



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

## **CAPITOLATO TECNICO**

*Procedura aperta per la realizzazione di servizi di manutenzione ed evoluzione del sito web dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e per la realizzazione di una sezione internazionale*

**C.I.G.: [2392147E23]**

(N. gara: 2468800)



## *INDICE*

<b>Premessa.....</b>	<b>3</b>
<b>Art. 1</b>	
<b>Oggetto dell'appalto.....</b>	<b>4</b>
<b>Art. 2</b>	
<b>Condizioni generali.....</b>	<b>5</b>
<b>Art. 3</b>	
<b>Normativa di riferimento.....</b>	<b>6</b>
<b>Art. 4</b>	
<b>Caratteristiche generali del sito.....</b>	<b>7</b>
<b>Art. 5</b>	
<b>Sezione internazionale in lingua inglese.....</b>	<b>8</b>
<b>Art. 6</b>	
<b>Profilo di committente.....</b>	<b>10</b>
<b>Art. 7</b>	
<b>Realizzazione versione per dispositivi mobili.....</b>	<b>11</b>
<b>Art. 8</b>	
<b>Fasi della realizzazione del sito.....</b>	<b>11</b>
<b>Art. 9</b>	
<b>Maintenance e assistenza.....</b>	<b>12</b>
<b>Art. 10</b>	
<b>Articolazione voci di costo offerta economica.....</b>	<b>13</b>
<b>Art. 11</b>	
<b>Penali.....</b>	<b>14</b>
<b>Art. 12</b>	
<b>Titolarità del software.....</b>	<b>14</b>



### ***Premessa***

Il ruolo svolto dall'Autorità nell'ambito delle proprie attribuzioni richiede una costante valorizzazione dell'approccio alla comunicazione istituzionale nell'interesse degli addetti ai lavori (operatori, associazioni, etc.) e degli stessi consumatori ed utenti.

La nuova veste grafica del sito web istituzionale di AGCOM risponde a tale esigenza, anche grazie ai canali di comunicazione 2.0 esistenti Twitter e Youtube.

A fronte della prima esperienza applicativa del nuovo sito web, sono state individuate alcune aree di sviluppo, in considerazione dell'evoluzione delle tecniche di comunicazione web, dell'abbondanza di contenuti prodotti costantemente dall'Autorità e dell'inderogabile esigenza di comunicare le proprie attività ad un'utenza internazionale, secondo standard di qualità e tempistiche in linea con le migliori pratiche europee, con la conseguente necessità di procedere ad alcuni interventi strutturali sul sito istituzionale.

Nell'ottica di un ampliamento della portata della comunicazione, l'Autorità si è impegnata, inoltre, in un processo di rinnovamento della versione internazionale del sito internet istituzionale, con lo scopo di fornire, al di fuori dei confini nazionali, una più efficace e completa informazione sui suoi compiti istituzionali e sulle sue attività.

Per quanto riguarda la sezione internazionale del sito, si richiede il supporto specialistico esterno a cui demandare sia la produzione ed aggiornamento di contenuti in lingua inglese, sia la traduzione del materiale documentale di maggior interesse.

Inoltre, appare opportuno aggiornare l'esistente versione italiana del sito web istituzionale e provvedere ad una riorganizzazione dei contenuti esistenti, anche predisponendo percorsi informativi mirati a target specifici (utenti, consumatori, imprese).

Poiché l'attività di editing e pubblicazione dei contenuti, aggiornamento delle pagine tematiche e dei percorsi formativi, sono generalmente in carico a personale non necessariamente professionalizzato all'uso di strumenti informatici avanzati, particolare cura dovrà essere dedicata alla realizzazione di tool di editing e pubblicazione dei contenuti sufficientemente semplici da utilizzare e dotati di provata robustezza e funzionalità di rollback.

Infine, appare in linea con la nuova e consolidata fruizione dei contenuti web in mobilità, l'opportunità di realizzare un'applicazione (multiplatforma) per la fruizione di contenuti selezionati attraverso apparecchi mobili (iphone, ipad, piattaforme Android e Windows mobile).

Il sito web pubblico dell'Autorità in esercizio è allo stato operante mediante fornitura in outsourcing dei servizi di hosting e connettività presso un provider esterno selezionato dall'Autorità stessa. L'Autorità si riserva in qualunque momento anche durante il corso dell'appalto di prevedere una diversa collocazione dei server e dell'architettura di connettività e di selezionare un diverso provider.

L'architettura di riferimento per il funzionamento del sito prevede allo stato l'esistenza di un sito di produzione allocato presso la sede dell'Autorità che consente di caricare i documenti da pubblicare e trasferirli nell'ambiente del sito in esercizio. Il sito



di produzione è al momento allocato presso la sede di Napoli dell'Autorità su server, e può essere acceduto solo dall'interno della LAN aziendale.

Il sistema è pertanto suddiviso logicamente in due macro blocchi rappresentati dal portale interno per la gestione documentale e dal portale per la visualizzazione dei contenuti pubblici presso un provider esterno. L'attuale sistema si basa su una architettura logica realizzata secondo il modello three-tier canonico le cui funzionalità principali sono riconducibili alle seguenti caratteristiche:

sistema Web\_Based;

sistema di autenticazione Multi utente e Multi profilo;

sistema di repository documentale sincronizzata su DB Microsoft SQL Server

2008.

Le pagine web sono generate dinamicamente sfruttando i servizi offerti dal server applicativo (IIS) sulla base di appositi template.

