

Affidamento del Servizio di manutenzione e
gestione tecnica ed evolutiva del sito internet
www.euroinfosicilia.it

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

ANALISI DI CONTESTO

Il sito attualmente operante utilizza la piattaforma CMS Wordpress versione 3.5.1 interfacciato ad un database MySQL 5.x su un ambiente costituito da: S.O. Linux CentOs versione 6.6 e server web NginX.

L'aggiudicatario accetta e condivide di eseguire il servizio come previsto nel presente capitolato nell'ambito delle condizioni tecniche esistenti e di contesto.

OGGETTO DEL SERVIZIO

L'aggiudicatario dovrà procedere alla implementazione, gestione e manutenzione correttiva ed evolutiva del sito Internet www.euroinfosicilia.it (riorganizzazione dei contenuti, della struttura e del layout grafico del sito) e al mantenimento della gestione e del pieno ed efficace funzionamento del sito nel rispetto delle normative in materia e di tutte le esigenze dell'Amministrazione committente.

Il servizio e il funzionamento del sito dovrà essere garantito h. 24 giornalieri per tutta la durata del contratto, senza soluzione di continuità anche nei giorni ed orari di chiusura degli uffici.

Il servizio dovrà essere reso nel rispetto della normativa vigente sui contratti pubblici che si applica integralmente al presente contratto.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'aggiudicatario deve garantire il servizio come sopra definito e secondo le funzionalità necessarie per la rispondenza all'interesse dell'Amministrazione committente.

Si riassumono di seguito, in modo non esaustivo rispetto alle finalità del contratto, le principali attività previste dal servizio, di cui si riportano le caratteristiche minime:

- Analisi e valutazione del sito in termini di sicurezza, funzionalità, stabilità, accessibilità, usabilità, performance ed aggiornamento, con conseguente predisposizione del relativo piano di intervento. A tale proposito, tutti gli interventi sul sito dovranno garantire il pieno rispetto dei criteri di accessibilità, usabilità e trasparenza dei siti web della PA, secondo la normativa più recente in materia.
- Riorganizzazione dei contenuti, struttura e layout del sito anche di natura grafica.
- Creazione di nuove sezioni e sottosezioni.
- Gestione Area Riservata: possibilità di creare distinte sezioni all'interno dell'Area Riservata ed un numero illimitato di utenti ai quali poter concederne l'accesso. Possibilità di autorizzare gli stessi con vari livelli di permesso (sola lettura, modifica, controllo completo etc.) alla visione di ogni singola sezione della stessa.
- Possibilità di rendere le sezioni presenti nel sito visibili o meno sul web.
- Implementazione contenuti statici testuali e multimediali del sito.
- Riattivazione e ottimizzazione funzionalità newsletter del sito.

- Possibilità di inserire moduli che prevedano l'utilizzo da parte degli utenti di questionari a risposta singola, multipla e/o libera ivi comprese la visualizzazione dei relativi risultati da parte degli utenti preposti.
- Definizione e implementazione di una strategia e relativa attuazione per la creazione e gestione degli "Open Data" del sito, che dovrà tenere conto di quanto già realizzato e disponibile al riguardo nell'ambito del portale del monitoraggio del PO FESR Sicilia (<https://caronte.regione.sicilia.it/cms/>).
- Definizione e implementazione di una strategia e relativa attuazione per l'interazione con piattaforme di social media.
- Sviluppo, messa in esercizio e gestione di una app di notifica destinata agli utenti registrati nel sito Euroinfosicilia, per la ricezione di informazioni legate alla rilevazione territoriale dei progetti realizzati tramite il cofinanziamento dei programmi comunitari. Tale software dovrà essere realizzato per un utilizzo su piattaforme Android, Ios di Apple e WindowsPhone.
- Realizzazione di infografiche relative a informazioni sui fondi comunitari, sulla base dei dati forniti dall'Amministrazione. Tale attività saranno integrative ed evolutive rispetto a quelle già poste in essere nel portale del monitoraggio del PO FESR Sicilia (<https://caronte.regione.sicilia.it/cms/>).
- Realizzazione di uno strumento di visualizzazione geografica per la georeferenziazione dei progetti cofinanziati con i fondi comunitari. Tale strumento deve consentire l'individuazione all'interno di mappe del territorio siciliano dei progetti realizzati, e condurre l'utente a moduli di monitoraggio civico in via di implementazione sul portale del monitoraggio del PO FESR Sicilia (<https://caronte.regione.sicilia.it/cms/>).
- Possibilità di detenere le statistiche di accesso del sito, verificando, in particolare:
 - Visite totali
 - N° visite in un determinato periodo
 - Mappa provenienza traffico
 - Tempo medio sul sito
 - Frequenza di rimbalzo
 - Visualizzazione di singole pagine
 - Media delle pagine visitate
 - % nuove visite
 - Traffico diretto
 - Traffico indiretto

