

## CAPITOLATO TECNICO

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PROGETTAZIONE, SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL NUOVO SITO DELLA FONDAZIONE TEATRO DELLA TOSCANA COMPRESIVO DELLA FORNITURA DEI SERVIZI DI HOSTING, ASSISTENZA, SUPPORTO E MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA E ATTIVITÀ SEO

1. OGGETTO DELL'APPALTO E MACRO OBIETTIVI
  2. ANALISI INIZIALE SUI CONTENUTI ESISTENTI, CONSULENZA SULLA STRUTTURA DEL NUOVO SITO E DOMINI
  3. SPECIFICHE TECNICHE
  4. CMS: STRUMENTI UTILIZZATI, STRUTTURA DEL SITO, CARATTERISTICHE, FUNZIONALITÀ E INTEGRAZIONE CON SISTEMI TERZI
  5. PROGETTAZIONE GRAFICA
  6. ANALISI SEO DELL'ATTUALE SITO E OTTIMIZZAZIONE SEO DEL NUOVO
  7. FORMAZIONE
  8. SUPPORTO, TEMPI DI INTERVENTI E MANUTENZIONE ORDINARIA
  9. MANUTENZIONE STRAORDINARIA
  10. MANTENIMENTO DELL'HOSTING DEGLI ATTUALI SITI, SUPPORTO E MANUTENZIONE DELL'ATTUALE SITO
  11. FASI E TEMPI DI REALIZZAZIONE
  12. PASSAGGIO DI CONSEGNE – WAY OUT
  13. TITOLARITÀ DELLA PIATTAFORMA E DEI DATI – OBBLIGO DI RISERVATEZZA
- 1. Oggetto dell'appalto e macro-obiettivi**



L'appalto ha per oggetto il servizio di progettazione e realizzazione del nuovo sito della Fondazione Teatro della Toscana, i cui contenuti dovranno riferirsi e comprendere al loro interno le varie realtà, spazi e soggetti che, alla data di pubblicazione del presente avviso, fanno parte e compongono il Teatro della Toscana, con previsione della possibilità di ulteriore progettazione ed implementazione del sito, relativamente a nuove eventuali acquisizioni di spazi teatrali e di rappresentazione, che saranno gestiti direttamente dalla Fondazione nelle successive annualità.

L'appalto, inoltre, sulla base delle esigenze che saranno comunicate dalla Stazione Appaltante, dovrà riguardare anche la fornitura dei servizi a misura di hosting, assistenza, supporto e manutenzione ordinaria e straordinaria e ottimizzazione sui motori di ricerca (SEO) sul nuovo sito e, su richiesta della Fondazione, comprendere, altresì, i servizi di hosting, assistenza, supporto e manutenzione ordinaria e straordinaria ed attività di manutenzione e aggiornamento SEO degli attuali siti esistenti ([www.teatrodellatoscana.it](http://www.teatrodellatoscana.it) ; [www.teatrodellapergola.com](http://www.teatrodellapergola.com) ; [www.teatroera.it](http://www.teatroera.it); [www.teatrodirifredi.it](http://www.teatrodirifredi.it) ; [www.teatrostudioscandicci.it](http://www.teatrostudioscandicci.it) ; [www.pupiefresedde.it](http://www.pupiefresedde.it) ; [www.toscanateatro.it](http://www.toscanateatro.it) ) fino al momento della messa in opera del nuovo sito, secondo le modalità operative e di funzionamento previste, nonché secondo tutto quanto indicato nella *lex specialis* di gara.

Il nuovo sito della Fondazione Teatro della Toscana dovrà rappresentare in modo intuitivo ed immediato la complessità del Sistema “Fondazione Teatro della Toscana”.

