CAPITOLATO TECNICO DI GARA

Rinnovo e restyling del portale istituzionale per l'Agenzia Regionale per l'Ambiente – ARPA Sicilia

Servizi di formazione, supporto e hosting

Indice generale

PREMESSA....4
Finalità del bando....4
Art. 1....4
Oggetto del bando....5
Art. 2....5
INFRASTRUTTURA SOFTWARE....6
Art. 3....6
Art. 4....6
Art. 5....6
ORGANIZZAZIONE DEI CONTENUTI....7
Pagine....7
Art. 6....7
Indicazioni per i contenuti in evidenza nella home page....7
Art. 7....7
Art. 8....7
Art. 9....8
Art. 10....8
Art. 11....9
Altri contenuti informativi con collegamento in home page....9
Art. 12....9
Art. 13....9
Strumenti di navigazione....10
Art. 14....10
Art. 15....10
Informazioni e link di contenuto legale....10
Art. 16....10
Notizie....10
Art. 17....10
Aree riservate....11
Art. 18....11
Art. 19....11
Arpa-kids....12
Art. 20....12
ACCESSIBILITÀ....12
Art. 21....12
Art. 22....12
FASI DELLO SVILUPPO E ADEMPIMENTI PRECEDENTI LA CONSEGNA....12
Predisposizione degli strumenti....12
Art. 23....12
Termini di esecuzione....13
Art. 24....13
Art. 25....13
COLLAUDO....13
Art. 26....13
FORMAZIONE....14
Art. 27....14
HOSTING....15
Art. 28....15
Fornitura servizi di front-end....15
Art. 29....15
Fornitura servizi di back-office....15
Art. 30....15
Durata....16
Art. 31....16

ASSISTENZA....16
Assistenza ordinaria....16
Art. 32....16
Supporto speciale per 6 mesi....16
Art. 33....16
REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE....17
Art. 34....17
PENALITÀ....17
Art. 35....17

PREMESSA

FINALITÀ DEL BANDO

Art. 1

L'Agenzia per la Protezione dell'Ambiente (ARPA) Sicilia – di seguito denominata “Agenzia” - si mostra sul web con un portale istituzionale da circa sette anni, con due siti: il sito dell'Agenzia, con home page all'indirizzo *www.arpa.sicilia.it* , e il sito Arpa-Kids con home page all'indirizzo *www.arpa-kids.it* . Il portale è stato a suo tempo realizzato, ed è tuttora gestito, per mezzo di una piattaforma software denominata “ISIportal”[1].

Il sito web istituzionale dell'Agenzia ha in atto, fondamentalmente, obbiettivi di informazione pubblica con riferimento, principalmente:

- alle attività di controllo e monitoraggio dell'Agenzia sulle componenti ambientali, e alle attività di analisi di laboratorio;
- ai principali fatti o eventi di diversa natura (scientifica, culturale, politica) che incidono o possono incidere sull'ambiente fisico, o sulla Governance dell'ambiente, o semplicemente sul dibattito ambientale in Sicilia;
- al tema dei marchi e delle certificazioni ambientali, con particolare attenzione alla disciplina giuridica e all'informazione per gli operatori economici ad esso interessati;
- agli atti a cui la legge impone il carattere di “evidenza pubblica” (avvisi, bandi e ogni altra comunicazione inquadrabile nella categoria di “pubblicità legale”);
- agli assetti organizzativi e amministrativi interni cui la legge conferisce rilevanza ai fini della trasparenza amministrativa.

Sussistono anche obbiettivi di informazione verso platee più ristrette, come il personale dell'Agenzia, o eventualmente soggetti esterni qualificati da un particolare rapporto con l'Agenzia medesima, con riferimento principalmente a:

- documentazione per la formazione continua, modulistica ed altra documentazione informativa e di utilità per il personale;
- novità legislative e informazioni sull'attuazione delle norme sull'organizzazione, sulle condizioni di lavoro e sul trattamento economico;
- documentazione delle attività di contrattazione e concertazione sindacale, destinata principalmente ai componenti delle delegazioni e degli uffici competenti.

Il portale deve mantenere un ruolo nelle iniziative e nelle attività per l'educazione ambientale, sia attraverso un'apposita sezione all'interno del sito dell'Agenzia, sia attraverso il mantenimento del sito Arpa-Kids, che deve essere razionalizzato.

L'Agenzia è oggi orientata a rinnovare il proprio strumento di informazione e promozione sul web non solo sotto il profilo dei contenuti visibili, ma anche dal punto di vista della propria autonomia tecnica e gestionale; vuole quindi essere nelle condizioni di agire direttamente e liberamente sulle strutture del sito, e provvedere al mantenimento del sito stesso nel tempo, libera da oneri derivanti dall'uso di software proprietario o connessi alla formazione del personale sull'uso di strumenti di proprietà aliena. Da ciò discende, in particolare:

1 Proprietà Anthesi S.r.l.

- la struttura software portante del sito (DBMS relazionale, e piattaforma Content Management System) deve essere costituita da prodotti liberi e opensource;
- il software di cui al punto che precede deve anche essere qualitativamente di prima importanza, e vantare un alto grado di diffusione, anche sotto il profilo della reperibilità della documentazione tecnica.

