



FONDAZIONE LIRICO SINFONICA
PETRUZZELLI E TEATRI DI BARI

Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo | Comune di Bari | Città Metropolitana di Bari | Regione Puglia

AVVISO PUBBLICO PER L’AFFIDAMENTO – ai sensi dell’art. 36 comma 2 lettera a) del D.Lgs. n. 50/2016 - PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E MANUTENZIONE BIENNALE DEL SITO WEB ISTITUZIONALE DELLA FONDAZIONE LIRICO SINFONICA PETRUZZELLI E TEATRI DI BARI – CIG Z9423F120E

SCHEMA CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE

ART. 1 – OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

1.1. L’appalto ha per oggetto la progettazione, realizzazione e manutenzione biennale del sito *web* istituzionale della Fondazione.

1.2. Il servizio richiesto è di tipo “chiavi in mano” e di gestione completa in modalità *hosting* (in termini *hardware*, *software*, manutenzione, implementazione di nuovi componenti ove richiesto o necessario, inserimento contenuti in occasione del lancio della nuova stagione) e, nello specifico, consiste nelle seguenti linee di attività:

- studio, declinazione e realizzazione di una *visual identity* e declinazione su *layout* grafico del sito *web*;
- progettazione e costruzione del portale secondo i criteri di usabilità e accessibilità prescritti dalla normativa vigente (con particolare attenzione all’accessibilità W3C) come specificato all’articolo 2;
- organizzazione ed elaborazione dei contenuti del sito *web*, sulla base delle indicazioni specificate nell’articolo 3;
- ottimizzazione dei contenuti al fine di renderli ben visibili e altamente reperibili dai motori di ricerca (*Search Engine Optimization*);
- ottimizzazione del sito per tutti i *browser* di navigazione e tutti i dispositivi mobile;
- fornitura di tutti i software e delle licenze d’uso per il funzionamento del portale;
- *porting* dei contenuti e delle informazioni presenti nell’attuale sito web della Fondazione (www.fondazionepetruzzelli.com), nel rispetto delle condizioni di accesso e dei requisiti di sicurezza previsti dall’ambiente operativo, sia di produzione che di esercizio, al fine di garantire la continuità del servizio, salvo il minimo indispensabile *downtime*;
- architettura di produzione/esercizio comprensiva di tutto il sito *web* di base ed applicativo (CMS con diversi livelli di accesso, *basic* e superiori) per il funzionamento del sito;
- assistenza per tutto il sito *web* fornito, sia sul sito di sviluppo che di produzione;
- attività di formazione sul CMS del portale;



FONDAZIONE LIRICO SINFONICA
PETRUZZELLI E TEATRI DI BARI

Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo | Comune di Bari | Città Metropolitana di Bari | Regione Puglia

- manutenzione *hardware*, *software*, *backup* dei dati, *hosting* e connettività internet anche dopo la conclusiva fase di progettazione e attivazione;
- analisi sulle statistiche di accesso al portale del tipo Google Analytics o similari e sulle modalità di utilizzo/navigazione dello stesso;
- realizzazione di un'area che consenta *l'embed* da Youtube o Facebook di eventuali dirette *streaming* sui canali ufficiali della Fondazione;
- predisposizione e realizzazione di alcune aree riservate ad alcune categorie di utenti come per esempio dipendenti, giornalisti, fondazioni e qualsiasi altra categoria sarà necessario implementare in corso d'opera.
- presentazione di proposte migliorative per lo sviluppo di iniziative, attività, applicazioni sulla rete, anche nei *social media*, di forte impatto innovativo e di appeal per i target di riferimento (ovvero abbonati, pubblico generico, studenti, gruppi, scuole, operatori turistici, operatori del settore spettacolo) con l'obiettivo di accrescere la partecipazione, il coinvolgimento e un'interazione diretta con le informazioni a loro dedicate;
- fornitura di un software per la gestione della *newsletter*, preferibilmente open source e integrato nel *backend* del sito della Fondazione, o eventualmente comprensivo dei sorgenti;
- assistenza per la redazione delle *newsletter* con le seguenti attività: creazione di *template* grafici ad hoc ed eventuale adeguamento, ove necessario, a ogni uscita e impaginazione della *newsletter*, previo invio dei testi da parte del responsabile dell'*area digital* della Fondazione
- dovranno essere inoltre previsti l'inserimento e la fruibilità di un servizio di prenotazione e pagamento online di alcuni servizi come le visite guidate, pacchetti di biglietti per i gruppi/scuole/associazioni, simulatore per la direzione d'orchestra e qualsiasi altra attività della Fondazione lo richieda.

ART. 2 – NORMATIVA DI RIFERIMENTO

2.1 Il sito internet istituzionale della Fondazione dovrà rispondere ai requisiti tecnici di accessibilità definiti nei seguenti atti normativi e di indirizzo.

ACCESSIBILITÀ

- Legge 7 agosto 2015, n. 124, recante: "Disposizioni per garantire ai cittadini di accedere a tutti i dati, i documenti ed i servizi in modalità digitale";
- Circolare dell'Agenzia per l'Italia Digitale 29 marzo 2013, n. 61, "Disposizioni del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito con modificazioni dalla legge 17 dicembre 2012, n.



