

CAPITOLATO TECNICO

Gestione, Manutenzione e Aggiornamento grafico del Sito autostrade.it e dell'App

1. SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente capitolato ha l'obiettivo di definire l'oggetto, i requisiti e le caratteristiche tecniche e di qualità per la proposta grafica, la gestione e la manutenzione del sito web istituzionale della società Autostrade per l'Italia.

Le prescrizioni indicate nel presente capitolato tecnico rappresentano le caratteristiche minime di servizio richieste all'agenzia aggiudicataria della presente Gara (denominata "il Fornitore").

Il Capitolato Tecnico viene a disciplinare le categorie dei servizi richiesti, le relative modalità d'erogazione, le figure professionali necessarie a costituire il Gruppo di Lavoro, i livelli di servizio attesi e le relative penali in caso di mancato rispetto dei livelli stessi.

Il Capitolato Tecnico consentirà, quindi, ai concorrenti di poter formulare un'offerta economica e tecnica per la fornitura dei suddetti Servizi.

Sono parti integranti del capitolato i seguenti allegati:

- Allegato 01 *Bando di gara*
- Allegato 02 *Disciplinare di gara*
- Allegato 10 *Criteri di valutazione OEPV*
- Allegato 11 *Schema di Risposta Relazioni [per i Criteri: OT1 Sub- criteri 1.1 e 1.3 e OT3]*
- Allegato 12 *Scheda di Offerta Tecnica [per i Criteri: OT2-OT4- OT5]*
- Allegato 13 *Appendice Profili professionali e Template CV*
- Allegato 14 *Schema di Offerta Economica*
- Allegato 15 *Schema di Contratto e relativo all. A ""Misure tecniche-organizzative per esecuzione contratti acquisizione prestazioni, servizi e servizi IT""*

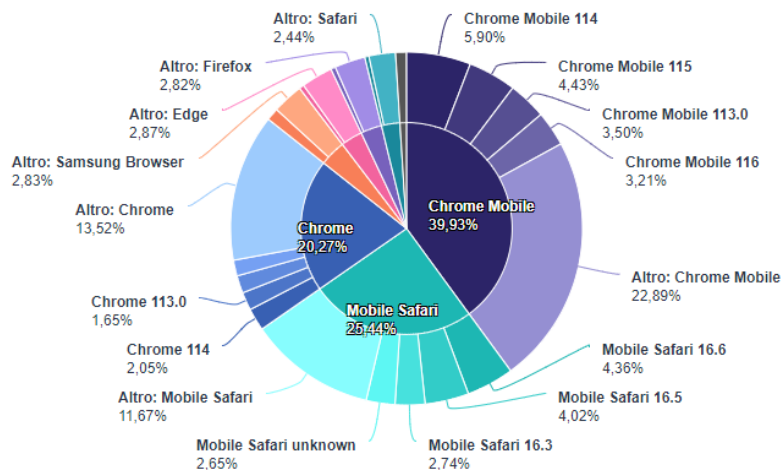
2. ARCHITETTURA DEL SITO

Il front end e il back end del sito www.autostrade.it vengono gestite in modo indipendente come segue:

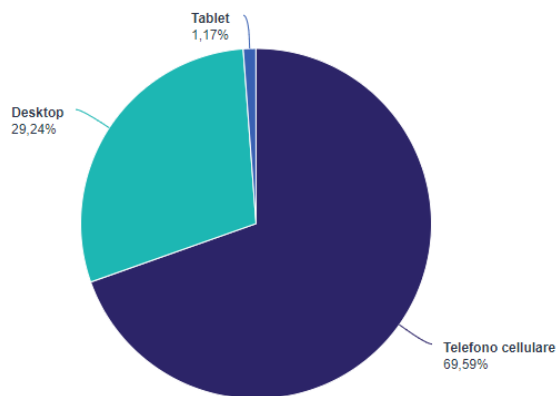
- Il front end (oggetto di gara) si occupa principalmente dell'organizzazione e narrazione della comunicazione, con particolare attenzione alla UX.
- Il back end gestisce invece tutti gli applicativi presenti sul sito e la messa in produzione di tutte informazioni di info-viabilità (gestita dalla struttura ITS di Autostrade per l'Italia e non oggetto principale della gara).

Il sito www.autostrade.it ha registrato, nel 2025, una media di 8.884.061 utenti unici.

Di seguito le principali statistiche di accesso dai diversi browser nello stesso periodo:



Nello stesso periodo osserviamo come circa il 70% degli accessi al sito avviene da smartphone:



Il sistema di gestione dei contenuti, ovvero Content Management System (CMS), è lo strumento attraverso il quale vengono creati, modificati e gestiti i contenuti del sito.

Per www.autostrade.it la piattaforma attuale di gestione dei contenuti corporate utilizzata è Liferay 7.3.

