

Logo. E' presente il nuovo logo ufficiale camerale.

Rete camerale. Esiste un collegamento diretto con i siti delle altre Camere di Commercio e con Unioncamere italiana relativamente alla sezione internazionalizzazione Globus Emilia-Romagna.

Accessibilità. In quanto associazione senza natura pubblica non è strutturato ai sensi della Legge n.4/2004 relativamente alla verifica tecnica di accessibilità.

Convenzione: in coordinamento con altre Camere interessate Unioncamere intende deliberare l'adesione alla proposta di Ferrara nel Consiglio di amministrazione del 27 settembre 2007 e mettere a sistema processualmente i portali tematici via via attivati (www.progetto-network.com; www.conciliazione.camcom.it; www.finanziamenti.rer.camcom.it; www.generazioneimpresa.com; www.genesi.camcom.it) o in via di attivazione (sportelli tecnologici) sulla base dei progetti di rete e oggi gestiti con modalità e caratteristiche non adeguatamente coordinate.

Camera di commercio di Bologna

URL: www.bo.camcom.it

Home page

Logo. La Camera non ha ancora deliberato l'adesione al nuovo logo camerale.

Rete camerale. Non esiste un collegamento diretto con i siti delle altre Camere di Commercio, con Unioncamere Emilia-Romagna e con il sito dell'Unioncamere nazionale.

Accessibilità. Non è strutturato ai sensi della Legge n.4/2004 relativamente alla verifica tecnica di accessibilità.

Convenzione: la Camera di Bologna è interessata a valutare l'utilizzo della Convenzione proposta dalla Camera di Ferrara.

Altri siti: www.ctcformazione.it; www.prosim.it: presente il link con il sito ufficiale della Camera.

Camera di commercio di Ferrara

URL: www.fe.camcom.it

Home page

Logo. E' presente il nuovo logo ufficiale camerale. Ed è utilizzato, nella struttura dell'home page, il colore del brand.

Rete camerale. Non esiste un collegamento diretto con i siti delle altre Camere di Commercio.

C'è il link diretto con Unioncamere Emilia-Romagna come anche il collegamento diretto con Unioncamere italiana.

Accessibilità. Si tratta di un sito strutturato ai sensi della Legge n.4/2004 per la verifica tecnica di accessibilità.

Convenzione: la Camera di Ferrara ha proposto la Convenzione agli altri enti camerali ed è comunque impegnata al raggiungimento di un coordinamento dell'immagine web camerale e a costruire un percorso comune di lavoro.

Camera di commercio di Forlì-Cesena

URL: www.fc.camcom.it

Home page

Logo. E' presente il nuovo logo camerale.

Rete camerale. Non esiste un collegamento diretto con i siti delle altre Camere di Commercio e con Unioncamere Emilia-Romagna.

Accessibilità. Non è strutturato ai sensi della Legge n.4/2004 per la verifica tecnica di accessibilità.

Convenzione: la Camera di Forlì ha già autonomamente effettuato, con il supporto del CISE, alcune modifiche al proprio sito web e quindi la Convenzione non sembra nei progetti futuri. Vi è comunque

l'intenzione di raggiungere un'unitarietà d'immagine camerale e quindi di aderire ad un iter comune che porti alla web net camerale (vedi grafica e registri comunicativi comuni da adottare).

Altri siti: ciseonweb.it: sinergie perché la gestione del sito ufficiale dell'ente camerale è affidata proprio all'azienda speciale CISE

Camera di commercio di Modena

URL: www.mo.camcom.it

Home page

Logo. E' presente il nuovo logo camerale.

Rete camerale. Non esiste un collegamento diretto con i siti delle altre Camere di Commercio e con Unioncamere Emilia-Romagna.

Accessibilità. Non è strutturato ai sensi della Legge n.4/2004 per la verifica tecnica di accessibilità.

Convenzione: la Camera di Modena è interessata a valutare se aderire alla Convenzione proposta dalla Camera di Ferrara.

Altri siti: link con sito mo.camcom.it/promec

Camera di commercio di Parma

URL: www.pr.camcom.it

Home page

Logo. E' presente il nuovo logo camerale.

Rete camerale. Non esiste un collegamento diretto con i siti delle altre Camere di Commercio e con Unioncamere Emilia-Romagna.

Accessibilità. Non è strutturato ai sensi della Legge n.4/2004 per la verifica tecnica di accessibilità.

Convenzione: la Camera di Parma sta valutando tra più ipotesi, poiché potrebbe imboccare un percorso autonomo di restyling; può comunque essere ancora possibile una valutazione attenta delle opportunità consentite dalla Convenzione proposta dalla Camera di Ferrara.

Camera di commercio di Piacenza

URL: www.pc.camcom.it

Home page

Logo. E' presente il nuovo logo camerale.

Rete camerale. Non esiste un collegamento diretto con i siti delle altre Camere di Commercio e con Unioncamere Emilia-Romagna.

Accessibilità. Non è strutturato ai sensi della Legge n.4/2004 per la verifica tecnica di accessibilità.

Convenzione: la Camera di Piacenza è interessata a valutare di aderire alla Convenzione proposta dalla Camera di Ferrara.

Camera di commercio di Ravenna

URL: www.ra.camcom.it

Home page

Logo. Non è presente il nuovo logo camerale.

Rete camerale. Non esiste un collegamento diretto con i siti delle Camere di Commercio della regione.

E' presente il link con Unioncamere Emilia-Romagna e con Unioncamere Italiana.

Accessibilità. Non è strutturato ai sensi della Legge n.4/2004 della verifica tecnica di accessibilità.

Convenzione: la Camera di Ravenna ha già espresso da tempo la sua piena intenzione di aderire alla Convenzione proposta dalla Camera di Ferrara: sono stati stanziati i fondi nel preventivo 2007.

Altri siti: link con sito Azienda speciale Eurosportello.

Camera di commercio di Reggio Emilia

URL: www.re.camcom.it

Home page

Logo. E' presente il nuovo logo camerale.

Rete camerale. Non esiste un collegamento diretto con i siti delle altre Camere di Commercio e con Unioncamere Emilia-Romagna.

Accessibilità. Quella di Reggio Emilia è la terza Camera di Commercio in Italia ad aver ottenuto il logo "accessibilità", che consente la piena fruibilità dei contenuti multimediali da parte delle persone diversamente abili. Come la Camera di Ferrara, il portale della Camera di Commercio di Reggio Emilia espone infatti il "logo" di accessibilità registrato presso il Centro Nazionale per l'Informatica nelle Pubbliche Amministrazioni (CNIPA) e previsto dalla legge n. 4/2004, volta a garantire la piena fruibilità dei contenuti multimediali nei siti delle PA da parte delle persone diversamente abili. Grazie, infatti, a particolari tecnologie utilizzate nel codice di programmazione ed al pieno rispetto dei requisiti tecnici previsti, anche i **non vedenti** o comunque le persone disabili, potranno fruire delle informazioni contenute nelle pagine web pubblicate dalla Camera di Commercio.

