

**Bando di gara a procedura aperta per la progettazione, realizzazione, manutenzione, la redazione dei contenuti e le azioni di comunicazione degli Applicativi Web Istituzionali e personalizzati di Aeroporti di Puglia S.p.A.**

# **CAPITOLATO TECNICO**

## Sommario

1. TERMINOLOGIA.....	3
2. PREMESSA .....	4
3. OGGETTO DELLA FORNITURA .....	5
4. INFRASTRUTTURA APPLICATIVI WEB ESISTENTI.....	7
5. CARATTERISTICHE E LINEE GUIDA.....	11
5.1 Caratteristiche generali del nuovo Portale .....	11
6. COMPONENTI DELLA FORNITURA.....	13
6.1 Forniture.....	13
6.1.1 Progettazione, sviluppo e realizzazione del sito web istituzionale e di ogni applicazione Web personalizzata .....	13
6.1.2 Software di base .....	13
6.1.3 Hardware.....	13
6.1.4 Servizi di Hosting .....	13
6.2 Servizi.....	14
6.2.1 Attività di formazione .....	14
6.2.2 Analisi delle statistiche di accesso al portale .....	14
6.2.3 Servizi di migrazione e Avvio .....	14
6.2.4 Servizi di assistenza e manutenzione.....	14
6.2.5 Servizi di redazione e gestione dei contenuti .....	16
6.2.6 Gestione Pubblicità .....	17
7. INDICAZIONI PER LA REDAZIONE DEL PROGETTO .....	18

## 1. TERMINOLOGIA

Nel seguito del documento deve intendersi:

- per **Azienda** o **Committente** o **AdP** la Aeroporti di Puglia S.p.A. (società di gestione del Sistema Aeroportuale Pugliese);
- per **Capitolato Tecnico** o **CT** il presente documento;
- per **Fornitore** o **Appaltatore** o **Proponente** o **Concorrente** la *società*, o il *Raggruppamento Temporaneo di Imprese*, aggiudicataria della fornitura e responsabile di tutte le forniture (hardware e software), nonché di tutte le altre attività necessarie a rendere operativo, fruibile e utilizzabile il Sistema CUTE oggetto della gara;
- per **Progetto** la proposta tecnica presentata per la fornitura oggetto del presente Capitolato Tecnico;
- per **Documentazione di Gara** l'insieme costituito dai seguenti documenti:
  - **Disciplinare di gara**
  - **Capitolato Tecnico,**
  - **Schema Contratto di Fornitura,**

che congiuntamente e complessivamente forniscono le informazioni per la gara, definiscono condizioni, termini e modalità di espletamento e contrattualizzazione.

## 2. PREMESSA

AdP, gestore delle infrastrutture e dei servizi aeroportuali pugliesi, alla luce degli incrementi (già riscontrati e previsti) del traffico e del movimento passeggeri nei quattro aeroporti pugliesi, ha pianificato l'ampliamento e la diversificazione delle sue attività, con l'obiettivo di incrementare la qualità e quantità dei servizi offerti per una clientela in rapido sviluppo ottimizzando l'efficienza e l'efficacia delle attività aziendali. Nell'ambito di tale progetto di sviluppo del nuovo Sistema Aeroportuale Pugliese integrato, riveste particolare importanza la progettazione e realizzazione degli attuali servizi Web comprensivi del sito Web Istituzionale, del Sito dedicato ai Totem Aeroportuali e degli applicativi web personalizzati esistenti.

Il presente documento dettaglia i requisiti tecnico-operativi previsti per il nuovo Portale Web di Aeroporti di Puglia.

Nel seguito si forniscono elementi informativi, quantitativi e qualitativi che caratterizzano sia l'attuale situazione che gli aspetti tecnologici e funzionali ritenuti critici ed essenziali cui il concorrente deve attenersi.

Il sito web istituzionale, quale strumento primario di comunicazione, rappresenta pertanto una risorsa strategica da sviluppare. Esso dovrà facilitare l'informazione, la comunicazione, l'ascolto e lo scambio con i cittadini, e, parallelamente, dovrà dialogare con le istituzioni, gli operatori, come punto di snodo informativo e di servizio per tutti gli stakeholder del mondo aeroportuale.

E' 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 ispirare facilità d'uso ed invitare all'interazione.

### 3. OGGETTO DELLA FORNITURA

Oggetto della fornitura sono i prodotti e i servizi necessari alla progettazione e realizzazione del nuovo Portale Web di Aeroporti di Puglia comprendente oltre al sito Istituzionale anche tutte le applicazioni Web personalizzate per la gestione del programma di royalty di Aeroporti di Puglia, per la pubblicazione di informazioni catturate automaticamente da sistemi tipicamente aeroportuali (Orario voli real time, programma stagionale, ecc.), applicazioni integrate con sistemi di terze parti (applicativo rumore aeroportuale, biglietterie treni, aerei, bus ecc.).

