

Allegato A) alla richiesta di Preventivo/Offerta per Acquisizione servizio di realizzazione del sito web istituzionale della Provincia di Ravenna, servizio hosting in SaaS, servizio di manutenzione correttiva ed adeguativa e supporto all'utente per il biennio 2022-2023

Descrizione servizi richiesti, modalità e tempi di attivazione e livelli di servizio

Sono richiesti i seguenti servizi:

A) Servizi finalizzati all'attivazione del sito istituzionale e di "Amministrazione Trasparente"

A1) Attivazione del sito WEB (installazione) e Open Trasparenza in cloud come SAAS – entro 10 gg dalla stipula del contratto

Attivazione di una nuova istanza della piattaforma compreso anche il modulo Open Trasparenza presso l'ambiente cloud in modalità SAAS.

A2) Predisposizione delle sezioni principali del sito, creazione degli utenti, configurazioni dei blocchi in homepage e delle pagine internet - entro 30 gg dalla stipula del contratto

Supporto alla definizione della nuova architettura dell'informazione, utilizzando il KIT di Designers Italia; mappatura dei contenuti presenti nel sito attuale.

A3) Servizio di formazione alla redazione -entro 35 gg dalla stipula del contratto

Formazione al personale dell'Ente finalizzato alla condivisione della struttura del sito e alla modalità di popolamento delle pagine; sono richieste almeno 4 giornate di formazione.

A4) Supporto redazionale per il trasferimento dei contenuti presenti nell'attuale sito dell'ente da erogare entro il 2021 – le giornate previste nel 2021 devono essere erogate entro il 15 dicembre 2021 e quelle previste nel 2022 entro il 31 marzo 2022

E' richiesta l'erogazione di almeno 10 giornate di supporto finalizzato alla redazione delle pagine e al trasferimento dei contenuti del sito istituzionale attuale in pubblicazione.

Nel 2022 sono richieste ulteriori 6 giornate di supporto finalizzato al popolamento di "Amministrazione Trasparente".

A5) Attivazione in produzione del sito - entro 60 gg dalla stipula del contratto

Attivazione del sito entro 60 giorni dalla stipula del contratto, salvo un eventuale differimento concordato tra le parti e comunque non oltre il 31 dicembre 2021.

A6) compilazione dell'Allegato 2 richiesto dalla dichiarazione di accessibilità del sito web – entro 15 giorni dalla messa in produzione del nuovo sito

Compilazione del modulo richiesto per la dichiarazione di accessibilità del sito.

A7) attivazione dell'integrazione con Web Analytics Italia <https://webanalytics.italia.it/> - entro il 30 giugno 2022

Si richiede l'attivazione all'interno della piattaforma del codice richiesto per il monitoraggio dell'utilizzo del sito tramite lo strumento reso disponibile da AgID.

M) Manutenzione e supporto utente all'uso del CMS – Servizio attivo a partire dal 1 gennaio 2022 fino al 31/12/2023

M1) Hosting soluzione in modalità SAAS

E' richiesta l'erogazione del servizio in modalità SAAS alle condizioni descritte nel catalogo AGID <https://catalogocloud.agid.gov.it/>.

M2) Manutenzione correttiva e adeguativa

E' richiesta l'erogazione del servizio di manutenzione correttiva, volto alla rimozione di cause ed effetti dei malfunzionamenti del sito istituzionale pubblicato.

Nel contratto di manutenzione deve essere inclusa anche la manutenzione adeguativa, intesa come l'attività continua di adeguamento della soluzione proposta a quelle che sono le novità previste dalla normativa e dalle Linee Guida relativamente ai siti web per quanto concerne, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la accessibilità, usabilità, design dei servizi digitali e monitoraggio della qualità dei siti web.

M3) Assistenza utente- da attivare per l'esercizio 2022 e esercizio 2023

E' richiesta l'erogazione di un servizio di assistenza utente volto a recepire tempestivamente le segnalazioni di malfunzionamenti o la richiesta di chiarimenti in merito all'utilizzo del CMS.

Il servizio, attivabile tramite una piattaforma di ticketing o tramite un numero di telefono dedicato, deve essere disponibile nei giorni non festivi secondo il calendario nazionale, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30.

Deve essere possibile, limitatamente alla segnalazione di emergenze, problemi bloccanti ed urgenze motivate, poter utilizzare il servizio anche oltre l'orario di ufficio indicato, dunque nell'arco delle 24 ore di qualsiasi giorno anche non lavorativo.

I ticket aperti devono essere presi in carico entro le seguenti tempistiche:

- 4 ore lavorative, per problemi bloccanti legati all'applicativo o al sistema; la risoluzione di tali problemi dovrà essere effettuata entro le ore 8.00 del giorno lavorativo successivo
- 16 ore lavorative per tutti i problemi non bloccanti; la risoluzione di tali problemi dovrà essere effettuata entro 5 giorni lavorativi.

Penali

Per ciascun giorno di ritardo rispetto ai livelli di servizio sopra indicati nello svolgimento delle operazioni richieste sarà applicata una penale pari a € 100,00 giornalieri.

Il computo totale delle penali non potrà superare il 10% del valore contrattuale configurandosi, in caso di superamento di tale percentuale, un grave inadempimento.

Modalità di Fatturazione:

Per i servizi A relativi all'attivazione del sito, la fattura sarà emessa solo dopo il collaudo della soluzione e la messa in produzione (il completamento delle attività sarà attestato da apposito rapportino di intervento).

Per i servizi M relativi alla manutenzione e supporto utente questi sono fatturati anticipatamente in due rate semestrali di pari importo per ciascun esercizio:

- Al 1 gennaio dell'esercizio di riferimento
- Al 1 luglio dell'esercizio di riferimento.