

**Affidamento del servizio di
revisione grafica e funzionale,
assistenza e gestione dei siti
lavenaria.it e shoplavenaria.it**

Specifiche tecniche

Premessa

La Reggia di Venaria

La Venaria Reale, grandioso complesso con 80.000 metri quadri di edificio monumentale della Reggia e 60 ettari di Giardini recuperati, è un capolavoro dell'architettura e del paesaggio barocco.

Voluta da Carlo Emanuele II, la Reggia di Venaria è la **Residenza di piacere e di caccia** per eccellenza.

Alla sua realizzazione, iniziata nel 1658, si alternarono i più importanti architetti di corte: da Amedeo di Castellamonte a Michelangelo Garove, da Filippo Juvarra a Benedetto Alfieri. Nel corso di due secoli, venne ampliata fino a comprendere l'attuale Centro Storico e diversi preziosi edifici costruiti nel vicino Parco della Mandria, che oggi è riserva naturale.

Dopo l'occupazione napoleonica, per Venaria iniziò un inarrestabile declino, che la vide trasformata per tutto l'Ottocento in una caserma militare e, infine, completamente abbandonata nel corso del Novecento.

La Reggia è stata **ufficialmente aperta** per la prima volta al pubblico il 12 ottobre **2007**, dopo 8 anni di restauro. Da allora La Venaria Reale è tra i monumenti più visitati d'Italia.

Nel 1997 la Reggia di Venaria e il Castello della Mandria sono state dichiarate dall'Unesco **Patrimonio dell'Umanità**.

La Venaria Reale è un **progetto culturale permanente**, che coniuga aspetti storici ed esigenze di svago: una corte aperta a tutti, che si propone come scoperta di esperienze molteplici, con mostre, eventi, attività didattiche e di formazione, attrazioni nei Giardini, convegni. Non è una meta di una semplice visita, ma un luogo di permanenza di almeno una giornata per le sue svariate occasioni di richiamo ed i servizi offerti che comprendono anche caffetterie, bookshop, punti ristoro, ristorante d'eccellenza, affitto delle location e accessibilità per i diversamente abili.

La Venaria Reale si colloca idealmente al centro del sistema delle **Residenze Reali Sabaude del Piemonte** ed è connessa con il sistema museale di Torino.

Il complesso La Venaria Reale "Reggia, Giardini e Castello della Mandria" è gestito direttamente dal **Consorzio delle Residenze Reali Sabaude**.

Sito web lavenaria.it

Il sito web 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 sono a cura del Consorzio delle Residenze Reali Sabaude che si occupa anche direttamente dell'aggiornamento del sito web con l'assistenza tecnica e la consulenza della società affidataria del servizio.

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

Sito web shoplavenaria.it

Il sito shoplavenaria.it è stato realizzato nel 2015, con l'obiettivo di vendere online i prodotti del bookshop.

La supervisione, il coordinamento e la redazione dei contenuti sono a cura del Consorzio delle Residenze Reali Sabaude che si occupa anche direttamente dell'aggiornamento del sito web con l'assistenza tecnica e la consulenza della società affidataria del servizio.

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

Indice

1. Infrastruttura WEB

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

2. Sito www.lavenaria.it

- 2.1 Gestione WEB del sito www.lavenaria.it
 - 2.1.1 Attività di gestione contenuti
 - 2.1.2 Attività correttive
 - 2.1.3 Attività evolutive
 - 2.1.3.1 Analisi periodiche
 - 2.1.3.2 Interventi post analisi
 - 2.1.3.3 Interventi di sviluppo
- 2.2 Progetto di revisione del sito lavenaria.it
 - 2.2.1 Revisione grafica del sito
 - 2.2.1.1 Home page
 - 2.2.1.2 Pagine interne
- 2.3 Nuove funzionalità
 - 2.3.1 Calendario
 - 2.3.2 Il tema dell'anno
 - 2.3.3 Webzine
 - 2.3.4 Interazione con i social network
- 2.4 Formazione