Di seguito i macro-obiettivi che il sito dovrà perseguire, migliorativi rispetto agli standard ed a quanto ad oggi in essere:

- Dare importanza gerarchica uguale a ogni "brand" della Fondazione Teatro della Toscana inteso come spazi e attività, in modo che entrambi possano essere facilmente trovati, e che siano anche interconnessi tra di loro. I singoli teatri diventano i “luoghi” del Teatro della Toscana e rappresentano il contenitore trasversale con cui classificare i contenuti ospitati sul sito, così che il visitatore interessato alla singola realtà possa accedere alle informazioni di interesse attraverso la lente del luogo;
- Migliorare la user experience dell'utente: ottimizzare la facilità con cui l'utente può trovare i contenuti e navigare all'interno della piattaforma, nel modo più intuitivo possibile, con meno passaggi e con diversi livelli di approfondimento (migliorare navigabilità, usabilità);



- Migliorare il percorso dell'utente nel sito per approdare all'acquisto del biglietto (la conversione e transazione in ogni caso avviene attraverso portale di fornitore esterno) e/o del pacchetto formativo o altro per incrementare le vendite online;
- Creare la responsività dei device: migliorare l'interfaccia responsive per consultare le informazioni e acquistare i biglietti attraverso smartphone e tablet;
- Migliorare la velocità del sito: AMPP / Accelerated Mobile Pages Project. Utilizzare questo sistema nel sito (o modalità analoghe) per una versione ottimizzata dei contenuti su mobile. Maggiore velocità di caricamento dati;
- Modernizzare l'interfaccia e l'intera struttura anche per avvicinarsi ad un pubblico più giovane e permettere di avere maggiori interazioni tra teatro e spettatori (form, call to action, scarica contenuti);
- Migliorare l'intelligibilità del sito e rendere quindi il sito accessibile anche ai visitatori con disabilità (ipovedenti, cecità, sordità, disabilità motorie). Per accessibilità si intende la capacità dei sistemi informatici di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistite o configurazioni particolari, come richiesto alle PA (Pubbliche Amministrazioni).
- Migliorare la funzionalità del sito come strumento per entrare in contatto con il pubblico (lead);
- Impostare già su un piano strutturale un sito "google friendly";
- Predisporre il sito per la doppia lingua (italiano e inglese);
- Far "dialogare" il sito della Fondazione con i suoi canali social;
- Essere integrabile in modo automatico (attraverso API con scambi di dati almeno giornalieri) con sistemi di terze parti come il CRM in uso alla Fondazione, le piattaforme di mail marketing, prenotazioni online, sistemi di ticketing, gestionali e sistemi di fatturazione elettronica.
- Essere compatibile con gli strumenti e le piattaforme di marketing automation per automatizzare e presidiare l'attività di: *Lead generation* (la generazione di nuovi contatti dal sito web, con lo scopo di convertirli in nuovi clienti); *Lead nurturing* (la "coltivazione" dei contatti mediante l'invio pianificato di contenuti targettizzati sulla base dei loro interessi); *Lead scoring* (l'assegnazione ai contatti di punteggi, definiti in base al compimento di determinate azioni, con lo scopo di identificare i soggetti maggiormente coinvolti e



potenzialmente redditizi); *Tracciamento delle abitudini online* (l'aggiornamento costante dei contatti e dei clienti con le informazioni raccolte nel corso della navigazione sul sito o a seguito del coinvolgimento in campagne).

## **2. Analisi iniziale sui contenuti esistenti, consulenza sulla struttura del nuovo sito e domini**

Nella prima fase di progettazione del nuovo sito, il fornitore dovrà affiancare e seguire il lavoro di selezione che la Fondazione Teatro della Toscana (da ora in poi denominata anche “Committente” e/o “Fondazione”) opererà rispetto alla scelta dei materiali di archivio e dei contenuti che intende migrare sul nuovo sito e dovrà, altresì, occuparsi della trasposizione dei contenuti stessi degli attuali siti all'interno della nuova architettura, verificando la qualità dei contenuti fotografici, grafici, testuali e multimediali, affinché possano essere adattati ai formati utilizzati nel nuovo sito.

La struttura del nuovo sito sarà definita nel corso della prima fase del progetto e dovrà essere presentata in una nuova logica, in linea con gli obiettivi individuati.

