

**REGIONE  
TOSCANA**



**REGIONE TOSCANA  
SOGGETTO AGGREGATORE**

**GARA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL “SERVIZIO DI PROGETTAZIONE  
E GESTIONE DEI SITI ISTITUZIONALI PER REGIONE TOSCANA  
(GIUNTA E CONSIGLIO REGIONALE), AGENZIE ED ENTI  
DIPENDENTI, ENTI DEL SERVIZIO SANITARIO TOSCANO ED  
ENTI LOCALI CHE INSISTONO SUL TERRITORIO  
REGIONALE”**

CIG \_\_\_\_\_

**Capitolato Speciale Descrittivo Prestazionale**

**Parte I – “Specifiche generali”**

## **INDICE CAPITOLATO**

<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>ART. 1 – DEFINIZIONI.....</b>	<b>3</b>
<b>ART. 2 – OGGETTO DELL'APPALTO.....</b>	<b>4</b>
<b>ART. 3 – CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE.....</b>	<b>6</b>
<b>ART. 4 – MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>7</b>
<i>Attività a canone per Regione Toscana – Giunta Regionale (Tabella 2 del Dettaglio Economico)</i> .....	7
<i>Attività a corpo, a listino e a giorni/persona.....</i>	7
<b>ART. 5 – RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO, SUPERVISORE E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE.....</b>	<b>9</b>
<b>ART. 6 - ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA/EFFICACIA.....</b>	<b>10</b>
<b>ART. 7 – OBBLIGAZIONI DELL'AGGIUDICATARIO.....</b>	<b>12</b>
<b>ART. 8 – TERMINI, AVVIO DELL'ESECUZIONE, SOSPENSIONE E ULTIMAZIONE DELL'ESECUZIONE.....</b>	<b>13</b>
<b>ART. 9 – OBBLIGHI INFORMATIVI.....</b>	<b>14</b>
<b>ART. 10 – IMPORTO STIMATO DELL'APPALTO.....</b>	<b>14</b>
.....	14
<b>ART. 11 – VERIFICA DI CONFORMITÀ.....</b>	<b>15</b>
2) <i>Verifica dei prodotti realizzati impiegando le figure professionali descritte nell'allegato 1     (giorni persona) e attività a listino.....</i>	17
3) <i>Verifica in corso di esecuzione non positiva dei servizi a canoni.....</i>	17

## Premessa

Il presente capitolato disciplina le prestazioni per l'evoluzione progettuale, l'alimentazione, la gestione e la pubblicazione dei siti istituzionali. Le amministrazioni che possono attivare i servizi descritti e disciplinati nel presente capitolato sono definiti nell'elenco sottostante:

- GIUNTA REGIONALE DELLA TOSCANA
- CONSIGLIO REGIONALE DELLA TOSCANA
- AGENZIE REGIONALI (ARTEA, ARPAT, IRPET...);
- ENTI DIPENDENTI E SOCIETÀ IN HOUSE DI REGIONE TOSCANA,
- ENTI DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE (AA.SS.LL, AA.OO., ESTAR ECC.)
- ALTRE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI CHE INSISTONO SUL TERRITORIO REGIONALE.

Al presente Capitolato Tecnico sono allegati i seguenti documenti:

- Allegato 1 “Profili Professionali”
- Allegato 2 “Elenco Siti web con relativi pesi”
- Allegato 3 “Architettura e dimensionamento HW siti web Giunta Regionale Toscana”
- Allegato 4 “ Scheda Tecnica Consiglio Regionale”

Regione Toscana - Soggetto aggregatore stipula con l'operatore economico Aggiudicatario una Convenzione ex art. 26 L. 488/1999 alla quale possono aderire le Amministrazioni, come definite di seguito che, di regola, insistono sul territorio.

L'espletamento dei suddetti servizi sarà, dunque, regolato da apposita Convenzione ai sensi dell'art. 26 della Legge 488/1999 fra l'Appaltatore la Regione Toscana – Soggetto Aggregatore, attraverso la quale l'Aggiudicatario si impegna ad accettare sino a concorrenza della quantità massima di seguito stabilita e ai prezzi e alle condizioni previsti nella medesima Convenzione e nel presente Capitolato e in tutti i relativi allegati, gli Ordinativi di Fornitura emessi dalle Amministrazioni contraenti.

## Art. 1 – Definizioni

- Accettazione all'adesione:** L'atto sottoscritto dal RUP che formalizza l'adesione alla Convenzione, sulla base del quale verranno emessi gli Ordinativi di Fornitura.
- Aggiudicatario:** l'operatore economico - singolo, riunito o raggruppato - aggiudicatario della

gara, che stipula la Convenzione con Regione Toscana - Soggetto Aggregatore e si obbliga a prestare, in favore delle Amministrazioni contraenti, i servizi conseguenti ai singoli Ordinativi di Fornitura ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nella Convenzione.

- c) **Amministrazione contraente:** è l'Ente individuato in premessa che, attraverso il Negozio elettronico attivato sul sistema di acquisti telematici START, predispone e sottoscrive atto di accettazione alla Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia, richiedendo i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico attraverso la successiva emissione di Ordinativi di Fornitura.
- d) **Convenzione:** contratto quadro stipulato da Regione Toscana - Soggetto Aggregatore e l'Aggiudicatario - ai sensi dell'art. 26 della legge 488/1999 e dell'art. 42 bis della legge regionale n. 38/2007 – in virtù del quale il medesimo Aggiudicatario, individuato con procedura aperta, si impegna ad eseguire Ordinativi di Fornitura che verranno emessi dalle singole Amministrazioni contraenti.
- e) **Direttore dell'esecuzione:** persona nominata da ciascuna Amministrazione contraente che provvede al coordinamento, alla direzione, al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione delle prestazioni individuate nei relativi Ordinativi di Fornitura.
- f) **Negozio elettronico:** lo strumento telematico attraverso il quale le Amministrazioni contraenti aderiscono alla Convenzione.
- g) **Ordine di esecuzione:** Atto in forma elettronica, sottoscritto da un soggetto autorizzato ad impegnare legalmente e formalmente l'Amministrazione contraente, che viene inviato all'Aggiudicatario tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) attraverso il quale, ordina all'Aggiudicatario l'esecuzione delle prestazioni dedotte nell'ordinativo di fornitura. Per ogni Ordinato di fornitura potranno essere emessi più Ordini di esecuzione, nel limite dell'importo indicato nel relativo Ordinato di fornitura.
- h) **Ordinativo di Fornitura:** atto in forma elettronica, sottoscritto da un soggetto autorizzato ad impegnare legalmente e formalmente l'Amministrazione contraente, che viene inviato all'Aggiudicatario tramite Posta Elettronica Certificata (PEC). È il contratto stipulato tra la singola Amministrazione contraente e l'Aggiudicatario, il quale, con la sottoscrizione della Convenzione con Regione Toscana – Soggetto Aggregatore risulta obbligato ad eseguire le prestazioni indicate nell'Ordinato di Fornitura.
- i) **Piano dettagliato degli interventi (PDI):** Il Piano dettagliato degli interventi è un elaborato documentale che formalizza la “Configurazione di servizio” proposta dal Fornitore in funzione delle esigenze rilevate e delle specifiche richieste dell'Amministrazione/Ente pubblico.

- j) **Quantitativi presunti di convenzione:** quantitativi presunti dei servizi oggetto della Convenzione individuati ai soli fini del calcolo del prezzo complessivo per l'attribuzione del punteggio economico.
- k) **Responsabile dell'esecuzione contratto attuativo (RES):** Responsabile del procedimento per ciascuna Amministrazione contraente, che di regola coincide col soggetto che sottoscrive l'Atto di adesione.
- l) **Responsabile del Servizio:** Persona nominata dal fornitore che assume il ruolo di interfaccia nei confronti del RUP e di ciascuna Amministrazione contraente.
- m) **RUP:** il Dirigente del Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Società dell'Informazione e della Conoscenza della Direzione Organizzazione e Sistemi Informativi della Giunta Regionale. Gestisce le adesioni delle Amministrazioni contraenti alla Convenzione.
- n) **Soggetto aggregatore:** Regione Toscana – Direzione Organizzazione – Settore contratti iscritta nell'elenco istituito ai sensi dell'art. 9, co. 1, del D. L. 66/2014, convertito dalla Legge 89/2014
- o) **Supervisore:** persona nominata dal RUP che effettua il monitoraggio in merito agli adempimenti previsti nella Convenzione.

## **Art. 2 – Oggetto dell'appalto**

Il presente capitolato disciplina le prestazioni dei seguenti servizi informatici:

- Evoluzione progettuale, inclusa una nuova proposta di progetto editoriale (comprensivo delle proposte grafiche di tutti i siti istituzionali della Giunta Regione Toscana oggetto dello start up), evoluzione tecnologica dell'attuale sistema di alimentazione e gestione contenuti nonché del sistema di pubblicazione dei siti istituzionali della Giunta Regione Toscana;
- fornitura di una proposta di interfaccia grafica standard dei software gestionali in uso/implementati dalla Giunta Regione Toscana declinata in almeno due modalità tecniche: html ,5 javascript con jquery e xml/xslt;
- Evoluzione progettuale, inclusa una nuova proposta di progetto editoriale di siti web comprensivo della proposta grafica, evoluzione tecnologica dell'attuale sistema di alimentazione e gestione contenuti nonché del sistema di pubblicazione, differenziato in base alla complessità dei siti; per Regione Toscana - Giunta regionale e tutte le altre amministrazioni contraenti,
- Manutenzione ordinaria e attività di help/desk contact point e assistenza per tutti i siti presenti al momento dell'aggiudicazione della gara compreso lo start up e quelli che verranno

realizzati successivamente;

- Manutenzione sistemistica del sistema/piattaforma ospitante i siti web;
- Licenze e altre attività a listino;
- Manutenzione evolutiva - Attività a giorno/persona;

**I relativi servizi ai quali gli enti di cui sopra possono aderire sono i seguenti:**

A) Attività a corpo

- GIUNTA REGIONALE DELLA REGIONE TOSCANA – **Voce 1, 1bis e Voce 2 della Tabella 1 del dettaglio economico;**
- CONSIGLIO REGIONALE DELLA TOSCANA, AGENZIE REGIONALI (ARTEA, ARPAT, IRPET...), ENTI DIPENDENTI E SOCIETÀ IN HOUSE DI REGIONE TOSCANA, ENTI DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE (AA.SS.LL, AA.OO., ESTAR ECC.), ALTRE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI CHE INSISTONO SUL TERRITORIO REGIONALE - **Voce 2 della Tabella 1 del dettaglio economico**

B) Attività a canone

- GIUNTA REGIONALE DELLA REGIONE TOSCANA – **Voci 1, 2 e 3 della Tabella 2 del dettaglio economico;**
- CONSIGLIO REGIONALE DELLA TOSCANA, AGENZIE REGIONALI (ARTEA, ARPAT, IRPET...), ENTI DIPENDENTI E SOCIETÀ IN HOUSE DI REGIONE TOSCANA, ENTI DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE (AA.SS.LL, AA.OO., ESTAR ECC.), ALTRE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI CHE INSISTONO SUL TERRITORIO REGIONALE. - **Voce 3 e 4 della Tabella 2 del dettaglio economico;**

C) Licenze/Attività a listino

- GIUNTA REGIONALE DELLA REGIONE TOSCANA – **Tabella 3 del dettaglio economico;**
- CONSIGLIO REGIONALE DELLA TOSCANA, AGENZIE REGIONALI (ARTEA, ARPAT, IRPET...), ENTI DIPENDENTI E SOCIETÀ IN HOUSE DI REGIONE TOSCANA, ENTI DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE (AA.SS.LL, AA.OO., ESTAR ECC.), ALTRE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - **Tabella 3 del dettaglio economico;**

D) Attività a giorno/persona

- GIUNTA REGIONALE DELLA REGIONE TOSCANA – **Tabella 4 del dettaglio economico;**
- CONSIGLIO REGIONALE DELLA TOSCANA, AGENZIE REGIONALI (ARTEA, ARPAT, IRPET...), ENTI DIPENDENTI E SOCIETÀ IN HOUSE DI REGIONE TOSCANA, ENTI DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE (AA.SS.LL, AA.OO., ESTAR ECC.), ALTRE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

CHE INSISTONO SUL TERRITORIO REGIONALE. **Tabella 4 del dettaglio economico.**

L'aggiudicatario, con la partecipazione alla gara pubblica identificata con **CIG n. [.....]** si impegna a stipulare, preventivamente, una convenzione con la Giunta Regionale Toscana che agisce come Soggetto Aggregatore regionale.

Le prestazioni oggetto dell'appalto, meglio descritte al successivo Art 3 e **nella Parte II -“Specifiche Tecniche”** del presente capitolato, devono essere fornite fino alla concorrenza dei **quantitativi presunti di Convenzione**, indicate nelle tabelle del Dettaglio Economico riferiti al periodo di valenza della Convenzione stessa.

Le quantità indicate a titolo presuntivo in tutte le tabelle del Dettaglio Economico potranno essere rimodulate nel corso di esecuzione del contratto, sulla base degli effettivi fabbisogni ordinati ed eseguiti dalle Amministrazioni contraenti comunque nel rispetto dell'importo massimo complessivo di cui all'art. 10.

Le quantità effettive deriveranno dalle esigenze delle Amministrazioni contraenti e per le prestazioni indicate da ciascuna di esse nei relativi Ordinativi di Fornitura verranno applicati i prezzi unitari indicati dall'Aggiudicatario nel Dettaglio Economico.

Tali quantitativi presunti di Convenzione non sono vincolanti né per Regione Toscana - Soggetto Aggregatore né per le Amministrazioni contraenti di cui alla premessa, che non risponderanno nei confronti dell'Aggiudicatario in caso di emissione di Ordinativi di Fornitura che in totale coprano quantitativi inferiori a quelli stimati nel Dettaglio Economico.

Gli ordinativi, in nessun caso, potranno essere stipulati fino a quando non sia stata stipulata la convenzione con la Giunta Regionale della Toscana.

Il Dirigente del Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della Società dell'Informazione e della Conoscenza (da ora in poi denominato RUP), è responsabile unico del procedimento in quanto soggetto competente per materia (così come previsto dal Disciplinare di funzionamento del Soggetto Aggregatore approvato con delibera di Giunta regionale n. 718/2015), ed effettua il monitoraggio della Convenzione e il controllo dei corretti adempimenti delle prescrizioni di cui al presente Capitolato Tecnico e alla Convenzione medesima, anche attraverso la verifica degli adempimenti connessi ai singoli Ordinativi di Fornitura.

### **Art. 3 – Caratteristiche della prestazione**

Le prestazioni richieste sono descritte in dettaglio nella Parte II -“Specifiche Tecniche”.

In sintesi si richiedono:

1. **Attività a corpo** consistente nelle seguenti attività:

a) Evoluzione progettuale inclusa una nuova proposta di progetto editoriale (comprensivo delle proposte grafiche di tutti i siti istituzionali di Regione Toscana oggetto dello start up), l'evoluzione tecnologica dell'attuale sistema di alimentazione e gestione contenuti nonché del sistema di pubblicazione dei siti istituzionali di Regione Toscana definita 'start up'

b) fornitura di una proposta di interfaccia grafica standard dei software gestionali in uso/implementati dalla Giunta Regione Toscana declinata in almeno due modalità tecniche: html, 5 javascript con jquery e xml/xslt ;

Entrambe le attività (tab. 1 del Dettaglio Economico) da intendersi come progettazione, realizzazione, dispiegamento, addestramento e attivazione del prodotto sono dettagliatamente descritte al **paragrafo 9 Parte II Specifiche Tecniche** del presente capitolato;

c) Evoluzione progettuale, inclusa una nuova proposta di progetto editoriale di siti web comprensivo della proposta grafica, evoluzione tecnologica dell'attuale sistema di alimentazione e gestione contenuti nonché del sistema di pubblicazione per le diverse tipologie di siti web, classificati secondo i seguenti pesi:

- Siti con peso 1;

- Siti con peso 2;

- Siti con peso 3.

Nel paragrafo 9 della Parte Seconda del presente capitolato sono descritti i parametri di pesatura dei siti web.

2) **Attività a canone** composta da:

Manutenzione ordinaria, attività di help/desk contact point e manutenzione sistemistica (Tab.2 del Dettaglio economico).

Tali attività devono essere rivolte ai sistemi editoriali preesistenti al presente appalto e quelli relativi alla voce 3 della Tabella 2 del dettaglio economico, ai sistemi editoriali realizzati con il presente appalto.



Tutte le attività (tab. 2 del Dettaglio economico) sono *dettagliatamente descritte al paragrafo 10 Parte II Specifiche Tecniche del presente capitolato* .

3) **Licenze/Attività a listino** relativa a:

attività da fornire a costo unitario (tab. 3 del dettaglio economico) *dettagliatamente descritto al paragrafo 11 della Parte II Specifiche Tecniche del presente capitolato* .

4) **Attività a giorno/persona** (Tab. 4 del Dettaglio Economico):

necessarie per l'espletamento di eventuali attività attinenti all'oggetto del contratto, ma non previste nel listino *dettagliatamente descritte al paragrafo 12 Parte II Specifiche Tecniche del presente capitolato* .

#### **Art. 4 – Modalità di esecuzione del servizio**

Tutti i prodotti ed i servizi acquisiti con il presente appalto dovranno essere conformi a quanto descritto nel presente Capitolato e nei rispettivi allegati, e dovranno essere adeguati ed integrati nell'ambito degli ambienti architeturali e degli standard tecnologici reperibili agli indirizzi:

- <http://www.regione.toscana.it/agendadigitale/documenti/standard-tecnologici>
- <http://oscat.rete.toscana.it>
- <https://www.tix.it/doctecnica>

**In particolare :**

#### **Attività a canone per Regione Toscana – Giunta Regionale (Tabella 2 del Dettaglio Economico)**

Le attività **a canone, relative alle voci 1 e 2 della Tabella 2 del Dettagli Economico**, dovranno essere attivate alla data **indicata nell'ordinativo di fornitura**, senza l'emissione di alcun ordinativo di esecuzione specifico.

Le attività **a canone, relative alla voce 3 della Tabella 2 del Dettaglio Economico**, dovranno essere attivate con uno specifico ordine di esecuzione, nel quale dovrà essere indicato il peso del sito oggetto delle attività di manutenzione.

Per questa tipologia di servizi l'aggiudicatario dovrà produrre all'Amministrazione un report trimestrale che rendiconti in maniera dettagliata tutti gli interventi effettuati .

**Nel report deve essere almeno riportato il numero di chiamate, il tempo intercorso tra la chiamata e la risoluzione del problema, l'intervento effettuato.**

Si specifica che, in generale, i report devono riportare quanto necessario per verificare la qualità dei servizi a canone in relazione ai livelli di servizio (SLA descritti **nella Parte II -“Specifiche Tecniche” punto 14**) e quanto necessario al monitoraggio del livello di servizio (SLA).

#### **Attività a corpo, a listino e a giorni/persona**

Le **attività a corpo, a listino e a giorni/persona** dovranno essere espletate a seguito di **ordini di esecuzione** successivi che saranno predisposti ed inviati dopo l'emissione dell'ordinativo di fornitura secondo le modalità ivi definite da ogni singola amministrazione contraente.

Gli ordini di esecuzione saranno emessi sulla base del **Piano degli Interventi** concordato con le amministrazioni contraenti prima dell'emissione dell'ordinativo di fornitura.

Tale Piano degli Interventi potrà essere aggiornato nel corso dell'ordinativo di fornitura qualora se ne presenti la necessità anche mediante **Piani di Lavoro specifici**.

Gli ordini di esecuzione emessi per le attività a listino e a giorno/persona dovranno essere corredati da un **Piano di lavoro specifico** concordato tra l'amministrazione contraente e l'Esecutore.

Gli ordini di esecuzione dell'ordinativo di fornitura potranno riportare l'eventuale indicazione delle disposizioni normative o amministrative emanate da altri soggetti istituzionali, che rendono l'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'ordinativo stesso di peculiare importanza per l'Amministrazione contraente.

**Gli strumenti tecnici operativi per lo svolgimento di tutte le attività (ambiente per lo sviluppo ed il test dei prodotti realizzati, stazioni di lavoro e prodotti software necessari al loro utilizzo) sono a carico dell'esecutore.**

Salvo diversa disposizione da parte delle Amministrazioni contraenti, tutti i prodotti oggetto dell'ordinativo di fornitura da fornire a corpo, a listino e da realizzare a giorni/persona dovranno essere sviluppati nella sede dell'esecutore.

**Nello specifico l'esecutore dovrà garantire che:**

1. i prodotti a corpo, listino a giorno/persona siano realizzati e consegnati secondo quanto previsto dal presente capitolato e secondo i tempi e le modalità indicati nei piani di lavoro concordati con le Amministrazioni contraenti e nei relativi ordini di esecuzione di riferimento;

2. i prodotti a corpo, listino a giorno/persona siano obbligatoriamente eseguiti da personale che sia in possesso delle caratteristiche/competenze rispettivamente indicate, per ogni profilo professionale, nell'Allegato 1 – “Profili delle Figure Professionali”.

**Ogni sistema/applicazione, che sia oggetto di manutenzione ordinaria, o che costituisca nuova implementazione o evoluzione di una precedente, nell'ambito del presente appalto, deve garantire un corretto interfacciamento con i sistemi tecnologici e informativi presenti nell'amministrazione contraente.**

L'aggiudicatario dovrà garantire gratuitamente l'attività in garanzia come definita **nella Parte seconda -“Specifiche Tecniche” punto 13** per tutta la durata contrattuale.

