

CAPITOLATO TECNICO

Avviso per indagine di mercato finalizzata all'affidamento diretto del servizio di progettazione, realizzazione, manutenzione e del servizio di hosting del Sito istituzionale di Concessioni Autostradali Lombarde S.p.A..

INDICE:

Articolo 1 – OGGETTO E DURATA

Articolo 2 - NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Articolo 3 - PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL SITO. CARATTERISTICHE GENERALI

**Articolo 4 – PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL SITO. CARATTERISTICHE DEL
CONTENT MANAGEMENT SYSTEM (CMS)**

**Articolo 5 – PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL SITO. CRONOPROGRAMMA DELLE
ATTIVITA'**

Articolo 6 – MANUTENZIONE, ASSISTENZA TECNICA E AGGIORNAMENTO DEL SITO

Articolo 7– FORMAZIONE DEL PERSONALE

Articolo 8 – SERVIZIO DI HOSTING

Articolo 9 – REDAZIONE DEI CONTENUTI

Articolo 10 – AREA RISERVATA AL PERSONALE DI CAL

Articolo 11 - TITOLARITÀ DEL SITO

ARTICOLO 1 - OGGETTO E DURATA

1.1 L'affidamento ha per oggetto, come meglio specificato negli articoli successivi:

- a) la progettazione e la realizzazione del Sito istituzionale di CAL, (di seguito anche il "Sito");
- b) la manutenzione, l'assistenza tecnica e l'aggiornamento del Sito;
- c) il relativo servizio di hosting;
- d) l'attività di formazione del personale CAL.

1.2 L'Affidatario si impegna inoltre a consegnare sia 30 (trenta) giorni prima della scadenza contrattuale sia alla scadenza contrattuale ovvero in caso di risoluzione del contratto un backup completo del sistema realizzato, tutti i sorgenti aggiornati del SW sviluppato, la documentazione completa dello stesso secondo gli standard internazionali di riferimento, un dettagliato manuale di uso e manutenzione, sia a livello utente che amministratore di sistema.

1.3 Il servizio richiesto comprende, a titolo esemplificativo, le seguenti attività:

- a) analisi di dettaglio della sitemap del Sito e del layout grafico finalizzate alla presentazione di almeno tre proposte grafiche;
- b) partecipazioni a riunioni presso la sede di CAL, ad esempio per consolidare la sitemap del Sito ed il layout grafico definitivi, o per l'espletamento delle prestazioni oggetto del Contratto;
- c) progettazione e realizzazione del Sito secondo i criteri di usabilità ed accessibilità prescritti dalla normativa vigente;
- d) organizzazione ed elaborazione dei contenuti del Sito, sulla base delle indicazioni specificate nel successivo articolo 4;
- e) ottimizzazione dei contenuti al fine di renderli ben visibili e altamente reperibili dai motori di ricerca (Search Engine Optimization);
- f) fornitura di tutti i software e delle licenze d'uso per il funzionamento del Sito;
- g) trasferimento dei contenuti e delle informazioni presenti nell'attuale Sito di CAL (www.calspa.it), nel rispetto delle condizioni di accesso e dei requisiti di sicurezza previsti dall'ambiente operativo, sia di produzione che di esercizio, al fine di garantire la continuità del servizio, salvo il minimo indispensabile downtime;
- h) inserimento di nuovi contenuti;
- i) architettura di produzione/esercizio comprensiva di tutto il software (SW) di base ed applicativo (CMS) con diversi livelli di accesso basic e superiori) per il funzionamento del Sito;
- j) assistenza per tutto il SW fornito, sia sul sito di sviluppo che di produzione;
- k) manutenzione hardware, software, backup dei dati, hosting e connettività internet anche dopo la conclusiva fase di progettazione ed attivazione del Sito;
- l) analisi sulle statistiche di accesso al Sito, quali Google Analytics o similari e sulle modalità di utilizzo/navigazione;
- m) implementazione piattaforme per streaming video;
- n) coordinamento con l'area riservata già esistente e raccordo di tutte le funzioni in essa presenti ai contenuti del Sito;
- o) inserimento di moduli compilabili dagli utenti per richiesta informazioni;

- p) tutti i contenuti del Sito devono essere ottimizzati per fruizione attraverso le piattaforme iOS, Android e Windows Phone.