Convenzione: la Camera di Reggio ha già effettuato il restyling del proprio sito web ufficiale ma è comunque interessata alla Convenzione proposta dalla Camera di Ferrara, in quanto potrebbe potenziare le strumentazioni tecnologiche.

Camera di commercio di Rimini

URL: www.riminieconomia.camcom.it

Home page

Logo. Non è presente il nuovo logo camerale.

Rete camerale. Non esiste un collegamento diretto con i siti delle altre Camere di Commercio e con Unioncamere Emilia-Romagna.

Accessibilità. Non è strutturato ai sensi della Legge n.4/2004 per la verifica tecnica di accessibilità.

Convenzione: la Camera di Rimini (sebbene i responsabili non fossero presenti all'incontro) ha espresso la sua intenzione di aderire alla Convenzione proposta dalla Camera di Ferrara.

Convenzione per il trasferimento ad altri soggetti
del sistema camerale dell'esperienza
organizzativa e tecnologica maturata presso la
Camera di commercio di Ferrara nella gestione
del portale internet, intranet e telefonico.



Camera di Commercio
Ferrara

tra

La Camera di Commercio di Ferrara, con sede in Ferrara Via Borgoleoni n. 11, nella
persona del segretario/vice segretario generale

e

.....

.....

(d'ora innanzi "**committente**")
ai sensi dell'art. 15 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 che prevede la possibilità per le
amministrazioni pubbliche di concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento
in collaborazione di attività di interesse comune;

premess

- che la Camera di Commercio di Ferrara ha provveduto - sin dal 2005 - allo sviluppo
di una piattaforma tecnologica per la gestione di una infrastruttura web (intranet
ed internet) integrata con un sistema di gestione di un portale telefonico basato su
software a codice libero (open source);
- che a decorre dall'8 agosto 2006 tutti i siti delle pubbliche amministrazioni devono
essere conformati alle regole tecniche per l'accessibilità previsti dal DM 8 agosto
2005 pena la nullità dei contratti di affidamento per la realizzazione dell'infrastruttura
informatica e la responsabilità dirigenziale ai sensi dell'art. 21 e 55 del D.lgs.
165/2001 (art. 9 legge n. 4/2004);
- che la legge 67/2006 "Misure per la tutela giudiziaria delle persone con disabilità
vittime di discriminazioni" prevede il diritto ad agire, da soli o tramite associazioni,
ogni volta che si verifica un comportamento discriminatorio, che nella fattispecie può
essere rappresentato anche da una piattaforma web non conforme alle regole
sull'accessibilità;
- che la Camera di Commercio di Ferrara è stata la prima Camera di Commercio su
base nazionale ad ottenere dal Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica
Amministrazione (CNIPA) l'accreditamento ai fini dell'uso del logo attestante il
possesso del **requisito di accessibilità**, previsto dalla Legge 9 gennaio 2004, n.
4 (Legge Stanca) e dal D.M. 8 luglio 2005, che garantisce la piena fruibilità dei
contenuti dei siti delle Pubbliche Amministrazioni da parte delle persone
diversamente abili;
- tenuto conto che il portale internet della Camera di Commercio di Ferrara è
perfettamente integrato con una piattaforma che permette di effettuare in piena
sicurezza pagamenti on-line con l'utilizzo di carte di credito per l'acquisto dei servizi
erogati direttamente dall'ente camerale, anticipando quanto previsto dall'art. 5 del
Codice dell'Amministrazione digitale per le Amministrazioni centrali dello Stato
(D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82);

- considerato che la Camera di Commercio di Ferrara garantisce e assicura quanto previsto dall'art. 4 del Codice dell'Amministrazione digitale in tema di diritto di accesso ai documenti amministrativi e di partecipazione al procedimento amministrativo informatico. Nel portale internet è, infatti, pubblicata tutta la modulistica utilizzata dagli uffici per i procedimenti amministrativi (in diversi formati, compreso un formato "aperto"), ed è prevista la possibilità di inviare tale modulistica, compilata e firmata digitalmente, con posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo istituzionale attivato dall'ente e pubblicato nel sito istituzionale www.indicepa.gov.it;
- tenuto conto che attraverso il servizio di newsletter (attivabile dal portale internet) e di invio di SMS (attivabile dal portale telefonico) la Camera di Commercio di Ferrara riesce a garantire la diffusione di informazioni e di novità in modo rapido ed efficiente al sistema delle imprese e ai professionisti, partner privilegiati del sistema camerale;
- vista la deliberazione della Giunta camerale n. in data ... con la quale si è ritenuto opportuno prevedere l'erogazione di un prodotto (in seguito denominato C2P)
- visto l'interesse dimostrato da.....

tutto ciò premesso si conviene e si stipula quanto segue:

Art. 1 – Contenuto della convenzione

Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante della presente convenzione.

Art. 2 – Oggetto della convenzione

La presente convenzione ha per oggetto la fornitura e il mantenimento di un servizio (denominato C2P) per l'implementazione di una piattaforma tecnologica per la gestione integrata di una infrastruttura web (di tipo sia "intranet" che "internet") [eventuale ed eventuale sistema di gestione di un portale telefonico IVR sviluppato con tecnologia VOIP (Voice over Internet Protocol) ed integrato con sistemi di telefonia mobile (invio di news tramite SMS)]. L'infrastruttura è assimilabile a quella visibile sul portale della Camera di commercio di Ferrara raggiungibile all'indirizzo www.fe.camcom.it e si caratterizza per le componenti indicate nell'allegato "A" alla presente convenzione e che ne costituisce parte integrante, sulla base di uno specifico progetto.

Art. 3 – Obblighi delle parti

La Camera di Commercio provvederà a:

- fornire direttamente la consulenza tecnica e organizzativa per l'implementazione della piattaforma di cui all'articolo 2;
- fornire l'assistenza telefonica o tramite canale telematico, per gli aspetti tecnologici di base e per i profili relativi all'organizzazione secondo le articolazioni previste nell'allegato "B"
- fornire, anche tramite partner e operatori esterni, l'assistenza tecnica per quanto concerne le componenti di livello più avanzato e per l'implementazione dell'infrastruttura

- mantenere i contatti con la comunità di sviluppo per la valutazione circa l'implementazione di nuove funzionalità
- [eventuale] offrire la possibilità di avvalersi della proprio infrastruttura hardware e di connettività (hosting)
- provvedere alla formazione del referente individuato dal committente

.....

La parte committente si impegnerà a:

- fornire, di regola, l'hardware adeguato e previamente concordato con la Camera di Commercio di Ferrara
- [solo nel caso non si avvalga dell'hosting della CCIAA di Ferrara] fornire il servizio di connettività utilizzando preferibilmente tramite la rete camerale.....
- individuare un referente esclusivo che si farà carico di intrattenere i rapporti con la Camera di commercio di Ferrara, anche per quanto concerne l'assistenza e la consulenza

.....

