

## **CAPITOLATO TECNICO**

### **GARA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE E GESTIONE DEL SITO WEB ISTITUZIONALE DI FONDARTIGIANATO**

## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>GENERALITÀ</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>ARCHITETTURA ATTUALE DEL SITO</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>DEFINIZIONE DELLA FORNITURA</b> .....	<b>9</b>
4.1	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	9
4.1.1	<i>Data Center</i> .....	9
4.1.1	<i>Web Portal</i> .....	10
4.1.2	<i>Assistenza Operativa</i> .....	16
4.1.3	<i>Supporto Specialistico</i> .....	17
4.2	DURATA.....	17
4.2.1	<i>Presa in Carico e Transazione in Uscita</i> .....	17
4.3	PRIVACY E SICUREZZA.....	17
4.3.1	<i>Dati Personali Privacy</i> .....	17
4.4	GARANZIA.....	17
<b>5</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA</b> .....	<b>19</b>
5.1	GENERALITÀ.....	19
5.1	TEAM DI LAVORO.....	20
5.2	SEDE DI LAVORO.....	20
5.3	ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	21
5.4	PROFILI PROFESSIONALI.....	21
5.4.1	<i>Project Manager</i> .....	21
5.4.2	<i>Programmatore</i> .....	22
5.4.3	<i>Analista programmatore</i> .....	23
5.4.4	<i>Visual Web Designer</i> .....	24
5.4.5	<i>Grafico web</i> .....	24
5.4.6	<i>Specialista Tecnico Social Communication</i> .....	25
5.4.7	<i>System administrator</i> .....	26
5.4.8	<i>Operatore di Assistenza</i> .....	26
5.5	ASSICURAZIONE DI QUALITÀ.....	26
5.6	COLLAUDO.....	27
5.7	DIRITTI SUL SOFTWARE.....	28
5.8	LIVELLI DI SERVIZIO.....	28
<b>6</b>	<b>AZIONI CONTRATTUALI</b> .....	<b>31</b>
6.1	PENALI.....	31
<b>7</b>	<b>DEFINIZIONI</b> .....	<b>32</b>
7.1	ACRONIMI E DEFINIZIONI.....	32

## **1 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 Fondartigianato.

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.

## 2 GENERALITÀ

Il FONDO ARTIGIANATO FORMAZIONE (in breve Fondartigianato/Committente) è il Fondo Interprofessionale per la Formazione Continua previsto dalla legge 388/2000, con la quale si delega ad Enti di natura privatistica, costituiti dalle parti sociali, la gestione dei contributi versati dalle aziende per la formazione e l'aggiornamento dei propri dipendenti.

Fondartigianato è un'associazione riconosciuta costituita da: Confartigianato, CNA, Casartigiani, CLAAI, CGIL, CISL, UIL.

E' il primo Fondo autorizzato dal Ministro del Lavoro, con decreto del 31 ottobre del 2001.

La mission del Fondo Artigianato Formazione è quella di:

- sostenere e diffondere la cultura della formazione continua;
- promuovere e realizzare in modo più adeguato ed efficace piani formativi per l'azienda, il territorio, il settore;
- favorire la competitività delle imprese;
- valorizzare le risorse umane.

La formazione continua costituisce quindi il fattore determinante per il miglioramento delle funzioni strategiche funzionali a gestire il cambiamento, l'innovazione organizzativa dell'impresa e l'adeguamento delle sue strategie commerciali, il consolidamento della sua presenza sul mercato, nonché la crescita delle competenze dei lavoratori e delle loro prospettive professionali.

Il sito istituzionale [www.fondartigianato.it](http://www.fondartigianato.it) è stato creato per riportare le informazioni istituzionali del Fondartigianato, 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.

In considerazione dell'evoluzione delle tecniche di comunicazione web, dell'abbondanza di contenuti prodotti costantemente e dell'inderogabile esigenza di comunicare le proprie attività ad un'utenza sempre più vasta, secondo standard di qualità e tempistiche in linea con le migliori pratiche europee, si rende necessario operare alcuni interventi migliorativi strutturali sul sito istituzionale, in particolare dovranno essere ampliati i meccanismi di posizionamento sui motori di ricerca e attivati i canali di comunicazione 2.0 come Newsletter, Facebook e Twitter.

### 3 ARCHITETTURA ATTUALE DEL SITO

Il sito web [www.fondartigianato.it](http://www.fondartigianato.it) attualmente operativo su web, è gestito totalmente in outsourcing (hosting, connettività, aggiornamento dei contenuti, supporto specialistico e manutenzione evolutiva e 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 dedicato Linux con le seguenti caratteristiche minime:

- 100 GB HD;
- 2GB DDR2;
- 30GB per il Backup giornaliero.

I servizi web sono erogati da un pool di virtual machine con webserver apache, supportati da un pool di proxy nginx, in alta affidabilità.

I servizi DNS e posta sono serviti da coppie di virtual machine linux in alta affidabilità.

L'ambiente di virtualizzazione è VMWare 6. La virtualizzazione è basata su tecnologia CISCO (computing), EMC (storage) CISCO (Fw, balancer, networking).

I firewall sono CISCO ASA ridonati su asse Trento-Roma.

Lo storage è EMC connesso in fibra, con Tier Gold su meccanica SAS.

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 200Mb/s con possibilità di burst sino a 1Gb/s.

E' previsto monitoring infrastrutturale (accelops) ed applicativo (ManageEngine AppMon) proattivo con presa in carico della problematica da parte del ServiceDesk SPoC con l'inoltro automatico di un alert verso le utenze previste per una pronta gestione e risoluzione.