## **Art. 1**

### ***Oggetto dell'appalto***

1. L'appalto ha per oggetto la progettazione, l'implementazione, lo sviluppo e la manutenzione della piattaforma SW di gestione del sito web dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.
2. L'appalto ha, inoltre, per oggetto la creazione, lo sviluppo ed il costante aggiornamento della sezione internazionale del sito, e la relativa attività di traduzione.
3. Lo sviluppo del nuovo sito dovrà comprendere oltre alla sezione ordinaria in lingua italiana, una specifica sezione in lingua inglese integrata con gli altri canali di comunicazione 2.0 esistenti, i.e. Twitter e Youtube, nonché una sezione dedicata agli appalti dell'Autorità con funzione di "profilo di committente".
4. Il concorrente potrà mantenere la stessa architettura produzione/esercizio attualmente in essere ovvero proporre una diversa configurazione, ivi inclusa una diversa collocazione del sito di produzione. Anche in relazione all'architettura SW, il concorrente potrà proporre una diversa configurazione, rimanendo a suo carico la fornitura di tutto il SW di base ed applicativo per il funzionamento e l'assistenza per tutto il SW fornito, anche se di terze parti, sia sul sito di produzione che di esercizio, per tutta la durata dell'appalto.
5. Nella propria proposta il concorrente dovrà adeguatamente dettagliare i requisiti dei server e del SW di base necessario, sia qualora intenda conservare l'architettura esistente, che nel caso intenda fornire nuove piattaforme, specificando chiaramente i componenti che intende riutilizzare. In caso di manchevolezze o ambiguità nella proposta circa la fornitura, l'assistenza e la manutenzione del SW di base, anche se eventualmente di terze parti, si intende che tutto il necessario per il buon funzionamento del nuovo sito sia a carico dell'aggiudicatario. In questo senso particolare attenzione dovrà essere prestata ai meccanismi di sincronizzazione delle informazioni tra i due repository,



proponendo, ove necessario, funzionalità evolute in grado di gestire la medesima sincronizzazione.

6. Nell'allegato A sono descritti i requisiti minimi del sistema utilizzato per gestire dinamicamente i contenuti del sito web (Content Management System).
7. Le prestazioni devono essere effettuate interamente dall'operatore economico aggiudicatario dell'appalto, d'ora in avanti denominato anche "Impresa", con risorse umane e strumentali dallo stesso fornite.
8. È ammesso il subappalto nei limiti di legge e con le modalità indicate nel Disciplinare di gara.
9. I dati tecnici utili per la determinazione dell'offerta dovranno essere dedotti dai contenuti degli atti di gara e, in particolare, dal presente Capitolato e relativi allegati.
10. Il corrispettivo contrattuale verrà liquidato all'aggiudicatario in n. 6 (sei) rate semestrali di identico importo, previa verifica della regolare esecuzione da parte dei competenti Uffici. La prima fattura semestrale dovrà essere presentata all'incasso decorsi 180 giorni dalla data in cui viene avviata l'esecuzione della prestazione risultante da apposito verbale.

## **Art. 2**

### ***Condizioni generali***

1. Il servizio che l'Autorità richiede deve essere omnicomprensivo nell'importo contrattuale di tutte le voci di costo necessarie per la prestazione di un servizio completo di:
  - a. Progettazione, costruzione, codifica del portale internet ufficiale dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo i criteri definiti nel presente Capitolato e nei relativi allegati;
  - b. Fornitura di tutti i software e delle licenze d'uso per il funzionamento del portale;
  - c. Realizzazione del portale con le funzionalità previste ivi compresa la realizzazione di un'applicazione (multiplatforma) per la fruizione di contenuti selezionati attraverso apparecchi mobili (ES: iphone, ipad, piattaforme Android e Windows mobile);
  - d. la creazione, lo sviluppo ed il costante aggiornamento della sezione internazionale del sito, sia sul piano di contenuti creati ex-novo dal committente, sia su quello della traduzione, principalmente dall'italiano all'inglese, di materiale documentale prodotto dall'Autorità, compresa la Relazione annuale al Parlamento. L'Autorità si riserva di chiedere all'appaltatore traduzioni anche in lingue diverse dall'inglese senza costi aggiuntivi rispetto al prezzo di aggiudicazione;
  - e. la realizzazione di una sezione dedicata agli appalti dell'Amministrazione con funzioni di "profilo di committente" ai



- sensi e per gli effetti delle disposizioni previste dal Codice dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture approvato con d.lgs. n. 163/2006 e s.m.i. e dal relativo Regolamento di attuazione approvato con d.P.R. 5.10.2010 n. 207;
- f. la migrazione di tutti i contenuti e delle informazioni nel sito internet prima della sua pubblicazione;
  - g. la manutenzione software, e gestione nel prosieguo del sito così come realizzato;
2. L'AGCOM si impegna a fornire all'aggiudicatario tutte le informazioni necessarie per la configurazione del portale e la migrazione dei contenuti.
  3. Nel progetto tecnico presentato in sede di gara dovranno essere dettagliati i servizi previsti nel presente capitolato.

### **Art. 3**

#### **Normativa di riferimento**

1. Il sito Internet ufficiale dovrà rispondere ai requisiti tecnici di accessibilità definiti nei seguenti atti normativi:
  - a. D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 c.d. "Codice dell'Amministrazione Digitale";
  - b. Legge 9 gennaio 2004, n. 4, recante "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici";
  - c. d.P.R. 1 marzo 2005, n.75, recante "Regolamento di attuazione della Legge 9 gennaio 2004, n. 4, per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici";
  - d. Decreto del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie del 8 luglio 2005 recante "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici";
  - e. 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".
2. Si richiede inoltre la rispondenza del sito web istituzionale alle "Linee guida per i siti web della PA" (art. 4 della Direttiva 8/09 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione).
3. Si richiede, in ossequio al principio del diritto all'oblio, che i provvedimenti sanzionatori adottati dall'Autorità, decorsi cinque anni dalla loro pubblicazione, devono essere collocati in apposita sezione del sito internet, resa non disponibile alla diretta visione mediante motori di ricerca esterni
4. Il sito dovrà inoltre rispettare ogni altro requisito imposto dalla normativa vigente o sopravvenuta.