I prodotti realizzati con il presente appalto, dovranno essere garantiti gratuitamente per almeno 24 mesi dalla data di verifica di conformità positiva da parte dell'amministrazione contraente indipendentemente dalla data di scadenza dell'ordinativo di fornitura.

L'aggiudicatario dovrà garantire gratuitamente l'attività di presa in carico come definita **nella Parte seconda -“Specifiche Tecniche” punto 8**.

## **Art. 5 – Soggetti che operano nella gestione della Convenzione e dei Contratti attuativi**

### **5.1 Soggetto Aggregatore: Rup e Supervisore**

Regione Toscana- Soggetto aggregatore, per la stipula della Convenzione nomina:

**Il Responsabile Unico del Procedimento (RUP)** è il Dirigente del Settore Patrimonio e Logistica ed è il soggetto che sovrintende al corretto utilizzo della Convenzione e degli adempimenti ad essa connessi sia in riferimento alle Amministrazioni contraenti sia in riferimento all'Aggiudicatario. È titolare delle prerogative attribuite nel presente Capitolato e nella Convenzione ed opera coadiuvato da un Supervisore.

**Il Supervisore** è nominato dal RUP e lo coadiuva in tutte le attività allo stesso demandate ai sensi del presente documento e della Convenzione. Si occupa del monitoraggio di tutte le attività previste nella Convenzione nonché degli importi di adesione. A tal fine esprime un parere al RUP in merito all'approvazione della PROPOSTA DI ADESIONE presentata dalle Amministrazioni contraenti in termini di:rispondenza delle prestazioni individuate nella stessa in relazione a quelle previste nel presente Capitolato;di rispetto del limite di adesione da parte delle Amministrazioni contraenti dato

dall'importo massimo della Convenzione.

Il Supervisore riceve da parte delle Amministrazioni contraenti le segnalazioni in merito all'adempimento delle prestazioni di cui ai singoli Ordinativi di Fornitura.

### **5.2 Operatore economico Aggiudicatario e Responsabile del servizio**

La stipula del contratto attuativo mediante l'emissione dell'Ordinativo di fornitura di servizio da parte delle singole Amministrazioni contraenti implica per il Fornitore l'obbligo di nominare le seguenti figure/funzioni, per ciascun contratto specifico:

**Responsabile del servizio**, ovverosia la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente dei Servizi in convenzione nei confronti di tutte le Amministrazioni contraenti, e dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione della Convenzione. Costui assumerà il ruolo di interfaccia nei confronti del RUP della Convenzione e del RES di ciascuna Amministrazione contraente e dovrà attivare un indirizzo di posta elettronica, da comunicare al RUP ed al RES delle Amministrazioni contraenti da utilizzarsi per tutte quelle comunicazioni che, ai sensi del presente Capitolato o della Convenzione, non devono essere trasmesse tramite PEC.

### **5.3 Amministrazioni contraenti – Responsabile dell'esecuzione del contratto e Direttore dell'esecuzione**

La stipula del contratto attuativo mediante emissione dell'Ordinativo di fornitura di servizio implica per l'Amministrazione/Ente pubblico contraente l'obbligo di nominare:

1. Responsabile dell'esecuzione del contratto (RES), che è il responsabile del procedimento per ciascuna Amministrazione contraente e, di regola, sottoscrive l'Atto di adesione e gli Ordinativi di fornitura. Il responsabile dell'esecuzione del contratto è il rappresentante per l'Amministrazione contraente nei confronti del Fornitore;
2. Direttore dell'esecuzione (DEC), che ha il compito di provvedere al controllo tecnico/contabile delle esecuzioni delle prestazioni dedotte negli Ordinativi di fornitura, di regolare i rapporti con il fornitore, verificare e quantificare eventuali danni arrecati dagli operatori durante la prestazione del servizio. In casi particolari, per la quantificazione di detti danni, il Direttore dell'esecuzione potrà avvalersi di esperti nominati dall'Amministrazione. Tale soggetto è tenuto a relazionarsi con il Supervisore nonché a fornire tutte le indicazioni richieste da quest'ultimo.

## **Art. 6 - Attivazione della Fornitura/efficacia**

Le seguenti disposizioni disciplinano le procedure che le Amministrazioni Contraenti dovranno

seguire per la stipula dei Contratti attuativi della Convenzione, che assumono la forma di Ordinativi di fornitura, alle medesime condizioni previste nel presente Capitolato e nella Convenzione.

L'Amministrazione interessata, alla luce delle esigenze che dovessero sorgere nel periodo di vigenza della Convenzione potrà precisare le prestazioni contenute nell'ordinativo di fornitura.

L'utilizzo della Convenzione e il conseguente affidamento dei servizi oggetto della stessa risultano obbligatoriamente subordinati alla procedura di seguito illustrata articolata nei seguenti passaggi:

1. proposta di adesione da parte dell'amministrazione aderente al RUP;
2. accettazione della proposta di adesione da parte del RUP;
3. emissione dell'ordinativo di fornitura da parte dell'amministrazione aderente;
4. emissione nell'ambito degli ordinativi di fornitura di ordini di esecuzione

La gestione della Convenzione ai fini dell'adesione alla stessa avverrà attraverso l'utilizzo di opportune funzionalità informatiche messe a disposizione sul sistema START.

## **6.1 PROPOSTA DI ADESIONE**

Al fine di attivare la procedura per l'adesione ciascuna Amministrazione contraente dovrà preventivamente inviare al RUP una "PROPOSTA DI ADESIONE", sottoscritta da un soggetto autorizzato ad impegnare formalmente e legalmente ciascuna di esse.

La Proposta di adesione consiste nel documento in formato elettronico sottoscritto digitalmente da persona autorizzata ad impegnare la spesa dell'Amministrazione Contraente ed inviato al RUP per l'autorizzazione all'adesione.

La Proposta di adesione deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- a) le prestazioni di cui l'Amministrazione contraente necessita fra quelle indicate all'art. 4 del Capitolato;
- b) l'importo di adesione alla Convenzione derivante dagli importi unitari indicati dall'Aggiudicatario nel Dettaglio economico presentato in sede di gara e allegato presente Convenzione;
- c) il termine di validità entro cui saranno emessi gli Ordinativi di Fornitura (che non potrà superare il periodo di validità della presente Convenzione);
- d) gli estremi dell'atto con il quale è assunto il piano di spesa;
- e) il CIG della procedura;
- f) il nominativo del Responsabile dell'esecuzione del contratto attuativo e il nominativo del Direttore dell'esecuzione;
- g) la richiesta di un Piano dettagliato degli interventi.

## **6.2 Accettazione all'adesione**

La "PROPOSTA DI ADESIONE", completa delle indicazioni di cui sopra, viene approvata dal RUP attraverso l'atto di "ACCETTAZIONE ALL'ADESIONE", il quale è inviato all'Amministrazione contraente e all'Aggiudicatario tramite una funzionalità messa a disposizione sul sistema START.

L'ACCETTAZIONE ALL'ADESIONE alla Convenzione, sottoscritto dal RUP riproduce e contiene, anche per relazione:

- 1) le prestazioni individuate nella PROPOSTA DI ADESIONE;
- 2) l'importo relativo e la durata entro la quale dovranno essere emessi gli Ordinativi di Fornitura.

Solo dopo il ricevimento dell'ACCETTAZIONE ALL'ADESIONE l'Amministrazione contraente potrà emettere l'Ordinativo di Fornitura.

## **6.3 Piano dettagliato degli interventi**

Il Piano dettagliato degli interventi (PDI) ha la finalità di conformare al meglio l'attivazione dei servizi da parte dell'Aggiudicatario, il quale è coinvolto nella progettazione del servizio, alle necessità delle Amministrazioni contraenti.

A seguito dell'accettazione all'adesione, le Amministrazioni contraenti contattano l'Aggiudicatario tramite PEC al fine di richiedere l'emissione di un PDI.

L'Aggiudicatario, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, pena l'applicazione delle penali da parte del RUP, presenta in forma scritta all'Amministrazione contraente il Piano dettagliato degli interventi. Tale documento dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- canoni e prezzi applicati, come da Convenzione;
- importo complessivo del Servizio, al netto di IVA;
- le tipologie di servizi di espletare, come da richiesta dell'Amministrazione contraente, in particolare il dettaglio del report di rendicontazione delle attività a canone che deve riportare almeno tutti gli elementi definiti nel presente capitolato "Modalità di esecuzione"
- organizzazione, numero di risorse individuate per l'erogazione dei servizi a giorno/persona se richiesti unitamente ai curricula del personale proposto;
- quant'altro ritenuto necessario indicare.

L'Amministrazione, dopo aver ricevuto il PDI e prima di informare il RUP sull'accettazione o meno dello stesso, può alternativamente:

- a) rigettarlo, con giustificata motivazione, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: per importi errati rispetto a quanto offerto in sede di gara.. In caso di rifiuto del PDI, il Fornitore è tenuto ad

emettere un successivo PDI che recepisca le modifiche richieste entro e non oltre 10 giorni lavorativi, pena l'applicazione delle penali;

b) accettarlo e, quindi, procedere all'emissione dell'ordinativo di fornitura che dovrà contenere il PDI sottoscritto ed accettato da parte dell'Amministrazione contraente.

Il PDI, Approvato dall'amministrazione contraente, può essere oggetto di richiesta di revisione, entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi dalla data di ricezione della suddetta richiesta, l'aggiudicatario deve rilasciare la stesura definitiva del PDI, che recepisce le modifiche concordate.

#### **6.4 Ordinativo di Fornitura**

L'Ordinativo di Fornitura consiste nel documento in formato elettronico sottoscritto digitalmente da persona autorizzata ad impegnare la spesa dell'Amministrazione contraente. Può essere emesso dall'Amministrazione contraente solo dopo l'ACCETTAZIONE del PDI ed è inviato al Fornitore tramite PEC e trasmesso anche al RUP.

L'Ordinativo di fornitura del servizio perfeziona il contratto fra l'amministrazione e l'Aggiudicatario. L'Amministrazione contraente emetterà, in relazione ad ogni Accettazione all'adesione sottoscritta, un Ordinativo di Fornitura fino alla concorrenza dell'importo ivi previsto. L'Amministrazione contraente non è obbligata a raggiungere l'importo indicato nell'Accettazione all'Adesione e il Fornitore non può vantare alcuna pretesa al riguardo.

Gli Ordinativi di Fornitura devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- il termine entro cui devono essere svolte le prestazioni (che dovranno, comunque, concludersi entro il termine massimo di sei mesi successivi alla data di scadenza della presente Convenzione);
- l'importo della Fornitura e gli estremi dell'atto con il quale è assunto il relativo impegno di spesa;
- il CIG della procedura ed il CIG derivato;
- i riferimenti per la fatturazione;

Entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura da parte dell'Aggiudicatario, l'Amministrazione contraente convoca la riunione di coordinamento, nell'ambito della quale verranno concordati i seguenti documenti:

- il documento di “Procedura Operativa” come definito **nella Parte seconda -“Specifiche Tecniche” punto 2** – PROCEDURA OPERATIVA .
- il documento “Piano di presa in carico” come esplicitato **nella Parte seconda -“Specifiche Tecniche” punto 4** – PRESA IN CARICO
- Piani di Lavoro Specifici, descritti al successivo punto.

Entro il termine massimo di 10 giorni solari il soggetto aggiudicatario dovrà fornire

all'Amministrazione contraente i documenti di "Procedura Operativa" e il "Piano di presa in carico" pena l'applicazione delle penali di cui in convenzione.

Se necessario l'incontro di coordinamento potrà essere seguito da successivi incontri finalizzati a concordare i piani di lavoro specifici per ogni singola fornitura in modo da consentire un completo monitoraggio delle attività di progettazione e sviluppo dei sistemi/servizi/ applicazioni e delle attività di assistenza, manutenzione e monitoraggio per ogni amministrazione contraente.

Gli Ordinativi di Fornitura devono essere emessi entro il termine stabilito nell'Atto di ACCETTAZIONE ALL'ADESIONE e le prestazioni ivi indicate dovranno concludersi entro e non oltre 6 mesi dalla data di scadenza della presente Convenzione.

Nei casi in cui l'Amministrazione contraente ritenga, per motivi di interesse pubblico anche connessi a limitazioni di spesa imposte dalla legge o da provvedimenti amministrativi, di non emettere Ordinativi di Fornitura in relazione a tutte le prestazioni indicate nell'Atto di ACCETTAZIONE ALL'ADESIONE, ovvero nei casi in cui non vengano emessi, entro il termine previsto nell'Atto di ACCETTAZIONE ALL'ADESIONE, Ordinativi di Fornitura per un complessivo importo pari a quello previsto nell'Atto di ACCETTAZIONE ALL'ADESIONE, è tenuta a comunicare al RUP, tramite PEC, l'importo residuo che non utilizzerà. Indipendentemente dalla comunicazione di cui sopra, decorso il termine individuato nell'Atto di ACCETTAZIONE ALL'ADESIONE l'Amministrazione contraente non può più emettere Ordinativi di Fornitura. Il RUP procede ad informare l'Aggiudicatario entro i due giorni successivi il ricevimento della suddetta comunicazione. Effettuata da parte del RUP tale comunicazione l'Amministrazione contraente rinunciataria potrà nuovamente aderire alla Convenzione previa inoltro di una nuova PROPOSTA DI ADESIONE, seguendo l'iter di cui sopra.

### **6.5 Ordine di esecuzione**

L'Amministrazione contraente, sulla base dell'Ordinativo di Fornitura, e dei Piani di Lavoro Specifici concordati, emette gli ordini di esecuzione, che dovranno contenere:

- l'esatta indicazione delle prestazioni richieste;
- il termine entro cui le prestazioni dovranno essere eseguite;
- tutte le altre informazioni utili ai fini di una corretta esecuzione delle prestazioni.

A seguito della ricezione dell'Ordine di esecuzione, il Fornitore si obbliga ad eseguire la prestazione dei servizi oggetto della Convenzione e a rispettare le modalità ed i tempi stabiliti nel Capitolato e i prezzi indicati nel Dettaglio Economico, pena l'applicazione delle penali previste nella Convenzione.



In tali casi il CIG acquisito per l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura dovrà essere riportato in ogni Ordine di esecuzione che sarà inviato tramite PEC all'Operatore economico Aggiudicatario.

L'Operatore economico Aggiudicatario potrà vantare i propri diritti in relazione alle prestazioni effettuate esclusivamente nei confronti dell'Amministrazione contraente; non potrà vantare alcuna pretesa nei casi in cui l'Amministrazione contraente non raggiunga l'importo previsto nell'Ordinativo di fornitura poiché non ha emesso, sulla base dei propri fabbisogni, i corrispondenti Ordini di esecuzione.

#### **Art. 7 – Obbligazioni dell'Aggiudicatario**

L'Aggiudicatario si assume ogni e qualsivoglia responsabilità nei confronti delle persone che a diverso titolo chiamerà a collaborare alla realizzazione dei servizi oggetto del presente Capitolato, manlevando la Regione Toscana – Soggetto Aggregatore e le Amministrazioni contraenti da qualsiasi rivendicazione esse vogliano avanzare nei confronti delle stesse.

Inoltre l'Aggiudicatario è responsabile dei danni a persone e/o cose derivanti dall'espletamento delle prestazioni contrattuali ed imputabili allo stesso o ai suoi dipendenti: pertanto, dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele all'uopo necessari, sollevando Regione Toscana – Soggetto Aggregatore e le Amministrazioni contraenti da qualsiasi responsabilità e da qualsiasi pretesa avanzata da terzi ed inerente l'espletamento del servizio.

Ai sensi dell'art. 24 comma 1 L.R. 38/2007 l'Aggiudicatario ha l'obbligo di informare immediatamente il RUP di qualsiasi atto di intimidazione commesso nei suoi confronti nel corso della Convenzione con la finalità di condizionarne la regolare e corretta esecuzione.

#### **Art. 8 – Durata della Convenzione e degli Ordinativi di fornitura**

La Convenzione ha una durata di 48 mesi (quarantotto) mesi decorrenti dalla data della sua sottoscrizione. Entro 5 giorni dalla stipula della Convenzione il RUP convoca una riunione di coordinamento con l'Operatore economico Aggiudicatario per fornire tutte le indicazioni di dettaglio in merito agli adempimenti della Convenzione.

La Convenzione si intende conclusa qualora, prima del termine di scadenza di cui sopra, siano stati sottoscritti atto di accettazione tali da esaurire il relativo importo massimo di cui all'Art. 12.

La durata della convenzione potrà essere tuttavia prorogata per 6 mesi relativamente alle attività di manutenzione ordinaria e sistemistica quotate a canone nella Tabella 2 del Dettaglio Economico, previa comunicazione scritta da parte di Regione Toscana – Soggetto Aggregatore, nelle more dell'aggiudicazione della nuova procedura per l'affidamento dei servizi di cui al presente capitolato. I

relativi ordini per le prestazioni stipulati in forza della convenzione sono parimenti prorogabili per la medesima durata .

### **Art. 9 – Sospensione delle prestazioni.**

Per l'eventuale sospensione dell'esecuzione della prestazione da parte di ciascuna Amministrazione contraente si applica l'art. 107 del D. Lgs. 50/2016: il RES ordina la sospensione temporanea delle attività prestazionali indicando le ragioni e l'imputabilità delle stesse. Della sospensione è redatto apposito verbale. Il RES ordina la sospensione del contratto per motivi di pubblico interesse. Alla cessazione delle cause di sospensione il RES provvederà alla ripresa del contratto redigendone verbale, in contraddittorio con il fornitore.

La sospensione della prestazione non modifica la durata del Contratto attuativo.

### **Art. 10 - Variazioni delle prestazioni**

L'Amministrazione Contraente per esigenze connesse allo svolgimento dei servizi oggetto dell'Ordinativo di fornitura, può richiedere variazione delle attività ivi previste.

#### **10.1 Modifiche quantitative**

##### **10.1.1 Aumento di prestazioni**

Nel caso in cui le variazioni richieste comportino un aumento del valore delle prestazioni rispetto a quelle originariamente previste nell'ATTO DI ACCETTAZIONE ALL'ADESIONE, di importo pari o inferiore al 30%, l'Operatore economico Aggiudicatario è tenuto ad adempiere agli stessi prezzi, patti e condizioni ivi previste, previa emissione da parte della Amministrazione Contraente di un atto di sottomissione. In tali casi l'Amministrazione Contraente procede ad informare il RUP della suddetta variazione ai fini del monitoraggio della Convenzione.

##### **10.1.2 Prestazioni in diminuzione**

Nel caso in cui le variazioni richieste comportino una diminuzione del valore delle prestazioni rispetto a quelle originariamente previste nell'Ordine di fornitura, di importo pari o inferiore al 30%, il fornitore è tenuto ad adempiere, previa emissione da parte della Amministrazione Contraente di un atto di sottomissione. In tali casi l'Amministrazione Contraente procede ad informare il RUP della suddetta variazione ai fini del monitoraggio della Convenzione.

In tali casi, l'Operatore economico Aggiudicatario ha diritto al pagamento da parte dell'Amministrazione contraente delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte,

secondo il corrispettivo e le condizioni previste nella Convenzione.

### **10.1.3. Sospensione delle prestazioni**

Nel caso in cui le variazioni richieste comportino una sospensione temporanea nell'erogazione del servizio originariamente pattuito con l'Ordinativo di fornitura, di importo pari o inferiore al 20%, il fornitore è tenuto ad adempiere alla richiesta dell'Amministrazione contraente da emettersi previo atto di sottomissione. In tali casi l'Amministrazione contraente informa il RUP della suddetta variazione ai fini del monitoraggio della Convenzione.

L'Operatore economico Aggiudicatario ha diritto al pagamento da parte dell'Amministrazione contraente delle prestazioni eseguite, purché correttamente e a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nella Convenzione senza ulteriori compensi e/o indennizzo e/o rimborso.

## **10.2 Modifiche qualitative**

Il RUP, qualora ravvisi la necessità di modificare attività, che non comportino modifiche sostanziali all'oggetto della Convenzione richiede al fornitore la formulazione di un'offerta relativa alle nuove prestazioni, per quanto riguarda sia gli aspetti tecnici sia quelli economici. Le modifiche richieste, ai sensi dell'art. 106, co. 1, lett. e), del D. Lgs. 50/2016 devono, comunque, essere ricomprese nell'importo massimo di Convenzione e non possono superare il 10% del relativo valore.

Acquisita l'offerta e valutatane la congruità, il RUP potrà autorizzare adesioni in riferimento a quanto modificato per prestazioni aggiuntive a favore delle Amministrazioni contraenti, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto nel presente Capitolato.

## **Art. 10 – Importo massimo della convenzione**

L'importo massimo complessivo della Convenzione, avente ad oggetto i servizi di cui al presente Capitolato, per i quattro anni di vigenza contrattuale è fissato in Euro 14.275.000,00 oltre iva nei termini di legge così suddivisi:

- Euro 10.000.000,00 quale importo massimo per le adesioni nell'arco di vigenza della Convenzione e importo massimo a base di gara del presente appalto,
- Euro 3.000.000,00 quale importo massimo corrispondente al 30% dell'importo stesso in caso di aumento delle prestazioni ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del D.Lgs. 50/2016, qualora se ne manifesti la necessità.