1.4 Il Contratto ha la durata di 36 (trentasei) mesi dalla sottoscrizione del contratto.

ARTICOLO 2 - NORMATIVA DI RIFERIMENTO

2.1 Il Sito deve rispondere ai requisiti tecnici di accessibilità definiti nella normativa vigente.

2.2 Il Sito dovrà rispettare le vigenti disposizioni normative in tema di sicurezza e protezione dei dati, le “*Linee guida per i siti WEB delle PA - anno 2011*”, Legge Stanca n. 4 del 09/01/2004 e successive modifiche ed integrazioni sull’accessibilità e delle norme WAI (livello AAA) del W3C e ogni altra normativa vigente o sopravvenuta in materia.

ARTICOLO 3 – PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL SITO. CARATTERISTICHE GENERALI

3.1 Il Sito deve essere improntato all’immediatezza e alla facilità d’uso: dovrà essere organizzato in maniera chiara, attraverso una strutturazione gerarchica dei contenuti, evitando duplicazioni e ridondanze e dando risalto alle aree logiche di maggiore interesse, ai servizi strategici e alle notizie di attualità.

3.2 Grande attenzione deve essere riservata alla creatività, alla comunicazione, alla facilità d’utilizzo e all’accessibilità, al fine di veicolare e rafforzare l’identità del servizio, supportare gli utenti nella fruizione delle informazioni, accrescere la percezione dei valori del servizio, favorire la comunicazione destinata ai diversi target.

3.3 Il progetto di realizzazione del sito istituzionale prevede la realizzazione di un nuovo portale www.calspa.it che fornisca le informazioni necessarie agli utenti con semplicità e velocità, e che si basi sui seguenti contenuti costitutivi fondamentali:

- ricerca di “informazione”, “Bandi”, “Comunicazioni”;
- località/ modalità ove si possa ottenere le informazioni desiderate;
- possibilità di interazione tra utenti e personale di CAL con form dedicati.

3.4 I contenuti devono caratterizzarsi per:

- semplicità di consultazione;
- completezza delle informazioni riportate;
- aggiornamento in tempo reale del contenuto informativo .

Il servizio di hosting basato sul datacenter esterno, scelto dall’Affidatario, dovrà permettere adeguati livelli di disaster recovery e business continuity così come da normativa vigente.

3.5 Il Sito realizzato dall’Affidatario dovrà supportare l’autenticazione degli utenti redazionali e amministrativi, l’autorizzazione sulla base di specifiche “*access control lists*” (ACL), la

memorizzazione di tutte le operazioni e dei dati su database e il workflow a supporto delle attività dei redattori.

3.6 CAL deve avere completo accesso ai propri dati, database e set documentali organizzati ed aggiornati dall'Affidatario durante lo sviluppo e gli aggiornamenti del Sito, così come la disponibilità all'amministratore del Sito di scaricare tramite una pagina riservata l'intero database con le informazioni e i dati già pubblicati.

3.7 Il sistema sarà gestito per aree, con una homepage altamente personalizzabile e con schede aventi descrizioni e informazioni nella loro parte centrale.

3.8 L'Affidatario dovrà redigere almeno tre proposte di layout del Sito, il quale dovrà avere caratteristiche grafiche attrattive ed innovative, di immediata comprensione da parte dell'utente, nonché consultabile in maniera facile e intuitiva.

ARTICOLO 4 - PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL SITO. CARATTERISTICHE DEL CONTENT MANAGEMENT SYSTEM (CMS)

4.1 Il CMS fornito deve essere uno strumento evoluto di ultima generazione e semplice da usare che permetterà di:

- creare ed aggiornare il Sito con facilità d'uso e rispettando i principi di usabilità e accessibilità;
- gestire la nuova comunicazione integrata multimediale e multicanale.

