

**CAPITOLATO TECNICO DEL SERVIZIO PER LA PROGETTAZIONE, LA REALIZZAZIONE, LA MANUTENZIONE, ASSISTENZA E GESTIONE DEL SITO WEB DELL'ORDINE ARCHITETTI, PIANIFICATORI, PAESAGGISTI E CONSERVATORI DELLA PROVINCIA DI BARI.**

**PREMESSA**

Il presente capitolato ha lo scopo di definire l'oggetto, le specifiche tecniche e le caratteristiche minime per l'affidamento del servizio di progettazione, realizzazione, manutenzione, assistenza e gestione del sito web istituzionale dell'Ordine APPC di Bari.

I servizi richiesti devono assicurare la piena operatività del sito attuale e garantire, durante il periodo contrattuale, l'evoluzione e l'integrazione di nuove funzionalità come esplicitate nel presente disciplinare tecnico.

Si rende noto che le prescrizioni contenute nel presente disciplinare rappresentano le caratteristiche minime del servizio.

**ART. 1 – Oggetto del servizio**

La presente procedura ha per oggetto la progettazione e realizzazione del nuovo sito internet (di seguito denominato sito web) nonché la manutenzione, l'assistenza (inserimento dei dati, aggiornamento e corso di formazione per i dipendenti dell'Ordine e per il Consigliere referente della comunicazione) e la gestione dell'Ordine Architetti, Pianificatori, Paesaggisti e Conservatori della Provincia di Bari.

Il sito web dovrà svolgere un ruolo chiave nella comunicazione istituzionale nell'ambito del territorio di competenza: i Comuni compresi nell'area metropolitana di Bari e dovrà rappresentare l'essenza dell'Ordine, i suoi obiettivi, la sua struttura, i punti di riferimento a cui rivolgersi per approfondire le informazioni, i contatti, ecc. Deve altresì indicare la visione strategica, le normative che ne regolano l'attività e i servizi erogati.

I professionisti iscritti all'Ordine devono accedere facilmente alle varie sezioni e devono poter accedere ad un'area riservata utile all'attività lavorativa e alle relazioni professionali.

Il sito deve essere facilmente gestibile da un web manager interno per l'aggiornamento costante di news e l'implementazione di documentazione istituzionale.

L'home page deve contenere un immediato rimando alle notizie più rilevanti e soprattutto devono essere costantemente aggiornate.

La coerenza di stile e di presentazione deve essere garantita da una struttura tecnica flessibile, ma rigorosa e univoca.

**ART. 2 – Durata e tempi di esecuzione del servizio**

Il servizio durerà **trentasei mesi** e il servizio sarà avviato dal 1° giorno successivo alla data di stipula del contratto con l'obbligo di manutenzione e gestione nei due anni successivi al primo anno.

La progettazione del sito dovrà essere completata entro i **sessanta** (60 gg) giorni successivi alla stipula del contratto e nei successivi venti (20 gg) giorni dovrà essere pubblicato sul portale dell'Ordine.

Al termine del servizio, dopo i tre anni l'Ordine diventerà proprietario di tutto il software sviluppato e quello di terze parti fornito, i contenuti del sito internet ed il nome del dominio.

Il **rapporto contrattuale non sarà tacitamente rinnovabile**, ma l'Ordine si riserva di rinnovare il contratto, ai sensi del co. 5 dell'art. 63 del D.Lgs. 50/2016.

**ART. 3 – Importo a base di gara del servizio**

L'importo dell'affidamento, comprensivo di ogni prestazione e onere che rientrino nell'erogazione del servizio richiesto, escluso di IVA come previsto per legge, ammonta complessivamente ad **€ 16.000,00** (euro sedicimila/00), così suddiviso:

- € 8.000,00 (euro ottomila/00) oltre IVA per il primo anno, compreso il corso di formazione;
- € 4.000,00 (euro quattromila/00) oltre IVA per il secondo anno;
- € 4.000,00 (euro quattromila/00) oltre IVA per il terzo e ultimo anno;

L'offerta economica dovrà essere rappresentata con la percentuale di ribasso espressa sull'importo a base d'asta sopra indicato con un massimo del 5%.