- - Euro 1.275.000,00 quale importo massimo in caso di proroga epr un periodo non superiore ai 6 mesi

Con la stipula della Convenzione Regione Toscana Soggetto Aggregatore e le Amministrazioni contraenti non sono obbligate ad aderire alla Convenzione medesima e dunque ad emettere Ordinativi di fornitura: non viene, pertanto, garantito il raggiungimento dell'importo massimo come sopra individuato e nessuna pretesa al riguardo potrà essere fatta valere dall'Operatore economico Aggiudicatario. Gli importi effettivi saranno determinati dalle adesioni alla Convenzione da parte delle Amministrazioni contraenti sulla base dei prezzi offerti dall'Aggiudicatario.

L'importo unitario sopra indicato risulta comprensivo di tutte le componenti di costo connesse. Pertanto, gli importi offerti dall'Aggiudicatario sono considerati come costo effettivo del servizio, e come tale remunerato dall'Amministrazione contraente.

## **Art. 11 – Verifiche**

### **14.1 Verifiche dell'Amministrazione contraente**

Ai sensi dell'art. 102, comma 1, del D.Lgs. 50/2016, la corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali, oggetto di ogni Ordinativo di fornitura, sono controllate congiuntamente dal RES e dal DEC. In particolare vengono effettuate verifiche in corso di esecuzione delle prestazioni oggetto dell'ordine di esecuzione prima di procedere al pagamento delle fatture secondo le modalità e nei tempi stabiliti dalla Convenzione e dagli Ordinativi di Fornitura sulla base dei report di attività di cui all'art. 4

In riferimento a tutte le prestazioni oggetto di ciascun Ordine di esecuzione, l'Amministrazione contraente emette entro 10 giorni dalla data di consegna del prodotto/conclusione delle attività, un certificato di verifica di conformità in cui attesta che le prestazioni contrattuali sono state eseguite nel rispetto delle condizioni e dei termini stabiliti nel presente Capitolato tecnico, nella Convenzione ed eventualmente nell'Offerta Tecnica presentata dall'Aggiudicatario e in cui indica gli importi relativi alle prestazioni realizzate.

La verifica di conformità per le attività a giorni persona, a listino e per le attività a canone è effettuata dal Direttore dell'esecuzione individuato nell'Atto di Adesione

La verifica di conformità, relativa ai **prodotti a corpo** verrà effettuata da una **commissione** composta da tre soggetti in possesso della competenza tecnica necessaria.

La verifica di conformità in corso di esecuzione **dei prodotti a corpo, a giorni/persona e a listino** ha lo scopo di accertare la piena funzionalità e l'aderenza dei prodotti forniti alle specifiche del presente capitolato", agli standard delle amministrazioni contraenti e a quanto proposto in sede di offerta tecnica, nonché del rispetto dei termini, delle condizioni e delle caratteristiche riportate nei Piani di Lavoro o negli ordinativi di esecuzioni.

In particolare le amministrazioni contraenti potranno eseguire le seguenti verifiche:

- verifica della rispondenza ai requisiti funzionali non funzionali;
- verifica dei livelli qualitativi dei prodotti consegnati in termini di performance e di carico dei sistemi;
- esame della documentazione consegnata.

La verifica di conformità in corso di esecuzione **per le attività dei servizi a canone** ha lo scopo di accertare il rispetto degli SLA contrattualizzati.

In caso di verifica di conformità in corso di esecuzione **positiva**, l'Amministrazione provvederà al pagamento della prestazione soggetta a verifica, salvo la ritenuta dello 0,50 per cento.

**1) Verifica di conformità in corso di esecuzione per i prodotti a corpo (tabella 1 del Dettaglio Economico), a listino (tabella 3 del Dettaglio Economico) e a giorno/persona (tabella 4 del Dettaglio Economico)**

In caso di **verifica non positiva**, per difetti o mancanze di lieve entità, il Direttore di esecuzione o, nel caso di prodotti a corpo, la Commissione, provvederà a segnalarlo al RES, il quale assegnerà un termine, non superiore a **15 giorni solari**, per il superamento e la rimozione delle anomalie riscontrate. L'Amministrazione contraente procederà alla nuova verifica entro i **10 giorni solari** successivi alla scadenza del termine assegnato. Qualora nel tempo assegnato l'esecutore non provveda ad adeguarsi alle prescrizioni fissate, si applicano le penali previste all'art. XX della Convenzione.

In caso di verifica di conformità in corso di esecuzione **negativa** il Direttore di esecuzione o, nel caso di prodotti a corpo, la Commissione, provvederà a segnalarlo al Dirigente Responsabile del Contratto, il quale assegnerà un termine, in genere non superiore a **15 giorni solari**, per il

superamento delle cause che hanno determinato l'esito negativo della verifica. L'Amministrazione procederà quindi ad una nuova verifica entro i **10** giorni solari successivi alla scadenza del termine assegnato.

Qualora nel tempo assegnato la Società non provveda ad adeguarsi alle prescrizioni fissate e la verifica di conformità risulti sempre **negativa**, l'Amministrazione l'Amministrazione potrà procedere alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456.

### **Servizi a canone quotati nella Tabella 2 del Dettaglio Economico**

Qualora il DEC, alla chiusura del trimestre, riscontri il superamento dei limiti per penali previste all'art. 19 della Convenzione provvederà alla verifica di conformità non positiva segnalando al RES le attività e il numero di superamenti del limite per penale, il quale provvederà all'applicazione delle penali ai sensi dell'art. 19 della convenzione.

Qualora in corso di verifica di conformità in corso di esecuzione il Direttore di esecuzione, alla chiusura del trimestre successivo, riscontri il superamento dei limiti per inadempienza così come previsti nell'art. 19 della convenzione, anche per una sola delle attività, provvederà alla verifica di conformità negativa e lo segnalerà al RES, il quale potrà procedere alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456.

### **Verifica di conformità definitiva**

La verifica di conformità definitiva viene effettuata entro 30 giorni dal verbale di ultimazione delle prestazioni, salvo proroga in caso di necessità di svolgimento di ulteriori attività per la verifica, e entro i successivi 10 giorni viene rilasciato il Certificato di verifica di conformità.

Successivamente all'emissione del Certificato di verifica di conformità si procede al pagamento del saldo delle prestazioni eseguite.

### **14.2 Reportistica sulle verifiche da parte delle Amministrazioni contraenti**

Ciascuna Amministrazione ogni dodici mesi, decorrenti dall'avvio dell'esecuzione, è tenuta a comunicare al RUP della Convenzione un report relativo all'andamento delle prestazioni eseguite, avendo cura di dettagliare le eventuali criticità riscontrate ed evidenziando – se del caso – l'applicazione di penali, l'importo effettivamente corrisposto all'Aggiudicatario.

Il certificato di verifica di conformità emesso da ciascuna Amministrazione contraente deve essere trasmesso al Supervisore entro 5 giorni dall'emissione.

### **14.3 Verifica di conformità della Convenzione**

Il RUP della Convenzione, coadiuvato dal Supervisore, può svolgere attività di supervisione e

controllo, anche attraverso controlli a campione e verifiche ispettive in corso di esecuzione, al fine di accertare la piena e corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali rese dal soggetto aggiudicatario a favore delle Amministrazioni contraenti.

Il RUP della Convenzione, coadiuvato dal Supervisore, effettua delle verifiche annuali relative all'andamento delle prestazioni effettuate dall'Operatore economico Aggiudicatario a favore delle Amministrazioni contraenti sulla base della reportistica di cui al precedente articolo, intervenendo nei confronti dello stesso nei casi in cui riscontri delle criticità. Il Supervisore redige annualmente un report sull'andamento della Convenzione.

Alla scadenza del periodo di validità della Convenzione il Supervisore, sulla base delle verifiche di conformità definitive effettuate dalle Amministrazioni contraenti predispone una relazione per rilevare l'esatto adempimento degli obblighi del Capitolato e della Convenzione in termini di corretta esecuzione delle prestazioni individuate negli Ordinativi di Fornitura emessi nel periodo di vigenza della Convenzione. Sulla base di tale relazione, il RUP rilascia il certificato di verifica di conformità relativo alla Convenzione stessa avendo cura di evidenziare gli importi corrisposti da tutte le Amministrazioni contraenti.

Il Responsabile Unico del Procedimento

Ing. Leonardo Borselli

**REGIONE  
TOSCANA**



**REGIONE TOSCANA  
SOGGETTO AGGREGATORE**

**Gara aperta per l'affidamento del “servizio di PROGETTAZIONE E GESTIONE  
DEI siti istituzionali per REGIONE TOSCANA (GIUNTA E CONSIGLIO  
REGIONALE), AGENZIE ED ENTI DIPENDENTI, ENTI DEL SERVIZIO  
SANITARIO TOSCANO ED ENTI LOCALI CHE INSISTONO SUL TERRITORIO  
REGIONALE”**

CIG\_\_\_\_\_

**Parte II -“ Capitolato tecnico”**



## INDICE

2. MODALITÀ DI FORNITURA .....	4
3. PROCEDURA OPERATIVA .....	5
A) <i>Strumenti sviluppo software</i> .....	5
B) <i>Strumenti di test</i> .....	6
C) <i>Struttura organizzativa</i> .....	6
4. PIANO DI LAVORO GENERALE .....	6
5. SPECIFICHE DEL SOFTWARE .....	6
6. AMBIENTE TECNOLOGICO DI RIFERIMENTO E VINCOLI GENERICI.....	7
7. DOCUMENTAZIONE.....	9
8. ATTIVITÀ DI PRESA IN CARICO.....	9
9. SERVIZI A CORPO .....	11
9.1 <i>Start up (punto 1 e punto 1 bis dei servizi a corpo - Tabella 1 del dettaglio economico) – Solo per la Giunta</i> .....	11
▪ <i>Caratteristiche del sistema editoriale – start up</i> .....	12
A) <i>Progettazione tecnica – strutturale</i> .....	13
B) <i>Progettazione grafica e stilistica</i> .....	13
B.1) <i>Accessibilità</i> ' .....	13
B.2) <i>Siti web</i> .....	14
B.3) <i>Trasparenza</i> .....	15
C. <i>Progettazione sezione CMS: gestione, presentazione e altre funzionalità</i> .....	17
<b>C.1. Funzionalità CMS: gestione</b> .....	17
C.1.a. <i>utenti</i> .....	17
C.1.b. <i>risorse del CMS</i> .....	18
C.1.b.I. <i>per tutti i tipi di asset (contributi editoriali, file multimediali, documenti, collegamenti ipertestuali/link):</i> .....	18
C.1.b.II. <i>contributi editoriali</i> .....	19
C.1.b.III. <i>- immagini</i> .....	20
C.1.b.IV. <i>- audio - video</i> .....	20
C.1.b.V. <i>- gestione documenti (file)</i> .....	20
C.1.b.VI. <i>- gestione eventi</i> .....	21
C.1.b.VII. <i>- form raccolta dati</i> .....	21
C.1.b.VIII. <i>- modifica sistema newsletter</i> .....	21
<b>C.2. Funzionalità cms: presentazione</b> .....	22
<b>C.3. Altre Funzionalità</b> .....	23
C.3.a. <i>gestione banner</i> .....	23
C.3.b. <i>motore di ricerca</i> .....	23
C.3.c. <i>aree riservate</i> .....	24
C.3.c.bis <i>Integrazione contenuti presenti su banche dati istituzionali</i> .....	24
C.3.d. <i>Georeferenziazione</i> .....	25
<b>C.4. Integrazioni di fonti esterne</b> .....	25
<b>C.5. Integrazioni verso fonti esterne</b> .....	26
<b>D. Addestramento all'uso del CMS</b> .....	26
<i>Addestramento on-site all'uso del CMS dei redattori web e di tutto il personale impegnato nella gestione dei siti e nella pubblicazione dei contenuti.</i> .....	26
9.2 <i>Servizi a corpo – Evoluzione- Tabella 1- punto 2 del dettaglio economico- per Giunta, Consiglio e Amministrazioni contraenti.</i> .....	26

10. SERVIZI DI MANUTENZIONE ORDINARIA (ATTIVITÀ A CANONE) .....	27
<i>Assistenza Tecnica – Contact Point</i> .....	28
<i>Attività sistemistica Giunta Regionale</i> .....	28
11. ATTIVITA' A MISURA DA LISTINO .....	29
13. ATTIVITÀ IN GARANZIA - .....	31
14. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA).....	31

## 1. Premessa

Ormai da alcuni anni, il web è diventato il principale canale di comunicazione della Pubblica Amministrazione (PA). Questo è infatti uno dei modi principali - sicuramente il più rilevante, in termini di utenza - con cui i cittadini raggiungono la PA per ottenere informazioni e servizi.

Questa rilevanza sempre più evidente del web della PA è testimoniata anche dai vari interventi normativi che nel corso degli ultimi anni hanno definito caratteristiche e contenuti del complesso sistema web pubblico, in termini di obblighi informativi e di servizio, di standard comunicativi e di garanzie di diritti (digitali, all'accessibilità, alla trasparenza e alla privacy).

Adesso ogni PA, attraverso i propri canali web, deve assolvere ad alcuni compiti primari, che sono quelli di garantire la disponibilità da un lato di informazioni chiare, aggiornate, complete e facilmente fruibili su attività, servizi, programmi e organizzazione; dall'altro di servizi online sempre più numerosi, efficaci ed efficienti, che permettano ai cittadini di relazionarsi sempre più facilmente con la PA e di completare le proprie transazioni senza essere costretti a presentarsi a uno sportello fisico e a sopportare code e attese.

Proprio per muoversi sempre di più in questa direzione, già comunque intrapresa oltre 20 anni fa, quando fu tra le prime amministrazioni pubbliche italiane a dotarsi di un proprio sito web, la Regione Toscana ha deciso di intervenire in maniera organica e strutturata sui propri strumenti di comunicazione web, che sono appunto oggetto della presente fornitura, con l'obiettivo di renderli sempre più comunicativi e capaci di rispondere al meglio, in termini di efficacia, efficienza e soddisfazione, alle richieste di informazioni e servizi sempre più numerose ed esigenti dei cittadini toscani (e non solo).

In particolare, le caratteristiche della fornitura riguardano l'evoluzione generale (stilistica, grafica, tecnologica ecc.) di tutti gli strumenti web di cui nel tempo si è dotata l'Amministrazione regionale (e dei relativi sistemi di gestione dei contenuti, CMS), fra cui i più importanti sono:

- il portale istituzionale, ovvero il sito web ufficiale dell'Ente, che risponde all'indirizzo istituzionale dell'Ente ([www.regione.toscana.it](http://www.regione.toscana.it)); gestito dalla Giunta regionale attraverso l'Agenzia per le attività di informazione degli organi di governo della Regione "Toscana Notizie", con la collaborazione di tutte le altre strutture (Direzioni e Settori);
- la testata giornalistica online, registrata, ovvero il sito web ufficiale dell'Agenzia "Toscana Notizie", che risponde all'indirizzo: [www.toscana-notizie.it](http://www.toscana-notizie.it);
- la multiplatforma Open Toscana, che integra diverse piattaforme attraverso cui l'Ente eroga servizi online, servizi di partecipazione, open data e altro ancora, raggiungibile all'indirizzo [open.toscana.it](http://open.toscana.it);

- il portale per la disabilità Toscana Accessibile, consultabile all'indirizzo [www.toscana-accessibile.it](http://www.toscana-accessibile.it);
- alcuni siti satellite e blog tematici, intesi come concentratori di informazioni relative alle attività della Regione in particolari settori con specifiche esigenze.

Tutti i siti di cui sopra sono gestiti dall'Agenzia "Toscana Notizie".

A questi si affianca il sito del Consiglio regionale, ovvero dell'Assemblea legislativa, che riporta le notizie e le informazioni relative alle attività dell'organo di indirizzo politico ed amministrativo, nell'ambito della propria autonomia funzionale e organizzativa, gestito dallo specifico settore del Consiglio. Anche il sito istituzionale del Consiglio è accompagnato da una serie di siti satellite tematici.

Il sistema web regionale è poi completato da tutti i siti web delle Agenzia regionali, ovvero gli enti direttamente controllati dalla Regione Toscana. Solo per citarne alcuni, fra questi enti troviamo:

- Azienda Regionale per la Protezione Ambientale della Toscana (ARPAT);
- Azienda Regionale di Sanità (ARS);
- Agenzia Regionale Toscana per le Erogazioni in Agricoltura (ARTEA);
- Istituto Regionale Programmazione Economica Toscana (IRPET);
- Laboratorio di monitoraggio e modellistica ambientale per lo sviluppo sostenibile (LAMMA);
- Terre regionali toscane;
- Toscana Promozione Turistica.

I siti di cui sopra sono naturalmente di carattere specialistico, con approfondimenti tematici verticali, a differenza del sito istituzionale della Regione Toscana, che è invece di carattere generalista e trasversale su tutti i temi di intervento dell'amministrazione regionale.

E' importante sottolineare l'opportunità che tutti i siti sottoposti al processo evolutivo oggetto della presente fornitura, pur avendo gestioni autonome rispetto ai siti gestiti direttamente dall'Agenzia "Toscana Notizie", mantengano fra loro una coerenza comunicativa e garantiscano la riconoscibilità forte dell'identità e del marchio della Regione Toscana.

## **2. Modalità di fornitura**

Gli elementi della fornitura oggetto del presente appalto sono di 4 tipologie differenti:

- a corpo, da intendersi come progettazione, realizzazione, dispiegamento, addestramento, attivazione del prodotto per tutta la durata della convenzione, da fornire a Regione Toscana – Giunta Regionale e amministrazioni contraenti (Tabella 1 del Dettaglio Economico);
- a canone, (Tabella 2 del dettaglio economico), da intendersi come:
  - attività di manutenzione ordinaria e adeguativa;
  - attività di help desk/contact point;
  - attività di manutenzione sistemistica

Le voci A e B della Tabella 2 del Dettaglio Economico da fornire a Regione Toscana - Giunta Regionale, le voci C e D da fornire a Regione Toscana - Giunta Regionale e alle Amministrazioni

contraenti;

- Licenze/Attività a listino, da intendersi come attività da fornire a costo unitario a Regione Toscana – Giunta Regionale e amministrazioni contraenti;
- Attività a giorno/persona attinenti all'oggetto del contratto, attività di manutenzione evolutiva, da intendersi come progettazione, realizzazione e rilascio del prodotto finito, da svolgersi impiegando i profili professionali indicati nella Tabella 4 del Dettaglio Economico , da fornire a Regione Toscana – Giunta regionale e amministrazioni contraenti.

L'aggiudicatario provvederà al rilascio del software e della relativa documentazione, e parteciperà all'installazione (per la quale deve comunque possedere tutte le competenze richieste) insieme al personale tecnico messo a disposizione dalla Giunta della Regione Toscana e dalle amministrazioni richiedenti, su hardware e sistemi operativi messi a disposizione dalle amministrazioni contraenti ; per la Giunta Regionale della Regione Toscana si tratta del proprio centro servizi .

L'aggiudicatario, per tutto il periodo di durata della convenzione, dovrà garantire l'adeguamento tecnologico di tutti i prodotti rilasciati nell'ambito del presente appalto.

Per tutti i nuovi prodotti rilasciati e per tutti i sistemi/sottosistemi realizzati con attività a listino o con attività a giorni persona, dovrà essere fornita la relativa documentazione, eventualmente aggiornando quella esistente. Per i medesimi si richiede anche una fase di addestramento degli utenti di entità commisurata alle caratteristiche e alla complessità del prodotto rilasciato.

### **3. Procedura Operativa**

Gli strumenti per lo sviluppo e il controllo dei prodotti e delle attività sono descritti nel documento di Procedura Operativa, il cui rilascio deve avvenire per tempi e modalità secondo quanto prescritto all'art. 6.4 del capitolato parte I

Essa deve riportare completamente la struttura organizzativa e gli strumenti utilizzati a supporto dei prodotti e delle attività contrattualizzate e le relative modalità di attivazione. Inoltre devono essere descritti i sistemi su cui l'aggiudicatario effettuerà la verifica dei prodotti e/o delle attività realizzate e rilasciate, sistemi che si richiede siano completamente compatibili con quelli utilizzati in Regione Toscana.

Tale documento sarà applicato/utilizzato durante l'esecuzione della fornitura, e dovrà contenere almeno i seguenti capitoli.

#### **A) Strumenti sviluppo software**

Devono essere indicati gli strumenti e/o l'iter per lo sviluppo e la gestione del ciclo di vita dei siti web e dei sistemi di consultazione di servizi e banche dati, fra cui:

- Strumenti per l'analisi, la progettazione della grafica dei siti istituzionali o di nuovi siti web
- Definizione dei requisiti funzionali da implementare nei nuovi siti e progettazione infoarchitettura dei siti
- Predisposizione dei temi e dei template grafici dei siti secondo il paradigma RWD (Responsive Web Design)

- strumenti per la realizzazione delle componenti software .
- sistemi e modalità interne di monitoraggio e collaudo delle forniture

## **B) Strumenti di test**

Per la verifica delle implementazioni dovranno essere progettate suites di test finalizzate:

- alla verifica dei requisiti funzionali e non funzionali:
- alla misura della affidabilità, sicurezza e robustezza di ogni singola componente anche in caso di fail-over di una o parte dei restanti sottosistemi
- alla misura della affidabilità, sicurezza e robustezza in caso di particolare picchi di carico (stress test)
- alla misura del grado di accessibilità e usabilità di ogni singola componente
- alla verifica dei tempi di risposta di ogni singola componente

## **C) Struttura organizzativa**

Per **tutte** le attività ed i servizi richiesti con il presente Capitolato, comprese quelle di help desk e di manutenzione ordinaria, nel documento di Procedura Operativa deve essere indicato e descritto:

1. il sistema aziendale di qualità utilizzato e documentate le modalità di svolgimento dei vari processi;
2. il processo dettagliato per l'erogazione delle attività di help desk e di manutenzione ordinaria

## **4. Piano di lavoro generale**

L'aggiudicatario dovrà fornire per i servizi a corpo e/o a listino e/o giorni uomo ad ogni amministrazione contraente un Piano di lavoro generale che potrà essere modificato nel corso della fornitura (Piano di lavoro).