Il servizio richiesto è di tipo “chiavi in mano” e di gestione completa in modalità hosting (in termini hardware, software, manutenzione, aggiornamenti e gestione quotidiana) e, nello specifico, consiste nelle seguenti linee di attività:

- I servizi di progettazione, sviluppo e realizzazione del sito web istituzionale e di ogni applicazione Web personalizzata descritti nell’articolo 4;
- Tutte le licenze necessarie al funzionamento di ogni singolo applicativo (licenze di sistemi operativi, DBMS, e quant’altro necessario);
- Tutto l’hardware necessario (server, firewall, ecc..) al funzionamento del nuovo portale sia in ambiente di produzione, che nell’ambiente di test parallelo;
- I servizi di Hosting e banda internet per l’ambiente di produzione e di test;
- Studio e realizzazione del layout grafico del portale web. L’intero portale (sito istituzionale e applicazioni personalizzate) dovrà avere diversi template di presentazione grafica delle informazioni che consentano di adattarsi automaticamente al tipo di dispositivo utilizzato (PC, smartphone, tablet, totem aeroportuali) e dovrà essere consultabile anche da piattaforme mobile quali iOS, Android e Windows Phone;
- Attività di formazione sul CMS e su ogni strumento di backoffice del portale;
- Analisi sulle statistiche di accesso al portale del tipo Google Analytics o similari e sulle modalità di utilizzo/navigazione dello stesso;
- I servizi di migrazione e avvio consistenti in tutte le necessarie attività di installazione, configurazione e personalizzazione necessarie a garantire l’accessibilità al nuovo portale Web, garantendo la continuità di servizio, il porting dei dati e dei contenuti esistenti;
- La manutenzione e assistenza di tutte le componenti software con copertura per 5 anni a far data dal collaudo finale con esito positivo;

**GARA PER REALIZZAZIONE DEL PORTALE WEB ADP**

---

- I servizi di redazione per la gestione e modifica dei contenuti web e di grafica in lingua italiana ed in inglese (aggiornamento voli schedulati, inserimento bandi di gara, articoli, newsletter, produzione grafica, ecc.), nonché dello sviluppo e gestione di ogni eventuale servizio aggiuntivo aggiunto all'interno del nuovo portale che il concorrente intenderà offrire in sede di gara;
- Promozione, gestione e raccolta di banner pubblicitari da pubblicare sul sito web di Aeroporti di Puglia installati presso gli Aeroporti Pugliesi il cui ricavato verrà diviso al 50% tra AdP e il concorrente aggiudicatario.

## 4. INFRASTRUTTURA APPLICATIVI WEB ESISTENTI

I domini web riconducibili alle applicazioni ed intestati ad Aeroporti di Puglia sono:

[www.aeroportidipuglia.it](http://www.aeroportidipuglia.it)

[www.aeroportipuglia.it](http://www.aeroportipuglia.it)

[www.pugliairports.it](http://www.pugliairports.it)

[www.seap-puglia.it](http://www.seap-puglia.it)

[www.pugliavola.it](http://www.pugliavola.it)

[www.pugliavola.com](http://www.pugliavola.com)

[www.pugliainvolo.com](http://www.pugliainvolo.com)

[www.pugliainvolo.it](http://www.pugliainvolo.it)

[www.airnetproject.eu](http://www.airnetproject.eu)

[www.aeroportidipuglia.net](http://www.aeroportidipuglia.net)

[www.aeroportidipuglia.org](http://www.aeroportidipuglia.org)

[www.aeroportidipuglia.eu](http://www.aeroportidipuglia.eu)

[www.aeroportipuglia.net](http://www.aeroportipuglia.net)

[www.aeroportipuglia.org](http://www.aeroportipuglia.org)

[www.aeroportipuglia.com](http://www.aeroportipuglia.com)

[www.aeroportipuglia.eu](http://www.aeroportipuglia.eu)

I servizi Web di Aeroporti di Puglia S.p.A. oltre al sito “istituzionale” [www.aeroportidipuglia.it](http://www.aeroportidipuglia.it) comprendono anche altri siti/applicazioni web che riguardano l’e-commerce, l’area Pugliavola (fidelity card, ecc.), alcuni servizi legati alla Regione Puglia per le necessità di biglietteria. In dettaglio:

- **Sito web Applicativo CMS:** Pubblicazione dei contenuti e immagini web tipo Bandi, Comunicati, Articoli, Immagini, ecc. in italiano e inglese; questa è l’applicazione principale che funge da contenitore per tutti i contenuti WEB di AdP, consente l’organizzazione dei contenuti in aree/sotto aree, sezioni ecc.;
- **Orario Voli Stagionali:** Applicazione per la ricerca dei voli stagionali; la lista dei voli è aggiornata manualmente a intervalli stagionali (summer/winter) per tutti gli aeroporti attivi nel periodo;
- **Orario Voli Real Time:** Applicazione per la pubblicazione delle informazioni voli di Bari e Brindisi in Real Time integrata con l’AODB aeroportuale che consente il recupero delle informazioni sui voli;

- **Applicativo SMS:** Consente agli utenti registrati di ricevere informazioni via SMS relativamente al volo richiesto. Le informazioni dei voli sono prelevate dalle informazioni in tempo reale, il sistema invia messaggi all'utente per Ritardo volo, Apertura checkin, ecc.
- **VR Virtual Tour aeroporto di Bari:** Applicazione che consente di esplorare su mappa 3D l'aerostazione di Bari;
- **Applicativo Web Forum:** Forum di discussione in cui gli utenti attraverso l'inserimento di messaggi in successione, possono argomentare, leggendo le opinioni altrui e intervenire per esprimere le proprie. Le discussioni sono organizzate in temi principali e temi secondari;
- **Applicativo Air Reservation:** Applicativo utilizzato dalla Regione Puglia come contatto diretto verso la biglietteria di Bari per l'emissione di biglietti. La Regione Puglia è provvista di credenziali per l'accesso all'area riservata per le richieste che vengono inoltrate alla biglietteria;
- **Applicativo Registrazione On Line Eventi:** Utilizzato in occasione dei workshop e degli eventi organizzati da Aeroporti di Puglia, consente la registrazione online dei partecipanti e di tenere traccia degli iscritti;
- **Applicativo Newsletter:** Iscrivendosi alla Newsletter degli "Aeroporti di Puglia" si ricevono aggiornamenti e notizie su compagnie aeree, nuove tratte, promozioni su voli ecc. L'applicativo consente la creazione e l'invio di newsletter;
- **Applicativo Motore di ricerca grafica dei voli:** Consente una ricerca delle informazioni dei voli in modalità grafica. Per ogni aeroporto è presente una cartina con le destinazioni raggiungibili, selezionando la destinazione è possibile recuperare le informazioni sui voli che operano sulla stessa;
- **Applicativo Rumore aeroportuale:** Integrato con il sistema Softech (Azienda fornitrice di Aeroporti di Puglia) di gestione del rilevamento rumore di AdP, consente:
  - o Di visionare le informazioni condivise con l'ARPA (posizione delle centraline di rilevamento rumore, dati di traffico, ecc.);
  - o Di pubblicare gli indici di rilevazione programmatici (mensili, quadrimestrali e annuali) tali rilevazioni sono messe a disposizione dal sistema Softech;
  - o Di raccogliere eventuali lamentele dei cittadini sulla tematica tramite la compilazione di appositi "form";

- **Applicativo PRM:** Sezione del sito che descrive i luoghi e i servizi offerti da AdP per i passeggeri a ridotta mobilità e che consente la compilazione di apposito modulo per la richiesta di assistenza in caso di difficoltà del passeggero a comunicare con il vettore;
- **Applicativo Ricerca Bagagli:** Inserendo il codice di pratica è possibile ricevere informazioni sullo stato del bagaglio smarrito. L'applicativo interroga il database World Tracer di Sita;
- **Applicativo Puglia Vola Fidelity Card:** Sito web per la gestione del programma fedeltà di Aeroporti di Puglia. Consente agli utenti di registrarsi, acquistare le fidelity card ( con pagamento tramite carta di credito o con contanti presso le casse automatiche presenti a Bari e a Brindisi), ha un back-office per la gestione delle pratiche di spedizione, ecc. E' possibile visualizzare tutti i dettagli del programma fedeltà di AdP, dei partner commerciali, l'anagrafica clienti, ecc. L'applicativo contiene dei tool per l'esportazione delle card acquistate e dei nuovi clienti in un formato interpretabile automaticamente dal sistema Gestionale di AdP;
- **Sito web mobile / iphone:** Versione mobile del sito attualmente limitata alla possibilità di consultare le informazioni sui voli stagionali e realtime degli aeroporti di Bari, Brindisi e Foggia;
- **Sezione Biglietteria:** All'interno del sito web è stata definita una sezione biglietteria che raggruppa tre applicativi principali:
  - o **Biglietteria Aerei:** consente di ricercare e acquistare voli per qualsiasi destinazione aerea operata da compagnie che vendono tramite GDS Amadeus. L'utente inserendo le informazioni in merito alla data e destinazione desiderata può ricercare tutte le soluzioni disponibili e acquistare il biglietto. L'utente registrato può usufruire di servizi aggiuntivi quali cambio biglietto e rimborso ove previsto. L'applicativo è integrato con il sistema bancario MPS (Consorzio Triveneto) per i pagamenti online;
  - o **Biglietteria Treni:** Consente di ricercare e acquistare i biglietti per le tratte ferroviarie operate da Ferrotramviaria S.p.A in arrivo o in partenza all'aerostazione di Bari. Il sistema mediante Web Service e Gateway bancario messi a disposizione da Ferrotramviaria S.p.A., consente ad AdP di vendere online i biglietti come una agenzia "tradizionale";
  - o **Biglietteria BUS:** Consente di ricercare e acquistare biglietti per il servizio di trasporto terrestre che collega gli aeroporti di Brindisi, Foggia e Bari, con diverse città della Puglia. Il sistema mediante Web Service e Gateway bancario messi a

