

**INDAGINE PRELIMINARE DI MERCATO PER L'INDIVIDUAZIONE DI OPERATORI ECONOMICI**

**CAPITOLATO TECNICO  
PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL  
SITO WEB UFFICIALE DELLA ARECHI MULTISERVICE SPA**

**Articolo 1 - Oggetto del servizio**

Il presente capitolato disciplina l'erogazione dei servizi di progettazione, realizzazione come meglio specificato di seguito, del sito Web ufficiale della Arechi Multiservice SpA.

**Articolo 2 - Condizioni generali**

Il servizio che Arechi Multiservice SpA richiede è di tipo "chiavi in mano" ovvero omnicomprensivo nell'importo proposto di tutte le voci di costo necessarie per la prestazione di un servizio completo di:

- Progettazione, costruzione, codifica del portale internet ufficiale secondo i criteri di accessibilità e usabilità;
- Realizzazione del portale con le funzionalità previste;
- Preinserimento dei contenuti e delle informazioni nel sito internet prima della sua pubblicazione;
- Attività di formazione e garanzia del software del portale, compresa la personalizzazione dei template utilizzati nello stesso.
- Manutenzione software, gestione nel prosieguo del sito così come realizzato;
- Ovvero di ogni altra richiesta di gestione del portale di Arechi Multiservice SpA anche dopo la conclusiva fase di progettazione ed attivazione del medesimo.

Si richiedono le caratteristiche e i requisiti individuati nel presente capitolato sia per lo sviluppo del progetto grafico editoriale, sia del CMS. Arechi Multiservice SpA si impegna a fornire al proponente tutte le informazioni necessarie per la configurazione del portale e l'inserimento dei contenuti.

Si richiede altresì che nel progetto tecnico presentato in sede di eventuale gara siano dettagliati:

- i servizi previsti nel presente capitolato;
- le eventuali ulteriori funzionalità aggiuntive proponibili dall'impresa e attivabili a discrezione di Arechi Multiservice SpA nei tempi e nei modi che riterrà opportuno.

I costi relativi alle ulteriori funzionalità proposte nel progetto tecnico dell'aggiudicatario sono esclusi dal computo della base d'asta di cui al presente capitolato e saranno implementati a discrezione di Arechi Multiservice SpA.

**Articolo 3 - Normativa di riferimento**

Il sito Internet ufficiale dovrà rispondere ai requisiti tecnici di accessibilità definiti nei seguenti atti normativi:

- D. Lgs. 7 marzo 2005 n.82 c.d. "Codice dell'Amministrazione Digitale";
- Legge 9 gennaio 2004, n.4, recante "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici";
- D.P.R. 1 marzo 2005 n.75, recante "Regolamento di attuazione della Legge 9 gennaio 2004, n.4, per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici";
- Decreto del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie del 8 luglio 2005 recante "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici".
- Direttiva 27 luglio 2005 della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie recante "Qualità dei servizi online e misurazione della soddisfazione degli utenti".

Dovrà inoltre rispettare ogni altro requisito imposto dalla normativa vigente o sopravvenuta.

**ARECHI MULTISERVICE S.p.A.**

#### **Articolo 4 – Fasi della realizzazione del sito**

L'impresa proponente procederà alla realizzazione del sito secondo i tempi e modi definiti nel Capitolato Tecnico di Gara; in particolare l'attività dovrà essere svolta secondo le seguenti fasi:

##### **Fase 1**

Definizione chiara e dettagliata del progetto presentato. L'impresa proponente in questa fase dovrà fornire un progetto di massima con tutte le specificità previste sia in termini di funzionamento che di logica generale, che includono il *site map*, almeno due proposte grafiche contenenti home page e una pagina interna.