Il CMS deve permettere una gestione efficiente ed integrata dei contenuti multimediali e la loro fruizione in modalità multicanale (tramite pc, dispositivi mobili, ecc.). Deve essere un sistema unico, integrato e modulare che condivide contenuti non duplicati e li rende fruibili ed accessibili, oltre che su internet, anche attraverso gli strumenti ed i media più innovativi ed in tutte le condizioni d'uso.

4.2 Per il software di CMS deve essere preferibilmente utilizzato un prodotto "open source". Non deve richiedere l'installazione di nessun software sui PC e sui dispositivi Client degli utilizzatori e permettere la gestione, sia dei contenuti che di tutte le impostazioni, via internet ed attraverso un normale browser di navigazione. Deve essere un sistema guidato e di facile utilizzo anche da parte di personale non tecnico.

4.3 Il CMS deve avere le caratteristiche di seguito esposte:

- a) piena funzionalità e utilizzo tramite i più comuni browser opportunamente collegati a Internet;
- b) nessuna necessità di installazione di software sui PC degli utenti che effettuano la gestione dei contenuti (i contenuti del Sito dovranno essere manutenibili tramite interfaccia web);
- c) dovrà presentare la massima semplicità - paradigma WYSIWYG – di utilizzo e non richiedere competenze tecniche specifiche da parte degli editor interni ed utenti esterni;
- d) dovrà essere possibile caricare contenuti nel portale, nei più comuni formati (Microsoft Word, Microsoft Excel, PDF, ...);

- e) dovrà essere garantita la possibilità, da parte degli utenti finali, di scaricare e stampare i documenti contenuti nel portale;
- f) gli accessi alla console di amministrazione del Sito dovranno essere disciplinati da un adeguato sistema di autenticazione;
- g) si dovranno poter definire diversi profili di utenti, quali ad esempio: amministratore, editor base, editor avanzato e quant'altro necessario per mantenere alti li-velli di sicurezza e responsabilità sui contenuti;
- h) dovrà essere possibile organizzare una struttura con pagine e sotto-pagine ad essa riferite;
- i) dovrà essere possibile gestire lo stato di pubblicazione di una pagina;
- j) dovrà essere prevista la possibilità di visualizzare un'anteprima dei contenuti prima della loro effettiva pubblicazione;
- k) in vista delle ulteriori necessità informative da parte della società, il sistema dovrà consentire la massima flessibilità sul numero di pagine e delle sezioni, fatti salvi i limiti tecnici di hosting del portale (per esempio spazio di memoria disponibile sul server ospitante il portale).

4.4 L'Affidatario dovrà progettare e realizzare il Sito sulla base della traccia delle schede di seguito esposte.

4.4.1 Homepage

L'homepage deve contenere informazioni utili alla comprensione immediata della struttura del sito, ove ricercare le informazioni desiderate, ed una area dedicata alle news di particolare importanza.

L'homepage dovrà contenere informazioni di sintesi, immagini, filmati e contenuti multimediali in base alle informazioni in possesso di CAL, anche con link diretti ad altri siti esterni (Concessionari autostradali, MIT, ANAS), con i seguenti contenuti minimi:

- Chi siamo
- Contatti
- Organizzazione del Personale.

Nella homepage deve esserci la possibilità di creare in ogni momento popup, bottoni e collegamenti ad altre schede o altri siti esterni.

L'homepage deve prevedere la possibilità di attivare collegamenti e widget ai social network più comuni (Twitter, Facebook, Google+), con particolare riferimento ai contenuti, news e contatti.

Deve essere garantita la possibilità per l'amministratore di modificare i contenuti e aggiungere i collegamenti in tempo reale.

4.4.2 Area attività di CAL (informazioni, news, ed eventi)

L'area Attività di CAL deve essere organizzata in sub aree (cioè per ognuna delle autostrade di competenza) per informare e per gestire l'informazione, con particolare riferimento alla costruzione delle opere ed alla loro fase di esercizio.