FONDAZIONE LIRICO SINFONICA
PETRUZZELLI E TEATRI DI BARI

Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo | Comune di Bari | Città Metropolitana di Bari | Regione Puglia

221, in tema di accessibilità dei siti web e servizi informatici. Obblighi delle pubbliche Amministrazioni".

- Decreto 20 marzo 2013 del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, recante "Modifiche all'allegato A del decreto 8 luglio 2005 del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, recante: «Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici»";
- Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235, recante "Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'art.33 della legge 18 giugno 2009, n. 69";
- Decreto 30 aprile 2008 del Ministero per le Riforme e le innovazioni nella Pubblica Amministrazione di concerto con il Ministero dell'Università e della Ricerca ed il Ministero della Pubblica Istruzione "Regole tecniche disciplinanti l'accessibilità agli strumenti didattici e formativi a favore degli alunni disabili", in particolare l'Allegato A: Linee guida editoriali per i libri di testo, e l'Allegato B: Linee guida per l'accessibilità e la fruibilità del software didattico da parte degli alunni disabili;
- Direttiva 27 luglio 2005 della Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie recante "Qualità dei servizi online e misurazione della soddisfazione degli utenti";
- Decreto 8 luglio 2005 del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie recante "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", in particolare, l'Allegato A: Verifica tecnica e requisiti di accessibilità delle applicazioni basate su tecnologie internet.
- Decreto del Presidente della Repubblica 1° marzo 2005, n. 75, recante: "Regolamento d'attuazione della Lg. 9 gennaio 2004, n.4, per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici";
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4, recante: "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" ;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 maggio 2002, recante "Conoscenza e uso del dominio internet ".gov.it" e efficace interazione del portale nazionale "italia.gov.it" con le Pubbliche Amministrazioni e le loro diramazioni territoriali";
- Circolare AIPA 6 settembre 2001, "Disposizione dell'Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione in relazione all'accessibilità dei siti web";

SITI WEB



FONDAZIONE LIRICO SINFONICA
PETRUZZELLI E TEATRI DI BARI

Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo | Comune di Bari | Città Metropolitana di Bari | Regione Puglia

- Legge 7 agosto 2015, n. 124, recante: "Disposizioni per garantire ai cittadini di accedere a tutti i dati, i documenti ed i servizi in modalità digitale";
- Linee guida di design per i siti web della PA., presentate il 21-11-2015 a Torino dall'Agenzia per l'Italia Digitale.
- Delibera del Garante della privacy in data 8 maggio 2014, recante "Individuazione delle modalità semplificate per l'informativa e l'acquisizione del consenso per l'uso di cookie";
- Linee guida per i siti web delle PA, 2010, 2011, ex Direttiva 26 novembre 2009, n. 8.
- Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante "Codice dell'amministrazione digitale", nel dettaglio le caratteristiche (art. 53) ed i contenuti (art.54) dei siti web delle pubbliche amministrazioni;
- Circolare 13-03-2001, n. 3, del Ministro per la funzione pubblica, "Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle PA".

TRASPARENZA

- Griglia degli obblighi di pubblicazione a seguito della revisione del d.lgs. 97/2016.
- Linee guida sugli obblighi di trasparenza Indicazioni sugli obblighi di pubblicazione alla luce della revisione apportata dal d.lgs. 97/2016, corredate dalla nuova griglia.
- Delibera ANAC n. 1309 del 28/12/2016 Linee guida operative sull'attuazione dell'accesso civico generalizzato (FOIA), Esclusioni e Limiti.
- D.lgs. 25 maggio 2016, n. 97 (FOIA) Semplificazione degli obblighi di pubblicazione e introduzione del diritto di accesso civico generalizzato.
- Decreto legislativo sulla trasparenza ex art. 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, Legge 7 agosto 2015, n. 124, recante: "Disposizioni per garantire ai cittadini di accedere a tutti i dati, i documenti ed i servizi in modalità digitale";
- Delibera 15 maggio 2014, n. 243, del Garante per la protezione dei dati personali: "Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati";
- Legge 30 ottobre 2013, n. 125 recante "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 agosto 2013, n. 101, recante disposizioni urgenti per il perseguimento di obiettivi di razionalizzazione nelle pubbliche amministrazioni";



FONDAZIONE LIRICO SINFONICA
PETRUZZELLI E TEATRI DI BARI

Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo | Comune di Bari | Città Metropolitana di Bari | Regione Puglia