Art. 4 – Condizioni economiche

Le condizioni economiche saranno determinate nell'ambito dei singoli rapporti in relazione all'entità e alla caratteristiche dei singoli componenti del progetto.

Art. 5 – Modalità di pagamento

A fronte delle prestazioni rese, corrisponderà alla Camera di commercio di Ferrara un compenso determinato in complessivi Euro IVA inclusa, indicativamente suddivisi come segue:

- il 40% alla stipulazione della convenzione con la definizione del progetto;
- il saldo a conclusione del progetto.

Tali somme, comprensive di ogni e qualsiasi spesa inerente l'espletamento del progetto, saranno liquidate, dietro presentazione di regolari fatture, al termine delle attività previste dal precedente articolo 2.

Art.6 – Referenti di progetto

I referenti del progetto saranno i sigg.ri:

- 1) per la Camera di Commercio di Ferrara
- 2) per

Art. 6 Controversie

Tutte le controversie derivanti dal presente contratto saranno risolte mediante arbitrato secondo il Regolamento della Camera Arbitrale della Camera di Commercio di Ferrara. Il Tribunale Arbitrale sarà composto da un collegio di tre arbitri, due dei quali nominati ognuno da ciascuna parte ed il terzo, con funzioni di Presidente, nominato di comune accordo dai due arbitri già nominati, o in mancanza di accordo, dalla Camera Arbitrale.

Convenzione per la fornitura di un servizio integrato per la gestione di una
infrastruttura web e telefonica

Ferrara,

Camera di Commercio di Ferrara

Parte committente

Allegato A

Caratteristiche di C2P

Introduzione

C2P è il portale (o la intranet) della Camera di Commercio di Ferrara che consente di aggiungere e modificare qualsiasi tipo di contenuto via web, che rende disponibile la navigazione e la ricerca in quei contenuti e che vi applica una politica di sicurezza ed un controllo di flusso.

C2P è un potente Content Management System (CMS) che permette di gestire quasi ogni tipo di sito web e di aggiornarlo facilmente. Ciò significa costruire velocemente il portale o la intranet della Camera di Commercio ottenendo un notevole vantaggio competitivo. Un altro vantaggio di C2P è che è libero e a sorgente aperto (open source). Con la sua ampia disponibilità di strumenti e caratteristiche è paragonabile, se non migliore, a molti sistemi di gestione di contenuti proprietari che costano migliaia e migliaia di euro.

Una definizione semplicistica di Content Management System (CMS) è sistema di gestione di contenuti. Un contenuto è una unità di dati con alcune informazioni extra attaccate ad esso. Tale insieme di dati può essere una pagina web, una informazione su un evento imminente, un documento di Microsoft Word o OpenOffice, una immagine, una registrazione video, o qualsiasi insieme di dati che abbia un significato per la Camera di Commercio che gestisce il sistema.

C2P consente:

- Gestione degli utenti e della loro autenticazione
- Gestione dei gruppi di utenti
- Pubblicazione e indicizzazione dei documenti
- Ricerca di informazioni
- Organizzazione dei contenuti (es. modulistica) per argomenti
- Gestione del ciclo vitale dei documenti e del circuito dell'informazione (controllo di flusso)
- Descrizione dei documenti con metadati (autore, data di pubblicazione, parole chiave, ecc.)
- Gestire le versioni (versioning) dei singoli documenti e oggetti inseriti
- Supporto multilingua
- Monitoraggio degli accessi al portale

C2P consente una eccellente esperienza da parte dell'utente con un alto livello di usabilità ed accessibilità. Non si tratta solamente di presentare un buon codice HTML ma di un aspetto che parte dalle fondamenta C2P. L'interfaccia di C2P è completamente compatibile con gli standard industriali e governativi più evoluti (WAI-AA e U.S. Section 508). Questa caratteristica ha un beneficio inatteso e correlato: le pagine sono indicizzate molto meglio dai motori di ricerca come Google.

C2P è anche conforme alla normativa italiana in tema di accessibilità (Legge 9 gennaio 2004, n. 4) e può esporre il logo attestante il superamento ai sensi della Legge n.4/2004 della verifica tecnica di accessibilità. Ciò permette alle persone con disfunzioni visive di usare comunque il portale della Camera di Commercio.
Per maggiori dettagli su C2P si rimanda alle sezioni che seguono.

Requisiti hardware per C2P

Un calcolatore, processore PIV (o equivalente), almeno 2 Gbytes di RAM, 2 dischi SCSI o SATA (ciascuno > 40 Gbytes). Non servono controller RAID in quanto è possibile gestire la ridondanza a livello di sistema operativo. Una scheda Ethernet 10/100.
Tutto l'hardware deve supportare il sistema operativo GNU/Linux.

Caratteristiche generali di C2P

Il CMS adottato (denominato C2P) nel Portale della Camera di Commercio di Ferrara è basato su Plone (<http://www.plone.org>) ed esibisce le seguenti caratteristiche:

E' possibile creare un numero illimitato di pagine informative e loro categorie.

E' possibile modificare la struttura gerarchica delle pagine al fine di continuare a soddisfare nel corso del tempo, le mutate esigenze informative del Cliente.

E' utilizzabile per mezzo di un semplice browser per la navigazione su internet e tramite un qualunque collegamento ad internet, ma anche via FTP o WebDav.

Non richiede l'installazione di software sui Pc degli utilizzatori né richiede l'acquisto di Licenze software.

Per mezzo di strumenti di upload permette di utilizzare i contenuti già preparati tramite applicativi quali Microsoft Word, Excel .

E' possibile creare un numero illimitato di Utenti o Gruppi di Utenti, ciascuno dotato di proprie specifiche autorizzazioni di accesso ad diversi livelli e per aree tematiche specifiche. Permette l'inserimento di testi, immagini, link, tabelle, formattazioni, file (di qualsiasi tipo ad esempio doc, pdf) ecc.

Permette agli amministratori del sito (o agli utenti autorizzati) di creare nuove sezioni e/o nuove pagine o di annullarle o modificarle. I menù presentati ai visitatori sono automaticamente aggiornati.

E' possibile gestire un periodo di validità delle pagine: i menù saranno automaticamente aggiornati e la pagina non più accessibile dopo la sua "scadenza".

E' possibile inviare il link delle pagine.

E' possibile stampare i contenuti indipendentemente dalla scelta grafica di contorno.

Gestione dei contenuti

Per la gestione dei contenuti non sono richieste conoscenze tecniche specifiche ed è di semplicissimo utilizzo: C2P possiede uno strumento di formattazione del testo (Editor) che consente a qualunque operatore di lavorare sul Web come se fosse in una normale videoscrittura.

