

# **Affidamento del servizio di gestione dei siti lavenaria.it e shoplavenaria.it**

## **Specifiche tecniche**

## Premessa

### Sito web [lavenaria.it](http://lavenaria.it)

Il sito web [lavenaria.it](http://lavenaria.it) è stato realizzato nei primi anni 2000 con l'obiettivo di raccontare e testimoniare il cantiere di restauro che ha interessato la Reggia di Venaria e i suoi Giardini dal 1999 al 2007.

Con l'apertura della Reggia, dal 2007 ad oggi il sito web è stato rivisto diverse volte nella grafica e nella struttura di navigazione, per fornire al pubblico informazioni sugli spazi della Reggia, dei Giardini e del Castello della Mandria, sugli eventi e le mostre in programma e sulle modalità di visita ed è stato spostato sulla piattaforma di CMS *Joomla!* e successivamente *Drupal*. Attualmente i contenuti sono fruibili in **cinque lingue**: italiano, inglese, francese, spagnolo e tedesco.

La supervisione, il coordinamento e la redazione dei contenuti del sito sono a cura della Comunicazione e Ufficio Stampa del Consorzio delle Residenze Reali Sabaude che si occupa anche direttamente della gestione ordinaria del sito web, aggiornando i contenuti testuali e multimediali e intervenendo sulla struttura di navigazione con l'assistenza tecnica e la consulenza delle società che hanno sviluppato le diverse versioni del sito.

L'Area Amministrazione, Finanza e Controllo cura la redazione dei contenuti del "Consorzio trasparente".

Il sito attualmente utilizza la piattaforma CMS **Drupal 7**.

### Sito web [shoplavenaria.it](http://shoplavenaria.it)

Il sito [shoplavenaria.it](http://shoplavenaria.it) è stato realizzato nel 2015, con l'obiettivo di vendere online i prodotti del bookshop.

Il sito è gestito dal Settore Attività commerciali e Gestione spazi del Consorzio, al cui interno due persone sono formate per le attività di aggiornamento.

Il sito attualmente utilizza la piattaforma di **CMS PrestaShop**.

## **Indice**

### **1. Infrastruttura WEB**

- 1.1 Servizi di Web Hosting
- 1.2 Gestione domini
- 1.3 Gestione caselle mail
- 1.4 Archivio e File sharing
- 1.5 Assistenza e manutenzione

### **2. Gestione WEB del sito [www.lavenaria.it](http://www.lavenaria.it)**

- 2.1 Attività di gestione contenuti
- 2.2 Attività correttive
- 2.3 Attività evolutive
  - 2.3.1 Analisi periodiche
  - 2.3.2 Interventi post analisi
  - 2.3.3 Interventi e sviluppo
- 2.4 Formazione

### **3. Gestione WEB del sito [www.shoplavenaria.it](http://www.shoplavenaria.it)**

- 3.1 Attività di gestione contenuti
- 3.2 Attività correttive
- 3.3 Attività evolutive
  - 3.3.1 Analisi periodiche
  - 3.3.2 Interventi post analisi
  - 3.3.3 Interventi e sviluppo
- 3.4 Formazione

### **4. Composizione del team**

## 1. Infrastruttura WEB

Il Consorzio intende avere intestate a suo nome tutte le utenze dei servizi di Web hosting dei siti web lavenaria.it e shoplavenaria.it, delle caselle mail e di gestione domini e richiede quindi al concorrente l'individuazione e la proposta dei servizi più adatti e l'assistenza, gestione e manutenzione degli stessi.

### 1.1 Servizi di Web Hosting

Il servizio di hosting del sito shoplavenaria è intestato al Consorzio.

