

Capitolato Tecnico

CAPITOLATO SPECIALE PER IL SERVIZIO DI REALIZZAZIONE E MANUTENZIONE DEL SITO INTERNET DI AMGAS S.R.L. DI BARI.

1

Art. 1 - Oggetto del servizio

Il servizio ha per oggetto la realizzazione del **Sito Internet** (di seguito chiamato 'Sito') di **AMGAS S.r.l.** (di seguito chiamata AMGAS), lo sviluppo di nuove **app** da utilizzare su dispositivi Smartphone/Tablet, la realizzazione di una piattaforma unica per l'invio di messaggi commerciali e la manutenzione annuale successiva alla pubblicazione del nuovo Sito.

L'applicazione web accessibile attraverso il Sito dovrà integrare una piattaforma di CMS (Content Management System).

Nella propria proposta il concorrente dovrà adeguatamente dettagliare le specifiche del server, dell'applicazione software e del software di base necessario.

Le prestazioni devono essere effettuate interamente dall'operatore economico aggiudicatario del servizio, d'ora in avanti denominato anche "**Impresa**", con risorse umane e strumentali dallo stesso fornite.

I dati tecnici utili per la determinazione dell'offerta dovranno essere dedotti dai contenuti dei documenti pubblicati sul sito internet www.amgasbarisrl.it ed, in particolare, dal presente Capitolato e suoi relativi allegati.

Art. 2 - Condizioni generali

Il nuovo sito web dovrà rendere fruibili in maniera bidirezionale le informazioni del Gestionale **@Utilities Selling Gas e EE.LL. Platform – Gestione dei Servizi di Vendita del GAS e dell'Energia Elettrica** (di seguito chiamato **@Utilities Billing 2.0**) con tutte le applicazioni aziendali che ne facciano richiesta.

Il nuovo sito web dovrà essere **responsive**, quindi modifica il proprio layout e i propri contenuti sulla base del dispositivo (pc, tablet, smartphone) e del sistema operativo (Android, Apple, Windows) con cui viene effettuato l'accesso, adattandosi automaticamente a dimensioni, orientamento e risoluzione dello schermo.



Il lavoro di riprogettazione editoriale e grafica dovrà mettere nelle condizioni AMGAS di avere un sito istituzionale completamente rinnovato nell'organizzazione dei contenuti, migliorandone l'architettura delle informazioni, adeguandola alle recenti normative in merito alla trasparenza, alla normativa sul CAD e alle ultime Linee Guida sui siti web istituzionali.

Il nuovo sito dovrà favorire, altresì, l'utilizzo dei social network in modalità condivise (*sia indirizzamento ai canali istituzionali dell'ente sui social network sia possibilità per i cittadini di effettuare il social sharing dei contenuti proposti nel portale*).

E' opportuno indicare, a mero titolo esemplificativo, le applicazioni che saranno interessate da questo processo di acquisizione dati direttamente dal gestionale **@Utilities Billing 2.0** in uso presso AMGAS:

- Sito Istituzionale,
- App iOS,
- App Android,
- Contact Center,

ed altre applicazioni che al momento non rientrano in questa indagine.

AMGAS evidenzia che la proprietà dei codici sorgenti del gestionale **@Utilities Billing 2.0** è di **DGS S.p.A.** con sede in Roma in Via di Grotta Perfetta, 641 e non dispone di nessun documento di **Specifica dei requisiti** del gestionale **@Utilities Billing 2.0**.

L'impresa dovrà fornire ad AMGAS:

- a. la progettazione, costruzione e codifica del portale internet ufficiale di AMGAS secondo quanto definito nel presente Capitolato e suoi relativi allegati;
- b. la progettazione, costruzione e codifica delle App ufficiali di AMGAS secondo quanto definito nel presente Capitolato e suoi relativi allegati;
- c. la fornitura di tutti i software e delle licenze d'uso per il funzionamento del portale compreso lo sviluppo dei WS necessari all'integrazione con la piattaforma **@Utilities Billing 2.0**. Si consideri che l'aggiudicatario dovrà rivolgersi alla stessa DGS S.p.A. per l'eventuale realizzazione di un programma di servizio teso all'esposizione dei servizi necessari, di cui al presente capitolato, tenuto conto che la proprietà dei codici sorgenti è della società DGS S.p.A. che ne effettua regolarmente la manutenzione ordinaria e straordinaria. Ciò non dovrà comportare alcun onere economico aggiuntivo per l'AMGAS S.r.l.;

