

CAPITOLATO TECNICO

Servizio di sviluppo e implementazione, realizzazione grafica, supporto editoriale, tecnologico, gestione e manutenzione ordinaria del nuovo sito web www.copernicusitalia.it

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il Programma Caroline Herschel Framework Partnership Agreement on Copernicus User Uptake – FP-CUP, iniziato nel luglio 2018, è guidato dal Centro Aerospaziale Tedesco (DLR) ed è finanziato dalla Commissione europea (DG DEFIS) in risposta a un invito dell'UE per stabilire un accordo quadro di partenariato tra la Commissione e gli Stati partecipanti a Copernicus, al fine di massimizzare l'utilizzo dei prodotti e dei servizi erogati dal Programma EU di osservazione della Terra Copernicus. Le azioni supportate dal programma FP-CUP indirizzano attività di uptake, ovvero azioni per massimizzare l'utilizzo dei prodotti erogati da Copernicus da parte degli utenti degli SM istituzionali, della ricerca e commerciali, come di seguito raggruppate:

1. Informazione/formazione nazionale e multinazionali;
2. Costruire un dialogo attivo con gli utenti;
3. Sviluppo e pilotaggio di applicazioni e servizi a valle;
4. Promuovere azioni innovative nazionali e multinazionali.

Il programma FPCUP è organizzato in piani annuali e multiannuali composti da diverse azioni. In particolare, l'azione 2019-1-48 "Creating a permanent National Working Group to coordinate EO based activities in the frame of the Italian Presidency of the Council of Ministers, Coordination structure for the National space and aerospace policies and the related application services, for the definition of the National Position Paper on EO", ha l'obiettivo di creare le condizioni per sviluppare un mercato di servizi sulla base delle necessità degli utenti, sia istituzionali sia commerciali, raccolte nell'ambito del Forum Nazionale degli Utenti Copernicus e del gruppo di lavoro Osservazione della Terra.

Quest'azione prevede anche attività di comunicazione tramite lo sviluppo, manutenzione e aggiornamento dei contenuti di un portale web destinato a raccogliere le informazioni di interesse principale relativamente alle politiche, sviluppi tecnico-scientifici ed iniziative a livello nazionale ed europeo in materia di osservazione della Terra e strettamente connesse al Programma europeo Copernicus, affinché gli utenti italiani, in primis le rappresentanze delle comunità di utenti partecipanti ai lavori del Forum Nazionale degli Utenti Copernicus, possano essere tempestivamente informati sull'evoluzione di tali politiche e sviluppi.

2. OGGETTO DEL SERVIZIO

Il servizio ha per oggetto la creazione di un sito web di riferimento che offra informazioni di base sugli sviluppi del programma europeo Copernicus di osservazione della terra, sia di carattere nazionale sia internazionale, a soggetti del settore pubblico, di quello privato, dell'associazionismo e al grande pubblico. Obiettivo principale è creare una vetrina di notizie, studi, progetti e applicazioni rilevanti realizzate con dati, prodotti e servizi Copernicus in Italia e fornire informazioni aggiornate su eventi o azioni legati al

Programma. Il sito avrà una parte statica contenente le informazioni generali sul programma Copernicus, sulla struttura della *governance* in Italia, l'accesso ai dati; e una parte dinamica riguardante le news, gli eventi, gli studi e le applicazioni realizzate con Copernicus da istituzioni, enti, università e imprese.

Il servizio deve includere:

- a) **l'ideazione concettuale** del sito web;
- b) **l'ideazione creativa ed editoriale** del sito web che meglio risponda alle esigenze di presentazione dei contenuti;
- c) **le attività di sviluppo tecnologico e funzionalità** del sito web;
- d) **le attività per l'accessibilità** del sito web;
- e) **le attività di gestione, aggiornamento, assistenza tecnica e formazione** del sito web;
- f) **Le attività di disseminazione delle informazioni tramite i principali social network.**

L'**utenza target** del sito web è rappresentata dagli attuali e potenziali users (utilizzatori) del programma Copernicus: enti e organismi pubblici nazionali e locali, mondo accademico, rappresentanze delle associazioni, imprese, aziende, grande pubblico, ragazzi.