E' compreso il servizio di backup giornaliero delle VM VMWARE, effettuato in orario notturno, attraverso l'utilizzo della soluzione Simpana di Commvault.

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

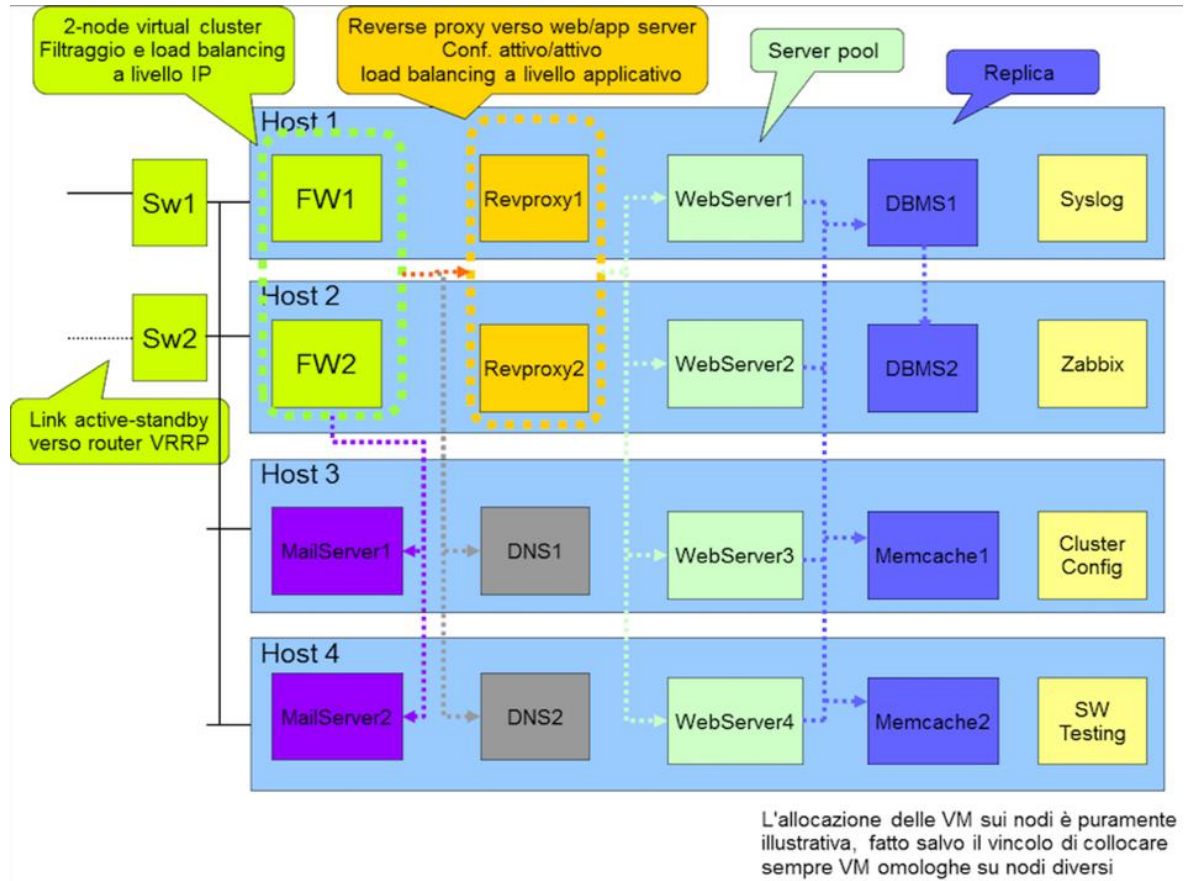
Ogni notte vengono effettuati i backup dei virtual disks di ogni server.

Full Domenica pomeriggio Incrementale Lunedì - Sabato sera.

Il backup dei database MySQL utilizza apposito agente Oracle per backup a caldo. Il backup è Full DB+Logs tutti i giorni.

La retention dei backup prevista è di 15 giorni in storage separato rispetto allo storage di produzione.