*GARA PER REALIZZAZIONE DEL PORTALE WEB ADP*

---

disposizione da COTRAP, consente ad AdP di vendere online i biglietti come una agenzia “tradizionale”;

- **E-commerce:** Applicativo di e-commerce, che consente di prenotare e acquistare online i prodotti aeroportuali tra cui le sale riunioni dell’aerea business di Bari e Brindisi. Gestisce un apposito calendario delle sale riunioni che ne visualizza l’effettiva disponibilità. L’applicativo contiene dei tool per l’esportazione dei prodotti acquistati e dei nuovi clienti in un formato interpretabile automaticamente dal sistema Gestionale di AdP;
- **Applicativo per Totem Aeroportuali:** Attualmente il sistema totem è distinto dal sito web, e possiede una grafica e contenuti parzialmente differenti che rendono la presentazione adatta alla visualizzazione sui dispositivi touch screen installati presso le differenti sedi aeroportuali. Tramite i totem touch screen, si può accedere a news di carattere economico, turistico e culturale. Inoltre si può acquisire ogni tipo di informazione sui servizi aeroportuali (orario dei voli stagionali e real time), informazioni utili (numeri utili e di emergenza), sulla rete dei trasporti locali (orari bus e shuttle), sulla ricettività alberghiera (telefoni e indirizzi di tutti gli alberghi, agriturismo ecc.) e sulle principali mete turistiche della regione: tutto quello che permette ai viaggiatori di affrontare in assoluto relax il proprio viaggio e rendere piacevole il soggiorno in Puglia;

## 5. CARATTERISTICHE E LINEE GUIDA

Di seguito le indicazioni tecniche del nuovo Portale Web richiesto da AdP a cui i concorrenti dovranno necessariamente attenersi.

### *5.1 Caratteristiche generali del nuovo Portale*

Il nuovo portale dei servizi Web di Aeroporti di Puglia dovrà essere progettato, sviluppato e realizzato con l'obiettivo di soddisfare le seguenti caratteristiche:

- Ricostruzione di ogni singola funzionalità esistente descritta all'articolo 4. AdP metterà a disposizione del concorrente in fase di progettazione esecutiva tutte le informazioni tecniche necessarie per reperire le informazioni dai sistemi aeroportuali esistenti o da sistemi di terze parti;
- Progettazione e costruzione del portale secondo i criteri di usabilità ed accessibilità;
- Ottimizzazione dei contenuti al fine di renderli ben visibili e altamente reperibili dai motori di ricerca (Search Engine Optimization);
- Realizzazione di tutti i servizi web necessari al fine di garantire un'unica base dati di utenti registrati con possibilità di scegliere e selezionare i servizi a cui sono interessati senza doversi registrare nuovamente;
- Netta distinzione tra i contenuti informativi del nuovo Portale e dei layout di presentazione grafica, che dovranno essere diversi e adattabili a differenti dispositivi quali pc, totem aeroportuali, smartphone, tablet indipendentemente dal sistema operativo client utilizzato;
- Il CMS fornito, contenitore base di tutti gli altri servizi, dovrà essere uno strumento evoluto di ultima generazione e semplice da usare che permetterà di creare ed aggiornare il portale internet con facilità d'uso e rispettando i principi di usabilità e accessibilità;
- Il portale 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 (il portale dovrà essere totalmente basato sul web);
- Il portale dovrà avere la massima semplicità di utilizzo e non richiedere competenze tecniche specifiche da parte degli utenti interni di AdP ed esterni (utenti internet);
- Dovrà essere garantita la possibilità di stampare dei documenti in esso contenuti;