- Delibera luglio 2013, n. 50, della CIVIT, su "Linee guida per l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016";
- Deliberazione 22 maggio 2013, n. 26, dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture, recante "Prime indicazioni sull'assolvimento degli obblighi di trasmissione delle informazioni all'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, ai sensi dell'art. 1, comma 32 della Lg. n. 190/2012;
- Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, recante "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- Circolare 19 luglio 2013, n. 2, del Ministro per la pubblica amministrazione e la semplificazione in materia di "decreto legislativo n.33/2013 - attuazione della trasparenza".
- Decreto 14 novembre 2012, n. 252, del Presidente del Consiglio dei Ministri Regolamento recante i criteri e le modalità per la pubblicazione degli atti e degli allegati elenchi degli oneri introdotti ed eliminati, ai sensi dell'articolo 7, comma 2, della legge 11 novembre 2011, n. 180 "Norme per la tutela della libertà d'impresa. Statuto delle imprese";
- Legge 6 novembre 2012, n. 190, recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione";
- Delibera 5 gennaio 2012, n. 2, della CIVIT, su: "Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità";
- Legge 12 luglio 2011, n. 106 (di conversione del Decreto legge n. 70 del 13 maggio 2011, il c.d. "Decreto sviluppo");
- Decreto legge 6 luglio 2011, n. 98, recante "Disposizioni urgenti per la stabilizzazione finanziaria" convertito con modificazioni dalla Lg. 15 luglio 2011, n. 111;
- Delibera 2 marzo 2011 del Garante per la protezione dei dati personali "Linee guida in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web".
- Delibera 2010, n. 105, della CIVIT, su "Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (articolo 13, comma 6, lettera e, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150)".



FONDAZIONE LIRICO SINFONICA
PETRUZZELLI E TEATRI DI BARI

Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo | Comune di Bari | Città Metropolitana di Bari | Regione Puglia

- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, recante "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";
- Legge 18 giugno 2009, n. 69, "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile";

USABILITÀ

- Linee guida per i siti web delle PA, 2010, 2011, ex Direttiva 26 novembre 2009, n. 8,
- Direttiva 26 novembre 2009, n. 8, del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione.
- Decreto 8 luglio 2005, Allegato B, del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, recante: "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici".
- Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, (CAD) recante "Codice dell'amministrazione digitale" (G.U. n.112 del 16-05-2005 - Suppl. Ordinario n. 93)

ART. 3 – CARATTERISTICHE GENERALI DEL SITO

3.1 Il sito dovrà essere improntato all'immediatezza e alla facilità d'uso: dovrà essere organizzato in maniera chiara, attraverso una strutturazione gerarchica dei contenuti, evitando duplicazioni e ridondanze e dando risalto alle aree logiche di maggiore interesse, ai servizi strategici e alle notizie di attualità.

3.2. Grande attenzione dovrà essere riservata alla creatività, alla comunicazione, all'usabilità e all'accessibilità, al fine di veicolare e rafforzare l'identità del servizio, supportare gli utenti nella fruizione delle informazioni, accrescere la percezione dei valori del servizio, favorire la comunicazione destinata ai diversi *target* già definiti (ovvero abbonati, pubblico generico, studenti, gruppi, scuole, operatori turistici, operatori del settore spettacolo) e quelli che verranno definiti in futuro.

3.3. L'impostazione grafica dovrà essere in linea con l'identità della Fondazione, rifletterne i valori ed essere funzionale alla *user experience* e alla navigabilità.

3.4 Il sito web della Fondazione ha una duplice funzione: istituzionale e informativa. Particolare importanza sarà data alla chiarezza espositiva delle informazioni e alla facile fruizione dei servizi.

3.5 Tutte le interfacce utilizzate per comunicare con l'utenza dovranno essere progettate con un approccio che adotti una linea al passo con le ultime soluzioni relative al *web design*, all'architettura informatica e alla *user experience*. In particolare la pulizia di impostazione, l'interattività, il



FONDAZIONE LIRICO SINFONICA
PETRUZZELLI E TEATRI DI BARI

Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo | Comune di Bari | Città Metropolitana di Bari | Regione Puglia

coinvolgimento del fruitore. Tutte le scelte comunicative dovranno quindi riflettere le qualità principali del servizio offerto dal portale: affidabilità, trasparenza, efficacia, innovazione.

3.6 Il sito dovrà essere responsive e ottimizzato per tutti i browser e tutti i dispositivi mobile.

3.7 Il sito dovrà avere una sezione *breaking news in homepage* per comunicare tempestivamente all'utente/spettatore eventuali cambiamenti di orario, data, *soldout*, annullamento spettacoli etc.

3.8 Grande rilevanza dovranno avere i contenuti multimediali e visivi (video, foto, visual etc) e i contenuti presenti sui principali *social network* con possibilità di aggregarli in un *social wall* anche tramite parole chiave, *hashtag* e profili/pagine di riferimento.

3.9. Il sito istituzionale dovrà rispettare, in termini tecnologici e di *visual*, le modalità di condivisione e integrazione anche con piattaforme esterne come i principali *social network* e servizi di messaggistica istantanea.

3.10. È necessario, inoltre, che l'identità visiva sia efficace e coerente con l'identità del servizio, al fine di veicolarlo, rafforzarlo ed accrescerne la percezione dei valori. Il sito dovrà tenere conto della *user experience* e della facilità d'uso per diversi tipi di pubblico.