- d. la realizzazione di una piattaforma unica per l'invio di messaggi commerciali ai clienti finali direttamente sulle *APP* e *newsletter* agli utenti registrati sul portale e censiti all'interno della piattaforma @Utilities Billing 2.0;
- e. la valorizzazione dei contenuti e delle informazioni complete nel Sito internet prima della sua pubblicazione. Alcuni dei contenuti saranno valorizzati tramite importazione dagli archivi digitali esistenti di AMGAS e/o presenti in applicativi in uso all'interno di AMGAS;
- f. la realizzazione di almeno due aree riservate:
1. una dedicata alla figura di **Amministratore del Sito**, con funzionalità specifiche ai diversi ruoli utente, per le operazioni di amministrazione, di pubblicazione contenuti, verifica dei contenuti e di back-end;
 2. l'altra dedicata al cliente AMGAS per l'utilizzo dei servizi on-line e di Self Service, elencati nell'allegato "B".
- g. l'assistenza tecnica, software, e la manutenzione del Sito per tutta la durata del contratto;
- h. l'assistenza tecnica, software, e la manutenzione delle App per tutta la durata del contratto;
- i. la formazione del personale di AMGAS con particolare attenzione all'aggiornamento del CMS e dei relativi plug-in e temi utilizzati;
- j. la formazione del personale di AMGAS con particolare attenzione all'operatore utilizzatore di tutte le funzioni associate all'amministratore del Sito.

In caso di manchevolezze o ambiguità nella proposta circa la fornitura, l'assistenza, la manutenzione del software 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.

Nella proposta tecnica, presentata in sede di gara, i servizi previsti nel presente Capitolato dovranno essere dettagliati.

AMGAS non dispone del codice sorgente dell'intera piattaforma e non sono disponibili servizi accessibili per garantire la "**interattività**" dello stesso su tutte le funzioni descritte nell'allegato "B".

Si ritiene indispensabile garantire l'integrazione con la piattaforma @Utilities Billing 2.0 attraverso dei meccanismi di comunicazione come API o web service che siano in grado di disaccoppiare la parte applicativa dalla struttura dati sottostante che, a seguito di adeguamenti tecnologici e normativi, potrebbe essere soggetta a variazioni.

Art. 3 - Normativa di riferimento

Il Sito Internet dovrà rispondere ai requisiti tecnici di accessibilità definiti dalla normativa vigente o sopravvenuta e dovrà garantire e fornire evidenza circa il rispetto del principio di privacy by design di cui all'articolo 25 del Regolamento UE 2016/679 relativamente alla protezione dei dati fin dalla progettazione. L'Impresa dovrà, altresì garantire che vengano attuate tutte le misure tecniche appropriate al fine di garantire un livello di sicurezza adeguato in relazione ai servizi richiesti (in particolare per l'assistenza tecnica, software e la manutenzione del Sito), anche nel rispetto dell'articolo 5, paragrafo 1, lett. f) e 32 del Regolamento UE 2016/679. Il concorrente dovrà allegare l'analisi del rischio condotta per la determinazione delle misure di sicurezza in cui si evidenziano le minacce prese in considerazione, le relative contromisure per attenuare ridurre la probabilità di accadimento e per ridurne o contenere l'impatto. Tali contromisure dovranno essere attuate dal concorrente.

Art. 4 - Caratteristiche generali del sito

Il nuovo Sito dovrà contenere tutte le informazioni fornite, suggerite e/o richieste da AMGAS, strutturate in modo organico e nel rispetto dei requisiti generali di accessibilità e usabilità.

L'Impresa dovrà realizzare un Sito responsive, idoneo per la fruizione attraverso dispositivi mobili e piattaforme più diffuse: Apple, Android e Windows mobile.

Il Sito web dovrà essere implementato mediante un CMS (Content Management System) per la gestione dei contenuti, il più possibile flessibile, nel rispetto delle norme di accessibilità del Sito e di tutela dei dati.