“L'alberatura” del nuovo sito costituirà il modello di riferimento per lo sviluppo delle sezioni, oltre alla classificazione e raccolta dei contenuti testuali e multimediali.

Inoltre, tutti i contenuti devono soddisfare i requisiti regolati dal GDPR (General Data Protection Regulation) e, essendo la Committente soggetta alla regolamentazione delle PA, alle disposizioni e regole dettate dalle linee guida AgID.

Il dominio *teatrodellatoscana.it* dovrà essere quello primario, punto di riferimento (per il pubblico, per le istituzioni e per gli altri stakeholders) di tutte le attività della Fondazione, inclusi gli eventi dei diversi cartelloni di ciascun teatro/spazio gestito, produzioni e progetti.

Gli attuali domini dei siti dei teatri dovranno essere reindirizzati verso la corrispondente sezione del nuovo sito.

La Fondazione, inoltre, durante l'intero periodo di durata dell'appalto, potrà necessitare dell'apertura di nuovi domini, di primo o secondo livello (a titolo di esempio, si rileva l'esigenza dell'apertura di un dominio di secondo livello per il CRM in uso alla Fondazione), che dovranno entrare a far parte e dialogare con l'intera struttura.

## **3. Specifiche tecniche**



Il servizio dovrà prevedere al minimo le seguenti specifiche tecniche.

- Applicativo sviluppato in codice HTML, CSS e Javascript, organizzato in moduli custom che corrispondano al tipo di dato gestito. Ogni modulo dovrà essere personalizzabile nelle singole visualizzazioni, nei campi e nei criteri di filtraggio dei dati.

Si valuteranno, in ogni caso, anche proposte e progetti che prevedano la fornitura di un sito tramite linguaggio e sistema similari e comparabili.

- Server hosting. Due server dedicati in esclusiva, 64GB RAM, doppio alimentatore, connettività 100 Mbps, con firewall e protezione anti DDoS. Spazio (fino a 25GB) per ospitare i dati, fornito da storage su SAN NETApp di livello Enterprise. Utilizzo di un database server distinto dal web server.

Si valuteranno, in ogni caso, anche proposte e progetti che prevedano server hosting con caratteristiche similari e/o comparabili a quelle indicate, che prevedano in ogni caso possibilità di salvare i dati su un server “di scorta” in caso di malfunzionamenti e possibilità di garantire standard di sicurezza in caso di “Disaster Recovery”.

- Backup automatico giornaliero con archiviazione dei dati relativi almeno agli ultimi 30 giorni.
- Integrazione ed interazione con altri software o database.
- Gestione di accessi diversificati degli utenti del sito tramite ruoli e permessi personali per limitare l’accesso a moduli o record specifici. Numero di ruoli e accessi illimitato.
- API e interfacciamento con sistemi esterni: integrabilità in modo automatico (attraverso API con scambi di dati almeno giornalieri) con sistemi di terze parti, quali CRM in uso alla Fondazione, piattaforme di mail marketing, prenotazioni online, sistemi di ticketing, gestionali e sistemi di fatturazione elettronica. In particolare, il sito dovrà “dialogare” con i principali sistemi di biglietteria in uso per lo spettacolo (quali Ticketone, Vivaticket) o altri sistemi di biglietteria e piattaforme di promozione e marketing online e, all’occorrenza, con il gestionale Zucchetti e/o altri sistemi utilizzati per la gestione delle buste paga e del personale.
- Integrazione ed interazione con siti web, e-commerce, gestionali.
- Per quel che concerne il codice, dovranno essere predisposti tutti gli accorgimenti utili a evitare la visualizzazione di dati tecnici a favore di una serie di pagine di errore personalizzate e amichevoli. Le pagine di errore devono essere programmate per inviare i feedback al



personale responsabile attraverso canali di comunicazione, anche in tempo reale tipo notifiche push.