Ogni scheda dovrà essere strutturata al fine di poter contenere informazioni, immagini, filmati, contenuti multimediali, link a siti ed informazioni esterne (es. webcam, mappe dinamiche, siti di

traffico stradale) e gli stessi devono provvedere la possibilità di essere scaricati, laddove l'operazione è autorizzabile.

Le schede devono poter essere aggiornate in tempo reale o dai singoli responsabili o da un amministratore autorizzato dalla direzione.

Deve essere prevista la realizzazione di sezioni con mappe interattive basate su piattaforme quali "Google maps" sulle quali mostrare informazioni provenienti da diversi canali della Società.

CAL metterà a disposizione dell'Affidatario il materiale digitale in proprio possesso al fine della pubblicazione.

4.4.3 Area Appalti

L'area Appalti deve essere organizzata per pubblicare file e collegamenti su gare e procedure indette da CAL.

Deve essere suddivisa in almeno quattro schede individuanti lo stato delle gare/procedure come, a titolo esemplificativo:

1. Avvisi (per indagine di mercato, manifestazione di interesse, altri avvisi)
2. Procedure aperte
3. Procedure chiuse
4. Esiti

Ogni scheda può contenere informazioni inerenti alla gara, con la possibilità di essere scaricate.

I file possono essere racchiusi in gruppi o sottogruppi in base al tipo di file, alla descrizione degli stessi e al bando di appartenenza.

Le schede devono poter essere aggiornate in tempo reale o dai singoli responsabili o da un amministratore autorizzato dalla direzione e devono avere la possibilità di stabilire ora e data di pubblicazione indipendentemente dall'ora solare degli aggiornamenti.

Lo stato di una gara/procedura deve essere aggiornabile in maniera semplice e deve trasferire tutte le relative informazioni da uno stato ad un altro.

Cal si riserva di chiarire/modificare la sopra citata suddivisione esemplificativa delle schede identificative in sede di sottoscrizione del contratto.

4.4.4 Area Trasparenza

L'area Trasparenza deve essere strutturata in conformità ai contenuti indicati nel Decreto Legislativo 33/2013, deve essere organizzata per la pubblicazione di tabelle e file in formato XML e in formato opendata, e deve offrire possibilità di successive integrazioni ed adeguamenti all'amministratore del Sito.

Deve essere composta da un insieme di schede parametrizzabili, con le seguenti caratteristiche:

- ogni scheda deve permettere l'inserimento di tabelle in formato html o file xlm che possono essere consultabili dai browser più usati sul mercato (MS-Explorer, Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera);

- le schede devono poter essere divise in gruppi e sottogruppi definiti dall'utente responsabile o da un amministratore autorizzato dalla direzione;
- le schede e le tabelle devono poter essere aggiornate in tempo reale o dai singoli responsabili o da un amministratore autorizzato dalla direzione.

In relazione alla voce "Bandi di Gara e contratti" CAL si riserva di chiarire la suddivisione esemplificativa delle schede identificative in sede di sottoscrizione del contratto.

4.4.5 Area Lavora con noi

L'area Lavora con noi deve contenere le schede:

1. posizioni aperte
2. posizioni chiuse
3. candidature volontarie

Le iscrizioni alla sezione candidature volontarie oltre a generare una segnalazione all'ufficio del personale, devono essere archiviate e devono poter essere consultate dallo stesso ufficio utilizzando dei criteri di selezioni semplici e parametrizzabili.

Le schede devono poter essere aggiornate in tempo reale o dai singoli responsabili o da un amministratore autorizzato dalla direzione.

4.4.6 Area Scambio

L'area Scambio deve permettere agli utenti autorizzati e forniti di credenziali di accesso l'upload ed il download di file di dati.

L'area deve essere organizzata come intranet, e l'amministratore del sistema o i responsabili autorizzati, possono creare nuovi livelli al suo interno, ovvero sia ramificazioni, al fine di ottimizzare la gestione dei dati ivi presenti.

