

CAPITOLATO TECNICO

**GARA PER L’AFFIDAMENTO DEI
SERVIZI DI MANUTENZIONE E
GESTIONE DEL SITO WEB
ISTITUZIONALE DI EUREGIO PLUS
SGR S.P.A. – CIG: Z433474287**

PREMESSA

Il presente capitolato ha lo scopo di definire l'oggetto, le specifiche tecniche e le caratteristiche minime per l'affidamento dei servizi di manutenzione e gestione del sito web istituzionale di Euregio Plus SGR S.p.A..

I servizi richiesti devono assicurare la piena operatività del sito attuale e garantire, durante il periodo contrattuale, l'evoluzione e l'integrazione di nuove funzionalità come esplicitate nel presente capitolato tecnico.

Si rende noto che le prescrizioni contenute nel presente capitolato tecnico rappresentano le caratteristiche minime del servizio.

1. GENERALITÀ

Euregio Plus SGR S.p.A. (in breve SGR/Committente) è una società di gestione del risparmio, partecipata dalle Province Autonome di Bolzano e Trento e dalla società pubblica Pensplan Centrum. Opera nel comparto finanziario, nella gestione dei fondi pensione, nel settore immobiliare, nel private debts, nel private equity e nel venture capital.

La SGR è specializzata nel rendere economicamente sostenibili progetti di sviluppo del territorio e di sostegno all'imprenditorialità locale attraverso una qualificata professionalità e la partecipazione di investitori pubblici e privati.

Il sito istituzionale www.euregioplus.com è stato creato per riportare le informazioni istituzionali della SGR, comunicazioni pubbliche, pubblicazione di inviti e bandi di gara, modulistica, le sedi istituzionali e tutto quanto serve per informare il pubblico in merito alle attività istituzionali dell'Ente inoltre per commercializzare i propri prodotti per far accedere i clienti alle aree private dei Fondi per visionare la propria posizione e i valori quota.

2. ARCHITETTURA ATTUALE DEL SITO

Il sito web www.euregioplus.com attualmente operativo su web, è gestito in outsourcing (hosting, connettività, certificato di sicurezza, aiuto alla SGR nell'aggiornamento dei contenuti, supporto specialistico e manutenzione correttiva), in carico ad un unico Fornitore.

L'architettura del sito è attualmente suddivisa logicamente in due macro blocchi rappresentati dal portale interno per la gestione documentale e dal portale per la pubblicazione dei contenuti e dei documenti istituzionali.

Il sistema risiede su un server Linux con le seguenti caratteristiche minime:

- Processore min. 1vCore max. 8vCore
- 40 GB SSD;
- 4GB DDR max 32gb;
- 100 GB per il Backup giornaliero

- Possibilità espansione archiviazione fino a 640GB su SSD
- Snapshot di ripristino
- 1 x IPv4 + IPv6 /128 (con possibilità di aggiungere ulteriori IPv4)
- Cloud backup giornaliero in regione via SFTP

L'ambiente di virtualizzazione è VMWare . con VM Fedora7 con piattaforma di gestione in Plesk.

Connettività Internet (in/out) su linea simmetrica dedicata, protetta da firewall in alta affidabilità geografica. L'infrastruttura condivisa del data center globale dispone di una banda minima garantita di 250Mb/s con possibilità di burst sino a 2Gb/s.

E 'compreso il servizio di backup giornaliero delle VM VMWARE, effettuato in orario notturno.

La tipologia di backup è di tipo Lan-Free direttamente dai DataStore al repository di backup.

Ogni notte vengono effettuati i backup della VM in cloud con sede in Alto Adige.

Ogni notte vengono effettuati i backup della VM plesk in Full

La retention dei backup prevista è di 7 giorni in storage separato rispetto allo storage di produzione e 15 giorni incrementale del backup in cloud residente in regione.

Il servizio di help desk erogato è regionale e disponibile 24/7 su numero cellulare dedicato con persona in reperibilità, con presa in carico di problematiche non infrastrutturali.

2.1 Data Center

- Servizio di Hosting e gestione tecnica;
- Servizio di backup e conservazione;
- Servizi di assistenza e manutenzione hardware e sistemi operativi di base;
- Servizi di helpdesk;

2.2 Web Portal

- Servizi di gestione e caricamento del CMS, software DRUPAL in linguaggioPHP data base MySql e possibilità di esportazione dei contenuti in formato XML;
- Integrati nel CSM DRUPAL:
 - Modulo Forum;
 - Modulo gestione gallerie fotografiche;
 - Modulo gestione gallerie video (You Tube, Vimeo, etc.);
 - Modulo Geo-Referenziazione.

- Creazione di plug-in e componenti personalizzati (cookie, privacy, connector ecc..)

3. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Oggetto del servizio

Il servizio richiesto prevede la gestione del Data Center, hosting, rinnovo del certificato di sicurezza, manutenzione del sito, gestione della sicurezza, gestione backup e relativi restore, una prova di disaster recovery all'anno, help desk generale, monitoraggio performance e tutti gli aggiornamenti di sicurezza e in generale anche la gestione dell spazio occupato e delle performance dei server.

Si specifica che il sito è di proprietà della SGR e dovrà essere gestito dal fornitore tramite l'open source CMS – Drupal.

Nello specifico, i requisiti richiesti sono di seguito dettagliati.

3.2 Data Center

Il Fornitore deve mettere a disposizione un Data Center e un sistema di web server dedicati che permettano di ospitare e gestire l'attuale portale web compreso tutti i moduli del CMS e i relativi servizi richiesti, nel rispetto delle caratteristiche base dell'attuale architettura.

Il sistema server deve mettere a disposizione tutti gli applicativi necessari per la pubblicazione e la gestione del sito web ed uno spazio di capacità minima e flessibile in base alle esigenze di archiviazione dei dati e dei backup.

L'architettura di riferimento per il funzionamento del sito deve prevedere un'ambiente di produzione e un ambiente separato per lo sviluppo e il test.

Il sistema di produzione inoltre deve essere suddiviso logicamente in due macro blocchi rappresentati dal portale interno per la gestione documentale (*back end*) e dal portale per la pubblicazione dei contenuti (*front end*).

Si riportano, di seguito, alcune specifiche non esaustive ma imprescindibili, che devono caratterizzare il servizio di hosting:

- Connettività ridondata, alimentazione ridondata, servizio di condizionamento e antincendio, accesso controllato con videosorveglianza, continuativo H24x7/7, Storage high availability, accesso FTP sicuro e crittografato;
- Firewall hardware con sistema di controllo Intrusion Prevention e Intrusion Detection;
- Controllo performance del sistema con monitoraggio degli accessi, misurazione degli sla e

alerting via mail e sms.

Onere del fornitore di mettere a disposizione per tutta la durata del contratto sistemi performanti e aggiornati.

3.3 Sicurezza Fisica

Di seguito elencati i requisiti richiesti per la sicurezza fisica del Data Center:

- I dispositivi informatici devono risiedere in locali con accesso controllato. È richiesta una tracciatura (registro) degli accessi fisici e sono graditi meccanismi di sorveglianza remota (videocamere) con mantenimento delle registrazioni per almeno 48 ore.
- I dispositivi informatici devono risiedere in locali con garanzia di continuità per le componenti di alimentazione elettrica, condizionamento, connettività di rete, antincendio e con idoneo sistema di monitoraggio ambientale (fumo, allagamento, temperatura);
- L'infrastruttura messa a disposizione non deve contenere single point of failure in alcuna delle componenti coinvolte (server, apparati di rete, applicativo).

3.4 Sicurezza Logica

Di seguito elencati i requisiti richiesti per la sicurezza logica del Data Center:

- Devono essere implementati meccanismi di controllo degli accessi (ACL) e di autenticazione personale;
- Devono essere adottate soluzioni informatiche atte a contrastare gli effetti dei "malware" (virus, trojan, etc.) con meccanismi di aggiornamento periodico dei pattern e dei motori di scansione;
- Devono essere implementati meccanismi di firewall tra la rete interna e la rete esterna;
- Devono essere adottate soluzioni perimetrali di tipo IPS/IDS (Intrusion Prevention/Intrusion Detection) sulla LAN/WAN che garantiscono la protezione degli attacchi di rete più comuni;
- Deve essere tracciato, ove richiesto, l'accesso in lettura o modifica del dato;
- Devono essere rispettati tutti gli adempimenti di legge relativi alla privacy.

3.5 Sicurezza dei Dati

Di seguito elencati i requisiti richiesti per la sicurezza dei dati residenti presso il Data Center:

Disponibilità: i dati devono essere sempre disponibili alle utenze che hanno diritto ad accedervi.

Questo vuol dire implementare meccanismi di protezione a livello hardware (ridondanze, RAID, alta affidabilità in senso lato). Devono essere previsti meccanismi di salvataggio/ripristino (backup e data recovery) delle informazioni in location adeguatamente distanti dal sito di memorizzazione principale.

Riservatezza: i dati devono essere accessibili ai soli utenti espressamente autorizzati.

Integrità: si deve poter considerare il dato sempre affidabile, ossia avere la certezza che l'informazione non è stata alterata volutamente o accidentalmente in seguito ad accessi non autorizzati o tramite azioni dolose e/o colpose.