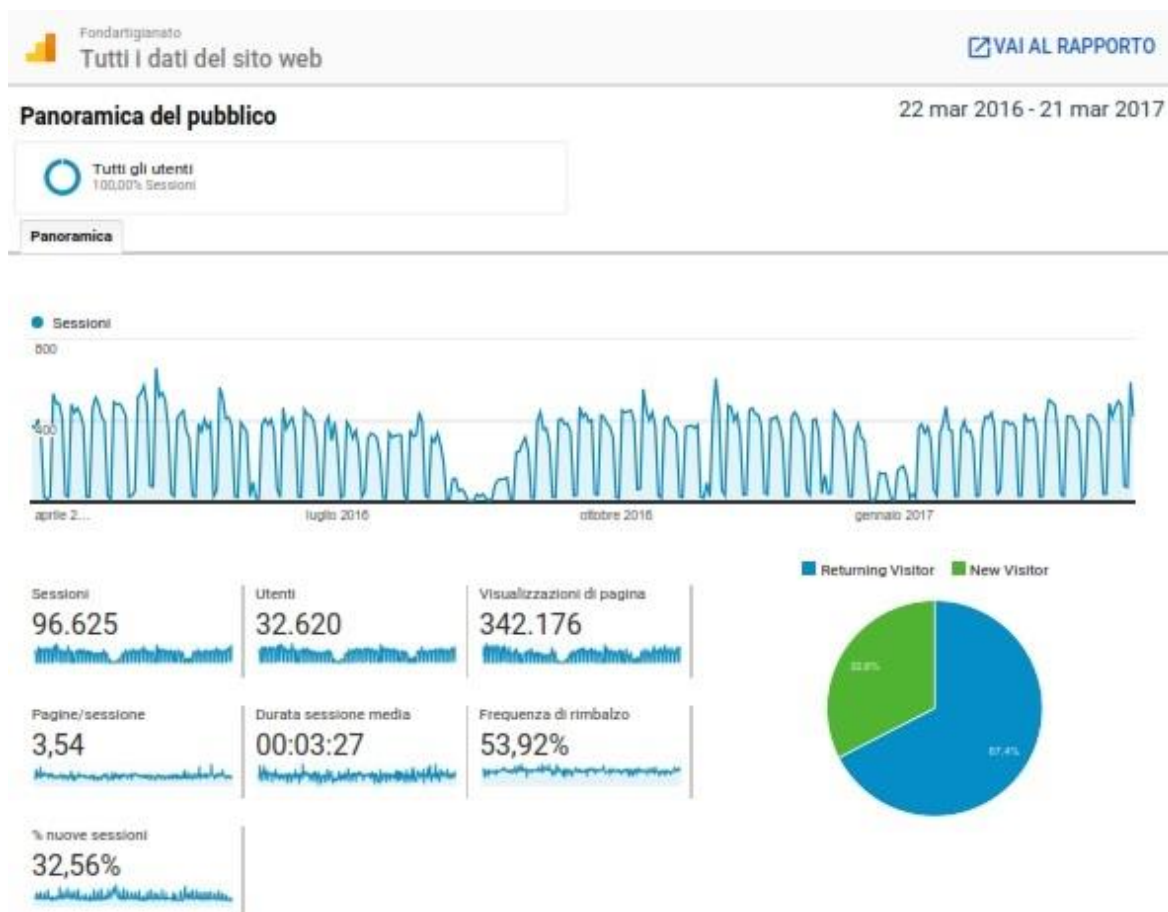
Tutte le tecnologie, hardware e software, utilizzate in DC sono di classe Enterprise. Di seguito lo schema grafico dell'attuale infrastruttura:



Il servizio di help desk erogato è disponibile 24/7 via ticket, con presa in carico di problematiche non infrastrutturali in orario 9-18 5/7.

Di seguito le statistiche di accesso:

Attualmente il portale [www.fondartigianato.it](http://www.fondartigianato.it) comprende più di 1.200 pagine web.



Dati di fruizione del sito nel periodo marzo 2016 - marzo 2017:

- Circa 350.000 visualizzazioni di pagina;
- Circa 100.000 sessioni di navigazione;
- Volume complessivo attuali dati (Filesystem + Database) = 3 GB.

In sintesi la fornitura attuale comprende i seguenti servizi:

#### 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;
- Banda massima aggregata complessiva mensile: 36 GB;

---

Capitolato Tecnico

Gara per l'affidamento dei servizi di manutenzione e gestione del sito web istituzionale di Fondartigianato

- Connessioni di picco aggregata: 168 HITS/MINUTO MAX.

### Web Portal

- Servizi di gestione e caricamento del CMS, software proprietario Flex CMP in linguaggio PHP data base MySql e possibilità di esportazione dei contenuti in formato XML;
- Servizi di web-mail;
- Servizi di gestione canali media esterni (rss, feed, etc.);
- Servizi di gestione sistema videoconferenza, tramite il prodotto Webex Cisco;
- Servizi gestione e invio newsletter da web-mail.
- Integrati nel CSM Flex CMP:
  - Modulo gestione Community: Facebook, Twitter;
  - Modulo Forum;
  - Modulo gestione gallerie fotografiche;
  - Modulo gestione gallerie video (You Tube, Vimeo, etc.);
  - Modulo Geo-Referenziazione.



## 4 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

### 4.1 OGGETTO DELLA FORNITURA

Il servizio richiesto è di tipo “chiavi in mano” di gestione completa in modalità totale outsourcing in termini di hosting, connettività, software, manutenzione, caricamento contenuti, sicurezza, aggiornamenti e gestione quotidiana.

Nello specifico, i requisiti richiesti sono di seguito dettagliati.

#### 4.1.1 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 armata, 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.

#### 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, preferibilmente con sorveglianza armata. E' richiesta una tracciatura (registro) degli accessi fisici e sono graditi meccanismi di sorveglianza remota (videocamere) con mantenimento delle registrazioni per almeno 48 ore. Occorre fornire elenco nominale delle persone del Fornitore autorizzato all'accesso;
- 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);

---

Capitolato Tecnico

Gara per l'affidamento dei servizi di manutenzione e gestione del sito web istituzionale di Fondartigianato

- L'infrastruttura messa a disposizione non deve contenere single point of failure in alcuna delle componenti coinvolte (server, apparati di rete, applicativo).

### **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.

### **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.

#### **4.1.1 Web Portal**

La fornitura del sito comprende il prodotto software di Content Management System (CMS), il caricamento e la manutenzione dei contenuti, in sintesi la gestione completa dei requisiti funzionali richiesti nel presente capitolato tecnico. Resta inteso che tale attività è a totale carico dell'Affidatario, mentre la preparazione e elaborazione dei testi, dei documenti ed eventuali altri

prodotti multimediali come ad esempio video, immagini, newsletter etc. saranno predisposti da Fondartigianato e consegnati al Fornitore per la pubblicazione.