#### **ART. 4 – Modalità di pagamento**

I pagamenti saranno effettuati dopo la verifica dell'effettivo svolgimento del servizio da parte del RUP e la presentazione della fattura elettronica.

Gli importi a base di gara saranno liquidati in tre tranches quadrimestrali, a partire dalla data di sottoscrizione del contratto, per ogni anno di riferimento.

#### **ART. 5 – Descrizione del servizio**

I servizi principali del servizio richiesto sono quelli di seguito indicati:

1. Progettazione, realizzazione comprensiva di una nuova grafica, organizzazione e coordinamento di contenuti per il sito <http://www.ordarchbari.it> in coerenza con gli obiettivi definiti dal Consiglio dell'Ordine OAPPC e dal RUP nominato dal Consiglio. L'attività comprende tutte le necessarie operazioni di creazione, inserimento, modifica e cancellazione dei contenuti e della struttura delle pagine web per l'aggiornamento del sito
2. Registrazione dominio e fornitura di tutti i software e delle licenze d'uso per il funzionamento del sito con l'assunzione dei relativi costi;
3. Realizzazione dei contenuti e delle informazioni complete del sito prima della pubblicazione;
4. Aggiornamento giornaliero e valorizzazione della sezione News del sito;
5. Assistenza tecnica e manutenzione del sito ogni qual volta è necessario per la durata del contratto;
6. Elaborazione di newsletter settimanale del sito, collegata alla banca dati degli iscritti dell'Ordine;
7. Redazione report mensile e consuntivo semestrale delle attività svolte.

Sono a carico del soggetto realizzatore e non possono costituire pretesa economica verso l'OAPPC, neanche a titolo di rimborso spese, costi per la progettazione, la produzione grafica, lo sviluppo applicativo, la redazione dei contenuti, l'assistenza e la manutenzione del sito web dell'Ordine.

Nell'effettuazione degli interventi, l'aggiudicatario deve assicurare regolarità e continuità di prestazione e deve operare con personale adeguatamente preparato i servizi oggetto della prestazione.

#### **ART. 6 – Definizione della fornitura richiesta**

L'oggetto del servizio richiesto è di tipo "chiavi in mano" di gestione completa in modalità totale outsourcing in termini di hosting, connettività, software, manutenzione, caricamento contenuti, sicurezza, aggiornamenti e gestione quotidiana.

Nello specifico, i requisiti richiesti sono di seguito dettagliati.

##### **6.1- Data Center**

Il Fornitore deve mettere a disposizione un data center e un sistema di web server dedicati che permettano di ospitare e gestire l'attuale portale web compreso tutti i moduli del CMS e i relativi servizi richiesti, nel rispetto delle caratteristiche base dell'attuale architettura per la durata del contratto.

Il sistema server deve mettere a disposizione tutti gli applicativi necessari per la pubblicazione e la gestione del sito web ed uno spazio di capacità minima e flessibile in base alle esigenze di archiviazione dei dati e dei backup.

L'architettura di riferimento per il funzionamento del sito deve prevedere un'ambiente di produzione e un ambiente separato per lo sviluppo e il test.

Il sistema di produzione inoltre deve essere suddiviso logicamente in due macro blocchi rappresentati dal portale interno per la gestione documentale (back end) e dal portale per la pubblicazione dei contenuti (front end).

##### **6.2 - Sicurezza Logica**

Di seguito elencati i requisiti richiesti per la sicurezza logica del data center:

- Devono essere adottate soluzioni informatiche atte a contrastare gli effetti dei “malware” (virus, trojan, etc.) con meccanismi di aggiornamento periodico dei pattern e dei motori di scansione;
- Devono essere rispettati tutti gli adempimenti di legge relativi alla privacy.

### **6.3 - Sicurezza dei Dati**

Devono essere previsti meccanismi di salvataggio/ripristino (backup e data recovery) delle informazioni.

Riservatezza: i dati devono essere accessibili ai soli utenti espressamente autorizzati.

### **6.4 - Web Portal**

La fornitura del sito comprende il prodotto software di Content Management System (CMS), il caricamento e la manutenzione dei contenuti, in sintesi la gestione completa dei requisiti funzionali richiesti nel presente capitolato tecnico. Resta inteso che tale attività è a totale carico dell’Affidatario, mentre la preparazione e elaborazione dei testi, dei documenti ed eventuali altri prodotti multimediali come ad esempio video, immagini, newsletter etc. saranno predisposti dall’OAPPC di Bari e consegnati al Fornitore per la pubblicazione.