Pertanto, il possesso della Certificazione Modern Liferay Application Developer o almeno Liferay Front-End Developer DXP 7x (PaaS/SaaS) con X >= 3 nonché eventuali versioni successive e l'esperienza pregressa nel templating su piattaforma Liferay 7.3 o superiori è previsto tra i criteri per l'attribuzione di un punteggio tecnico premiante.

L'architettura esistente prevede un ambiente di produzione e due ambienti separati per lo sviluppo e il test del sito www.autostrade.it (Quality) dove dovranno essere predisposti da parte del Fornitore gli interventi grafici o i nuovi contenuti richiesti dal Cliente e validati prima della pubblicazione online.

Il sito deve essere perfettamente funzionante sia da desktop che da mobile, con la possibilità di personalizzare le due versioni in modo distinto.

3. OGGETTO DELLA GARA

Si richiede al fornitore la gestione, manutenzione e aggiornamento grafico del sito web e dell'App ufficiale del cliente, soggetti ad aggiornamenti costanti dettati dalle necessità di comunicazione aziendale.

La durata dell'affidamento è fissata a 24 mesi a partire dalla data di stipula del contratto. La Committente si riserva la facoltà, a sua discrezione, di prorogarne la durata per ulteriori 12 mesi ai medesimi patti, prezzi e condizioni.

Nel corso dell'esecuzione contrattuale potrebbe emergere l'esigenza di intervenire sul rifacimento del sito istituzionale su nuova versione Liferay (Paas/Saas), tale attività ricadrà in **Attività extra** di cui al successivo par. 10.1.

3.1. Autostrade.it

Sono di seguito delineate le principali macroaree di intervento e i requisiti richiesti al Fornitore per la gestione del sito www.autostrade.it per quanto concerne la manutenzione dello stesso nonché le attività di realizzazione e gestione di contenuti editoriali e grafico-stilistici.

- Realizzazione del nuovo sito di Autostrade per l'Italia www.autostrade.it, che comprende ma non si limita alle seguenti attività:
 - Benchmark e studio di peer/competitor
 - nuova web identity
 - homepage
 - alberatura
 - menu di tutti i livelli
 - struttura/griglia
 - La redazione di un report grafico-stilistico di guidelines della web identity del nuovo sito web (comprensivo di linee guida grafiche come icone, font, pantoni, aree emotional e banner, aree di rispetto ecc.) da applicare al fine di garantire la coerenza di altri prodotti o applicativi realizzati, anche esterni al progetto grafico del sito, in linea con la nuova identity della società post rebranding.

- Gestione e manutenzione dei siti web del Cliente, che comprende ma non si limita ad attività di editing, aggiornamento e creazione di contenuti editoriali e grafici, tra cui:
 - pagine testuali
 - modifiche di alberatura e nuove voci di menu
 - news
 - blog
 - banner statici e dinamici
 - icone
 - infografiche
 - mappe stilizzate
 - allegati scaricabili
 - tabelle
 - foto e video, anche in forma di gallery

- Attività di copywriting: supporto alla redazione dei testi, voci di alberatura, menu e contenuti di banner, elementi di grafica

- Gestione documenti e allegati: ottimizzazione di immagini e video (anche quelli forniti dal Cliente) per una corretta fruizione sul sito, secondo le migliori best practice e i requisiti di banda forniti dal GDL del Cliente

- Ottimizzazione di tutti contenuti in chiave SEO, con supporto al cliente in merito all'eventuale ottimizzazione delle attività editoriali (parole chiave, tipo di title, ecc.). Utilizzo di URL parlanti direttamente dall'interfaccia amministrativa con la possibilità di specificare per ogni pagina il titolo, le parole chiave e la descrizione utilizzate dai motori di ricerca pubblici.
- Compatibilità browser: garantire sempre la compatibilità del sito e dei contenuti con tutti i principali browser.
- Ottimizzazione della totale responsività del sito: tutte le pagine e i contenuti (testuali, immagini, infografiche) dovranno essere sviluppati nel rispetto delle best practice, in formato responsivo e quindi essere correttamente fruibili anche da dispositivi mobili, rispettando gli standard di compatibilità browser.
- Analisi ed elaborazione delle statistiche di accesso e uso rilevate da Google Analytics o similari, realizzazione di report mensili di riepilogo e definizione delle attività migliorative.
- Gestione delle dashboard analytics come lookerstudio e siteimprove.
- Manutenzione correttiva: supporto nella sistemazione di eventuali malfunzionamenti del sito web relativamente ad aspetti di competenza del Fornitore, quali ad esempio aspetti grafici e di responsività
- Manutenzione evolutiva: analisi e miglioramento costante dell'alberatura e del livello di accessibilità del sito. Saranno richieste, durante lo svolgimento dell'attività, proposte relative alla revisione e all'aggiornamento dell'esistente versione del sito, con eventuali proposte migliorative sulla riorganizzazione dei contenuti esistenti.
- Ideazione e realizzazione di progetti speciali web legati a iniziative o eventi aziendali chiave (a titolo di esempio: esodo estivo, operazioni invernali, sezioni multimedia dedicate a campagne di comunicazione, aree per la valorizzazione di sponsorizzazioni strategiche).
- Utilizzo di strumenti multimediali in ogni genere e integrazione di video caricati sul canale Youtube del Cliente.
- Prevedere la possibilità di effettuare dirette Youtube in streaming su una pagina dedicata, con richiamo in HP tramite bottone.
- Verifica continua del rispetto dei requisiti di accessibilità definiti dal quadro normativo (*Legge 4/2004 (Legge Stanca) e successive modifiche (D.Lgs. 106/2018, D.Lgs. 82/2022); Direttiva UE 2016/2102 e Direttiva UE 2019/882 (European Accessibility Act); Standard tecnici internazionali: WCAG 2.1/2.2, UNI CEI EN 301549; Linee guida AgID per la dichiarazione annuale di accessibilità*).
- Il Fornitore dovrà, inoltre, supportare il Cliente nel verificare e garantire che il sito e i contenuti dello stesso rispettino ogni requisito imposto dalla normativa vigente o sopravvenuta (ad es.: in termini di privacy, cookies)