- Scrittura software non solo in conformità allo schema di realizzazione del sito web, in funzione delle esigenze esplicitate dalla Fondazione, ma anche rispettando standard tecnici che garantiscano la compatibilità del sito con i browser più diffusi al momento del rilascio.

#### **4. CSM: Strumenti utilizzati, struttura del sito, caratteristiche funzionalità e integrazione con sistemi terzi**

Per essere gestito in autonomia dal personale della Fondazione, il nuovo sito dovrà avere un Content Management System (CMS) personalizzato che corrisponda alle attività, al flusso di lavoro e alle esigenze della Committente. Dovrà permettere la gestione delle informazioni testuali e grafiche, di tutte le funzionalità ed i relativi aggiornamenti, in modo diretto ed indipendente dall'intervento del fornitore.

Oltre agli obiettivi elencati nell'art. 1 del presente Capitolato, si indicano di seguito le caratteristiche richieste al CMS come funzionalità minime:

- Possibilità di configurare utenti amministratori con accessi differenziati per livelli;
- dashboard personalizzata in base al livello di accesso;
- Gestione dei contenuti in lingue multiple;
- Contenuti utilizzabili in contesti multipli (siti, applicazioni mobile, punti informativi);
- Editor visuale drag-and-drop per la gestione delle pagine del sito con anteprima immediata;
- Upload delle immagini con conversione automatica i diversi formati e risoluzioni utili al responsive design;
- Gestione dei nomi file immagine per l'ottimizzazione dei contenuti;
- Gestione completa degli attributi utili alla SEO (slug, meta title, description e keyword, meta OG per Facebook, Twitter card e altri social di interesse);
- Integrabilità in modo automatico (attraverso API con scambi di dati almeno giornalieri) con sistemi di terze parti come il CRM in uso alla Fondazione, le piattaforme di mail marketing, prenotazioni online, sistemi di ticketing, gestionali e sistemi di fatturazione elettronica;
- FORMS/ Moduli online



*Per i file:*

- Possibilità di scaricare dal backend i file caricati;
- Possibilità di esportare tali dati su file excel;
- Possibilità di caricare file in jpeg / pdf / gif / png / zip (vedi esempio <https://www.teatrodellatoscana.it/domanda-partecipazione-corso-attori-orazio-costa-2018-2020/>);
- Possibilità di ricevere tali dati su casella email e se possibile, quando ci saranno più doc, farli arrivare in una cartella zip.

*Limiti:*

- Possibilità di stabilire su un unico form più limiti di submissions, nel caso in cui sia richiesto una lista di giorni diversi. Esempio: giovedì 30 persone, venerdì 60 persone, sabato 20 persone, domenica 50 persone;
- Ricerche per filtri/spettacoli ed eventi. Possibilità di filtrare spettacoli ed eventi attraverso un calendario con specifici filtri:
  - Per spazi;
  - Per data;
  - Per tipologia di evento o per altro filtro indicato;
- Aggiornamento automatico del sistema e dei plug-in in uso;
- Collegamento a Google Analytics e/o a Web Analytics Italia e/o ad altra piattaforma indicata dalla Fondazione, utile all'attività di reportistica e analisi per finalità di marketing;
- Garanzie di sicurezza attraverso standard, procedure e infrastrutture per prevenire attacchi hacker, accesso indesiderato e la manipolazione non autorizzata ai contenuti e prevenzione delle vulnerabilità indicate da OWASP;
- Manutenzione continua che garantisce il funzionamento del sito nel tempo, anche in presenza di aggiornamenti dei browser.

## **5. Progettazione Grafica**

La realizzazione del sito dovrà seguire le logiche del responsive web design, affinché i contenuti e le funzionalità presenti siano accessibili ed utilizzabili da qualsiasi dispositivo ed a qualunque risoluzione.



La progettazione e lo sviluppo si dovranno adattare al comportamento ed all'ambiente dell'utente, in base a fattori come le dimensioni dello schermo, la piattaforma e l'orientamento del dispositivo, modificando automaticamente le dimensioni delle immagini e le interazioni basate sugli script.