Il CMS, correttamente configurato, deve permettere ad una serie di utenti redattori e web editors di gestire le aree del portale di loro competenza e secondo diritti (read, write, delete e pubblica) a loro assegnati.

Essendo dedicato ad utenti senza particolari skill informatici, il CMS deve essere estremamente semplice da utilizzare, utilizzando un workspace particolarmente semplificato, meglio se impostato su modelli standard, permettendo agli utenti di inserire, aggiornare e modificare testi, immagini e altro.

Il CMS, utilizzabile da browser web senza installazione di ulteriori applicazioni, deve integrare in un unico framework sia l'accesso alle più complesse funzionalità di amministrazione da parte di personale qualificato, che quelle di inserimento e modifica dei contenuti.

Il CMS deve permettere la creazione di infinite sezioni, categorie e sotto categorie e in prima istanza dovrà presentare la stessa struttura di menù e funzioni attualmente presenti sul sito.

Il CMS può essere di tipo proprietario o preferibilmente Open Source, operante su tecnologia PHP + MySQL, Java o comunque compatibile on server Linux, con layout basato su DIV e CSS. Resta inteso che nella fornitura sono comprese le licenze software del CMS e di eventuali altri software, compreso i relativi sorgenti.

Nello specifico, le principali caratteristiche minime richieste sono:

- Gestione di allegati: in formato pdf, doc, docx, odt, xls, xlsx, jpg, gif, jpegm flv, ppt, ods, odp e tutti i formati più diffusi con peso massimo di 5Mb;
- Catalogazione: dei contenuti in base alle esigenze del Committente;
- Portabilità: possibilità di navigabilità con i più diffusi browser (IE, Firefox, Chrome, Safari, etc.);
- Espandibilità: possibilità di espansione modulare in termini di contenuti e integrazione con banche dati e applicazioni in uso presso OAPPC (secondo le possibilità previste dal gestionale in uso);
- Editor: ad impaginazione libera ad oggetti, attraverso la selezione/composizione dei diversi oggetti di pagina, basato su modelli standard predefiniti;
- Presentazione: possibilità di visualizzare in anteprima la pagina prima della pubblicazione;
- Social sharing: possibilità di inserire la barra dei social sharing con numero di icone e siti estensibile senza limiti, compresi i controlli per inserire il portale nei preferiti e feed RSS;
- Motore di Ricerca: disporre di un proprio motore di ricerca interno, che fornisce risposte in linguaggio naturale di pagine, categorie e sottocategorie;

- Indicizzazione: possibilità di progettare il posizionamento nei motori di ricerca esterni, soprattutto Google, possibilità di inserire url parlanti direttamente dall'interfaccia amministrativa, possibilità di specificare per ogni pagina il titolo, le parole chiave e la descrizione utilizzate dai motori di ricerca pubblici;
- Tagging: possibilità di gestire tassonomie che prevede l'esposizione dei tag assegnati al fine di migliorare la ricerca, possibilità di gestire tag cloud generata sulla base delle statistiche di consultazione del sito;
- Versioning: possibilità di gestire la versione delle pagine e dei documenti, conservando la versione precedente;
- Registrazione utenti: iscrizione tramite creazione di username e password sia tramite il sito che manualmente tramite pannello di controllo, in modo da supportare almeno 4.000 utenti. Username e password saranno uniche per ciascun utente, ma l'iscrizione al sito avverrà solo sotto conferma degli operatori dell' OAPPC. Gli utenti registrati avranno la possibilità di accedere all'aggiornamento dei propri dati;
- Possibilità di visionare almeno gli ultimi 90 post di Facebook con possibilità di categorizzazione in base a parole chiave in essi contenuti
- Statistiche d'accesso: tramite Google Analytics o similari e sulle modalità di utilizzo/navigazione dello stesso e reportistica standard preimpostata, statistiche esportabili in formato csv per successive elaborazioni;
- Link testuale: ad un'area riservata di cui verrà fornito l'url. Tale link consentirà l'accesso alla pagina di login del sistema informativo interno all'OAPPC;
- Compatibilità Mobile-friendly: il portale deve essere RESPONSIVE e ottimizzato per tutti i principali dispositivi SmartPhone e Tablet, in particolare la fruizione deve essere multicanale anche da smartphone e/o tablet con sistema operativo iOS e Android, con la stessa grafica e funzionalità tra web portal.