#### **Art. 4**

#### **Caratteristiche generali del sito**

1. Il sito Web dovrà essere implementato mediante un CMS - Content Management System, sistema per la gestione dei contenuti, il più possibile flessibile nel rispetto delle norme di accessibilità del sito ed avente i requisiti descritti nell'Allegato A al presente capitolato.
2. Il nuovo sito dovrà contenere tutte le informazioni fornite, suggerite e/o richieste dall'Autorità, strutturate in modo organico e nel rispetto dei requisiti generali di accessibilità e usabilità. La grafica del sito dovrà essere lineare e gradevole.
3. Si richiede di produrre almeno due proposte creative di Home Page, di cui una riferibile al sito pubblico [www.agcom.it](http://www.agcom.it), caratterizzate da un tasso di innovatività rispetto alle versioni attuali, e dalla adattabilità al concetto di "giornale online", che rappresenterà una delle linee guida strategiche della comunicazione online di AGCOM nel futuro. Particolare attenzione dovrà essere prestata alla realizzazione di canali informativi per target di utenza: utenti/consumatori ed imprese/operatori. Sarà, inoltre, tenuta in considerazione la adattabilità dell'ideazione grafica agli scopi della sezione internazionale del sito ed alle sue specificità comunicative.
4. Per realizzare la struttura delle pagina potrà essere presa a riferimento la seguente alberatura, sulla quale saranno gradite ulteriori proposte di organizzazione e visualizzazione delle aree editoriali:
  - a. Sito Istituzionale
  - b. Area Stampa (contenente comunicati stampa, press kit, link ai canali Twitter e Youtube, materiali audiovisivi ad hoc, etc.)
  - c. Bollettino
  - d. Studi e Ricerche
  - e. Documentazione
  - f. Motore di Ricerca
  - g. English Version
  - h. News (ticket informativo)
  - i. In primo piano (sezione strutturabile su diversi template, da 1 a 7 contenuti impaginati)
  - j. Leggi subito (ancora richiamante le sezioni "bottom" )
  - k. In evidenza (flusso informativo corredato di immagini)
  - l. Il Tema (focus su un contenuto testuale corredato potenzialmente da grafica, immagini, contenuti audiovisivi)
  - m. Archivio (sezione contenente l'archivio delle precedenti uscite nella sezione "Il Tema")
  - n. Photogallery (sezione attualmente non presente), dove poter accedere ad un archivio immagini indicizzabile per data di pubblicazione o situazione/personaggio ritratto e scaricabile in formato low res o high res (qualità di stampa)



- o. Banner (da definire il formato e la tecnologia), con implementazione della struttura attuale fino a 5 banner impaginabili in Home Page
  - p. Dai Co.Re.Com. (lista di news provenienti dai Comitati Regionali delle Comunicazioni)
  - q. Links (attualmente rappresentati da una pulsantiera grafica dinamica)
  - r. Credits (attualmente impaginati in Home Page)
5. Le interfacce dimostrative dovranno essere sviluppate in modo ottimizzato per una risoluzione di 1024x768.

## **Art. 5**

### ***Sezione internazionale in lingua inglese***

1. È richiesta l'ideazione, la realizzazione ed il costante aggiornamento di una sezione internazionale del sito web in lingua inglese, da popolare con "contenuti statici", percorsi tematici ed approfondimenti, secondo le indicazioni fornite dal committente. Sempre nell'ambito della sezione internazionale, si richiede un'attività di traduzione, principalmente, dall'italiano all'inglese dei principali provvedimenti dell'AGCOM.
- a. Per "contenuti statici", si intendono materiali e documenti, creati ex novo dall'appaltatore, atti a fornire informazioni di carattere generale sulla missione istituzionale e sulla struttura organizzativa dell'Autorità, nonché sulle varie aree di competenza. Tali contenuti, sia di carattere generale sia di aggiornamento delle attività dell'Autorità, necessitano da parte dell'appaltatore, in accordo con l'Autorità, di una verifica e di un aggiornamento periodico a cadenza almeno trimestrale, salve specifiche esigenze dettate da ragioni di urgenza. La documentazione relativa dovrà essere fornita al responsabile del contratto dell'AGCOM almeno 15 giorni prima della prevista pubblicazione, ed in caso di richiesta di modifiche, i contenuti dovranno essere modificati immediatamente, in modo da non subire ritardi nella pubblicazione.
  - b. I contenuti statici di carattere generale dovranno riguardare, tra l'altro:
    - i. introduzione all'Autorità (compiti istituzionali, Organi e curricula dei loro membri, struttura organizzativa);
    - ii. descrizione dei compiti istituzionali dell'AGCOM nel campo delle comunicazioni elettroniche, dell'audiovisivo e dell'editoria, e delle decisioni più rilevanti prese dall'AGCOM dall'inizio della sua attività;
    - iii. resoconti informativi;
    - iv. motore di ricerca;



- v. dati e statistiche;
- vi. FAQ;
- vii. Informazioni sui contatti.

Tale lista non è da considerarsi esaustiva; essa potrà essere aggiornata alla luce di specifiche esigenze che si manifesteranno a seguito di verifica dei contenuti esistenti e delle necessità di comunicazione istituzionale dell'Autorità a livello internazionale. L'esperienza dell'appaltatore ed il supporto di consulenza sia su ulteriori tipologie di contenuti, sia sulla struttura degli stessi verrà considerata una caratteristica rilevante della proposta e debitamente considerata al fine dell'affidamento del contratto. Un approccio proattivo verso l'incarico, che include anche la revisione dei contenuti esistenti, verrà ugualmente considerato in modo debito.