Nella prima fase di progettazione grafica, il progetto base sarà reso visibile con un *wireframe*, che sarà sottoposto alla Committente per l'approvazione, per poi strutturare il *mockup*, in modo da rendere evidente e far emergere la *Value Proposition*.

Vista l'indispensabilità di un design responsive, il fornitore dovrà fornire mockup per pc, tablet e smartphone. In seguito a revisioni e modifiche grafiche e successiva approvazione da parte della Committente, i mockup saranno sviluppati dal fornitore per elaborare il codice sorgente (HTML, CSS e Javascript) per la messa online del sito.

La scrittura delle pagine dovrà rispecchiare le procedure più attuali di codifica del codice HTML, con uso di fogli di stile esterni e contenitori per ottenere una netta separazione tra contenitore e contenuto, garantendo possibilità di aggiornamento, velocità di caricamento e fruizione corretta su browser e dispositivi diversi. L'intero sistema dovrà essere compatibile con i motori di ricerca in termini di codice e di contenuto. Il codice della pagina dovrà contenere tutti i riferimenti utili alla condivisione della pagina sui diversi social media garantendo la selezione in fase di scrittura della pagina nel CMS dei contenuti mostrati.

## **6. Analisi SEO dell'attuale sito e ottimizzazione SEO del nuovo**

In fase di sviluppo, è richiesta un'analisi approfondita dello stato attuale dei siti atta a garantire il mantenimento dei risultati raggiunti sui motori di ricerca ed al tempo stesso permettere la migliore ottimizzazione del nuovo sito. Tale finalità dovrà essere realizzata seguendo i principi degli algoritmi dei principali motori di ricerca, garantendo così un sito SEF (Search Engine Friendly) oltre a funzionalità del CMS volte a permettere agli amministratori del sito di ottimizzare costantemente i contenuti in una logica SEO. Le attività relative all'ottimizzazione SEO dovranno vertere su monitoraggio, trasloco dei valori SEO e knowledge graph improvement.

Di seguito le principali attività che dovranno essere svolte:

- Analisi, sia in fase iniziale che finale del progetto, dei risultati raggiunti tramite gli attuali sistemi di monitoraggio già attivi sui siti, relativamente alle visite dai motori di ricerca;





- Realizzazione di tabelle di “redirect 301” da conseguire per orientare l'attuale traffico sui siti web in uso verso il nuovo sito in maniera corretta ed efficace;
- Soddisfacimento delle esigenze di corretta indicizzazione da parte di Google, ma anche Bing, installando e rispettando i parametri della Google Search Console;
- Procedure di schematizzazione dei siti web secondo i vocabolari di schematizzazione messi a disposizione dal protocollo schema.org e comprendenti consigli di sinergia grafica (per i loghi in primis) e redazionale rispetto anche all'elenco di social ed altre piattaforme rappresentanti in maniera equivalente il sito web da ottimizzare;
- Ottimizzazione di elementi meta, contenuti, menu e link interni, marcatori strutturali e quanto altro necessario per una corretta ottimizzazione ed indicizzazione dei siti web;
- Ottimizzazione dei meta OG per una corretta rappresentazione e condivisione dei siti web sui Social Network.

Tutti i contenuti testuali forniti all'aggiudicatario dovranno essere rivisti in ottica SEO. Resta inalterata la possibilità di consentire alla Fondazione l'inserimento di nuovi tag o di modificare quelli esistenti, per una migliore catalogazione dei contenuti delle pagine web.

## **7. Formazione**

L'affidatario del servizio dovrà garantire un numero adeguato di ore di formazione, pari ad almeno n. 8 ore per l'intera durata dell'appalto, anche in modo non continuativo, per ognuna delle figure designate dalla Committente, da svolgersi in presenza e/o online.

Saranno valutati positivamente piani di formazione che prevedano un numero di ore aggiuntive rispetto al fabbisogno minimo sopra individuato.