Fermo restando i requisiti minimi dell'attuale architettura e dei servizi erogati, il Fornitore concorrente dovrà descrivere nell'Offerta Tecnica la propria proposta di data center e relativi servizi che metterà a disposizione e che sarà oggetto di assegnazione del punteggio come previsto nel disciplinare.

3.6 Web Portal

Si chiede al fornitore di gestire l'attuale sito creato con sistema open source Drupal. Il sistema non deve essere riprogrammato in un altro linguaggio.

3.7 Le attuali caratteristiche del CMS:

La caratteristica principale dell'attuale CMS è quella di permettere ai redattori (personale della Affidatario e, laddove necessario, anche al personale incaricato da Euregio Plus SGR S.p.A.), di gestire la creazione, la modifica e la rimozione di contenuti dal sito web. Il Sistema Drupal non è intuitivo quindi viene richiesto il supporto tecnico per spiegare alla SGR come modificare le varie sezioni del sito.

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

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

Il CMS permette la creazione di infinite sezioni, categorie e sotto categorie e in prima istanza e presenta la stessa struttura di menù e funzioni attualmente presenti sul sito.

Durante il periodo contrattuale, Euregio Plus SGR S.p.A. potrà richiedere al Fornitore di presentare proposte migliorative e realizzare ulteriori raffinamenti e miglioramenti (manutenzione adeguata).

Nello specifico, le principali caratteristiche minime del CMS

- Cronjob scritto in python per la presa dei dati da terze parti attraverso il download e il salvataggio di alcuni file xml, in una specifica directory, ed elaborazione di questi ultimi per estrapolare e visualizzare nel sito dati contenenti in questi ultimi.
- Gestione di allegati: in formato pdf, doc, docx, odt, xls, xlsx, jpg, gif, jpeg, flv, ppt, ods, odp e tutti i formati più diffusi;

- Catalogazione: dei contenuti in base alle esigenze del Committente;
- Integrazione web 2.0: possibilità di pubblicare mappe interattive, video, animazioni e filmati, importare ed esportare flussi RSS e XML;
- Portabilità: possibilità di navigabilità con i più diffusi browser (IE, Firefox, Chrome, Safari, etc.);
- Espandibilità: possibilità di espansione modulare in termini di contenuti e integrazione con banche dati e applicazioni in uso presso Euregio Plus SGR S.p.A.;
- Editor: ad impaginazione libera ad oggetti, attraverso la selezione/composizione dei diversi oggetti di pagina, basato su modelli standard predefiniti;
- Presentazione: possibilità di visualizzare in anteprima la pagina prima della pubblicazione;
- Profilazione: possibilità di creare gruppi di utenti con diversificate combinazioni di diritti di accesso;
- Strumenti: possibilità di utilizzo di strumenti multimediali quali ad esempio filmati e animazioni flash, filmati windows media video, video sottotitolati, oggetti real media, filmati quick time, elementi esterni come video youtube, google maps, piattaforma videoconferenza, canale per dirette streaming;
- Forms: possibilità di attivare un numero illimitato di forms che possano contenere tutti i tipi di campi previsti in xhtml;
- Locking: possibilità di implementare il locking amministrativa a livello di sito e di pagina;
- Catalogazione: possibilità di gestire in modo nativo l'organizzazione dei contenuti tramite classificazione che permetta diverse possibilità di navigazione;
- Stampa: possibilità di stampare ogni pagina servendola in un template grafico dedicato;
- Manualistica: disponibilità di manuali d'uso per la gestione front end e back office;
- Import/Export: possibilità di importare ed esportare pagine e contenuti in formato xml;
- Registrazione utenti: iscrizione tramite creazione di username e password sia tramite il sito che manualmente tramite pannello di controllo, in modo da supportare almeno 15.000 utenti. Username e password saranno uniche per ciascun utente e utilizzabili per l'iscrizione al sito e parametrizzabile per gli accessi alle singole pagine e/o funzionalità;
- Statistiche d'accesso: tramite Google Analytics e sulle modalità di utilizzo/navigazione dello stesso e reportistica standard preimpostata, statistiche esportabili in formato csv per successive elaborazioni;
- Aree riservate dei fondi, in queste aree accendono centinaia di clienti e visualizzano la propria posizione individuale data dal valore della quota (flusso automatico che arriva tramite flusso dalla Banca) e dal numero di azione che ogni cliente possiede, questi calcoli vengono effettuati dal sito tramite un applicativo integrato: inoltre per ogni Fondo sono presenti svariati documenti. Sono presenti attualmente 6 aree riservate con accesso e aree riservate di scambio. Si specifica che le utenze possono avere diversi diritti (lettura/scrittura/cancellazione)

- Compatibilità Mobile-friendly: il portale deve essere RESPONSIVE e ottimizzato per tutti i principali dispositivi SmartPhone e Tablet, in particolare la fruizione deve essere multicanale anche da smartphone e/o tablet con sistema operativo iOS e Android, con la stessa grafica e funzionalità tra web portal e app-mobile.