Il nuovo sito deve essere ristrutturato con lo scopo primario di fornire ai contenuti – in particolare quelli che descrivono l'organizzazione e il funzionamento dell'Agenzia - una collocazione più ordinata e, ove possibile, una base dati che organizzi le informazioni con rigore, assicurandone il coordinamento, l'unicità, l'integrità, e un'agevole trasponibilità in tabelle, moduli, schede e report.

Il nuovo sito deve presentare una esaustiva e armonica organizzazione dei contenuti minimi che la legge prescrive per i siti della Pubblica Amministrazione[2]; rispetto a quello attualmente online, deve altresì fornire un insieme più completo di elementi di comunicazione con l'utenza, mediante implementazione di servizi e pagine di informazione oggi non presenti.

Sotto il profilo dell'usabilità del sito, lo sviluppo deve privilegiare la sobrietà della grafica, l'immediatezza di individuazione delle singole parti, l'uniformità di stile delle pagine, la chiarezza del linguaggio e la semplicità di consultazione.

L'Agenzia persegue, infine, l'obbiettivo della massima diffusione dei contenuti informativi del proprio sito istituzionale. Assume importanza fondamentale, pertanto, che il prodotto finale possa raggiungere la più ampia platea di persone, anche tra quelle più svantaggiate.

Il nuovo sito deve essere online il 1° luglio 2014, data entro la quale devono essere state espletate le attività di sviluppo, allestimento e configurazione, test, formazione del personale aziendale.

OGGETTO DEL BANDO

Art. 2

La durata del servizio è di 24 mesi.

L'importo a base d'asta è € 39.000,00 oltre IVA.

Oggetto del bando sono:

- rinnovo e restyling del sito web dell'Agenzia sul dominio *arpa.sicilia.it* , secondo le indicazioni contenute nel presente capitolato, nonché sulla base delle risultanze degli incontri intermedi, tra l'Agenzia e il fornitore, successivi all'affidamento e precedenti il rilascio e la messa online del sito, prevista per la data del 1° luglio 2014;
- razionalizzazione, rinnovo e restyling del sito Arpa-kids sul dominio *arpa-kids.it* sulla base della sua attuale configurazione;
- servizi di hosting e supporto tecnico, gestione del dominio, ottimizzazione del posizionamento del medesimo sui motori di ricerca, **per 24 mesi;**
- formazione destinata al personale dell'Agenzia;
- supporto speciale per mesi 6 con decorrenza dal collaudo, per la gestione e l'implementazione del sito.

Nel corso della fase di sviluppo, al fornitore sarà consentito proporre e apportare – se compatibili con le finalità su espresse, e ove assentiti – elementi aggiuntivi e soluzioni migliorative rispetto alle richieste formulate nel presente capitolato, senza costi aggiuntivi per l'Agenzia.

2 Il riferimento è al "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82) e alle "Linee guida per i siti web delle PA", nelle loro versioni aggiornate, e soprattutto al più recente Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

Il fornitore provvederà, direttamente o indirettamente, all'allestimento dei servizi di hosting, curando l'idoneo dimensionamento delle risorse e attendendo alla messa on line del sito di nuova realizzazione. Curerà altresì un corso programmato per un congruo numero di ore, finalizzato alla formazione del personale dell'Agenzia sotto il profilo dell'amministrazione e dell'editing dei contenuti. Infine fornirà, nell'arco temporale prescritto, supporto tecnico all'Agenzia per l'aggiornamento del software e l'implementazione di nuovi moduli ed estensioni, per eventuali problemi di funzionamento imputabili ai servizi di hosting, per intervenute esigenze di modifica delle configurazioni, o per eventuali disfunzioni nella struttura del sito.

Indicazioni di dettaglio, per le categorie di servizi su elencate, sono date nelle sezioni del capitolato ad esse specificamente dedicate.

INFRASTRUTTURA SOFTWARE

Art. 3

Per quanto concerne la piattaforma di sviluppo del sito e di gestione dei contenuti (CMS), la preferenza dell'Agenzia è per uno strumento maturo, affermato e diffuso quale Drupal[3], aggiornato almeno ad una release 7.x, per le sue caratteristiche di versatilità, modularità ed estensibilità.