##### **Fase 2**

a) Realizzazione del sito seguendo fedelmente i criteri di accessibilità e usabilità; inserimento dei contenuti e delle informazioni forniti da Arechi Multiservice SpA necessari per la messa in esercizio del sito medesimo. Tale fase dovrà essere conclusa nei tempi previsti dal progetto tecnico presentato in sede di gara e dovrà essere accompagnata dalla presentazione della autocertificazione di accessibilità ai sensi del successivo articolo

#### **Articolo 9 - Autocertificazione di accessibilità;**

b) Verifica funzionalità, protezione e accessibilità di cui all' articolo **Articolo 10 – Verifica della funzionalità, protezione e accessibilità;**

c) Messa in funzione del sito in versione accessibile.

##### **Fase 3**

Collaudo.

##### **Fase 4**

Attività di formazione di cui al successivo articolo **Articolo 12 – Attività di formazione** 11.

##### **Fase 5**

Supporto alla gestione delle attività previste in modalità di hosting e CMS.

#### **Articolo 5 – Tempi di consegna**

Per la tempistica relativa alla consegna del sito sono previsti 60 giorni consecutivi a partire dalla data dell'ordine.

#### **Articolo 6 – Caratteristiche generali del sito**

Il sito Web dovrà essere implementato mediante un CMS - Content Management System, sistema per la gestione dei contenuti, il più possibile flessibile nel rispetto delle norme di accessibilità del sito.

La grafica del sito dovrà essere lineare e gradevole. Saranno privilegiate soluzioni aventi le stesse caratteristiche richieste nel presente capitolato, con referenze dimostrabili relative ad altri enti pubblici in genere presenti sul territorio italiano.

Il portale offerto dovrà altresì:

- essere coerente con gli obiettivi e gli indirizzi stabiliti dalla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie – del 27 luglio 2005 recante “*Qualità dei servizi online e misurazione della soddisfazione degli utenti*”.
- costituire il punto di accesso ai servizi messi a disposizione degli utenti al momento solo a titolo informativo e successivamente, in base alle evoluzioni del sito medesimo che Arechi Multiservice SpA riterrà opportuno attivare, a titolo transazionale.
- essere flessibile e integrabile in relazione all'evoluzione futura della tecnologia con riferimento all'offerta di servizi interattivi per il cittadino utente.

- garantire l'integrazione con altri siti internet o progetti ai quali Arechi Multiservice SpA deciderà di aderire in futuro;

## **Articolo 7 - Struttura informativa del sito**

Il nuovo sito dovrà contenere tutte le informazioni fornite, suggerite e/o richieste da Arechi Multiservice SpA, strutturate in modo organico e nel rispetto dei requisiti di accessibilità e usabilità. L'inserimento dei contenuti e delle informazioni del CMS necessari, sia per rendere operativo il sito e consentirne la messa in esercizio, sarà a carico dell'impresa proponente.

Circa i contenuti del sito, in particolare dovranno essere presenti almeno le seguenti indicazioni:

### **7.1. Informazioni istituzionali:**

#### **chi siamo**

- *mission*
- *contatti*
- *sede*
- *organigramma*
- *area riservata*

### **7.2. Informazioni sulla struttura:**

#### **cosa facciamo**

- *soluzioni operative: elenco dei servizi con collegamento alle aree distinte per settore*
- *esperienze*

### **7.3. Informazioni operative:**

#### **come lo facciamo**

- *news*
- *press room*
- *avvisi*
- *bandi*
- *codice etico*
- *statistiche interventi*

### **7.4. Usabilità del sito**

- Mappa del sito, gestione automatica degli aggiornamenti o degli inserimenti di nuove pagine;
- Motore di ricerca semplice ed efficace;
- Visualizzazione del percorso per informare l'utente in quale sezione del sito si trova (percorso "a briciole di pane").

Le sezioni di cui sopra costituiscono una mera indicazione di partenza: l'impresa dovrà formulare una struttura il più possibile completa, chiara e flessibile.