**WebMail:** possibilità di creare fino a 1.000 account di posta elettronica da 100Mb ciascuna di capacità, attivabili su richiesta del Committente entro 24h dalla richiesta stessa. Le caselle dovranno comunque poter essere gestibili da un client di posta elettronica (MS Outlook e simili);

- **Newsletter:** gestibile su più liste con possibilità di editare i singoli iscritti suddividibili in N categorie di invio. Possibilità di invio mail illimitate. L'iscrizione sarà di tipo "light", con la richiesta dei seguenti dati: nome, cognome, email, azienda di appartenenza, consenso al trattamento dei dati. Dovranno essere inoltre previste delle statistiche di invio e ricezione delle newsletter, nonché del tasso di apertura delle email. Compreso la fornitura di un software per la gestione della newsletter, preferibilmente open source o eventualmente comprensivo dei sorgenti e assistenza per la redazione mensile di una newsletter compreso le attività di creazione del template grafico e adeguamento ad ogni uscita mensile, la redazione dei testi, la distribuzione della newsletter previa revisione dei contenuti da parte di **OAPPC**;

- **Calendario Eventi:** pubblicazione e gestione degli eventi (lista giornaliera, settimanale, tutti) con possibilità di condivisione sui social;

## 6.5 - Assistenza Operativa

Il Fornitore deve mettere a disposizione, per tutto il periodo contrattuale, un operatore dedicato presso la sede del Fornitore, con competenze adeguate, in grado di assolvere ai compiti impartiti da **OAPPC**:

- Aggiornamento contenuti/sezioni del sito web;
- Creazione/eliminazione di caselle email e supporto invio newsletter;
- Caricamento video su YouTube, creazione account sui vari social network;

- Help-Desk di primo livello e gestione degli interventi.

*Inoltre il fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio dedicato attraverso mail o altro, presso la propria sede, per la ricezione, la presa in carico e lo smistamento degli interventi sia di manutenzione correttiva che di manutenzione adeguativa, nonché la relativa procedura di gestione (via telefono, messaggistica istantanea, email).*

*Nella gestione degli interventi il fornitore dovrà risolvere tutte le problematiche in accordo alle disposizioni impartite dal Responsabile di **OAPPC**, nei tempi tecnici richiesti, rilasciando di volta in volta una mail o traccia della risoluzione del problema, senza mai dover giustificare ritardi ad essa non imputabili ( documenti richiesti e mai arrivati, ritardi delle strutture hosting, permessi etc)*

Per **Manutenzione Correttiva** si intende la sistemazione di eventuali malfunzionamenti ed è a totale carico del Fornitore. Gli interventi sono attivati a seguito del manifestarsi di un irregolare o mancato funzionamento dei sistemi oggetto del servizio. Il servizio prevede il ripristino delle funzionalità a fronte di anomalie e/o problemi.

Per **Manutenzione Adeguativa** si intendono interventi di adeguamento funzionale e/o dei contenuti del Web Portal previsti nel capitolato tecnico, comunque pianificati nel Piano di Progetto comprensivo delle modalità di realizzazione e dei tempi di rilascio. Sono esclusi interventi di nuovi sviluppi e realizzazione di nuove funzionalità non previste nel presente capitolato tecnico o non proposti dal Fornitore nella propria Offerta Tecnica.

Fermo restando i requisiti sopra descritti, il Fornitore dovrà descrivere nell'Offerta Tecnica una propria proposta delle caratteristiche del servizio di assistenza operativa, che sarà oggetto di assegnazione del punteggio come previsto nel disciplinare.

#### **6.6 - Supporto Specialistico**

Oltre ai servizi di assistenza descritti nel paragrafo precedente, il fornitore dovrà predisporre un servizio assistenza specialistica per l'intera durata del contratto e compreso nel servizio globale di outsourcing richiesto.