La piattaforma dovrà essere installata con tutti i moduli necessari al funzionamento del sito nella sua configurazione di avvio (salvo interventi successivi di installazione di ulteriori moduli nell'ambito dei servizi tecnici di supporto, ove se ne rilevi la necessità), e con almeno quattro profili utente: 1) amministratore del sito; 2) utente generico; 3) utente aziendale (per l'accesso in lettura ai contenuti dell'area riservata al personale); 4) utente area sindacale (per l'accesso in lettura ai contenuti dell'area riservata alle relazioni sindacali).

Dovrà essere resa disponibile, opportunamente configurata dal fornitore, una piattaforma di test, basata sullo stesso CMS, di cui il personale dell'Agenzia si avvarrà per le successive attività di sviluppo.

Art. 4

La piattaforma di sviluppo e di gestione dei contenuti si appoggerà sul DBMS relazionale PostgreSQL[4], generalmente considerato il più avanzato del mondo open source, aggiornato almeno alla prima release compatibile con il CMS da installare.

Il DBMS dovrà essere installato completo delle estensioni necessarie al funzionamento del sito nella sua configurazione di avvio, salvo interventi successivi di installazione di ulteriori estensioni nell'ambito dei servizi tecnici di supporto, ove se ne rilevi la necessità.

Il fornitore concorderà con l'amministratore aziendale del sito i permessi da rilasciare a quest'ultimo, al fine di garantire all'Agenzia la possibilità di effettuare interrogazioni autonome del database.

Art. 5

La scelta del web-server deve essere considerata, al pari della piattaforma di sviluppo e del DBMS, quale requisito infrastrutturale per l'affidamento dell'ordine. Pertanto il fornitore, nell'ambito delle attività di allestimento che curerà direttamente o indirettamente, si assicurerà che il servizio delle richieste web sia effettuato dal sistema Apache[5], aggiornato almeno ad una release 2.x .

3 Drupal è un marchio registrato di Dries Buytaert
4 PostgreSQL è un marchio registrato da PostgreSQL Global Development Group
5 Apache è un marchio registrato da Apache Software Foundation

ORGANIZZAZIONE DEI CONTENUTI

PAGINE

Art. 6

Le pagine del sito devono essere predisposte per essere associate ad un'immagine, o icona grafica - marginale rispetto al contenuto testuale, scelta ed eventualmente pubblicata a discrezione del redattore - e ad un numero variabile di documenti allegati.

Le pagine previste ma temporaneamente prive di contenuto, dovranno riportare un testo di avviso di temporanea mancanza di contenuto.

INDICAZIONI PER I CONTENUTI IN EVIDENZA NELLA HOME PAGE

Art. 7

Il **menu orizzontale**, sulla testata, deve essere visibile da tutte le pagine e contenere le voci:

- Home
- Guida ai servizi
- Link istituzionali
- Contatti
- Mappa del sito

I contatti (dati anagrafici e di recapito relativi al personale) devono essere mostrati a partire da un form di ricerca basato su campi di testo, con output su una vista o report. I dati devono essere strutturati nel DBMS della piattaforma di gestione, e messi in relazione con i dati relativi all'organigramma delle Strutture.

La gestione dei contatti deve prevedere l'input dei dati con un form da un'apposita area riservata, o con altra soluzione applicativa o schema di back-office idonei a facilitare e velocizzare l'input medesimo. Le modalità di dettaglio della strutturazione dei relativi dati potranno essere precisate in data successiva all'affidamento, su sollecitazione del fornitore, nel corso delle attività di sviluppo.

La mappa del sito dovrà essere opportunamente riorganizzata con criteri di chiarezza e semplicità di aggiornamento.

Art. 8

Il menu **Temi ambientali** deve replicare la stessa articolazione attualmente visibile nel sito, con due importanti eccezioni: le sottosezioni relative al monitoraggio dell'alga Ostreopsis e al monitoraggio della qualità dell'aria, entrambe all'interno del ramo “Temi ambientali”, devono essere completamente riorganizzate in modo da prevedere l'input dei dati con un form da un'apposita area riservata, o con altra soluzione applicativa o schema di back-office idonei a facilitare e velocizzare l'input medesimo.

I dati relativi alle suddette sottosezioni, da presentare su una o più pagine con report o viste elaborabili dall'utente visitatore, dovranno ovviamente essere strutturati nello stesso DBMS della piattaforma di gestione. Le modalità di dettaglio di tale strutturazione potranno essere precisate in data successiva all'affidamento, su sollecitazione del fornitore, nel corso delle attività di sviluppo.

Art. 9

Il menu **Amministrazione trasparente** deve essere riorganizzato con lo scopo primario di riprodurre lo schema Decreto legislativo del 14 marzo 2013, n. 33 ”Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicita’, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche Amministrazioni”.