L'attività di formazione dovrà riguardare l'utilizzo e l'accesso alle principali caratteristiche e funzionalità del nuovo sito e degli strumenti che lo compongono, a partire dall'inizio della fase di popolamento dei contenuti.

L'affidatario dovrà, inoltre, ricomprendere nel costo del servizio, l'attività di formazione legata all'aggiornamento del software in uso, durante tutta la durata dell'appalto.

Ogni altra esigenza formativa richiesta dalla Stazione Appaltante sarà regolamentata secondo il costo dei servizi a misura indicati nel Capitolato Speciale.



## **8. Supporto, tempi di intervento e manutenzione ordinaria**

Al fine di garantire la risoluzione di eventuali problematiche tecniche e/o eventuali disservizi e/o malfunzionamenti e permettere la tempestiva verifica dei tempi di esecuzione e dell'effettiva risoluzione degli stessi, dovrà essere fornito un supporto attraverso servizio di help desk e gestione in remoto, con teleassistenza e reperibilità telefonica, ovvero tramite interventi on site (in loco) con personale specializzato laddove si rendano necessari su richiesta della Stazione Appaltante, con le seguenti modalità:

- con orario 9 – 20 dal lunedì al venerdì, relativamente alla risoluzione di blocchi del sistema e/o disservizi che rientrino in uno qualsiasi dei livelli di severity di seguito riportati;
- 24 ore su 24 sabato e domenica e festivi, relativamente alla risoluzione di blocchi del sistema e/o disservizi che rientrino nel livello di severity “grave”.

Per ciascuno dei livelli di severity, le tempistiche di intervento non dovranno essere superiori a quelle indicate in tabella. Si riportano nella stessa, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alcuni casi inclusi nei differenti livelli di “severity”:

LIVELLO DI SEVERITY	PROBLEMATICHE TECNICHE	TEMPI DI PRESA IN CARICO E RISOLUZIONE
Grave	Disservizi gravi nelle funzioni di navigazione; errori generici; down del Sistema; impossibilità di eseguire operazioni commerciali	Da 1 a 5 ore
Medio	Rallentamenti e anomalie di moderata entità e limitato impatto sulle operazioni commerciali e sul backend.	Da 1 a 12 ore
Bassa	Bug minori in backend e richieste di supporto generiche con lieve o nessun impatto sull'utente.	Da 1 a 48 ore



A seguito di eventuali malfunzionamenti, guasti e/o fermi del sistema, qualora il ripristino della funzionalità non intervenga entro i termini previsti, la Stazione Appaltante potrà applicare le penali di cui al Capitolato Speciale di Appalto.

Il fornitore dovrà garantire gli interventi di manutenzione ordinaria sui siti attualmente in uso presso la Fondazione e sul nuovo sito secondo le seguenti specifiche:

- a. *Manutenzione Correttiva* (include gli interventi effettuati dal Fornitore al fine di correggere malfunzionamenti o errori, sulla base di segnalazioni ricevute o bug riscontrati autonomamente);
- b. *Manutenzione Adeguativa* (modifiche ai moduli software a seguito di cambiamenti normativi, che non comportino modifiche rilevanti alla struttura dei dati o alla logica delle applicazioni; in questa tipologia sono inclusi gli interventi che consentono il mantenimento delle caratteristiche presenti a fronte di innovazioni dell'ambiente tecnologico);
- c. *Manutenzione Adattativa* (gli interventi effettuati dal Fornitore per consentire l'interfacciamento e l'interoperabilità della piattaforma software con altri sistemi);
- d. *Conduzione dei siti* (aggiornamento dei siti, nella parte grafica e/o contenutistica, con attività che non richiedano modifiche sostanziali della piattaforma, incluso inoltre il recupero da backup di dati variati o cancellati erroneamente);
- e. *Aggiornamento delle componenti software in uso* e aggiornamento della relativa documentazione.