La configurazione del server necessaria per il mantenimento dei servizi attuali per i due siti web è:

- Server linux
- Versione di PHP 5.6
- Versione di MySQL 5.6+ OPPURE MariaDB 10.0+ o superiore
- Apache (o Nginx) con modulo mod\_rewrite
- Compatibilità con il protocollo HTTPS
- Hard disk del server con capacità di minimo 150 Gb

Al concorrente si richiede l'individuazione e la gestione di un servizio esterno ottimale per qualità ed economicità che metta a disposizione Server (condivisi o dedicati) o *Cloud server* in grado di garantire gli stessi o analoghi requisiti al momento presenti o che risultino migliorativi e forniscano prestazioni elevate a livello di:

- larghezza di banda
- velocità di caricamento pagina
- spazio disco
- tipologia di dischi utilizzati
- backup
- sicurezza
- infrastruttura ridondata

Si richiedono:

- Report mensili con statistiche di accesso e di performance del servizio fornito.

### 1.2 Gestione domini

Attualmente il servizio è gestito direttamente dal Consorzio, per i domini di sua proprietà, tramite Aruba.

Si richiede una verifica della situazione dei domini afferenti al nome della Reggia di Venaria e conseguente attività di sistemazione e gestione di essi, in accordo con il Consorzio, a tutela del nome e dell'identità della Reggia.

### 1.3 Gestione caselle mail

Il servizio attualmente è gestito tramite Aruba e intestato al committente.

Al concorrente si richiede di garantire un servizio che preveda:

- Assistenza sul servizio di gestione delle caselle mail: la gestione delle caselle mail sarà normalmente eseguita dal personale tecnico interno del committente attraverso l'utilizzo di un'utenza con privilegi amministrativi (postmaster). In caso di necessità il committente chiederà all'appaltatore di

- eeguire le attività creazione, modifica e verifica delle caselle che riterrà necessario per le esigenze che potranno manifestarsi durante il periodo di validità dell'appalto;
- 150 caselle di posta elettronica da gestire in autonomia attraverso un portale e secondo quanto indicato nel punto precedente;
  - Dimensione minima di 5 Gb espandibile su richiesta fino a 20 Gb con l'invio di messaggi automatici, ovvero tramite di finestre di messaggi informativi per l'accesso tramite web), relativi al raggiungimento della capacità massima della casella di posta elettronica: primo messaggio al superamento del 90 % della capacità massima;
  - Accesso alle caselle tramite tutti client di posta elettronica che utilizzano server POP3, IMAP e SMTP;
  - Accesso anche tramite webmail: dovrà essere consentito l'accesso alle caselle di posta elettronica mediante applicazioni browser che utilizzino protocolli conformi agli standard http (Hyper Text Transfer Protocol) e HTTPS (Secure (Hyper Text Transfer Protocol) cui rendano disponibili le seguenti funzionalità:
    - presentazioni di informazioni utili alla gestione della casella quali: capacità massimo di memorizzazione, spazio occupato e residuo disponibile, messaggi non letti, messaggi presenti nelle varie cartelle;
    - possibilità di creazione di cartelle per archiviazione dei messaggi;
    - strumenti per la personalizzazione e gestione della casella di posta elettronica quali: gestione di filtri sulle mail entranti con opzioni di cancellazione automatica o collocazione nel cestino, rubrica personale, definizione di liste di distribuzione, firma automatica, gestione degli strumenti anti-spam, svuotamento automatico del cestino all'uscita, personalizzazione dei contenuti di default delle mail create io di risposta e di inoltrò, personalizzazione della visualizzazione dei contenuti delle casella di posta.
  - Possibilità di utilizzo di App per accesso alle caselle mail tramite mobile device
  - Servizio antispam e antivirus
  - Supporto per risoluzioni problematiche di *Fishing*
  - Esecuzione automatica e mantenimento dei Backup giornalieri di ogni casella per un mese con cancellazione automatica dei backup che superano questo limite temporale.
  - Esecuzione automatica e mantenimento dei Backup mensili di ogni casella per 12 mesi con cancellazione automatica dei backup che superano questo limite temporale.
  - Dimensione massima per l'invio di ogni singolo messaggio comprensivo di allegati: 20 Mb
  - Migrazione delle caselle di posta attualmente in uso in caso venga proposto un servizio di hosting diverso da Aruba
  - Assistenza sul servizio di gestione di caselle PEC già intestate al Consorzio o che potrebbero essere attivate dalla committenza durante la durata del contratto
  - Possibilità di invio massivo di email per la gestione di mailing list comprendenti fino a 1000 destinatari per ogni singolo messaggio
  - Fornire ai referenti tecnici della committenza i report delle attività eseguite

