

Migrazione e reingegnerizzazione dei siti web dell'Istituto degli Innocenti (IDI)

C.I.G. 54421425A5

CUP E19D13000160005

CAPITOLATO DESCRITTIVO PRESTAZIONALE

1) OGGETTO

L'appalto ha per oggetto i servizi di adeguamento, reingegnerizzazione e avvio su nuove infrastrutture dei siti web dell'Istituto degli Innocenti attualmente gestiti da versione di Drupal obsolete o con altri CMS da effettuarsi attraverso una soluzione basata sul CMS Drupal versione 7 capace di gestire le esigenze informative e di comunicazione dell'Ente.

I siti internet oggetto dei servizi messi in appalto sono nati e sono stati sviluppati secondo logiche diversificate come descritto nella tabella di seguito riportata. Gli attuali CMS si "appoggiano" su DB, ai quali il fornitore potrà accedere per procedere al trasferimento delle informazioni nel nuovo CMS Drupal.

URL	Descrizione	CMS	Ambiente
http://www.istitutodeglinnocenti.it			Sito istituzionale
Drupal 7LAMP con Mysql5 http://www.formarsi.istitutodeglinnocenti.it	Sito per la pubblicizzazione e gestione dei corsi di formazione	-	Apache Tomcat Firebird
http://www.minori.it			Sito minori
Drupal 6LAMP con Mysql5 http://www.minoritoscana.it			Sito minori toscana con RT
Drupal 6LAMP con Mysql5 http://www.biblioteca.istitutodeglinnocenti.it	Sito minori	-	Apache Tomcat Firebird
http://www.trool.it/	Sito tutti i ragazzi ora on line	Drupal 5	LAMP con Mysql 5

La procedura intende individuare un soggetto in grado di fornire i seguenti servizi:

A - a corpo:

- **fornitura del CMS Drupal** (versione 7) per l'amministrazione e la gestione multi sito dei contenuti di tutti i siti web oggetto di fornitura (eccetto www.trool.it) che permetta la gestione centralizzata per i contenuti individuati dall'Ente che dovranno essere pubblicati contemporaneamente su uno o più siti;
- **fornitura del CMS Drupal** (versione 7) per l'amministrazione e la gestione dei contenuti del sito www.trool.it;
- **adeguamento della struttura grafica/cognitiva del sito istituzionale** <http://www.istitutodeglinnocenti.it>
- **progettazione della struttura grafica/cognitiva dei seguenti siti:**

URL	Descrizione
http://www.formarsi.istitutodeglinnocenti.it	Sito per la pubblicizzazione e gestione dei corsi di formazione
http://www.minori.it	
Sito minori http://www.minoritoscana.it	

Sito minori toscana con RT http://www.biblioteca.istitutodegliinnocenti.it	Sito Biblioteca
---	-----------------

uniformandola al sito istituzionale <http://www.istitutodegliinnocenti.it>

Si specifica che il sito istituzionale, tramite opportune sezioni, deve poter erogare i servizi e pubblicare i contenuti attualmente previsti per il sito formazione <http://www.formarsi.istitutodegliinnocenti.it>, deve soddisfare quanto previsto dalla Legge 6 novembre 2012, n. 190 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione” e dal D. Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” e, infine, deve permettere la pubblicazione, in opportune aree, dei documenti provenienti dai gestionali in uso presso l’Istituto (Albo Pretorio; Protocollo; Contabilità; etc.).

Tutti i siti sopra elencati, compreso il sito www.trool.it, devono rispondere ai criteri di accessibilità stabiliti dalla Legge 9 Gennaio 2004, n.4, "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" e successive integrazioni e variazioni apportate da successive norme ed in particolare dal Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 - Allegato A" e devono inoltre essere realizzati seguendo l’ultima versione disponibile delle LINEE GUIDA per i siti web della PA di cui all’art art. 4 della Direttiva n. 8/2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l’innovazione.