Nello svolgimento delle attività indicate, il Fornitore dovrà interagire con il GDL dell'area ITS di Autostrade per l'Italia per garantire l'integrazione e il coordinamento con le attività di back end.

Su richiesta del Cliente, il Fornitore dovrà essere in grado di definire sessioni di approfondimento o di formazione, anche presso le sedi del Cliente.

È richiesto sempre il rispetto rigoroso dei Livelli di Servizio richiesti (SLA) - come al paragrafo 7 del presente documento.

3.2. App Ufficiale

Sono di seguito delineate le principali aree di intervento e i requisiti richiesti al Fornitore per la gestione dell'App ufficiale di Autostrade per l'Italia, per quanto concerne la UX e la UI.

Il Team incaricato si occuperà:

- **UX Design (Processi):** dell'analisi, progettazione e ottimizzazione dei flussi di navigazione e dei percorsi utente dell'App, con un approccio centrato sull'utente e basato su dati (user research, test di usabilità, analisi dei comportamenti).
- **UI Design:** della progettazione dell'interfaccia grafica dell'app, con attenzione alla coerenza visiva, all'accessibilità, alla responsività e all'aderenza alle linee guida del brand.
- **UX Writing e Content Design:** della progettazione dei contenuti testuali dell'interfaccia, finalizzati a guidare, facilitare e migliorare l'interazione dell'utente con l'app, con focus sull'adeguamento del tone of voice, della creazione delle microcopy, della coerenza linguistica e della redazione di linee guida editoriali.

Tutte le figure lavoreranno in sinergia secondo una metodologia iterativa (es. Design Thinking, Design Sprint o simili), con cicli di prototipazione, validazione e miglioramento continuo, al fine di garantire un'evoluzione coerente e user-centered dell'app.

3.3. Altri siti oggetto della gara e gestione della crisi

Si richiede la gestione e manutenzione dei seguenti siti web e di tutti i siti legati al dominio www.autostrade.it.

- NVL (Sito Libro Verde): Wordpress 6.4.2 infrastruttura AWS

Allo stesso modo devono essere previste versioni light del sito oggetto della gara, da attivare in caso di crash del sistema (per esempio durante l'esodo estivo) oppure in caso di grave crisi (sito a "nero"). Queste versioni devono essere periodicamente aggiornate e testate nel loro funzionamento.

4. MODALITÀ OPERATIVE

4.1. Attività di editing, aggiornamento e creazione contenuti

Cliente e Fornitore avranno entrambi account di accesso al CMS.

Il Cliente dovrà poter verificare, anche nell'area test, l'aspetto del contenuto anche durante le attività di editing. Per l'approvazione del design e dei contenuti dovrà essere utilizzata la modalità di condivisione tramite Figma.

4.2. Gestione documenti e allegati

Si richiede al fornitore la gestione di un repository dei documenti forniti dal cliente e caricati sul sito.

Si chiede al Fornitore la gestione ordinaria dei contenuti erogati rendendosi disponibile anche all'ottimizzazione ex-ante della qualità dei video forniti dai GDL di riferimento secondo le migliori best practice ed i requisiti di banda forniti.

Se richiesto, il Fornitore dovrà essere in grado di pianificare e impostare dei workflow nel ciclo di vita dei contenuti.

L'attività di gestione e tracciamento dello storico delle modifiche apportate sarà a cura del Fornitore attraverso il proprio archivio. Si richiede al Fornitore la conservazione delle modifiche relative al trimestre precedente, mantenendo sempre lo storico dell'ultima modifica.