Si richiede che l'accesso ai servizi sia strutturato secondo le necessità dei segmenti di utenza ai quali si rivolge; i percorsi siano brevi, omogenei e facilmente individuabili; sia attuata un'aggregazione organica e coerente delle informazioni e dei servizi, correlati tra loro per tematica e finalità con possibilità di accesso diretto dall'uno all'altro.

## **Articolo 8 – Caratteristiche del Content Management System**

Il CMS fornito dovrà essere uno strumento evoluto e semplice da usare che permetterà di:

- creare ed aggiornare il portale internet con facilità e rispettando l'accessibilità;
- gestire la nuova comunicazione integrata multimediale e multicanale.

Il CMS dovrà permettere una gestione efficiente ed integrata dei contenuti multimediali e la loro fruizione in modalità multicanale (anche tramite portali internet ed intranet, dispositivi *mobile*, ecc.). Dovrà essere un sistema unico, integrato e modulare che condivide contenuti non duplicati e li rende fruibili ed accessibili, oltre che su internet, anche attraverso gli strumenti ed i media più innovativi ed in tutte le condizioni d'uso.

Per il software di CMS dovrà essere, preferibilmente, utilizzato un prodotto "open". L'applicativo dovrà utilizzare linguaggi di sviluppo NON proprietari.

**Non dovrà richiedere l'installazione di nessun software sui PC e sui dispositivi Client degli utilizzatori** e permetterà la gestione, sia dei contenuti che di tutte le impostazioni, via internet ed attraverso un normale browser di navigazione.

Dovrà essere un sistema guidato e di **facile utilizzo** anche da parte di **personale non tecnico**.

#### *Sintesi delle caratteristiche distintive che deve possedere il CMS*

*Rispetto normative in materia di accessibilità nel pieno rispetto della Legge n. 4 del 9/01/04 (nota come Legge Stanca) e del suo Regolamento attuativo approvato con D.M. dell'11/07/05 e pubblicato sulla G.U. con n. 183 del 8/08/05*

*Piena funzionabilità ed utilizzo tramite i più comuni browser opportunamente collegati ad internet.*

*Nessuna necessità di installazione di software in locale (client) su pc degli utenti.*

*Dovrà avere la massima semplicità di utilizzo e non richiedere competenze tecniche specifiche da parte degli utenti.*

*Dovrà essere garantita la possibilità di stampare con apposito layout tutte le pagine del portale oltre che dei documenti in esso contenuti*

*Tutti i dati e le informazioni presenti nel portale dovranno essere opportunamente gestite in un apposito database standard normalizzato e accessibile con semplicità.*

*Le informazioni memorizzate nel suddescritto database dovranno essere gestite indipendentemente dalla struttura grafica scelta per presentarle sul portale in modo da essere automaticamente integrate in qualsiasi layout al momento del caricamento.*

*Dovrà storicizzare le operazioni effettuate sui contenuti e sulle pagine del portale, quali inserimenti, modifiche e cancellazioni, consentendo sempre di individuare l'utente autore di dette operazioni.*

*Dovrà essere possibile caricare contenuti nel portale (notizie, articoli, bandi ecc.) caricandole direttamente da programmi di produttività personale (Microsoft Word, Excel ecc.)*

*Protezione attraverso un sistema di password atto a filtrare gli accessi dei diversi utenti anche solo per alcune categorie di pagine.*

*Dovrà essere sempre garantita la possibilità di inserire immagini, testi, tabelle, particolari formattazioni, link interni ed esterni ecc.*

*L'amministratore del portale (o gli utenti autorizzati) dovranno avere la possibilità di creare nuove sezioni e/o nuove pagine o di annullarle o modificarle. I menù presentati ai visitatori dovranno essere automaticamente aggiornati.*

*Le pagine dovranno poter essere gestite con una opportuna data di scadenza. Di conseguenza dopo la sua scadenza una pagina non dovrà più comparire nei menù che dovranno risultare automaticamente aggiornati senza richiedere nessun intervento da parte dell'utente gestore.*