**GARA PER REALIZZAZIONE DEL PORTALE WEB ADP**

---

- Tutti i dati e le informazioni presenti nel portale dovranno essere opportunamente gestiti in un apposito database normalizzato e accessibile con semplicità;
- Registrazione delle operazioni effettuate sui contenuti e sulle pagine del portale quali inserimenti, modifiche e cancellazioni, consentendo sempre di individuare l'utente autore e il momento di dette operazioni;
- Protezione attraverso un sistema di password atto a filtrare gli accessi dei diversi utenti anche solo per alcune categorie di pagine;
- Si dovranno poter definire diversi profili di utenti, quali a solo titolo di esempio: redattore base, redattore avanzato, validatore e amministratore; ad ogni profilo dovranno corrispondere maggiori possibilità di intervento sui contenuti e sulla struttura del portale e/o delle applicazioni WEB personalizzate;
- 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 menù presentati ai visitatori dovranno essere automaticamente aggiornati;
- Dovrà essere possibile sospendere la pubblicazione di una pagina o limitarla nel tempo;
- Dovranno essere garantite la possibilità di gestire più lingue (almeno italiano e inglese) per ogni contenuto sia statico che dinamico;
- 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, SSL, TSL ecc.;
- Dovrà essere possibile integrare il portale con servizi XML, RSS e altri servizi web disponibili;
- Tutti i servizi offerti dal nuovo Portale Web di AdP dovranno essere progettati per essere facilmente integrabili in siti di terze parti (attraverso web service).

## **6. COMPONENTI DELLA FORNITURA**

Si riassumono le componenti facenti parte della fornitura oggetto del presente Capitolato.

### **6.1 Forniture**

#### **6.1.1 Progettazione, sviluppo e realizzazione del sito web istituzionale e di ogni applicazione Web personalizzata**

Il concorrente aggiudicatario dovrà presentare all'approvazione di AdP una analisi dettagliata del nuovo portale, tale progettazione dovrà contenere una analisi funzionale di dettaglio e la progettazione tecnica di dettaglio. La progettazione dovrà tener conto dell'insieme dei servizi descritti e delle linee guida agli articoli 4 e 5, nonché ogni altra miglioria tecnologica e di contenuto che in concorrente avrà indicato in sede di offerta. La documentazione di progetto dovrà prevedere per ogni tipologia di template grafico più varianti del layout grafico tra cui AdP potrà scegliere, per ognuno dovrà essere riprodotta una stampa fedele. Il Portale dovrà disporre di più template grafici in modo da adattarsi automaticamente alla tipologia di dispositivo client utilizzato (pc, smartphone, tablet, totem informativo aeroportuale). La fase di realizzazione del nuovo Portale Web verrà avviata solo dopo che AdP approverà tale progettazione esecutiva.

#### **6.1.2 Software di base**

Ogni singolo software, licenza di terze parti e quant'altro necessario al corretto funzionamento del portale dovrà essere fornito e licenziato a nome di Aeroporti di Puglia S.p.A.

#### **6.1.3 Hardware**

Tutto l'hardware necessario (server, firewall, ecc..) al funzionamento del nuovo portale in ambiente di produzione dovrà essere fornito dal concorrente. Dovrà inoltre essere messo a disposizione un ambiente di test parallelo con le stesse funzionalità e contenuti di quello di produzione in modo tale che ogni modifica funzionale, che potrà rendersi necessaria durante il periodo contrattuale, dovrà poter essere testata in ambiente di test prima dell'effettivo rilascio. Il/i server dovranno offrire una ridondanza completa ad ogni livello e disporre di spazio di storage adeguato.

#### **6.1.4 Servizi di Hosting**

Con riferimento alla qualità del servizio offerto, il portale web dovrà essere ospitato su un'architettura 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 Mbps. Dovranno essere garantiti meccanismi di ridondanza geografica del data center e un sistema firewall per la sicurezza della macchina.

## **6.2 Servizi**

### **6.2.1 Attività di formazione**

Dovrà essere garantito al personale tecnico e non di AdP una opportuna formazione circa la gestione di tutti gli strumenti di backoffice dei vari servizi Web che si andranno a sviluppare.

### **6.2.2 Analisi delle statistiche di accesso al portale**

L'azienda dovrà produrre con cadenza mensile tutte le statistiche di accesso al portale e metterle a disposizione del personale che AdP indicherà.

### **6.2.3 Servizi di migrazione e Avvio**

L'azienda dovrà occuparsi di tutte le azioni necessarie a garantire l'accessibilità al nuovo portale Web, garantendo la continuità di servizio. Il porting dei dati e dei contenuti preesistenti quando possibile avverrà in automatico altrimenti il concorrente procederà ad inserimenti puntuali e manuali di qualsivoglia contenuto.