Attualmente il sito AMGAS è stato sviluppato con CMS proprietario, denominato SiteMaker, ed al fine di evitare una dipendenza al CMS per lo sviluppo del nuovo sito è indispensabile ed obbligatorio l'utilizzo di un CMS Open Source ed essendo i più diffusi per attività in premessa AMGAS preferirebbe che l'Impresa utilizzi:

- ✓ Joomla
- ✓ Wordpress
- ✓ Drupal

Saranno scartate le offerte che contemplino CMS Proprietari.

Nell'allegato A al presente documento viene dettagliata l'alberatura del sito.



Art. 5 - Fasi della realizzazione del sito

L'impresa aggiudicataria procederà alla realizzazione del Sito secondo i tempi e modi definiti nel proprio progetto tecnico, che comunque rendano operativo l'intero sistema entro e non oltre il mese di settembre c.a.; in particolare l'Impresa dovrà attenersi alle fasi di seguito elencate:

1. cognitiva,
2. progettuale,
3. divulgativa.

5

Fase cognitiva

- 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;
- c. integrazione con la piattaforma @Utilities Billing 2.0. Si evidenzia che AMGAS non è proprietaria del codice sorgente dell'intera piattaforma e che non sono previsti dei servizi esposti accessibili per garantire la "interattività" dello stesso per tutte le funzioni descritte nell'allegato "B".

Fase progettuale

- a. elaborare il progetto web;
- b. stabilire lo stile ed individuare le soluzioni grafiche adatte;
- c. inserimento dei contenuti completi e delle informazioni, forniti da AMGAS, necessari per la messa in esercizio del Sito medesimo e curando la migrazione della documentazione esistente negli archivi di AMGAS. Tale fase dovrà essere conclusa nei tempi previsti dal progetto tecnico presentato.

Fase divulgativa

- a. messa in funzione del Sito in versione accessibile;
- b. collaudo e verifica da parte di AMGAS;
- c. messa in produzione.

In conclusione l'Impresa dovrà provvedere allo sviluppo di un cronoprogramma onnicomprensivo che includa le attività di sviluppo e project management, implementazione grafica e tecnica, migrazione dati e collaudo.

Ogni attività relativa alla messa in produzione, nell'ambiente finale di hosting, dell'applicazione e dei contenuti, è a carico dell'aggiudicatario, ivi comprese le attività di valorizzazione, migrazione e caricamento contenuti sul server di produzione/applicativo.

E' ipotizzabile che alcune delle attività debbano essere condotte esclusivamente presso la sede di AMGAS.

L'aggiudicatario dovrà garantire assistenza per l'intero periodo di rodaggio fino alla messa a punto, con l'intervento immediato in caso di bug delle applicazioni.

L'aggiudicatario dovrà assicurare la formazione del personale interno ad AMGAS per l'utilizzo del sistema relativamente a:

- preparazione del materiale editoriale;
- ottimizzazione delle immagini;
- preparazione dei file allegati;
- caricamento;
- interventi di routine;
- utilizzo completo del backend di CMS e delle funzionalità di amministrazione.

La vigilanza sull'espletamento del servizio compete ad AMGAS per tutta la durata del servizio, con le più ampie facoltà e nei modi ritenuti più idonei.

Conseguentemente, AMGAS può disporre, in qualsiasi momento ed a sua discrezione e giudizio, la verifica delle modalità operative del servizio al fine di accertare l'osservanza di tutte le norme stabilite nel presente Capitolato speciale nonché degli impegni contenuti nella proposta operativa dell'affidatario.

A tale fine, l'aggiudicatario è tenuto ad assicurare agli organi di AMGAS incaricati della vigilanza tutta la collaborazione necessaria fornendo i chiarimenti richiesti.

Art. 6 - Caratteristiche generali delle App

Al fine di armonizzare l'intera comunicazione AMGAS con i suoi clienti, le applicazioni per Smartphone/tablet iOS, Android, Windows, etc., ormai obsolete, dovranno essere completamente riscritte offrendo una nuova veste grafica unitaria, nuovi contenuti e una nuova esperienza di



navigazione. Si consideri che l'utilizzo delle **App**, ormai, è paragonabile in termini numerici all'utilizzo del sito web.