2. Nella tabella in allegato (Allegato B), è riportata una lista dei principali argomenti oggetto di creazione di percorsi tematici da parte del committente in cui articolare la sezione internazionale del sito dell'AGCOM, al fine di fornire ai visitatori stranieri un'esauriente introduzione alle attività dell'AGCOM, alle sue competenze istituzionali con una breve spiegazione di alcune delle decisioni più rilevanti. I documenti oggetto di traduzione, dall'italiano all'inglese, potranno comprendere, tra l'altro, atti normativi e provvedimenti adottati dall'Autorità (delibere, atti di consultazione pubblica, indagini conoscitive, analisi e documenti pubblici di natura regolamentare, tecnica ed economica) e documentazione afferente all'attività istituzionale dell'Autorità (Relazione Annuale al Parlamento; segnalazioni al Governo e audizioni parlamentari, discorsi ufficiali del Presidente). La relazione annuale dovrà essere resa disponibile al responsabile del contratto dell'AGCOM entro 45 giorni dalla consegna del testo in italiano; il discorso del Presidente di presentazione della Relazione Annuale dovrà essere reso disponibili entro 5 giorni dalla consegna del testo in italiano. I servizi in oggetto sono complessi ed implicano il ricorso ad appropriati strumenti terminologici e di registro attinenti la comunicazione istituzionale e i settori delle comunicazioni elettroniche. I servizi di traduzione richiesti riguarderanno anche aspetti altamente tecnici e richiedono un'elevata qualità linguistica di carattere specialistico.

2.a. la documentazione oggetto di traduzione di cui al paragrafo 2 consisterà in non meno di 3800 cartelle da 1500 battute spazi inclusi.

3. Dal punto di vista qualitativo, il servizio di traduzione fornito dovrà rispondere ai migliori standard specialistici, comprovati da esperienza nel campo della traduzione di testi tecnico-giuridici riguardanti il settore delle comunicazioni elettroniche. Costituisce requisito preferenziale l'iscrizione presso una delle principali Associazioni traduttori italiane o internazionali.
4. I documenti saranno, di norma, forniti dall'Autorità, nella persona del Responsabile del Contratto dell'Autorità, in formato Word, Excel, Power Point e pdf. Inoltre si precisa che:
  - a. l'Autorità potrà richiedere, tramite il proprio Responsabile del contratto,



lavorazioni aventi carattere di urgenza, come definite dal responsabile del contratto dell'Autorità in funzione delle necessità riscontrate, e l'appaltatore si impegna ad eseguire quanto richiesto nel rispetto della tempistica richiesta;

- b. tutte le richieste avverranno, di norma, mediante appositi ordini di lavoro, a cura del Responsabile del Contratto dell'Autorità, che riporteranno, tra l'altro, anche la tempistica richiesta per l'esecuzione del servizio (e l'eventuale carattere di urgenza) a cui l'appaltatore deve attenersi pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 11 del presente Capitolato;
- c. nel corso dell'esecuzione del contratto, potranno essere richieste eventuali ulteriori lavorazioni, non ricomprese nel presente articolo, che saranno oggetto di appositi verbali di concordamento nuovi prezzi, redatti tra le parti nel rispetto della normativa vigente in materia di contrattualistica pubblica.

## **Articolo 6**

### ***Profilo di committente***

1. L'aggiudicatario dovrà realizzare una sezione dedicata agli appalti dell'Amministrazione con funzioni di "profilo di committente" ai sensi dell'art. 3, comma 35, del Codice dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, approvato con d.lgs. 12 aprile 2006 n. 163 e s.m.i. e delle disposizioni contenute nel recente Regolamento di attuazione approvato con d.P.R. 5.10.2010 n. 207.
2. In particolare, sul profilo di committente saranno pubblicati gli avvisi e i bandi di gara relativi alle procedure di affidamento dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture secondo le disposizioni di cui agli artt. 66 e 124 del d.lgs. n. 163/2006.
3. La pubblicazione riguarda anche i risultati delle procedure di aggiudicazione ed i relativi contratti stipulati con i contraenti, laddove prevista da disposizioni di legge e/o regolamento, che saranno inseriti in un'apposita sezione.
4. Sul profilo di committente saranno pubblicati, laddove istituiti dalla stazione appaltante, anche gli elenchi ufficiali di fornitori o prestatori di servizi, ai sensi dell'art. 45 comma 5 del d.lgs. n. 163/2006 e s.m.i. .
5. Un'apposita sezione del profilo di committente dovrà essere dedicata all'archivio delle procedure di gara espletate.
6. Il profilo di committente dovrà essere di facile consultazione e dovrà consentire agli operatori economici di scaricare i documenti ivi caricati (atti di gara, avvisi, modulistica, etc.) messi a disposizione dell'Autorità di regola in formato pdf.
7. Resta fermo che, per quanto non espressamente previsto dal presente articolo, trovano applicazione le disposizioni del Codice dei contratti pubblici e le altre disposizioni previste dal Regolamento di attuazione di cui al citato d.P.R. n. 207/2010.



#### **Art. 7**

##### ***Realizzazione versione per dispositivi mobili***

1. L'Impresa dovrà realizzare un'applicazione per la fruizione di alcuni contenuti del sito attraverso dispositivi mobili più diffusi: iphone, ipad, piattaforme Android, piattaforme Windows mobile.
2. Si richiede in particolare la realizzazione di un'applicazione denominata myAGCOM graficamente essenziale ma accattivante, ed in linea con la corporate identity AGCOM e consentire la fruizione di contenuti di pronta utilità quali comunicati stampa, FAQ, tutorial e modulistica online. Dovrà essere, inoltre, prevista un'interazione con i contenuti del canale video Youtube dell'Autorità, nonché il canale twitter AGCOMunica.
3. L'applicazione dovrà poter essere fruita sia su piattaforme iPhone ed iPad che, su piattaforme Android e Windows Mobile.