Nel piano di lavoro per ogni singolo prodotto ordinato devono esser indicate le seguenti fasi di lavorazione:

- 8 svolgimento e consolidamento dell'analisi
- 8 progettazione di dettaglio
- 8 sviluppo dei siti/banche dati previsti o realizzazione dei servizi richiesti
- 8 fase di test: analisi statica, stress test, test di funzionamento
- consegna e partecipazione alle successive attività di deploy e verifica in ambiente di certificazione e infine alla messa in produzione, secondo quanto prescritto nel contratto attuativo per la Giunta Regionale; le modalità di rilascio sono descritte nel documento " Modalità di consegna di applicazioni su Ambiente Multi-Tier Regionale" consultabile alla url "<http://www.regione.toscana.it/agendadigitale/documenti/standard-tecnologici>"

Il Piano di Lavoro generale potrà essere aggiornato nel corso dell'ordinativo di fornitura qualora se ne presenti la necessità anche mediante Piani di Lavoro specifici.

## **5. Specifiche del software**

Si richiede che il processo di sviluppo del software debba essere conforme con quanto descritto nella documentazione tecnica indicata dalla Giunta Regione Toscana e dalle amministrazioni richiedenti.

Il software sviluppato ed acquisito con il presente appalto, anche nel caso di attività a listino e attività a giorni uomo, deve essere realizzato secondo lo standard dell'ente e devono essere adottati tutti gli strumenti necessari al fine di avere la maggiore portabilità possibile verso i diversi ed i più utilizzati CMS.






L'aggiudicatario dovrà garantire il buon funzionamento dei sistemi coinvolti nel loro complesso, sia a livello di software, sia a livello di prestazioni del sistema, con una adeguata gestione delle risorse del sistema hw e sw di base (per es. accessi e connessioni, memoria ecc.).

Nell'ambito del presente appalto, la progettazione e la realizzazione di interfacce web rivolte agli utenti deve essere conforme ai requisiti di accessibilità, usabilità, previsti dalla normativa nazionale, Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (Legge Stanca) e tutti i successivi adeguamenti e aggiornamenti normativi: "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici". In particolare questo aspetto deve essere curato per le interfacce rivolte ai cittadini.

## 6. Ambiente tecnologico di riferimento e vincoli generici

L'erogazione dei servizi della presente fornitura richiede la conoscenza delle principali piattaforme tecnologiche e linguaggi di programmazione, nonché competenze di gestione, controllo e misurazione dei progetti informatici previsti dall'accordo quadro e la conoscenza della normativa di riferimento. In particola si richiedono le seguenti conoscenze:

### METODOLOGIA E TECNICHE:

	<u>Strumenti per l'analisi e il disegno UML</u>
	<u>Strumenti per la realizzazione siti web e delle componenti software</u>
	<u>Analisi , Disegno e Programmazione ad Oggetti (OOA)</u>
	<u>Analisi , Disegno e Programmazione per Servizi (SOA) ROA</u>
	<u>Testing del SW prodotto (Test Unitari, Test di Integrazione e Test di Sistema ) per garantire gli aspetti funzionali, qualitativi del codice, di efficienza (prestazione e carico), di accessibilità, di usabilità e di sicurezza, tempi di risposta</u>

### TECNICO:

1. Piattaforme e strumenti di testing del SW (ad esempio, suite Mercury, CAST, HP LoadRunner, Jmeter )
2. DBMS relazionali (ad es. Oracle, DB2, Microsoft SQL, PostGreSQL, MySQL,...)
3. Piattaforme Linux (RedHat, OpenSuse, Debian, Ubuntu, ...)
4. Sistemi di Identity and access management system (Novell, piattaforme Open, LDAP/SSO, ...)
5. Protocolli di Comunicazione (http, HTTPS, STP, SSTP, ..) e navigatori Web (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Lynx ..)
6. Sistemi Documentali ( Alfresco, ...)
7. Prodotti per analisi e statistiche (Webtrends, Awstats, Google analytics, ...)
8. Prodotti di Office Automation ( Open Office, Libre Office ...)
9. Tecnologie di virtualizzazione (vmware, virtual PC, Citrix, ...)
10. Sistemi di Cloud Computing

11. Web server (Apache, ..) e Application server (Jboss, Tomcat, ..)
12. Sistemi di configuration e versioning di programmazione (SourceSafe, CVS, Subversion, ClearCase, Git, ..)

LINGUAGGI ED AMBIENTI DI PROGRAMMAZIONE (comprensivi dei relativi ambienti e strumenti):

1. Html, CSS
2. XML / WSDL / WSS / XSLT
3. XHTML
4. Ajax
5. Javascript
6. Java (Mvc, JSP, Servlets e EJB, J2EE)
7. PHP, Python
8. Access, SQL, CGI, PERL, PLSQL
9. PL/SQL

Competenze trasversali:

1. Tecniche e metodi di gestione e controllo dei progetti informatici. In caso di progetti rilevanti o critici o integrati, è indispensabile la presenza di almeno una risorsa di project management con Certificazioni di Project Management, per le attività connesse ai servizi a corpo e ai servizi di manutenzione evolutiva

Conoscenze Normative:

1. Codice degli appalti e successivi aggiornamenti;
2. accessibilità da parte dei soggetti disabili: la legge n. 4 del 9 gennaio 2004 “Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”, prevede che le Pubbliche Amministrazioni non possono stipulare, a pena di nullità, contratti per la realizzazione e la modifica di siti Internet quando non è previsto che essi siano conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l’Innovazione e le Tecnologie dell’8 luglio 2005, aggiornati attraverso il nuovo decreto del 20 marzo 2013 firmato dal ministro per l’istruzione, l’università e la ricerca.
3. incentivi all’innovazione della PA: il Decreto legislativo n. 235/2010 introduce il nuovo Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD) che avvia un processo di modernizzazione, digitalizzazione e sburocratizzazione delle PA. Difatti, attraverso la razionalizzazione della propria organizzazione e l’informatizzazione dei procedimenti, le PA ricaveranno dei risparmi che potranno utilizzare per il finanziamento di progetti di innovazione e per l’incentivazione del personale in essi coinvolto.

Il software dovrà essere sviluppato negli ambienti del fornitore che come stabilito dalla convenzione, dovrà essere compatibile con gli ambienti di staging e di produzione della Giunta della Regione Toscana.

**Caratteristiche dei sistemi ospitanti e di destinazione.**

Le descrizioni di architettura e dimensionamento HW dei siti web istituzionali relativi alla Giunta ed alle amministrazioni aderenti sono contenute nei seguenti allegati:

- Allegato 3 - Architettura e dimensionamento HW siti web Giunta Regionale Toscana
- Allegato 4 - Scheda Tecnica Consiglio Regionale

I vari sistemi ospitanti e quello di destinazione (centro servizi della Giunta Regionale Toscana) verranno messi a disposizione dalla Giunta Regionale Toscana e dalle altre amministrazioni contraenti, in tempi concordati e comunque adeguati ad un test preventivo sia per gli aspetti funzionali sia per gli aspetti di carico del sistema da svolgersi da parte dell'aggiudicatario.

## 7. Documentazione

Durante il ciclo di vita di ogni prodotto software richiesto con attività a corpo o con attività a listino o di attività a giorni persona, dovranno essere rilasciati i seguenti documenti :

- verbali delle riunioni soggetti ad approvazione con tempi indicati nella 'procedura operativa';
- specifiche funzionali ;
- progettazione tecnica preliminare, comprensiva di dimensionamento delle risorse infrastrutturali necessarie per il corretto funzionamento del sistema realizzato dal prodotto in questione;
- progettazione tecnica di dettaglio;
- piano e verbale dei test ;
- manuale operativo per il dispiegamento ;
- manuale utente eventualmente anche in versione filmato .

Tali documenti saranno rilasciati e aggiornati nelle diverse fasi del ciclo di vita del software (analisi, progettazione, sviluppo, rilascio, messa in opera) e saranno consegnati in versione definitiva secondo le modalità definite nei contratti attuativi alla conclusione delle attività, per essere disponibili per la verifica delle attività stesse.

Per le attività di manutenzione dei prodotti o realizzazione di nuovi siti web/banche dati e nuove funzioni di sistemi software, si richiede, laddove non esista, di realizzare la documentazione sopra elencata.

## 8. Attività di presa in carico

Tale servizio prevede la presa in carico di tutti i siti web, le componenti, le applicazioni e i dati contenuti ed in uso dei sistemi oggetto dell'appalto, compresi i servizi on line.

L'aggiudicatario si impegna a gestire ed aggiornare il repository messo a disposizione dall'amministrazione con tutte le variazioni che intercorrono durante il periodo di validità contrattuale a seguito delle attività a listino, a gg uomo (evolutive/adequative) e delle forniture con interventi evolutivi a corpo.

La presa in carico dovrà essere avviata dalla data di affidamento del servizio, così come risulterà da



apposito “Verbale di avvio delle attività” per un periodo massimo di uno (1) mese solare: per tutta la durata di tale servizio non sono previsti impegni economici a carico dell'Amministrazione e l'Aggiudicatario verrà affiancato dal fornitore uscente.

Tale vincolo temporale può essere oggetto di modifica da parte dell'Aggiudicatario esclusivamente in senso migliorativo.

L'Aggiudicatario dovrà redigere, e presentare all'amministrazione per l'approvazione entro 10 giorni dall'inizio dell'ordinativo di fornitura un **“Piano di Presa in Carico”** .

Il piano di presa in carico dovrà contenere:

- Le modalità di acquisizione del Know-how nell'ambito del passaggio di consegne dal precedente appaltatore secondo le modalità predisposte dall'amministrazione
- la stesura delle procedure operative e la predisposizione degli strumenti di controllo dei livelli di servizio richiesti dall'amministrazione
- I processi operativi e la relativa documentazione con particolare rilievo all'interazione tra l'amministrazione e l'Aggiudicatario
- Le modalità e le caratteristiche delle infrastrutture tecnologiche utilizzate per la fornitura dei servizi

La data di completamento della presa in carico, deve essere indicata in maniera esplicita ed inderogabile nel predetto documento. Tale data è quella concordata tra l'amministrazione contraente e l'Aggiudicatario in sede di avvio di esecuzione e sarà riportata nel relativo verbale.

A partire dalla data di avvio dell'esecuzione dell'ordinativo di fornitura e per un periodo massimo di 15 giorni solari, l'Aggiudicatario, sulla base del Piano di presa in carico approvato dall'amministrazione, dovrà addestrare il personale che sarà impiegato nell'erogazione dei servizi.

Massima attenzione dovrà essere posta nella pianificazione e nell'esecuzione del subentro al fine di assicurare la continuità della prestazione dei servizi.

L'Aggiudicatario non percepirà nessun corrispettivo per le attività di addestramento ed affiancamento e predisposizione degli ambienti di sviluppo poiché queste attività ricadono nella Presa in carico dei servizi.

Il momento di inizio di erogazione dei servizi in gara da parte dell'Aggiudicatario è rappresentato dalla data di sottoscrizione del “verbale di avvio dell'esecuzione dell'ordine di fornitura”. In quest'arco di tempo la responsabilità sull'erogazione dei servizi sarà del fornitore uscente.

A partire dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione delle attività, l'Aggiudicatario potrà richiedere all'amministrazione, al fine di permettere al proprio personale la presa in carico del parco applicativo esistente,ulteriore documentazione tecnica esplicativa e/o un passaggio di conoscenze tra il fornitore uscente e l'Aggiudicatario. Tale affiancamento, della durata massima di un mese solare, potrà consistere ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana dei servizi.

**La responsabilità della presa in carico sarà comunque dell'Aggiudicatario.**

L'Aggiudicatario dovrà determinare e rendere disponibili tutti gli strumenti SW di supporto che ritiene necessari e finalizzati ad un corretta presa in carico per la gestione dei siti web,dei relativi

servizi e applicazioni. Inoltre l' Aggiudicatario dovrà adeguare e approfondire tutta la documentazione tecnica consegnata dall'amministratore e dal Fornitore uscente.

## 9. Servizi a corpo

I servizi da fornire a corpo (di cui alla tabella 1 del Dettaglio Economico, si devono intendere comprensivi dei costi di progettazione, realizzazione, dispiegamento, addestramento, attivazione del prodotto per tutta la durata della convenzione.

Di seguito i servizi a corpo richiesti con il presente appalto:

1) Evoluzione progettuale inclusa una nuova proposta di progetto editoriale (comprensivo delle proposte grafiche di tutti i siti istituzionali della Giunta Regione Toscana oggetto dello start up), l'evoluzione tecnologica dell'attuale sistema di alimentazione e gestione contenuti nonché del sistema di pubblicazione dei siti istituzionali della Giunta Regione Toscana, comprensiva della migrazione dei contenuti dal vecchio sistema al nuovo - Servizi che possono essere richiesti solo dalla Giunta Regione Toscana

1.bis) una proposta di interfaccia grafica standard dei software gestionali in uso/implementati dalla Giunta Regione Toscana declinata in almeno due modalità tecniche (Servizi che possono essere richiesti solo dalla Giunta Regione Toscana) :

- html 5 e javascript con jquery
- xml/xslt

2) Evoluzione progettuale, inclusa una nuova proposta di progetto editoriale di siti web comprensivo della proposta grafica, l'evoluzione tecnologica dell'attuale sistema di alimentazione e gestione contenuti nonché del sistema di pubblicazione del sito, comprensiva della migrazione dei contenuti dal vecchio sistema al nuovo.

I siti web oggetto del presente appalto (esistenti o che verranno realizzati nel corso di vigenza contrattuale), possono essere classificati, attribuendo loro dei pesi (che vanno da 1 a 3) che ne definiscono il grado di complessità.

I pesi in questione sono calcolati secondo quanto indicato nell'allegato al presente capitolato (allegato 2)

I punti 1 e 1 bis dei servizi a corpo da ora in poi saranno definiti come Start Up e le attività ivi descritte devono essere conformi ai contenuti del Piano Editoriale che verrà approvato dalla Giunta Regionale. **Tali attività devono essere consegnate entro cinque (5) mesi dalla data di approvazione del Piano stesso.**

Mentre il punto 2 dei servizi a corpo descrive una attività che può essere richiesta in qualsiasi momento, e anche più volte nel periodo di validità del contratto da parte della Giunta, Consiglio e agenzie regionali. Da ora in poi il punto 2 dei servizi a corpo lo chiameremo 'Evoluzioni'. La consegna di Evoluzioni **non può andare oltre la scadenza dell'ordinativo di fornitura.**

**9.1 Start up (punto 1 e punto 1 bis dei servizi a corpo - Tabella 1 del dettaglio economico) –**

## Solo per la Giunta

Oggetto dello **start up** sono i seguenti siti web:

- <http://www.regione.toscana.it> (attualmente su piattaforma LifeRay 6.1)
- <http://www.toscana-notizie.it/> (attualmente su piattaforma LifeRay 6.1)
- <http://open.toscana.it/> (su piattaforma LifeRay 6.2)
- <http://www.regione.toscana.it/web/blog-agricoltura/> (attualmente su piattaforma LifeRay)
- <http://www.regione.toscana.it/web/geoblog/> (attualmente su piattaforma LifeRay 6.1)
- <http://www.regione.toscana.it/urp> (solo front end)
- <http://www.rtrt.it/> sviluppato su piattaforma Zope-Plone (Plone 3.2.2 e Zope 2.9.7)

Se il CMS proposto è diverso da Liferay (o se viene proposta una versione superiore alla 6.2), l'elenco dei siti oggetto dello start up dovrà comprendere anche:

- <http://interreg-maritime.eu/> (attualmente su piattaforma LifeRay 6.2 )
- <http://www.maritimeit-fr.net/> (attualmente su piattaforma LifeRay 6.1 )
- <https://intranet.regione.toscana.it/intranet/home> (attualmente su piattaforma LifeRay LR 6.2 )
- aree riservate su piattaforma LifeRay LR 6.2
- sito <http://open.toscana.it/web/toscana-accessibile/> (attualmente su piattaforma LifeRay 6.2)
- sito casa siviero – escluso catalogo, su piattaforma LifeRay 6.2 nel complementare LR 6.2

Nell' Allegato 2 “Elenco siti web con pesi” , per ogni sito web sono indicati i rispettivi “pesi”, che ne quantificano la complessità.

**Il sistema editoriale deve avere proprietà di tolleranza, flessibilità, robustezza e affidabilità rispetto alle correnti e future evoluzioni del progetto editoriale - come descritto nel successivo paragrafo “Caratteristiche del sistema editoriale – start up” .**

L'attività di migrazione dei contenuti deve garantire il passaggio dall'attuale sistema al nuovo sistema anche mediante soluzioni “a blocchi” per attivare solo componenti “essenziali” dei nuovi siti, limitando al massimo l'interruzione tecnica.

### ▪ Caratteristiche del sistema editoriale – start up

Le caratteristiche principali richieste al sistema e le attività da realizzare sono:

- progettazione tecnica e strutturale, (di seguito descritta al punto A) incluso il supporto all'Agenzia di Informazione della Giunta Regione Toscana per l'implementazione e le eventuali integrazioni del piano editoriale definitivo;
- progettazione grafica e stilistica (di seguito descritta al punto B, B1, B2 e B3),
- progettazione sezione CMS : gestione, presentazione e altre funzionalità con piattaforma di tipo LifeRay o altra piattaforma con funzionalità equivalenti. (di seguito descritta al punto C e relativi sottopunti),
- addestramento on-site all'uso del CMS dei redattori web e di tutto il personale impegnato nella gestione dei siti e nella pubblicazione dei contenuti (di seguito descritta al punto D),

Dettaglio dei punti precedenti:

#### **A) Progettazione tecnica – strutturale**

- gestione e revisione dell'infoarchitettura generale e del manuale di stile sulla base del piano editoriale definitivo redatto da Agenzia
- studio, progettazione e realizzazione dei percorsi di navigazione e delle soluzioni per la piena accessibilità e usabilità delle pagine, con valutazioni oggettive da realizzare con specifici test.
- studio di modelli personalizzati per la visualizzazione e stampabilità di pagine e/o aree del sito con attenzione alle funzionalità multicanale e alle modalità responsive.

#### **B) Progettazione grafica e stilistica**

La progettazione grafica e stilistica delle pagine deve essere realizzata in modalità modulare in base a dimensione e contenuti della finestra visualizzata, e garantire la fruizione dei siti in maniera indipendente dai dispositivi utilizzati( responsive web design), in base alle seguenti specifiche:

- aggiornamento evolutivo della grafica generale dei siti di Regione Toscana sulla base delle linee di comunicazione istituzionale stabilite dalla Regione Toscana, del piano editoriale e del relativo manuale di stile.
- progettazione modulare della grafica delle pagine in base a dimensione e contenuti
- progettazione del layout e realizzazione del CSS per l'adeguamento delle pagine di consultazione delle banche dati regionali
- progettazione del layout e realizzazione del CSS per l'adeguamento delle pagine di consultazione delle applicazioni web regionali
- Test di usabilità e verifiche di accessibilità dei siti internet secondo quanto stabilito dalle norme vigenti:

##### **B.1) Accessibilità**

- **Legge 7 agosto 2015, n. 124**, recante: "Disposizioni per garantire ai cittadini di accedere a tutti i dati, i documenti ed i servizi in modalità digitale". (G.U. n.187 del 13-08-2015). Entrata in vigore del provvedimento: 28-08-2015.
- **Circolare dell'Agenzia per l'Italia Digitale 29 marzo 2013, n. 61**, "Disposizioni del **decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179**, convertito con modificazioni dalla **legge 17 dicembre 2012, n. 221**, in tema di accessibilità dei siti web e servizi informatici. Obblighi delle pubbliche Amministrazioni".
- **Decreto 20 marzo 2013** del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, recante "Modifiche all'allegato A del decreto 8 luglio 2005 del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, recante: «Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici»" (G.U. Serie Generale n. 217 del 16-09-2013).