In particolare, come per il sito internet, il cliente potrà, registrandosi, avere la visione di tutti i contratti con la stessa anagrafica sia gas che energia elettrica.

La comunicazione dell'autolettura avrà una validazione contestuale e se valida la lettura sarà acquisita in tempo reale dal sistema di Billing, senza che sia necessaria alcuna azione di importazione da parte del personale AMGAS come accade oggi.

Le nuove **App** saranno sviluppate utilizzando un unico Layout grafico al fine di rendere omogenea la presentazione su tutti i dispositivi "Mobile".

AMGAS, alla data, dispone di applicazioni APP decisamente obsolete e richiede che alle funzioni esistenti, che dovranno essere riscritte integralmente, siano aggiunte tutte le funzioni di self-care già descritte per il portale istituzionale ad eccezione dei servizi ad oggi non presenti nella pagina "SELF-SERVICE" (*vedi elenco precitato*) quali ad esempio la stipula di nuovo contratto, richiesta cessazione contratto, etc.

Le **App** dovranno ricevere i messaggi **Push** inviati dalla suddetta "Piattaforma di Invio Messaggi Commerciali".

Sarà cura della proponente installare quanto sviluppato sui server messi a disposizione da AMGAS. La proponente affiancherà, con proprio personale, l'Amministratore del Sito di AMGAS che curerà la messa **online** e **debug**, per i primi 12 mesi, di quanto sviluppato a decorrere dalla data di pubblicazione.

Il personale AMGAS sarà addestrato all'utilizzo del CMS al fine di pubblicare e modificare i contenuti esistenti.

La proponente, per accelerare il processo di sviluppo e rilascio, dovrà mettere a disposizione un numero di risorse adeguato a garantire l'**elapset** nel periodo massimo di 90 giorni dalla data di affidamento dell'incarico da parte di AMGAS.

Art. 7 - Fasi della realizzazione delle App

Come anticipato nell'Art. 5 - Fasi della realizzazione del sito anche in questa fase sono state individuate le seguenti fasi:

1. Rilascio della Versione Alpha
2. Iterazione e Rilascio della versione Beta
3. Rilascio in Produzione.

1. Rilascio della Versione Alpha

In questa fase l'Impresa procede allo sviluppo ed alla presentazione ad AMGAS di una versione Alpha. AMGAS ha la possibilità di esaminare questa versione che deve presentare anche le interazioni con i dati.

Si procede quindi alla raccolta dei Requisiti comparati alla versione Alpha disponibile.

2. Iterazione e Rilascio della versione Beta

In questa fase l'Impresa procede al rilascio della versione Beta e AMGAS ne valuta i Requisiti raccolti nelle Fasi precedenti.

Questa versione deve risultare completa e funzionante esclusa l'ottimizzazione del codice.

3. Rilascio in Produzione.

A seguire la correzione dei malfunzionamenti rilevati nella fase di test, si procede alla Fase di Ottimizzazione del Codice per migliorarne le prestazioni e velocizzare le interazioni con la piattaforma @Utilities Billing 2.0.

Si procede quindi alla Configurazione dell'Ambiente di Produzione e si effettua il Collaudo Finale con rilascio di Certificato.

Art. 8 - Caratteristiche generali delle Piattaforma per l'invio di Messaggi Commerciali

Scopo della piattaforma di invio messaggi, è quello di fornire uno strumento unico per l'invio di messaggi commerciali e/o messaggi di servizio ai clienti AMGAS (es.: "Ricordati di inviare la tua lettura", "è stata emessa la prossima fattura", etc.).

Sarà possibile selezionare le tipologie di clienti ed inviare messaggi con contenuti personalizzati.

Sarà cura della piattaforma instradare il messaggio sul canale opportuno (*Messaggio Push Ios, Messaggio Push Android, Sms, E-Mail, Pec, etc.*).

Sarà inoltre possibile, informare i clienti della disponibilità di nuovi servizi offerti dall'AMGAS, sollecitare il pagamento di eventuali fatture insolute, promemoria appuntamenti per la visita di un commerciale AMGAS, etc.