Esistono diverse tipologie di contenuti:

- *Pagina*: È un elemento che presenta alcune informazioni statiche all'utente. È il tipo di contenuto più comunemente aggiunto ad un sito e assomiglia già abbastanza a una tipica pagina web.
- *Notizia*: È un documento che tipicamente viene mostrato nello slot notizie (per esempio un rilascio stampa).
- *Collegamento*: è un collegamento ad un altro elemento, che può essere interno come esterno in un altro sito web.
- *Immagine*: è una immagine, come lo sono i file .gif, .jpg, .jpeg, .png
- *Evento*: è un evento che deve accadere, un meeting, una conferenza o altro evento. E' possibile visualizzare gli eventi anche nel calendario degli eventi.
- *File*: è un altro pezzo di contenuto, come un video, una registrazione audio, un file di testo, un foglio di calcolo, un file compresso o qualsiasi altro tipo di file.
- *Cartella*: è come una cartella di un disco rigido; è una cartella dove mettere dei materiali per poterli ritrovare facilmente in seguito e per organizzare i contenuti.
- *Cercatori*: consente di collezionare contenuti da diverse aree di C2P e di metterli in una posizione. I cercatori funzionano creando un criterio comune a tutti gli oggetti che intendiamo ottenere. Questo criterio potrebbe essere: tutte le immagini e tutte le notizie con "Registro Imprese" nel testo.

Inoltre per i gestori dei contenuti è disponibile la lista delle informazioni che sono cambiate di recente sul sito.

E' possibile correlare i contenuti e categorizzare i contenuti in base a parole chiave. Anche in questo caso sarà il redattore che dovrà sfruttare in maniera consapevole e corretta le funzionalità offerte dallo strumento. E' possibile ad esempio sfruttare il meccanismo delle parole chiave per definire la modulistica presente sul sito.

E' possibile definire il contenuto dei box laterali e della testata potendo cambiare i link e l'ordine dei link; esiste inoltre la possibilità di definire ulteriori approfondimenti per ogni area. C2P consente di gestire aree che contengono documentazione (come ad esempio modulistica) in diversi formati (PDF, Word e OpenOffice) dando al redattore dei contenuti uno strumento di facile gestione e al cittadino un semplice mezzo di consultazione.

Il sistema supporta nativamente i breadcrumbs (briciole di pane) in modo da poter far capire all'utente la posizione in cui ci si trova all'interno del sito.

Workflow

C2P prevede un workflow di default per tutti i tipi di oggetto (documento, immagine, link, ecc.)

C2P prevede diversi ruoli nella gestione dei contenuti:

- Dipendente dell'ufficio (duff): gli utenti a cui viene assegnato questo ruolo ¹ in una determinata area (cioè un ufficio) di C2P, possono creare, modificare e cancellare contenuti informativi (Pagine, Eventi, News, ecc.) che non sono stati ancora pubblicati e non sono in carico ai propri responsabili.
- Capo dell'ufficio (cuff): in un determinata area (cioè un ufficio) possono fare tutto quello che fanno i "duff" in più possono decidere di pubblicare una

¹ I ruoli possono essere definiti in diverse aree di C2P

informazione oppure sottometerla all'attenzione del proprio Capo Servizio. I capi ufficio possono anche creare sotto-aree negli uffici di competenza.

- Capo del servizio (cser): possono fare tutto quello che fanno i "cuff" e in più possono anche creare ulteriori uffici all'interno del proprio servizio.
- Segretario generale (seggen): può fare tutto ciò che fanno i "cser" ma può anche creare nuovi servizi nell'intero portale.
- Admin: per tutto ciò che concerne la gestione utenti e la configurazione del sito

La flessibilità del sistema consente di semplificare il workflow dei contenuti evitando l'uso dei ruoli "cser" e "seggen".

Il passaggio di un contenuto informativo da un ruolo ad un altro è facilitato dalla presenza di un box che evidenzia i documenti da pubblicare.

Il C2P conserva lo storico dei vari passaggi del workflow (ed eventuali commenti) per ogni contenuto.

Per tutte le pagine già pubblicate esiste la possibilità di crearne una copia; la copia seguirà il normale workflow. Nel momento della pubblicazione il nuovo contenuto andrà a sostituire la versione correntemente pubblicata; la vecchia versione verrà automaticamente archiviata.

Gestire la sicurezza e gli utenti

C2P ha un potente e granulare modello di sicurezza per la gestione dei permessi. Tale sistema consiste in una serie di opzioni per la sicurezza ad ogni livello tanto che ogni oggetto può avere una propria configurazione della sicurezza per un certo utente, ruolo o gruppo e così via.

Un sito C2P ha una serie di ruoli; un ruolo è la categorizzazione logica degli utenti. Piuttosto che impostare i permessi individualmente per ciascun utente i permessi vengono assegnati ad ogni ruolo. Ad ogni utente possono essere assegnati da nessuno a più ruoli.

Motore di ricerca

C2P integra nativamente il motore di ricerca e la funzionalità Live Search. I contenuti ricercabili dall'utente anonimo saranno solo quelli opportunamente pubblicati. I risultati della ricerca vengono ordinati in base alla loro rilevanza.

Per le ricerche è possibile utilizzare:

Globbering: un asterisco significa qualsiasi lettera. Per esempio inserendo Giov* si troveranno Giovedì e Giovanna.

Single wildcards: un punto di domanda significa una lettera. Per esempio inserendo ro?a troveremo roba, rosa, roma e così via.

Operatori logici AND e OR.

Not: la parola not significa che vogliamo un risultato con gli elementi dove la parola non è presente; va prefissata con un and. Per esempio inserendo "benvenuto and not pagina" ritorneranno le corrispondenze che contengono benvenuto ma non pagina.

Frase (phrase): sono frasi le ricerche con parole delimitate da "".

Il motore di ricerca dispone di una funzionalità chiamata "live search" che mostra i risultati mano a mano che l'utente digita un carattere.

Esiste anche la ricerca avanzata che consente di cercare informazioni in base al titolo, alla descrizione, data di creazione, tipo di contenuto o parole chiave.

I contenuti sono automaticamente indicizzati.

Newsletter

Il modulo della newsletter offre la possibilità ai cittadini di essere aggiornati dalla Camera di Commercio. Gli utenti gestori (coloro opportunamente autorizzati a creare newsletter) potranno creare un certo numero di temi differenti di NewsLetter al cui interno saranno gestite le mail corrispondenti ai diversi canali informativi. Il cittadino si potrà iscrivere indicando l'indirizzo email. Il sistema gestisce l'archivio delle informative inviate ed è possibile inviare le informazioni in formato testo o html; è il cittadino che deve indicare al momento della sottoscrizione la preferenza. Dopo aver inserito i propri dati, al cittadino arriverà un email con la richiesta di confermare l'iscrizione: questo per evitare abusi nell'uso del servizio.

A disposizione del gestore della newsletter esiste la possibilità di monitorare il numero di iscritti.

Layout grafico

La progettazione grafica è stata realizzata tenendo conto delle linee guida di progettazione di applicazioni Web quindi una grafica leggera (in termini di byte) ma gradevole.