La caratteristica principale del CMS deve essere quella di permettere ai redattori (personale della Affidatario e, laddove necessario, anche al personale incaricato da Fondartigianato), di gestire la creazione, la modifica e la rimozione di contenuti dal sito web senza aver bisogno di particolari conoscenze tecniche.

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

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

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

Il CMS, utilizzabile da browser web senza installazione di ulteriori applicazioni, deve integrare in un unico framework sia l'accesso alle più complesse funzionalità di amministrazione da parte di personale qualificato, che quelle di inserimento e modifica dei contenuti.

Il CMS deve permettere la creazione di infinite sezioni, categorie e sotto categorie e in prima istanza dovrà presentare la stessa struttura di menù e funzioni attualmente presenti sul sito.

Il CMS può essere di tipo proprietario o preferibilmente Open Source, operante su tecnologia PHP + MySql, Java o comunque compatibile on server Linux, con layout basato su DIV e CSS. Resta inteso che nella fornitura sono comprese le licenze software del CMS e di eventuali altri software, compreso i relativi sorgenti e manuali.

Durante il periodo contrattuale, Fondartigianato potrà richiedere al Fornitore di presentare proposte migliorative e realizzare ulteriori raffinamenti e miglioramenti (manutenzione adeguativa), soprattutto nei social media, con l'obiettivo di accrescere la partecipazione e il coinvolgimento dei target (pubblico, istituzioni e aziende).

Nello specifico, le principali caratteristiche minime richieste sono:

- Gestione di allegati: in formato pdf, doc, docx, odt, xls, xlsx, jpg, gif, jpegm 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 Fondartigianato;
- 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;
- Social sharing: possibilità di inserire la barra dei social sharing con numero di icone e siti estensibile senza limiti, compresi i controlli per inserire il portale nei preferiti e feed RSS;
- Plug-in: possibilità di integrare plug-in social come Facebook con controllo Like per permettere all'utente di segnalare i contenuti del portale all'interno del profilo;
- Motore di Ricerca: disporre di un proprio motore di ricerca interno, che fornisce risposte in linguaggio naturale, non solo di pagine e categorie e sottocategorie ma anche di documenti;
- Indicizzazione: possibilità di progettare il posizionamento nei motori di ricerca esterni, soprattutto Google, possibilità di inserire url parlanti direttamente dall'interfaccia amministrativa, possibilità di specificare per ogni pagina il titolo, le parole chiave e la descrizione utilizzate dai motori di ricerca pubblici, possibilità di gestire pagine ombra aggiuntive ottimizzate per i motori di ricerca;
- Tagging: possibilità di gestire tassonomie che prevede l'esposizione dei tag assegnati al fine di migliorare la ricerca, possibilità di gestire tag cloud generata sulla base delle statistiche di consultazione del sito;
- Forms: possibilità di attivare un numero illimitato di forms che possano contenere tutti i tipi di campi previsti in xhtml;
- Workflow: possibilità di gestione del flusso di lavoro dei documenti e dei contenuti del sito, configurabile sulla base delle esigenze della Committente;
- Versioning: possibilità di gestire la versione delle pagine e dei documenti, conservando la versione precedente;
- Locking: possibilità di implementare il locking amministrativa a livello di sito e di pagina;
- Help e Faq: possibilità di creare un'area del portale predisposta a recepire le problematiche degli utenti, a fornire indicazioni per risolverle e catalogare le faq in una opportuna sezione divise per tematiche;

- Glossario: possibilità di creare e gestire un glossario personalizzato che permetta agli utenti la consultazione della lista delle descrizioni dei termini e concetti di non immediata ed intuitiva comprensione;
- Help: possibilità di supportare l'utente nella navigazione guidata e generazione automatica della mappa del sito, gestione automatica dei percorsi a bricioli di pane (breadcrumb trail);
- Catalogazione: possibilità di gestire in modo nativo l'organizzazione dei contenuti tramite classificazione che permetta diverse possibilità di navigazione;
- Gestione raccolte: possibilità di gestire le raccolte dei contenuti tramite ambiente amministrativo (back office) e ambiente di pubblicazione (front end), possibilità di filtrare le ricerche in termini di esigenze specifiche come ad esempio, pagine scadute, approvate, da approvare, etc.;
- 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 o similari e sulle modalità di utilizzo/navigazione dello stesso e reportistica standard preimpostata, statistiche esportabili in formato csv per successive elaborazioni;
- Link testuale: ad un'area riservata di cui verrà fornito l'url. Tale link consentirà l'accesso alla pagina di login del sistema informativo interno a Fondartigianato;
- 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.
- Controllo dei Link: possibilità di controllare i link esterni e interni tramite report riassuntivo, evidenziando link non più esistenti;
- Photogallery/Videogallery: per raccogliere elementi multimediali relativi alle attività di Fondartigianato;
- Accessibilità: Caratteristiche e funzionalità per l'Accessibilità web ai sensi della Legge 4/2004 e dell'attuale normativa (<http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/pubblica-amministrazione/accessibilita/normativa> ).