La gestione dell'Organigramma delle Strutture, i cui dati devono essere strutturati nel DBMS della piattaforma di gestione, deve prevedere l'input dei dati con un form da un'apposita area riservata, o con altra soluzione applicativa o schema di back-office idonei a facilitare e velocizzare l'input medesimo. Le modalità di dettaglio della strutturazione dei relativi dati potranno essere precisate in data successiva all'affidamento, su sollecitazione del fornitore, nel corso delle attività di sviluppo. La rappresentazione dell'Organigramma deve essere automaticamente aggiornata dagli input di gestione.

I dati di ruolo e di retribuzione richiesti dal dettato normativo devono essere associati ai dati (anagrafici e di recapito) relativi ai contatti e, con questi ultimi, messi in relazione con i dati relativi all'organigramma delle Strutture. La loro rappresentazione nelle pagine deve scaturire in modo per lo più automatico dagli input di gestione.

Per la documentazione curriculare devono essere predisposti semplici elementi a cui associare i link ai documenti.

La gestione dei concorsi (per impieghi a tempo indeterminato) deve utilizzare un'area di testo per la descrizione del bando, oltre a dati strutturati nel sottostante DBMS, quali: titolo di studio, data di pubblicazione, data di scadenza, ora di scadenza e altri eventuali valori testuali o logici, per la caratterizzazione della selezione, che si ritenga opportuno aggiungere in fase di sviluppo. La gestione deve prevedere l'input dei dati con un form da un'apposita area riservata, o con altra soluzione applicativa o schema di back-office idonei a facilitare e velocizzare l'input medesimo. La voce “Concorsi” deve mostrare una vista, o report, dei bandi di selezione di personale raggruppati per “Bandi attivi”, “Bandi in attesa di esito” e “Esiti”, la cui rappresentazione deve scaturire in modo per lo più automatico dagli input di gestione.

La voce “Incarichi a tempo determinato” può essere sviluppata autonomamente - ma in modo analogo - alla precedente, oppure essere incorporata in quest'ultima, avendo tuttavia cura – in quest'ultimo caso – di produrre report distinti a seconda che i bandi riguardino incarichi a tempo indeterminato oppure a tempo determinato.

La voce “Bandi di gara” deve essere sviluppata in analogia (pur con le dovute differenze in ordine all'oggetto della selezione) alla sezione “Concorsi”, sia con riferimento alla gestione, sia con riguardo alla rappresentazione delle informazioni

Art. 10

Il **menu Strutture Territoriali** visualizzerà, a livello di home page, i nomi delle 9 Strutture Territoriali: Struttura Territoriale di Agrigento, Struttura Territoriale di Caltanissetta, ecc.

La pagina “home” di ciascuna Struttura Territoriale deve essere organizzata in maniera simile a quelle attualmente online, con in primo piano gli stessi campi di testo – fatta eccezione per il campo “Nominativo”, che non deve comparire - e voci di menu che, per iniziare, saranno per tutte:

- Attività
- Organigramma
- Elenco telefonico
- URP
- Informazioni

L'organigramma deve essere una vista parziale dell'organigramma generale delle Strutture dell'Agenzia, pre-elaborata con riferimento alla specifica Struttura. Il suo aggiornamento deve essere automatico.

I contenuti delle pagine “Attività” e “URP” devono essere liberamente componibili.

Per l'elenco telefonico puo' essere impostato un apposito *tipo di contenuto* da visualizzare in una pagina.

La pagina “Informazioni” sarà organizzata in modo simile all'aspetto attuale, nelle tre aree di testo descrittive “Accettazione campioni”, “Apertura al pubblico” e “(Altre) informazioni”

Nella pagina “home” di ciascuna Struttura devono anche comparire:

- una mappa Google con focus sull'indirizzo della sede della medesima;
- un'area “News”, (tipo di contenuto sottoposto ad un controllo automatico sulla data di pubblicazione o sul periodo di visibilità) specifica per ciascuna Struttura Territoriale, idonea alla pubblicazione di notizie e comunicazioni provenienti dalla sede decentrata. L'area deve contenere anteprime, ciascuna delle quali collegata alla pagina contenente la notizia integrale. In posizione prossima al bordo inferiore di tale area deve comparire il link all'”Archivio delle news” della Struttura (vista o report cronologico).

Art. 11

Il menu **URP** deve replicare la stessa articolazione attualmente visibile nel sito, eliminando la voce “dove siamo”. La voce “Guida ai servizi” conterrà lo stesso link dell'omonima voce nel menu orizzontale.

ALTRI CONTENUTI INFORMATIVI CON COLLEGAMENTO IN HOME PAGE

Art. 12

La home page deve riportare un'area o box dedicata alla Direzione Generale con un link ad una pagina descrittiva, ed una mappa Google con focus sull'indirizzo della sede.

Art. 13

Nell'attuale sito, all'interno del menu a colonna, sono riportati link a pagine tematiche da riprodurre nel sito “restylizzato”, replicando pressappoco la stessa articolazione delle sottovoci.