### **6.2.4 Servizi di assistenza e manutenzione**

Il servizio di manutenzione del software deve prevedere le seguenti prestazioni:

- diagnostica e risoluzione di problemi o malfunzionamenti relativi all'infrastruttura WEB consistente nella presa in carico delle segnalazioni effettuate dagli utenti, nell'attivazione delle opportune azioni correttive (apertura guasti, sostituzione hardware);
- adeguamento tecnologico delle applicazioni WEB, che a parità di funzionalità consenta di mantenere la coerenza del prodotto con lo sviluppo tecnologico delle sue componenti di base, aggiornando gli applicativi ad esempio in modo che possano operare su una nuova versione di data base relazionale, senza ulteriori costi di installazione;
- esecuzione di interventi migliorativi finalizzati a ottimizzare le prestazioni e la qualità delle procedure esistenti;
- esecuzione delle opportune procedure di backup delle configurazioni di qualsivoglia apparato hardware e software necessario al corretto funzionamento dell'infrastruttura.

In particolare, dovranno essere garantite le seguenti tipologie di attività di manutenzione:

- manutenzione e assistenza correttiva;
- manutenzione e assistenza adeguativa.

#### **6.2.4.1 *Manutenzione e assistenza correttiva***

Il servizio di manutenzione e assistenza correttiva ha per finalità la garanzia del mantenimento della operatività e delle funzionalità dell'infrastruttura WEB garantendo il minor tempo di disservizio, attuato attraverso la rimozione di errori residui, non identificati nella fase di produzione, che si manifestano durante la vita operativa dell'infrastruttura. La rimozione degli errori potrà avvenire secondo la tecnica ritenuta più opportuna in accordo con la prassi consolidata di ingegneria del software e in ogni caso con modalità che non introducano effetti collaterali indesiderati o potenzialmente dannosi per l'operatività. Gli interventi di manutenzione correttiva devono restituire l'infrastruttura WEB in condizioni operative di perfetto funzionamento, con ripristino dello stato informativo precedente al momento in cui si è verificato l'evento che ha richiesto l'intervento manutentivo (con sistemazione, in particolare, di basi di dati corrotte, elaborazioni non effettuate, elaborazioni non volute, ecc.).

Il servizio di manutenzione correttiva si deve applicare all'intera fornitura WEB (hardware e software). Per garantire il corretto funzionamento dell'apertura delle chiamate il Fornitore dovrà comunicare ad AdP prima dell'entrata in esercizio del sistema tutti i recapiti telefonici, a mezzo posta elettronica o fax che AdP dovrà utilizzare per la segnalazione del malfunzionamento. Tali recapiti dovranno essere reperibili almeno dalle 9 alle 17 dal lunedì al venerdì, festività infrasettimanali escluse.

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento la responsabilità della esecuzione dell'attività è del Fornitore.

Si intende manutenzione correttiva anche tutte le attività necessarie in conseguenza di eventuali avarie di dispositivi hardware.

#### **Il servizio offerto dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:**

- tempo di intervento di personale tecnico entro 1 ora dalla segnalazione del malfunzionamento;
- tempo di risoluzione anomalia bloccante entro 4 ore dall'intervento;
- tempo di risoluzione anomalia non bloccante entro 24 ore dall'intervento;

Il servizio di manutenzione offerto dovrà avere caratteristiche di un servizio Single Point Of Contact (SPOC) pertanto il Fornitore si impegna ad interfacciarsi, se necessario, con aziende terze fornitrici di servizi fino alla risoluzione delle problematiche.

#### **6.2.4.2 Manutenzione e assistenza adeguativa**

Consiste nelle attività necessarie a rendere operativo e continuo il funzionamento del Portale WEB garantendone la continuità, la disponibilità, l'affidabilità, la sicurezza e l'integrità. La manutenzione adeguativa è volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico di base, come ad esempio l'innalzamento dei livelli di software di base. Il servizio di **Manutenzione e assistenza adeguativa** ha lo scopo, quindi, di assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità del software applicativo, senza costi aggiuntivi e per il quale il Fornitore sarà responsabile, rispetto a:

- variazioni normative o di regolamenti emessi da Autorità competenti in ambito aeroportuali che comportino interventi di modifica del software;
- evoluzione delle versioni in relazione dei sistemi software di base (sistemi operativi, database management systems, software di rete, linguaggi di programmazione, ecc...) che intervengano nel corso del contratto;
- esecuzione di periodiche procedure di salvataggio delle componenti software critiche dell'infrastruttura WEB. AdP si riserva di richiedere risarcimento danni qualora al verificarsi di avaria hardware il ripristino delle funzionalità del sistema WEB sia compromesso a causa della mancanza di opportuni backup opportunamente aggiornati;

### 6.2.5 Servizi di redazione e gestione dei contenuti

L'impresa aggiudicataria deve assicurare per tutta la durata del contratto, 5 anni dopo il collaudo con esito positivo il servizio di redazione e aggiornamento dei contenuti del Portale Web, nonché dello sviluppo e promozione di ogni attività necessaria a divulgare eventuali servizi aggiuntivi che in concorrente intende offrire come migliorie tecniche/tecnologiche o di servizio, con propria organizzazione autonoma. La natura del servizio richiesto presuppone un costante raccordo tra i "referenti del sito web" appositamente nominati dall'aggiudicatario e da AdP.