Ulteriori moduli e funzionalità richieste sono:

- Home-page: ridefinizione funzionale dell'attuale home-page, su proposta del Fornitore e concordata con Fondartigianato, coerentemente con la grafica attuale;
- SEO: ottimizzazione dei contenuti al fine di renderli reperibili dai motori di ricerca (Search Engine Optimization), con le seguenti principali caratteristiche:
  - o ogni pagina deve essere identificata e identificabile dal proprio indirizzo web (URL adressable);
  - o possibilità di inserire URL Parlanti SEO-friendly e Permanenti direttamente dall'interfaccia redazionale;
  - o i parametri passati negli indirizzi URL non devono contenere i caratteri punto interrogativo, e commerciale ed uguale perché possono causare penalizzazione nei risultati di ricerca dei motori;
  - o per ogni pagina possibilità di specificare il titolo, le parole chiave e la descrizione e i meta-tags utilizzate dai motori di ricerca pubblici per il posizionamento;
  - o per ogni pagina automatizzare il corretto utilizzo dei comandi header per titoli e sottotitoli (per una maggior significatività dei contenuti rispetto ai criteri di valutazione degli spider);
  - o possibilità di prevedere oltre alle pagine dinamiche generate dal CMS apposite landing page aggiuntive ottimizzate per i motori su specifiche keyword.
- WebMail: possibilità di creare fino a 1.000 account di posta elettronica da 100Mb ciascuna di capacità, attivabili su richiesta del Committente entro 24h dalla richiesta stessa. Le caselle dovranno comunque poter essere gestibili da un client di posta elettronica (MS Outlook e simili);
- Newsletter: gestibile su più liste con possibilità di editare i singoli iscritti suddividibili in N categorie di invio. Possibilità di invio mail illimitate. L'iscrizione sarà di tipo "light", con la richiesta dei seguenti dati: nome, cognome, email, azienda di appartenenza, consenso al trattamento dei dati. Dovranno essere inoltre previste delle statistiche di invio e ricezione delle newsletter, nonché del tasso di apertura delle email. Compreso la fornitura di un software per la gestione della newsletter, preferibilmente open source o eventualmente comprensivo dei sorgenti e assistenza per la redazione mensile di una newsletter compreso le attività di creazione del template grafico e adeguamento ad ogni uscita mensile, la redazione dei testi, la distribuzione della newsletter previa revisione dei contenuti da parte di Fondartigianato;
- Forum: deve essere prevista, su richiesta di Fondartigianato, la realizzazione di una sezione di Forum di discussione basato su piattaforma Vbulletin, PHPBB o similari soluzioni, con template personalizzato e stile grafico approvato dai referenti di Fondartigianato. Tale Forum dovrà essere ad accesso privato (con gestione, da parte di Fondartigianato, della registrazione degli utenti. Tale registrazione dovrà essere effettuata in base a tre grandi macroaree (territori, agenzie, associati). Strutture interne di Fondartigianato si

---

Capitolato Tecnico

Gara per l'affidamento dei servizi di manutenzione e gestione del sito web istituzionale di Fondartigianato

occuperanno di creare le utenze e amministrare i permessi. Il Forum deve essere articolato con la possibilità di creare un'area ad accesso ristretto. La registrazione al Forum non implica la registrazione alla newsletter o a tutti e due i servizi.

- Videoconferenza: fornitura e attivazione di un software per la gestione di videoconferenza, software proprietario o preferibilmente open source, accessibile mediante accreditamento direttamente dal portale. Il sistema di videoconferenza deve permettere di riunire fino ad almeno 50 utenze per volta;
- Gestione Canali Media esterni: creazione e gestione di un profilo Facebook, un profilo Twitter e un profilo YouTube, personalizzati alle esigenze di Fondartigianato, integrati al portale. Inoltre deve essere creato un canale per la diretta streaming degli eventi di Fondartigianato. I canali comunicativi dovranno permettere di raggiungere un vasto pubblico di imprese interessate del settore artigianato. A tal fine, si richiede l'integrazione dei canali social Facebook e Twitter con le newsletter e i contenuti del sito. Inoltre si dovrà creare un canale su UPSTREAM, LIVESTREAM, VIMEO o altro in modo tale da pubblicare i video degli eventi di Fondartigianato.
- Geo-refenziazione: possibilità di aggiungere alle pagine editoriali delle informazioni geografiche di varia natura ed implementare funzionalità di organizzazione, ricerca e selezione delle pagine mediante criteri geografici, in particolare le mappe geo delle sedi di Fondartigianato e altri punti di interesse;
- Calendario Eventi: pubblicazione e gestione degli eventi (lista giornaliera, settimanale, tutti) con possibilità di condivisione sui social e possibilità di aggiornamento sul calendario personale dell'utente;
- App-Mobile: disegnare e sviluppare una App-Mobile scaricabile dai link Android e iOS ed anche direttamente dal portale web fondartigianato.it. In particolare, l'app deve essere attivata con le seguenti caratteristiche/funzioni:
  - o Grafica coordinata con il portale web;
  - o Lista delle News ordinate per data decrescente o selezionate con criterio di ricerca ad hoc;
  - o Lista degli Eventi ordinati per data decrescente o selezionate con criterio di ricerca ad hoc (es. oggi/settimana/tutti, dettaglio singolo evento) e con la possibilità di salvarlo nel calendario personale dello smartphone;
  - o Possibilità di visualizzare in automatico gli aggiornamenti ai contenuti del portale;
  - o Possibilità di notifica push per eventuali segnalazioni in tempo reale;
  - o Mappe Geo referenziate delle sedi di Fondartigianato e altri punti di interesse sul territorio circostante.

Si precisa che la suddetta App-Mobile dovrà essere creata ex-novo basata su proposta del Fornitore.

Fermo restando i requisiti minimi sopra descritti, il Fornitore dovrà descrivere nell'Offerta Tecnica le caratteristiche del CMS proposto e dei relativi servizi, compreso la App-mobile, che sarà oggetto di assegnazione del punteggio come previsto nel disciplinare.