Le voci sono:

- Dati ambientali
- Educazione ambientale
- Formazione
- Certificazioni ambientali
- Sicurezza
- Comunicazione
- Centro di documentazione
- Laboratorio di metrologia
- Servizi e tariffe
- CUG

STRUMENTI DI NAVIGAZIONE

Art. 14

In home page dovranno essere previste etichette che devono semplificare l'accesso ad alcune pagine già veicolate dai menu descritti in precedenza. L'accesso diretto dalla home page deve essere assicurato almeno per le seguenti sottosezioni:

- Qualità dell'aria
- Monitoraggio Ostreopsis
- Catasto rifiuti
- Sicurezza
- Sportello Ecolabel
- Sportello EMAS
- ARPA incontra la scuola

Deve essere previsto un apposito banner anche per accedere al sito Arpa-Kids.

Un'apposita etichetta, con l'iscrizione “Seguici anche su ...” deve condurre il visitatore alle pagine dei singoli account di ARPA Sicilia sui social network.

Art. 15

Deve comparire in home page un box per permettere all'utente la ricerca di contenuti testuali nelle pagine del sito.

Deve comparire altresì un link ben visibile al login del servizio di posta elettronica di ARPA Sicilia.

INFORMAZIONI E LINK DI CONTENUTO LEGALE

Art. 16

Come raccomandato dalle “Linee guida per i siti web delle PA”, deve comparire in home page un link alla pagina dedicata all'indirizzo istituzionale di **Posta Elettronica Certificata.**

In un'apposita area della home page (in prossimità della testata o del footer) devono comparire i **dati identificativi dell'Agenzia**.

L'area informativa a pie' pagina, visibile da tutte le pagine del sito, deve contenere i link alle pagine “**Privacy**” e “**Note legali**”.

NOTIZIE

Art. 17

Per uso consolidato, ARPA Sicilia utilizza, nel sito istituzionale, alcune categorie di contenuti informativi (news) controllati temporalmente, cioè sottoposti ad un controllo automatico sulla data di pubblicazione o sul periodo di visibilità, che si differenziano tra loro per la finalità o il tipo di contenuto.

La nuova piattaforma dovrà dedicare, sulla home page, apposite aree per visualizzare anteprime di notizie, approssimativamente secondo la seguente nomenclatura:

- In primo piano (notizie di di particolare importanza o interesse, che meritano un'evidenza)
- Pubblicità legale (albo pretorio on line)
- ARPA comunica (comunicati dell'Agenzia rivolti al pubblico)
- News (notizie di interesse ambientale)
- Ci segnalano (notizie o comunicati veicolati su richiesta di altre amministrazioni o associazioni)

Il numero di anteprime in ciascuna area potrà essere convenientemente definito in corso di sviluppo. Ciascuna anteprima deve instradare l'utente alla pagina che riporta la notizia integrale. Ogni area deve contenere il collegamento all'archivio di quella categoria di notizie (vista o report cronologico).

AREE RISERVATE

Art. 18

L'**area riservata al personale**, indirizzata da un apposito box per il login utente nella home page, deve contenere i seguenti collegamenti a sottosezioni:

- Modulistica
- Regolamenti e linee guida
- Decreti
- Formazione
- CUG
- URP
- Centro Documentazione
- Qualità
- Sicurezza in Agenzia
- Estratti dalla GURS
- Estratti da organi di stampa

Il sistema dei collegamenti di cui al superiore elenco deve rispettare l'attuale articolazione in sottovoci.

L'area riservata al personale deve contenere un'apposita sezione “News” - per le notizie riservate al personale - tipologicamente simile alle categorie di notizie di cui all'art. 17, con un collegamento al relativo archivio.

Art. 19

L'**area riservata per le relazioni sindacali**, indirizzata da un apposito box per il login utente nella home page, deve contenere i seguenti collegamenti a sottosezioni:

- Verbali
- Decreti
- Comunicazioni

Ciascuna delle voci di cui al superiore elenco deve corrispondere ad un tipo di contenuto definito da un campo di testo descrittivo degli estremi, un campo di testo descrittivo del contenuto, e uno o più allegati.

L'area riservata per le relazioni sindacali deve contenere un'apposita sezione “News” - per le notizie riservate agli utenti abilitati - tipologicamente simile alle categorie di notizie di cui all'art. 17, con un collegamento al relativo archivio.

ARPA-KIDS

Art. 20

La razionalizzazione e il restyling del sito Arpa-kids devono essere effettuati sulla base della sua attuale configurazione, salvo la soppressione di alcuni elementi, che saranno specificati.

Il piano di razionalizzazione del sito Arpa-Kids sarà ultimato e consegnato al fornitore aggiudicatario entro 30 giorni dalla trasmissione della lettera d'ordine.