ART. 4 – CARATTERISTICHE DEL CONTENT MANAGEMENT SYSTEM (CMS)

4.1 Il CMS fornito dovrà essere uno strumento evoluto di ultima generazione e semplice da usare che permetterà di:

- creare e aggiornare il sito web istituzionale della Fondazione con facilità d'uso e rispettando i principi di usabilità e accessibilità;
- gestire la nuova comunicazione integrata multimediale e multicanale.

Il CMS dovrà permettere una gestione efficiente e integrata dei contenuti multimediali e la loro fruizione in modalità multicanale (anche tramite portali internet ed intranet, dispositivi mobile, ecc.). Dovrà essere un sistema unico, integrato e modulare che condivide contenuti non duplicati e li rende fruibili ed accessibili, oltre che su internet, anche attraverso gli strumenti ed i media più innovativi ed in tutte le condizioni d'uso.

Per il software di CMS dovrà essere, preferibilmente, utilizzato un prodotto “*open source*”. Non dovrà richiedere l'installazione di nessun software sui PC e sui dispositivi *Client* degli utilizzatori e permetterà la gestione, sia dei contenuti che di tutte le impostazioni, via internet ed attraverso un normale *browser* di navigazione. Dovrà essere un sistema guidato e di facile utilizzo anche da parte di personale non tecnico.

4.2 Sintesi delle caratteristiche distintive che deve possedere il CMS :

- piena funzionalità e utilizzo tramite i più comuni *browser* di navigazione;



FONDAZIONE LIRICO SINFONICA
PETRUZZELLI E TEATRI DI BARI

Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo | Comune di Bari | Città Metropolitana di Bari | Regione Puglia

- nessuna necessità di installazione di *software* in locale (*client web*);
- dovrà avere la massima semplicità di utilizzo e non richiedere competenze tecniche specifiche da parte degli utenti interni ed esterni;
- tutti i dati e le informazioni presenti nel portale dovranno essere opportunamente gestiti in un apposito database normalizzato e accessibile con semplicità;
- le informazioni memorizzate nel suddetto database dovranno essere gestite indipendentemente dalla struttura grafica scelta per presentarle sul portale in modo da essere automaticamente integrate in qualsiasi *layout* al momento del caricamento;
- dovrà storicizzare le operazioni effettuate sui contenuti e sulle pagine del portale, quali inserimenti, modifiche e cancellazioni, consentendo sempre di individuare l'utente autore di dette operazioni;
- dovrà essere possibile caricare contenuti nel portale (notizie, articoli, bandi etc) anche da programmi di produttività personale (per es.: Microsoft Word, Excel);
- gestione utenti con account personalizzati protetti da password per filtrare gli accessi in base ai livelli di gestione autorizzati dall'*admin*;
- si dovranno poter definire diversi profili di utenti, quali ad esempio: redattore base, redattore avanzato, validatore e amministratore; a ogni profilo dovranno corrispondere maggiori possibilità di intervento sui contenuti e sulla struttura del portale e del sito *web*;
- dovrà essere sempre garantita la possibilità di inserire immagini, testi, tabelle, particolari formattazioni, *link* interni ed esterni ecc.;
- le immagini presenti in tutte le parti del sito (*homepage*, pagine interne, articoli etc) dovranno adattarsi automaticamente in base al dispositivo da cui il sito viene visualizzato;
- la sezione libreria media dovrà avere la possibilità di adattare e modificare le immagini caricate direttamente dal CMS;
- l'amministratore del portale (o gli utenti autorizzati) dovranno avere la possibilità di creare nuove sezioni e/o nuove pagine o di annullarle o modificarle. I contenuti presentati ai visitatori dovranno essere automaticamente aggiornati;
- l'amministratore del portale dovrà avere la possibilità di intervenire sulla struttura del menu principale e su eventuali *sidebar*, *footer* e *header* presenti nel sito;



FONDAZIONE LIRICO SINFONICA
PETRUZZELLI E TEATRI DI BARI

Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo | Comune di Bari | Città Metropolitana di Bari | Regione Puglia