Le modalità di intervento saranno concordati e pianificati previo accordo ed indicazione di **OAPPC con cadenza semestrale o altro da specificare in seguito alla stipula.**

#### **6.7 - Presa in Carico e Transizione in Uscita**

La presa in carico del servizio prevede, a partire dalla data di sottoscrizione contrattuale un periodo di affiancamento/transizione del sistema (circa 2 mesi ), pertanto il servizio operativo avrà inizio entro lo scadere del suddetto periodo, corrispondente al periodo di transizione di fornitura garantito da parte del Fornitore uscente, del quale la Promostudio srl non sarà responsabile per eventuali ritardi nella consegna dei materiali richiesti

La transizione in uscita, alla cessazione del rapporto di collaborazione, prevede che il Fornitore aggiudicatario si impegna ad agevolare il passaggio di consegne con eventuale nuova impresa. A tal fine, si prevedono circa 2 mesi di apposito periodo di affiancamento/transizione al nuovo Fornitore, oltre la data di cessazione del contratto, il cui corrispettivo deve intendersi compreso e compensato nel corrispettivo totale contrattualmente fissato.

Si richiede inoltre al fornitore aggiudicatario la realizzazione di un documento omnicomprensivo di tutte le chiavi e password di gestione sia hosting che struttura web

#### **Art. 7 - PRIVACY E SICUREZZA**

##### **Dati Personali Privacy**

Il Fornitore è tenuto al rispetto delle norme in materia di tutela dei dati personali e privacy.

Inoltre, si obbliga a non diffondere notizie ed informazioni riservate di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dell'incarico, pena la risoluzione immediata del contratto.

#### **Art. 8 - GARANZIA**

Tutte le forniture oggetto del capitolato e i miglioramenti proposti in Offerta Tecnica devono essere fornite con garanzia di assistenza e manutenzione per almeno 24 mesi a decorrere dalla data del verbale di collaudo. Le garanzie dovranno coprire tutti i costi necessari, ivi compresi quelli di manodopera, per la riparazione e/o sostituzione di componenti hardware difettosi

Per quanto riguarda eventuali interventi tecnici espletati in ambito dei servizi specialistici, l'Affidatario deve prestare il servizio di manutenzione in garanzia per tutto il periodo contrattuale senza alcun onere per **OAPPC**. La manutenzione in garanzia consiste nella diagnosi e correzione di tutte le anomalie ed errori riscontrati durante l'esercizio e riconducibili ai servizi prestati nonché l'eventuale adeguamento della relativa documentazione.

#### **Art. 9 -MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA GENERALITÀ**

Il concorrente aggiudicatario dovrà espletare i servizi in modalità outsourcing omnicomprensiva di quanto previsto nel presente Capitolato e nell'Offerta Tecnica, con propria organizzazione autonoma, garantendo i livelli di servizio, coordinandosi con il Responsabile del Contratto nominato da **OAPPC di Bari**.

Per quanto riguarda la conduzione operativa di gestione hosting e conduzione operativa del web portal, l'Affidatario dovrà garantire la fornitura del servizio in continuità per tutto il periodo contrattuale, rispettando i livelli di servizio previsti, mentre per quanto riguarda gli interventi di manutenzione adeguativa e gli interventi dei servizi specialistici questi potranno essere richiesti da **OAPPC** durante il periodo contrattuale ed erogati dal Fornitore in base al **Piano di Progetto** redatto dal Fornitore stesso e approvato da **OAPPC**.

Per lo svolgimento dei servizi l'Affidatario dovrà seguire gli standard di sviluppo e di codifica dell'attuale portale web, nonché gli standard di documentazione ed eventualmente utilizzando i framework e/o librerie di riferimento messi a disposizione da **OAPPC** e/o dal Fornitore uscente.

L'aggiudicatario dovrà, in particolare, mettere a disposizione figure professionali, che opereranno in stretto raccordo con il personale addetto da **OAPPC**.

L'Affidatario dovrà garantire:

- nei primi 2 (due) mesi solari a partire dalla data di stipula del contratto, l'attivazione degli strumenti necessari per porre in esercizio il sito, eventualmente anche su macchina virtualizzata, la migrazione e l'attivazione del sito;

- entro 30 (trenta) giorni dalla data di stipula del contratto, la predisposizione del Piano di Progetto, il Piano della Qualità e Piano di Collaudo, contenuti le modalità di realizzazione degli interventi concordati con **OAPPC** e le caratteristiche di qualità del sistema proposto e del servizio di outsourcing da erogare.