Tale piattaforma dovrà essere completamente integrata con la piattaforma @Utilities Billing 2.0 la quale dispone di una dashboard per l'invio in *broadcast* di messaggi a tutti i clienti finali contrattualizzati con AMGAS.

L'utilizzo del canale SMS prevede la sottoscrizione di pacchetti SMS a pagamento non oggetto della presente fornitura.

Art. 9 - Assistenza tecnica

L'Impresa aggiudicataria è tenuta a garantire l'assistenza della piattaforma web per la durata di 24 mesi, con decorrenza iniziale dalla data del Go Live, momento in cui verrà redatto apposito verbale di accettazione da parte di AMGAS.

L'Impresa assicura per tutta la durata del servizio il servizio di assistenza, manutenzione e correzione dei malfunzionamenti del SW fornito, ed ogni consulenza tecnico sistemistica necessaria per il corretto funzionamento del Sito e dell'ambiente di produzione.

Art. 10 - Trattamento dei dati personali

L'Impresa aggiudicataria si impegna, nell'esecuzione di tutte le attività connesse che possono comportare il trattamento dei dati personali, ad agire in conformità con la Normativa in materia di protezione dei Dati Personali applicabile (in particolare il Regolamento UE 2016/679 c.d. "GDPR"), osservando misure organizzative e tecniche adeguate, nonché idonee a garantire la sicurezza delle informazioni relative all'attività di AMGAS sotto l'aspetto della riservatezza, disponibilità e riservatezza dei dati personali trattati, atte a prevenire rischi di distruzione, perdita o alterazione, anche accidentale, di dati e documenti.

In particolare, ai fini della partecipazione alla presente procedura, l'Impresa aggiudicataria conferma ed è in grado di dimostrare di aver messo in atto adeguate misure di sicurezza per proteggere i dati personali, ivi comprese le predette misure tecniche e organizzative adeguate per garantire la protezione da qualsiasi trattamento non autorizzato o illegale nonché dalla perdita, dalla distruzione o dal danneggiamento, in modo accidentale, dei dati personali.

L'Impresa aggiudicataria, per quanto sopra evidenziato, nulla oppone ad essere designata quale "Responsabile del Trattamento" dei dati di titolarità di AMGAS (ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679). A tal proposito, l'Impresa aggiudicataria dichiara sin d'ora che osserverà con scrupolosa attenzione le istruzioni contenute nel relativo atto di designazione.

L'Impresa aggiudicataria non acquisirà nessun diritto o titolo sui dati personali di titolarità di AMGAS e, salvo quanto sopra specificato, la stessa si impegna a non comunicare o trasferire a terzi tali dati personali al di fuori del territorio dell'Unione Europea o dello Spazio Economico Europeo.

ALLEGATO A – ALBERATURA DEL SITO

Studio dell'architettura dell'informazione e delle logiche di navigazione in funzione del target
(*privati/ professionisti/ imprese*)

- Definizione dello stile grafico;
- Studio dei colori e dei caratteri;
- Design degli elementi grafici originali;
- Design del layout delle pagine del sito in versione desktop e mobile:
- Homepage
- Pagine di contenuti:
 - ✓ pagina di contenuto multimediale (*testo, testo+video, testo+img, testo+links*)
 - ✓ pagina di contenuto con mappa (*gmap delle sedi*)
 - ✓ pagina di contenuti con listati (*link a risorse esterne o interne*)
 - ✓ pagina di contatti
 - ✓ pagina risultati ricerca nel sito
 - ✓ pagina riepilogo news
 - ✓ pagina singola news
- Pagine dell'area self care:
 - ✓ pagina con form di modifica dati utente
 - ✓ pagina con riepiloghi dati contratti
 - ✓ pagina con modifica dati contratti
 - ✓ pagina con form nuovo contratto
 - ✓ pagina form reclami
 - ✓ pagina di autolettura (sia utenze gas che elettricità)
 - ✓ pagina di elenco letture (sia utenze gas che elettricità)
 - ✓ pagina riepilogo fatture
 - ✓ pagina showoff fattura (*PDF Postel o PDF prodotto dalla piattaforma @Utilities Billing 2.0*)
 - ✓ pagina pagamento fattura con Carta di Credito