- le pagine dovranno avere anche la possibilità di impostare un data di scadenza, in modo da non far più comparire una pagina nei menu in cui compare senza che questo comporti l'intervento da parte dell'utente gestore;
- dovrà essere possibile sospendere la pubblicazione di una pagina;
- dovrà essere possibile organizzare una struttura con pagine e sottopagine ad essa riferite;
- dovrà essere prevista la possibilità di visualizzare una fedele "anteprima" delle pagine e dei contenuti prima della loro effettiva pubblicazione;
- al fine di andare incontro all'evolversi delle necessità informative della Fondazione, il sistema dovrà essere scalabile e consentire un aumento delle pagine e delle sezioni, fatti salvi i limiti tecnico/tecnologici di *hosting* del portale (spazio di memoria disponibile sul server ospitante il portale);
- dovrà essere garantita la possibilità di inserire i contenuti in più lingue, replicando l'intero sito con un sistema di gestione dell'opzione multilingua che sia il più possibile intuitivo;
- dovrà essere garantita la totale integrazione e condivisione dei contenuti tra i vari servizi e la massima sicurezza tramite sistemi di crittografia, VPN, blocchi di sicurezza ecc.;
- l'*editor* grafico dovrà essere a pagina intera di tipo WYSIWYG;
- dovrà essere prevista la possibilità di ulteriori integrazioni, per cui sarà requisito indispensabile la possibilità di integrare il portale con servizi XML, RSS, *e-government* e altri servizi *web* disponibili;
- dovrà essere prevista la possibilità di gestire gli eventi tenendo conto delle seguenti esigenze: differenziare il calendario eventi della Fondazione dal calendario eventi degli eventi "ospiti"; possibilità di aggiungere, modificare, eliminare gli eventi; possibilità di creare un singolo evento con date multiple; possibilità di avere nell'anteprima evento *link* diretto alla vendita; possibilità di *embeddare* l'evento nella pagina di descrizione dello spettacolo;
- il CMS dovrà garantire la totale separazione dei contenuti dalla loro rappresentazione attraverso un sistema di fogli di stile dinamici;
- dovrà essere garantita la fruizione di tutti i contenuti presenti nel database dei contenuti attraverso strumenti multimediali quali dispositivi mobile (*smartphone*, *pda*), Portali Internet, ecc..
- dovrà essere prevista la possibilità di integrare nel sito internet un sistema di messaggistica istantanea per la gestione *Customer Care*.



FONDAZIONE LIRICO SINFONICA
PETRUZZELLI E TEATRI DI BARI

Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo | Comune di Bari | Città Metropolitana di Bari | Regione Puglia

ART. 5 – SISTEMI DI PRENOTAZIONE, PAGAMENTO ONLINE E INTEGRAZIONE DEL SERVIZIO DI BIGLIETTERIA ONLINE ESTERNA

5.1 L'aggiudicatario dovrà prevedere una funzione di prenotazione online per visite guidate, pacchetti gruppi, simulatori e qualsiasi altra attività aggiuntiva della Fondazione che dovesse richiedere tale servizio. Il sistema di prenotazione dovrà essere integrato con il calendario degli eventi visibile nell'interfaccia utente e con il calendario interno dell'ufficio produzione visibile solo da *backend* dall'*admin* e dagli utenti autorizzati.

5.2 Dovrà essere prevista la *deep integration* del sistema di biglietteria online, al momento gestito da Bookingshow.com, con la possibilità di visualizzare: motore di scelta posto, pagamento, carrello, dati utenti, *user interface*.

5.3 Dovrà essere attivato un sistema di pagamento online per le attività extra della Fondazione (come per esempio prenotazioni dei gruppi o scuole) attraverso carta di credito, carta di debito, carta prepagata, bonifico *online* e *paypal*.

ART. 6 – REGISTRAZIONE UTENTE E SOCIAL LOG-IN

6.1 Ai fini di migliorare l'attività di profilazione degli utenti e creazione di strumenti di comunicazione *ad hoc*, è necessario prevedere la registrazione dell'utente o il *social log-in* per l'iscrizione alla *newsletter* e per accedere ai servizi di prenotazione e pagamento.

ART. 7 – NEWSLETTER

7.1 Dovrà essere fornito un software per la gestione delle *newsletter*, completamente fruibile via web, *embeddato* e gestito dal *backend* del sito della Fondazione, preferibilmente *open source* o eventualmente comprensivo dei sorgenti, con le seguenti caratteristiche:

- possibilità di avere uno o più utenti con *password* per la gestione e l'amministrazione delle liste dei messaggi;
- possibilità di creare liste multiple di destinatari;
- possibilità di testare i messaggi prima dell'invio;
- possibilità di duplicare i messaggi;
- editor WYSIWYG per compilare i messaggi;
- sistema di invio che consenta la trasmissione in tempi rapidi anche di un gran numero di messaggi(100.000 +), eventualmente utilizzando più *server cloud* in grado di smaltire rapidamente le code;
- possibilità di creare delle *blacklist* per bloccare utenti;



FONDAZIONE LIRICO SINFONICA
PETRUZZELLI E TEATRI DI BARI

Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo | Comune di Bari | Città Metropolitana di Bari | Regione Puglia

- possibilità per l'utente di inviare messaggi di testo;
- tecniche avanzate per evitare i filtri *antispam* quali SPF e DKIM;
- possibilità di tracciare le letture del messaggio;
- possibilità di tracciare quali *link* e quali contenuti sono stati attivati dall'utente;
- possibilità di integrare la *newsletter* direttamente dal sito con l'inserimento di pagine, articoli, contenuti multimediali.

7.2 Dovrà essere fornita assistenza per la redazione della *newsletter* con le seguenti attività:

- creazione del *template* grafico ed eventuale adeguamento, ove necessario e richiesto, a ogni uscita ;
- impaginazione della *newsletter* su testi forniti dal responsabile *digital* della Fondazione;
- distribuzione e invio previa revisione dei contenuti da parte della Fondazione.