Il Fornitore dovrà presentare, allegato all'Offerta Tecnica, il Piano di Migrazione con relativo Gant, contenente il piano operativo di migrazione del portale web e l'attivazione dei servizi di data center (entrambi entro il periodo di presa in carico) e la pianificazione dell'attivazione e il rilascio, a copertura completa, dei restanti moduli/funzionalità richieste.

Il Piano di Progetto, il Piano della Qualità e il Piano di Collaudo vanno aggiornati dal Fornitore con frequenza semestrale

Fermo restando le indicazioni generali sopra descritte, il Fornitore dovrà descrivere nell'Offerta Tecnica la metodologia utilizzata, le fasi, le attività e la documentazione di progetto, necessarie al raggiungimento degli obiettivi dei servizi richiesti, che saranno oggetto di assegnazione del punteggio come previsto nel disciplinare.

La suddetta **Offerta Tecnica** dovrà essere prodotta secondo le indicazioni del disciplinare e dovrà rispettare lo "Schema Indice" di seguito riportato:

- b.1) Qualità della proposta inerente il sito web
- b.2) Originalità grafica del sito e chiarezza dei contenuti
- b.3) Qualità della proposta inerente il servizio di assistenza
- b.4) Qualità della proposta inerente il servizio di manutenzione e gestione
- b.5) Caratteristiche qualitative, metodologiche e innovative del sito

il fornitore espletterà i servizi in modalità outsourcing omnicomprensiva di quanto previsto nel presente Capitolato e nell'Offerta Tecnica, con propria organizzazione autonoma, garantendo i livelli di servizio, coordinandosi con il Responsabile del Contratto nominato da **OAPPC**.

Per quanto riguarda la conduzione operativa di gestione hosting e conduzione operativa del web portal, l'operatore garantirà la fornitura del servizio in continuità per tutto il periodo contrattuale, rispettando i livelli di servizio previsti, mentre per quanto riguarda gli interventi di manutenzione adeguativa e gli interventi dei servizi specialistici questi potranno essere richiesti da **OAPPC** durante il periodo contrattuale ed erogati in base agli accordi tra Promostudio srl ed **OAPPC**.

Saranno seguiti gli standard di sviluppo e di codifica dell'attuale portale web, nonché gli standard di documentazione ed eventualmente utilizzando i framework e/o librerie di riferimento messi a disposizione da **OAPPC** e/o dal Fornitore uscente, mettendo a disposizione figure professionali, che opereranno in stretto raccordo con il personale addetto da **OAPPC**.

Il fornitore dovrà garantire:

nei primi mesi a partire dalla data di stipula del contratto, l'attivazione degli strumenti necessari per porre in esercizio il sito, eventualmente anche su macchina virtualizzata, la migrazione e l'attivazione del sito;

il sito esistente resterà attivo fino alla pubblicazione del nuovo, sarà realizzata in base al Piano di Progetto redatto di concerto con personale addetto da **OAPPC** una copia Demo del sito sul quale realizzare eventuali modifiche, quando questa sarà ultimata verrà effettuato il passaggio definitivo di tutti i contenuti che dovranno essere forniti da personale addetto da **OAPPC**.

#### **Queste operazioni hanno validità quali:**

il Piano della Qualità e Piano di Collaudo, contenuti le modalità di realizzazione degli interventi concordati con **OAPPC** e le caratteristiche di qualità del sistema proposto e del servizio di outsourcing da erogare.

Il fornitore presenterà un gantt con la scansione temporale dei lavori.

Questo potrà subire modifiche nei tempi stabiliti se i delegati non saranno in grado di fornire subito dopo la firma di tutto il materiale necessario ( dati tecnici, testi , info, foto, registrazioni e/o altre specifiche tecniche) per iniziare i lavori.

#### **9.1 - SEDE DI LAVORO**

Il fornitore dovrà indicare ad inizio fornitura i recapiti necessari per i contatti di assistenza e informazioni operative.