Sono quindi oggetto del presente servizio tutte le attività di seguito elencate.

a) L'ideazione concettuale del sito web include:

- il briefing preliminare e affinamento requisiti di Ispra e della potenziale utenza;
- l'identificazione e acquisizione contenuti (testi e contributi multimediali);
- l'ideazione del front end e del back end.

b) L'ideazione creativa ed editoriale del sito web include:

- la definizione linea grafica dedicata a Copernicus Italia, progetto grafico-editoriale e modello di pagina;
- la progettazione albertura e mappa dei contenuti (analisi e progettazione site map e architettura del sito);
- lo studio disposizione elementi e flussi di navigazione;
- la progettazione struttura HTML SEO oriented;
- il supporto editoriale per la scrittura e riscrittura dei testi, con orientamento all'elaborazione dei principali contenuti in ottica SEO (con l'utilizzo delle parole chiave individuate in fase di analisi).

c) Le attività di sviluppo tecnologico e funzionalità del sito web include:

- lo sviluppo del front end e del back end;
- la verifica delle caratteristiche server e la condivisione delle scelte di implementazione necessarie per una ottimizzazione della fruizione del sito e della sua sicurezza;
- la definizione della piattaforma CMS (Plone o Wordpress) da utilizzare: il fornitore dovrà utilizzare solo software open source e sviluppare e rilasciare il prodotto sull'ultima versione del CMS disponibile al momento del rilascio;

- lo sviluppo del sito web su piattaforma prescelta, responsive (portale "adattivo" visibile in maniera nativa su tutti i dispositivi, smartphone, tablet e desktop, in conformità agli Standard mondiali W3C per compatibilità con tutti i principali browser);
- la gestione e il coordinamento della fase di staging per il passaggio dal vecchio al nuovo sito e la sua pubblicazione on line;
- la configurazione di Google Analytics (codice di tracciamento per analizzare i comportamenti degli utenti sul sito);
- la configurazione di Google Search Console (per monitorare l'andamento del sito e i possibili errori);
- l'acquisizione/installazione del certificato SSL (certificato digitale che protegge i dati nei siti internet);
- per quanto riguarda la privacy e la cookie policy, la configurazione di servizio iubenda.com o coordinamento con referenti legali indicati dal cliente;
- la configurazione di funzionalità personalizzate/plugin o Contact form (form di contatto);
- la connessione ed integrazione dei principali social network (Integrazioni Google/social network), Facebook Pixel, Facebook Instant Article, Google AMP, Integrazione Youtube.

d) Le attività per l'accessibilità del sito web devono rendere il sito web conforme alle Linee Guida AGID sull'Accessibilità degli strumenti informatici, in attuazione della Direttiva europea o alle linee guida W3C.

e) Le attività di autenticazione sul sito web, con differenziazione dei privilegi di accesso alle diverse sezioni del sito per categorie di utenti.

f) Le attività di gestione, aggiornamento, assistenza tecnica e formazione del sito web prevedono che la società si impegni:

- alla realizzazione del sito **entro 4 mesi** dalla data dell'incarico per verifica ed eventuali richieste di modifiche da parte del Committente;
- alla messa on line **entro 6 mesi** dalla data dell'incarico;
- per l'intera durata del servizio, nella gestione del sito web e metta in atto le azioni necessarie per mantenerlo online, garantendo il pieno e corretto funzionamento di tutte le sue funzionalità ed eventuali aggiornamenti;
- per l'intera durata del servizio, ad effettuare aggiornamenti redazionali relativamente ai contenuti del sito, su indicazione del DEC o persona da lui indicata;
- con una cadenza mensile dalla messa online del sito web, a implementare gli aggiornamenti disponibili;
- dalla messa online del sito web e per l'intera durata del servizio, a garantire un servizio di manutenzione entro le 24-48 ore, in funzione della gravità del malfunzionamento evidenziato e come descritto nella seguente tabella:

Parametro	Target
Copertura oraria dei servizi di manutenzione ed assistenza	Dal lunedì al venerdì (festivi esclusi) dalle ore 8.00 alle 17.00
Intervento su ticket riconducibile ad interventi di <u>manutenzione correttiva</u>	<p>a) Anomalia Bloccante alta gravità Risoluzione: entro 4 ore dalla ricezione della richiesta</p> <p>b) Anomalia non Bloccante media gravità Risoluzione entro: 8 ore dalla ricezione della richiesta</p> <p>c) Anomalia non Bloccante bassa gravità Risoluzione entro: 12 ore dalla ricezione della richiesta</p>
Intervento su ticket riconducibile ad interventi di <u>manutenzione adeguativa</u>	<p>a) Anomalia Bloccante alta gravità Risoluzione: entro 8 ore dalla ricezione della richiesta</p> <p>b) Anomalia non Bloccante media gravità Risoluzione entro: 16 ore dalla ricezione della richiesta</p> <p>c) Anomalia non Bloccante bassa gravità Risoluzione entro: 24 ore dalla ricezione della richiesta</p>

Indicatori di qualità - penali

Definizione	Indicatore di qualità	Target	Penale
Tempo di risoluzione Anomalia Bloccante gravità alta	Tempo trascorso tra la ricezione della richiesta di intervento alla risoluzione del malfunzionamento	$\geq 95\%$ nel trimestre	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al target
Tempo di risoluzione Anomalia non Bloccante gravità media	Tempo trascorso tra la ricezione della richiesta di intervento alla risoluzione del malfunzionamento	$\geq 90\%$ nel trimestre	0,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al target
Tempo di risoluzione Anomalia non Bloccante gravità bassa	Tempo trascorso tra la ricezione della richiesta di intervento alla risoluzione del malfunzionamento	$\geq 80\%$ nel trimestre	0,3 per mille del canone netto contrattuale per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al target

L'ammontare complessivo delle penali non potrà, in ogni caso, superare il 10 per cento dell'ammontare netto contrattuale;

- a svolgere attività di formazione (con referente indicato dal committente per utilizzo CMS e gestione sito), in modalità training on the job per formazione redattori e amministratori del sito;

- g) **Le attività di gestione della disseminazione delle informazioni**, prevedono il supporto per la scrittura e diffusione delle informazioni attraverso i principali social network, in accordo con il committente.

3. SUBAPPALTO

La cessione del contratto di appalto, nonché l'integrale affidamento a terzi dell'esecuzione delle prestazioni ivi dedotte comportano la nullità del contratto stesso.

4. DURATA DELLA PRESTAZIONEⁱⁱ

La durata della prestazione è stimata in circa 6 mesi per lo sviluppo e messa on line del sito e per 12 mesi per le attività di manutenzione e gestione, per un totale di 18 mesi.

5. TEMPI DI CONSEGNA/ESPLETAMENTO DELLA PRESTAZIONE

Trattandosi di un servizio, i termini contrattuali decorrono dalla data del verbale di inizio attività a cura del direttore dell'esecuzione del contratto. Il verbale di inizio attività deve essere redatto in tempo congruo in relazione alla data di stipulazione del contratto, senza ritardi ingiustificati, ne' negligenze operative.

6. MODALITÀ DI ESECUZIONE E GESTIONE DELLA PRESTAZIONE.

Dalla data di decorrenza del contratto, la società si impegna a:

- **realizzare il sito web entro 4 mesi** dall'inizio attività per verifica da parte del Committente;
- **mettere online il sito web entro 6 mesi** dall'inizio attività;
- **fornire attività di assistenza e manutenzione correttiva ed adeguativa e gestione del sito web per i successivi 12 mesi** (complessivi 18 mesi dall'inizio attività);
- formare il personale ISPRA individuato dal DEC relativamente al funzionamento, gestione ed aggiornamento contenuti del sito web.

La normativa di riferimento a cui il fornitore deve attenersi nella conduzione del servizio è:

- Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs 7 marzo 2005 m. 82 e successive modifiche ed integrazioni);
- AGID -Linee guida di design per i siti web delle PA;
- AGID - Linee guida sul riuso del software (art. 69 CAD);

- AGID Linee guida per l'usabilità nei siti della PA;
- AGID - Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici;
- Regolamento Europeo sulla tutela della privacy 679/2016 (General Data Protection Regulation – GDPR);
- AGID - Linee guida per lo sviluppo del software sicuro.