- Motori di ricerca
- Siti di riferimento
- Numero download in numero, quantità (numero e megabyte scaricati in totale) e per singolo documento.
- Realizzazione moduli formativi non inferiori a n. 4 giornate, della durata non inferiore a 4 ore ciascuna, da erogarsi presso la sede indicata dall'Amministrazione committente al personale individuato.
- Manutenzione correttiva ed evolutiva del sistema, e di tutte le sue funzionalità.
- Aggiornamento e gestione della piattaforma Wordpress alla più recente versione disponibile, ivi compresi eventuali plugin installati e relativi widget.
- Realizzazione di un ambiente clone rispetto a quello in produzione da utilizzare come ambiente test.
- Gestione sistemistica.
- Redazione del piano dei backup ed esecuzione delle conseguenti attività di backup.
- Redazione ed implementazione di una strategia di disaster recovery.
- Ottimizzazione periodica del database di WordPress.
- Migrazione dei contenuti del sito dalla versione attuale a quella più recente.
- Migrazione dell'intera piattaforma dal provider attuale a quello futuro.

FASI DELLA EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le attività previste nel presente capitolato e necessarie per il funzionamento del sito secondo le esigenze dell'Amministrazione committente dovranno essere espletate secondo le seguenti fasi, definite nell'interesse dell'Amministrazione committente, che, sebbene distinte, in alcuni casi potranno sovrapporsi:

1. Prima fase

In tale fase, decorrente dalla data di presa in carico della piattaforma del sito web e di durata non superiore a 30 giorni, rientrano a pieno titolo, fra le altre, le seguenti attività:

- presa in carico della piattaforma del sito web;
- analisi e valutazione del sito in termini di sicurezza, funzionalità, stabilità, accessibilità, usabilità, performance, gestione degli "Open Data" ed aggiornamento della organizzazione dei contenuti con conseguente predisposizione del relativo piano di intervento redatto secondo i criteri del project management. In particolare, l'aggiudicatario dovrà provvedere allo sviluppo di un cronoprogramma onnicomprensivo che includa le attività di sviluppo e project management, implementazione grafica e tecnica, migrazione dati e collaudo;
- approvazione del piano di intervento da parte dell'Amministrazione.

2. Seconda fase

In tale fase, di durata non superiore a 60 giorni, decorrente dalla data di approvazione del piano di intervento, rientrano a pieno titolo, fra le altre, le seguenti attività:

- attuazione del piano di intervento;
- messa in funzione della nuova versione del sito;
- messa in produzione della nuova versione del sito, susseguente alla verifica e collaudo della medesima da parte dell'Amministrazione;
- realizzazione di un dettagliato manuale di uso e manutenzione, sia a livello utente (distinto per profili del CMS) che di amministratore di sistema.
- realizzazione moduli formativi non inferiori a n. 4 giornate, della durata non inferiore a 4 ore ciascuna, da erogarsi presso la sede indicata dall'Amministrazione committente al personale da questa individuato.

