

## CAPITOLATO TECNICO

### FORNITURA E STRUTTURAZIONE PORTALE WEB “CULTO E DEVOZIONE DI SAN GENNARO NEL MONDO”

#### 1. L'oggetto e lo scopo del Capitolato Tecnico Prestazionale

Il presente documento di specifiche tecniche contiene le indicazioni di dettaglio relative ai servizi oggetto del relativo Contratto di appalto, rispondenti alle esigenze del Centro Interdipartimentale Ricerca LUPT dell'Università Federico II di Napoli per quanto concerne la realizzazione del **web visitor center integrato** per la candidatura alla lista UNESCO del “Culto e Devozione di San Gennaro a Napoli e nel Mondo”

Questo documento individua le caratteristiche tecniche generali con lo scopo di indicare lo standard qualitativo prestazionale imposto all'esecutore, affidatario del relativo Contratto di appalto, in conformità alle normative tecniche vigenti e alle previsioni di legge e contrattuali. Tra le azioni propedeutiche alla buona riuscita della candidatura vi è la promozione tra i gli stakeholders e le istituzioni per garantire consapevolezza e supporto, attraverso una campagna che abbia l'obiettivo di far conoscere e far condividere e appoggiare dall'opinione pubblica la candidatura del Culto e Devozione di San Gennaro a diventare sito patrimonio dell'Umanità protetto dall'UNESCO.

Il progetto della candidatura intende quindi rafforzare le proprie possibilità tramite una apposita campagna di web marketing. Attraverso la campagna si vogliono conseguire le seguenti finalità:

- Rafforzare la conoscenza del Culto e Devozione di San Gennaro come candidato Patrimonio Mondiale Umanità;
- Spiegare ed informare sull'importanza della candidatura;
- Ottenere l'appoggio di soggetti che possono aiutare la candidatura (stakeholder, enti di importanza locale e nazionale, opinion leaders, personalità nazionali internazionali, associazioni di categoria).

Per riuscire a raggiungere questi obiettivi è necessario dunque introdurre una strategia articolata di comunicazione che oltre a prevedere un impiego di una molteplicità di strumenti, sia in grado di coinvolgere anche un gruppo di professionisti specializzati alla loro implementazione.

## **2. Il prodotto da realizzare**

A. Realizzazione di una corporate image coordinata e condivisa, di un logo e di un manuale di identità visiva

B. Si dovrà realizzare un sito web con funzione di Visitor Center Virtuali (VCV) e integratore di informazioni e news di rilevanza turistico / culturale in considerazione di quanto segue:

- Il CMS dovrà essere sviluppato con tecnologia open source (Open CMS, Wordpress, Drupal etc.

con una preferenza, per API e altri servizi, verso Wordpress);

- La grafica dovrà essere coordinata anche con gli standard di riferimento sopra citati;

- La linea editoriale dovrà essere definita in armonia con il presente capitolato e comunque concordata con il comitato promotore del progetto;

- API in standard XML, JSON o pienamente compatibili.

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).

## **3. 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 dal Comitato di Promozione e consegnati al Fornitore per la pubblicazione.

La caratteristica principale del CMS deve essere quella di permettere ai redattori (personale della Affidatario e, laddove necessario, anche al personale incaricato dal Comitato Promotore), di gestire la creazione, la modifica e la rimozione di contenuti dal sito web senza aver bisogno di particolari

conoscenze tecniche. Il Content Management System deve rendere la gestione più semplice possibile, svincolando i redattori da conoscenze tecniche di programmazione. 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 skills informatiche, 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.

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;
- **Integrazione web 2.0:** possibilità di pubblicare mappe interattive, video, animazioni e filmati, importare ed esportare flussi RSS e XML;
- **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;
- **Presentazione:** possibilità di visualizzare in anteprima la pagina prima della pubblicazione;
- **Strumenti:** possibilità di utilizzo di strumenti multimediali quali ad esempio filmati e animazioni flash, filmati windows media video, video sottotitolati, oggetti real media, filmati quick time, elementi esterni come video youtube, canale per dirette streaming;
- **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;
- **Plug-in:** possibilità di integrare plug-in social come Facebook con controllo Like per permettere all'utente di segnalare i contenuti del portale all'interno del profilo;
- **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, possibilità di gestire pagine ombra aggiuntive ottimizzate per i motori di ricerca;

- **Workflow:** possibilità di gestione del flusso di lavoro dei documenti e dei contenuti del sito, configurabile sulla base delle esigenze della Committente;
- **Versioning:** possibilità di gestire la versione delle pagine e dei documenti, conservando la versione precedente;
- **Locking:** possibilità di implementare il locking amministrativa a livello di sito e di pagina;
- **Gestione raccolte:** possibilità di gestire le raccolte dei contenuti tramite ambiente amministrativo (back office) e ambiente di pubblicazione (front end), possibilità di filtrare le ricerche in termini di esigenze specifiche come ad esempio, pagine scadute, approvate, da approvare, etc.;
- **Stampa:** possibilità di stampare ogni pagina servendola in un template grafico dedicato;
- **Import/Export:** possibilità di importare ed esportare pagine e contenuti in formato xml;
- **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;
- **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 e app-mobile.
- **Photogallery/Videogallery:** per raccogliere elementi multimediali relativi alle attività del Comitato Promotore;