- **migrazione e riorganizzazione dei contenuti dei CMS dell’IDI e dei relativi siti;**
- **avvio dei siti web sui sistemi installati presso il TIX 2 (Tuscany Internet Exchange);**
- **formazione all’utilizzo delle soluzioni;**
- **assistenza tecnica e manutenzione ordinaria.**

Per tutte le attività a corpo l’impresa aggiudicataria dovrà fornire il codice sorgente della soluzione proposta, al fine di consentirne miglioramenti o evoluzioni, nonché la documentazione tecnica necessaria alla manutenzione, gestione o ulteriore sviluppo della soluzione.

B - a consumo:

Sono previste attività da espletare su chiamata per la riorganizzazione dei contenuti dei nuovi siti (cancellazione contenuti obsoleti, aggiornamento contenuti, adeguamento ai requisiti di accessibilità del singolo contenuto, etc.) e per la manutenzione evolutiva di quanto realizzato per la durata del contratto.

2) IMPORTO DELL’APPALTO

Gli importi a base d’asta, soggetti a ribasso, per la realizzazione dell’oggetto del presente appalto sono pari a:

- € 90.000,00 iva esclusa, per le attività a corpo oggetto del presente Capitolato comprensivi dei servizi di formazione e di assistenza e manutenzione;
- € 21.000,00 IVA esclusa, pari ad una stima di 70 gorni/uomo per € 300,00 al giorno, iva esclusa, quale valore medio fra le diverse figure professionali coinvolte per le attività a consumo di manutenzione evolutiva di quanto realizzato e per la riorganizzazione dei contenuti dei nuovi siti (cancellazione contenuti obsoleti, aggiornamento contenuti, adeguamento ai requisiti di accessibilità del singolo contenuto, etc.).

Per un totale complessivo a base di gara di € 111000,00, oltre IVA nei termini di legge.

Capitolato descrittivo prestazionale e Allegato tecnico

Si precisa che in sede di esecuzione del contratto l'Amministrazione si riserva di variare in aumento o riduzione, nella misura massima del 20% tale valore stimato sulla base delle specifiche necessità rilevate.

Per l'espletamento del presente appalto non sono rilevabili rischi interferenti di cui all'art. 86 comma 3 bis del D.Lgs. 163/2006, non rendendosi quindi necessaria la predisposizione del documento D.U.V.R.I..

I prezzi offerti dall'aggiudicatario in sede di gara si intendono comprensivi di tutti gli oneri, ad esclusione dell'IVA che è a carico dell'Istituto.

3) DURATA DEL CONTRATTO, TEMPI E MODALITÀ DI CONSEGNA

Il contratto avrà durata di 36 mesi a partire dalla sua sottoscrizione.

Contestualmente alla sottoscrizione del Contratto l'aggiudicatario consegnerà il Piano di Lavoro Generale, già presentato in fase di offerta tecnica, adeguato alle eventuali osservazioni formulate dall'Istituto.

La consegna del sito "Trool" dovrà avvenire entro 3 mesi dalla sottoscrizione del contratto. La restante parte della fornitura dovrà essere consegnata entro sei mesi dalla stessa data.

Le attività a consumo verranno svolte a richiesta nei termini prescritti dal contratto.

4) CARATTERISTICHE MINIME RICHIESTE

Fermo restando quanto disposto dalla normativa corrente per i siti della P.A., le caratteristiche minime per la fornitura oggetto del presente capitolato sono le seguenti, più avanti descritte nel dettaglio:

4.1 - back office della soluzione proposta:

- fornitura del CMS Drupal v.7 per l'amministrazione e la gestione della redazione centralizzata (unico punto di amministrazione e di redazione multi sito) di tutti siti oggetto del presente bando (eccetto www.trool.it);
- fornitura del CMS Drupal v.7 per l'amministrazione e la gestione della redazione del sito www.trool.it;

4.2 - front office della soluzione proposta:

- riprogettazione e adeguamento agli standard di usabilità e accessibilità della struttura grafica/cognitiva dei siti oggetto della reingegnerizzazione;

4.3 - migrazione e riorganizzazione dei contenuti:

- realizzazione e coordinamento della migrazione di tutti gli attuali contenuti dai vecchi siti ai nuovi siti web;

4.4 – avvio:

- i siti web dovranno essere installati presso il TIX 2 (Località Cupolina Osmannoro Via San Piero a Quaracchi n. 250, Firenze) e deve essere previsto l'uso di servizi di infrastruttura e/o di piattaforma forniti dal TIX 2 sia per l'ambiente di produzione che di preproduzione. Nella tabella seguente l'attuale collocazione degli ambienti di preproduzione e produzione dei siti oggetto di fornitura:

URL	Collocazione
-----	--------------

http://www.istitutodegliinnocenti.it	
Attualmente su server in housing presso il TIX 2. Da migrare sui servizi di infrastruttura e/o di piattaforma forniti dal TIX 2. http://www.formarsi.istitutodegliinnocenti.it	Attualmente su infrastruttura tecnologica presso IDI. Da migrare sui servizi di infrastruttura e/o di piattaforma forniti dal TIX 2.
http://www.minori.it	
Attualmente su server in housing presso il TIX 2. Da migrare sui servizi di infrastruttura e/o di piattaforma forniti dal TIX 2. http://www.minoritoscana.it	
Attualmente su server in housing presso il TIX 2. Da migrare sui servizi di infrastruttura e/o di piattaforma forniti dal TIX 2 http://www.biblioteca.istitutodegliinnocenti.it	Attualmente su infrastruttura tecnologica presso IDI. Da migrare sui servizi di infrastruttura e/o di piattaforma forniti dal TIX 2.
http://www.trool.it/	Utilizza già servizi di infrastruttura e/o di piattaforma forniti dal TIX 2 per la partizione di Fondazione Sistema Toscana.

4.5 – formazione:

- sono previste attività di formazione per gli utenti, gli amministratori e i gestori dei contenuti;

4.6 – assistenza tecnica e manutenzione ordinaria:

- sono comprese nell'appalto l'assistenza tecnica e la manutenzione ordinaria dei prodotti forniti che dovranno essere garantite per tutta la validità del contratto.

4.1-Back office della soluzione proposta

Requisiti minimi del back office necessari per tutti i siti dell'Istituto:

Il Content Management System Drupal (versione 7) deve avere le seguenti funzionalità e caratteristiche:

- autenticazione, autorizzazione, sicurezza e privacy:
 1. rispetto dei requisiti minimi obbligatori per legge nel caso di trattamento di dati personali (D.Lgs 196/03);
 2. accesso autenticato mediante l'utilizzo della CIE/CNS e mediante altri strumenti di autenticazione (userid e password);
 3. identificazione dell'utente che accede alle risorse, nel rispetto della normativa sulla privacy, nonché limitazione degli accessi;
 4. gestione credenziali utente e possibilità di definire le funzioni che possono svolgere singolarmente o per classi di appartenenza;
 5. gestione dei log;
 6. applicazione di tutte le best practice in materia di sicurezza.
- redazione e pubblicazione:
 1. possibilità di redigere una sola volta i contenuti che devono essere pubblicati su più siti;
 2. pubblicazione di pagine accessibili ed usabili, in conformità alle linee guida del W3C;
 3. accessibilità del back end del CMS;
 4. presenza di un manuale di stile per uniformare le diciture dei testi e categorizzare in maniera conforme le informazioni;