Più nello specifico, per operazioni di manutenzione ordinaria, si intendono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le seguenti prestazioni minime:

- Supporto all'inserimento di contenuti testuali, fotografici e audiovisivi, nonché pubblicazione di allegati di formati compatibili con il world wide web (documenti pdf, doc, xls, ppt, zip, rar, xml, ecc.);
- Aggiornamento del codice del sito pubblico e del CMS per garantire l'allineamento agli aggiornamenti dei principali browser di mercato;
- Creazione di nuove funzionalità che replicano o estendono le funzionalità in uso (adesempio nuovi campi per l'anagrafica, oppure per gli eventi);



- Aggiornamento del CMS per il supporto a eventuali nuovi formati di immagini che favoriscano la velocità di fruizione del sito (a condizione della più ampia adozione da parte dei browser più diffusi);
- Aggiornamento o modifica dei fogli di stile per il miglioramento del responsive design delle prestazioni generali del sito;
- Creazione di forms con particolari esigenze difformi da quelle presenti in modo nativo;
- Controllo dei contenuti inseriti dalla Committente per evitare payload pesanti e conseguente decadimento delle prestazioni di fruizione del sito;
- Attività di integrazioni ordinarie con il CRM in uso, i gestionali utilizzati dalla Fondazione, il sistema di biglietteria ed eventuali altre piattaforme.
- Attraverso il servizio di hosting, verifica delle tecnologie attualmente in uso e messa in atto di eventuali aggiornamenti al fine di migliorare le prestazioni del sito.

## **9. Manutenzione straordinaria**

Per le attività non riconducibili a quelle incluse nella manutenzione ordinaria, dovrà essere prevista una tariffazione oraria, secondo quanto dettagliatamente descritto nel Capitolato Speciale.

Ciascuna attività straordinaria potrà essere richiesta dai competenti uffici della Stazione Appaltante e dovrà essere rendicontata alla Committente attraverso Report periodici, che comprendano la descrizione qualitativa e quantitativa delle prestazioni svolte, secondo quanto dettagliatamente descritto nel Capitolato Speciale.

Più nello specifico, per operazioni di manutenzione straordinaria, per le quali sarà necessaria la previa richiesta da parte della Stazione Appaltante per quanto riguarda sia l'identificazione di operazione straordinaria che il monte ore stimato, si intendono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le seguenti prestazioni:

- Creazione di procedure per l'integrazione con programmi di terze parti (CRM, ticketing, booking, ecc.) di grossa entità e non previste al momento della pubblicazione iniziale;
- Creazione di nuove funzionalità che modificano le funzionalità in uso alterando in maniera importante la struttura dei dati, la loro scrittura e il loro accesso o che diano vita a nuovi moduli inizialmente non previsti;



- L'aggiunta di una o più lingue di consultazione, con estensione del CMS, dopo la pubblicazione definitiva;
- L'adeguamento a nuove normative in ambito Privacy, Cookie e GDPR nel caso preveda l'implementazione di nuove funzionalità che comportino modifiche rilevanti alla struttura dei dati o alla logica delle applicazioni.

#### **10. Mantenimento dell'hosting, supporto e manutenzione degli attuali siti**

Saranno, inoltre, a carico dell'affidatario i seguenti adempimenti:

- rinnovo del canone di hosting degli attuali siti in Wordpress (Fondazione Teatro della Toscana, Teatro della Pergola, Teatro Era, Teatro di Rifredi, Pupi e Fresedde, Toscana Teatro, Teatro Studio);
- supporto e manutenzione necessari al corretto funzionamento dei siti internet, secondo le tempistiche descritte nell'art. 8 del presente documento, compresa la regolare verifica degli aggiornamenti disponibili per Wordpress e per i plugin in uso.

I costi di tali servizi, in uso fino al momento della messa online del nuovo sito, sono indicati nel Capitolato Speciale.