- **Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235**, recante "Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'art.33 della legge 18 giugno 2009, n. 69" (G.U. n.6 del 10-01-2011 - Suppl. Ordinario n. 8). Entrata in vigore del provvedimento: 25-01-2011.
- **Decreto 30 aprile 2008** del Ministero per le Riforme e le innovazioni nella Pubblica Amministrazione di concerto con il Ministero dell'Università e della Ricerca ed il Ministero della Pubblica Istruzione "Regole tecniche disciplinanti l'accessibilità agli strumenti didattici e formativi a favore degli alunni disabili".(G.U. n. 136 del 12-06-2008), in particolare l'Allegato A: Linee guida editoriali per i libri di testo, e l'Allegato B: Linee guida per l'accessibilità e la fruibilità del software didattico da parte degli alunni disabili.
- **Decreto 8 luglio 2005 del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie** recante "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", in particolare, l'Allegato A: Verifica tecnica e requisiti di accessibilità delle applicazioni basate su tecnologie internet.
- **Decreto del Presidente della Repubblica 1° marzo 2005, n. 75**, recante: "Regolamento d'attuazione della Lg. 9 gennaio 2004, n.4, per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" (G.U. n.101 del 03-05-2005). Entrata in vigore del provvedimento: 18.05.2005.
- **Legge 9 gennaio 2004, n. 4**, recante: "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" (G.U. n.13 del 17-01-2004). Entrata in vigore del provvedimento: 01-02-2004.
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 maggio 2002**, recante "Conoscenza e uso del dominio internet ".gov.it" e efficace interazione del portale nazionale "italia.gov.it" con le Pubbliche Amministrazioni e le loro diramazioni territoriali" (G.U. n.161 del 11-07-2002).
- **Circolare AIPA 6 settembre 2001**, "Disposizione dell'Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione in relazione all'accessibilità dei siti web".

## B.2) Siti web

- **Legge 7 agosto 2015, n. 124**, recante: "Disposizioni per garantire ai cittadini di accedere a tutti i dati, i documenti ed i servizi in modalità digitale". (G.U. n.187 del 13-08-2015). Entrata in vigore del provvedimento: 28-08-2015.
- **Linee guida di design per i siti web della PA**, presentate il 21-11-2015 a Torino dall'Agenzia per l'Italia Digitale.
- **Delibera del Garante della privacy in data 8 maggio 2014**, recante "Individuazione delle modalità semplificate per l'informatica e l'acquisizione del consenso per l'uso di cookie" (G.U.n.126 del 03/06/2014).
- **Linee guida per i siti web delle PA**, 2010, 2011, ex Direttiva 26 novembre 2009, n. 8.
- **Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82**, recante "Codice dell'amministrazione digitale" (G.U. n.112 del 16-05-2005 - Suppl. Ordinario n. 93) *nel dettaglio le caratteristiche (art. 53)*

*ed i contenuti (art.54) dei siti web delle pubbliche amministrazioni - Entrata in vigore del decreto: 01-01-2006.*

- **Circolare 13-03-2001, n. 3**, del Ministro per la funzione pubblica, "Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle PA".

### **B.3) Trasparenza**

- **Decreto legislativo sulla trasparenza** ex art. 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124,
- **Legge 7 agosto 2015, n. 124**, recante: "Disposizioni per garantire ai cittadini di accedere a tutti i dati, i documenti ed i servizi in modalità digitale". (G.U. n.187 del 13-08-2015). Entrata in vigore del provvedimento: 28-08-2015.
- **Delibera 15 maggio 2014, n. 243**, del Garante per la protezione dei dati personali:" Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati" (G.U. n. 134 del 12-06-2014).
- **Legge 30 ottobre 2013, n. 125** recante "Conversione in legge, con modificazioni, del **decreto-legge 31 agosto 2013, n. 101**, recante disposizioni urgenti per il perseguimento di obiettivi di razionalizzazione nelle pubbliche amministrazioni". (G.U. n. 255 del 30-10-2013).
- **Delibera luglio 2013, n. 50**, della CIVIT, su "Linee guida per l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016".
- **Deliberazione 22 maggio 2013, n. 26**, dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture, recante "Prime indicazioni sull'assolvimento degli obblighi di trasmissione delle informazioni all'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, ai sensi dell'art. 1, comma 32 della Lg. n. 190/2012. (G.U.n. 134 del 10-06-2013).
- **Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33**, recante "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni". (G.U. n.80 del 05-04-2013). Entrata in vigore del provvedimento: 20-04-2013.
- **Circolare 19 luglio 2013, n. 2**, del Ministro per la pubblica amministrazione e la semplificazione in materia di "decreto legislativo n.33/2013 - attuazione della trasparenza".
- **Decreto 14 novembre 2012, n. 252**, del Presidente del Consiglio dei Ministri Regolamento recante i criteri e le modalità per la pubblicazione degli atti e degli allegati elenchi degli oneri introdotti ed eliminati, ai sensi dell'articolo 7, comma 2, della legge 11 novembre 2011, n. 180 "Norme per la tutela della libertà d'impresa. Statuto delle imprese". (G.U. n.29 del 04-02-2013).
- **Legge 6 novembre 2012, n. 190**, recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione". (G.U. n.265 del 13-11-

2012). Entrata in vigore del provvedimento: 28/11/2012;

- **Delibera 5 gennaio 2012, n. 2**, della CIVIT, su: "Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità";
- **Legge 12 luglio 2011, n. 106** (di conversione del Decreto legge n. 70 del 13 maggio 2011, il c.d. "Decreto sviluppo") fornisce ulteriori indicazioni e indica misure di semplificazione a "costo zero", anche con riferimento alla trasparenza e alla certezza degli adempimenti burocratico-amministrativi on line gravanti sulle PA. In particolare, all'art. 6 il "Decreto sviluppo" impone alle amministrazioni l'obbligo di pubblicare sui propri siti istituzionali, per ciascuna procedura, l'elenco degli adempimenti e la documentazione necessaria. In caso di inadempienza, la PA non può rifiutare l'istanza del cittadino o dell'impresa e può solo richiedere l'integrazione della documentazione. Particolarmente rilevante è inoltre l'introduzione dell'obbligo per le amministrazioni di pubblicare sui loro siti web istituzionali l'elenco degli oneri introdotti o eliminati per ogni singolo atto amministrativo.
- **Decreto legge 6 luglio 2011, n. 98**, recante "Disposizioni urgenti per la stabilizzazione finanziaria" (G.U. n.155 del 06-07-2011) Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla Lg. 15 luglio 2011, n. 111 (in G.U. 16/07/2011, n. 164). Entrata in vigore del provvedimento: 06/07/2011. All'art. 8 ("Obblighi di trasparenza per le società a partecipazione pubblica") stabilisce che, entro tre mesi dall'entrata in vigore del Decreto, tutti gli enti e gli organismi pubblici devono "inserire e aggiornare periodicamente sul proprio sito istituzionale l'elenco delle società di cui detengono, direttamente o indirettamente, quote di partecipazione anche minoritaria indicandone l'entità, nonché una rappresentazione grafica che evidenzia i collegamenti tra l'ente o l'organismo e le società ovvero tra le società controllate", indicando inoltre se, nell'ultimo triennio dalla pubblicazione, le singole società hanno raggiunto il pareggio di bilancio.
- **Delibera 2 marzo 2011** del Garante per la protezione dei dati personali "*Linee guida in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web*".
- **Delibera 2010, n. 105**, della CIVIT, su "Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (articolo 13, comma 6, lettera e, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150)".
- **Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150**, recante "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni".(G.U. n.254 del 31-10-2009 - Suppl. Ordinario n. 197). Entrata in vigore del provvedimento: 15/11/2009.
- **Legge 18 giugno 2009, n. 69**, "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile" , in particolare l'articolo 21 "Trasparenza sulle retribuzioni dei dirigenti e sui tassi di assenza e di maggiore presenza del personale" (G.U. n.140 del 19-06-2009 - Suppl. Ordinario n. 95).

## B.4) Usabilità

- **Linee guida per i siti web delle PA**, 2010, 2011, ex Direttiva 26 novembre 2009, n. 8, prevedono gli "Indirizzi sull'usabilità" al cap. 4.2, e la possibilità di "predisporre periodicamente un Piano di usabilità", quale elemento di programmazione, di prevedere tra le diverse attività anche azioni volte alla diffusione, all'interno delle redazioni web - referenti in materia - dei principi e delle tecniche di usabilità definiti a livello internazionale. E' prevista infine la possibilità di realizzare periodicamente test di usabilità a basso costo.
- **Linee guida per i servizi digitali della Pubblica Amministrazione :**  
<http://www.agid.gov.it/playbook-servizi/>
- **Direttiva 26 novembre 2009, n. 8**, del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino", in particolare le linee guida per i siti web delle pubbliche amministrazioni, previste dall'art. 4.
- **Decreto 8 luglio 2005, Allegato B**, del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, recante: "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici".
- **Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82**, (CAD) recante "Codice dell'amministrazione digitale" (G.U. n.112 del 16-05-2005 - Suppl. Ordinario n. 93) stabilisce, tra i principi generali per la progettazione dei siti web, l'obbligo per le PA di realizzare siti istituzionali che rispettino i principi di usabilità e reperibilità, chiarezza di linguaggio e semplicità di consultazione. *Nel dettaglio le caratteristiche (art.53) ed i contenuti (art.54) dei siti web delle pubbliche amministrazioni.* Entrata in vigore del decreto: 01-01-2006.

## C. Progettazione sezione CMS: gestione, presentazione e altre funzionalità

La progettazione del CMS deve garantire il soddisfacimento dell'esigenza di avere pagine miste, la cui composizione è il risultato di contenuti provenienti da fonti diverse, come ad esempio dati provenienti dal back office del CMS, da interrogazione di banche dati oppure da integrazione con servizi cartografici. All'utente finale la pagina dovrà apparire omogenea nello stile. Contemporaneamente si richiede la garanzia di funzionamento di tale sistema qualora una di queste fonti non dovesse essere disponibile. In tale caso, il sistema dovrà gestire l'eccezione fornendo all'utente finale una pagina comunque fruibile e non interrompendo il servizio che si offre. Si dovrà altresì avvertire l'utente finale che una risorsa non è momentaneamente disponibile.

Il sistema complessivo dovrà soddisfare tutti i seguenti requisiti:

### C.1. Funzionalità CMS: gestione

#### C.1.a. utenti



- Autenticazione e profilazione degli utenti integrate con il sistemi di autenticazione in uso all'amministrazione
- gestione degli utenti in grado di definire policy di ruolo multilivello (contributore, redattore, revisore, amministratore)
- gestione degli utenti in grado di definire policy di intervento multisezione (abilitazione alla gestione di singole aree di sito)
- pannello di gestione lato utente contestuale al ruolo e alle aree assegnate
- tracciamento dell'accesso degli utenti e del loro intervento sulle risorse
- Redazione del manuale d'uso del CMS
- attivazione di notifiche (interne al sistema o via email) relative al workflow(interazione fra utenti a diversi livelli di autenticazione)
- controllo e gestione dell'accesso concorrente alle risorse del CMS

### **C.1.b. risorse del CMS**

#### **C.1.b.I. per tutti i tipi di asset (contributi editoriali, file multimediali, documenti, collegamenti ipertestuali/link):**

Per tutti gli aspetti “risorse del CMS” deve essere realizzato e costantemente aggiornato un manuale operativo per la creazione e l’aggiornamento degli elementi della infoarchitettura e delle relative componenti contenutistiche (struttura del sito e suoi contenuti)

- classificazione degli asset per categoria multilivello con possibilità di più assegnazioni per elemento
- classificazione degli asset per tipologia .
- personalizzazione degli attributi mediante campi (*testo*, *checkbox*, *selezione*) definiti dall'utente
- memorizzazione dello storico di ogni asset con possibilità di ripristino delle versioni precedenti
- duplicazione di tutti i tipi di asset con possibilità di modifica
- salvataggio delle modifiche dell'asset distinto dalla pubblicazione definitiva della risorsa ; prevedere salvataggio automatico durante la fase di editing dell'asset
- correlazione delle risorse fra loro a diversi livelli e tipologie garantendo l'integrità referenziale delle associazioni
- gestione multi-stato degli asset (bozza - da pubblicare - pubblicato - archiviato) con cambio status manuale o programmabile nel tempo; prevedere la possibilità di recupero degli asset messi in stato scaduto
- preview dell'asset con il template associato
- inserimento singolo e multiplo di asset (in caso di inserimento multiplo, gli asset acquisiscono tutti la stessa classificazione e tipologia che possono essere successivamente modificate singolarmente)

- per ogni asset ( automaticamente o a richiesta ) produzione di link breve automatico (cosiddetto “shortener”) ad uso di altri documenti o della ipertestualità mediante servizio interno al sistema di gestione
- Possibilità di “includere” codice fornito da terzi, come ad esempio gli include di Youtube, e altri servizi come timeline, infografiche, social media, ecc.
- integrazione degli asset con il sistema regionale di georeferenziazione di cui al punto c.3.d del presente allegato
- possibilità di consultare i contenuti georeferenziati mediante la navigazione geografica.
- possibilità di caricare le risorse correlate ad un contenuto web direttamente dall'editing del contenuto
- possibilità di visualizzare i contenuti ai quali sono associate le risorse correlate(di qualunque tipo compresi contenuti web)
- possibilità di gestire la cancellazione di risorse correlate per impedire link rotti
- possibilità di gestire e ordinare i contenuti delle portlet in ordine alfabetico cronologico, manuale
- possibilità di visualizzare nei contenuti web la data di pubblicazione
- possibilità di visualizzare la data dell'ultimo aggiornamento
- possibilità di gestire e ordinare i contenuti visualizzati in backoffice in ordine alfabetico, cronologico(diretto o inverso) per diversi tipi di date (pubblicazione, modifica, inserimento, scadenza, ecc. ), manuale
- possibilità di visualizzare la data di pubblicazione e/o di ultimo aggiornamento non automatico
- possibilità di cercare gli asset in backoffice con l'autoriempimento (digitando le prime lettere della stringa di ricerca)
- possibilità di gestire operazioni massive su tutti i tipi di asset (per esempio renaming dei file, didascalie di foto, ecc.)
- garantire l'integrazione e l'interscambio dei contenuti multimediali fra i diversi siti presenti sulla stessa piattaforma (per esempio possibilità di creare gallerie multimediali in un sito accedendo direttamente alle fotografie caricate su un altro, senza duplicazione degli asset)
- il sistema di backup deve permettere il recupero del singolo asset.
- memorizzazione dell'ultima posizione di caricamento o salvataggio
- prevedere la funzione 'cerca e sostituisci' per tutte le tipologie di asset
- possibilità di limitare le dimensioni in byte degli oggetti caricati nel sistema
- gestione multilingue (anche parziale) con o senza processo di approvazione
- generazione automatica mappa del sito
- generazione automatica indice del sito
- possibilità di rendere non ricercabile dai motori di ricerca, anche esterni, un qualunque contenuto del CMS

### **C.1.b.II. contributi editoriali**

- area di inserimento/modifica testo in modalità *WYSIWYG* configurata in modo da poter utilizzare per la formattazione del testo, le caratteristiche specifiche del foglio di stile proprie della classificazione e tipologia scelta per tale asset.
- gestione dell'ipertesto con la possibilità di associare le risorse presenti nel sistema, siano esse altri contributi editoriali, immagini, file audio video, documenti o link; qualora i file debbano essere inseriti ex novo si deve poter operare senza perdere il contesto di editing di partenza
- per ciascun contenuto web possibilità di visualizzazione dei link contestuali (interni alla pagina) e delle relative risorse interne collegate e viceversa, ovvero possibilità di visualizzare quanti contenuti web puntano ad un determinato contenuto selezionato

### **C.1.b.III. - immagini**

- inserimento singolo e multiplo delle immagini
- trattamento completo delle immagini con adattamento del formato alle dimensioni previste dai template sia mediante ridimensionamento proporzionale dell'intera immagine sia mediante porzione di immagine ottenuta con taglio automatico predefinito o manuale.
- classificazione delle immagini come risorse associabili tra loro (gallerie) ed alla tassonomia del sistema
- uniformare dimensioni dei banner per limitare il numero di formati necessari per ciascun sito
- prevedere la gestione delle didascalie delle immagini nelle gallerie fotografiche
- integrazione con archivio fotografico regionale in modo da poter gestire le immagini in esso contenute da back-office del CMS

### **C.1.b.IV. - audio - video**

- inserimento singolo e multiplo dei file multimediali (audio e video) in vari formati fra cui :
    - MPEG4 e MOV (video h264 o mpeg4 e audio AAC)
    - AVI
    - MPEGPS (mpeg2 per il video e mp2 per l'audio)
    - WMV
    - FLV (Adobe-FLV1 come codec video e mp3 per l'audio)
- con eventuale conversione automatica in formato streaming .
- creazione automatica o scelta manuale dell' immagine di anteprima per la presentazione del

video nei templates (la scelta manuale deve essere possibile selezionando un qualunque fotogramma del video)

- proposta di possibili soluzioni di streaming; l'amministrazione si riserva l'acquisizione o meno, con eventuali modifiche.

#### **C.1.b.V. - gestione documenti (file)**

- inserimento singolo e multiplo dei file multiformato
- classificazione dei file come risorse associabili tra loro (gallerie) ed alla tassonomia del sistema

#### **C.1.b.VI. - gestione eventi**

- gestione degli eventi come asset editoriali con la possibilità di associazione delle risorse del cms
- gestione indipendente di più agende
- diversi status di visualizzazione dei singoli appuntamenti per agende ed eventi
- importazione ed esportazione degli eventi in formato ical, xml, csv con presentazione anche in formato QRcode
- acquisizione di singoli appuntamenti o eventi mediante sincronizzazione con il sistema di gestione regionale delle segreterie regionali.

#### **C.1.b.VII. - form raccolta dati**

- personalizzazione delle form per la raccolta di dati, sottoscrizioni, questionari da parte dei visitatori
- raccolta e gestione dei dati nel cms con possibilità di estrazione dei dati in vari formati
- invio dei dati per email sia al compilatore del form che al gestore
- protezione da spam
- possibilità di limitare le funzioni del modulo ad un solo invio per visitatore
- gestione moderata dei commenti (con scelta delle specifiche) attivabile per ogni risorsa pubblicata
- possibilità di selezionare, in backoffice, le email dei gestori in relazione ad un campo a scelta del form, per esempio 'nome del bando' o altro
- lunghezza campi personalizzabili
- iscrizioni a numero chiuso
- possibilità di aggiungere/modificare campi in corso d'opera

### **C.1.b.VIII. - modifica sistema newsletter**

- gestione di newsletter con più liste di distribuzione
- gestione delle liste iscritti distinta dagli utenti del cms
- funzionalità di importazione - esportazione massiva degli iscritti
- iscrizione e cancellazione autonoma da parte dei visitatori
- gestione di template personalizzati per ogni lista e per ogni newsletter
- composizione delle newsletter facilitata attingendo alle risorse del cms
- classificazione in base alla tassonomia del cms e pubblicazione a seguito dell'invio
- invio schedulabile nel tempo
- invio ottimizzato dei messaggi (*temporizzazione e lottizzazione degli invii, gestione delle connessioni ai server di posta*)
- controllo automatizzato sugli invii e sulle risposte dei server con opzione di disattivazione degli indirizzi che creano messaggi "undelivered" contrassegnandoli in base al tipo di motivazione
- statistiche sulla ricezione e lettura delle newsletter

### **C.2. Funzionalità cms: presentazione**

Relativamente alla parte di front end, i contenuti prodotti dal sistema dovranno essere in linea con i progetti grafici dei siti di Regione Toscana.

E' presente la necessità di avere pagine miste, la cui composizione è il risultato di contenuti provenienti da fonti diverse:

- dati provenienti dal back-office del CMS,
- da interrogazione di banche dati istituzionali secondo il sistema trasversale descritto al punto C.4.1
- da integrazione con servizi cartografici secondo il sistema trasversale descritto al punto C.3.d

All'utente finale la pagina dovrà apparire omogenea nello stile. Contemporaneamente si richiede la garanzia di funzionamento di tale sistema qualora una di queste fonti non dovesse essere disponibile. In tale caso, il sistema dovrà gestire l'eccezione fornendo all'utente finale una pagina comunque fruibile e non interrompendo il servizio che si offre. Si dovrà altresì avvertire l'utente finale che una risorsa non è momentaneamente disponibile.