#### 1.4 Archivio e File sharing

Il Consorzio è titolare di un account su Google Drive utilizzato per l'archiviazione e la condivisione di materiale digitale (documenti, fotografie), anche a supporto di alcune sezioni del sito, e in alcuni casi con accesso riservato.

Si richiede manutenzione di tale spazio o l'individuazione di una soluzione analoga che permetta la condivisione di documenti tramite servizi del tipo FTP con monitoraggio degli accessi. Lo spazio minimo disponibile per ogni singolo utente dovrà essere di 15 Gb ed il numero massimo di utenti è pari a 15.

In quest'ultimo caso, la creazione e gestione degli accessi, la creazione delle cartelle condivise per ogni utente sarà essere eseguita in autonomia dai referenti tecnici della committenza: tramite un apposito pannello di controllo dovrà essere possibile creare gli utenti abilitati all'utilizzo di tale servizio con diversi privilegi (lettura, creazione, modifica, ecc..) ed ogni utente potrà vedere o scaricare solo i suoi files. Dovrà

essere prevista la possibilità di inviare una email ad un destinatario per avvisarlo ed invitarlo a scaricare il file messo a sua disposizione. In particolare attraverso un link di collegamento al file presente sul server il destinatario dovrà poter scaricare direttamente il file. Dopo l'avvenuto scarico del file da parte del destinatario, all'utente (dipendente della committenza) dovrà arrivare una mail automatica di notifica.

### **1.5 Assistenza e manutenzione**

Il servizio deve garantire assistenza periodica e la manutenzione dell'infrastruttura web, la manutenzione e l'aggiornamento costante delle piattaforme CMS (Drupal e Prestashop) ad ogni nuova versione rilasciata e dei database utilizzati.

*Per i sopracitati servizi si richiede una copertura standard (da lun. a ven., dalle ore 9 alle 18) e un tempo di risoluzione delle richieste di non più di 24 ore, salvo interventi aventi carattere d'urgenza che dovranno immediatamente essere presi in carico dall'appaltatore e tempestivamente risolti.*

Le proposte avanzate dal concorrente sono valutate dalla Commissione, ma la loro applicazione non è vincolante. In questo senso il Consorzio si riserva la scelta di adottare le soluzioni proposte.

## 2. Gestione WEB del sito [www.lavenaria.it](http://www.lavenaria.it)

Si richiede la fornitura del servizio di gestione, aggiornamento, manutenzione, analisi e assistenza del portale della Reggia di Venaria: [www.lavenaria.it](http://www.lavenaria.it).

Il servizio include anche la verifica dell'accessibilità e l'usabilità del sito in oggetto in base alle normative vigenti.

### 2.1 Attività di gestione contenuti

Il concorrente deve:

- collaborare con l'Area Comunicazione, responsabile del sito;
- realizzare interventi non gestibili tramite la piattaforma CMS;
- fornire supporto tecnico e assistenza sulla realizzazione e/o modifica delle pagine e consulenza per la presentazione dei contenuti nel modo più funzionale;
- garantire la sostituzione delle persone incaricate della gestione del sito web per tutte le attività da esse svolte, in caso di loro assenza, per:
  - attività di aggiornamento delle informazioni pubblicate;
  - creazione e pubblicazione di nuove pagine o sezioni e relativa gestione dei menu senza effettuare lo studio di un nuovo layout grafico;
  - inserimento e modifica di contenuti, immagini, video e documenti sulle pagine esistenti;
  - organizzazione e gestione delle strutture ipertestuali.