#### **4.1.2 Assistenza Operativa**

Il Fornitore deve mettere a disposizione, per tutto il periodo contrattuale, un operatore dedicato presso la sede del Fornitore, con competenze adeguate, in grado di assolvere ai compiti impartiti da Fondartigianato:

- Aggiornamento contenuti/sezioni del sito web;
- Creazione/eliminazione di caselle email e supporto invio newsletter;
- Creazione/cancellazione/modifica permessi sul Forum;
- Caricamento video su YouTube, creazione account sui vari social network;
- 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 Fondartigianato.

Per tale tipologia di servizio il Fornitore dovrà mettere a disposizione un sistema di gestione trouble-ticketing, a completo suo carico, e rendicontare mensilmente i livelli di servizio previsti nel presente capitolato tecnico e quanto eventualmente proposto nella propria Offerta Tecnica.

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** si intendono interventi di adeguamento funzionale e/o dei contenuti del Web Portal previsti nel capitolato tecnico, comunque pianificati nel Piano di Progetto comprensivo delle modalità di realizzazione e dei tempi di rilascio. 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.



#### **4.1.3 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 Fondartigianato.

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.

#### **4.2 DURATA**

La durata contrattuale sarà di 60 (sessanta) mesi solari, a decorrere dalla data di stipula del contratto.

##### **4.2.1 Presa in Carico e Transizione in Uscita**

La presa in carico del servizio prevede, a partire dalla data di sottoscrizione contrattuale un periodo di affiancamento/transizione del sistema per almeno 2 mesi, 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.

La transizione in uscita, alla cessazione del rapporto di collaborazione, prevede che il Fornitore aggiudicatario si impegna ad agevolare il passaggio di consegne con eventuale nuova impresa. A tal fine, si prevedono 2 mesi di apposito periodo di affiancamento/transizione al nuovo Fornitore, oltre la data di cessazione del contratto, il cui corrispettivo deve intendersi compreso e compensato nel corrispettivo totale contrattualmente fissato.

#### **4.3 PRIVACY E SICUREZZA**

##### **4.3.1 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.

#### **4.4 GARANZIA**

Tutte le forniture oggetto del capitolato e i miglioramenti proposti in Offerta Tecnica devono essere fornite con garanzia di assistenza e manutenzione per almeno 24 mesi a decorrere dalla data del verbale di collaudo. Le garanzie dovranno coprire tutti i costi necessari, ivi compresi quelli di manodopera, per la riparazione e/o sostituzione di componenti hardware difettosi

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 Fondartigianato. La manutenzione in garanzia consiste nella diagnosi e

---

Capitolato Tecnico

Gara per l'affidamento dei servizi di manutenzione e gestione del sito web istituzionale di Fondartigianato

correzione di tutte le anomalie ed errori riscontrati durante l'esercizio e riconducibili ai servizi prestati nonché l'eventuale adeguamento della relativa documentazione.

## 5 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

### 5.1 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, garantendo i livelli di servizio, coordinandosi con il Responsabile del Contratto nominato da Fondartigianato.

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 Fondartigianato durante il periodo contrattuale ed erogati dal Fornitore in base al **Piano di Progetto** redatto dal Fornitore stesso e approvato da Fondartigianato.

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 Fondartigianato 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 Fondartigianato.

L'Affidatario dovrà garantire:

- nei primi 2 (due) mesi solari 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 30 (trenta) giorni dalla data di stipula del contratto, la predisposizione del Piano di Progetto, il Piano della Qualità e Piano di Collaudo, contenenti le modalità di realizzazione degli interventi concordati con Fondartigianato 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.

Il Piano di Progetto, il Piano della Qualità e il Piano di Collaudo vanno aggiornati dal Fornitore con frequenza semestrale

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

---

Capitolato Tecnico

Gara per l'affidamento dei servizi di manutenzione e gestione del sito web istituzionale di Fondartigianato

2. Struttura Organizzativa del Fornitore
3. Proposta inerente il Data Center
4. Proposta inerente il Web Portal
5. Proposta inerente il Servizio di Assistenza Operativa
6. Proposta inerente il Servizi di Supporto Specialistico
7. Proposta inerente la metodologia di esecuzione della fornitura
8. Profili Professionali e Curriculum
9. Proposta di miglioramento degli indicatori dei Livello di Servizio

L'Offerta Tecnica del Fornitore dovrà essere contenuta entro al massimo 70 pagine in formato A4, e nel caso di aggiudicazione si intende vincolante e parte integrante del presente capitolato. Nel computo delle 70 pagine non rientrano i CV.

#### **5.1 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 Fondartigianato.

Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere Fondartigianato 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 Fondartigianato.

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. Fondartigianato 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.

#### **5.2 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 Fondartigianato, i servizi di parametrizzazione, personalizzazione e manutenzione verranno svolti in prevalenza presso la sede dell'Affidatario; i servizi di supporto e assistenza potranno essere svolti presso le sedi di Fondartigianato sede di Roma.

---

Capitolato Tecnico

Gara per l'affidamento dei servizi di manutenzione e gestione del sito web istituzionale di Fondartigianato

Resta inteso che eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge le attività presso Fondartigianato sono comunque a carico dell’Affidatario.

L’Affidatario dovrà provvedere a rendere disponibili le necessarie dotazioni individuali di attrezzature informatiche per il proprio personale, nonché le risorse hardware e software necessarie per lo sviluppo e per l’esecuzione dei test interni.