Ulteriori moduli e funzionalità richieste sono:

- **Home-page:** definizione funzionale dell' home-page, su proposta del Fornitore e concordata con il Comitato Promotore, coerentemente con la grafica;
- **SEO:** ottimizzazione dei contenuti al fine di renderli reperibili dai motori di ricerca (Search Engine Optimization), con le seguenti principali caratteristiche:
  - o ogni pagina deve essere identificata e identificabile dal proprio indirizzo web (URL adressable);
  - o possibilità di inserire URL Parlanti SEO-friendly e Permanenti direttamente dall'interfaccia redazionale;

o i parametri passati negli indirizzi URL non devono contenere i caratteri punto interrogativo, e commerciale ed uguale perché possono causare penalizzazione nei risultati di ricerca dei motori;

o per ogni pagina possibilità di specificare il titolo, le parole chiave e la descrizione;

e i meta-tags utilizzate dai motori di ricerca pubblici per il posizionamento;

o per ogni pagina automatizzare il corretto utilizzo dei comandi header per titoli e sottotitoli (per una maggior significatività dei contenuti rispetto ai criteri di valutazione degli spider);

o possibilità di prevedere oltre alle pagine dinamiche generate dal CMS apposite landing page aggiuntive ottimizzate per i motori su specifiche keyword.

- **WebMail:** possibilità di creare fino a 100 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);

- **Calendario Eventi:** pubblicazione e gestione degli eventi (lista giornaliera, settimanale, tutti) con possibilità di condivisione sui social e possibilità di aggiornamento sul calendario personale dell'utente;

- **Newsletter:** Dovrà essere predisposto il progetto grafico della Newsletter, sulla base di contenuti trasmessi dal committente, con cadenza mensile/ bimensile. La stessa dovrà essere pubblicata in una sezione specifica del sito e trasmessa agli utenti

Si richiede inoltre la rispondenza del portale alle “Linee guida per i siti web della PA” (art. 4 della Direttiva 8/09 del Ministro per la pubblica amministrazione e l’innovazione) oltre alla rispondenza ai requisiti tecnici di accessibilità definiti nelle seguenti norme:

- D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 s.m.i. (c.d. “Codice dell’Amministrazione Digitale”);

- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 s.m.i. 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 8 luglio 2005 recante “Requisiti tecnici e 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”;
- D.Lgs. 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 80 del 5 aprile 2013);
- Circolare n.61/2013 del 29 marzo 2013 dell’Agenzia per l’Italia Digitale in materia di accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni.

#### Internazionalizzazione

Il portale dovrà inoltre rispettare ogni altro requisito imposto dalla normativa vigente o sopravvenuta in materia. Si richiede inoltre di garantire la manutenzione correttiva del software, backup dei dati, hosting e connettività internet fino alla fine del progetto.

**Internazionalizzazione dei contenuti:** tutti i sistemi realizzati ed i contenuti sviluppati all’interno del portale dovranno essere resi disponibili nelle lingue italiano, inglese. Questa attività dovrà essere considerata di primaria importanza al fine di diffondere il progetto.

#### **4.Sicurezza dei Dati**

Di seguito elencati i requisiti richiesti per la sicurezza dei dati residenti presso il data center:

Disponibilità: i dati devono essere sempre disponibili alle utenze che hanno diritto ad accedervi.

Questo vuol dire implementare meccanismi di protezione a livello hardware (ridondanze, RAID, alta affidabilità in senso lato). Devono essere previsti meccanismi di salvataggio/ripristino (backup e data recovery) delle informazioni in location adeguatamente distanti dal sito di memorizzazione principale.

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

Integrità: si deve poter considerare il dato sempre affidabile, ossia avere la certezza che l’informazione non è stata alterata volutamente o accidentalmente in seguito ad accessi non autorizzati o tramite azioni dolose e/o colpose. Fermo restando i requisiti minimi dell’attuale architettura e dei servizi erogati, il Fornitore concorrente dovrà descrivere nell’Offerta Tecnica la

propria proposta di data center e relativi servizi che metterà a disposizione e che sarà oggetto di assegnazione del punteggio come previsto nel disciplinare.

### **5. Assistenza Operativa**

Il Fornitore deve mettere a disposizione, per tutto il periodo contrattuale, un operatore dedicato con competenze adeguate, in grado di assolvere ai compiti impartiti:

- 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 di “Contact Center”, 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). 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.

### **6. Blog**

Il Fornitore deve prevedere la realizzazione di un blog.