*Per i sopracitati servizi si richiede una copertura standard (da lun. a ven., dalle ore 9 alle 18) e un tempo di risoluzione delle richieste di non più di 24 ore, salvo interventi aventi carattere d'urgenza.*

### 2.2 Attività correttive

Il concorrente deve garantire:

- Assistenza applicativa per malfunzionamenti del sito
- Aggiornamenti e patch di sicurezza

*Per i sopracitati servizi si richiede: una copertura standard (da lun. a ven., dalle ore 9 alle 18) con le seguenti modalità di intervento:*

- criticità BLOCCANTE: il Consorzio non è in grado di usufruire del servizio o di una parte di esso per indisponibilità dello stesso, o perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate: tempo di risoluzione entro 3 ore
- criticità NON BLOCCANTE, CRITICA: il Consorzio è in grado di usufruire del servizio, anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute critiche dal committente stesso: tempo di risoluzione entro 12 ore.
- criticità NON BLOCCANTE, NON CRITICA: il Consorzio è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche dal committente stesso: tempo di risoluzione entro 24 ore.

## **2.3 Attività evolutive**

### **2.3.1 Analisi periodiche**

Si richiede un'attività di monitoraggio e analisi delle performance del sito, secondo le seguenti caratteristiche:

- monitoraggio ricerche effettuate tramite Motore di ricerca interno;
- analisi mensile degli analytics del sito, con report dettagliato, statistiche, confronto con periodi precedenti e conseguenti osservazioni e valutazioni;
- analisi semestrale dei trend internazionali nello sviluppo dei siti web a livello di web design, di navigabilità, di interazione con i social media, con un focus particolare nel settore turistico/museale;
- presentazione della reportistica relativa alle analisi, sia mensili che semestrali, illustrata in incontri periodici semestrali presso la sede del Consorzio.

### **2.3.2 Interventi post analisi**

A seguito dell'attività di monitoraggio di cui al punto 2.3.1, il concorrente deve garantire gli eventuali interventi finalizzati a migliorare e risolvere problematiche e criticità o a cogliere opportunità emerse, fino a un massimo di 18 interventi in tre anni.

*Per i sopracitati interventi si richiede un tempo di risoluzione di non più di 30 giorni.*

### **2.3.3 Interventi e sviluppo**

Si richiede la realizzazione di un massimo di 18 eventuali interventi in tre anni di carattere strutturale, grafico, di fruibilità, navigabilità e interazione con applicazioni varie, come da indicazioni dell'Area Comunicazione, previsti nell'importo a base di gara.

*Per i sopracitati interventi si richiede un tempo di risoluzione di non più di 30 giorni.*

## **2.4 Formazione**

Formazione del personale interno al Consorzio addetto alla gestione della piattaforma CMS in caso di aggiornamento della piattaforma stessa o dell'implementazione di nuovi componenti.

### 3. Gestione WEB del sito [www.shoplavenaria.it](http://www.shoplavenaria.it)

Si richiede la fornitura del servizio di gestione, aggiornamento, manutenzione, analisi e assistenza del sito di shopping online [www.shoplavenaria.it](http://www.shoplavenaria.it).

Il servizio include anche la verifica dell'accessibilità e l'usabilità del sito in oggetto in base alle normative vigenti.

#### 3.1 Attività di gestione contenuti

Il concorrente deve:

- collaborare con il Settore Attività commerciali e Gestione spazi, responsabile del sito;
- realizzare interventi non gestibili tramite la piattaforma CMS;
- fornire supporto tecnico e assistenza sulla realizzazione e/o modifica delle pagine e consulenza per la presentazione dei contenuti nel modo più funzionale;
- sostituire le persone incaricate della gestione del sito web per tutte le attività da esse svolte, in caso di loro assenza per:
  - Attività di aggiornamento delle informazioni pubblicate;
  - Creazione e pubblicazione di nuove pagine o sezioni e relativa gestione dei menu senza effettuare lo studio di un nuovo layout grafico;
  - Inserimento e modifica di contenuti, prodotti in vendita, immagini sulle pagine esistenti;
  - Organizzazione e gestione delle strutture ipertestuali;