4.3. Multilingua

Il sito è online in doppia lingua, italiano e inglese e il Fornitore dovrà, pertanto, **garantire** l'allineamento e la corretta gestione delle due versioni del sito, apportando le modifiche in modo autonomo, senza sollecito da parte del cliente.

Quando necessario il Fornitore dovrà fornire il supporto consulenziale per l'adattamento dei contenuti e delle alberature.

I testi in lingua inglese saranno forniti dal Cliente.

4.4. Look and feel e aspetti grafici

La componente grafica del sito deve essere gestita tramite dei template di pagina in modo da rendere omogeneo l'aspetto di tutte le pagine e permettere eventualmente di personalizzare delle sezioni con uno specifico look and feel.

I file sorgente degli elementi grafici realizzati dovranno essere sempre messi a disposizione del Cliente in formato nativo modificabile.

Il Fornitore dovrà sempre proporre soluzioni responsive.

4.5. Ottimizzazioni SEO (Motori di Ricerca)

Nell'ottica di una migliore indicizzazione dei contenuti del sito da parte dei motori di ricerca, si richiede al Fornitore di prevedere sempre:

- L'identificazione di ogni pagina dal proprio indirizzo web (URL addressable).
- La possibilità di inserire URL parlanti SEO-friendly e permanenti direttamente dall'interfaccia redazionale.
- La possibilità, per ogni pagina, di specificare titolo, parole chiave e descrizione e meta-tags utilizzate dai motori di ricerca pubblici per il posizionamento.
- Il corretto utilizzo dei comandi header per titoli e sottotitoli.

4.6. Web Analytics

Si richiede al Fornitore, nell'ambito della realizzazione di nuovi contenuti, di prevedere sempre una gestione applicativa degli Analytics (forniti su account Google Analytics, siteimprove e Lookerstudio).

Si chiede anche la gestione e fornitura delle statistiche aggregate, tramite gestione della dashboard personale del cliente presente su Lookerstudio, in modo da poter analizzare congiuntamente le eventuali criticità e/o identificare aree di miglioramento desumibili dai contenuti erogati, dai path di navigazione, dai tempi di permanenza ecc.

Gli script per il tracciamento degli eventi saranno a cura del Fornitore.

La condivisione delle statistiche dovrà avvenire su base mensile e ad hoc su eventuale richiesta del Cliente.

4.7. Accessibilità

Autostrade per l'Italia pone grande attenzione al tema dell'accessibilità delle informazioni e in questo senso si chiede che il Fornitore garantisca un'analisi del livello di accessibilità del sito volta a identificare iniziative di miglioramento costante:

il Fornitore dovrà assicurare che tutti i contenuti prodotti (compresi quelli multimediali) seguano le indicazioni AGID "Accessibilità siti web" (<https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita-siti-web>) e quelle del World Wide Web Consortium, w3.org (<https://www.w3.org/TR/WCAG21/>).

Il Fornitore dovrà fornire sempre indicazioni relative alla redazione e all'aggiornamento di contenuti e all'ottimizzazione di quelli esistenti in chiave di accessibilità del sito, suggerendo eventuali proposte migliorative con l'obiettivo di raggiungere il maggior numero di utenti, senza escludere chi ha disabilità o chi dispone di dotazione tecnologica obsoleta.

ASPI eseguirà periodicamente verifiche sia automatiche che manuali sui livelli di accessibilità del sito per assicurare che la normativa in vigore venga rispettata. Il fornitore è chiamato a procedere alle *remediation* nel caso di gap rispetto alla normativa.

Verrà inoltre aggiornata la dichiarazione di accessibilità con frequenza almeno annuale, a discrezione della committente.

4.8. Dati Personali e Privacy

Il Fornitore è tenuto al rispetto delle norme in materia di tutela dei dati personali e di privacy.

Inoltre, il Fornitore si obbliga a non diffondere notizie e informazioni riservate di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dell'incarico oggetto della presente gara, pena la risoluzione immediata del contratto.

5. MODALITÀ DI ESECUZIONE

5.1. Gruppi di lavoro

- **GDL del Cliente**

Il Gruppo di lavoro del Cliente è composto da un team di 6 persone. I riferimenti principali dell'agenzia aggiudicataria della presente Gara (denominata "il Fornitore") saranno:

- Responsabile unico del procedimento (RUP)
- Responsabile design
- Responsabile gestione e manutenzione

- **GDL del Fornitore**

Di seguito l'elenco delle **figure professionali** del GDL che il Fornitore dovrà mettere a disposizione e la stima dell'impegno minimo richiesto per lo svolgimento delle attività concordate e dell'esperienza minima richiesta nel ruolo:

Figure professionali	Giorni/uomo complessivi annui	N. minimo di esperienza nel ruolo
Project Manager	90	Almeno 10 ANNI
Art Director	100	Almeno 8 ANNI
Web Designer	120	Almeno 7 ANNI
Front-End Developer	100	Almeno 5 ANNI

(stima sulla base di 250 giorni annui che il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire)

Il Concorrente potrà, eventualmente, proporre **ulteriori figure professionali e/o giorni uomo** alle figure già esistenti, senza oneri aggiuntivi per la Committente, che il Concorrente s'impegna a realizzare per l'erogazione dei servizi oggetto di gara e il relativo governo, al fine di massimizzarne la qualità e l'efficacia. Le richiamate ulteriori figure saranno oggetto di valutazione tecnica (**rif. sub-criterio 1.3 "Soluzione Organizzativa e Metodologica dei servizi"**)

Il Fornitore dovrà identificare un **Project Manager** in grado di gestire e seguire tutte le attività assegnate e le richieste del GDL del Cliente. Inoltre, il Project Manager sarà responsabile di verificare il rispetto degli adempimenti contrattuali e la qualità del prodotto finito.

Il **Project Manager** dovrà essere reperibile via e-mail e telefono cellulare/whatsapp.

Il Project Manager dovrà possedere il Diploma di laurea in discipline tecniche, quali Informatica o Ingegneria Informatica o Economia e Commercio o materie equivalenti, ed esprimere avanzate competenze tecnologiche e di gestione della piattaforma Liferay (**minimo 10 anni di comprovata esperienza**), in modo da definire, già in fase di analisi delle richieste del Cliente, le migliori opzioni di implementazione in considerazione della piattaforma utilizzata e delle best practice in essere nel mondo web.

Il Project Manager ha l'obbligo di mantenere il Cliente costantemente aggiornato sull'andamento delle attività e dei servizi svolti, nelle forme, con le procedure e con le tempistiche che saranno di volta in volta concordate dal GDL.

È richiesto a tutti i componenti del GDL il diploma di maturità e per le figure del Project Manager e dell'Art Director, una buona padronanza della lingua inglese, con livello Trinity B2 o equivalente.

In caso di sostituzione, le nuove risorse dovranno dimostrare di avere attestati ed esperienze pari o superiori alle risorse sostituite.

Per tutta la durata dell'incarico, le prestazioni delle singole figure professionali dovranno essere attribuite alle specifiche attività richieste dal Cliente, fornendo di volta in volta il dettaglio delle figure professionali coinvolte e il dettaglio dei giorni/uomo previsti.

5.2. Gestione delle attività oggetto di gara

- Il RUP, all'interno del GDL del Cliente, potrà richiedere in qualsiasi momento, all'interno degli orari di lavoro, gli interventi ordinari al Fornitore via e-mail o telefonicamente (a seconda della complessità e dell'urgenza dell'attività richiesta). Il Fornitore dovrà confermare via e-mail la corretta ricezione della richiesta entro un'ora, indicando i tempi e i costi previsti per l'attività
- Per interventi di natura puramente testuale, il Fornitore potrà procedere con la pubblicazione non appena ricevuta conferma da parte del Cliente, ed entro 2 ore.
- In caso di realizzazione di grafiche (banner, infografiche) o di interventi più rilevanti (creazione nuove pagine, pubblicazione contenuti multimediali, interventi a header/footer, modifiche all'alberatura), il Fornitore dovrà fornire al Cliente una o più proposte in base all'input ricevuto. A seguito di eventuali modifiche e fine-tuning richiesti dovrà procedere alla pubblicazione della proposta prescelta dal GDL in ambiente Quality, attendendo approvazione finale prima della pubblicazione in ambiente di produzione (online)
- I file sorgente degli elementi grafici realizzati dovranno essere sempre forniti al GDL in formato nativo modificabile o vettoriale (possibilmente **Figma o Adobe**).

5.3. Orario di erogazione dei servizi

Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00, il Fornitore dovrà garantire una capacità di intervento immediato. Se necessario e in caso di situazioni di crisi o emergenza, - quali, ad esempio: episodi naturali o meteorologici (e.g., neve, incendi) con impatto sulla rete stradale, sulle infrastrutture e sulla viabilità; alterazioni significative della viabilità (e.g., traffico intenso, grandi incidenti); eventi straordinari legati alla Società, alla rete autostradale e alle infrastrutture - il Fornitore dovrà garantire un presidio continuativo in modo da poter coprire orari serali/notturni o giorni festivi.

Il GDL del Cliente potrà in ogni momento rivolgere tutte le richieste (tramite e-mail o telefono) al Project Manager assegnato, il quale farà da punto unico di riferimento, gestendo tutti gli aspetti inerenti alla richiesta del Cliente. Il Project Manager dovrà fornire una risposta di corretta ricezione entro 2 ore, indicando i tempi e i costi previsti per l'attività estemporanea.