I servizi di parametrizzazione, personalizzazione e manutenzione verranno svolti in prevalenza presso la sede del fornitore;

I servizi di supporto e assistenza (lezioni utilizzo sito back office , inserimento dati ) potranno essere svolti in parte presso le sedi di **OAPPC di Bari** che si doterà dei mezzi necessari per lavorare sulla piattaforma richiesta.

#### **9.2 - ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

I servizi di hosting saranno garantiti in modalità continuativa H24 7/7 in quanto opereremo su hosting certificati, l'affidatario sarà manlevato da qualsiasi responsabilità o di problematica possa insorgere a causa di disservizi causati dalle strutture hosting, cloud etc, non imputabili alla propria gestione o volontà.

I servizi di assistenza e supporto specialistico, saranno effettuati, secondo quanto previsto nel Piano di Lavoro, nei giorni e negli orari dal lunedì al venerdì, secondo l'orario di servizio dell'operatore.

Qualora, per esigenze legate al servizio, sia richiesto di eseguire il servizio anche in giorni festivi, saranno riconosciuti all'affidatario compensi aggiuntivi in base alla quantità di tempo e l'urgenza( mai superiori alle tariffe ordinarie)

L'affidatario si farà carico della gestione del personale impiegato (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) e assicurare la regolare esecuzione del servizio al fine di garantire il rispetto dei livelli di servizio previsti.

### 9.3 - REFERENTE

Prima della stipula del contratto, l'Affidatario dovrà comunicare a **OAPPC** il nominativo del proprio rappresentante designato quale responsabile dei servizi contrattuali e del coordinamento degli stessi. In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi, l'interlocutore unico.

Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna di quanto previsto dal servizio.

Tale risorsa, in possesso di certificazione PMP o ITIL Foundation, svolgerà il ruolo di interfaccia unica verso il Responsabile del Contratto di **OAPPC**, sarà coinvolta nelle attività richieste dal servizio ed avrà il compito di garantire:

- il coordinamento delle attività svolte dall'Affidatario;
- il rispetto degli standard dei livelli di servizio;
- il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei modi stabiliti;
- il controllo delle attività con particolare riferimento alla rilevazione dei rischi, alla conseguente proposta di azioni di recovery, alla verifica dei risultati ed alla attività di reporting;
- la partecipazione a riunioni di check per la valutazione dello stato di avanzamento dell'affidamento.

### 9.4 - COLLAUDO

Il collaudo avrà lo scopo di constatare che il servizio data center, il portale web ed ogni altro oggetto di fornitura, sia funzionalmente e tecnicamente rispondenti alle prescrizioni.

Il collaudo di avvio del servizio sarà eseguito, in contraddittorio tra le due parti, a seguito di comunicazione formale da parte della Promostudio srl.

Allo svolgimento del collaudo sovrintenderà un gruppo di lavoro di **OAPPC**.

Tutte le prove e le verifiche del collaudo saranno effettuate presso le sedi di **OAPPC e dell'affidatario in contemporanea**.

I collaudi saranno eseguiti testando tutte le sezioni, ed utilizzando tutti i form a disposizione, invii, registrazioni e caricamenti, fino al superamento delle problematiche che dovessero insorgere.

Nel caso di non superamento del collaudo previsto e di incapacità di risolvere i problemi insorti, **OAPPC potrà chiedere il ripristino dei malfunzionamenti con qualsiasi mezzo e soluzione da parte dell'affidatario, e solo in caso di insuccesso da parte** di questo applicherà le penali previste, riservandosi la facoltà di risolvere il contratto per inadempimento.

Gli eventuali moduli/funzionalità richieste, non presenti nell'attuale portale web oppure non migrate ma comunque pianificate ed approvate da **OAPPC e l'affidatario**, se realizzate successivamente al collaudo di avvio operativo, saranno collaudati/e singolarmente, secondo le stesse modalità.

Delle operazioni di collaudo sarà redatto l'apposito Verbale di Collaudo.

Al Verbale di Collaudo, anche ove non sia riscontrata la necessità di interventi correttivi sui prodotti consegnati, si dovranno comunque allegare tutte le segnalazioni di anomalie/malfunzionamenti, anche se rimossi.



Gli oneri relativi alla rimozione degli errori imputabili all'opera della Promostudio srl, saranno a carico dello stesso.