ART. 8 – AREE RISERVATE

8.1 L'aggiudicatario dovrà prevedere la possibilità di creare delle aree riservate tramite *Login* e *Password*. Le sezioni dovranno consentire la consultazione di documenti e materiali utili. Questa sezione dovrà essere gestita mediante un applicativo software in grado di creare *repository* di documenti organizzati in *directory* e *sottodirectory*, e circoscrivere la pubblicazione e l'accesso in lettura a gruppi di utenti.

ART. 9 – SURVEY

9.1 Il sito dovrà essere dotato di un sistema che consenta l'analisi e il monitoraggio degli utenti e del pubblico attraverso un sistema di questionari per la *Customer Satisfaction*, completamente fruibile via *web*, *embeddato* e gestito dal *backend* del sito della Fondazione, preferibilmente *open source* o eventualmente comprensivo dei sorgenti.

ART. 10 – PRIVACY E GESTIONE DATI

10.1 Il sito dovrà essere dotato di un sistema di regolamento della *privacy* che tenga conto del nuovo GDPR e in generale sia in linea con tutte le nuove normative nazionali ed europee in termini di sicurezza informatica e *privacy*, con la possibilità di permettere per ogni nuova registrazione l'anonimizzazione e la possibilità di cancellare il servizio.

ART. 11 – IT SERVIZI DI HOSTING E SICUREZZA

11.1 Con riferimento alla qualità del servizio offerto, il sito web dovrà essere ospitato su un'architettura *cloud* che offra uno SLA (*Service Level Agreement*) garantito con disponibilità almeno del 99,9% e che abbia una struttura in grado di garantire una banda minima di almeno 100



FONDAZIONE LIRICO SINFONICA
PETRUZZELLI E TEATRI DI BARI

Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo | Comune di Bari | Città Metropolitana di Bari | Regione Puglia

Mbps. I server dovranno offrire una ridondanza completa ad ogni livello attraverso un modello N+1.

11.2 In fase di presentazione progettuale dovranno essere indicati i tempi di intervento.

11.3 Il *server cloud* dovrà offrire almeno 1000 Gbyte di dati di spazio di *storage*. Dovranno essere garantiti un meccanismo di ridondanza geografica del *data center* e un sistema *firewall* per la sicurezza della macchina.

13.4 Il servizio dovrà inoltre includere:

- servizio di *backup*;
- *antivirus antispam* e protezione *ssl*;
- gestione dei dati secondo quanto previsto dalla legislazione vigente, con particolare riferimento alla normativa in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs.196/2003 s.m.i. e GDPR UE/2016/679)
- statistiche dettagliate sugli accessi utili al fine del monitoraggio e della definizione dei contenuti in linea con le richieste e le preferenze dei visitatori. Le statistiche dovranno essere in forma sia numerica che grafica e potranno essere rese accessibili anche solo per l'utente amministratore del portale;
- gestione del sito per l'intera durata contrattuale nei termini suddetti con aggiornamento continuo dei contenuti ed in linea con le evoluzioni tecniche e normative;
- servizio di *hosting* dedicato;
- CDN - Content Domain Network;
- ottimizzazione della velocità;
- *security* (lato sistemistico e lato applicativo);
- *server redundancy*.

ART. 12 – MANUTENZIONE ED ASSISTENZA

12.1. L'aggiudicatario è tenuto a garantire l'assistenza della piattaforma *web* realizzata e ad assicurare il servizio di assistenza e manutenzione del SW fornito, incluso quello di base, l'aggiornamento del CMS e ogni consulenza tecnico-sistemistica necessaria per il corretto funzionamento del sito e dell'ambiente di produzione.

12.2. L'aggiudicatario è tenuto a garantire interventi di aggiornamento, manutenzione correttiva ed evolutiva su tutta la struttura del *backend* e del *frontend* del sito (quali ad esempio modifiche al *layout*, implementazione di *plug-in*, adeguamenti resi necessari dal mutamento del quadro



FONDAZIONE LIRICO SINFONICA
PETRUZZELLI E TEATRI DI BARI

Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo | Comune di Bari | Città Metropolitana di Bari | Regione Puglia

normativo etc) durante tutta la durata dell'appalto, in base alle necessità della Fondazione, secondo modalità e tempistiche che saranno definite all'atto della firma del contratto.

—

13.1. Tutto il SW sviluppato dall'aggiudicatario nel corso dell'appalto rimarrà di proprietà della Fondazione, che potrà alla scadenza dell'appalto, procedere al riuso del *software* sviluppato. A tal fine l'aggiudicatario dovrà consegnare 30 giorni prima della scadenza dell'appalto ovvero della risoluzione del contratto il *backup* completo del sistema realizzato, tutti i sorgenti aggiornati del SW sviluppato, la documentazione completa dello stesso secondo gli standard internazionali di riferimento, un dettagliato manuale di uso e manutenzione, sia a livello utente che amministratore di sistema.

13.2. Per i 6 mesi successivi alla scadenza dell'appalto ovvero alla risoluzione del contratto, l'aggiudicatario è tenuto a fornire l'assistenza, anche telefonica, per consentire alla Fondazione, o a chi da essa delegato, il riuso completo e a regola d'arte del SW sviluppato.