#### **11. Fasi e tempi di realizzazione**

Previa assegnazione e perfezionamento dell'affidamento e del relativo contratto, l'attivazione del servizio oggetto di appalto dovrà avvenire secondo il seguente cronoprogramma, tenendo conto che ad alcune delle fasi di avanzamento dei lavori potrà essere data esecuzione congiunta:

- 2 – 3 settimane per briefing, analisi delle finalità specifiche e definizione della struttura;
- 4 – 6 settimane per wireframe e mockup preliminare responsive, presentazione e feedback della Committente, revisione e approvazione;
- 2 settimane di analisi SEO, definizione delle regole di riscrittura e testing;
- 2 settimane per la progettazione grafica finale;
- 4 – 6 settimane per la realizzazione dei template;
- 3 settimane per la personalizzazione del CMS per pagine ed eventi;
- 2 – 3 settimane per la programmazione moduli Bandi e Calendario, compresa la trasposizione dei contenuti preesistenti;



- 4 – 6 settimane per la selezione dei contenuti testuali, foto e video e loro elaborazione;
- 2 settimane per ottimizzazione mobile;
- 2 – 3 settimane per testing e debugging;
- 1 settimana per approvazione finale e rilascio.

## **12. Passaggio di consegne – Way Out**

L'avvio del servizio sarà subordinato, laddove necessario, ad una fase di start-up da concordare con i preposti uffici della Stazione Appaltante, che dovrà prevedere la migrazione dei contenuti e dei dati dei siti, in uso alla Fondazione, alla nuova piattaforma (pagine HTML e contenuti multimediali). In tal caso, l'affidatario dovrà concordare con la Fondazione un calendario per le migrazioni, che consenta il passaggio dei dati e dei contenuti nel minor tempo possibile ed il minimo disagio agli utenti. In tale fase, l'appaltatore gestirà, altresì, i contatti con il precedente fornitore e con il futuro fornitore per tutti gli aspetti del trasferimento. Al fine di garantire la continuità del servizio, al termine del periodo contrattuale di durata dell'appalto, l'affidatario si impegna fin da ora a: - consegnare tutte le eventuali schede clienti raccolte nel corso di durata dell'appalto, per clienti on-line e offline, di proprietà della Fondazione; - consegnare alla Fondazione tutti i file sorgente e la documentazione tecnica relativa al sito; - gestire il sito per ulteriori 90 giorni dopo la scadenza del servizio, per permettere il corretto passaggio di consegne al nuovo operatore, salvo espressa rinuncia in tal senso da parte della Fondazione; - fornire un affiancamento tecnico al nuovo fornitore di almeno 32 ore effettive, per garantire una gestione ottimale del servizio nel periodo di transizione al successivo affidatario.

## **13. Titolarità della piattaforma e dei dati - obbligo di riservatezza**

Tutte le attività dovranno essere espletate dall'appaltatore in conformità alla normativa vigente ed alle eventuali future modificazioni ed integrazioni legislative, con particolare riferimento alle disposizioni in materia di tutela del diritto d'autore e della proprietà intellettuale, della privacy e della riservatezza dei dati della Committente e di terzi.

La Fondazione rimarrà titolare esclusiva del sistema sviluppato e delle relative implementazioni, inclusi i template grafici ed i moduli personalizzati, oltre che dei codici sorgente e della documentazione e di tutti i domini utilizzati. In caso di CMS proprietario del fornitore, i diritti di utilizzo e licenza dovranno essere



garantiti per tutta la durata del contratto senza alcun onere per la Fondazione. In questo caso, al momento del trasferimento del sito su hosting diversi, saranno forniti alla Committente la copia dei contenuti presenti sul sito, il database dei contenuti e la copia statica del sito pubblico; rimarranno in ogni caso di proprietà della Fondazione il front-end del sito e il layout grafico.

È responsabilità del fornitore rendere costantemente disponibili alla Fondazione tutti i codici sorgente aggiornati dei software sviluppati.

Tutti i dati ed i contenuti relativi alla Fondazione Teatro della Toscana, inclusi a titolo esemplificativo e non esaustivo, domini, testi, video, immagini, file audio, file dati di vario formato, resteranno di proprietà della Fondazione che ne deterrà la esclusiva titolarità.