Si ricorda che i paradigmi dell'usabilità sostengono che l'importanza dei contenuti di un portale diminuisce a mano a mano che ci si sposta da sinistra e destra e dall'alto al basso di una pagina.

Pertanto il layout di C2P prevede un'impostazione delle pagine ormai considerata classica e cioè una zona superiore (testata) che contiene in evidenza il logo del Cliente. Nella testata o nella zona immediatamente sotto sono posti gli altri fondamentali strumenti di navigazione e orientamento del portale cioè i breadcrumbs, il motore di ricerca, la mappa del portale.

La parte superiore del portale ha altre informazioni come ad esempio i contatti del portale e il link al modulo per la segnalazione all'amministratore del portale. La zona centrale del portale è divisa in 3 colonne; nella zona centrale è visualizzato il contenuto dell'informazione richieste e nelle zone laterali a sinistra e a destra sono posti altri link di approfondimento o altri temi. La zona finale (coda) visualizza alcune informazioni o link di secondaria importanza.

L'attività prevede pertanto una personalizzazione a livello del logo della testata e dei colori come ad esempio il colore dello sfondo, dei link, ecc.

Rispetto dei criteri dettati dalla normativa vigente

Per quanto riguarda l'accessibilità il C2P è conforme ai 22 requisiti tecnici richiesti dall'allegato A del DM 8 agosto 2005 regolamento tecnico di attuazione della c.d. Legge Stanca (Legge 9 gennaio 2004 n. 4). Alcuni aspetti della normativa italiana in termini di accessibilità fanno riferimento a linee guida metodologiche WAI (Web Accessibility Initiative) Sarà pertanto cura del redattore mantenere la compatibilità WAI e normativa italiana. Risulta quindi importante la formazione che dovrà essere fatta ai redattori del portale.

Integrazione con il pool di utenti della Intranet

La intranet della Camera di Commercio di Ferrara (denominata C2I) offre la possibilità di tenere sincronizzati gli utenti; le informazioni degli utenti gestiti dalla intranet vengono propagate sia su database Postgresql che sul Portale esterno; in questo modo si ottiene una gestione centralizzata degli utenti ed è possibile realizzare integrazioni di terze parti che prevedono la necessità di accedere alle informazioni sugli utenti.

Statistiche

Il portale offre un sistema di statistiche.

Le statistiche visualizzano:

- Accessi visualizzati per giorni della settimana
- Paesi di provenienza degli accessi
- Pagine più visitate
- Tipi di file
- Sistemi operativi utilizzati
- Browser utilizzati
- Visite di robots
- Attacchi di worms
- Motori di ricerca e parole chiave usate nei motori di ricerca
- Errori HTTP

Moduli Aggiuntivi

Pagamenti online

Scopo del presente modulo è di rendere utilizzabile, da pagine del sito del Cliente il sistema di pagamento web attraverso l'istituto di credito indicato dal Cliente.

Prenotazione sale camerali

Iscrizione ad eventi

(altri moduli)

Caratteristiche di C2I

C2I è la intranet della Camera di Commercio di Ferrara. C2I esibisce le stesse caratteristiche e gli stessi requisiti di C2P tranne gli aspetti legati alla normativa dell'accessibilità , la newsletter e il modulo dei pagamenti online.

Integrazione con la piattaforma telefonica

C2P si integra con la piattaforma in uso per la gestione avanzata della telefonia che basata su Asterisk. In particolare C2P consente:

- 1) la gestione di un sistema avanzato di erogazione di informazioni tramite messaggi pre-registrati;
- 2) la gestione di SMS tramite cui veicolare informazioni e newsletter

Caratteristiche di C2P

Introduzione

C2P è il portale (o la intranet) della Camera di Commercio che consente di aggiungere e modificare qualsiasi tipo di contenuto via web, che rende disponibile la navigazione e la ricerca in quei contenuti e che vi applica una politica di sicurezza ed un controllo di flusso.

C2P è un potente Content Management System che permette di gestire quasi ogni tipo di sito web e di aggiornarlo facilmente. Ciò significa costruire velocemente il portale o la intranet della Camera di Commercio ottenendo un notevole vantaggio competitivo. Un altro vantaggio di C2P è che è libero e a sorgente aperto. Con la sua ampia disponibilità di strumenti e caratteristiche è paragonabile, se non migliore, a molti sistemi di gestione di contenuti proprietari che costano migliaia e migliaia di euro.

Una definizione semplicistica di Content Management System (CMS) è sistema di gestione di contenuti. Un contenuto è una unità di dati con alcune informazioni extra attaccate ad esso. Tale insieme di dati può essere una pagina web, una informazione su un evento imminente, un documento di Microsoft Word o OpenOffice, una immagine, una registrazione video, o qualsiasi insieme di dati che abbia un significato per la Camera di Commercio che gestisce il sistema.

C2P consente:

- Gestione degli utenti e della loro autenticazione
- Gestione dei gruppi di utenti
- Pubblicazione e indicizzazione dei documenti
- Ricerca di informazioni
- Organizzazione dei contenuti (es. modulistica) per argomenti
- Gestione del ciclo vitale dei documenti e del circuito dell'informazione (controllo di flusso)
- Descrizione dei documenti con metadati (autore, data di pubblicazione, parole chiave, ecc.)
- Supporto multilingua
- Monitorare gli accessi al portale

C2P consente una eccellente esperienza da parte dell'utente con un alto livello di usabilità ed accessibilità. Non si tratta solamente di presentare un buon HTML ma di un aspetto che parte dalle fondamenta C2P. L'interfaccia di C2P è completamente compatibile con gli standard industriali e governativi (WAI-AA e U.S. Section 508). Questa caratteristica ha un beneficio inatteso e correlato: le pagine sono indicizzate molto meglio dai motori di ricerca come Google.

C2P è anche conforme alla normativa italiana in tema di accessibilità (Legge 9 gennaio 2004, n. 4) e può esporre il logo attestante il superamento ai sensi della Legge n.4/2004 della verifica tecnica di accessibilità. Ciò permette alle persone con disfunzioni visive di usare comunque il portale della Camera di Commercio.

Per maggiori dettagli su C2P si rimanda alle sezioni che seguono.

Requisiti hardware per C2P

Un calcolatore, processore PIV (o equivalente), almeno 2 Gbytes di RAM, 2 dischi SCSI o SATA (ciascuno > 40 Gbytes). Non servono controller RAID in quanto è possibile gestire la ridondanza a livello di sistema operativo. Una scheda Ethernet 10/100. Tutto l'hardware deve supportare il sistema operativo GNU/Linux.

Caratteristiche generali di C2P

Il CMS adottato (denominato C2P) nel Portale della Camera di Commercio di Ferrara è basato su Plone (<http://www.plone.org>) ed esibisce le seguenti caratteristiche:

E' possibile creare un numero illimitato di pagine informative e loro categorie.