Lo sviluppo del progetto e di ogni altra parte deve avvenire all'interno della piattaforma GITLAB ISPRA. Al progetto saranno dedicati un numero di repository per ciascun componente dell'applicativo. Ai repository sarà consentito l'accesso al personale ISPRA, indicato da responsabile del progetto, e al personale della ditta, indicato dalla stessa.

Per il servizio di manutenzione, il rilascio delle modifiche andrà effettuato mediante aggiornamento sul repository GitHub ISPRA;

Deve essere rilasciata al Committente:

- la documentazione completa (specifiche tecniche server, linguaggio di programmazione, requisiti minimi ambiente client, tipologia di database) e i manuali di uso e manutenzione, sia a livello utente che amministratore di sistema;
- la documentazione finalizzata all'installazione, manutenzione e ripristino, in caso di malfunzionamento dell'infrastruttura, sia della parte applicativa, del database e per il deploy;

Il Committente è titolare dei diritti di tutto il software sviluppato inclusi i template grafici ed i moduli personalizzati, oltre ai relativi codici sorgente ed alla documentazione.

Il software sviluppato deve essere rilasciato sotto licenza aperta per consentire il riuso ad altre amministrazioni (AGID - Linee guida sul riuso del software art. 69 CAD).

Dovrà essere rispettata la normativa in materia di Privacy e sicurezza.

Dovranno essere previste:

- le verifiche di conformità (collaudo) dei prodotti rilasciati e la gestione delle eventuali non conformità finalizzate all'accettazione formale del prodotto/servizio e al conseguente pagamento delle fatture;
- il backup completo del sistema inclusi tutti i dati presenti.

Il fornitore dovrà identificare un contatto (telefono e mail) per la ricezione, la presa carico e lo smistamento degli interventi di manutenzione.

Rilascio e installazione del sito: la ditta dovrà fornire i requisiti tecnici (hardware, software, di rete e sicurezza), necessari alla messa in esercizio del sistema) per il deploy del sito su hosting in modalità SAAS, PAAS, IAAS.

7. LUOGO DI CONSEGNA DELLA PRESTAZIONE

Il luogo di consegna del servizio ed eventuali riunioni di confronto e stato di avanzamento saranno presso la sede ISPRA di Roma, in via Brancati 48.

8. PERIODO DI AFFIANCAMENTO INIZIALE

Il servizio prevede una costante interlocuzione e consultazione della società che si aggiudica il contratto con il direttore dell'esecuzione del contratto o altro soggetto da questi individuato, affinché il risultato finale sia rispondente alle esigenze del committente e della potenziale utenza.

Inoltre si richiede una formazione del personale ISPRA individuato dal DEC relativamente al funzionamento, gestione ed aggiornamento contenuti del sito web.

9. STATI DI AVANZAMENTO

Dalla data di decorrenza del contratto, la società si impegna a fornire all'ISPRA una relazione sullo stato di avanzamento delle attività ogni **3 mesi**.

10. PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI PER L'ESECUZIONE DELL'APPALTO

Sono richiesti i seguenti profili per l'esecuzione del servizio:

- Web Designer;
- Designer della comunicazione.
- Programmatore;
- Specialista di Tecnologia/Prodotto.

In particolare, per le suddette figure professionali, dovranno essere prodotti i CV con la documentazione comprovante il possesso della qualifica richiesta.

11. TERMINI DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Il pagamento di ciascuna fattura avverrà con frequenza **semestrale**, entro 30 (trenta) giorni decorrenti dall'esito positivo della verifica di conformità da parte del responsabile unico del procedimento relativamente alle due relazioni trimestrali sullo stato di avanzamento delle attività (3-6 mesi; 9-12 mesi; 15-18 mesi).



ISPRA

Istituto Superiore per la Protezione
e la Ricerca Ambientale



Allegato "INFORMATIVA TRATTAMENTO DATI"

FIRMA