Sviluppo website dedicato all'azienda ed alla relativa offerta commerciale (*gas e luce*), di seguito esempio di struttura:

- Homepage
 - ✓ Slideshow emozionale con animazioni (*immagini dei Comuni serviti da AMGAS, se disponibili*)
 - ✓ Box con titoli e highlight delle sezioni/pagine del sito e di eventuali social network
 - ✓ Link ad eventuali social network e altri siti dell'azienda e di partner
 - ✓ Link ad eventuali servizi online AMGAS su piattaforme esterne (*ad es. area clienti, autoletture, etc.*)
 - ✓ Dati aziendali obbligatori
 - ✓ Privacy policy e cookie law
- Profilo aziendale
 - ✓ Storia
 - ✓ Cariche sociali
 - ✓ Struttura
 - ✓ Regolamenti
 - ✓ Società trasparente
- Servizi (*panoramica per tipologia: gas e luce*)
- Soluzioni (*panoramica per target: privati, professionisti, imprese*)
- Utilità
 - ✓ Download area (*documenti, vademecum, contenuti multimediali, etc.*)
 - ✓ FAQ
 - ✓ Area riservata agenzie commerciali partners esterni (*saranno visibili solo i dati relativi ai singoli comuni collegati*)
- Bandi, gare e concorsi
- Contatti (*moduli di contatto per le varie tipologie di richiesta e mappa sedi*).
- Ottimizzazione dei contenuti forniti (*immagini, dati, video*).
- Copywriting e ri-editazione testi.

SEI IN: HOME PAGE > MAPPA DEL SITO

MAPPA DEL SITO

- Home Page
- Servizi online
 - Self Service
 - Autolettura
 - Bollett@ On-line
 - Le tue Letture
 - Le tue Fatture
 - Come Pagare le Bollette
 - Come Leggere la Bolletta 2.0
 - FAQ
 - Reclami
 - Comunicazioni
 - SCAMBIO INFORMAZIONI OPERATORI
 - Indagine Qualità Call Center
 - Accertamenti Sicurezza Post Contatore
- AZIENDA
 - Cariche Sociali
 - Storia
 - La Struttura
 - Regolamenti
 - Spot
 - Policy Privacy del sito
- I NOSTRI UFFICI
 - PRONTO INTERVENTO
- OFFERTE COMMERCIALI
- BANDI E GARE
 - Bandi Attivi
 - Bandi Scaduti
 - Esiti Bandi
- CONCORSI
- IN EVIDENZA
 - Offerte per i Privati
 - Offerte per i Professionisti
 - Offerte per le Imprese
- SOCIETA' TRASPARENTE

12



Figura 1 - Mappa del Sito del vecchio Sito Istituzionale

ALLEGATO B

1. Inoltro Autolettura con la conseguente immediata validazione circa la congruenza del dato inoltrato;
2. Elenco Letture Cliente;
3. Elenco Fatture del Cliente;
4. Dettaglio della Singole Fatture formato .PDF;
5. Possibilità di Pagamento Fattura con Carta di Credito;
6. Invio Reclamo/riciesta di informazioni (indicate distintamente nella fase della protocollazione);
7. Dati Contratto Cliente Finale;
8. Servizi "Self Service":
 - a. Stipula contratto di fornitura gas;
 - b. Stipula contratto di fornitura energia elettrica;
 - c. Adesione Offerte Commerciali;
 - d. Richiesta Cambio Recapito bollette/informazioni;
 - e. Richiesta Disdetta Contratto gas;
 - f. Richiesta Disdetta Contratto energia elettrica;
 - g. Richiesta Bolletta c.d. "online" da inoltrare a mezzo mail/pec;
 - h. Richiesta "di essere ricontattato da operatore";
 - i. Richiesta cambio misuratore;
 - j. Richiesta modifica utilizzo fornitura;
 - k. Richiesta rimborso importi a credito;
 - l. Richiesta pagamenti rateali delle bollette;
 - m. Richiesta di pagamento bollette tramite domiciliazione bancaria (su circuito SEPA)