5. funzionalità di interrogazione diretta del DB;
 6. associazione tra immagini e contenuti e gestione di una o più galleria di immagini;
 7. impostazione di modelli di pagina, tra cui i redattori possono scegliere per pubblicare le notizie/informazioni anche in relazione ai siti di destinazione;
 8. supporto di un editor wysiwig;
 9. attivazione e gestione dei forum, wiki, newsletter, rss e blog;
 10. funzionalità di polling/voting su determinate tematiche, con e senza autenticazione dell'utente;
 11. gestione di contenuti multimediali, quali il caricamento e la visualizzazione di filmati, file audio e streaming video;
 12. aggiornamento automatico dei link, presenti nelle pagine dei siti, nel caso venga modificato l'indirizzo della pagina linkata;
 13. disponibilità della documentazione, in formato elettronico e cartaceo, necessaria per comprendere come utilizzare le funzionalità implementate;
 14. rispondenza ai criteri di accessibilità stabiliti dalla Legge 9 Gennaio 2004, n. 4, "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" e successive integrazioni e variazioni, in particolare dal Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 - Allegato A";
 15. possibilità di effettuare ricerche full text;
 16. gestione statistiche di uso del sito;
 17. versione stampabile delle pagine;
 18. presenza di strumenti per la misurazione della soddisfazione dei destinatari e dell'uso del sito;
 19. ottimizzazione delle informazioni del sito (metatag) per finalità SEO (Search Engine Optimization);
 20. supporto multilingua facilmente gestibile dai redattori;
- Funzioni di document management system
Il CMS deve fornire funzionalità per la gestione di documenti che consenta di condividere i documenti prodotti dai vari amministratori e redattori dei siti:
 21. versioning dei documenti e lo storico del versioning;
 22. gestione del repository dei documenti condivisi;
 23. funzione di ricerca dei documenti.

4.2 - **Front-office della soluzione proposta**

Le soluzioni di front-office offerte dovranno garantire il funzionamento con i principali Browser nelle attuali versioni e in quelle successive e con i sistemi operativi per dispositivi mobili.

4.2.1 - **Front-office della soluzione proposta** (eccetto www.trool.it)

Per quanto riguarda lo sviluppo del front-office dei siti, la soluzione proposta deve soddisfare i seguenti requisiti minimi:

- la struttura grafica/cognitiva del siti deve rispondere ai criteri di accessibilità stabiliti dalla Legge 9 Gennaio 2004, n. 4, "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" e successive integrazioni e variazioni, in particolare dal Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 - Allegato A", deve attenersi ai criteri generali ed alle finalità

espresse nel Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82. (in particolare devono essere pubblicate le informazioni minime indicate nel Decreto suddetto) e per il sito istituzionale <http://www.istitutodegliinnocenti.it> deve attenersi a quanto previsto dalla Legge 6 novembre 2012, n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" in riferimento alle norme che regolano la trasparenza nelle Pubbliche Amministrazioni.

- l'ambiente grafico di ciascun sito dovrà essere coordinato con gli altri, mantenendo comunque una specificità ben definita. La struttura grafica/cognitiva dei siti deve essere uniformata a quella del sito istituzionale <http://www.istitutodegliinnocenti.it>;
- la progettazione dell'ambiente grafico deve seguire i criteri di innovatività, facilità di fruizione percettiva, leggibilità gestaltica e dei simboli
- autenticazione degli utenti esterni mediante utilizzo di CIE, CNS e mediante altri strumenti (user name e pw);
- l'accesso ai servizi deve essere strutturato sulla base dei segmenti di utenza ai quali si rivolgono
- le pagine devono contenere percorsi brevi, omogenei e facilmente individuabili;
- la mappa del sito deve essere chiara e aggiornata in automatico;
- i siti devono essere provvisti di supporto multilingua con riferimento sia ai contenuti che alle voci di navigazione.

4.2.2 - *Front-office della soluzione proposta per il sito www.trool.it*

Per quanto riguarda lo sviluppo del front-office del sito www.trool.it, la soluzione proposta deve soddisfare i seguenti requisiti minimi:

- la struttura grafica/cognitiva del sito deve rispondere ai criteri di accessibilità stabiliti dalla Legge 9 Gennaio 2004, n. 4, "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" e successive integrazioni e variazioni, in particolare dal Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 - Allegato A" e deve attenersi ai criteri generali ed alle finalità espresse nel Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82. (in particolare devono essere pubblicate le informazioni minime indicate nel Decreto suddetto).
- la progettazione dell'ambiente grafico deve seguire i criteri di innovatività, facilità di fruizione percettiva, leggibilità gestaltica e dei simboli
- l'accesso ai servizi deve essere strutturato sulla base dei segmenti di utenza ai quali si rivolgono
- le pagine devono contenere percorsi brevi, omogenei e facilmente individuabili;
- la mappa del sito deve essere chiara e aggiornata in automatico;
- il sito deve essere provvisto di supporto multilingua con riferimento sia ai contenuti che alle voci di navigazione.