ACCESSIBILITÀ

Art. 21

Il progetto deve essere sviluppato con l'obbiettivo di raggiungere il più elevato grado di accessibilità[6] possibile con le tecnologie utilizzate, secondo i principi[7] e le regole tecniche che la legge pone a riferimento[8], in particolare per i siti della P.A. È richiesta altresì la conformità del prodotto agli standard e alla specifiche del W3C Consortium per la costruzione e il rendering delle pagine web.

Art. 22

Il fornitore produrrà, al termine dello sviluppo, una relazione illustrativa sulle caratteristiche del sito realizzato, sotto il profilo dell'aderenza ai requisiti di accessibilità di cui all'allegato A del Decreto del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie dell'8 luglio 2005.

FASI DELLO SVILUPPO E ADEMPIMENTI PRECEDENTI LA CONSEGNA

PREDISPOSIZIONE DEGLI STRUMENTI

Art. 23

Il fornitore, sin dalle prime fasi dello sviluppo, deve pianificare le attività necessarie alla migrazione dei contenuti esistenti verso la nuova piattaforma. A tal fine, e per ogni esigenza, dovrà mettere a disposizione le risorse hardware e software necessarie per ospitare l'attuale sistema di gestione e i relativi contenuti.

Sarà altresì necessario predisporre la connettività per consentire al personale addetto dell'Agenzia di seguire gli stati di avanzamento dello sviluppo.

Il fornitore e l'Agenzia, concordate le modalità di comunicazione, rilasceranno reciprocamente i nominativi e i

6 Le fonti legislative sono il già citato CAD e la Legge 4/2004 (“Legge Stanca”)
7 Il riferimento è ai principi riportati nel DPR 75/2005, che esplicita i contenuti della Legge Stanca.
8 Il riferimento è ai requisiti descritti nel Decreto Ministeriale 8 luglio 2005.

recapiti per i contatti necessari per le precisazioni e le indicazioni che il fornitore, in ogni momento, potrà chiedere all'Agenzia.

TERMINI DI ESECUZIONE

Art. 24

Le fasi dello sviluppo dovranno svolgersi attraverso una serie di adempimenti intermedi, cui si dànno orientativamente le seguenti scadenze:

- entro 15 gg. dalla lettera d'ordine, deve essere attivato un indirizzo web riservato, attraverso il quale sia possibile seguire gli stati di avanzamento del sito; nello stesso termine il fornitore deve aver presentato il layout della home page;
- entro 45 gg. dall'approvazione del layout della home page, deve essere presentata la struttura finale del sito; per la valutazione della struttura è necessario che siano stati inseriti dei contenuti fittizi a fini di simulazione;
- entro 30 gg. dall'approvazione della struttura finale, deve essere portata a termine la migrazione dei contenuti nella nuova piattaforma;
- entro 15 gg. dall'approvazione del portale deve procedersi alla formazione del personale dell'Agenzia, secondo i termini e le modalità descritte nell'articolo ad essa dedicato.

Il 1° luglio 2014 il sito deve essere trasferito nel dominio di ARPA Sicilia, e messo on line.

Nel corso dello sviluppo il fornitore può chiedere uno o più incontri con il personale dell'Agenzia nella sede di quest'ultima, allo scopo di concordare soluzioni per il design o per la struttura delle parti del sito per i quali sia ritenuta necessaria un'analisi congiunta e approfondita. In tal caso, spese e oneri saranno a carico del fornitore.

Art. 25

Ferma e impregiudicata la facoltà per l'Agenzia di applicare le penalità previste dal presente capitolato nei casi inottemperanza o mancato rispetto delle sue clausole:

- se accertata l'impossibilità di rispettare il termine del 1° luglio 2014 per la messa on line del nuovo sito, il fornitore assicurerà – nelle more del completamento - tutte le condizioni necessarie da lui dipendenti per l'asservimento delle risorse host, previste per la nuova piattaforma, al mantenimento on line del vecchio sito.
- l'eventuale decisione dell'Agenzia di mettere on line il nuovo prodotto, nonostante l'impossibilità di terminare entro le scadenze previste lo sviluppo di parti del sito o il trasferimento dei contenuti, non solleverà il fornitore dal concludere, nei periodi immediatamente successivi, le attività previste; al riguardo faranno fede gli esiti e i rilievi risultanti dal verbale di collaudo.