L'aggiudicatario dovrà, in particolare, mettere a disposizione di AdP almeno le seguenti figure professionali, che opereranno in stretto raccordo con il personale addetto all'Area stampa e comunicazione:

- n. 1 redattore web con almeno 3 anni di comprovata esperienza lavorativa;
- n. 1 esperto di grafica con almeno 3 anni di comprovata esperienza lavorativa;

AdP si riserva in ogni momento di richiedere la sostituzione del personale con altre risorse aventi requisiti almeno equivalenti a quelli posseduti dai professionisti individuati dall'aggiudicatario. Tali requisiti dovranno essere documentati da un curriculum che l'aggiudicatario si impegna a sottoporre alla valutazione di AdP. Qualora l'aggiudicatario, durante l'esecuzione dell'appalto, sia

costretto, per ragioni indipendenti dalla sua volontà, a sostituire una delle suddette figure professionali, dovrà formulare motivata richiesta scritta ad AdP, indicando i nominativi e le referenze dei professionisti che intende proporre in sostituzione. Questi ultimi dovranno avere requisiti almeno equivalenti a quelli posseduti dai professionisti che si intende sostituire.

Il team dovrà operare normalmente da remoto presso i luoghi di lavoro dell'aggiudicatario, salvo la necessità di recarsi in Aeroporto ogni volta che AdP lo riterrà necessario. A tal proposito l'aggiudicatario metterà a disposizione di AdP un numero cellulare dedicato e indirizzo di posta elettronica dedicato. Le richieste potranno riguardare l'aggiornamento di qualsiasi contenuto del portale, come anche la modifica di parti grafiche, di immagini o la creazione di nuovi contenuti/immagini ecc..

Nel servizio di redazione dovranno essere comprese anche le attività e competenze necessarie alla traduzioni dei testi in tutte le varianti di lingua presentate in sede di offerta (almeno italiano e inglese).

### **6.2.6 Gestione Pubblicità**

Per lo svolgimento dell'attività di concessione in esclusiva della raccolta e pubblicazione di banner e pagine pubblicitarie, la Società dovrà munirsi di tutte le licenze ed autorizzazioni richieste dalle leggi, dai regolamenti e dalle normative vigenti per lo svolgimento della propria attività.

Le richieste di qualsiasi natura, verbali o scritte, quali, a titolo meramente esemplificativo, informazioni, ordinazioni, ecc., relative alla pubblicità oggetto del presente atto, fatte direttamente da clienti o terzi, che dovessero pervenire a AdP, saranno messe a disposizione della Appaltatrice presso gli uffici AdP dell'Aeroporto di Bari.

AdP si riserva il diritto di richiedere alcune inserzioni a titolo gratuito.

## 7. INDICAZIONI PER LA REDAZIONE DEL PROGETTO

Il Progetto da presentare come proposta tecnica per la fornitura oggetto del presente Capitolato dovrà essere redatto:

- in maniera che possano evincersi, in modo completo e dettagliato, tutti gli elementi che il concorrente riterrà utile fornire ai fini della valutazione dell'offerta, con riferimento ai criteri (tecnici) di valutazione stabiliti nel Disciplinare di gara ed alla descrizione delle caratteristiche illustrate nel presente Capitolato;
- su fogli singoli di formato A4, con una numerazione progressiva e univoca delle pagine;
- specificando e motivando, nelle premesse, se e quale parte della documentazione presentata, il concorrente ritiene coperta da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti, ecc.

Il Progetto dovrà contenere le seguenti informazioni:

1. Progettazione di massima del nuovo Portale Web comprendente:
  - a. *Descrizione dettagliata della soluzione software proposta* contenente una progettazione di massima che il concorrente intende sviluppare sulla base dei requisiti e delle indicazioni corredate nel presente Capitolato Tecnico, con indicazione delle singole funzionalità proposte, mettendo in risalto come la soluzione proposta soddisfi la caratteristiche tecniche descritte nel presente Capitolato Tecnico e le eventuali migliorie tecnologiche e funzionali che il concorrente intende adottare che consentano un ampliamento delle funzionalità esistenti o una migliore gestione dei servizi offerti e descritti precedentemente.
  - b. *Piano delle attività di progetto* che contenga i dettagli temporali delle fasi previste per la realizzazione della fornitura e dei relativi servizi, la loro articolazione, elementi di controllo e verifica. Il piano dovrà specificare le seguenti attività:
    - i. Attività di analisi dei servizi Web esistenti e raccolta delle esigenze funzionali di dettaglio;
    - ii. Presentazione della progettazione esecutiva di dettaglio, da presentarsi entro **30 giorni** dalla data di sottoscrizione del contratto;
    - iii. Fase di realizzazione del nuovo Portale Web;
    - iv. Collaudo dei servizi del nuovo Portale Web;