La diffusione dei contenuti deve essere multicanale e multiplatforma anche in riferimento ai nuovi servizi web più recenti e più innovativi e al responsive designed come da specifiche sottostanti:

- gestione dell'applicazione multisito - multidominio - multicanale (*distribuzione delle informazioni in base ai supporti utilizzati*)
- gestione infoarchitettura configurabile per ogni istanza
- gestione di templates personalizzabili ed associabili per contesto e per tipologia di contenuto

- memorizzazione dello storico di ogni template con possibilità di ripristino delle versioni precedenti
- visualizzazione delle pagine contestualizzata al percorso
- pubblicazione in tempo reale dei contenuti (*anche se vengono proposte soluzioni di staticizzazione o caching*)
- pubblicazione simulata di sezioni e/o pagine del sito in via di approvazione
- gestione dell'accesso a sezioni/pagine di frontend nascoste da utente/password
- impaginazione automatica secondo parametri configurabili
- possibilità di posizionamento manuale dei contenuti
- possibilità di effettuare modifiche della struttura delle pagine da front-end senza che gli utenti esterni visualizzino i passaggi
- ordinamento di recordset configurabile per data, ordine alfabetico, priorità (*rank*), *tipologia*, *categorizzazione*
- visualizzazione oggetti multimediali audio - video sia on demand (risorse cms) che live mediante flussi multistandard (flv, wmv, ram-rm) in modalità *embed*
- funzioni per il download di file (*documenti, immagini, moduli,...*)
- url permanenti personalizzabili per tutte le pagine pubblicate ed ogni pagina deve avere anche un permalink
- possibilità di attivare da front-end funzioni di stampa, invio e-mail, ecc. per i diversi contenuti del sito
- configurazione di url brevi
- ottimizzazione della navigazione in tempi di risposta per alto numero di accessi (in allegato statistiche sito)
- funzioni per garantire i parametri di accessibilità richiesti per la P.A. (access key, versione solo testo, alto contrasto, testo alternativo, ecc..)
- alert di conferma di chiusura di un articolo o di uscita dal sistema
- possibilità di estendere la sessione di lavoro
- possibilità di lavorare su più sessioni contemporaneamente (più finestre del backoffice aperte)
- gestione raccolte multimediali
- gestione raccolta delle immagini

### **C.3. Altre Funzionalità**

#### **C.3.a. gestione banner**

- gestione di campagne con banner multiformato schedulabili per inizio e durata di pubblicazione
- gestione di aree di pubblicazione in più punti della stessa pagina e con diversi formati
- visualizzazioni contestualizzabili alla navigazione (*banner legati a sezioni o temi*)

- possibilità di rotazione dei banner per area con indice di priorità configurabile
- statistiche per impression e click

### **C.3.b. motore di ricerca**

Per quanto riguarda le funzionalità di ricerca sui siti implementati attraverso il sistema di pubblicazione oggetto della gara si richiede la totale integrazione con il sistema di ricerca già in dotazione a Regione Toscana (Google Search Appliance) ed in particolare per quanto riguarda le seguenti caratteristiche :

- funzionalità di ricerca in modalità "full-text" su tutte le risorse del cms (*inclusi i file*)
- possibilità di ricerche avanzate personalizzabili per data, per tipologia e categoria attivabili su singole sezioni
- estensione della ricerca su altre istanze condivise o mediante webservices, ad esempio per la ricerca sulle banche dati
- risultati configurabili nella visualizzazione degli attributi e della classificazione
- selezione di argomenti consigliati (sezioni, temi, speciali, iniziative)
- visualizzazione dei risultati nel loro contesto originario

### **C.3.c. aree riservate**

- strumento per la realizzazione di aree riservate (o scrivanie di lavoro) destinate allo scambio di informazioni verso comunità di soggetti, accessibili esclusivamente da utenti autorizzati (ad esempio l'inserimento di documenti in condivisione con altri utenti autorizzati) riconosciuti mediante sistemi di autenticazione conformi agli standard regionali, in particolare per l'accesso sicuro. Alcuni di questi utenti, compatibilmente alle autorizzazioni a loro assegnate, potranno gestire alcune funzionalità dell'area stessa, sia di impostazione sia di alimentazione contenuti indipendentemente dalla loro definitiva pubblicazione o meno nell'area privata.
- l'anagrafica degli utenti del CMS back office deve essere separata, coordinata ed integrata logicamente e funzionalmente con l'anagrafica degli utenti fruitori delle aree riservate e/o della intranet per i quali andranno individuate delle modalità integrate con sistemi regionali di autenticazione provenienti anche da fonti esterne (single sign-on , sistemi LDAP) o derivanti da caricamenti massivi di utenze.
- gestione aree con accesso riservato ai contenuti a più livelli (*sezione, tipologia, pagina*)
- gestione aree riservate di lavoro con possibilità di scambio files e strumenti di collaborazione

### **C.3.c.bis Integrazione contenuti presenti su banche dati istituzionali**

Il sito istituzionale di Regione Toscana include, con piena continuità stilistica, pagine i cui contenuti di dettaglio sono acquisiti da banche dati istituzionali.

Questa integrazione si basa su due componenti: un sistema di interrogazione delle banche dati ed un sistema di presentazione dei risultati della interrogazione.

Il sistema generalizzato di interrogazione delle banche dati istituzionali è basato su un sistema che consente la configurazione mediante un file XML delle chiamate (query) che devono essere eseguite e che restituisce in formato XML o JSON il risultato per la trasformazione di presentazione. Il sistema generalizzato di interrogazione (il motore) non è oggetto del presente appalto. L'aggiudicatario dovrà realizzare la componente grafica della visualizzazione delle banche dati.

La grafica delle banche dati deve essere coordinata alla grafica dei siti web.

Il sistema di presentazione dei risultati è basato su un sistema di trasformazione mediante fogli di stile e javascript che effettua la pubblicazione e la navigazione delle informazioni.

Esempi di tali realizzazioni sono disponibili alle URL :

[www.regione.toscana.it/bancadati/burt](http://www.regione.toscana.it/bancadati/burt)

[www.regione.toscana.it/bancadati/procedimenti](http://www.regione.toscana.it/bancadati/procedimenti)

[www.regione.toscana.it/bancadati/atti](http://www.regione.toscana.it/bancadati/atti)

<http://www.regione.toscana.it/bancadati/tirocini>

<http://www.regione.toscana.it/uffici>

### C.3.d. Georeferenziazione


I siti web di Regione Toscana contengono pagine miste la cui composizione è il risultato di contenuti provenienti da fonti diversi.

In questo paragrafo viene indicata la modalità di composizione mista di dati provenienti dal back-office del CMS, da interrogazione di banche dati oppure da integrazione di servizi cartografici.

Il sistema è realizzato mediante servizi conformi al protocollo *WFS/WMS*.

Si richiede inoltre l'integrazione dei sistemi di back-office dei siti web con i punti 1 e 2 riportati sotto.

Si richiede infine che tutti gli asset del CMS che sono stati georeferenziati vengano inviati al sistema esterno che poi li esporrà nei formati precedentemente indicati per la composizione delle pagine miste.

 integrazione all'interno del CMS di funzionalità di normalizzazione e geolocalizzazione per ciascun contenuto web. Un possibile esempio della integrazione richiesta potrebbe essere la presentazione come pagina mista di [www.regione.toscana.it](http://www.regione.toscana.it) di quanto visibile attualmente alla url <http://servizi.toscana.it/RT/uffici territoriali/>

 ricerca geografica di tutti gli asset del CMS che sono stati georeferenziati

Il sistema di pubblicazione delle mappe e la pubblicazione tramite accesso con *bancadati* devono poter interagire ed integrarsi. Ovvero ciò che si vede sulla mappa in embed, nella pagina html deve avere un riscontro anche in ciò che risulta dalla query. Ad esempio se sulla mappa ho rappresentati tre oggetti ( musei o sedi o altro) nell'html che presenta il risultato della query devo avere l'informazione relativa ai tre oggetti. Se allargo sulla mappa ed ho sei oggetti anche nell'html esterno devo avere sei



oggetti. Se scelgo invece di partire dall'html e da una query ottengo tre risultati anche sulla mappa devo presentare tre risultati e così via.

#### **C.4. Integrazioni di fonti esterne**

Il sistema deve prevedere i seguenti mezzi di alimentazione da fonti esterne con la possibilità di configurare la classificazione dei flussi:

- xml
- json
- newsml
- ical
- email
- feed RSS in ingresso sul CMS

#### **C.5. Integrazioni verso fonti esterne**

Il sistema deve prevedere la pubblicazione o l'invio dei materiali verso fonti esterne quali i Social network o altri canali .

#### **D. Addestramento all'uso del CMS**

Addestramento on-site all'uso del CMS dei redattori web e di tutto il personale impegnato nella gestione dei siti e nella pubblicazione dei contenuti.

L'aggiudicatario dovrà garantire la completa messa in funzione del sistema di alimentazione e gestione dei contenuti nonché del sistema di pubblicazione secondo le caratteristiche che verranno definite con il piano di lavoro del progetto, sulla base della documentazione presentata in sede di offerta.

L'aggiudicatario dovrà garantire il completo recupero del materiale attualmente pubblicato sui siti istituzionali della Giunta Regionale Toscana oggetto dello start up.

Nei due mesi precedenti e nel mese successivo l'operazione di migrazione, l'aggiudicatario dovrà garantire la presenza continuativa on site del personale impiegato nelle operazioni di attivazione delle nuove versioni .

#### **9.2 Servizi a corpo – Evoluzione- Tabella 1- punto 2 del dettaglio economico- per Giunta, Consiglio e Amministrazioni contraenti.**

L'attività di Evoluzione progettuale, che include una nuova proposta di progetto editoriale di siti web, comprensivo della proposta grafica, dell'evoluzione tecnologica, gestione contenuti e sistema di

pubblicazione, può essere acquistata dalla Giunta e da tutte le amministrazioni aderenti in qualsiasi momento e comprende anche l'eventuale migrazione dei contenuti dal vecchio sistema al nuovo.

Tale attività verrà acquistata, oltre che per realizzare siti nuovi, anche quando è necessario un restyling completo di siti esistenti, per motivi di varia natura tra cui primeggiano: l'adeguamento alle tecnologie che cambiamo continuamente e l'adeguamento normativo. Trattasi di eventuali novità che al momento non sono prevedibili.

Altro aspetto da valutare per procedere ad un restyling è **l'immagine dell'amministrazione che il sito fornisce sul web** in modo che sia al passo con i tempi e ottimizzata per generare contatti.

Quando andiamo ad analizzare un sito infatti non dobbiamo solamente comprendere se l'**aspetto grafico** sia al passo con i tempi, ma soprattutto è necessario esaminare l'usabilità dello strumento e qual è il percorso che l'utente deve compiere per arrivare al risultato. Questa "strada virtuale" se possibile deve essere **semplificata il più possibile** per aumentare le possibilità che una più alta percentuale di utenti compia l'azione per cui è nato il sito.

E' **importante quindi avere un sito efficiente**, pensato per tutte le tipologie di utenza, che possa essere utilizzato in modo facile e intuitivo ed assolva agli obiettivi dell'ente.

L'attività in oggetto può essere acquisita anche più di una volta dal medesimo ente, tenendo conto che la data di consegna non può andare oltre la data di scadenza dell'atto di adesione.

## **10. Servizi di manutenzione ordinaria (attività a canone)**

L'attività di manutenzione ordinaria include le attività necessarie al mantenimento del funzionamento del sistema editoriale per l'alimentazione, gestione, pubblicazione e il funzionamento della grafica dei siti della Giunta Regionale Toscana elencati sotto.

I siti istituzionali sono costantemente in evoluzione per tener conto delle esigenze di sviluppo, integrazione ed espansione delle attività trattate.

La manutenzione ordinaria pertanto copre il mantenimento in funzione dei siti preesistenti, di quanto realizzato nello start-up, dei siti web specificati sotto, in 'Elenco siti della Giunta Regionale Toscana oggetto della manutenzione ordinaria' nonché la visualizzazioni di banche dati elencate come specificato sotto.

Oltre ai siti elencati nel paragrafo 9 – Start up, sono oggetto di manutenzione ordinaria anche questi siti:

- <http://interreg-maritime.eu/> su piattaforma LifeRay 6.2
- <http://www.maritimeit-fr.net/> su piattaforma LifeRay 6.1
- <https://intranet.regione.toscana.it/intranet/home> su piattaforma LifeRay LR 6.2
- aree riservate su piattaforma LifeRay LR 6.2
- sito <http://open.toscana.it/web/toscana-accessibile/> su piattaforma LifeRay 6.2
- sito casa siviero – su piattaforma LifeRay 6.2 nel complementare LR 6.2

Il canone di manutenzione ordinaria comprende anche la manutenzione sulla grafica della visualizzazione delle seguenti banche dati:

[www.regione.toscana.it/bancadati/burt](http://www.regione.toscana.it/bancadati/burt)  
[www.regione.toscana.it/bancadati/procedimenti](http://www.regione.toscana.it/bancadati/procedimenti)  
[www.regione.toscana.it/bancadati/atti](http://www.regione.toscana.it/bancadati/atti)  
<http://www.regione.toscana.it/bancadati/tirocini>  
<http://www.regione.toscana.it/uffici>

## **Assistenza Tecnica – Contact Point**

Mariella ha fatto modifica ... vedi parte in blu

L'assistenza tecnica deve essere garantita dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00. Si richiede:

- Help-desk 'dedicato' di primo e secondo livello per il supporto operativo agli operatori del sistema editoriale di tutti i siti della Giunta Regionale Toscana attivato tramite:
  - contatto telefonico ad un numero verde,
  - contatto ad almeno un indirizzo di posta elettronica ,
  - un sistema di Trouble Ticketing, ovvero un Software di Gestione Ticke, fruibile da pc e mobile.
- Supporto tecnico operativo on site con funzioni di 'focal point' per la raccolta e l'analisi preliminare delle esigenze di manutenzione ordinaria ed evolutiva del servizio, da attivare con le stesse modalità previste per l' Help Desk;
- Servizio di monitoraggio continuativo e di manutenzione programmata in ordine alle specifiche concordate in fase di analisi con il committente.

## **Attività sistemistica Giunta Regionale**

Questo servizio, da svolgersi per tutta la durata del contratto, ha per oggetto tutti i servizi sistemistici relativi alla funzionalità dei siti web e delle banche dati della Giunta Regionale Toscana con la sola eccezione della risoluzione mediante DNS dei nomi di dominio risolti e forniti dal sistema. Include pertanto i web server e tutte le loro componenti di configurazione e ottimizzazione.

L'assistenza sistemistica Giunta Regionale Toscana (Tabella 2, punto B del dettaglio economico) deve essere garantita 7 giorni su 7, 24 ore su 24. In caso di problemi rilevati dalle amministrazioni contraenti deve essere possibile contattare almeno un numero di telefono dedicato, da poter contattare in qualsiasi momento.

In caso di problemi rilevati dai sistemi di monitoraggio o dalla ditta aggiudicataria si chiede oltre al pronto intervento anche la comunicazione al direttore dei lavori del problema con modalità telefonica. Le comunicazioni dei problemi devono essere sempre seguiti da relazione scritta descrittiva del tipo di problema riscontrato, soluzione adottata, tempi di risoluzione . Il tutto corredato da informazioni relative al giorno, orario e durata del problema.

Il tempo massimo di sospensione del funzionamento del sistema centrale durante le operazioni di aggiornamento è oggetto di definizione nei livelli di servizio della fornitura

Il sistema è oggetto di intera gestione e manutenzione da parte dell'aggiudicatario inclusa la applicazione delle misure di aggiornamento e adeguamento alle componenti sistemistiche della apparecchiatura che l'aggiudicatario ritenga necessario per il rispetto dei livelli di servizio richiesti

A carico della ditta aggiudicataria sono anche la manutenzione ordinaria del sistema e l'ottimizzazione delle prestazioni di gestione e di pubblicazione, al fine di garantirne il corretto funzionamento e il tempestivo ripristino a seguito di malfunzionamenti;

la soluzione proposta deve pertanto descrivere le caratteristiche delle modalità tecnico organizzative con le quali si esplicano i servizi di manutenzione ordinaria che possono ad esempio includere help desk, assistenza in loco, manutenzione programmata, monitoraggio delle prestazioni del sistema ed il presidio specialistico.

Deve essere inoltre garantito e descritto nella soluzione proposta il servizio di manutenzione correttiva che includa almeno:

- il corretto funzionamento del sistema secondo i livelli di servizio contrattualizzati.
- in caso di malfunzionamenti, la loro diagnosi e rimozione comprensive delle attività di installazione, disinstallazione, verifiche e controllo necessari per la sicurezza degli interventi.
- il servizio di aggiornamento tecnologico finalizzato a garantire l'affidabilità e il buon funzionamento dei sistemi .

### **Attività sistemistica - Amministrazioni contraenti**

L'attività di assistenza sistemistica per le amministrazioni contraenti(tabella 2 punto D del dettaglio economico) può essere acquistata in qualsiasi momento a partire dalla stipula del contratto ed ha per oggetto tutti i servizi sistemistici relativi alla funzionalità del sito web per il quale è stata acquisita con la sola eccezione della risoluzione mediante DNS dei nomi di dominio risolti e forniti dal sistema. Include pertanto i web server e tutte le loro componenti di configurazione e ottimizzazione.

L'assistenza sistemistica Amministrazioni contraenti deve essere garantita 7 giorni su 7, 24 ore su 24. In caso di problemi rilevati dalle amministrazioni contraenti deve essere possibile contattare almeno un numero di telefono dedicato, da poter contattare in qualsiasi momento.

In caso di problemi rilevati dai sistemi di monitoraggio o dalla ditta aggiudicataria si chiede oltre al pronto intervento anche la comunicazione al direttore dei lavori del problema con modalità telefonica. Le comunicazioni dei problemi devono essere sempre seguiti da relazione scritta descrittiva del tipo di problema riscontrato, soluzione adottata, tempi di risoluzione . Il tutto corredato da informazioni relative al giorno, orario e durata del problema.

Il tempo massimo di sospensione del funzionamento del sistema centrale durante le operazioni di aggiornamento è oggetto di definizione nei livelli di servizio della fornitura.

**Il sistema è oggetto di intera gestione e manutenzione da parte dell'aggiudicatario inclusa la applicazione delle misure di aggiornamento e adeguamento alle componenti sistemistiche della apparecchiatura che l'aggiudicatario ritenga necessario per il rispetto dei livelli di servizio**

**richiesti**

## **11. ATTIVITA' A MISURA DA LISTINO**

Le attività a misura sono quelle descritte nell'allegato economico tabella 3 e possono essere acquistate dalla Giunta Regionale Toscana, dal Consiglio Regionale Toscana e dalle Agenzie Regionali (ARTEA, ARPAT, IRPET...)

Il dettaglio dei servizi a listino sono elencati nella Tabella 3 del dettaglio economico.

I prodotti acquistati a listino sono comprensivi di assistenza e manutenzione ordinaria.

In genere si ricorre all'acquisto di attività a misura quando non è necessario un restyling massiccio di più siti ma quando abbiamo da realizzare/rinnovare parti di un sito (per esempio Template, layout, Banner), o l'intero ma singolo sito web.

Quando si va a modificare o creare un singolo sito per un ente aderente che fino all'adesione ha lavorato su sistemi diversi da quelli previsti da questo contratto, spesso si rende necessaria un'attività di addestramento o supporto on site agli utenti redattori per permettere loro di acquisire le capacità di alimentazione/pubblicazione del sito stesso.

L'addestramento verrà concordato con l'amministrazione contraente in termini di quantità, luogo e data di erogazione. Il supporto on site deve sempre essere concordato con l'amministrazione contraente per i tempi e l'orario, ma deve essere erogata presso la sede dell'amministrazione contraente.

Se l'ente aderente non dispone di figure che possono occuparsi della redazione del sito web è possibile acquistare attività di questo tipo tralasciando quindi l'addestramento ed il supporto on site.

Da listino si può acquistare anche attività che permette migrazioni di alberi di file, utile quando si prevede di realizzare un nuovo sito, su una tecnologia diversa da quella usata fino a quel momento, che comporta il recupero dei dati dal vecchio al nuovo.

Per migliorare la posizione dei siti web nei risultati dei motori di ricerca è possibile acquistare attività SEO, ovvero attività di ottimizzazione per i motori di ricerca (in lingua inglese Search Engine Optimization, in acronimo SEO) volte a migliorare la visibilità di un sito web. Il buon posizionamento di un sito web nelle pagine di risposta dei motori di ricerca è funzionale alla visibilità delle informazioni/servizi pubblicati.

Tra le attività a listino troviamo anche 'Licenze' e CMS open source.

Le licenze si acquistano nel caso si usi un prodotto che richiede licenza o che ne sia consigliata (per esempio il LR attualmente in uso presso la Giunta è corredato di Licenza d'uso).

Nel caso l'ente contraente voglia acquisire un CMS diverso da quello proposto in fase di gara dalla ditta aggiudicatrice, è possibile farlo attingendo alla voce di listino che prevede "Installazione e

configurazione iniziale di un novo cms ”.

Tutte queste attività si attivano tramite un piano di lavoro e relativo ordinativo, ad eccezione delle licenze d'uso che si acquistano solo dopo relativo ordinativo.

Le attività saranno implementate presso la sede della ditta aggiudicataria, tranne quelle relative all'addestramento ed al supporto on site.

## **12. Servizi di Manutenzione Evolutiva**

I servizi di manutenzione evolutiva vengono erogati in modalità giorni/persona. In questi servizi sono comprese:

- Le piccole evoluzioni del sistema caratterizzate da una breve durata delle attività che non comportano modifiche particolarmente importanti alle componenti dei sistemi informativi oggetto dell'appalto. Le modifiche che verranno effettuate con questa tipologia di servizi non scaturiscono da malfunzionamenti, ma sono finalizzate a migliorie o a variazioni di requisiti di modesta entità;
- Le attività di sviluppo di nuove componenti dei sistemi informativi oggetto dell'appalto, che al momento non è stato possibile definire e quantificare, ma che durante il periodo contrattuale possono rendersi utili per il raggiungimento degli obiettivi.

Questi servizi dovranno essere realizzati utilizzando le figure professionali indicate nella Tabella 4 del dettaglio economico, e dovranno essere aderenti agli standard tecnologici dell'amministrazione contraente.

Sia Giunta che enti contraenti..

## **13. Attività in garanzia -**

Il soggetto aggiudicatario dovrà garantire gratuitamente la manutenzione ordinaria e correttiva per tutti prodotti forniti in esecuzione della presente fornitura sia per i servizi a corpo che per i servizi a listino e le attività a giorni persona (manutenzione evolutiva) per tutta la durata contrattuale e comunque per almeno 12 mesi dalla data di verifica di conformità positiva per i prodotti per i quali l'intervallo tra la data di verifica di conformità positiva e il termine contrattuale sia inferiore a 12 mesi.

Non è previsto nessun corrispettivo per diritti di chiamata, spese di viaggio ecc. inerenti allo svolgimento delle attività in garanzia. Quindi per i prodotti/attività consegnati nel periodo inferiore ad un anno dalla scadenza, si deve intendere che rimangono coperti da garanzia anche oltre la scadenza contrattuale, fino ad arrivare a coprire i due anni previsti dalla legge.