3. Terza fase

Tale fase, che ha la durata di 36 mesi decorrenti dalla data di stipula del contratto, sovrapponendosi pertanto anche alla prima e seconda fase, prevede principalmente le seguenti attività da erogarsi senza soluzione di continuità:

- implementazione contenuti statici del sito che di volta in volta si dovesse rendere necessaria;
- implementazione e supporto nella gestione degli "Open Data" del sito;
- sviluppo, messa in esercizio e gestione di una app di notifica destinata agli utenti registrati nel sito Euroinfosicilia, per la ricezione di informazioni legate alla rilevazione territoriale dei progetti realizzati tramite il cofinanziamento dei programmi comunitari. Tale software dovrà essere realizzato per un utilizzo su piattaforme Android, Ios di Apple e WindowsPhone;
- definizione e implementazione di una strategia e relativa attuazione per l'interazione con piattaforme di social media;
- realizzazione di infografiche relative a informazioni sui fondi comunitari, sulla base dei dati forniti dall'Amministrazione. Tale attività saranno integrative ed evolutive rispetto a quelle già poste in essere nel portale del monitoraggio del PO FESR Sicilia (<https://caronte.regione.sicilia.it/cms/>);
- realizzazione di uno strumento di visualizzazione geografica per la georeferenziazione dei progetti cofinanziati con i fondi comunitari. Tale strumento deve consentire l'individuazione all'interno di mappe del territorio siciliano dei progetti realizzati e condurre l'utente a

moduli di monitoraggio civico in via di implementazione sul portale del monitoraggio del PO FESR Sicilia (<https://caronte.regione.sicilia.it/cms/>);

- manutenzione correttiva ed evolutiva del sistema, e di tutte le sue funzionalità;
- rimozione tempestiva di ogni interruzione di funzionamento del sito;
- messa in atto di ogni intervento necessario per garantire la continuità del servizio;
- garanzia di fornire almeno una risorsa umana referente ed operativa per garantire l'esatta esecuzione del servizio e le informazioni di funzionamento necessarie per la funzionalità del sito.

DURATA DEL SERVIZIO

L'Impresa aggiudicataria è tenuta a garantire l'espletamento del servizio e l'assistenza per la piattaforma web per la durata di 36 mesi, con decorrenza iniziale dalla data di presa in carico della piattaforma del sito web, momento in cui verrà redatto apposito verbale di accettazione da parte dell'Amministrazione.

Il concorrente assicura per tutta la durata dell'appalto il servizio di assistenza, manutenzione, gestione evolutiva, correzione dei malfunzionamenti del SW fornito, incluso quello di base anche se di terze parti, sviluppo ed ogni consulenza tecnico sistemistica necessaria per il corretto funzionamento del sito e dell'ambiente di produzione.

Il servizio deve essere garantito con tempestività e continuità e deve essere sempre garantita la piena funzionalità del sito; ciò anche al fine di organizzare e fornire gli interventi di manutenzione e gestione da parte dell'aggiudicatario a favore dell'Amministrazione committente.

MODALITÀ DI AGGIUDICAZIONE DEL SERVIZIO

Vedi All. A

TITOLARITÀ DEL SOFTWARE

Tutto il software sviluppato dall'aggiudicatario nel corso dell'appalto e quello di terze parti fornito rimarrà di proprietà dell'Amministrazione committente che potrà, alla scadenza del servizio, procedere al riutilizzo del software sviluppato. A tal fine l'aggiudicatario dovrà consegnare 30 giorni prima della scadenza del servizio, ovvero della risoluzione del contratto, il backup completo del sistema realizzato, tutti i codici sorgenti aggiornati del software sviluppato, la documentazione completa dello stesso secondo gli standard internazionali di riferimento, un dettagliato manuale di uso e manutenzione, sia a livello utente che di amministratore di sistema, aggiornato all'ultima versione.

Si precisa che detto manuale dovrà essere mantenuto aggiornato per l'intera durata del servizio. Pertanto ad ogni rilascio di nuova funzionalità del sito l'aggiudicatario dovrà fornire la versione aggiornata del manuale.

PAGAMENTI

Il pagamento del prezzo di appalto verrà distribuito sull'intera durata del Servizio ed avverrà secondo la seguente modalità:

- 10% del corrispettivo contrattuale a seguito della positiva verifica dell'esecuzione delle attività previste dalla "prima fase" come sopra dettagliato;
- 20% del corrispettivo contrattuale a seguito della positiva verifica dell'esecuzione delle attività previste dalla "seconda fase" come sopra dettagliato;
- 15% del corrispettivo contrattuale alla fine del primo anno di attività, a seguito di emissione da parte dell'amministrazione di attestazione di regolare fornitura del servizio reso;
- 15% del corrispettivo contrattuale alla fine del secondo anno di attività, a seguito di emissione da parte dell'amministrazione di attestazione di regolare fornitura del servizio reso;
- 15% del corrispettivo contrattuale alla fine del quinto semestre di attività, a seguito di emissione da parte dell'amministrazione di attestazione di regolare fornitura del servizio reso;
- 25% del corrispettivo contrattuale a saldo delle attività sarà corrisposto, a saldo, previa verifica della regolare esecuzione delle prestazioni attese, in termini di corrispondenza, completezza, adeguatezza e tempestività di tutte le attività rese.