Il sito www.trool.it deve soddisfare anche i requisiti previsti dall'allegato "Troll".

4.3 - *Migrazione e riorganizzazione dei contenuti*

L'attività di migrazione dei contenuti dagli attuali sistemi ai nuovi deve realizzarsi senza soluzioni di continuità dei servizi e può avvenire anche mediante soluzioni "a blocchi" per poter attivare inizialmente le componenti "essenziali" dei nuovi siti limitando al minimo l'interruzione tecnica e successivamente completare la migrazione di tutti i contenuti.

4.4 - Avvio

L'installazione e le operazioni di verifica di conformità e di avvio dei siti web devono essere effettuate su sistemi installati presso il TIX 2, in Località Cupolina Osmannoro Via San Piero a Quaracchi n. 250, Firenze.

Il dispiegamento dei sistemi/applicazioni realizzati nell'ambito del presente appalto, l'installazione, lo stress test saranno effettuati dall'aggiudicatario, in collaborazione con il personale tecnico eventualmente messo a disposizione dall'Istituto, sui sistemi/servizi che l'IDI reperirà presso il centro servizi regionale TIX2. Il collaudo sarà effettuato dall'Istituto.

Sempre presso il TIX 2, dovrà essere reso disponibile un sistema di riproduzione con il quale verrà testato il corretto funzionamento dei prodotti che verranno attivati nel sistema di produzione a seguito dell'esito positivo di tale esame. Dovrà inoltre essere reso disponibile un ambiente di test esclusivamente per il sito Trool in funzione del punto 5 dell'allegato "Trool".

Il dispiegamento delle soluzioni dovrà far uso di servizi di infrastruttura o di piattaforma forniti dal TIX 2. Tutti i componenti software installati presso il TIX 2 dovranno essere gestiti, monitorati e amministrati tramite gli strumenti messi a disposizione dal TIX 2, quindi l'aggiudicatario dovrà consegnare il software in piena rispondenza alle regole definite dal TIX 2 e dovrà garantire una piena integrazione con gli strumenti adottati dal TIX 2. A tale scopo dovranno essere rilasciati i seguenti documenti da parte dell'aggiudicatario nei termini previsti dal Piano di Lavoro:

- piano e manuale operativo per il dispiegamento;
- manuale utente;
- progettazione di dettaglio, comprensiva del piano di deploy incluso il dimensionamento delle risorse infrastrutturali necessarie per il corretto funzionamento del sistema a cui il progetto si riferisce con la precisa individuazione delle risorse fisiche da allocare al TIX 2.

Prima dell'avvio in produzione dei siti, l'aggiudicatario dovrà produrre la seguente documentazione, redatta secondo il modello UML, tenuto conto anche dell'insieme dei servizi descritti negli allegati "Schede tecniche servizi Hyper Tix":

- specifiche funzionali del sistema;
- specifiche tecniche di dettaglio;
- schema e dizionario dati dei database progettati ;
- piano dei test;
- piano di deploy in ambiente TIX 2 comprensivo della documentazione tecnica e delle componenti da parte di coloro che ne dovranno curare la gestione (presidio TIX 2).

4.5 – Formazione

L'offerta dovrà contenere una proposta di intervento di formazione specifica per i tre profili di seguito indicati interni all'Istituto:

- addetti all'utilizzo della soluzione;
- addetti alla gestione e manutenzione dei contenuti;
- addetti alla gestione sistemistica e tecnica della soluzione proposta.

L'attività di formazione dovrà essere prestata presso la sede dell'Ente e dovrà avere una durata minima di 36 (trentasei) ore da distribuire tra i diversi profili, avendo particolare riguardo ai temi delle forme di comunicazione più efficaci per veicolare i contenuti verso le categorie affette da menomazioni, handicap o disabilità. Tale attività dovrà prevedere delle sessioni informative specifiche per i diversi

profili previsti. Ad ogni ulteriore implementazione, per la durata del contratto, dovrà essere garantita analoga formazione.