3. Sito www.shoplavenaria.it

- 3.1 Gestione WEB del sito www.shoplavenaria.it
 - 3.1.1 Attività di gestione contenuti
 - 3.1.2 Attività correttive
 - 3.1.3 Attività evolutive
 - 3.1.3.1 Analisi periodiche
 - 3.1.3.2 Interventi post analisi
 - 3.1.3.3 Interventi di sviluppo
- 3.2 Progetto di revisione del sito shoplavenaria.it
 - 3.2.1 Revisione grafica del sito
 - 3.2.1.1 Revisione home page lato back office
- 3.3 Formazione

4. Composizione del team

1. Infrastruttura WEB

1.1 Servizi di Web Hosting

La configurazione per l'hosting necessaria al mantenimento degli attuali standard di servizio 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 (attualmente non viene utilizzato un protocollo di sicurezza)
- Hard disk del server con capacità di minimo 150 Gb

Al concorrente si richiede l'individuazione e la gestione di un servizio esterno, non proprietario, 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.

L'utenza del servizio di hosting per entrambi i siti deve essere intestata al Consorzio.

1.2 Gestione domini e caselle mail

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.

Il servizio di posta elettronica attualmente è gestito tramite Aruba e intestato al Consorzio.

Al concorrente si richiede di garantire un servizio esterno, non proprietario, che preveda:

- 150 caselle di posta elettronica da gestire in autonomia attraverso un portale;
- Dimensione minima di 5 Gb a casella espandibile su richiesta fino a 20 Gb, con l'invio di messaggi automatici, ovvero tramite 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 inoltro, 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;
- 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;
- Possibilità di invio massivo di email per la gestione di mailing list comprendenti fino a 1000 destinatari per ogni singolo messaggio.

Al fornitore si richiede inoltre l'assistenza al Consorzio alla gestione di tale servizio, in particolare:

- Assistenza nella gestione delle caselle mail, 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 eseguire le attività di creazione, modifica e verifica delle caselle che riterrà necessario per le esigenze che potranno manifestarsi durante il periodo di validità dell'appalto;
- Migrazione delle caselle di posta attualmente in uso in caso venga proposto un servizio di hosting diverso da Aruba;
- Supporto per risoluzioni problematiche di *Fishing*;
- Assistenza sul servizio di gestione di caselle PEC già intestate al Consorzio o che potrebbero essere attivate dalla committenza durante la durata del contratto.

Si chiede infine di fornire ai referenti tecnici della committenza i report delle attività eseguite.

1.3 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 scaricamento del file da parte del destinatario, all'utente (dipendente della committenza) dovrà arrivare una mail automatica di notifica.

1.4 Motore di ricerca

Il servizio deve prevedere l'integrazione di un motore di ricerca interno al sito che consenta di effettuare le ricerche nelle cinque lingue attualmente disponibili, con caratteristiche analoghe al motore di ricerca attualmente presente.

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 (al momento 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.

2. Sito www.lavenaria.it

Per tutta la durata del contratto si richiede all'agenzia la fornitura del servizio di, gestione, revisione grafica e funzionale, manutenzione, analisi e assistenza del portale della Reggia di Venaria: www.lavenaria.it.

2.1 Gestione WEB del sito www.lavenaria.it

2.1.1. Attività di gestione contenuti

Il concorrente è tenuto a:

- collaborare con il Consorzio, 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.

2.1.2 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.

2.1.3 Attività evolutive

2.1.3.1 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. Qualora non fosse possibile la presenza in sede, a causa delle restrizioni imposte dalla situazione sanitaria in corso, gli incontri avverranno su piattaforme di meeting online.
- monitoraggio della performance del sito dal punto di vista della velocità di caricamento delle pagine sia per la versione desktop che mobile.

2.1.3.2 Interventi post analisi

A seguito dell'attività di monitoraggio di cui al punto 2.1.3.1, 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.