#### **Articolo 8**

##### **Fasi della realizzazione del sito**

1. L'impresa aggiudicataria procederà alla realizzazione del sito secondo i tempi e modi definiti nel proprio progetto tecnico; in particolare l'attività dovrà essere svolta secondo le seguenti fasi:
  - a. definizione chiara e dettagliata del progetto presentato. L'impresa aggiudicataria in questa fase dovrà integrare il progetto di massima presentato in fase di gara, con tutte le specificità che potranno emergere garantendone la piena compatibilità con il sito proposto sia in termini di funzionamento che di logica generale con la quale il suddetto sito è stato progettato;
  - b. realizzazione del sito seguendo fedelmente i criteri di accessibilità e usabilità; inserimento dei contenuti e delle informazioni forniti dall'AGCOM necessari per la messa in esercizio del sito medesimo e curando la migrazione della documentazione esistente sull'attuale sito istituzionale. Tale fase dovrà essere conclusa nei tempi previsti dal progetto tecnico presentato in sede di gara;
  - c. messa in funzione del sito in versione accessibile;
  - d. collaudo.
2. Con riferimento allo sviluppo di un Gantt onnicomprensivo che includa le attività di progettazione e project management, implementazione grafica e tecnica, migrazione dati, collaudo e Go Live, si precisa che tali attività dovranno essere avviate, in caso di aggiudicazione, entro e non oltre 30 giorni solari dalla data in cui l'aggiudicazione definitiva acquista efficacia ai sensi dell'art. 11, comma 8, del decreto legislativo n. 163/2006.
3. Nella documentazione di progetto per la sezione internazionale del sito, è richiesta una dettagliata descrizione introduttiva dell'AGCOM, della sua



missione, dei compiti istituzionali, e dell'organizzazione, da pubblicare sulla homepage del sito internazionale come biglietto da visita dell'AGCOM. Il documento dovrà essere di massimo 4 pagine, in inglese, ed avere come oggetto la presentazione dell'Autorità nel quadro nazionale ed internazionale del mondo delle comunicazioni elettroniche. Per questo compito, i partecipanti dovranno descrivere brevemente l'approccio scelto. Particolare attenzione sarà data alla descrizione del servizio fornito; dovrà essere fornita inoltre una traduzione specialistica di 4 cartelle (2000 battute spazi inclusi) del dispositivo di una delibera dell'AGCOM dall'italiano all'inglese (cfr. art. 9 del Disciplinare).

4. Per quanto riguarda l'installazione del SW fornito come oggetto del presente appalto, è a carico dell'aggiudicatario ogni attività di caricamento e di test dello stesso sul server di produzione. Al fine di non interferire con l'ordinaria attività di pubblicazione sul sito Internet, l'Autorità, potrà, per lo svolgimento dei test di sistema, mettere a disposizione dell'aggiudicatario un server diverso rispetto a quelli attualmente in uso. Sono anche a carico dell'aggiudicatario le attività di trasferimento dell'ambiente di produzione in esercizio e le procedure di migrazione dall'attuale architettura. A richiesta dell'Autorità il sito attualmente in esercizio dovrà rimanere pubblico con diverso indirizzo.
5. Per condurre le attività di migrazione, sotto il controllo del Responsabile di Progetto Agcom, l'aggiudicatario dovrà rispettare le condizioni di accesso ed i requisiti di sicurezza previsti dall'ambiente operativo, sia di quello di produzione che di quello di esercizio, e garantire la continuità del servizio salvo il minimo indispensabile downtime.
6. E' ipotizzabile che le attività di switch over debbano avvenire fuori dal normale orario di lavoro feriale. E' inoltre ipotizzabile che alcune delle attività debbano essere condotte esclusivamente presso la sede dell'Autorità in Roma o Napoli. Tutti gli interventi necessari sono a totale carico dell'aggiudicatario.
7. Il concorrente dovrà illustrare dettagliatamente nella propria proposta il piano di migrazione che intende perseguire, evidenziando anche le procedure di rollback in caso di problemi bloccanti.

#### **Art. 9**

##### ***Maintenance e Assistenza***

1. L'Impresa è tenuta a garantire, in caso di aggiudicazione, l'assistenza della piattaforma web, ivi comprese le sezioni del sito internazionale e quella del profilo di committente, per la durata di 36 (trentasei) mesi, con decorrenza iniziale dalla data in cui viene avviata l'esecuzione della prestazione risultante da apposito verbale.
2. Il concorrente assicura per tutta la durata dell'appalto il servizio di assistenza e manutenzione del SW fornito, incluso quello di base anche se di terze parti, ed ogni consulenza tecnico sistemistica necessaria per il corretto funzionamento del sito e dell'ambiente di produzione.



3. In caso di aggiornamento o migrazione delle piattaforme SW ovvero di cambiamento delle architetture HW, ovvero di scelta da parte dell'Autorità di un diverso provider di servizi di hosting, housing o connettività, l'aggiudicatario fornisce all'Autorità l'assistenza necessaria al corretto ripristino delle funzionalità del sito web. Tali prestazioni restano a carico dell'aggiudicatario salvo il caso di provata necessità di procedere a rilevanti modifiche nel SW fornito. In tal caso la prestazione sarà definita d'intesa tra l'Autorità e l'aggiudicatario. Tuttavia resta a carico dell'aggiudicatario l'onere nel caso in cui l'aggiornamento o la migrazione delle piattaforme SW o il cambiamento dell'architettura HW dipendano dalla necessità di rimediare a problemi di funzionamento del sito.
4. L'assistenza comprende anche un "pacchetto" di giornate uomo annualmente messo a disposizione di AGCOM dal fornitore.