### **5.3 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 (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) e assicurare la regolare esecuzione del servizio al fine di garantire il rispetto dei livelli di servizio previsti.

### **5.4 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.

#### ***5.4.1 Project Manager***

Prima della stipula del contratto, l’Affidatario dovrà comunicare a Fondartigianato 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 Fondartigianato, 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:

- Normativa relativa agli appalti pubblici;
- Accessibilità da parte dei soggetti disabili: legge n. 4 del 9 gennaio 2004 e s.m.i.
- Normativa CAD (Codice dell’Amministrazione Digitale, Decreto legislativo n.235/2010) e s.m.i.;
- 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

#### **5.4.2 Programmatore**

Tale figura professionale dovrà essere in grado di:

- produrre pacchetti software funzionanti e corrispondenti ai requisiti funzionali e non 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);

**5.4.3 Analista programmatore**

Tale figura professionale dovrà essere in grado di:

- redigere specifiche di progetto e relativa documentazione negli ambienti previsti nel presente capitolato;
- progettare test integrati;
- coordinare gruppi di lavoro;
- applicare metodi e standard;
- stimare le risorse e dei tempi per la realizzazione di applicazioni;
- analisi funzionale e sviluppo di applicazioni software in ambito App-Mobile su piattaforme Android e iOS.

**Requisiti Minimi:**

- almeno cinque anni di esperienza in attività di analisi e progettazione maturata attraverso la partecipazione a progetti per la realizzazione di siti web e portali, anche complessi;

- almeno due anni di esperienza in metodologie di usabilità e di accessibilità dei siti web della pubblica Amministrazione.

#### **5.4.4 Visual Web Designer**

Tale figura professionale dovrà essere in grado di concepire e realizzare la grafica di un sito web, definire ex-novo il “concept” (e serie di grafiche correlate) che costituiscono la digital identity di un sito web, tenendo presenti le esigenze di usabilità e accessibilità e di comunicazione, ovvero alla chiarezza con cui il sito comunica il suo scopo, la coerenza con l’immagine dell’organizzazione, l’appeal grafico, la relazione che instaura con gli utenti.

Tale figura professionale dovrà possedere:

- solida competenza nell’architettura dell’informazione, ovvero nella creazione della struttura generale del sito, sulle modalità di navigazione, sull’organizzazione del sito in funzione dei suoi contenuti informativi.
- cultura delle immagini, sia in senso tecnico che concettuale;
- capacità di controllare l’aspetto visivo di un sito web, valorizzando l’identità del marchio e coniugando aspetto estetico ad agibilità di navigazione.

#### **Requisiti Minimi:**

- esperienza di almeno 4 anni nel campo grafico con partecipazione a progetti che abbiano previsto da parte del candidato la predisposizione di siti/portali internet/intranet e l’applicazione delle metodologie di usabilità e di accessibilità;
- partecipazione ad almeno 4 progetti che abbiano previsto da parte del candidato, in completa autonomia, l’ideazione ex-novo di concept che costituiscono la digital identity di siti web istituzionali.

#### **5.4.5 Grafico web**

Tale figura professionale dovrà essere in grado di:

- realizzare progetti grafici e interfacce utente per nuovi siti internet/intranet, per nuove porzioni di sito, per applicazioni web e portali;
- ideare e realizzare design orientato alla comunicazione;
- predisporre gli interventi per l’implementazione/ristrutturazione e l’ottimizzazione grafica, anche complessa, dei siti, portali od applicazioni web attualmente esistenti;
- costruire pagine grafiche tramite “assemblaggio” della grafica proposta a seguito di visual Web Design, utilizzando codice HTML o XHTML conforme ai requisiti della legge 4/2004 e in ottemperanza alle linee guida interne Sogei.



#### **Requisiti Minimi:**

- esperienza di almeno 3 anni con partecipazione a progetti che abbiano previsto da parte del candidato, in autonomia:
  - l'ideazione di progetti grafici e interfacce utente;
  - l'ideazione e realizzazione di progetti di restyling grafico;
  - la costruzione di pagine grafiche effettuate tramite "assemblaggio" della grafica proposta utilizzando codice HTML o XHTML;
- applicazione delle regole per l'accessibilità dei siti web della pubblica Amministrazione (almeno due anni di esperienza);
- conoscenza almeno biennale dei principali applicativi dedicati alla grafica bitmap, vettoriale e animata, quali Adobe Photoshop, Illustrator, InDesign, Acrobat 9, Flash, Dreamweaver, Fireworks, Light room.

#### **5.4.6 *Specialista Tecnico Social Communication***

##### **Aree di intervento:**

- Ideazione e impostazione del social Forum;
- Ideazione e impostazione di canali social Facebook e Twitter;
- Ideazione e impostazione delle news-letter;
- Ideazione e impostazione del sistema SEO Search Engine Optimization;
- Ideazione e impostazione del sistema di VideoConferenza.
- report statistici.

Tale figura professionale dovrà essere in grado di:

- personalizzare il Content Management;
- creare e configurare le pagine Facebook e Twitter;
- supportar il Cliente per la redazione delle NewsLetter;
- personalizzare i report statistici del portale
- supportare Fondartigianato nella gestione dei contenuti del CMS;
- definire e realizzare campagne social per ampliare la visibilità dell'offerta formativa di Fondartigianato con l'obiettivo di aumentare il numero dei propri iscritti.

##### **Requisiti Minimi:**

- esperienza di almeno quattro anni maturata attraverso la partecipazione a progetti che abbiano previsto da parte del candidato interventi di impostazione e realizzazione di sistemi social web.