3.8 Assistenza Operativa

Il Fornitore deve mettere a disposizione, per tutto il periodo contrattuale, un operatore dedicato, con competenze adeguate, in grado di assolvere la manutenzione correttiva del sito:

- Help-Desk di primo livello e gestione degli interventi.

Inoltre il Fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio di "Contact Center", presso la propria sede, per la ricezione, la presa in carico e lo smistamento degli interventi sia di manutenzione correttiva che di manutenzione adeguativa, nonché la relativa procedura di gestione (via telefono, messaggistica istantanea, email).

La procedura di gestione dovrà consentire il monitoraggio degli interventi con rilevamento dei tempi di risoluzione degli stessi e verrà utilizzata per la valutazione del servizio. Nella gestione degli interventi il Fornitore sarà tenuto in ogni caso a seguire le modalità di escalation in accordo alle disposizioni impartite dal Responsabile di Euregio Plus SGR S.p.A..

Per **Manutenzione Correttiva** si intende la sistemazione di eventuali malfunzionamenti ed è a totale carico del Fornitore. Gli interventi sono attivati a seguito del manifestarsi di un irregolare o mancato funzionamento dei sistemi oggetto del servizio. Il servizio prevede il ripristino delle funzionalità a fronte di anomalie e/o problemi.

Per **Manutenzione Adeguativa** sono esclusi interventi di nuovi sviluppi e realizzazione di nuove funzionalità non previste nel presente capitolato tecnico o non proposti dal Fornitore nella propria Offerta Tecnica.

Fermo restando i requisiti sopra descritti, il Fornitore dovrà descrivere nell'Offerta Tecnica una propria proposta delle caratteristiche del servizio di assistenza operativa, che sarà oggetto di assegnazione del punteggio come previsto nel disciplinare.

3.9 Supporto Specialistico

Oltre ai servizi di assistenza descritti nel paragrafo precedente, il Fornitore deve essere disponibile a predisporre un servizio assistenza specialistica per l'intera durata del contratto e compreso nel servizio globale di outsourcing richiesto. Le modalità di intervento saranno concordati e pianificati nel Piano di Lavoro redatto dal Fornitore e aggiornato trimestralmente su indicazione di Euregio Plus SGR S.p.A..

Fermo restando i requisiti minimi dei profili professionali richiesti descritti nel **par. 5.4**, il Fornitore dovrà descrivere nell'Offerta Tecnica le figure professionali che metterà a disposizione per la gestione del

servizio di supporto specialistico e che sarà oggetto di assegnazione del punteggio come previsto nel disciplinare.

3.10 Durata

La durata contrattuale sarà di 48 (quarantotto) mesi solari, a decorrere dalla data di stipula del contratto + rinnovo di ulteriori 48 (quarantotto) mesi

3.11 Presa in Carico

La presa in carico del servizio prevede, a partire dalla data di sottoscrizione contrattuale un periodo di transizione del sistema di massimo 7 (sette) giorni, pertanto il servizio operativo ha inizio entro lo scadere del suddetto periodo, corrispondente al periodo di transizione di fornitura garantito da parte del Fornitore uscente.

4. PRIVACY E SICUREZZA

4.1 Dati Personali Privacy

Il Fornitore è tenuto al rispetto delle norme in materia di tutela dei dati personali e privacy. Inoltre, si obbliga a non diffondere notizie ed informazioni riservate di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dell'incarico, pena la risoluzione immediata del contratto.

5. GARANZIA

Per quanto riguarda eventuali interventi tecnici espletati in ambito dei servizi specialistici, l'Affidatario deve prestare il servizio di manutenzione in garanzia per tutto il periodo contrattuale senza alcun onere per Euregio Plus SGR S.p.A.. La manutenzione in garanzia consiste nella diagnosi e correzione di tutte le anomalie ed errori riscontrati durante l'esercizio e riconducibili ai servizi prestati nonché l'eventuale adeguamento della relativa documentazione.

6. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

6.1 GENERALITÀ

Il concorrente aggiudicatario dovrà espletare i servizi in modalità outsourcing omnicomprensiva di quanto previsto nel presente Capitolato e nell'Offerta Tecnica, con propria organizzazione autonoma o con collaboratori con contratti di collaborazione non subordinata da almeno 6 mesi prima

dell'aggiudicazione di questa gara, garantendo i livelli di servizio, coordinandosi con il Responsabile del Contratto nominato da Euregio Plus SGR S.p.A..