Il Verbale di Collaudo con esito positivo rappresenterà formale accettazione dei prodotti e costituirà Certificato di Collaudo.

#### **9.5 - DIRITTI SUL SOFTWARE**

**OAPPC** acquisisce, dall'Affidatario, la proprietà, nonché la licenza d'uso illimitata, dei software, codici sorgenti e licenze, sviluppati e/o utilizzati per la realizzazione del sito web oggetto del capitolato. L'Affidatario dovrà depositare presso **OAPPC** copia di tutti i sorgenti software sviluppati e/o utilizzati e che non siano riconducibili a prodotti software commerciali di cui si disponga di semplice licenza d'uso. Di quest'ultimi dovrà essere depositata licenza d'uso in originale.

#### **9.6 - LIVELLI DI SERVIZIO**

Di seguito sono riepilogati gli Indicatori di Qualità e i relativi Livelli di Servizio che dovranno essere rilevati dal Fornitore e rendicontati trimestralmente.

In caso di richiesta di intervento per manutenzione correttiva, **OAPPC** provvederà alla individuazione e comunicazione del livello di priorità e di conseguenza le tempistiche di intervento, riservandosi la facoltà di cambiare priorità in corso d'opera e in caso di necessità.

Saranno inoltre rendicontati i RICHAMI che **OAPPC** potrà fare durante il periodo contrattuale. I richiami sono le azioni di avvertimento da parte di **OAPPC** conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale. Pertanto oltre a quanto esplicitamente previsto potrà essere emesso un richiamo su qualunque inadempimento indicato nella successiva tabella.

Il singolo richiamo non prevede l'applicazione di penali, ma costituisce avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se cumulati superando i livelli di servizio previsti, danno luogo a penali.

Essi saranno formalizzati all'Affidatario con una "Nota di Richiamo", trasmessa tramite lettera o e-mail da parte del Responsabile del Contratto di **OAPPC** all'Affidatario. Tale nota potrà contenere uno o più richiami.

L'Affidatario potrà richiedere l'annullamento del richiamo tramite un documento con elementi oggettivi giustificativi ed opportune argomentazioni, da trasmettere entro 3 (tre) giorni lavorativi dal ricevimento della Nota di Richiamo. In caso di accettazione delle argomentazioni presentate dall'Affidatario, **OAPPC** potrebbe annullare il richiamo e far ripetere il collaudo.

Nel caso in cui l'Affidatario proponga nella propria Offerta Tecnica miglioramenti dei suddetti valori di soglia, tali nuovi valori saranno assunti come nuovo profilo di livelli di servizio.

Resta inteso che nel caso di superamento dei suddetti valori di soglia **OAPPC** applicherà le penali come previste nel contratto.

#### **Art. 10 - AZIONI CONTRATTUALI**

L'Affidatario deve garantire trimestralmente la rendicontazione sull'andamento dei servizi forniti; tale rendiconto deve portare anche i risultati della misurazione di tutti i livelli di servizio previsti per la fornitura. Il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dall'Affidatario in Offerta tecnica determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia dell'Affidatario, che di **OAPPC**, allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo (attivazione di una procedura di escalation);
- rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- azione di intervento sui processi produttivi dell'Affidatario per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);
- applicazione di rilievi;
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

## **10.1 - PENALI**

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) da **OAPPC** rispetto al corrispettivo da erogarsi stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Le penali da adottare sono individuate contrattualmente e normalmente sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.

Il valore economico delle penali applicate come previste nel contratto.

### **Migliorativo del contratto**

**L'OAPPC di Bari richiede inoltre alle aziende un supporto web social che possa in seguito rafforzare l'immagine dell'ordine.**

**Tale supporto dovrà essere non solo realizzato , ma anche gestito attraverso un affidamento annuale, il cui importo sarà oggetto della presente valutazione, comprensivo di gestione canale social , (da individuare tra i migliori e più performanti per l'OAPPC) realizzazioni grafiche, campagne web marketing sui social (appositamente preparate e sponsorizzate).**

Bari, 12/03/2019

Il RUP  
Arch. Francesco CALIA

Il Presidente dell'OAPPC  
arch. Paolo A. M. MAFFIOLA