*Per i sopracitati servizi si richiede una copertura standard (da lun. a ven., dalle ore 9 alle 18) e un tempo di risoluzione delle richieste di non più di 24 ore, salvo interventi aventi carattere d'urgenza.*

#### 3.2 Attività correttive

Il concorrente deve garantire:

- Assistenza applicativa per malfunzionamenti del sito
- Aggiornamenti e patch di sicurezza

*Per i sopracitati servizi si richiede: una copertura standard (da lun. a ven., dalle ore 9 alle 18) con le seguenti modalità di intervento:*

- criticità BLOCCANTE: il Consorzio non è in grado di usufruire del servizio o di una parte di esso per indisponibilità dello stesso, o perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate: tempo di risoluzione entro 3 ore
- criticità NON BLOCCANTE, CRITICA: il Consorzio è in grado di usufruire del servizio, anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute critiche dal committente stesso: tempo di risoluzione entro 12 ore.
- criticità NON BLOCCANTE, NON CRITICA: il Consorzio è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche dal committente stesso: tempo di risoluzione entro 24 ore.

### **3.3 Attività evolutive**

#### **3.3.1 Analisi periodiche**

Si richiede un'attività di monitoraggio e analisi delle performance del sito:

- Analisi mensile degli analytics del sito e dei rapporti di vendita, con report dettagliato, statistiche, confronto con periodi precedenti e conseguenti osservazioni e valutazioni;
- Analisi semestrale dei trend internazionali nello sviluppo dei siti web a livello di web design, di navigabilità, di interazione con i social media, con un focus particolare nel settore di shopping online in ambito museale
- presentazione della reportistica relativa alle analisi, sia mensili che semestrali, illustrata in incontri periodici semestrali presso la sede del Consorzio.

#### **3.3.2 Interventi post analisi**

A seguito dell'attività di monitoraggio di cui al punto 3.3.1, si richiedono gli eventuali interventi finalizzati a migliorare e risolvere problematiche e criticità o a cogliere opportunità emerse, fino a un massimo di 18 interventi in tre anni.

*Per i sopracitati interventi si richiede un tempo di risoluzione di non più di 30 giorni.*

#### **3.3.3 Interventi e sviluppo**

Si richiede la realizzazione di un massimo 18 eventuali interventi in tre anni di carattere strutturale, grafico, di fruibilità e navigabilità, come da indicazioni del Settore Attività commerciali e Gestione spazi, previsti nell'importo a base di gara.

*Per i sopracitati interventi si richiede un tempo di risoluzione di non più di 30 giorni.*

### **3.4 Formazione**

Formazione periodica del personale interno al Consorzio addetto alla gestione della piattaforma CMS, in caso di aggiornamento della piattaforma stessa o dell'implementazione di nuovi componenti.

#### **4 Composizione del team**

Il concorrente deve garantire la presenza di un team di lavoro dedicato al progetto, composto da un project manager con comprovata esperienza (referente unico per l'agenzia) e di tutte le figure professionali necessarie allo svolgimento delle attività previste.

Il concorrente deve garantire che il project manager incaricato effettivamente di seguire il progetto dopo l'assegnazione del servizio sia lo stesso presentato in fase di gara.

## ELEMENTI DI VALUTAZIONE

1. curriculum aziendale completo corredato di portfolio clienti;
2. composizione del team di lavoro per lo svolgimento del servizio oggetto di gara;
3. curriculum vitae del project manager individuato per il progetto;
4. backup delle caselle di posta;
5. proposta di rinnovamento grafico del sito lavenaria.it;
6. proposta di revisione funzionale del Calendario del sito lavenaria.it;
7. proposta di revisione delle modalità di aggiornamento delle news nel sito shoplavenaria.it.

*Le proposte avanzate dal concorrente sono valutate dalla Commissione dal punto di vista qualitativo, ma la loro applicazione non è vincolante. In questo senso il Consorzio si riserva la scelta di applicare o no le modifiche proposte.*