#### **5.4.7 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.

#### **5.4.8 Operatore di Assistenza**

Tale figura professionale dovrà essere in grado di:

- Aggiornare i contenuti/sezioni del sito web;
- Creare/cancellare/modificare permessi sul Forum;
- Caricare video su YouTube, creare account sui vari social network;
- Effettuare il primo livello di help-desk e gestire i ticket degli interventi.

##### **Requisiti Minimi:**

- almeno 3 anni di esperienza in attività di assistenza operativa di Content Management e assistenza utenti di primo livello;
- conoscenza approfondita (almeno 3 anni) di:
  - sistemi operativi Linux e/o Windows;
  - prodotti office windows o altri open source.

#### **5.5 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 della fornitura sia rispettando i criteri di qualità del proprio processo interno sia applicando per ogni affidamento il Piano di Qualità.

## 5.6 COLLAUDO

Il collaudo ha lo scopo di constatare che il servizio data center, il portale web ed ogni altro oggetto di fornitura, siano funzionalmente e tecnicamente rispondenti alle prescrizioni del presente capitolato tecnico e dell'offerta tecnica dell'Affidatario.

Il collaudo di avvio del servizio sarà eseguito, in contraddittorio tra le due parti, entro il termine dei 2 (due) mesi di presa in carico (vedi Par. 4.2.1), a seguito di comunicazione formale da parte del Fornitore.

Allo svolgimento del collaudo sovrintenderà un gruppo di lavoro di Fondartigianato. Tutte le prove e le verifiche del collaudo saranno effettuate presso le sedi di Fondartigianato. I collaudi saranno eseguiti secondo quanto previsto nel Piano di Collaudo.

In particolare, si prevede che il Piano di Collaudo sia strutturato secondo una logica gerarchica, a partire da un Master-Plan in cui si pianificano tutti i singoli test dei vari elementi da collaudare.

Un singolo test-plan dovrebbe contenere almeno le seguenti informazioni:

- Introduzione, motivazione del test
- Elementi oggetto del test
- Elementi non oggetto di test
- Approccio utilizzato
- Criteri di pass/fail del test
- Criteri di sospensione del test
- Deliverables dei test (report)
- Attività di test
- Responsabilità
- Pianificazione dei test
- Rischi del testing
- Parte di approvazione finale

Nel caso di superamento del limite dei 2 (due) mesi di presa in carico del servizio oppure se entro i 2 (due) mesi il collaudo dovesse superare il livello di servizio NC2 previsto, Fondartigianato applicherà le penali previste, riservandosi la facoltà di risolvere il contratto per inadempimento.

Gli eventuali moduli/funzionalità richieste, non presenti nell'attuale portale web oppure non migrate ma comunque pianificate nel Piano di Lavoro approvato da Fondartigianato, se realizzate successivamente al collaudo di avvio operativo, queste saranno collaudati singolarmente, secondo le stesse modalità.

Delle operazioni di collaudo sarà redatto l'apposito Verbale di Collaudo. Al Verbale di Collaudo, anche ove non sia riscontrata la necessità di interventi correttivi sui prodotti consegnati, si

dovranno comunque allegare tutte le segnalazioni di anomalie/malfunzionamenti, anche se rimossi.

Gli oneri relativi alla rimozione degli errori imputabili all'opera del Fornitore, saranno a carico dello stesso.

Il Verbale di Collaudo con esito positivo rappresenterà formale accettazione dei prodotti e costituirà Certificato di Collaudo.

#### 5.7 DIRITTI SUL SOFTWARE

Fondartigianato acquisisce, dall'Affidatario, la proprietà, nonché la licenza d'uso illimitata, dei software, codici sorgenti e licenze, sviluppati e/o utilizzati per la realizzazione del sito web oggetto del capitolato. L'Affidatario dovrà depositare presso Fondartigianato 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.

#### 5.8 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:

PRIORITA'	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, Fondartigianato 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	PRIORITA'		
	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 Fondartigianato potrà fare durante il periodo contrattuale. I richiami sono le azioni di avvertimento da parte di Fondartigianato conseguenti il 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 Fondartigianato 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, Fondartigianato 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 Fondartigianato applicherà le penali come previste nel contratto.

## 6 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 Fondartigianato, 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.

### 6.1 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 Fondartigianato 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.

## 7 DEFINIZIONI

### 7.1 ACRONIMI E DEFINIZIONI

<b>SEO</b>	Search Engine Optimization - ottimizzazione per i motori di ricerca
<b>CLAAI</b>	Confederazione Libere Associazioni Artigiane Italiane
<b>CNA</b>	Confederazione Nazionale dell'Artigianato e della Piccola e Media Impresa
<b>CISL</b>	Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori
<b>UIL</b>	Unione Italiana del Lavoro
<b>GB</b>	Giga Byte
<b>HD</b>	Hard Disk
<b>DDR</b>	Indica un particolare tipo di memoria SDRAM
<b>CMS</b>	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
<b>Affidatario/Fornitore</b>	Si intende l'aggiudicatario del servizio
<b>Committente</b>	Si intende FONDARTIGIANATO
<b>Uptime</b>	Per "uptime", ovvero tempo di attività, si intende per quanto tempo 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
<b>Web portal</b>	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.
<b>Hosting</b>	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.
<b>Trouble Ticketing</b>	Un trouble ticket indica una richiesta di assistenza, tracciata da un sistema informatico di gestione delle richieste di assistenza.