2.1.3.3 Interventi di sviluppo

Si richiede la realizzazione di un **massimo di 15 eventuali interventi di sviluppo in tre anni** di carattere strutturale, grafico, di fruibilità, navigabilità e interazione con applicazioni varie, come da indicazioni del Consorzio, compresi nell'importo del contratto.

Tali interventi sono da considerare disgiunti dagli interventi post-analisi di cui al punto 2.1.3.2.

È richiesto un **report semestrale** sugli interventi effettuati.

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

2.2 Progetto di revisione del sito lavenaria.it

Il concorrente è invitato a presentare un'analisi dello stato dell'arte del sito, in termini di **attualità del design** (sia per la home page che per le pagine interne), di **navigabilità**, di **usabilità**, finalizzata all'individuazione dei punti di forza e delle criticità.

Sulla base dell'analisi di cui sopra si richiede un **progetto di revisione** che consolidi e, se possibile, migliori gli aspetti positivi e risolva le criticità emerse, da attuare dopo confronto e approvazione del Consorzio.

In particolare si richiede che l'analisi e il conseguente progetto prendano in esame anche la verifica dell'**accessibilità** e dell'**usabilità** del sito in oggetto in base alle normative vigenti ed eventuali misure correttive. Il monitoraggio e l'analisi di cui sopra dovranno riguardare sia la versione desktop che quella mobile del sito.

In dettaglio sono richiesti:

- osservanza dei requisiti di **accessibilità** in base alle disposizioni dettate dalla legge Stanca per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici (L. n. 4 del 9/01/2004 e successivi aggiornamenti).
- verifica del design **responsive** ed eventuale miglioramento delle performance su dispositivi mobile in termini di usabilità, ottimizzazione grafica e di velocità di caricamento dei contenuti.
- verifica della **compatibilità** del sito web su diversi browser (Microsoft Internet Explorer, Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari...) e su vari sistemi operativi per desktop e mobile.
- verifica aspetti tecnici necessari a ottimizzazione SEO
- aderenza al Regolamento Generale della Protezione dei Dati

2.2.1 Revisione grafica del sito lavenaria.it

Nell'ambito del progetto di revisione del sito, si richiede una revisione grafica che riguardi sia la home page che le pagine interne.

Si raccomanda affinità e attinenza della proposta con i valori identitari della Reggia di Venaria.

2.2.1.1. Home page

La revisione grafica della home page dovrà prevedere la presenza dei seguenti elementi:

- Soluzioni grafiche che permettano il dialogo visivo e il coordinamento con le campagne di comunicazione in corso.
- Call to Action per l'acquisto online dei biglietti, **in evidenza**
- Pulsante che porti direttamente al Calendario
- Ricerca all'interno del sito
- Cambio lingue
- Informazioni pratiche di visita in evidenza (contenuti presenti nell'attuale voce di menu "Visita")
- Sezione principale, in evidenza, per raccontare cosa è La Venaria Reale (contenuti presenti nell'attuale voce di menu "Esplora") e per aggiornare gli utenti su ciò che propone la Reggia di Venaria (contenuti presenti nell'attuale voce di menu "Calendario")
- Sezione per News di carattere informativo e di attualità
- Sezione per Avvisi al pubblico
- Sezione per le attività commerciali del Consorzio (affitto spazi, ristoranti e caffetterie, bookshop e sito shop...)
- Sezione per ospitare loghi e link di sponsor e partner
- Link ai social media gestiti dal Consorzio
- Iscrizione a Newsletter

- Link al sito delle Residenze Reali Sabaude
- Richiamo al Patrimonio Unesco
- Fascia nel footer con i loghi dei consorziati
- Menù principale rivolto a tutti gli utenti del sito
- Menù “istituzionale” per gli addetti ai lavori

Si richiede relativo mockup grafico e spiegazione dettagliata delle modalità di navigazione e fruizione da parte del pubblico.