Per quanto riguarda la conduzione operativa di gestione hosting e conduzione operativa del web portal, l'Affidatario dovrà garantire la fornitura del servizio in continuità per tutto il periodo contrattuale, rispettando i livelli di servizio previsti, mentre per quanto riguarda gli interventi di manutenzione adeguativa e gli interventi dei servizi specialistici questi potranno essere richiesti da Euregio Plus SGR S.p.A.

Per lo svolgimento dei servizi l'Affidatario dovrà seguire gli standard di sviluppo e di codifica dell'attuale portale web, nonché gli standard di documentazione ed eventualmente utilizzando i framework e/o librerie di riferimento messi a disposizione da Euregio Plus SGR S.p.A. e/o dal Fornitore uscente.

L'aggiudicatario dovrà, in particolare, mettere a disposizione figure professionali, che opereranno in stretto raccordo con il personale addetto da Euregio Plus SGR S.p.A..

L'Affidatario dovrà garantire:

- Nei primi (sette) 7 giorni a partire dalla data di stipula del contratto, l'attivazione degli strumenti necessari per porre in esercizio il sito, eventualmente anche su macchina virtualizzata, la migrazione e l'attivazione del sito;
- entro 5 (cinque) giorni dalla data di stipula del contratto, la predisposizione del Piano di Progetto, contenente le modalità di realizzazione degli interventi concordati con Euregio Plus SGR S.p.A. e le caratteristiche di qualità del sistema proposto e del servizio di outsourcing da erogare.

Il Fornitore dovrà presentare, allegato all'Offerta Tecnica, il Piano di Migrazione con relativo Gantt, contenente il piano operativo di migrazione del portale web e l'attivazione dei servizi di data center (entrambi entro il periodo di presa in carico) e la pianificazione dell'attivazione e il rilascio, a copertura completa, dei restanti moduli/funzionalità richieste.

Fermo restando le indicazioni generali sopra descritte, il Fornitore dovrà descrivere nell'Offerta Tecnica la metodologia utilizzata, le fasi, le attività e la documentazione di progetto, necessarie al raggiungimento degli obiettivi dei servizi richiesti, che saranno oggetto di assegnazione del punteggio come previsto nel disciplinare.

La suddetta Offerta Tecnica dovrà essere prodotta secondo le indicazioni del disciplinare e dovrà rispettare lo "Schema Indice" di seguito riportato:

1. Presentazione e descrizione del Fornitore e delle referenze maturate per servizi analoghi
2. Struttura Organizzativa del Fornitore
3. Proposta inerente il Data Center
4. Proposta inerente il Servizio di Assistenza Operativa
5. Proposta inerente la metodologia di esecuzione del servizio
6. Profili Professionali e Curriculum
7. Proposta di miglioramento degli indicatori del Livello di Servizio

L'Offerta Tecnica del Fornitore dovrà essere contenuta entro al massimo 10 pagine in formato A4, e

nel caso di aggiudicazione si intende vincolante e parte integrante del presente capitolato. Nel computo delle 10 pagine non rientrano i CV.

6.2 TEAM DI LAVORO

Le attività e i servizi di cui al presente Capitolato dovranno essere svolti dal concorrente aggiudicatario, che potrà avvalersi, sotto la propria direzione e responsabilità, di collaboratori e/o di personale dipendente (gruppo di lavoro); i soggetti facenti parte del Gruppo di Lavoro svolgeranno dette attività e servizi conformemente a quanto previsto dal presente capitolato, pur senza alcun vincolo di orario ed in piena autonomia organizzativa; si precisa, altresì, che le attività e i servizi verranno svolti dal Gruppo di Lavoro al di fuori di qualsiasi vincolo di stabilità o rapporto di subordinazione, para-subordinazione con Euregio Plus SGR S.p.A..

Si precisa che il Fornitore potrà avvalersi di collaboratori esterni a patto che questi abbiano un contratto di collaborazione attivo con il Fornitore almeno 6 mesi prima della stipula del contratto.

Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere Euregio Plus SGR S.p.A. 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 fra le Parti, relazionandosi primariamente con il Responsabile del Contratto di Euregio Plus SGR S.p.A..

L'Affidatario dovrà garantire che eseguirà i servizi previsti dal contratto con un team di lavoro che, per tutta la durata del contratto, sarà composto da figure professionali in possesso dei requisiti minimi indicati nel capitolato tecnico o migliorativi proposti nella propria Offerta Tecnica.

Euregio Plus SGR S.p.A. si riserva la facoltà di richiedere, in qualsiasi momento, a campione la verifica dei requisiti professionali del personale incaricato all'esecuzione dei servizi preposti e, nel caso di non rispondenza, può chiedere la sostituzione immediata della figura professionale. Eventuali inadempimenti comporteranno l'applicazione di un rilievo di inadempienza contrattuale.