Deve essere altresì possibile l'accesso diretto al server di CAL al fine di offrire l'accesso e l'utilizzo dei dati ivi presenti secondo le autorizzazioni disponibili ad ogni utente esterno precedentemente

4.4.7 Aree parametrizzabili

Le aree parametrizzabili devono permettere all'utente amministratore di realizzare nuove aree che attualmente non sono state individuate, in maniera facile e in totale autonomia.

ARTICOLO 5 - PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL SITO. CRONOPROGRAMMA DELLE ATTIVITA'

5.1 L'Affidatario deve svolgere le attività indicate nel presente articolo secondo le tempistiche indicate nel successivo paragrafo 5.2.

5.2 L'Affidatario dovrà presentare a CAL:

- a) entro 10 (dieci) giorni dalla sottoscrizione del Contratto, almeno tre proposte di layout nel rispetto delle prescrizioni del presente Capitolato;
- b) entro i successivi 30 (trenta) giorni dalla comunicazione da parte di CAL della scelta del layout da realizzare con le eventuali prescrizioni, la prima release del Sito;
- c) entro 15 (quindici) giorni dall'approvazione da parte di CAL della prima release, la versione definitiva del Sito ed il caricamento dei dati;
- d) entro 5 (cinque) giorni dall'approvazione da parte di CAL della versione definitiva del Sito la messa in esercizio del Sito;
- e) le attività di collaudo saranno effettuate da CAL nei successivi 30 giorni, con il supporto dell'Affidatario.

5.3 Sono a carico dell'Affidatario:

- a) ogni attività di caricamento e di test dello stesso sul server di produzione;
- b) lo svolgimento dei test di sistema in un server diverso rispetto a quelli attualmente in uso per non interferire con l'ordinaria attività di pubblicazione sul Sito;
- c) le attività di trasferimento dei dati;
- d) le attività di inserimento di nuovi dati;
- e) dal collaudo per la durata contrattuale, eventuali modifiche di carattere evolutivo che dovessero rendersi necessarie.

5.4 La progettazione e la realizzazione del Sito deve rispettare le caratteristiche di seguito esposte:

5.4.1 Progettazione Sito

Devono essere previste le seguenti attività:

- progettazione struttura;
- layout grafico;
- studio interfaccia;
- produzione pagine modello;
- gestione back office multiutente: almeno 3 utenti di cui uno con la possibilità di agire anche sulla struttura;
- realizzazione tecnica;
- migrazione e riorganizzazione contenuti del sito calspa.it;
- inserimento on line di nuovi contenuti.

5.4.2 Specifiche tecniche

Il Sito deve supportare:

- interazione con utenti attraverso spazi per commenti;
- interazione con le comunicazioni social: condivisione ed embedding (Facebook, Twitter, YouTube, Issuu, ecc.);
- gallerie di immagini;
- streaming di video (anche ad accesso riservato);
- integrazione di sistemi per sfogliare riviste digitali.

5.4.3 Organizzazione dei contenuti

Il Sito deve prevedere:

- menu di navigazione con più livelli di sottomenu;
- spazio per le news;
- spazi per banner pubblicitari commerciali o istituzionali;
- spazi per download da parte degli utenti.

ARTICOLO 6 - MANUTENZIONE, ASSISTENZA TECNICA E AGGIORNAMENTO DEL SITO

6.1 Dalla messa in esercizio del Sito e per tutta la durata del Contratto, l'Affidatario deve garantire l'assistenza del Sito e fornire l'assistenza e manutenzione del SW fornito, incluso quello di base, ed ogni consulenza tecnico sistemistica necessaria per il corretto funzionamento del Sito e dell'ambiente di produzione.

6.2 In particolare, l'Affidatario metterà a disposizione di CAL un servizio di helpdesk (numero telefonico/email) relativamente a:

- segnalazioni di malfunzionamenti;
- richieste di supporto operativo;
- raccolta di proposte evolutive da analizzare ed implementare.

6.3 Le prestazioni fornite dall'helpdesk consisteranno nella ricezione, raccolta di informazioni, classificazione ed evasione delle issue.

