

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

## **Specifiche tecniche**

## Premessa

Il sito web [lavenaria.it](http://lavenaria.it) è stato realizzato da CSI Piemonte, 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.

All'indomani dell'inaugurazione e dell'apertura al pubblico della Reggia, avvenuta nel 2007, il sito web è stato completamente rivisto nella grafica e nella struttura di navigazione, essendo mutati la funzione e gli obiettivi, dal tenere un diario dei lavori al fornire al pubblico informazioni sugli spazi della Reggia e dei Giardini, sugli eventi e le mostre in programma e sulle indispensabili informazioni di visita.

Nel 2011 il sito è stato spostato sulla piattaforma di CMS *Joomla!* per permettere la gestione e l'aggiornamento dei contenuti direttamente al Consorzio La Venaria Reale.

Contestualmente il Consorzio ha assunto una persona con la funzione di occuparsi quotidianamente della gestione ordinaria del sito web, aggiornando i contenuti testuali e multimediali, intervenendo sulla struttura di navigazione e sui componenti esistenti tramite *Joomla!*, il tutto con l'assistenza tecnica e la consulenza della società che ha sviluppato il sito.

La supervisione, il coordinamento e la redazione dei contenuti del sito sono a cura dell'Ufficio Comunicazione e Stampa del Consorzio La Venaria Reale.

Il sito attualmente utilizza la piattaforma di **CMS Joomla!**, versione **1.5.26**.

Dal 2011 ad oggi ha subito alcune revisioni dal punto di vista grafico e strutturale, in particolare con l'implementazione di altre lingue. Al momento i contenuti sono fruibili in **sei lingue**: italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco e russo.

Il sito [shoplavenaria.it](http://shoplavenaria.it) è stato realizzato nel 2015, con l'obiettivo di vendere online i prodotti del bookshop. Attualmente è ancora in una fase di rodaggio e di valutazione dei risultati.

Il sito è gestito dall'Ufficio Marketing del Consorzio, al cui interno due persone sono formate per le attività di aggiornamento e manutenzione.

Il sito attualmente utilizza la piattaforma di **CMS PrestaShop**, versione **1.6.0.11**.

## Indice

### 1. Infrastruttura WEB

- 1.1 Servizi di Web Hosting
- 1.2 Gestione domini
- 1.3 Motore di ricerca
- 1.4 Gestione caselle mail
- 1.5 File sharing
- 1.6 Newsletter
- 1.7 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 straordinari
- 2.4 Nuove funzionalità
  - 2.4.1 Aggiornamento versione Joomla
  - 2.4.2 Revisione grafica e strutturale del sito
  - 2.4.3 Blog
  - 2.4.4 Sezione dedicata alla collezione della Reggia
  - 2.4.5 Interazione con i social network
- 2.5 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 straordinari
- 3.4 Formazione

## 1. Infrastruttura WEB

Si richiede la fornitura dei servizi infrastrutturali necessari alla messa online e alla gestione dei domini di proprietà del Consorzio La Venaria Reale e del servizio di mail.

### 1.1 Servizi di Web Hosting

Il servizio attualmente è configurato con:

- Web Farm composta da server Linux posti in bilanciamento di carico;
- Virtual host su web server Apache;
- Supporto per i linguaggi di scripting perl e php

Si richiedono proposte per il servizio di web hosting più adatto alle caratteristiche dei siti lavenaria.it e shoplavenaria.it e che garantiscano le migliori prestazioni. Si dà l'accesso ai Google Analytics per ricavare tutte le informazioni riguardanti il traffico e gli accessi ai suddetti siti web.

Si richiede di indicare per ognuna delle voci seguenti la migliore proposta per garantire elevate prestazioni del sito:

- 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

Il servizio deve prevedere la gestione dei seguenti domini:

- lavenaria.it;
- lavenariareale.it;
- reggiavenariareale.it;
- shoplavenaria.it;
- lavenaria.com;

Il servizio deve inoltre prevedere l'aggiunta e la gestione di eventuali altri nuovi domini di proprietà del Consorzio La Venaria Reale.

### 1.3 Motore di ricerca

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

#### **1.4 Gestione caselle mail**

Il servizio deve prevedere:

- 150 caselle di posta elettronica;
- Dimensione minima di 5 Gb espandibile su richiesta fino a 10 Gb;
- Accesso tramite POP3, IMAP e SMTP;
- Accesso anche tramite webmail ;
- App per accesso da mobile;
- Servizio antispam e antivirus;
- Migrazione delle caselle di posta attualmente in uso. Conservazione di almeno un anno di archivio.

#### **1.5 File sharing**

Il servizio deve prevedere un'area per lo scambio di file (tra cui anche file multimediali) per depositare e scaricare materiale digitale all'interno o all'esterno del Consorzio. Devono essere fornite almeno 15 utenze oppure la possibilità di gestire autonomamente le utenze. È necessario prevedere accessi riservati a diverse cartelle condivise.

I fornitori del servizio devono assicurare le misure minime di sicurezza, utilizzando tecniche di trasmissione sicure, tramite connessioni cifrate, coadiuvate da meccanismi di identificazione dei soggetti autorizzati all'accesso, con uno spazio riservato per ogni utenza di minimo 15 Gb.