#### **Art. 10**

##### ***Articolazione voci di costo offerta economica***

1. L'impresa dovrà articolare l'offerta economica secondo quanto previsto dall'art. 10 del Disciplinare di gara, come da Mod. n. 5 (Dichiarazione di offerta economica), avendo di cura di articolare l'offerta secondo le seguenti voci di costo:

- **D1)** Progettazione, ideazione e produzione grafica, sviluppo applicativo e collaudi IT e funzionali del sito web www e del sito Associativo. Tale voce di costo dovrà includere tutte le fee necessarie allo sviluppo ed al passaggio in produzione del nuovo sito, compresa la migrazione e normalizzazione dei dati dal vecchio sito web, visibile online. Queste attività, ove ritenuto opportuno dal fornitore, potranno essere ulteriormente dettagliate in attività di progettazione, attività grafico-creative, attività di sviluppo applicativo, collaudi e passaggio in produzione.

E' richiesto comunque il dettaglio del costo del CMS, della Web TV e della piattaforma Blog e Forum, che pur incluse nel budget complessivo dovranno necessariamente essere specificati quali voci distinte.

- **D2)** Canoni annuali relativi all'erogazione del servizio ed alla gestione e manutenzione della piattaforma, comprensivi dei costi di Hardware (Housing o Hosting), dei costi di rete e di ogni altro costo connesso alla maintenance operativa del servizio.

- **D3)** Eventuali costi di licenze, connesse al CMS, alla Web TV (con indicazione specifica dell'attività di pertinenza) al DBMS, all'Application Server, al Web Server o a qualsiasi altra componente sia ritenuta fondamentale per l'erogazione del servizio o sia prevista nell'offerta del fornitore.

- **D4)** Creazione ed aggiornamento di "contenuti statici" per la sezione internazionale del sito

- **D5)** Servizio di traduzione.



### **Art. 11**

#### **Penali**

1. In caso inottemperanza delle scadenze previste all'art. 9 relativamente alla creazione ed aggiornamento della versione internazionale del sito, e in genere per le altre scadenze previste dal presente Capitolato, è prevista una penale di 100 euro per giorno di ritardo. In caso di inottemperanza delle scadenze previste dall'art. 9 relativamente al servizio di traduzione, è prevista una penale di 100 euro per giorno di ritardo.

### **Art. 12**

#### **Titolarità del software**

1. Tutto il SW sviluppato dall'aggiudicatario nel corso dell'appalto e quello di terze parti fornito rimarrà di proprietà dell'Autorità 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. Per 6 mesi dopo la scadenza dell'appalto o della risoluzione del contratto l'aggiudicatario è tenuto a fornire l'assistenza, anche eventualmente telefonica, per consentire all'Autorità, o a chi da essa delegato, il riuso completo ed a regola d'arte del SW sviluppato.

**Allegato A al Capitolato tecnico**  
**Allegato B al Capitolato tecnico**



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

## **Allegato A al Capitolato Tecnico**

### **Descrizione delle caratteristiche del sistema di Content Management System**

## Allegato A al Capitolato tecnico

### Sommario

Allegato al Capitolato Tecnico .....	
Descrizione delle caratteristiche del sistema di Content Management System .....	
1. Caratteristiche generali del sistema di Content Management System .....	17
2. Separazione di contenuto, stile e forma .....	17
3. Template .....	17
4. Struttura delle pagine e navigazione del sito .....	18
5. Gestione del Backoffice .....	18
a. Menù editor: .....	18
b. Page editor: .....	18
c. Gestione degli allegati: .....	19
d. Gestione degli spazi della pagina: .....	19
e. Link: .....	19
f. Parole chiave: .....	19
g. form e newsletter: .....	20
6. Gestione delle fasi del lavoro di pubblicazione (workflow) .....	20
7. Gestione dei ruoli e dei permessi: .....	20
8. Indicizzazione dei contenuti e motore di ricerca .....	21
9. Supporto multicanale/portale mobile: .....	21
10. Cross platform/cross browser: .....	21



## **Allegato A al Capitolato tecnico**

### **1. Caratteristiche generali del sistema di Content Management System**

Il sistema di gestione dei contenuti, o Content Management System (CMS) è il sistema che deve essere utilizzato per gestire dinamicamente i contenuti del sito web dell'Autorità.

La caratteristica principale del CMS deve essere quella di permettere al Content Manager o all'autore di gestire la creazione, la modifica e la rimozione di contenuti dal sito web dell'Autorità senza aver bisogno di particolari conoscenze tecniche.

Il Content Management System deve rendere la gestione più semplice possibile, svincolando i redattori da conoscenze tecniche di programmazione.

Il CMS, correttamente configurato, deve permettere ad una serie di utenti redattori e web editors di gestire le aree del portale di loro competenza e secondo diritti (read, write, delete e pubblica) a loro assegnati.

Essendo dedicato ad utenti senza particolari skill informatici, il CMS deve essere estremamente semplice da utilizzare, utilizzando un workspace particolarmente semplificato, meglio se ispirato alle interfacce standard, permettendo agli utenti di inserire, aggiornare e modificare testi, immagini e altro.

Il CMS, utilizzabile da browser web senza installazione di ulteriori applicazioni, deve integrare in un unico framework sia l'accesso alle più complesse funzionalità di amministrazione da parte di personale qualificato, che quelle di inserimento e modifica dei contenuti, che possono essere effettuate anche da personale senza una specifica preparazione informatica. Si riportano, di seguito, alcune specifiche, imprescindibili, che devono caratterizzare il CMS adottato.

### **2. Separazione di contenuto, stile e forma**

Contenuto e forma devono essere gestite in maniera distinta: i contenuti devono essere memorizzati in un database con una distinzione netta tra i dati e la struttura grafica delle pagine web, per consentire la modifica dell'impostazione grafica del portale senza dover modificare i dati.

Dal punto di vista dello stile si deve progettare un template gestito attraverso CSS (fogli di stile) esterni, in dinamico e conformi agli standard web; per quanto riguarda i contenuti, essi devono essere prodotti in codici conformi alle specifiche del W3C e la loro gestione (grazie ad un avanzato e facile sistema di editing Word-like) dovrà essere tale da non compromettere in alcun modo il "look and feel" del sito.