L'Ente metterà a disposizione dell'aggiudicatario un gruppo di lavoro, referente per il progetto, che lo seguirà fino all'esito positivo delle verifiche.

4.6 - Assistenza tecnica e manutenzione ordinaria

L'impresa aggiudicataria deve assicurare per tutta la durata del contratto la manutenzione ordinaria e l'assistenza tecnica dei prodotti forniti.

Il servizio di assistenza tecnica ed help desk sarà attivo dalle 8 alle 18 dal lunedì al sabato, festività infrasettimanali escluse, con servizio di reperibilità per segnalazione guasti nei restanti orari attraverso numero cellulare dedicato e indirizzo di posta elettronica dedicato.

L'impresa aggiudicataria in seguito ad ogni richiesta telefonica o tramite mail, provvederà all'apertura di un trouble ticket per gestire la segnalazione. I tempi di evasione delle segnalazioni sono i seguenti:

- segnalazione che influenza il normale svolgimento delle attività lavorative – tempi di evasione richiesti 4 ore;
- segnalazione che non influenza il normale svolgimento delle attività lavorative – tempi di evasione richiesti 24 ore.

Per ogni chiamata dovrà essere comunicato il protocollo di apertura e chiusura del ticket. Ogni ticket potrà essere chiuso soltanto dopo riscontro positivo da parte dell'Istituto. Nessun corrispettivo per diritto di chiamata sarà dovuto alla impresa aggiudicataria.

La manutenzione ordinaria dovrà essere espletata secondo i livelli di servizio (SLA) minimi di seguito indicati:

- errori bloccanti – tempi di ripristino 4 ore;
- errori non bloccanti – tempi di ripristino 24 ore.

In fase di offerta tecnica l'offerente può proporre sia miglioramenti dei livelli di servizio, sia nuove misure e rispettivi livelli che comunque devono essere congruenti con le richieste del presente capitolato.

5) GARANZIA

L'impresa aggiudicataria fornirà una garanzia per tutti i prodotti che tuteli l'Istituto da spese aggiuntive straordinarie per 24 mesi dalla verifica dei prodotti oggetto dell'appalto.

La garanzia deve comprendere per tutto il suo periodo l'intervento on-site e la relativa manodopera per interventi di assistenza tecnica, manutenzione ordinaria e straordinaria. Si specifica che ogni eventuale interventi di aggiornamento dovuto a modifiche della normativa vigente e soppravvenuta in merito ai requisiti tecnici che i siti web devono possedere sono sempre a totale carico ed onere dell'impresa aggiudicataria.

6) PERSONALE IMPIEGATO

L'aggiudicatario dovrà eseguire il presente appalto utilizzando almeno le figure professionali indicate nella scheda rilevazione requisiti, od altre con analoghe esperienze maturate per almeno tre anni. A

tale scopo contestualmente alla stipula del contratto l'aggiudicatario dovrà presentare all'Istituto la lista del personale da impiegare e i relativi curricula.

Resta inteso che in caso di sostituzione delle figure professionali incaricate dell'esecuzione del contratto durante la durata dello stesso per indisponibilità/altro incarico/ecc., l'aggiudicatario dovrà provvedere alla loro sostituzione entro 10 giorni solari con altre figure professionali di esperienza adeguata alle prescrizioni del disciplinare. All'uopo l'aggiudicatario dovrà trasmettere, per verifica ed accettazione delle sostituzioni, al Dirigente responsabile del contratto i curricula delle nuove figure professionali proposte. Il Dirigente responsabile del contratto entro 7 giorni solari potrà segnalare, con nota motivata, la non accettazione delle figure professionali proposte e il tempo, non superiore a 15 giorni solari, per invitare l'aggiudicatario ad individuare altro personale da proporre. Trascorsi i 7 giorni indicati le sostituzioni si intendono comunque accettate dall'Istituto.