I tempi e le modalità dei singoli interventi dovranno essere di volta in volta concordati fra Fornitore e Cliente, in base alle specifiche esigenze.

5.4. Sede di lavoro

Il Fornitore dovrà specificare a inizio fornitura la sede in cui verrà svolto il lavoro e i recapiti necessari per i contatti di assistenza e informazioni operative.

Il Cliente si riserva la facoltà di convocare incontri presso la propria sede, anche con stretto preavviso (minimo 3 giorni lavorativi).

5.5. Sostituzione di una risorsa

Qualora, durante la validità del contratto si presenti la necessità di sostituire una delle risorse, il Fornitore dovrà comunicare al cliente tale esigenza con un anticipo di almeno 20 gg lavorativi rispetto alla data di uscita della risorsa. **Il non rispetto della tempistica di preavviso sarà oggetto di applicazione di una penale progressivamente crescente.**

Il Fornitore dovrà inoltre immediatamente attivarsi per individuare il sostituto della risorsa in uscita, con competenze e caratteristiche non inferiori a quelle minime. Il Fornitore dovrà presentare il prima possibile il CV del sostituto, per sottoporlo a valutazione ed eventuale accettazione da parte del Cliente.

In caso di accettazione da parte del Cliente, il sostituto dovrà essere disponibile per l'inserimento nel Gruppo di Lavoro entro la data di uscita del sostituendo.

Il non rispetto della tempistica di sostituzione sarà oggetto di applicazione di una penale progressivamente crescente (eccettuate le situazioni dovute a cause di forza maggiore).

Il sostituto dovrà essere formato tramite affiancamento a spese del Fornitore per almeno 10 gg lavorativi senza alcun onere aggiuntivo per il Cliente.

È tuttavia facoltà del Cliente richiedere in qualsiasi momento la sostituzione di una risorsa addetta alle prestazioni contrattuali nel caso in cui essa fosse ritenuta dalla stessa, in via obiettiva, non idonea alla perfetta esecuzione dei servizi del presente capitolato, senza che ciò comporti alcun aggravio di costi per il Cliente.

6. Transizione dei servizi

6.1. Presa in carico del servizio – Fase di start-up

Questa attività riguarda la fase iniziale del rapporto di collaborazione tra le Parti, durante la quale il Fornitore deve acquisire e/o consolidare la conoscenza del business, della struttura organizzativa e del parco applicativo.

Con anticipo pari a 10 giorni lavorativi rispetto alla data di avvio del contratto, il Cliente e il Fornitore si incontreranno per mettere a punto il calendario delle iniziative da mettere in atto per effettuare il passaggio di consegne. In questa occasione il Fornitore presenterà le risorse da inserire nel Gruppo di Lavoro definitivo.

Una volta formalizzato il Gruppo di Lavoro potrà avere avvio la fase di Start Up.

La fase di **Presa in carico del servizio (Start Up) deve concludersi entro di 30 gg solari a partire dalla data di avvio del contratto**. In questa fase, in cui il sistema è ancora pienamente in carico al Fornitore uscente, il Fornitore entrante deve acquisire da quello uscente tutte le conoscenze ritenute necessarie per l'avvio del servizio.

6.2. Passaggio di consegne

La transizione in uscita, alla cessazione del rapporto di collaborazione, prevede che il Fornitore si impegni ad agevolare il passaggio di consegne con eventuale nuova impresa. A tal fine, si prevede un mese solare di periodo di affiancamento/transizione al nuovo Fornitore, oltre la data di cessazione del contratto, il cui corrispettivo deve intendersi compreso nei corrispettivi erogati durante lo svolgimento dell'incarico oggetto di gara.

7. Livello di Servizio (SLA)

I livelli di servizio (SLA) di seguito definiti sono quelli minimi che il Fornitore è tenuto a rispettare nell'esecuzione delle attività.

Periodicamente, con frequenza diversa in base alla definizione dei vari indicatori e all'interno degli incontri di coordinamento mensili, verranno esaminati i livelli di servizio conseguiti dal Fornitore nell'erogazione dei servizi oggetto della fornitura.

7.1. SLA per il rispetto dei tempi di risposta e completamento attività

Il Fornitore dovrà garantire il rispetto dei tempi concordati con il Cliente per lo svolgimento delle attività.

	Rispetto dei tempi di risposta e completamento
Ambito di attività	Conferma della ricezione della richiesta di intervento ordinario e indicazione dei tempi e costi previsti. Completamento dell'attività.
KPI	% rispetto della pianificazione ed esecuzione degli interventi effettuati e della coerenza con le specifiche.
Livello di servizio atteso	% interventi on time > 95%
Algoritmo	Target = tempi di risposta concordati - tempi effettivi di consegna

7.2. SLA per la stabilità del gruppo di lavoro

È importante che il Gruppo di Lavoro si mantenga stabile durante tutta la durata dell'esecuzione del Contratto. Il Fornitore dovrà pertanto garantire un livello di turn-over delle risorse pari a zero.