### **3. Template**

L'uso dei fogli di stile dovrà permettere la creazione di template direttamente gestibili dalla piattaforma informatica: il gestore dei contenuti dovrà poter gestire tutte le parti sensibili relative a contenuti testuali, file multimediali, gestione immagini e gestione allegati.

La piattaforma dovrà essere in grado di produrre layout di pagine concordati con il responsabile del progetto per l'Autorità, e ogni sezione del sito dovrà avere una sua

## **Allegato A al Capitolato tecnico**

struttura-modello, secondo le indicazioni e le necessità della stessa Autorità, in cui inserire i contenuti dinamici delle pagine.

#### **4. Struttura delle pagine e navigazione del sito**

Per quanto riguarda la struttura delle pagine l’Autorità fornirà, al momento dell’avvio del progetto, un documento tecnico contenente tali specifiche.

In generale le pagine dovranno avere una struttura specifica per ogni sezione. Ogni sezione sarà caratterizzata da una struttura standard delle pagine interne.

I contenuti di tutte le pagine del sito saranno coerenti con la gerarchia semantica che caratterizza i linguaggi per il web del tipo di seguito descritto:

- titolo
- sottotitolo
- contenuto
- link interni
- link esterni
- allegati

Dal punto di vista della navigazione del sito, ogni pagina sarà corredata da un menu a briciola che consenta di rifare il percorso che si è effettuato per arrivare in quel punto (l’utente deve sempre sapere dove si trova).

Inoltre, alcune sezioni del sito devono avere spazi dedicati all’interazione e al dialogo, tramite form.

Gli indirizzi delle pagine interne al sito dovranno essere chiari e alfabetici: non deve essere visibile l’IP ma il corrispondente semantico significativo. Ogni pagina deve rimandare ad un indirizzo diverso e non deve essere confusa con le altre.

#### **5. Gestione del Backoffice**

Come già detto in premessa la gestione delle operazioni in backoffice deve avvenire in maniera semplice e intuitiva, consentendo a tutti, anche a chi non è esperto nelle logiche di costruzione di un sito web, di poter utilizzare questo spazio senza problemi.

Si riportano, di seguito, alcune indicazioni relative agli strumenti.

##### **a. Menù editor**

Il CMS deve consentire la modifica della struttura dell’albero di navigazione del portale, in piena autonomia da parte degli utenti. Deve essere possibile creare nuove sezioni e pagine del sito in ambiente visuale, in modo semplice, senza l’intervento di un programmatore. Deve essere gestito automaticamente in ogni pagina il menù a “briciole di pane”, che riassume il percorso di navigazione in cui si trova la pagina e permette di ritornare ai livelli superiori.

##### **b. Page editor**

Tutte le pagine del sito devono poter essere gestite in modo autonomo da parte dell’utente per mezzo di un editor. I contenuti devono poter essere inseriti e modificati

**Allegato A al Capitolato tecnico**



attraverso procedure semplificate, per l'ottimizzazione e la predisposizione per il web di tutti i materiali inseriti. L'utente deve poter cambiare template, ossia la disposizione della griglia di suddivisione della pagina, scegliendone uno tra il set di quelli predefiniti. Al cambio di template il sistema dovrà provvedere a riorganizzare gli elementi nella nuova disposizione, che poi l'utente potrà modificare a piacimento. Gli elementi potranno essere modificati nel loro contenuto accedendo allo stesso editor disponibile nel CMS. L'utente deve poter aggiungere anche informazioni quali metatag (es. Description, title, keywords...) e altre opzioni avanzate. L'Editor dei contenuti messo a disposizione dei redattori deve consentire una formattazione dei contenuti "easy to use", che assicuri la presenza dei comandi a cui i redattori sono abituati dal loro lavoro usando software di Office, come i classici comandi di formattazione testi: Grassetto, Italic, Sottolineato, Barrato, Apice e Pedice, Allineamento sinistro/destro/centrato/giustificato, Elenco numerato, Elenco puntato, rientro, Mostra bordi tabelle, ecc. Le immagini devono poter essere inserite all'interno delle pagine prelevandole direttamente dal proprio computer e senza doversi preoccupare del loro formato; il CMS deve scalare e ottimizzare automaticamente le dimensioni delle immagini, in modo che si adattino perfettamente all'impaginazione grafica prevista. Tutte le operazioni di editing devono essere sempre effettuate su una versione di 'preview' dei contenuti, e l'intero sito deve poter essere esplorato in tale modalità. L'editor deve sempre poter visualizzare in anteprima i risultati di quello che sta facendo, prima che questi vengano pubblicati sul web.

#### **c. Gestione degli allegati**

La procedura di inserimento degli allegati nella pagina, deve essere assolutamente intuitiva per l'editor; per allegati si intendono files di formati standard sul web e facilmente disponibili al pubblico più ampio (.doc, .rtf, .pdf ecc..) e files multimediali. L'inserimento degli allegati deve comportare da parte del CMS la visualizzazione automatica sul sito della loro estensione. Per esempio, se verrà caricato un documento pdf, sulla pagina, nella parte destinata ad accogliere gli allegati, comparirà il nome del file e tra parentesi l'indicazione della sua estensione (.pdf).

#### **d. Gestione degli spazi della pagina**

Il CMS deve avere una struttura tale da evitare ambiguità da parte dell'editor che deve sempre sapere cosa sta modificando; deve sempre sapere se sta trattando titoli, sottotitoli, paragrafi, link ecc..

#### **e. Link**

I link che puntano a pagine interne al sito dovranno essere riconoscibili e diversificarsi nello stile dai link che puntano a risorse esterne. Questo deve essere chiaro sia all'utente che all'editor che sta aggiornando il sito in backoffice; il CMS deve prevedere un campo descrittivo del link che si inserisce. Il CMS deve prevedere la possibilità di richiamare gli stessi contenuti in più pagine senza dover duplicare il lavoro dell'editor.