ART. 14 – OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO E PENALE

14.1. L'aggiudicatario si obbliga a:

- consegnare entro e non oltre il 12 settembre 2018 una versione beta della *Homepage* e di almeno una pagina interna del sito;
- mettere in esercizio il sito *web* entro il termine finale del 12 ottobre 2018;

14.2. La realizzazione comprende le seguenti attività:

- progettazione esecutiva di tutte le linee di attività che formano oggetto dell'appalto come indicate nella presente scrittura. L'impresa aggiudicataria dovrà integrare il progetto di massima presentato in fase di gara con le specificità e/o sopraggiunte esigenze comunicate dalla Fondazione garantendone la piena compatibilità con il sito proposto, sia in termini di funzionamento sia di logica generale;
- sviluppo di un *Gantt* onnicomprensivo delle attività di progettazione e *project management*, implementazione grafica e tecnica, migrazione dati, collaudo e *Go Live*;
- sviluppo piattaforma, organizzazione ed elaborazione dei contenuti;
- messa in funzione del sito in ambiente *test*;
- collaudo a carico dell'aggiudicatario;
- l'installazione del SW fornito come oggetto del presente appalto;



FONDAZIONE LIRICO SINFONICA
PETRUZZELLI E TEATRI DI BARI

Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo | Comune di Bari | Città Metropolitana di Bari | Regione Puglia

- ogni attività di caricamento e di test dello stesso sul *server* di produzione;
- lo svolgimento dei *test* di sistema in un *server* diverso rispetto a quelli attualmente in uso per non interferire con l'ordinaria attività di pubblicazione sul sito;
- le attività di trasferimento dell'ambiente di produzione in esercizio.

14.3. In caso di mancato rispetto dei termini del 12 settembre 2018 e del una penale di € 100,00 per ogni giorno di ritardo, salvo che il ritardo derivi da causa non imputabile all'aggiudicatario.

14.4. E' fatto divieto all'aggiudicatario, sotto pena di decadenza dall'affidamento, di cedere o subappaltare in tutto o in parte il servizio aggiudicato.

14.5. L'aggiudicatario è tenuto al rispetto del D.Lgs. 81/08.

ART. 15 – DURATA

15.1. L'appalto avrà la durata complessiva di 24 (ventiquattro) mesi, decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto.

ART. 16 – CORRISPETTIVO

16.1. Il corrispettivo dovuto sarà individuato sulla base dell'offerta prodotta dall'aggiudicatario, formulata a ribasso rispetto all'importo a base di gara pari ad € 35.000,00 oltre IVA.

16.2. Il corrispettivo contrattuale sarà corrisposto all'aggiudicatario previa verifica della regolare esecuzione delle prestazioni rese con le seguenti modalità:

- realizzazione del sito: anticipo del 30% all'avvio dell'esecuzione; 70% saldo alla consegna;
- canoni relativi all'erogazione del servizio di manutenzione della piattaforma, a decorrere dalla messa in esercizio del sito web: pagamento mensile;
- licenze d'uso: pagamento "una tantum".

16.3. Obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari:

- l'aggiudicatario si assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche;
- il corrispettivo sarà corrisposto dalla Fondazione mediante bonifico bancario o postale sul conto corrente intestato all'aggiudicatario e comunicato in sede di gara;
- la fattura emessa dall'aggiudicatario e il successivo bonifico bancario o postale effettuato dalla Fondazione dovranno riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere in forza della presente fornitura, il codice identificativo di gara **Z9423F120E**;



FONDAZIONE LIRICO SINFONICA
PETRUZZELLI E TEATRI DI BARI

Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo | Comune di Bari | Città Metropolitana di Bari | Regione Puglia

- in caso di inadempienze normative, retributive, assicurative accertate a carico dell'affidatario, la Fondazione si riserva di sospendere in tutto o in parte i pagamenti fino alla regolarizzazione della posizione senza che ciò attribuisca alcun diritto per il ritardato pagamento.

16.4. Nel corrispettivo su indicato si intendono compresi e compensati tutti gli oneri di cui alla presente scrittura, tutto incluso e nulla escluso, per l'esecuzione del servizio. Tale importo è offerto dall'aggiudicatario in base a calcoli di propria convenienza e a suo rischio, sicché, tali costi sono invariabili ed indipendenti da qualsiasi eventualità per tutto il periodo di cui all'art. 14.

ART. 17 – GARANZIE

17.1. A garanzia dell'esatto assolvimento di tutti gli obblighi contrattuali, l'aggiudicatario ha costituito - ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. 50/2016 - apposita cauzione - la cui copia viene consegnata alla Fondazione - pari al 10% (diecipercento) dell'importo complessivo di aggiudicazione al netto dell'IVA, sotto forma di cauzione o di fideiussione, a scelta dell'offerente, secondo le modalità di cui all'art. 93, commi 2 e 3, del D. Lgs. 50/2016, contenente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

17.2. In caso di inadempienza alle condizioni contrattuali la Fondazione avrà diritto di valersi di propria autorità sulla cauzione predetta.