CONTROLLI E CONTESTAZIONI DI INADEMPIMENTO O RITARDO

La verifica e la vigilanza sull'espletamento del servizio compete all'Amministrazione per tutta la durata dell'appalto, con le più ampie facoltà e nei modi e tempi ritenuti più idonei.

L'Amministrazione può conseguentemente disporre, in qualsiasi momento ed a sua discrezione e giudizio, la verifica delle modalità operative del servizio, al fine di accertare l'osservanza di tutte le norme stabilite nel presente Capitolato nonché degli impegni contenuti nell'Offerta Tecnica dell'affidatario.

A tale fine, l'aggiudicatario è tenuto ad assicurare agli organi dell'Amministrazione incaricati della vigilanza tutta la collaborazione necessaria, fornendo i chiarimenti richiesti e la documentazione idonea a verificare ogni aspetto del servizio erogato.

L'aggiudicatario deve provvedere all'immediata sostituzione del personale che si renda responsabile di negligenza, ovvero ritenuto inidoneo, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione, allo svolgimento del servizio.

L'esito positivo delle verifiche è presupposto necessario per il pagamento del corrispettivo di appalto.

Ai fini del presente articolo, si applica la disciplina vigente sui contratti pubblici.

PENALI

In caso di riscontrata irregolarità nell'esecuzione del servizio da parte dell'Ufficio incaricato della verifica dell'esatta esecuzione del servizio, l'aggiudicatario sarà tenuto al pagamento di una penalità

calcolata in rapporto alla gravità dell'inadempienza ed alla recidività, salva la facoltà dell'Amministrazione committente di risolvere il contratto con le modalità previste dal codice dei contratti pubblici.

Nel caso in cui il servizio non venga eseguito secondo le previsioni del capitolato e del contratto e nei casi di cui al precedente comma, nel rispetto delle modalità operative indicate nel piano di intervento approvato, sarà applicata una penale di euro 500 (cinquecento/00) per la prima infrazione.

L'importo della penale aumenterà in progressione aritmetica per le successive infrazioni (euro 1.000 per la seconda infrazione, euro 1500 per la terza, euro 2.000 per la quarta, etc.).

Le penalità saranno comminate mediante detrazione sulla liquidazione del corrispettivo, previa contestazione scritta da parte dell'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere l'appalto qualora le prestazioni non fossero fornite con la massima cura e puntualità.

Per ottenere il rimborso dei maggiori oneri sostenuti per l'affidamento ad altro soggetto, per la rifusione dei danni ed il pagamento delle penalità, l'Amministrazione potrà rivalersi mediante trattenuta e compensazione sui crediti maturati dall'aggiudicatario, oltre che mediante incameramento della cauzione definitiva.

Si applica la disciplina vigente per l'applicazione delle penali nell'ambito dei contratti pubblici.

GARANZIA DEFINITIVA

L'esatta esecuzione del contratto dovrà essere garantita da parte dell'aggiudicatario secondo quanto indicato dall'art. 103 del nuovo Codice dei contratti e nel rispetto della normativa vigente sui contratti pubblici.

RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'Amministrazione può chiedere la risoluzione dell'appalto nei casi previsti dal codice dei contratti pubblici e comunque nei seguenti casi:

- in caso di frode o grave negligenza nell'adempimento degli obblighi contrattuali;
- nei casi di subappalto non autorizzato o di cessione di contratto;
- in caso di abbandono, anche parziale, dell'appalto, anche se per cause di forza maggiore;
- in tutti i casi di violazione delle prescrizioni del presente capitolato.

L'esecuzione in danno non esclude eventuali responsabilità civili o penali dell'aggiudicatario, per il fatto che ha determinato la risoluzione.