Escludendo le situazioni dovute a cause di forza maggiore e quelle in cui la sostituzione di una risorsa sia stata preventivamente richiesta dal Cliente, o salvo accordi tra le parti.

	Composizione del Gruppo di Lavoro
Ambito di attività	Numero di giorni lavorativi che intercorrono tra la Data di comunicazione di uscita di una risorsa facente parte del GdL e la Data di uscita della risorsa stessa.

KPI	Misurare la performance del fornitore per quanto riguarda la tempistica di comunicazione di uscita di una risorsa dal GdL.
Livello di servizio atteso	> 20 gg lavorativi
Algoritmo	N. gg lavorativi tra Data Comunicazione e Data Uscita
Perimetro applicabile	Tutte le risorse facenti parte del GdL
Periodo di rilevazione	Misurazione e rilevazione in occasione di eventuale uscita di una risorsa dal Gruppo di Lavoro.

Qualora, durante l'esecuzione del contratto, si presenti l'esigenza di sostituire una delle persone facenti parte del Gruppo di Lavoro (il sostituto, individuato dal Fornitore deve essere preventivamente accettato dal Cliente), il Fornitore deve adoperarsi per fare entrare il prima possibile la nuova risorsa nel Gruppo di Lavoro. Questo evento sarà sancito dalla sottoscrizione da entrambe le parti dell'apposito modello che formalizzerà la nuova composizione del Gruppo di Lavoro.

	Composizione del Gruppo di Lavoro
Ambito di attività	Numero di giorni lavorativi che intercorrono tra la Data di Inserimento del sostituto e la Data di uscita dal Gruppo di Lavoro della risorsa da sostituire.
KPI	Misurare la performance del fornitore per quanto riguarda la tempistica di inserimento del sostituto di una risorsa nel GdL: il sostituto deve essere inserito prima dell'uscita della risorsa da sostituire.
Livello di servizio atteso	> 1g lavorativo
Algoritmo	N. gg lavorativi tra Data di Inserimento del sostituto e Data di Uscita del sostituendo.
Perimetro applicabile	Tutte le risorse facenti parte del GdL

Periodo di rilevazione

Misurazione e rilevazione in occasione di eventuale uscita di una risorsa dal Gruppo di Lavoro.

Nella composizione del Gruppo di Lavoro, sia nella fase iniziale, sia qualora si dovessero rendere necessarie sostituzioni di personale, il Fornitore è strettamente tenuto a proporre risorse che posseggano i requisiti necessari minimi delle figure professionali richieste. Qualora una risorsa presentata non abbia i requisiti minimi, essa non sarà accettata nel Gruppo di Lavoro.

8. Penali

In questo capitolo vengono riportate le penali applicate per il mancato rispetto dei livelli di servizio. In caso di mancato rispetto di elementi qualitativi, verranno applicate penali secondo lo schema riportato nella seguente tabella.

Ambito	KPI	Valore Penale	Periodicità di addebito
Rispetto dei tempi di risposta e completamento	Rispetto dei tempi di completamento attività	Decurtazione del 10% del valore dell'intervento per ogni evolutiva con completamento fuori target oltre gli SLA stabiliti	Mensile
Composizione del Gruppo di Lavoro	Limitazione del Turn-over delle risorse	2.000 (duemila) € per ogni sostituzione	Mensile
Composizione del Gruppo di Lavoro	Rispetto dei tempi di preavviso per la sostituzione di una risorsa	100 (cento) € per ogni giorno lavorativo in meno rispetto allo SLA stabilito	Mensile
Composizione del Gruppo di Lavoro	Rispetto dei tempi di sostituzione di una risorsa	100 (cento) € per ogni giorno lavorativo in meno rispetto allo SLA stabilito	Mensile

Il Fornitore avrà la piena responsabilità del rispetto degli elementi qualitativi e dei livelli di servizio concordati. Al fine della verifica dell'osservanza dei medesimi esso dovrà fornire, su base mensile, il report relativo ai livelli di servizio raggiunti.

La valutazione dell'osservanza dei prescritti SLA ed il calcolo delle eventuali penali, avverrà a partire dal momento della sottoscrizione del contratto.

L'ammontare delle penali non potrà superare la somma complessiva pari al 10% dell'importo massimo contrattuale.

Nel caso in cui le penali raggiungano il valore massimo di cui al precedente punto, il Cliente si riserva la facoltà di richiedere la risoluzione del contratto.

9. Fatturazione

Il Fornitore dovrà indicare, volta per volta, la stima di tempi e costi per ogni attività richiesta dal Cliente.