*Dovrà essere possibile sospendere la pubblicazione di una pagina.*

*Dovrà essere possibile organizzare una struttura con pagine e sottopagine ad essa riferite.*

*Dovrà esserci la possibilità di visualizzare una fedele "anteprima" delle pagine e dei contenuti prima della loro effettiva pubblicazione.*

*Al fine di andare incontro all'evolversi delle necessità informative di Arechi Multiservice SpA, dovrà essere garantita la possibilità di creare un numero infinito di pagine e di categorie, fatti salvi i limiti tecnico/tecnologici di hosting del portale (spazio di memoria disponibile sul server ospitante il portale).*

L'editor grafico dovrà essere a pagina intera di tipo WYSIWYG.

Il CMS dovrà garantire la totale separazione dei contenuti dalla loro rappresentazione attraverso un sistema di fogli di stile dinamici

Dovrà garantire la fruizione di tutti i contenuti presenti nel Database dei contenuti attraverso strumenti multimediali quali dispositivi *mobile* (smartphone, pda), Portali Internet, ecc..

#### **Articolo 9 - Autocertificazione di accessibilità**

Al termine della fase 2 a) di cui al precedente

**Articolo 4 – Fasi della realizzazione del** e successivamente ad ogni rilascio in versione aggiornata del sito internet, l'impresa dovrà presentare ad Arechi Multiservice SpA un'autocertificazione di accessibilità di primo livello conforme al modello allegato alla normativa vigente e contenente tutti gli elementi ivi indicati. Tale dichiarazione dovrà essere resa ai sensi dell'art.47 del DPR 28 dicembre 2000 n.445 e comprovare la conformità di tutte le pagine del sito internet implementato ai requisiti previsti per la verifica tecnica, ai sensi del *Decreto del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie dell'8 luglio 2005*.

#### **Articolo 10 – Verifica della funzionalità, protezione e accessibilità**

Nelle fasi 2b) (Verifica funzionalità, protezione e accessibilità) di cui al precedente

**Articolo 4 – Fasi della realizzazione del**, l'impresa proponente dovrà realizzare una versione funzionalmente completa del sito, anche con un livello minimale di informazioni, per la verifica delle funzionalità del sistema e dell'usabilità complessiva del sito. Tale versione sarà analizzata in ambiente di test fornito e messo a disposizione dall'impresa. La verifica di cui al presente articolo sarà effettuata da Arechi Multiservice SpA.

La verifica avverrà su due livelli:

- controllo dell'usabilità del sito, dell'agevole reperibilità delle informazioni e della presenza di quanto richiesto dal presente capitolato.
- Verifica di accessibilità secondo le indicazioni della normativa di cui al precedente **Articolo 3 – Normativa di riferimento**.

A seguito del completamento della fase di verifica come sopra descritta si potrà procedere alla realizzazione definitiva del sito, al caricamento delle informazioni ufficiali e alla messa in funzione sulla piattaforma di esercizio.

#### **Articolo 11 – Collaudo**

A seguito della messa in funzione della piattaforma di esercizio del sito in versione accessibile (

**Articolo 4 – Fasi della realizzazione del** - fase 2), Arechi Multiservice SpA effettuerà il collaudo allo scopo di verificare il rispetto di tutte le prescrizioni del presente capitolato. Il collaudo sarà effettuato entro 15 giorni dalla messa in funzione della piattaforma, alla presenza del responsabile della ditta così come individuato al successivo art. 14, secondo le modalità a definirsi e verrà certificato da apposito verbale sottoscritto dal responsabile della ditta proponente e dal responsabile del procedimento o da suo delegato.