E' possibile modificare la struttura gerarchica delle pagine al fine di continuare a soddisfare nel corso del tempo, le mutate esigenze informative del Cliente.

E' utilizzabile per mezzo di un semplice browser per la navigazione su internet e tramite un qualunque collegamento ad internet, ma anche via FTP o WebDav.

Non richiede l'installazione di software sui Pc degli utilizzatori né richiede l'acquisto di Licenze software.

Per mezzo di strumenti di upload permette di utilizzare i contenuti già preparati tramite applicativi quali Microsoft Word, Excel ecc.

E' possibile creare un numero illimitato di Utenti o Gruppi di Utenti, ciascuno dotato di proprie specifiche autorizzazioni di accesso ad diversi livelli e per aree tematiche specifiche.

Permette l'inserimento di testi, immagini, link, animazioni, tabelle, formattazioni, file (di qualsiasi tipo ad esempio doc, pdf) ecc.

Permette agli amministratori del sito (o agli utenti autorizzati) di creare nuove sezioni e/o nuove pagine o di annullarle o modificarle. I menù presentati ai visitatori sono automaticamente aggiornati.

E' possibile gestire un periodo di validità delle pagine: i menù saranno automaticamente aggiornati e la pagina non più accessibile dopo la sua "scadenza".

E' possibile inviare il link delle pagine.

E' possibile stampare i contenuti.

Gestione dei contenuti

Per la gestione dei contenuti non sono richieste conoscenze tecniche specifiche ed è di semplicissimo utilizzo: C2P possiede uno strumento di formattazione del testo (Editor) che consente a qualunque operatore di lavorare sul Web come se fosse in una normale videoscrittura.

Esistono diverse tipologie di contenuti:

- **Pagina:** È un elemento che presenta alcune informazioni statiche all'utente. È il tipo di contenuto più comunemente aggiunto ad un sito e assomiglia già abbastanza a una tipica pagina web.
- **Notizia:** È un documento che tipicamente viene mostrato nello slot notizie (per esempio un rilascio stampa).
- **Collegamento:** è un collegamento ad un altro elemento, che può essere interno come esterno in un altro sito web.
- **Immagine:** è una immagine, come lo sono i file .gif, .jpg, .jpeg, .png
- **Evento:** è un evento che deve accadere, un meeting, una conferenza o altro evento. E' possibile visualizzare gli eventi anche nel calendario degli eventi.
- **File:** è un altro pezzo di contenuto, come un video, una registrazione audio, un file di testo, un foglio di calcolo, un file compresso o qualsiasi altro tipo di file.

- *Cartella*: è come una cartella di un disco rigido; è una cartella dove mettere dei materiali per poterli ritrovare facilmente in seguito e per organizzare i contenuti.
- *Cercatori*: consente di collezionare contenuti da diverse aree di C2P e di metterli in una posizione. I cercatori funzionano creando un criterio comune a tutti gli oggetti che intendiamo ottenere. Questo criterio potrebbe essere: tutte le immagini e tutte le notizie con “Registro Imprese” nel testo.

Inoltre per i gestori dei contenuti è disponibile la lista delle informazioni che sono cambiate di recente sul sito.

E' possibile correlare i contenuti e categorizzare i contenuti in base a parole chiave. Anche in questo caso sarà il redattore che dovrà sfruttare in maniera consapevole e corretta le funzionalità offerte dallo strumento. E' possibile ad esempio sfruttare il meccanismo delle parole chiave (tags) per definire la modulistica presente sul sito.

E' possibile definire il contenuto dei box laterali e della testata potendo cambiare i link e l'ordine dei link; esiste inoltre la possibilità di definire ulteriori approfondimenti per ogni area.

C2P consente di gestire aree che contengono documentazione (come ad esempio modulistica) in diversi formati (PDF, Word e OpenOffice) dando al redattore dei contenuti uno strumento di facile gestione e al cittadino un semplice mezzo di consultazione.

Il sistema supporta nativamente i breadcrumbs (briciole di pane) in modo da poter far capire all'utente la posizione in cui ci si trova all'interno del sito.

Workflow

C2P prevede un workflow di default per ogni tipo di oggetto (documento, immagine, link, ecc.).

C2P prevede diversi ruoli nella gestione dei contenuti:

- Dipendente dell'ufficio (duff): gli utenti a cui viene assegnato questo ruolo ¹ in una determinata area (cioè un ufficio) di C2P, possono creare, modificare e cancellare contenuti informativi (Pagine, Eventi, News, ecc.) che non sono stati ancora pubblicati e non sono in carico ai propri responsabili.
- Capo dell'ufficio (cuff): in un determinata area (cioè un ufficio) possono fare tutto quello che fanno i “duff” in più possono decidere di pubblicare una informazione oppure sottometterla all'attenzione del proprio Capo Servizio. I capi ufficio possono anche creare sotto-aree negli uffici di competenza.
- Capo del servizio (cser): possono fare tutto quello che fanno i “cuff” e in più possono anche creare ulteriori uffici all'interno del proprio servizio.
- Segretario generale (seggen): può fare tutto ciò che fanno i “cser” ma può anche creare nuovi servizi nell'intero portale.

La flessibilità del sistema consente di semplificare il workflow dei contenuti evitando l'uso dei ruoli “cser” e “seggen”.

Il passaggio di un contenuto informativo da un ruolo ad un altro è facilitato dalla presenza di un box che evidenzia i documenti da pubblicare.

Il C2P conserva lo storico dei vari passaggi del workflow (ed eventuali commenti) per ogni contenuto.

Per tutte le pagine già pubblicate esiste la possibilità di crearne una copia; la copia seguirà il normale workflow. Nel momento della pubblicazione il nuovo contenuto andrà a sostituire la versione correntemente pubblicata; la vecchia versione verrà automaticamente archiviata.

1 I ruoli possono essere definiti in diverse aree di C2P

Gestire la sicurezza e gli utenti

C2P ha un potente e granulare modello di sicurezza per la gestione dei permessi. Tale sistema consiste in una serie di opzioni per la sicurezza ad ogni livello tanto che ogni oggetto può avere una propria configurazione della sicurezza per un certo utente, ruolo o gruppo e così via.

Un sito C2P ha una serie di ruoli; un ruolo è la categorizzazione logica degli utenti. Piuttosto che impostare i permessi individualmente per ciascun utente i permessi vengono assegnati ad ogni ruolo. Ad ogni utente possono essere assegnati da nessuno a più ruoli.

Motore di ricerca

C2P integra nativamente il motore di ricerca. I contenuti ricercabili dall'utente saranno solo quelli opportunamente autorizzati per la pubblicazione. I risultati della ricerca vengono ordinati in base alla loro rilevanza.

Per le ricerche è possibile utilizzare:

Globbering: un asterisco significa qualsiasi lettera. Per esempio inserendo Giov* si troveranno Giovedì e Giovanna.

Single wildcards: un punto di domanda significa una lettera. Per esempio inserendo ro?a troveremo roba, rosa, roma e così via.