2.2.1.2 Pagine interne

Sul sito sono presenti pagine fino a tre livelli di profondità. Si richiede la presentazione di un mockup grafico delle pagine interne (di categoria principale, sottocategoria e pagina finale) e spiegazione dettagliata delle modalità di navigazione tra i vari livelli.

2.3 Nuove funzionalità

2.3.1 Calendario

Al momento il Calendario presenta diverse tipologie di “eventi” che compongono il palinsesto della Reggia: mostre, eventi veri e propri, visite speciali, laboratori, esposizioni permanenti, piaceri regali (che comprendono lo spettacolo della Fontana del Cervo o il giro in trenino o in carrozza).

È richiesta un’analisi della sezione Calendario per individuare punti di forza e criticità del componente dedicato a dare al visitatore la panoramica di tutta l’offerta degli “eventi” del Consorzio.

Sulla base dell’analisi fornita si richiedono eventuali proposte di miglioramento o di ripensamento dello strumento.

Continuare in ogni caso a prevedere una sezione “Archivio” degli eventi conclusi.

2.3.2 Il tema dell’anno

Si richiede di prevedere nel sito una nuova sezione dedicata al tema dell’anno: ogni anno La Venaria Reale dedica iniziative, mostre, attività educative ecc. a un tema specifico (per il 2021 è per es. #GREEN). La sezione dovrà essere integrata con lo strumento del Calendario in cui le iniziative andranno a confluire.

2.3.3 Webzine

Si richiede l’implementazione nel sito di una sezione dedicata al racconto della Reggia svolto su diverse tematiche attraverso testi, immagini, allegati e video: un contenitore per lo sviluppo di approfondimenti pensati per il web, suddivisi per rubriche, su contenuti di qualità che possano coinvolgere i visitatori e ampliare le loro conoscenze, rafforzando così l’immagine e la brand identity.

I contenuti della nuova sezione saranno basati su un progetto redazionale a cura del Consorzio e dovranno comprendere un archivio cronologico, categorie tematiche, parole chiave.

2.3.4 Interazione con i social network

Si richiede una revisione delle modalità di interazione del sito web con i social network della Reggia, con l'obiettivo di fruire dei contenuti social direttamente dal sito, in home page o in una sezione dedicata.

Recentemente è stata introdotta nel sito web una sezione comprendente alcune pagine statiche con la presentazione di quanto apparso sui social network della Reggia di Venaria, in particolare su Facebook, chiamata *Social Diary*. Nel periodo di lockdown dovuto all'emergenza Covid-19, è nata la necessità di far fruire questi contenuti, diventanti centrali nella comunicazione della Reggia, anche attraverso il sito per favorirne la fruizione anche da parte del pubblico che usualmente non ha accesso ai social network.

Questa soluzione è stata approntata in emergenza, ma è opportuno ora passare a una sua evoluzione più strutturata e stabile, eventualmente con uno streaming automatico dei canali social.

Per tutti gli interventi del punto 2.3 si richiede relativo progetto di sviluppo della funzionalità richiesta, corredato di mockup grafico e di indicazione relativa alle modalità di navigazione e fruizione da parte del pubblico.

2.4 Formazione

Formazione del personale interno al Consorzio addetto alla gestione della piattaforma CMS nel momento della sua implementazione e in caso di aggiornamento della piattaforma stessa o dei suoi componenti.

3. Sito www.shoplavenaria.it

Per tutta la durata del contratto si richiede al concorrente la fornitura del servizio di gestione, revisione grafica, aggiornamento, manutenzione, analisi e assistenza del sito di shopping online www.shoplavenaria.it.

3.1 Gestione WEB del sito www.shoplavenaria.it

3.1.1 Attività di gestione contenuti

L'agenzia è tenuta a:

- collaborare con il Consorzio delle Residenze Reali Sabaude, 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.

3.1.2 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.