#### **Articolo 12 – Attività di formazione**

Al termine della fase di creazione e implementazione del nuovo sito il proponente si impegna a prestare l'attività di formazione richiesta. L'attività di formazione dovrà essere prestata presso la sede della Arechi Multiservice SpA, oltre che con idonei ed indicati strumenti in modalità remota, ed essere fornita



con riferimento al funzionamento e alle caratteristiche del sito e ad ogni ulteriore nuova funzionalità o servizi installati e messi in esercizio. In particolare l'attività di formazione riguarderà:

a) formazione sull'accessibilità e sulle principali caratteristiche e funzionalità del sito Internet per i dipendenti designati da Arechi Multiservice SpA a fornire le informazioni. Tale attività dovrà avere una durata minima di 2 (due) ore. Indicazione, altresì, delle modalità di invio delle informazioni al gestore per la relativa "messa in linea" sul sito.

Successivamente, ad ogni ulteriore rilascio dovrà essere garantita analoga formazione. Il numero complessivo di ore di formazione offerto dovrà essere indicato nel progetto tecnico presentato e costituirà oggetto di valutazione in sede di gara.

### **Articolo 13 – Garanzia**

Al termine della fase di creazione e implementazione del nuovo sito l'aggiudicatario si impegna a prestare una garanzia non inferiore a 6 mesi dalla data di collaudo con esito positivo. La garanzia comprende le seguenti attività:

- manutenzione del sito;
- personalizzazione dei template del cms;
- intervento di aggiornamento in caso di modifica della normativa vigente e sopravvenuta.

In merito ai requisiti tecnici che il portale deve possedere il proponente si impegna a prestare tale intervento entro il termine indicato dalla nuova normativa.

gestione del sito (così come indicato all' art. 13 ) dopo il rilascio del medesimo.

Si precisa che l'adeguamento "normativo" dovrà essere sempre dovuto.

### **Articolo 14 - Hosting e gestione del sito**

#### **Installazione e messa in esercizio del Portale e dei servizi collegati**

Il Dominio attualmente registrato è *arechimultiservice.it* in hosting presso il Provider di servizi Aruba SpA. Il servizio attualmente include:

- a) Hosting su struttura hardware, software, ecc.
- b) Pannello di controllo per la gestione della posta elettronica ed altre funzionalità standard
- c) Caselle di posta illimitate
- d) Casella di posta certificata
- e) Antivirus antispam e protezione ssl
- f) Statistiche sugli accessi utili al monitoraggio per la definizione dei contenuti in linea con le richieste e le preferenze dei visitatori.
- g) Servizio di gestione del sito post realizzazione.

La ditta proponente potrà indicare nella proposta, un servizio di Hosting alternativo all'attuale per l'intera durata contrattuale, con indicazione separata dei costi come meglio specificato all'art. 18.

### **Articolo 15 – Profilo figure professionali assegnate**

Il proponente indicherà nel progetto tecnico presentato lo staff di progetto nell'esecuzione del servizio richiesto dal presente capitolato. Tali indicazioni costituiscono oggetto di valutazione in sede di gara. E' fatto obbligo all'impresa di nominare un responsabile del servizio avente i requisiti professionali adeguati ed esperienza lavorativa nell'organizzazione del servizio, indicandone il nome alla data di stipula del contratto. Tale figura assume la funzione di coordinatore con il compito di definire il progetto, svolgere attività di pianificazione, conduzione e controllo. Il responsabile operativo avrà il compito di intervenire, decidere, rispondere direttamente riguardo ad eventuali problemi che dovessero

sorgere relativamente a tutti i servizi e le attività previsti dal presente capitolato. Il responsabile del servizio avrà inoltre il compito di coordinare le attività di gestione e di controllo dei servizi richiesti. Sarà sua cura garantire l'applicazione delle procedure e delle metodologie concordate e coordinare le attività di servizio pianificate. Dovrà essere sempre reperibile e dovrà garantire il corretto andamento del servizio. L'impresa dovrà individuare il sostituto, in caso di assenza del responsabile operativo, per fronteggiare situazioni di emergenza.