- v. Piano di migrazione dei contenuti dall'attuale infrastruttura Web;
- vi. Modalità e durata del parallelo fra l'attuale infrastruttura Web e la nuova.
- vii. Messa in produzione del nuovo Portale.
- viii. Formazione al personale di AdP;

Il piano, corredato da Diagramma di Gantt, dovrà esporre l'impegno complessivo in giorni/uomo e per figura professionale offerta, nonché la durata solare complessiva dell'intero progetto a partire dalla sottoscrizione del contratto e sino al rilascio del collaudo finale da parte della committente dell'intera fornitura, che dovrà essere attivata entro e non oltre **4 mesi** dalla data di sottoscrizione del contratto. La richiesta del collaudo finale dovrà essere formalizzata ad AdP, la quale dovrà indicare il primo giorno di disponibilità della Commissione all'uopo designata. La Commissione ed il Fornitore concorderanno congiuntamente un calendario di sessioni e le modalità tecniche che regoleranno il collaudo stesso.

- c. Organizzazione e struttura del Team di progetto che dovrà dettagliatamente illustrare l'organizzazione e la struttura del team di progetto che intende utilizzare per l'adeguato svolgimento di tutte le attività oggetto del presente Capitolato, corredata dai curricula delle risorse che ne fanno parte. Si richiede necessariamente che il capo progetto prescelto dal proponente, per la gestione del progetto, dovrà aver maturato una comprovata esperienza in tale ruolo in progetti di dimensione e complessità paragonabili a quelli oggetto del presente bando gara. Il capo progetto, durante tutta la durata del progetto, dovrà assicurare inoltre il monitoraggio delle attività attraverso la rendicontazione giornaliera dello stato dell'arte, da effettuarsi mediante relazioni scritte e riunioni da tenersi con la struttura di monitoraggio AdP. L'eventuale sostituzione del capo progetto dovrà essere comunicata con congruo preavviso ed in ogni caso la nuova candidatura sarà soggetta ad approvazione di AdP. L'avvicendamento del nuovo capo progetto dovrà essere preceduto da un periodo di copresenza. AdP si riserva insindacabilmente di richiedere la sostituzione del personale impiegato dal Fornitore, qualora la preparazione professionale specifica risultasse inadeguata e/o a causa di problematiche conflittuali che ne compromettano la realizzazione del progetto medesimo.

- 2. Descrizione dettagliata della infrastruttura hardware contenente una descrizione dell'infrastruttura hardware che il concorrente metterà a disposizione sia per l'ambiente di produzione che per quello di test, dei servizi di hosting offerti, della banda internet

**GARA PER REALIZZAZIONE DEL PORTALE WEB ADP**

---

dedicata ai servizi web, dei livelli di disponibilità garantiti e delle eventuali migliorie che il concorrente intende adottare.

3. Descrizione della struttura organizzativa e delle modalità operative che il concorrente intende proporre per:
  - a. *I servizi di assistenza e manutenzione* con indicazione dettagliata delle modalità di erogazione del servizio oggetto della fornitura e dei relativi SLA risaltando eventuali migliorie rispetto agli SLA richiesti nel presente Capitolato Tecnico.
  - b. *Piano e modalità del servizio di redazione e gestione dei contenuti* che descriva le modalità di erogazione dei servizi di redazione a regime del sistema, specificando la struttura organizzativa del gruppo di risorse che sarà dedicato a tale servizio e la descrizione delle varie figure professionali utilizzate con i relativi curricula professionali.
  - c. *Piano e modalità del servizio di gestione pubblicitaria* che descriva le modalità di erogazione del servizio, specificando la struttura organizzativa del gruppo di risorse che sarà dedicato a tale servizio e le modalità.
4. Descrizione dettagliata di ogni eventuale miglioria che il concorrente intende offrire al fine di arricchire la gamma dei servizi Web offerti agli utenti Aeroportuali in genere.

## **8. Titolarità del software**

Ai sensi dell' art 69 del D.Lgs. 82/2005 il SW sviluppato dall'aggiudicatario nel corso dell'appalto rimarrà di proprietà di AdP, che potrà alla scadenza dell'appalto procedere al riuso del software sviluppato. A tal fine l'aggiudicatario dovrà consegnare, dopo il collaudo con esito positivo e 60 giorni prima della scadenza dell'appalto ovvero della risoluzione del contratto il backup completo del sistema realizzato, tutti i codici 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.