3.1.3 Attività evolutive

3.1.3.1 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. Qualora non fosse possibile la presenza in sede, a causa delle restrizioni imposte dalla situazione sanitaria in corso, gli incontri avverranno su piattaforme di meeting online.

3.1.3.2 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.

È richiesto un **report semestrale** sugli interventi effettuati.

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

3.1.3.3 Interventi di sviluppo

Si richiede la realizzazione di un **massimo di 15 eventuali interventi di sviluppo in tre anni** di carattere strutturale, grafico, di fruibilità, navigabilità e interazione con applicazioni varie, come da indicazioni del Consorzio, compresi nell'importo a base di gara.

Tali interventi sono da considerare disgiunti dagli interventi post-analisi di cui al punto 3.1.3.2.

È richiesto un **report semestrale** sugli interventi effettuati.

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

3.2 Progetto di revisione del sito shoplavenaria.it

Il concorrente è invitato a presentare un'analisi dello stato dell'arte del sito, in termini di **attualità del design**, di **navigabilità**, di **usabilità**, finalizzata all'individuazione dei punti di forza e delle criticità. Sulla base dell'analisi fornita si richiede un **progetto di revisione** che consolidi e, se possibile, migliori gli aspetti positivi e risolva le criticità emerse, da attuare dopo confronto e approvazione del Consorzio.

In particolare si richiede che l'analisi e il conseguente progetto prendano in esame anche la verifica dell'**accessibilità** e dell'**usabilità** del sito in oggetto in base alle normative vigenti ed eventuali misure correttive. Il monitoraggio e l'analisi di cui sopra dovranno riguardare sia la versione desktop che quella mobile del sito.

In dettaglio sono richiesti:

- osservanza dei requisiti di **accessibilità** in base alle disposizioni dettate dalla legge Stanca per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici (L. n. 4 del 9/01/2004 e successivi aggiornamenti).
- verifica del design **responsive** ed eventuale miglioramento delle performance su dispositivi mobile in termini di usabilità, ottimizzazione grafica e di velocità di caricamento dei contenuti.
- verifica della **compatibilità** del sito web su diversi browser (Microsoft Internet Explorer, Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari...) e su vari sistemi operativi per desktop e mobile.
- verifica aspetti tecnici necessari a ottimizzazione SEO
- aderenza al Regolamento Generale della Protezione dei Dati

3.2.1 Revisione grafica del sito

Il progetto di revisione dovrà tenere conto, dal punto di vista grafico, del progetto di revisione del sito lavenaria.it per mantenere uniformità nella presentazione dell'immagine della Reggia e continuità con il sito principale.

3.2.1.1 Revisione home page lato back office

L'agenzia è invitata a presentare:

1. una proposta di revisione del componente slider per le news in home page;
2. la possibilità di personalizzare l'ordine dei prodotti presentati in home page.

3.3 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.

In considerazione del fatto che il curriculum vitae del project manager è oggetto di valutazione, il concorrente deve garantire, pena revoca del contratto, che il project manager incaricato effettivamente di seguire il progetto dopo l'assegnazione del servizio sia lo stesso presentato in fase di gara.

Allegato

Dati quantitativi sul sito lavenaria.it

Si reputa utile fornire ai partecipanti alcuni dati indicativi delle dimensioni del sito al momento della stesura della documentazione di gara:

- media caricati sul sito (docs, immagini ecc) : 24 Gigabyte
- numero pagine totali : 2.481 comprendenti diverse tipologie di pagina:
 - basic page : 540
 - pagine per i bandi : 100
 - sezione press : 400
 - pagine istituzionali (Amministrazione trasparente): 160
 - pagine per le news a scorrimento in home page : 41
 - Mostre e eventi proposti (pagine della sezione Calendario) : 840
 - Item della collezione della Reggia: 400

Ci sono inoltre 60 Bundle di gallerie immagine riservate (Area riservata del Press office) e 64 Pacchetti / Esperienze acquistabili (sezione Acquista online)