Operatori logici AND e OR.

Not: la parola not significa che vogliamo un risultato con gli elementi dove la parola non è presente; va prefissata con un and. Per esempio inserendo "benvenuto and not pagina" ritorneranno le corrispondenze che contengono benvenuto ma non pagina.

Frase (phrase): sono frasi le ricerche con parole delimitate da "".

Il motore di ricerca dispone di una funzionalità chiamata "live search" che mostra i risultati mano a mano che l'utente digita un carattere.

Esiste anche la ricerca avanzata che consente di cercare informazioni in base al titolo, alla descrizione, data di creazione, tipo di contenuto o parole chiave.

I contenuti sono automaticamente indicizzati.

Newsletter

Il modulo della newsletter offre la possibilità ai cittadini di essere aggiornati dalla Camera di Commercio. Gli utenti gestori (coloro opportunamente autorizzati a creare newsletter) potranno creare un numero illimitato di newsletter per creare diversi canali informativi.

Il cittadino si potrà iscrivere indicando l'indirizzo email. Il sistema gestisce l'archivio delle informative inviate ed è possibile inviare le informazioni in formato testo o html; è il cittadino che deve indicare al momento della sottoscrizione la preferenza. Dopo aver inserito i propri dati, al cittadino arriverà un email con la richiesta di confermare l'iscrizione: questo per evitare abusi nell'uso del servizio.

A disposizione del gestore della newsletter esiste la possibilità di monitorare il numero di iscritti.

Layout grafico

La progettazione grafica è stata realizzata tenendo conto delle linee guida di progettazione di applicazioni Web quindi una grafica leggera (in termini di byte) ma gradevole.

Si ricorda che i paradigmi dell'usabilità sostengono che l'importanza dei contenuti di un portale diminuisce a mano a mano che ci si sposta da sinistra e destra e dall'alto al basso di una pagina.

Pertanto il layout di C2P prevede un'impostazione delle pagine ormai considerata classica e cioè una zona superiore (testata) che contiene in evidenza il logo del Cliente. Nella testata o nella zona immediatamente sotto sono posti gli altri fondamentali strumenti di navigazione e orientamento del portale cioè i breadcrumbs, il motore di ricerca, la mappa del portale.

La parte superiore del portale ha altre informazioni come ad esempio i contatti del portale e il link al modulo per la segnalazione all'amministratore del portale. La zona centrale del portale è divisa in 3 colonne; nella zona centrale è visualizzato il contenuto dell'informazione richieste e nelle zone laterali a sinistra e a destra sono posti altri link di approfondimento o altri temi. La zona finale (coda) visualizza alcune informazioni o link di secondaria importanza.

L'attività prevede pertanto una personalizzazione a livello del logo della testata e dei colori come ad esempio il colore dello sfondo, dei link, ecc.

Rispetto dei criteri dettati dalla normativa vigente

Per quanto riguarda l'accessibilità il C2P è conforme ai 22 requisiti tecnici richiesti dalla legge Stanca del 9 gennaio 2004 n. 4. Alcuni aspetti della normativa italiana in termini di accessibilità fanno riferimento a linee guide metodologiche.

Sarà pertanto cura del redattore mantenere la compatibilità WAI (Web Accessibility Initiative) e normativa italiana. Risulta quindi importante la formazione che dovrà essere fatta ai redattori del portale.

Integrazione con il pool di utenti della Intranet

La intranet della Camera di Commercio di Ferrara (denominata C2I) offre la possibilità di tenere sincronizzati gli utenti; le informazioni degli utenti gestiti dalla intranet vengono propagate sia su database Postgresql che sul Portale esterno; in questo modo si ottiene una gestione centralizzata degli utenti ed è possibile realizzare integrazioni di terze parti che prevedono la necessità di accedere alle informazioni sugli utenti.

Statistiche

Il portale offre un sistema di statistiche.

Le statistiche visualizzano:

- Accessi visualizzati per giorni della settimana
- Paesi di provenienza degli accessi
- Pagine più visitate
- Tipi di file
- Sistemi operativi utilizzati
- Browser utilizzati
- Visite di robots
- Attacchi di worms
- Motori di ricerca e parole chiave usate nei motori di ricerca
- Errori HTTP

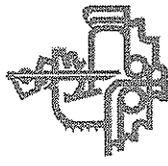
Moduli

· **Pagamento online**

Scopo del presente modulo è di rendere utilizzabile, da pagine del sito del Cliente il sistema di pagamento web attraverso l'istituto di credito indicato dal Cliente.

Caratteristiche di C2I

C2I è la intranet della Camera di Commercio di Ferrara. C2I esibisce le stesse caratteristiche e gli stessi requisiti di C2P tranne gli aspetti legati alla normativa dell'accessibilità , la newsletter e il modulo dei pagamenti online.



Camera di Commercio
Ferrara



Plone C2P

Dopo quasi tre anni di esperienza diretta per l'implementazione di un sistema di gestione dei contenuti web (Content Management System – CMS) evoluto e basato su Plone, una piattaforma OSS (Open source) rilasciata con licenza GPL che si caratterizza per la più ampia adesione agli standard riconosciuti a livello internazionale (W3C, Section 508), la Camera di commercio di Ferrara mette a disposizione del sistema camerale la propria infrastruttura per la creazione di un portale Internet (o intranet) tramite il prodotto C2P. Si ritiene opportuno evidenziare, in sintesi, le specificità e i punti qualificanti del prodotto C2P che la CCIAA di Ferrara mette a disposizione con i propri partner tecnici, rappresentati da un panel di servizi evoluti.

- **COSTO COMPETITIVO**, come agevolmente desumibile dal listino nelle pagine seguenti, tanto per quello che riguarda i servizi "una tantum" di installazione e messa in produzione, quanto per quello che riguarda i servizi a canone.
- **MODULARITÀ DELL'OFFERTA**, che si articola su sette versioni standard ed una serie di prodotti/servizi aggiuntivi.
- **KNOW-HOW DI CCIAA FERRARA**: la struttura del portale è frutto di oltre due anni di costante evoluzione della soluzione proposta, che la hanno portata ad una perfetta rispondenza con le esigenze dell'Ente camerale
- **DISPONIBILITÀ DI OLTRE SEICENTO PRODOTTI OPEN SOURCE INTEGRABILI NEL PORTALE**, sviluppati dalla attivissima comunità internazionale PLONE a cui partecipano attivamente i nostri partner tecnici.
- **SINERGIA TRA CAMERE DI COMMERCIO CHE CONDIVIDONO LA STESSA SOLUZIONE**: economie di scala.
- **STRATEGIE DI LUNGO TERMINE A PREZZI PRESTABILITI**: per il 2008 è previsto il passaggio a Plone 3 la più evoluta e innovativa versione del CMS, e si sta già pensando alle novità da introdurre per il 2009.