6.3 SEDE DI LAVORO

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

Salvo diversa indicazione di Euregio Plus SGR S.p.A., i servizi di parametrizzazione, personalizzazione e manutenzione verranno svolti in prevalenza presso la sede dell'Affidatario;

6.4 ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi di hosting dovranno essere garantiti in modalità continuativa H24 7/7 mentre i servizi di assistenza e supporto specialistico, saranno effettuati, secondo quanto previsto nel Piano di Lavoro, nei giorni e negli orari dal lunedì al venerdì, secondo l'orario di servizio compreso tra le 8.00 e le 18.00, per un numero di ore giornaliere complessivo pari a quello previsto dai contratti

nazionali.

Qualora, per esigenze legate al servizio, sia necessario e quindi richiesto di eseguire il servizio anche in giorni festivi, non verrà riconosciuto all'Affidatario alcun compenso aggiuntivo.

L'Affidatario dovrà farsi carico della gestione del personale impiegato e assicurare la regolare esecuzione del servizio al fine di garantire il rispetto dei livelli di servizio previsti.

6.5 PROFILI PROFESSIONALI

Di seguito sono descritti i profili professionali che l'Affidatario deve mettere a disposizione per lo svolgimento delle attività previste nell'ambito dei servizi di assistenza specialistica.

Le risorse da impiegare/sostituire devono rispondere ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali. In caso di sostituzione le nuove risorse professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.

Qualora fosse necessario un addestramento specifico per la realizzazione dei servizi contrattuali, l'Affidatario dovrà provvedere a proprio carico.

Fermo restando i requisiti minimi richiesti nei paragrafi successivi inerenti i profili professionali, il Fornitore dovrà allegare alla propria Offerta Tecnica i curriculum vitae anonimi delle figure professionali che intende mettere a disposizione per la erogazione dei servizi. Le schede dei suddetti curriculum saranno oggetto di assegnazione del punteggio come previsto nel disciplinare.

6.5.1. Project Manager

Prima della stipula del contratto, l'Affidatario dovrà comunicare a Euregio Plus SGR S.p.A. il nominativo del proprio rappresentante designato quale responsabile dei servizi contrattuali e del coordinamento degli stessi. In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi, l'interlocutore unico.

Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna di quanto previsto nei paragrafi successivi.

Tale risorsa, in possesso di certificazione PMP o ITIL Foundation, svolgerà il ruolo di interfaccia unica verso il Responsabile del Contratto di Euregio Plus SGR S.p.A., sarà coinvolta nelle attività richieste dal servizio ed avrà il compito di garantire:

- il coordinamento delle attività svolte dall'Affidatario;
- il rispetto degli standard dei livelli di servizio;
- il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei modi stabiliti;
- il controllo delle attività con particolare riferimento alla rilevazione dei rischi, alla conseguente proposta di azioni di recovery, alla verifica dei risultati ed alla attività di reporting;
- la partecipazione a riunioni di check per la valutazione dello stato di avanzamento dell'affidamento.

Requisiti Minimi:

Almeno 8 anni di esperienza in attività di project management e possesso di ottima conoscenza dei seguenti punti:

- Metodologie di sviluppo (sistemi gestionale, siti web/sistemi conoscitivi) e di test (funzionali, integrazione, sicurezza, usabilità, accessibilità, di carico);
- Tematiche applicative gestionali portali web e App-Mobile;
- Strategie di comunicazione web e approccio web 2.0
- Tematiche Opensource; particolare attenzione relativamente a sistemi operativi, application server, web server, db server, cms, strumenti di portale, prodotti per statistiche;
- Tematiche di sicurezza applicativa
- Tematiche di cloud computing
- Tematiche sugli Open Data

6.5.2. Programmatore

Tale figura professionale dovrà essere in grado di:

- produrre pacchetti software funzionanti e corrispondenti ai requisiti funzionali enon funzionali;
- produrre la documentazione del software e dei test effettuati;

- produrre della documentazione per il caricamento del software nell'ambiente di riferimento;
- progettare ed eseguire test integrati;
- progettare e realizzare help in linea;
- realizzare pagine e applicazioni per siti web/portali, anche complessi negli ambienti previsti nel presente capitolato;
- sviluppare software in ambito App-Mobile su piattaforme Android e iOS.