ART. 18 – OSSERVANZA CODICE ETICO E MODELLO OGC EX D.LGS. 231/01

19.1. L'aggiudicatario è a conoscenza che la Fondazione ha adottato ed attua un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01, con i relativi Codice Etico e Sistema Disciplinare che dichiara di aver letto dal sito aziendale e che dichiara di aver compreso.

19.2. L'aggiudicatario aderisce ai principi al suddetto Modello di organizzazione, gestione e controllo nonché ai suoi allegati e si impegna a rispettarne i contenuti, i principi, e le procedure ed, in generale, ad astenersi da qualsivoglia comportamento atto a configurare le ipotesi di reato indicate nel d.lgs 231/01 e sue successive modifiche ed integrazioni e riportate nel predetto Modello di organizzazione, gestione e controllo.

19.3. Si impegna altresì a rispettare e a far rispettare ad eventuali suoi collaboratori, tutti i principi contenuti nella suddetta documentazione ed i Protocolli comportamentali previsti dalla Fondazione ai sensi del D. Lgs. 231/2001 ed allegati al presente contratto. La violazione delle regole previste dai sopraccitati documenti rappresenteranno grave inadempimento contrattuale.



FONDAZIONE LIRICO SINFONICA
PETRUZZELLI E TEATRI DI BARI

Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo | Comune di Bari | Città Metropolitana di Bari | Regione Puglia

19.4. L'aggiudicatario manleva fin d'ora la Fondazione per eventuali sanzioni o danni dovessero derivare a quest'ultima quale conseguenza della violazione dei sopraccitati documenti da parte dell'aggiudicatario di suoi eventuali collaboratori.

19.5. L'aggiudicatario si rende disponibile a permettere l'esecuzione di controlli da parte dell'Organismo di Vigilanza ex art. 6 del Dlgs 231/01 della nostra organizzazione, previo accordo in merito alle tempistiche. I controlli dovranno rispettare la normativa giuslavoristica e la legge sulla protezione dei dati personali.

19.6. L'aggiudicatario è informato e accetta che i controlli possano essere eseguiti anche per mezzo delle funzioni aziendali della nostra organizzazione o di terzi specialisti incaricati.

19.7. L'aggiudicatario si impegna a segnalare all'Organismo di Vigilanza della nostra organizzazione casi di violazioni dei principi contenuti in tutti i documenti sopraccitati, secondo le modalità indicate nel Codice Etico e nei Protocolli allegati.

ART. 19 – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

20.1. Le seguenti situazioni costituiscono motivo di risoluzione ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., sempre previa diffida ad adempiere e salvo il risarcimento di eventuali danni patiti o *patiendi*.

- a) comportamento dell'aggiudicatario che configuri un grave inadempimento alle obbligazioni di contratto tali da compromettere la buona riuscita del servizio o che può arrecare danno agli utenti o, anche indirettamente, alla Fondazione.
- b) mancato adempimento delle istruzioni e direttive fornite dalla Fondazione relative all'esecuzione del contratto;
- c) mancata reintegrazione della cauzione definitiva, eventualmente escussa per l'applicazione delle penali, entro il termine di 15 (quindici) giorni consecutivi dal ricevimento della relativa richiesta della Fondazione
- d) violazione reiterata di: i) disposizioni di legge, ii) regolamenti, iii) del capitolato speciale di appalto, iv) del presente contratto;
- e) inosservanza reiterata dei contenuti dell'offerta tecnica presentata in sede di gara;
- f) accertamento di false dichiarazioni emerse dopo la stipula del contratto, perdita dei requisiti per contrattare con la Pubblica Amministrazione, emissione a carico dell'Impresa di informativa interdittiva antimafia, sospensione delle autorizzazioni di legge per l'esercizio dell'attività oggetto di appalto, applicazioni di sanzioni interdittive ai sensi del D.Lgs. 231/01;
- g) violazione del divieto di cedere il contratto, anche parzialmente, nonché i relativi crediti;



FONDAZIONE LIRICO SINFONICA
PETRUZZELLI E TEATRI DI BARI

Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo | Comune di Bari | Città Metropolitana di Bari | Regione Puglia

h) in caso di inadempienze normative, retributive, assicurative accertate a carico dell'aggiudicatario;

i) in caso di violazione da parte dell'aggiudicatario, o dei suoi eventuali collaboratori, dei precetti di cui al precedente articolo 19, nonché in caso di commissione di reati presupposto del D. Lgs. 231/2001 da parte dell'aggiudicatario o di suoi eventuali collaboratori.

ART. 20 – FORO COMPETENTE

18.1. Il Foro di Bari è l'unico esclusivamente competente a giudicare su eventuali controversie che dovessero sorgere in dipendenza del presente contratto.

ART. 21– NORME DI RINVIO

19.1. Per tutto quanto non espressamente previsto nella presente scrittura, si fa espresso rinvio alle norme del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. e al codice civile e ad ogni altra norma vigente in materia.

19.2. Il contratto sarà sottoscritto con firma digitale pertanto si invitano i partecipanti a dotarsi epr tempo del relativo dispositivo.