#### **Articolo 16 - Modalità di gara**

Arechi Multiservice SpA, dovendo procedere ad una valutazione comparativa di progetti in cui il vaglio economico non può prescindere da quello tecnico - qualitativo, al fine dell'affidamento del servizio intende avvalersi delle procedure previste dal D.Lgs. n. 163/2006 in base ai parametri di valutazione riportati nel successivo art. 19.

Nessun compenso o rimborso spetta ai partecipanti alla gara per la compilazione dei progetti presentati ai sensi e per gli effetti dell'art. 4, ultimo comma, del R.D. 2440/23.

Arechi Multiservice SpA si riserva il diritto:

- a) di non procedere all'aggiudicazione nel caso in cui nessuna delle offerte presentate venga ritenuta idonea sul piano qualitativo;
- b) di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida;
- c) di sospendere e reindire o annullare la gara, a seguito di giustificata motivazione.

#### **Articolo 17 - Requisiti di partecipazione**

Alla gara possono concorrere i soggetti in possesso dei seguenti requisiti minimi di qualificazione:

- Iscrizione alla CCIAA per la categoria di attività compatibile con il servizio in oggetto
- Aver eseguito servizi analoghi per conto di Pubbliche Amministrazioni e/o Enti e/o soggetti economici privati
- Sussistenza dei requisiti di ordine generale di cui all'art. 38 del D.Lgs. n. 163/2006

#### **Articolo 18 - Criteri di aggiudicazione**

L'aggiudicazione, risultato di una eventuale procedura di gara successiva alla presente indagine preliminare di mercato, è effettuata da Arechi Multiservice SpA tramite apposita commissione che valuta complessivamente l'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 83 del D. Lgs. 163/2006 in base agli elementi successivamente indicati. In caso di parità del punteggio finale complessivo fra due o più offerte, entro la seconda cifra decimale con arrotondamento alla terza, si procederà mediante sorteggio. Non si farà luogo a gara di migliororia, né sarà consentito in sede di gara la presentazione di altra offerta.

#### **Articolo 19 – Criteri di offerta**

L'impresa nella offerta economica dovrà separatamente indicare:

- costo di progettazione e realizzazione del sito come costo una tantum dettagliato nelle sue componenti così come richiesti dalla fase 1, 2, 3, 4 di cui all'art. 4;
- costo annuo e ricorrente di hosting e gestione del sito a decorrere dalla scadenza della garanzia - opzionale;

#### **Articolo 20 – Prezzo a base di gara**

Il prezzo fornito, atto ad individuare la base d'asta in sede di successiva gara è per:

- costo di progettazione e realizzazione del sito come costo una tantum dettagliato nelle sue componenti così come richiesti dalla fase 1, 2, 3, 4 di cui all'art. 4, **oltre I.V.A.**;



- costo annuo e ricorrente di hosting e gestione del sito a decorrere dalla scadenza della garanzia, **oltre iva - opzionale**;

I prezzi indicati dovranno essere comprensivi di tutte le prestazioni richieste.

I corrispettivi proposti ed indicati sono vincolanti per 180 giorni.

Il Responsabile Unico del Procedimento  
Dott. Vito L. M. Brindisi

#### ARECHI MULTISERVICE S.p.A.

Sede legale ed amministrativa: Viale Andrea De Luca, 22/I - Località Fuorni Z.I. 84131 Salerno - Tel. 089 3061039 - 089 3061132 Fax 089 303115

[www.arechimultiservice.it](http://www.arechimultiservice.it) - [info@arechimultiservice.it](mailto:info@arechimultiservice.it) - [raccomandata@pec.arechimultiservice.it](mailto:raccomandata@pec.arechimultiservice.it)

P.IVA, C.F. e Iscrizione Registro Imprese di Salerno 03704200652 - R.E.A. SA 316029 - Cap. Soc. € 120.000,00 i.v.

Il soggetto che esercita direzione e coordinamento, ex art. 2497 bis c.c., è la Provincia di Salerno (CF 80000390650)