## **14. Service Level Agreement (SLA)**

Per le attività – a canone, a listino, a giorni uomo - di assistenza, di manutenzione e di assistenza su richiesta, ordinaria, correttiva, evolutiva, vengono specificati i seguenti Service Level Agreement (SLA), con le percentuali ed i tempi di intervento, che devono essere rispettati dal soggetto/RTI aggiudicatario. I tempi sono calcolati tutti dal momento della chiamata o dall'inizio concordato delle attività fino alla risoluzione dell'inconveniente o consegna del prodotto/servizio.

<b><i>Attività Help-desk contact point</i></b>	<b><i>Tempo massimo di intervento</i></b>
Tempo massimo di attesa prima della presa in carico da parte dell'operatore	entro 15 minuti
Tempo di risoluzione dell'inconveniente	entro 60 minuti
Tempo di risoluzione dell'inconveniente tramite supporto on-site	entro 16 ore lavorative
<b><i>Attività Manutenzione ordinaria (in condizioni normali)</i></b>	<b><i>Tempo massimo di intervento</i></b>
Tempo massimo di attesa prima della presa in carico da parte dell'operatore	entro 15 minuti
Tempo massimo di intervento e di identificazione del problema	entro 2 ore lavorative
Tempo di risoluzione dell'inconveniente	entro 16 ore lavorative
<b><i>Attività Manutenzione ordinaria (in condizioni di urgenza)</i></b>	<b><i>Tempo massimo di intervento</i></b>
Tempo massimo di attesa prima della presa in carico da parte dell'operatore	entro 15 minuti
Tempo massimo di intervento e di identificazione del problema	entro 60 minuti
Tempo di risoluzione parziale dell'inconveniente	entro 4 ore lavorative
Tempo di risoluzione dell'inconveniente	entro 8 ore lavorative
<b><i>Attività Manutenzione sistemistica</i></b>	<b><i>Tempo massimo di interruzione del funzionamento componenti sistemistica</i></b>
Tempo massimo di intervento e di identificazione del problema	entro 60 minuti
Tempo di risoluzione parziale dell'inconveniente	entro 4 ore lavorative
Tempo di risoluzione dell'inconveniente	entro 8 ore lavorative
<b><i>Attività presidio specialistico</i></b>	<b><i>Tempo massimo di intervento</i></b>
Tempo massimo di attesa prima della presa in carico da parte dell'operatore	Entro 15 minuti
Tempo massimo di intervento e di stima dei tempi e delle azioni necessari	entro 60 minuti
Tempo di risoluzione parziale della richiesta	entro 6 ore lavorative
Tempo di risoluzione totale della richiesta	Entro il tempo concordato sulla base della stima tempi/azioni

Per “**presa in carico**” si deve intendere la registrazione della chiamata e l’eventuale rilascio di un di trouble ticket (TT).

Per “**condizioni di urgenza**” si identificano tutte quelle situazioni di blocco che impediscono l’utilizzo delle procedure/applicazioni del sistema editoriale.

Per gli interventi, i cui livelli di servizio non sono descritti, il fornitore concorderà con l'Amministrazione un piano temporale e una priorità dell'intervento che saranno oggetto di incontri mensili per la verifica dell'andamento delle attività rispetto alle esigenze dell'amministrazione.

**Lo sviluppo applicativo derivante dagli interventi di manutenzione del software deve essere aderente agli standard tecnologici dell'amministrazione contraente**



**REGIONE  
TOSCANA**



**REGIONE TOSCANA  
SOGGETTO AGGREGATORE**

GARA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PROGETTAZIONE E GESTIONE DEI SITI ISTITUZIONALI PER REGIONE TOSCANA (GIUNTA E CONSIGLIO REGIONALE), AGENZIE ED ENTI DIPENDENTI, ENTI DEL SERVIZIO SANITARIO TOSCANO ED ENTI LOCALI CHE INSISTONO SUL TERRITORIO REGIONALE

*Capitolato descrittivo prestazionale  
Allegato n. 1 Profili professionali*

**CODICE IDENTIFICATIVO GARA  
CIG**

## PROFILI PROFESSIONALI

Le figure professionali necessarie per lo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto dovranno ricoprire i profili di seguito descritti.

I curricula vitae delle figure professionali da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili a Regione Toscana – Soggetto Aggregatore in fase di aggiudicazione e a ciascuna Amministrazione contraente in fase di elaborazione del Piano Dettagliato dell'Intervento secondo quanto previsto nel presente documento, nel disciplinare di gara e nel Capitolato Tecnico.

Il curriculum, firmato in originale dal titolare dello stesso, dovrà rispettare lo schema di CV Europeo e contenere l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del d.lgs. 196/2003.

In ogni caso, dovrà essere particolarmente dettagliato il Know-how acquisito al fine di verificare la corrispondenza con il livello di approfondimento richiesto.

Si precisa inoltre che le risorse che vengono messe a disposizione per le attività dell'appalto non dovranno ricoprire più profili professionali .

Le risorse dovranno essere operative alla data di avvio di esecuzione dei singoli ordinativi di fornitura.

### PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI

<b><u>Ruolo</u></b>	<b><u>Profilo</u></b>
<b>Capo Progetto</b>	1
<b>Amministratore di sistema senior</b>	2
<b>Analista Senior</b>	3
<b>Analista Programmatore senior</b>	4
<b>Analista Programmatore junior</b>	5
<b>Art Director</b>	6
<b>Esperto User Interface design, usability testing, graphics design</b>	7
<b>Esperto contenuti e formati multimediali</b>	8
<b>Copy Writer</b>	9

Di seguito vengono indicati i profili professionali e il numero minimo di risorse che devono essere messe a disposizione per lo svolgimento dell'appalto per tutta la durata del contratto, tali risorse dovranno essere operative alla data di avvio di esecuzione dei singoli ordinativi di fornitura:

<i>Ruolo</i>	<i>Profilo</i>	<i>Risorse minime per l'espletamento dell'appalto</i>
<b>Profili n. 1 - Capo Progetto</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Profilo n. 2 - Amministratore di sistema senior</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>Profilo n. 3 - Analista Senior</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Profilo n. 4 - Analista Programmatore senior</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Profilo n. 5 - Analista Programmatore junior</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>Profilo n. 6 - Art Director</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
<b>Profilo n. 7 - Esperto User Interface design, usability testing, graphics design</b>	<b>7</b>	<b>2</b>
<b>Profilo n. 8 - Esperto contenuti e formati multimediali</b>	<b>8</b>	<b>2</b>
<b>Profilo n. 9 - Copy Writer</b>	<b>9</b>	<b>2</b>

<b>CARATTERISTICHE MINIME RICHIESTE PER PROFILO PROFESSIONALE</b>
---

<b>CURRICULUM PER IL PROFILO N. 1 – CAPO PROGETTO</b>
---

FUNZIONE	Progettazione concettuale, stima e pianificazione, conduzione e controllo.
ATTIVITÀ	Consulenza applicativa, supporto a livello di progettazione concettuale e tecnica, rapporti con i clienti.
KNOW-HOW	Esperienza minimo quinquennale nel ruolo. Buona conoscenza di specifiche tematiche applicative, consolidata esperienza nell'attività di progettazione concettuale e tecnica, di metodologie per la stima, la pianificazione ed il controllo di un progetto. Nell'ambito delle esperienze di lavoro deve avere, nel ruolo richiesto, almeno 5 progetti iniziati e conclusi negli ultimi 5 anni. Si richiede di evidenziare i progetti richiesti, esplicitando in modo chiaro i prodotti realizzati che corrispondono agli ambiti richiesti.

<b>CURRICULUM PER IL PROFILO N. 2 – AMMINISTRATORE DI SISTEMA SENIOR</b>
--

FUNZIONE	Gestione, consulenza e supporto
ATTIVITÀ	Configurazione, gestione e tuning di sistemi Server Unix/Linux – I*net, RDBMS Server e J2EE Server. Assistenza tecnica di I e II livello e <i>problem solving</i>
KNOW-HOW	Esperienza, almeno settennale di sistemi operativi Unix/Linux e relative problematiche di system e network administration.  Conoscenza architetture RDBMS DB2, Oracle, PostgreSQL e/o altri RDBMS free-software/open-source.  Conoscenza J2EE Jboss, Tomcat e/o altri application server.  Capacità di definizione di configurazioni hw/sw ottimali in funzione delle dimensioni e del tipo di utilizzo dei server.  Conoscenza architetture Unix/Linux.  Esperienza, almeno settennale di gestione, analisi e soluzione di problemi in ambienti a 3 livelli web/j2ee/rdbms.  Conoscenza di architetture di sicurezza basate su certificati digitali, protocollo SSL e crittografia a chiave pubblica; conoscenza approfondita dell'architettura J2EE.

### CURRICULUM PER IL PROFILO N.3 - ANALISTA SENIOR

FUNZIONE	Progettazione concettuale in ambienti Web, JEE, Multilivello, DBMS, UNIX, Rete
ATTIVITÀ	Progettazione concettuale di applicazioni in ambienti distribuiti, test, documentazione
KNOW-HOW	<p><b>Esperienza minimo quinquennale nel ruolo.</b> Avente ottima, consolidata e approfondita conoscenza di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• contenuti metodologici della progettazione concettuale,</li> <li>• metodologia UML</li> <li>• strumenti CASE Object Oriented,</li> <li>• progettazione di software specializzato per componenti,</li> <li>• definizione dello schema logico del data base,</li> <li>• redazione di specifiche in linguaggio UML,</li> <li>• definizione di interfacce applicative Object Oriented</li> <li>• conoscenza di sistemi GIS</li> </ul> <p>Nell'ambito delle esperienze di lavoro, come analista senior, deve avere <b>almeno 3 progetti iniziati e conclusi negli ultimi 5 anni.</b>  <b>Si richiede di evidenziare i progetti richiesti, esplicitando in modo chiaro i prodotti realizzati che corrispondono agli ambiti richiesti.</b></p>

### CURRICULUM PER IL PROFILO N.4 - ANALISTA PROGRAMMATORE SENIOR

FUNZIONE	Analisi di dettaglio e realizzazione programmi.
ATTIVITÀ	Codifica e unit test dei programmi.
KNOW-HOW	<p><b>Esperienza minimo triennale nel ruolo.</b> Avente ottima, consolidata e approfondita conoscenza di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Linguaggi e tecniche di programmazione;</li> <li>• Ambienti tecnici di sviluppo e delle tecniche di analisi di dettaglio;</li> <li>• linguaggio Java e interfacce di programmazione, Java Servlet, Java Server Page, Javascript, JDBC.</li> </ul> <p>In particolare specifica conoscenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• del complesso dello standard XML;</li> <li>• conoscenza di sistemi GIS.</li> </ul> <p>Nell'ambito delle esperienze di lavoro, come analista programmatore senior, deve avere <b>almeno 3 progetti iniziati e conclusi negli ultimi 5 anni.</b>  <b>Si richiede di evidenziare i progetti richiesti, esplicitando in modo chiaro i prodotti realizzati che corrispondono agli ambiti richiesti.</b></p>

## CURRICULUM PER IL PROFILO N.5 - ANALISTA PROGRAMMATORE JUNIOR

FUNZIONE	Analisi e realizzazione programmi.
ATTIVITÀ	Codifica e unit test dei programmi.
KNOW-HOW	<p><b>Esperienza minimo biennale nel ruolo.</b> Avente buona e approfondita conoscenza di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Linguaggi e tecniche di programmazione,</li> <li>• Ambienti tecnici di sviluppo e delle tecniche di analisi di dettaglio,</li> <li>• linguaggio Java e interfacce di programmazione, Java Servlet, Java Server Page, Javascript, JDBC.</li> </ul> <p>In particolare specifica conoscenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• del complesso dello standard XML</li> <li>• conoscenza di sistemi GIS</li> </ul> <p>Nell'ambito delle esperienze di lavoro, come analista programmatore senior, deve avere <b>almeno 1 progetto iniziato e concluso negli ultimi 2 anni.</b></p> <p><b>Si richiede di evidenziare i progetti richiesti, esplicitando in modo chiaro i prodotti realizzati che corrispondono agli ambiti richiesti.</b></p>

## CURRICULUM PER IL PROFILO N.6 - ART DIRECTOR

FUNZIONE	Responsabile della qualità artistica della comunicazione web e social.
ATTIVITÀ	<p>Il suo compito è quello di comunicare attraverso la scelta dell'immagine ideale e la scelta tra le diverse tecniche di realizzazione che sono a sua disposizione.</p> <p>Studia la parte visuale e grafica della comunicazione . Fornisce indicazioni al copy writer che si occupa della parte scritta .</p>
KNOW-HOW	<p><b>Esperienza minimo quinquennale</b> nella progettazione creativa e nella realizzazione di progetti di comunicazione web fino alla fase esecutiva .</p> <p>Deve avere una solida competenza e cultura delle immagini, sia in senso tecnico ( per sapere selezionare i professionisti ideali per ottenere esattamente l'effetto voluto), sia, ancor di più, in senso concettuale; deve quindi conoscere il valore evocativo e simbolico delle immagini e dei colori : cosa significhino in senso assoluto, cioè cosa indurrebbero a pensare semplicemente vedendole da sole, e cosa vanno a significare se accompagnate ed esplicitate da un testo, solitamente composto da headline e body-copy.</p> <p>Requisiti richiesti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eccellenza nel web graphic design.</li> <li>- Grande cultura dell'immagine, passione per web e nuove tecnologie.</li> <li>- Conoscenze tecniche approfondite pacchetto pacchetto Adobe</li> </ul>

	<p>(Photoshop, Illustrator, Flash, InDesign, ecc.)</p> <p>Nell'ambito delle esperienze di lavoro deve avere, nel ruolo richiesto, almeno 5 progetti iniziati e conclusi negli ultimi 5 anni. Si richiede di evidenziare i progetti richiesti, esplicitando in modo chiaro i prodotti realizzati che corrispondono agli ambiti richiesti.</p>
--	--

<b>CURRICULUM PER IL PROFILO N.7 - ESPERTO USER INTERFACE DESIGN, USABILITY TESTING, GRAPHICS DESIGN</b>	
<b>FUNZIONE</b>	Progettazione di dettaglio di interfacce utente .
<b>ATTIVITÀ</b>	Progettazione di dettaglio di interfacce utente per applicazioni Web e mobile, definizione percorsi di navigazione e livelli di validazione; aspetti di accessibilità e usabilità; documentazione
<b>KNOW-HOW</b>	<p>Esperienza almeno quinquennale nello sviluppo di interfacce web. Ottima conoscenza dei principi di usabilità e accessibilità. Ottima padronanza di tecniche di disegno di interfacce di dialogo applicazione/utente in ambienti grafici (GUI) , HTML, Javascript. Conoscenza di UML e standard XML. Conoscenza di disegno e progettazione di APP per dispositivi mobili.</p> <p>Nell'ambito delle esperienze di lavoro deve avere, nel ruolo richiesto, almeno 5 progetti iniziati e/o conclusi negli ultimi 5 anni. Si richiede di evidenziare i progetti richiesti, esplicitando in modo chiaro i prodotti realizzati che corrispondono agli ambiti richiesti.</p>

<b>CURRICULUM PER IL PROFILO N.8 - ESPERTO CONTENUTI E FORMATI MULTIMEDIALI</b>	
<b>FUNZIONE</b>	Soluzioni per la gestione dei contenuti digitali multimediali
<b>ATTIVITÀ</b>	Integrazione software di soluzioni per la codifica e il rendering dei contenuti digitali multimediali; definizione di profili di codifica e fruizione dei contenuti
<b>KNOW-HOW</b>	<p>Esperienza almeno quinquennale nella gestione di contenuti digitali multimediali. Esperienza nello sviluppo, integrazione e utilizzo di soluzioni per la rappresentazione di contenuti multimediali (formati documentali, codec audio, per immagini e video, formati interattivi). Esperienza in soluzioni per lo storage e lo streaming di contenuti multimediali. Conoscenza delle problematiche relative alla qualità oggettiva e soggettiva dei dati codificati.</p> <p>Nell'ambito delle esperienze di lavoro deve avere, nel ruolo richiesto, almeno 5 progetti iniziati e/o conclusi negli ultimi 5 anni. Si richiede di evidenziare i progetti richiesti, esplicitando in modo chiaro i prodotti</p>

	realizzati che corrispondono agli ambiti richiesti.
--	---

<b>CURRICULUM PER IL PROFILO N.9 - COPY WRITER</b>
--

FUNZIONE	Elabora e/o riadatta documenti per il web originali e/o forniti dalla committenza, secondo gli obiettivi di comunicazione stabiliti dal settore committente; organizza poi i contenuti all'interno dell'architettura del sito e possiede competenze di grafica.
ATTIVITÀ	Tiene conto delle peculiarità del mezzo e della modalità di lettura su video, adatta il materiale al tono della comunicazione.
KNOW-HOW	Documentata esperienza quinquennale di attività di web content management e copy writer nel profilo richiesto.  Nell'ambito delle esperienze di lavoro deve avere, nel ruolo richiesto, almeno 3 progetti iniziati e/o conclusi negli ultimi 5 anni. Si richiede di evidenziare i progetti richiesti, esplicitando in modo chiaro i prodotti realizzati che corrispondono agli ambiti richiesti.



**REGIONE  
TOSCANA**



**REGIONE TOSCANA  
SOGGETTO AGGREGATORE**

*GARA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PROGETTAZIONE E GESTIONE DEI SITI ISTITUZIONALI PER REGIONE TOSCANA (GIUNTA E CONSIGLIO REGIONALE), AGENZIE ED ENTI DIPENDENTI, ENTI DEL SERVIZIO SANITARIO TOSCANO ED ENTI LOCALI CHE INSISTONO SUL TERRITORIO REGIONALE*

CIG\_\_\_\_\_

*Allegato n.2 Siti web con relativi pesi*

## SITI WEB E RELATIVI PESI.

Per poter distinguere i siti della Giunta Regionale in siti complessi, siti base e siti che si collocano a metà tra queste due tipologie, è stato attribuito un peso determinato sulla base del calcolo di alcuni elementi che sono indicativi per definire la complessità di gestione, alimentazione e manutenzione dei medesimi. Ovvero :

- URL distinte tra pagine di snodo e pagine di contenuto
- Alberatura con indicazione della profondità massima e media
- Template distinti in standard e varianti al template
- Risorse, ovvero totale immagini, audio, video , documenti (etichetta 'totali') e 'altri' che sono risorse il cui numero deriva dalla differenza tra 'totali' e la somma di immagini, audio e risorse video.

Al fine di fornire delle indicazioni in merito alla metodologia usata per l'attribuzione dei pesi, sono stati analizzati i seguenti siti:

- <http://www.regione.toscana.it/> peso 3
- <http://www.toscana-notizie.it/> peso 1

Relativamente alle **URL**, le informazioni e i numeri, che hanno determinato i pesi sono i seguenti:

SITO	URL		
	Pagine di snodo	Pagine di contenuto	Totali
Regione Toscana	2348	87237	89585
Toscana Notizie	234	50119	50353

URL - pagine snodo: riferiscono a pagine di struttura che servono da snodo per arrivare agli url di contenuto (es: <http://www.regione.toscana.it/cittadini/ambiente/caccia-e-pesca>)

URL - pagine di contenuto: riferiscono a pagine di contenuto (es: <http://www.regione.toscana.it/-/caccia-di-selezione-al-cinghiale-e-altri-ungulati-sessioni-d-esame-2017>)

Per quanto riguarda **l'alberatura**, vediamo nella tabella che segue, la profondità massima,(livelli dell'albero) e media dei siti in oggetto, rispettivamente per sito Regione Toscana e Toscana Notizie :

Alberatura		
	Profondità massima	Profondità media
Regione Toscana	45	15
Toscana Notizie	12	4

Relativamente ai Template, distinti in Template Standard e varianti al template:

Template		
	Standard	Varianti al template
Regione Toscana	56	1171
Toscana Notizie	5	27

Per template intendiamo i modelli di pagina ed i modelli di articolo. I modelli standard sono quelli di base, mentre le varianti al template riguardano le personalizzazioni fatte sul template, duplicato e modificato (es: pagina figlia di [...] / copiata da [...] che ha differenze dal padre)

Ovviamente la complessità di amministrazione è data dal numero di template (più è alto più è complesso) e dal numero di varianti che sono state apportate.

Infine abbiamo considerato le 'Risorse', ovvero il totale immagini, Audio, video, documenti e 'altri' che deriva dalla differenza tra documenti e la somma di immagini, audio e video .

	Immagini	Audio	Risorse		
			Video	Documenti	Altri
Regione Toscana	13858	113	574	78189	63644
Toscana Notizie	25716	10438	147	38055	1754

I pesi dati agli altri siti web della Giunta Regionale sono stati determinati facendo riferimento ai criteri/numeri di questa tabella.

Un sito che si avvicina ai numeri ti Regione Toscana avrà peso 3

Un sito che si avvicina ai numeri di Toscana Notizie avrà peso 1

Un sito che si trova circa a metà tra i due avrà peso 2.