#### **1.6 Newsletter**

- A) Il servizio deve prevedere la raccolta degli indirizzi mail tramite apposito modulo nella pagina dedicata alla newsletter e la trasmissione dei suddetti indirizzi al Consorzio (o alla società fornitrice del servizio di gestione e spedizione delle newsletter), con cadenza giornaliera, nelle modalità concordate con la committenza.
- B) Ulteriore servizio opzionale:  
Prevedere l'eventuale gestione completa del servizio di newsletter da agosto 2017 secondo le specifiche previste nell'Allegato A.

#### **1.7 Assistenza e manutenzione**

Il servizio deve garantire assistenza periodica e la manutenzione dell'infrastruttura web, della piattaforma CMS e dei database utilizzati (al momento MySQL).

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

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

### 2.1 Attività di gestione contenuti

- Collaborazione con l'Ufficio Comunicazione e Stampa, responsabile del sito;
- Fornitura agli addetti al sito web del Consorzio dei dati di accesso al pannello di controllo per la gestione del sito
- Interventi non gestibili tramite la piattaforma CMS (ad esempio inserimento di nuove immagini o loghi);
- Supporto tecnico e assistenza sulla realizzazione e/o modifica delle pagine e consulenza per la presentazione dei contenuti nel modo più funzionale;
- Sostituzione delle persone incaricate della gestione del sito web per tutte le attività da esse svolte, in caso di 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

- Assistenza applicativa per malfunzionamenti del sito
- Aggiornamenti di "minor release" della piattaforma CMS
- Aggiornamenti e patch di sicurezza
- Mantenimento degli ambienti di sviluppo

*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:

- 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;

### **2.3.2 Interventi post analisi**

A seguito dell'attività di monitoraggio di cui al punto 2.2.1, 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.*

### **2.3.3 Interventi straordinari**

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'Ufficio Comunicazione e Stampa.

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

## **2.4 Nuove funzionalità**

### **2.4.1 Aggiornamento versione Joomla**

Si richiede, entro il mese di marzo 2017, aggiornamento CMS open source. In particolare, per il componente multilingua, si richiede di prevedere la possibilità di sganciare i contenuti in lingua da quelli in italiano, in modo che possano vivere autonomamente anche senza la presenza di un elemento in italiano.

Per la versione aggiornata del sito, si richiedono i medesimi 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 il mantenimento dell'attuale design responsive.

Deve essere verificata la compatibilità del sito web su diversi browser (Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari...) e su vari sistemi operativi per desktop e mobile.

### **2.4.2 Revisione grafica e strutturale del sito**

Contestualmente all'aggiornamento della versione del CMS di cui al punto precedente, si richiede un'analisi dell'attuale sito in termini di attualità del design, di navigabilità, di fruibilità e si richiedono conseguenti proposte di revisione e miglioramento del sito, da attuare dopo confronto e approvazione dell'Ufficio Comunicazione e Stampa.

### **2.4.3 Blog**

Si richiede, entro il mese di marzo 2017, la progettazione e l'implementazione nel sito di un blog dotato di tutte le funzionalità distintive dello strumento.

### **2.4.4 Sezione dedicata alla collezione della Reggia**

Si richiede, entro il mese di giugno 2017, la progettazione e l'implementazione di una sezione del sito destinata a presentare le opere d'arte della collezione della Reggia, dotata delle funzionalità necessarie all'interattività e alla consultabilità.

### **2.4.5 Interazione con i social network**

Si richiede, entro il mese di marzo 2017, una revisione delle modalità di interazione del sito con i social network della Reggia e delle modalità di condivisione delle pagine del sito sui social network degli utenti.

Per i punti **2.4.2, 2.4.3, 2.4.4 e 2.4.5**, si richiede relativo progetto di sviluppo della funzionalità richiesta, corredato di mockup grafico e di indicazione relativa alle modalità di navigabilità e fruizione da parte del pubblico.

## **2.5 Formazione**

Formazione periodica del personale interno 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, revisione, implementazione nuove funzionalità, aggiornamento, manutenzione, analisi e assistenza del sito di shopping online [www.shoplavenaria.it](http://www.shoplavenaria.it).

#### 3.1 Attività di gestione contenuti

- Collaborazione con l'Ufficio Marketing, responsabile del sito;
- Fornitura agli addetti al sito web del Consorzio dei dati di accesso al pannello di controllo per la gestione del sito;
- Interventi non gestibili tramite la piattaforma CMS (ad esempio inserimento di nuove immagini o loghi);
- Supporto tecnico e assistenza sulla realizzazione e/o modifica delle pagine e consulenza per la presentazione dei contenuti nel modo più funzionale;
- Sostituzione delle persone incaricate della gestione del sito web per tutte le attività da esse svolte, in caso di 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

- Assistenza applicativa per malfunzionamenti del sito
- Aggiornamenti di "minor release" della piattaforma CMS
- Aggiornamenti e patch di sicurezza
- Mantenimento degli ambienti di sviluppo

*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

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

A seguito dell'attività di monitoraggio di cui al punto 3.2.1, 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 straordinari**

Si richiede la realizzazione di un massimo 18 eventuali interventi in tre anni di carattere strutturale, grafico, di fruibilità e navigabilità, come da indicazioni dell'Ufficio Marketing.

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

### **3.4 Formazione**

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