COLLAUDO

Art. 26

La fornitura di cui al presente capitolato sarà sottoposta a verifica e collaudo da parte dell'Agenzia, che riguarderanno:

- velocità di “response” alle richieste delle pagine;

- presenza di link rotti;
- posizionamento sui principali motori di ricerca;
- funzionalità e semplicità di gestione degli archivi di documenti, immagini e contenuti multimediali;
- funzionalità delle procedure di input;
- semplicità e velocità di popolamento delle basi dati (contatti, organigramma, pubblicazioni, dati di monitoraggio, gare, ecc.);
- funzionalità ed efficacia delle viste e dei report;
- chiarezza dell'aspetto generale e della disposizione dei contenuti;
- uniformità grafica delle pagine;
- caratteristiche per l'accessibilità del sito;
- test di conformità alle specifiche W3C;
- funzioni di ricerca;
- completezza delle strutture realizzate e dei contenuti trasferiti;

La verifica e il collaudo, che dureranno 3 gg., saranno effettuati nella sede dell'Agenzia alla presenza del funzionario all'uopo incaricato dall'Amministrazione e di un incaricato della Ditta, che devono controfirmare il relativo verbale, non oltre 10 (dieci) giorni dalla data di trasferimento del sito sul dominio dell'Agenzia. Restano a carico del fornitore tutte le spese, gli oneri, i diritti e adempimenti necessari per il collaudo.

Il verbale di collaudo darà contezza dell'esito delle verifiche sugli aspetti di cui al superiore elenco. Sulla base dei rilievi e delle valutazioni contenute nel verbale, l'Agenzia potrà richiedere l'esecuzione, la conclusione, il completamento o la modifica di parti non realizzate o solo parzialmente realizzate, o ritenute non conformi ai risultati attesi o alle finalità espresse nel presente capitolato. I contenuti del verbale rileveranno ai fini dell'applicazione delle penalità previste dal presente capitolato nei casi inottemperanza o mancato rispetto delle sue clausole.

Se viene rilevato, nel verbale di collaudo, uno stato di non completamento dell'opera, il ritardo nella consegna – ai fini del calcolo della relativa penalità - è quantificato da una successiva relazione prodotta dall'Agenzia, attestante l'avvenuto completamento dell'opera.

FORMAZIONE

Art. 27

Il fornitore garantisce lo svolgimento di almeno 32 (trentadue) ore di attività formative del personale nella sede dell'Agenzia, allo scopo di rendere il personale medesimo autonomo in tutte le operazioni di gestione dei contenuti e di amministrazione del sito.

Del totale di 32 ore, una frazione non inferiore a 24 ore dovrà essere utilizzata per attività formative da erogare nel periodo intercorrente tra la fine delle attività di sviluppo e la messa on line del nuovo sito; le restanti ore saranno utilizzate su richiesta dell'Agenzia, in un secondo ed ultimo blocco, entro il periodo di durata del rapporto di assistenza, per l'approfondimento di problematiche emergenti nel corso della gestione.

Al termine della prima frazione delle attività formative, il personale designato dall'Agenzia dovrà essere in grado di fornire ai collaboratori di redazione tutte le indicazioni e le istruzioni necessarie per l'inserimento e la gestione dei contenuti nelle pagine del sito; dovrà altresì padroneggiare la gestione dei template, dei profili utente, e in generale degli strumenti avanzati che il CMS fornisce per la definizione e per l'implementazione

di nuovi elementi e funzioni nel sito.

Ai fini di cui sopra il fornitore concorderà con l'Agenzia, al termine delle attività di sviluppo, un documento-programma per il primo blocco di attività formative, con l'indicazione della tempistica e degli argomenti da trattare.

Entro e non oltre 30 gg. dallo svolgimento del primo blocco di attività formative, il fornitore rilascerà una relazione di sintesi sui template e sulle tecniche utilizzate per lo sviluppo delle strutture del sito, con particolare riferimento a quelle destinate alla raccolta e alla gestione di dati.

HOSTING

Art. 28

Il fornitore deve provvedere al mantenimento dei domini *arpa.sicilia.it* e *arpa-kids.it*, assicurando la disponibilità di tutto lo spazio web necessario ad ospitare il portale, e il mantenimento on line dello stesso con copertura di gruppo di continuità 24 ore al giorno.

Deve essere assicurato il servizio di backup con possibilità di restore almeno sugli ultimi 7 gg. a rotazione.

Nell'ambito del servizio di hosting, il fornitore deve assicurare:

- supporto per la configurazione del sistema, sia in relazione agli aspetti prestazionali, sia in relazione alle esigenze di sviluppo applicativo;
- un ottimale posizionamento del sito sui principali motori di ricerca.

Alla scadenza del rapporto contrattuale il fornitore resta obbligato ad assicurare i servizi e il supporto necessari al fornitore subentrante, ai fini della migrazione del sistema nell'hardware di quest'ultimo, che dovrà avvenire senza oneri per l'Amministrazione.

FORNITURA SERVIZI DI FRONT-END

Art. 29

L'indisponibilità di una o più pagine del sito per più di 20 secondi è considerata "down del servizio"

Il servizio è considerato disponibile se almeno il 98% delle pagine richieste via Internet viene servito senza down di servizio ("disponibilità del servizio"). Il periodo di analisi deve essere mensile.