I siti attualmente esistenti per la Giunta Regionale corredati di peso , sono elencati di seguito:

- <http://www.regione.toscana.it> peso 3
- <http://www.toscana-notizie.it/> peso 1
- <http://open.toscana.it/> peso 2
- <http://www.regione.toscana.it/web/blog-agricoltura/> peso 0,5
- <http://www.regione.toscana.it/web/geoblog/> peso 0,5
- <http://www.regione.toscana.it/urp> (solo front end) peso 0,5
- <http://www.rtrt.it/> peso 0,5

- <http://interreg-maritime.eu/> peso 1
- <http://www.maritimeit-fr.net/> peso 0,25
- <https://intranet.regione.toscana.it/intranet/home> peso 2
- aree riservate su piattaforma LifeRay peso 2
- sito <http://open.toscana.it/web/toscana-accessibile/> peso 1
- sito casa siviero – escluso catalogo - peso 0,5

REGIONE  
TOSCANA



REGIONE TOSCANA

SOGGETTO AGGREGATORE

**G**ARA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PROGETTAZIONE E GESTIONE DEI SITI ISTITUZIONALI PER REGIONE TOSCANA (GIUNTA E CONSIGLIO REGIONALE), AGENZIE ED ENTI DIPENDENTI, ENTI DEL SERVIZIO SANITARIO TOSCANO ED ENTI LOCALI CHE INSISTONO SUL TERRITORIO REGIONALE

CIG: \_\_\_\_\_

**Allegato n.3**

**Documento di architettura e dimensionamento HW siti web istituzionali**

**CIG \_\_\_\_\_ — CUP \_\_\_\_\_.**

# Google Analytics per siti Regione Toscana

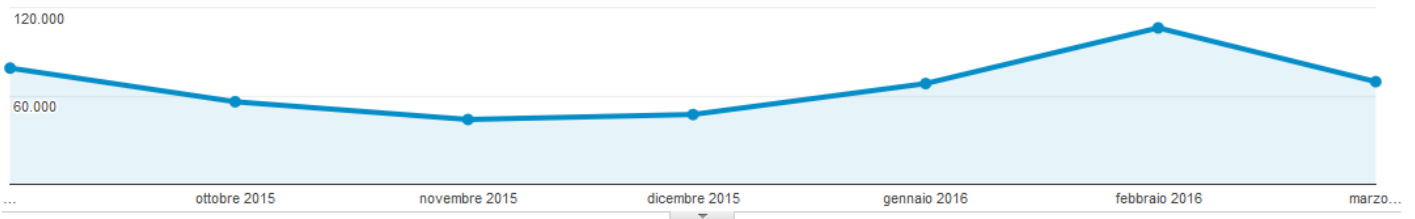
## - Open Toscana

Panoramica

Visualizzazioni di pagina e [Seleziona una metrica](#)

Ora   Giorno   Settimana  Mese

● Visualizzazioni di pagina



Sessioni

93.043

Utenti

61.980

Visualizzazioni di pagina

470.677

Pagine/sessione

5,06

Durata sessione media

00:02:57

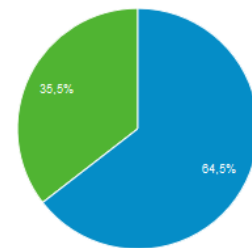
Frequenza di rimbalzo

7,78%

% nuove sessioni

64,37%

■ New Visitor ■ Returning Visitor



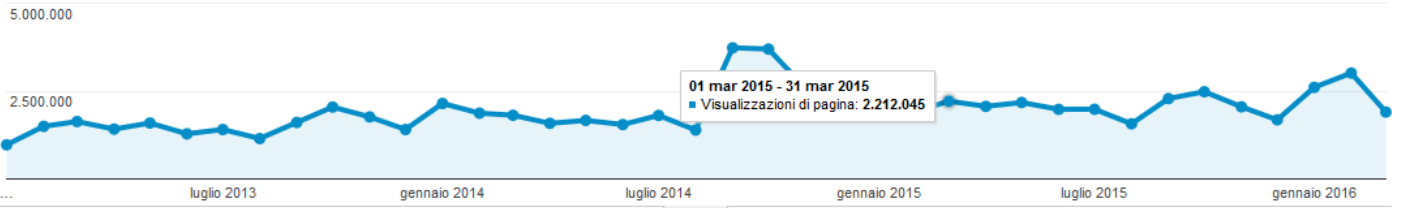
## - Portale WebRT

Panoramica

Visualizzazioni di pagina e Seleziona una metrica

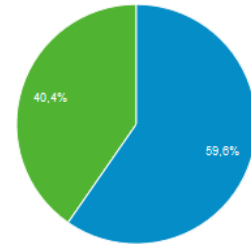
Ora Giorno Settimana Mese

Visualizzazioni di pagina



Sessioni <b>21.536.505</b>	Utenti <b>8.820.252</b>	Visualizzazioni di pagina <b>75.474.900</b>
Pagine/sessione <b>3,50</b>	Durata sessione media <b>00:04:59</b>	Frequenza di rimbalzo <b>42,49%</b>
% nuove sessioni <b>40,32%</b>		

Returning Visitor New Visitor



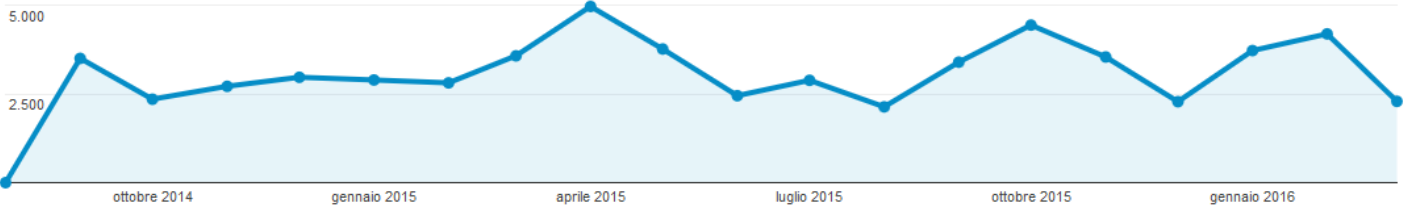
- Blog Agricoltura

Panoramica

Visualizzazioni di pagina e Seleziona una metrica

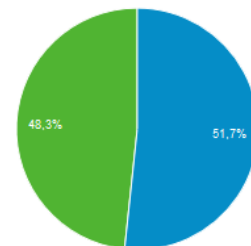
Ora Giorno Settimana Mese

Visualizzazioni di pagina



Sessioni <b>21.576</b>	Utenti <b>11.395</b>	Visualizzazioni di pagina <b>60.864</b>
Pagine/sessione <b>2,82</b>	Durata sessione media <b>00:02:28</b>	Frequenza di rimbalzo <b>42,89%</b>
% nuove sessioni <b>51,65%</b>		

New Visitor Returning Visitor



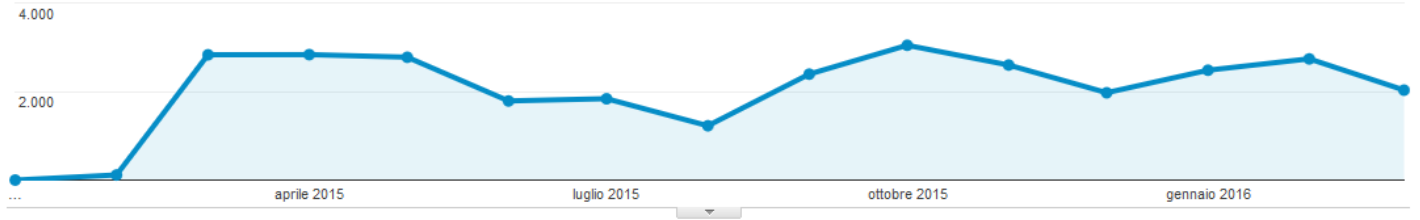
- GeoBlog

Panoramica

Visualizzazioni di pagina e Seleziona una metrica

Ora Giorno Settimana Mese

Visualizzazioni di pagina



Sessioni

8.694

Utenti

5.635

Visualizzazioni di pagina

30.652

Pagine/sessione

3,53

Durata sessione media

00:02:33

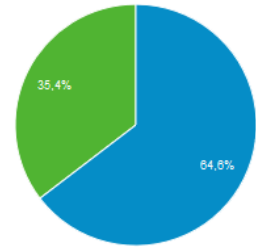
Frequenza di rimbalzo

28,88%

% nuove sessioni

64,53%

New Visitor Returning Visitor



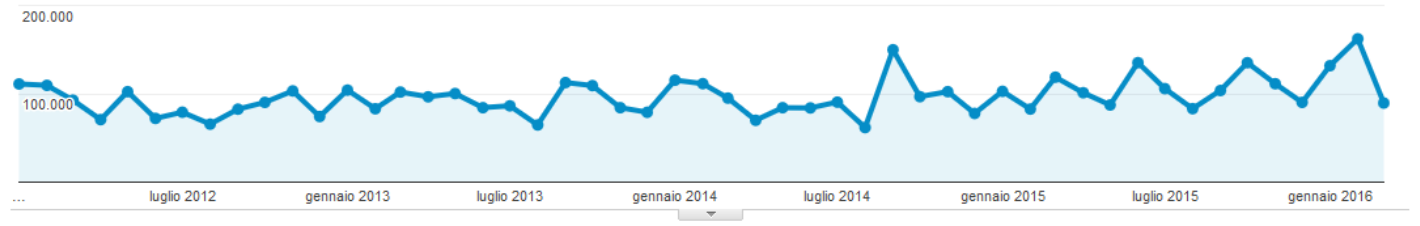
- Toscana Notizie

Panoramica

Visualizzazioni di pagina e Seleziona una metrica

Ora Giorno Settimana Mese

Visualizzazioni di pagina



Sessioni

2.365.207

Utenti

1.357.874

Visualizzazioni di pagina

4.943.476

Pagine/sessione

2,09

Durata sessione media

00:01:53

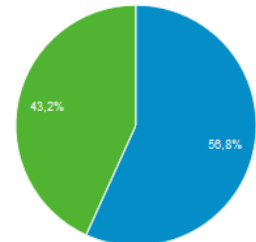
Frequenza di rimbalzo

60,90%

% nuove sessioni

56,76%

New Visitor Returning Visitor



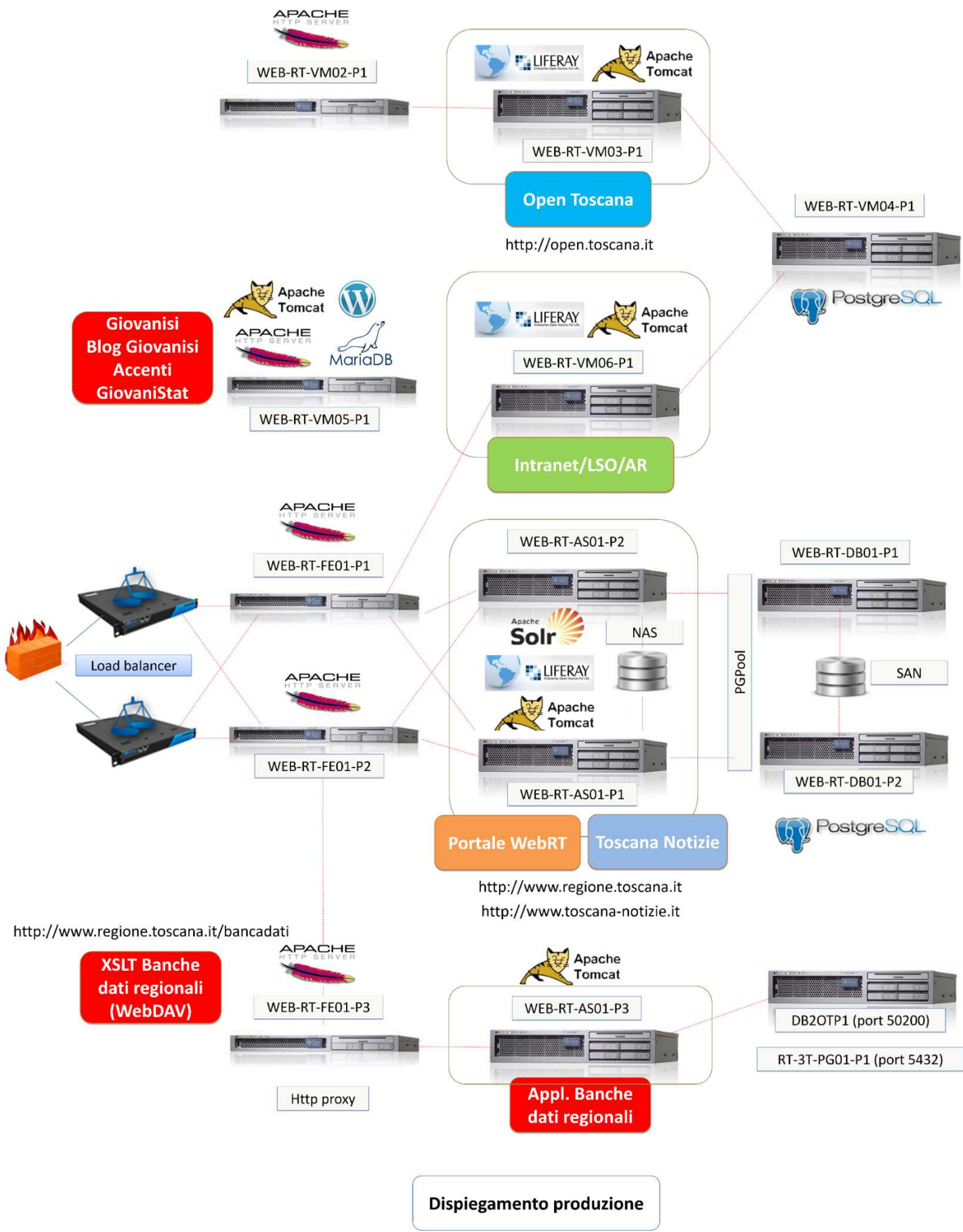


## Contenuti presenti sui siti Regione Toscana

Sito	Articoli		Documenti						Pagine pubbliche
	Publicati	Revisioni	IMG	PDF	WORD	EXCEL	Altri	Totale	
Blog Agricoltura	227	1.730	606	158	11	0	24	799	20
GeoBlog	50	317	12	1	0	0	28	41	23
Regione Toscana	13.175	83.028	12.306	27.038	4.058	1.094	28.835	73.331	2.063
Toscana Notizie	19.915	39.612	22.409	1.364	19	0	9.013	32.805	221
	<b>33.367</b>	<b>124.687</b>	<b>35.333</b>	<b>28.561</b>	<b>4.088</b>	<b>1.094</b>	<b>37.900</b>	<b>106.976</b>	<b>2.327</b>

In Open Toscana la numerosità degli asset editoriali è abbastanza basso: si tratta di 73 piccoli siti (stanze) che mediamente contengono circa 20-30 asset ciascuno.





## Ambienti di produzione

	Hostname	IP interno	Porte	DNS names (virtual hosts)	IP pubblico	Porte	Applicazioni ospitate	Note
<b>Front end</b>	WEB-RT-FE01-P1	10.159.50.6	80 (HTTP) 3306 (MySQL)	www.regione.toscana.it webrt.it www.salute.toscana.it www.geografia.toscana.it www.eccidi1943-44.toscana.it www.iniziativepace.it montagnatoscana.it - montagnetoscana.it - montagnetoscane.it - montagna.toscana.it		80 (HTTP) 443 (HTTPS)		
	WEB-RT-FE01-P2	10.159.50.7	80 (HTTP) 3306 (MySQL)	prontoconsumatore.tos.it - prontoconsumatore.toscana.it telelavorotoscana.it - telelavoro.toscana.it premioefficienza.it adbombrone.toscana.it www.natointoscana.it - www.natointoscana.eu www.bornintuscany.it - www.bornintuscany.eu www.regione.toscana.it/appdownload	159.213.235.16	80 (HTTP) 443 (HTTPS)	Apache 2.2.15 MySQL 5.1.61	Web server (cluster) di front end: - Host virtuali - YoURLs (USL shortener)
	WEB-RT-FE01-P3	10.159.50.32	80 (HTTP)	bancadati.regione.toscana.it app.regione.toscana.it css.regione.toscana.it	159.213.233.192	80 (HTTP)	Apache 2.2.15 WebDAV Server	- XSLT Banche Dati Regionali - template grafici per app
	WEB-RT-VM02-P1	10.159.50.41	80 (HTTP)	open.toscana.it	159.213.233.193	80 (HTTP)		

	WEB-RT-VM05-P1	10.159.50.63	80 (HTTP)	giovansi.it blog.giovansi.it accenti.giovansi.it giovanistat.giovansi.it	159.213.233.130	80 (HTTP)	Apache 2.2.15 PHP 5.4.16 Wordpress 4.2 MariaDB 5.5.41 Apache Tomcat 7.0.59	
Application server	WEB-RT-AS01-P1	10.159.51.4	8080 (HTTP) 8009 (AJP)	N/A	N/A	N/A	MySQL	Application Server (cluster): - Portale WebRT - Toscana Notizie - Blog Agricoltura
	WEB-RT-AS01-P2	10.159.51.5	8080 (HTTP) 8009 (AJP)					
	WEB-RT-AS01-P3	10.159.51.10	8080 (HTTP) 8009 (AJP)	N/A	N/A	N/A	Apache Tomcat 7.0.30 Liferay Portal EE 6.1.20 GA2	Application Server: - Portale Aree Riservate/NSB
			8180 (HTTP) 8109 (AJP)				Apache Tomcat 7.0.30	Applicazione Banche Dati Regionali
	WEB-RT-VM06-P1	10.159.50.72	8080 (HTTP) 8009 (AJP)	N/A	N/A	N/A	Apache Tomcat 7.0.30	Intranet/LSO/AR
	WEB-RT-VM03-P1	10.159.51.23	8080 (HTTP) 8009 (AJP)	N/A	N/A	N/A	Apache 2.x	Application Server: - OpenToscana
Database	WEB-RT-DB01-P1	10.159.51.6	5432 (PGSQL)	N/A	N/A	N/A	PostgreSQL 9.1.4 RDBMS	Database server (cluster) (schemi): - Portale WebRT - Toscana Notizie - Blog Agricoltura - Aree Riservate - NSB
	WEB-RT-DB01-P2	10.159.51.7	5432 (PGSQL)					
	WEB-RT-VM04-P1	10.159.51.24	5432 (PGSQL)	N/A	N/A	N/A	PostgreSQL 9.x RDBMS	Database server (schemi): - OpenToscana

Web Tier	WEB-RT-FE01-P1	WEB-RT-FE01-P2	WEB-RT-FE01-P3	WEB-RT-VM02-P1	WEB-RT-VM05-P1
Server virtuali VMware (rif. 6.3.2)	Livello di servizio: BRONZE	Livello di servizio: BRONZE	Livello di servizio: BRONZE	Livello di servizio: BRONZE	Livello di servizio: SILVER
Piattaforma VMware ESXi 4.1	.	.	.	.	.
Numero VCPU	2	2	2	2	4
Basato su CPU Intel Hehalen X5670	.	.	.	.	.
RAM	4 GB	4 GB	4 GB	4 GB	8 GB
Spazio Disco Base/Disponibile	20 GB (S.O.) + 30 GB	20 GB (S.O.) + 30 GB	20 GB (S.O.) + 30 GB	20 GB (S.O.) + 30 GB	20 GB (S.O.) + 100 GB
Backup	.	.	.	.	.
Alta affidabilità	.	.	.	.	.
SLA	BRONZE	BRONZE	BRONZE	BRONZE	SILVER
IP	10.159.50.6	10.159.50.7	10.159.50.32	10.159.50.41	10.159.50.63

Application Tier	WEB-RT-AS01-P1	WEB-RT-AS01-P2	WEB-RT-AS01-P3	WEB-RT-VM03-P1
Server virtuali VMware (rif. 6.3.2)	Livello di servizio: GOLD	Livello di servizio: GOLD	Livello di servizio: SILVER	Livello di servizio: GOLD
Piattaforma VMware ESXi 4.1	.	.	.	.
Numero VCPU	8	8	4	8
Basato su CPU Intel Hehalen X5670	.	.	.	.

RAM	16 GB	16 GB	16 GB	16 GB
Spazio Disco Base/Disponibile	≈ 500 GB	≈ 500 GB	≈ 320 GB	≈ 500 GB
Backup	.	.	.	.
Alta affidabilità	.	.	.	.
SLA	GOLD	GOLD	SILVER	GOLD
IP	10.159.51.4	10.159.51.5	10.159.51.10	10.159.51.23

Database Tier	WEB-RT-DB01-P1	WEB-RT-DB01-P2	WEB-RT-VM04-P1	WEB-RT-VM06-P1
Server virtuali VMware (rif. 6.3.2)	Livello di servizio: SILVER	Livello di servizio: SILVER	Livello di servizio: SILVER	Livello di servizio: SILVER
Piattaforma VMware ESXi 4.1	.	.	.	.
Numero VCPU	4	4	4	4
Basato su CPU Intel Hehalen X5670	.	.	.	.
RAM	8 GB	8 GB	8 GB	8 GB
Spazio Disco Base	300 GB	300 GB	300 GB	300 GB
Backup	.	.	.	.
Alta affidabilità	.	.	.	.
SLA	SILVER	SILVER	SILVER	SILVER
IP	10.159.51.6	10.159.51.7	10.159.51.24	10.159.50.72

Application Tier – Spazio disco NAS (NFS)	
Storage condiviso (rif. 6.3.6)	Livello di servizio: SILVER
Spazio disco netto	500 GB
Reporting	.
Consegna spazio richiesto (gg)	3

lavorativi)	
SLA	SILVER