Alla fine di ogni mese dovrà presentare al RUP un preconsuntivo dettagliato delle attività svolte esclusivamente dalle figure professionali in elenco. Le tariffe gg/uomo dovranno essere frazionabili in base all'effettivo impegno delle figure interessate.

La fattura mensile potrà essere emessa dopo l'approvazione finale del Cliente.

10. Formulazione dell'offerta economica

Per la formulazione dell'offerta il Fornitore **dovrà quotare, utilizzando l'Allegato Schema Offerta Economica:**

- gli importi delle singole figure professionali richieste, specificando le tariffe giorno/uomo per ciascuna delle figure professionali richieste al paragrafo 5.1 del presente documento. La somma di tali importi determinerà il canone complessivo biennale dell'appalto.

Il fornitore, nel formulare le offerte sopra menzionate, dovrà tenere conto che, per le attività specifiche indicate al paragrafo successivo (10.1) attivabili a richiesta della Committente, sarà utilizzato lo stesso listino indicato per la definizione del canone mensile. Per lo svolgimento delle attività in questione, verrà destinato un importo pari al 15% del valore del canone su base annua.

Tale importo sarà ulteriore rispetto al canone mensile e dovrà rientrare, assieme alle valorizzazioni del canone stesso e dei costi di rifacimento del sito, all'interno del limite di gara.

Le attività extra così gestite, saranno fatturate su base trimestrale in relazione all'effettivo consumo e nulla sarà dovuto, nel caso in cui non si sia reso necessario svolgere attività extra.

10.1. Quotazione di dettaglio su attività specifiche

La Committente si riserva di chiedere l'esecuzione di alcuni servizi spot (*Attività extra*) quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: la realizzazione di nuove sezioni, nuovi portali o nuovi siti web.

11. Formulazione dell'offerta tecnica

- 11.1.** Il Concorrente dovrà presentare, secondo i criteri di valutazione di cui all'allegato "Criteri di valutazione OEPV" nello specifico: Criterio OT1 (*Profilo Tecnico del Concorrente*) – Sub-criterio 1.1: *Esperienza del concorrente in progetti di sviluppo e/o manutenzione su applicazioni web Liferay e Wordpress*), una Relazione dettagliata sulla propria realtà imprenditoriale fornendo evidenza dell'esperienza - dell'azienda e del team dedicato - acquisita e comprovata in progetti di sviluppo e/o manutenzione su applicazioni web Liferay e Wordpress, , indicando le versioni usate, in un periodo temporale non antecedente al 01.01.2020.
- 11.2.** Il Concorrente dovrà, dunque, con apposita Relazione, illustrare quale sarà il suo impegno di risorse, l'organizzazione la composizione/mix del team di lavoro con la quantificazione del totale dei gg/uomo proposti per ciascuna figura, quindi la pianificazione di ciascuna delle attività descritte nel presente documento, specificando le qualifiche di ogni figura professionale che sarà impiegata nel servizio, allegando i relativi Curricula professionali utilizzando il template allegato; nonché **ulteriori figure professionali** alle figure già esistenti **e/o giorni uomo**, senza oneri aggiuntivi per la Committente, che il Concorrente s'impegna a realizzare per l'erogazione dei servizi.
- 11.3.** La **relazione** dovrà essere redatta su carta intestata e siglata digitalmente dal Rappresentante legale del Concorrente ovvero da chi ne ha procura, secondo le indicazioni di cui al paragrafo 3.2.1 Presentazione delle relazioni tecniche dell'Allegato 10 Criteri di valutazione OEPV.
- 11.4.** Con specifico riferimento al CRITERIO OT 3 — Proposta grafica tecnica creativa, paragrafo 3.3.3 dell' all'Allegato 10 "Criteri di valutazione OEPV" il Concorrente dovrà predisporre una Presentazione di massimo 20 pagine fronte/retro (n. 40 facciate) di un rinnovamento estetico della Home Page del sito di Autostrade per l'Italia, completa di nuova veste grafica e integrazione di eventuali nuovi applicativi e proporre una tempistica di presa in carico del sistema (Start-Up), corrispondente alla data di avvio del contratto, non superiore a 30 giorni solari.

La realizzazione del **concept grafico** deve essere in linea con il nuovo brand di Autostrade per l'Italia.

- 11.5.** Inoltre, in ambito ESG, il Concorrente dovrà dimostrare il possesso delle seguenti certificazioni:

- Certificazione ISO 37001
- UNI PDR 125/2022: Sistema di gestione parità di genere
- Rating Score OPEN-ES

mediante presentazione di **copia delle certificazioni** e trasmettendo il documento relativo alla propria posizione di sviluppo sostenibile (cd. **Open-es Card**), scaricabile all'interno della piattaforma Open-es (www.openes.io), contenente il valore di Rating OPEN-ES, denominato "Scoring sostenibilità", attribuito dalla piattaforma, di cui all'allegato "Rating OPEN-ES".