- **CONFORMITÀ AGLI STANDARD SULL'ACCESSIBILITÀ previsti dalla legge 4/2004**, testimoniata dal conferimento del bollino CNIPA a CCIAA Ferrara, prima Camera di commercio italiana a aver superato la verifica di accessibilità.
- **RISPARMIO DEGLI ONERI DI ANALISI E REALIZZAZIONE DI UNA SOLUZIONE DI PORTALE AD HOC:** le prestazioni offerte sono di sicuro interesse di ogni CCIAA italiana e sono già adattate al tipico utilizzo di questo tipo di Ente.
- **POSSIBILITÀ DI PERSONALIZZAZIONE:** la flessibilità di Plone consente la rapida realizzazione di personalizzazioni, e il costo competitivo del pacchetto base rende comunque molto competitiva l'acquisizione + personalizzazione, rispetto allo sviluppo "da zero" di un'analoga soluzione interamente su commessa

Il punto di forza della soluzione proposta dalla CCIAA di Ferrara è rappresentato oltre che dall'adozione di una piattaforma open source rispettosa dei più evoluti standard internazionali, dall'**esperienza diretta che la CCIAA di Ferrara** ha avuto modo di maturare quotidianamente in questi anni. Il valore di questa esperienza non è agevolmente misurabile in termini economici, ma rappresenta senz'altro un vantaggio competitivo rispetto all'adozione di soluzioni che devono essere implementate senza alcuna base di esperienza delle esigenze e della funzionalità tecnica e organizzativa tipiche di una Camera di commercio.

Servizi di diffusione e supporto per soluzione C2P – portale PLONE CCIAA Ferrara: Listino VERSIONI STANDARD Agosto 2007

Prezzo € IVA esclusa	Note	Attività / Articolo / Funzionalità	Versione								
			Strict Core	Core	Core + HD	Base	Base + HD	Full	Full upgrade		
4.510		<p>Installazione e messa in produzione soluzione identica al sito della CCIAA di Ferrara www.fe.camcom.it (migrato all'ultima release di Plone rilasciata – attualmente versione 2.5) comprensiva di:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definizione del contenuto dei box laterali e della testata e cambiare i link e il loro ordine Possibilità di gestire aree che contengono documentazione (come ad esempio modulsifica) in diversi formati (PDF, Word e OpenOffice) dando al redattore dei contenuti uno strumento di facile gestione e al cittadino un semplice mezzo di consultazione. Workflow con i ruoli: Dipendente dell'ufficio (duff), Capo dell'ufficio (cuff), Capo del servizio (cser), Segretario generale (seggen) Per tutte le pagine già pubblicate esiste la possibilità di creare una copia; la copia seguirà il normale workflow. Nel momento della pubblicazione il nuovo contenuto andrà a sostituire la versione correntemente pubblicata; la vecchia versione verrà automaticamente archiviata. Newsletter (con conferma della registrazione) Conformità legge Stanca (n. 4/2004) con invio report settimanale delle pagine non valide Installazione setup TextIndexNG per indicizzazione allegati (PDF, doc, excel, ecc.) Modulo Plone (SignUp Sheet) per iscrizione eventi conforme alla legge Stanca Gestione dei pannelli e del layout della pagina (ContentPanel) conforme alla legge Stanca Minima personalizzazione grafica: colori, font e testata 	*	*	*	*	*	*	*		
880		Formazione (2 gg)	*		*	*	*	*	*	*	*
880		Pacchetto di gg di ulteriore personalizzazione grafica (2 gg)									
495		Installazione sistema operativo (Debian) da zero									
990		Servizio a canone annuo per assistenza sistema operativo (2 gg)									
550		Servizio a canone annuo "Segnalazione novità Plone"									
1.100		Help desk annuo (fino a 50 segnalazioni/chiamate con impegno massimo di 30 minuti per segnalazione)			*			*	*	*	*
1.760		Servizio a canone annuo di aggiornamento di Plone (*) e dei prodotti installati (da verificare le precondizioni per l'upgrade) – richiede eventuale ulteriore formazione da quotare separatamente.									*
TOTALE € IVA esclusa			4.510	5.390	6.490	6.270	7.370	9.405	11.165		

**“COSTI DI
ACQUISTO
UNA
TANTUM”**

**CANONI
ANNUALI**

(*) Per il 2008 è già prevista una migrazione a **Plone 3.0, COMPRESA NEL COSTO DEL CANONE ANNUO DI AGGIORNAMENTO PLONE**, che comprende:

- uso della nuova versione dell'editor integrato Kupu che consente di definire nomi delle ancore dei link, creazione automatica dell'indice di una pagina, ridimensionamento automatico delle immagini, creazione delle didascalie delle immagini
- campo descrittivo per i cercatori
- migliorata la possibilità di definire i permessi di accessi ai contenuti di Plone
- presenza di diversi nuovi workflow predefiniti: community, simple, intranet, ecc.; possibilità di associare i workflow con diversi tipi di contenuto
- verifica dell'integrità dei link; se si tenta di cancellare un contenuto linkato da altri contenuti si viene avvisati
- integrazione del modulo di gestione delle versioni CMFEditions con possibilità di visualizzare le differenze tra le versioni. Locking sui contenuti per evitare problemi nella modifica contemporanea di un contenuto da parte di 2 utenti. Integrazione del modulo di Staging per poter modificare un contenuto mentre è pubblicato.
- indicizzazione integrata degli allegati dei documenti (Pdf, word, excel, ecc.)
- gestione semplificata delle portlet: le portlet sono porzioni di contenuto racchiuse da un riquadro che solitamente appaiono nelle 'colonne' laterali di un sito
- Inoltre Plone 3.0 supporta KSS che consente di gestire i contenuti in maniera più semplice e più velocemente usando Ajax.
- Il documento utilizzato per queste descrizioni con schermate delle funzionalità descritte è disponibile all'indirizzo <http://blogs.onenw.org/ion/archives/2007/07/16/8-really-cool-things-about-plone-3/>

Servizi di diffusione e supporto per soluzione C2P – portale PLONE CCIAA Ferrara: Listino OPZIONI AGGIUNTIVE Agosto 2007	
Prezzo € IVA esclusa	Note
440,00	Modulo Plone (PloneBooking) per prenotazione risorse con Workflow parametrizzabile per tipo di risorsa
1.650,00	Integrazione modulo pagamenti online (prezzo indicativo e soggetto a valutazione tecnica preliminare)
440,00	Installazione Plone/Zope/Apache su server CCIAA Ferrara per co-hosting (anche statistiche accessi)
440,00	COSTI PER GG DI CUSTOMIZZAZIONI 1 giornata uomo
55,00	SPESE DI TRASFERTA Forfait spese di alloggio e trasferta giornaliera (fino a 200 km da Ferrara)
110,00	Forfait spese di alloggio e trasferta giornaliera (oltre 200 km da Ferrara)
2.000	CANONE ANNUALE DI HOSTING Co-hosting presso CCIAA Ferrara nel Datacenter Infocamere (previa valutazione tecnica)