L'Affidatario dovrà mettere a disposizione un sistema di ticketing e presentare, su richiesta di CAL, un riscontro sulle chiamate, le performance e i livelli di servizio (SLA).

6.4 Nell'espletamento delle attività di assistenza/manutenzione, l'Affidatario dovrà rispettare i livelli di servizio (SLA) riportati nella tabella sottostante:

Livello criticità	Definizione Livello di Criticità	Ticket Response time	Ticket Resolution Time
1	L'intero sistema o un intero blocco funzionale risultano bloccati o inaccessibili	Entro 30 minuti lavorativi	Entro 2 ore lavorative
2	Il problema rallenta l'utilizzo del sistema oppure il sistema è affetto da problemi che possono essere aggirati con azioni di contingenza	Entro 4 ore lavorative	Entro 16 ore lavorative
3	Il problema impatta marginalmente l'operatività del sistema che non è compromessa	Entro 8 ore lavorative	Entro 32 ore lavorative

La definizione dei parametri sopra illustrati è la seguente:

- *Ticket Response Time*: il tempo entro il quale viene data conferma all'utente, che ha segnalato la issue, della presa in carico del problema;
- *Ticket Resolution Time*: il tempo entro quale il ticket che è stato aperto, a seguito della presa in carico della issue, viene risolto in modo definitivo o con l'applicazione di un bypass.

6.5 Per tutta la durata del Contratto, l’Affidatario è tenuto a dare supporto a CAL nell’aggiornamento dei contenuti del Sito, secondo le indicazioni fornite da CAL, nonché inserire le eventuali modifiche di carattere evolutivo di cui al precedente articolo 5.2 che dovessero rendersi necessarie.

ARTICOLO 7 - FORMAZIONE DEL PERSONALE

Per un periodo di 6 (sei) mesi dalla messa in esercizio del Sito, l’Affidatario è tenuto a formare il personale di CAL riguardo l’utilizzo del SW per la gestione e l’aggiornamento del Sito.

ARTICOLO 8 - SERVIZIO DI HOSTING

8.1 L’Affidatario si impegna a trasferire la registrazione e la gestione DNS del dominio *calspa.it* coerentemente al servizio di hosting fornito dal medesimo.

L’hosting dovrà essere situato presso una sede scelta dall’Affidatario all’interno del Territorio Nazionale e dotata di tutti i requisiti di business continuity e disaster recovery secondo le normative vigenti.

8.2 Nel rispetto delle vigenti disposizioni del Codice dell’Amministrazione Digitale in materia di continuità operativa per le P.A., è richiesta la continua disponibilità del dominio e del sito istituzionale *www.calspa.it*.

Un eventuale blocco del Sito può costituire un grave danno aziendale. Fin d’ora CAL si riserva il diritto di procedere all’esecuzione in danno.

8.3 CAL rimane unica proprietaria del dominio *calspa.it* e di tutti i dati presenti sul Sito.

ARTICOLO 9 - REDAZIONE DEI CONTENUTI

9.1 La redazione dei contenuti è a cura di CAL.

9.2 L’Affidatario dovrà garantire il costante raccordo tra il proprio “Referente del Sito” ed il Referente di CAL.

ARTICOLO 10 - AREA RISERVATA AL PERSONALE DI CAL

10.1 L’Affidatario deve realizzare un coordinamento operativo all’Area Riservata al personale di CAL attualmente esistente, alla quale ogni utente accede tramite Login e Password. La gestione dell’area riservata è affidata a persona appositamente delegata da CAL, con il quale l’Affidatario dovrà relazionarsi per l’ottimizzazione del Sito e per i necessari collegamenti operativi con i contenuti del Sito.

ARTICOLO 11 - TITOLARITÀ DEL SITO

11.1 Il Sito realizzato dall’Affidatario rimarrà di proprietà di CAL che alla scadenza del contratto procederà all’utilizzo del software sviluppato. A tal fine l’Affidatario si impegna a effettuare le prestazioni di cui al precedente articolo 1.2.