Requisiti Minimi:

- almeno 3 anni di esperienza in attività di produzione software negli ambienti previsti e in almeno uno dei seguenti linguaggi: PHP versioni 4.x e 5 con utilizzo delle principali estensioni (OCI8, LDAP etc.) e/o Java (J2EE) e/o ASP;
- conoscenza approfondita (almeno 3 anni) di:
 - linguaggi Java, J2ee, HTML, XHTML, javascript, XML, CSS, SQL;
 - metodologie di predisposizione di siti internet/portali;
 - server web Apache e/o IIS;
 - application server Tomcat e/o Websphere (RAD o Eclipse);
 - sistemi operativi Linux e/o Windows;
 - RDBMS Oracle e/o MySQL e/o Microsoft SQL.
- applicazione delle regole per l'accessibilità dei siti web della pubblica Amministrazione (almeno un anno di esperienza);

6.5.3. System administrator

Tale figura professionale dovrà essere in grado di:

- effettuare la configurazione e il tuning del sistema web;
- pianificare gli interventi inerenti la soluzione da realizzare per ottimizzare i livelli prestazionali e performance del sistema web;
- effettuare le attività di benchmark prestazionale.

Requisiti minimi

- almeno 4 anni di esperienza in attività di System Administrator;
- Esperienza nella gestione e configurazione della piattaforma web oriented;
- Esperienza nel setup di sistemi LINUX e configurazione web;
- Esecuzione dell'upgrade di piattaforme.

7. ASSICURAZIONE DI QUALITÀ

Anche se il possesso della certificazione ISO 9001 non è un requisito di accesso alla gara, è richiesto all'Affidatario di fare esplicito riferimento alla norma ISO 9001 nello svolgere i servizi previsti dal contratto.

L'Affidatario deve assicurare la qualità del servizio sia rispettando i criteri di qualità del proprio processo interno sia applicando per ogni affidamento il Piano di Qualità.

7.1 DIRITTI SUL SITO

Euregio Plus SGR S.p.A. è proprietaria dello sviluppo del sito, nonché, codici sorgenti, sviluppati e/o utilizzati per la realizzazione del sito web oggetto del capitolato. L'Affidatario dovrà depositare presso Euregio Plus SGR S.p.A. copia di tutti i sorgenti software sviluppati e/o utilizzati e che non siano riconducibili a prodotti software commerciali di cui si disponga di semplice licenza d'uso. Di quest'ultimi dovrà essere depositata licenza d'uso in originale.

7.2 LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito sono riepilogati gli Indicatori di Qualità e i relativi Livelli di Servizio che dovranno essere rilevati dal Fornitore e rendicontati trimestralmente.

Gli interventi di manutenzione correttiva sono classificati secondo i criteri si seguito riportati:

| PRIORITÀ | CRITERIO |
|----------|--|
| A | l'anomalia riscontrata impedisce lo svolgersi di attività fondamentali e/o primarie |
| B | l'anomalia riscontrata impedisce la corretta esecuzione di attività importanti ma non critiche |
| C | l'anomalia riscontrata rende disagiata la corretta esecuzione di attività non critiche |

In caso di richiesta di intervento per manutenzione correttiva, Euregio Plus SGR S.p.A. provvederà alla individuazione e comunicazione del livello di priorità e di conseguenza le tempistiche di intervento, riservandosi la facoltà di cambiare priorità in corso d'opera e in caso di necessità.

| Manutenzione Correttiva | PRIORITÀ | | |
|-------------------------|---------------|--------------|---------------------|
| | A | A' B | C |
| Livello di Servizio | entro 3,5 ore | entro 24 ore | entro 2 giorni lav. |
| Finestra di Servizio | H8x5 | H8x5 | H8x5 |

Per quanto attiene al servizio data center i livelli di servizio da rispettare sono:

| DATA CENTER | LIVELLO DI SERVIZIO |
|----------------------------------|--|
| Indisponibilità del Servizio | A. disponibilità 99,3% o 5 ore di indisponibilità complessiva (=somma di tutte le interruzioni) nel mese |
| | B. Indisponibilità massima per ogni singola interruzione 3,5 ore |
| Tempo medio di ricorrenza errore | >=24 ore |
| Presenza in carico incident | A. Tempo medio di risposta misurato su base mensile: nel 90% dei casi <= 30minuti |
| | B. Tempo medio di presa in carico dei problemi misurato su base mensile = 90% dei casi <= 1 ora |

Per quanto attiene al servizio di manutenzione adeguativa i livelli di servizio da rispettare sono:

| MANUTENZIONE ADEGUATIVA | LIVELLO DI SERVIZIO |
|---|------------------------|
| Risposta a richieste di manutenzione adeguativa | <= 5 giorni lavorativi |

| | |
|---------------------------------------|--|
| Interventi di Manutenzione Adeguativa | Non oltre il 10% della durata elapsed di consegna, salvo diversamente concordato nel Piano di Progetto |
|---------------------------------------|--|

Saranno inoltre rendicontati i RICHIAMI che Euregio Plus SGR S.p.A. potrà fare durante il periodo contrattuale. I richiami sono le azioni di avvertimento da parte di Euregio Plus SGR S.p.A. conseguenti al non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale. Pertanto oltre a quanto esplicitamente previsto potrà essere emesso un richiamo su qualunque inadempimento indicato nella successiva tabella.