Inoltre, il 95% delle pagine richieste via Internet (escludendo le ricerche) deve essere servito entro 5 secondi ("prestazioni garantite").

Il fornitore deve mettere a disposizione dell'Agenzia strumenti idonei di lettura delle statistiche di accesso al sito, e di misurazione, su base mensile, delle "disponibilità del servizio" e delle "prestazioni garantite").

Lo stato di down del servizio" non deve protrarsi continuativamente oltre la giornata lavorativa successiva al manifestarsi del disservizio.

FORNITURA SERVIZI DI BACK-OFFICE

Art. 30

La piattaforma di back-office dedicata di produzione deve consentire l'aggiornamento dei contenuti da parte

degli utenti autorizzati.

È considerato “down del servizio” l'inaccessibilità al back-office tramite valido utente, accertata e misurata attraverso il log di accesso degli utenti.

Lo stato di down del servizio” non deve protrarsi continuativamente oltre la giornata lavorativa successiva al manifestarsi del disservizio.

DURATA

Art. 31

Il servizio di hosting decorre dal 1° luglio 2014, ovvero dal primo giorno di operatività on line del sito, **con durata di 24 mesi**.

ASSISTENZA

ASSISTENZA ORDINARIA

Art. 32

Sui servizi di hosting il fornitore assicura un'assistenza ordinaria telefonica e con sistema di ticketing on line.

Per entrambe le suddette modalità, l'assistenza deve essere garantita almeno fino alle ore 17:00, con esclusione della pausa pranzo.

Per le richieste non classificate come “urgenti”, l'intervento deve iniziare (“presa in carico”) entro le 24 ore successive, e deve essere prodotto un referto tecnico entro le 36 ore successive alla richiesta.

Per le richieste classificate come “urgenti”, i tempi di “presa in carico” e di “referto tecnico” non devono superare rispettivamente 2 ore lavorative, e 24 ore.

SUPPORTO SPECIALE PER 6 MESI

Art. 33

Per la gestione del portale dovranno essere garantiti, per i primi 6 mesi di attività successivi al collaudo:

- un servizio di supporto tecnico all'implementazione del portale, nell'ambito del quale il fornitore assisterà il personale dell'Agenzia nell'implementazione di nuove parti del sito o nel perfezionamento di parti esistenti, sulla base di esigenze emergenti nel corso della gestione;
- un servizio di installazione dei moduli e delle estensioni della piattaforma software eventualmente necessari - per le attività di cui al punto precedente - e al loro aggiornamento;
- un servizio di garanzia totale sulla funzionalità di tutte le parti del portale.

REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE

Art. 34

Un “portafoglio” (**realizzazione, di almeno un sito istituzionale per una pubblica amministrazione, nell’ultimo quinquennio, o in alternativa due siti istituzionali di P.A. nell’ultimo decennio**) di portali istituzionali o siti tematici realizzati per Pubbliche Amministrazioni è requisito indispensabile per l'ammissione dell'offerta. Pertanto, alla presentazione dell'offerta deve essere unita documentazione idonea (contratto, lettera d'ordine o altra documentazione di equivalente valore probatorio) ad attestare la pregressa esperienza di realizzazioni per la P.A.

Per le opere attualmente on line deve essere specificato l'indirizzo web.

PENALITÀ

Art. 35

Fatto salvo quanto stabilito nelle clausole in materia di recesso, risoluzione del contratto, responsabilità e risarcimento del danno, le penali sono applicate per le condizioni di fatto e con i criteri di cui alla tabella seguente:

FATTORE DI CAUSA	INDICATORE	CALCOLO DELLA PENALE
Ritardo nell'attivazione on line del sito	X = settimane decorrenti dal 1° luglio 2014	(0,005+(0,005*X*(X-1)))*V
Ritardo nel completamento del sito o di sue parti	X = settimane decorrenti dal 1° luglio 2014	(0,001+(0,0004*X*(X-1)))*V
Ritardo nella produzione della documentazione richiesta	X = settimane decorrenti dal 1° luglio 2014	(0,0005+(0,0004*X))*V
Perdita di “disponibilità del servizio” (hosting)	X = media mensile della “disponibilità del servizio” (1 = 100%)	(1-X)*0,008*V
Perdita di “prestazioni garantite” (hosting)	X = media mensile delle “prestazioni garantite” (1 = 100%)	(1-X)*0,005*V
Down di servizio del back-office (hosting)	X = ore mensili di down del servizio di back-office	X*0,0001*V
Ritardo nella presa in carico (assistenza)	X = ore eccedenti il tempo massimo	X*0,0001*V
Ritardo nella produzione del referto tecnico (assistenza)	X = ore eccedenti il tempo massimo	X*0,0001*V
V = valore di aggiudicazione della gara		

SG1.UO3
Dr. Fabio Ciraulo