**Allegato A al Capitolato tecnico**



**f. Parole chiave**

Il backoffice deve prevedere un campo per l'inserimento delle parole chiave, oltre che del <title> della pagina. L'editor inserirà le parole pertinenti.

**g. Form e newsletter**

Il CMS deve prevedere anche la possibilità di gestire, da parte di alcuni utenti autenticati form di dialogo con gli utenti e newsletter; anche in questo caso il codice prodotto dal CMS deve essere conforme agli standard e l'utilizzo della piattaforma semplice e intuitivo. Il CMS deve prevedere la gestione di form di dialogo e del relativo database di archivio che prevedano step di autenticazione per l'utente.

**6. Gestione delle fasi del lavoro di pubblicazione (workflow)**

Nel CMS deve essere integrato un motore di workflow che consenta la definizione e l'approvazione delle varie fasi di lavoro relative alla pubblicazione dei documenti sul sito dell'Autorità.

Più dettagliatamente si riassumono di seguito le funzionalità minime che devono essere supportate dal motore di gestione dei flussi approvativi:

- possibilità di definire flussi distinti da associare a tipi di contenuti differenti;
- possibilità di definire per ogni singolo flusso gli specifici stati di avanzamento, le specifiche operazioni attivabili in ogni singolo stato e gli specifici ruoli utente che parteciperanno al flusso. Le operazioni, quando attivate, devono poter condurre il contenuto a un nuovo stato nel flusso di approvazione ma devono anche poter determinare un numero sia pure ridotto di altri effetti congiunti (esempio: invio di una mail); e' necessario che il CMS consenta la gestione dei processi di revisione, approvazione e pubblicazione dei contenuti creati con il CMS in modalità di anteprima. Scopo del workflow approvativo è fare in modo che un contenuto, attraverso passi successivi a partire dallo stato "preview", raggiunga lo stato di "pubblicato". Tutti gli interventi effettuati su un contenuto dovranno essere memorizzati e potranno essere visualizzati dagli utenti con il livello opportuno. La procedura dovrà prevedere una funzione di notifica automatica tramite invio di e-mail agli utenti coinvolti nel processo;
- possibilità di attivare, distintamente per ogni tipo di contenuto, meccanismi di versioning (manuale e/o automatico) integrati nel ciclo di approvazione dei documenti;
- possibilità di gestire in modo semplice la funzionalità di approvazione, inclusa la possibilità di delega anche temporanea;
- possibilità in ogni momento di forzatura manuale del processo da parte di utenti abilitati e la possibilità di rollback.



## **7. Gestione dei ruoli e dei permessi**

I permessi di accesso e di operatività sulle risorse devono poter essere assegnati in modo capillare per ogni ruolo e per ciascuna pagina o sezione o singolo contenuto del sito. Si devono poter definire almeno 5 diversi livelli di operatività, quali ad esempio: redattore base, redattore, redattore avanzato, validatore e amministratore. Ad ogni livello dovranno corrispondere maggiori possibilità di intervento sui contenuti e sulla struttura del portale e dei siti web.

## **8. Indicizzazione dei contenuti e motore di ricerca**

Perché l'indicizzazione sui motori di ricerca sia sempre ottimale il sistema deve consentire l'inserimento di metadati quali "parole chiave" e "title".

I risultati delle ricerche attraverso il motore di ricerca dovranno portare alla pagina più significativa e pertinente dal punto di vista del peso semantico, relativamente alle parole ricercate. Il motore di ricerca integrato nel CMS dovrà garantire l'indicizzazione dei contenuti in modalità automatica e dovrà consentire di effettuare ricerche avanzate sui testi delle pagine.

Il concorrente dovrà proporre una soluzione argomentandone la qualità in rapporto alla flessibilità e facilità d'uso ed alla capacità di integrarsi completamente con l'architettura applicativa.

## **9. Supporto multicanale/portale mobile**

Il CMS deve essere in grado di gestire output su canali diversi dal PC desktop, come, ad esempio, una versione del portale "mobile" ottimizzata per cellulari ed altri dispositivi mobili.

## **10. Cross platform/cross browser**

Le interfacce al front-end ed al CMS devono essere accessibili da PC con sistemi operativi diversi mediante l'utilizzo dei browser più diffusi (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, etc.).



**Allegato B al Capitolato tecnico**

*Rif. Art. 5 - Sezione internazionale in lingua inglese*

<b>Settore di competenza</b>	<b>Nucleo tematico</b>	<b>Area di attività</b>
<b>Telecomunicazioni</b>	Regolamentazione delle telecomunicazioni in Italia:  Introduzione storica e normativa con evidenza delle peculiarità italiane;  <i>Missione dell'Agcom</i>	Telefonia fissa
		Telefonia mobile
		Banda larga ed internet
		Piano nazionale delle frequenze
		Servizio universale
		Numerazione e portabilità del numero
	Vedi sopra	Riepilogo schematico dei procedimenti conclusi e di quelli in corso
	Tutela del Consumatore:  - Vedi sopra	Qualità dei servizi e condizioni dell'offerta
		Soddisfazione degli utenti
		Servizio Universale
		Rapporti con le associazioni



<b>Audiovisivo contenuti multimediali</b> e	Tutela del pluralismo:  - Vedi sopra	Par condicio Procedimenti più rilevanti
		Posizioni dominanti nel sistema integrato delle Comunicazioni
		Conflitto di interessi
		Tutela delle minoranze linguistiche
	Televisione e Radio Digitale  - Vedi sopra	Piano nazionale delle frequenze
	Servizio pubblico radiotelevisivo:  - Vedi sopra	Vigilanza sul contratto di servizio RAI
	Tutela dei minori  - Vedi sopra	Procedimenti più rilevanti
	Quote europee  - Vedi sopra	
	Pubblicità:  - Vedi sopra	