Il singolo richiamo non prevede l'applicazione di penali, ma costituisce avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se cumulati superando i livelli di servizio previsti, danno luogo a penali.

Essi saranno formalizzati all'Affidatario con una "Nota di Richiamo", trasmessa tramite lettera o e-mail da parte del Responsabile del Contratto di Euregio Plus SGR S.p.A. all'Affidatario. Tale nota potrà contenere uno o più richiami.

I valori di soglia della quantità di richiami da rispettare sono:

| RICHIAMI | DATI DA RILEVARE | LIVELLO DI SERVIZIO |
|-------------------------------------|---|---------------------|
| Richiami sul Supporto Specialistico | NS1: numero richiami sul Supporto Specialistico | NS1 ≤ 3 |
| Richiami sul Servizio Hosting | NH1: numero richiami sul Servizio Hosting | NH1 ≤ 2 |
| Richiami sul Servizio Help Desk | ND1: numero richiami sul Servizio Help Desk | ND1 ≤ 5 |
| Richiami su Esito Collaudi Negativi | NC2: numero richiami sui Collaudi Negativi | NC2 ≤ 2 |
| Richiami su inadeguatezza Profili | NP1: numero richiami su inadeguatezza Profili | NP1 ≤ 3 |

L'Affidatario potrà richiedere l'annullamento del richiamo tramite un documento con elementi oggettivi giustificativi ed opportune argomentazioni, da trasmettere entro 3 (tre) giorni lavorativi dal ricevimento della Nota di Richiamo. In caso di accettazione delle argomentazioni presentate dall'Affidatario, Euregio Plus SGR S.p.A. potrebbe annullare il richiamo e far ripetere il collaudo.

Nel caso in cui l'Affidatario proponga nella propria Offerta Tecnica miglioramenti dei suddetti valori di soglia, tali nuovi valori saranno assunti come nuovo profilo di livelli di servizio.

Resta inteso che nel caso di superamento dei suddetti valori di soglia Euregio Plus SGR S.p.A. applicherà le penali come previste nel contratto.

8. AZIONI CONTRATTUALI

L'Affidatario deve garantire trimestralmente la rendicontazione sull'andamento dei servizi forniti; tale rendiconto deve portare anche i risultati della misurazione di tutti i livelli di servizio previsti per la fornitura.

Il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dall'Affidatario in Offerta tecnica determina

azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia dell’Affidatario, che di Euregio Plus SGR S.p.A., allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo (attivazione di una procedura di escalation);
- rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- azione di intervento sui processi produttivi dell’Affidatario per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);
- applicazione di rilievi;
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

8.1 PENALI

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all’utente) da Euregio Plus SGR S.p.A. rispetto al corrispettivo da erogarsi stabilito per prestazioni effettuate a regola d’arte.

Le penali da adottare sono individuate contrattualmente e normalmente sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.

Il valore economico delle penali applicate come previste nel contratto.

9. DEFINIZIONI

9.1 ACRONIMI E DEFINIZIONI

| | |
|-----------|-----------|
| GB | Giga Byte |
| HD | Hard Disk |

| | |
|------------------------------|--|
| DDR | Indica un particolare tipo di memoria SDRAM |
| CMS | Sistema di gestione dei contenuti. E' uno strumento software, installato su un server web, il cui compito è facilitare la gestione dei contenuti di siti web, svincolando il webmaster da conoscenze tecniche specifiche di programmazione Web |
| Affidatario/Fornitore | Si intende l'aggiudicatario del servizio |
| Committente | Si intende EUREGIO PLUS SGR S.P.A. |
| Uptime | Per "uptime", ovvero tempo di attività, si intende per quantotempo è rimasto attivo un sistema informatico. Nel campo dell'hosting, è tutto il periodo di tempo per cui ad esempio il servizio web o mysql è rimasto attivo senza alcun problema |
| Web portal | Oltre a contenere le classiche web pages il portale web raccoglie un insieme di ulteriori moduli/funzioni aggiuntive e li rende disponibili in un'unica struttura. |
| Hosting | Con il termine "hosting" (o più precisamente hosting shared o hosting condiviso) si definisce quel servizio che consente ad un sito web di essere ospitato su computer collegati alla rete Internet con hardware (server fisici o server virtuali) e software (sistema operativo e applicativi) di proprietà di un hosting provider. |