

PROCEDURA DI SELEZIONE PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRENTE, CORRETTIVA ED EVOLUTIVA DEL PORTALE E DELLA INTRANET DELLA CCIAA DI MILANO E DEL PORTALE DI INNOVHUB SSI_CIG 6519618EF5

CAPITOLATO TECNICO (Allegato 5)

Indice

1	SCOPO E ORGANIZZAZIONE DEL DOCUMENTO.....	3
1.1	Allegati	3
1.2	Definizioni e acronimi.....	3
2	GENERALITÀ DELLA FORNITURA	4
2.1	Oggetto.....	4
2.2	Durata	4
3	CONTESTO OPERATIVO	4
3.1	Sistemi	5
3.2	Metodologia.....	5
3.3	Tecnologie e ambienti	5
3.4	Modalità di sviluppo, procedure di deploy in stage e in produzione.....	6
4	DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI.....	6
4.1	Manutenzione corrente, correttiva e assistenza	6
4.1.1	Mantenimento in piena operatività dei siti.....	6
4.1.2	Mantenimento del livello prestazionale dei sistemi	7
4.1.3	Fornitura dei servizi di assistenza/supporto.....	7
4.1.4	Migrazioni dei sistemi su apparati differenti.....	8
4.1.5	Backup/Restore.....	8
4.2	Manutenzione evolutiva.....	8
4.2.1	Garanzia.....	9
4.3	Altri requisiti.....	9
4.3.1	Disclaimer e Copyright	9
4.3.2	Requisiti di assistenza H24.....	9
4.3.3	Requisiti di sicurezza.....	10
4.3.4	Requisiti di documentazione.....	10
4.3.5	Phase in	10
4.3.6	Phase out	10
5	GESTIONE DELLA FORNITURA	10
5.1	Gestione Manutenzione corrente, correttiva e assistenza	10
5.1.1	Modalità di accesso ai sistemi.....	11
5.1.2	Classificazione e tracciatura degli interventi	11
5.1.3	Test e Deployment di ulteriori sistemi	12
5.1.4	Cambio di Release di Liferay	12
5.1.5	Sistemi coinvolti	12
5.2	Gestione Manutenzione evolutiva.....	12
5.2.1	Tipologie e modalità di affidamento.....	12
5.2.2	Modalità "a progetto"	13
5.2.3	Modalità "a consumo".....	14
5.2.4	Gestione delle variazioni in corso d'opera.....	15
5.2.5	Modalità di esecuzione.....	16
5.2.6	Composizione gruppo di lavoro.....	16
5.3	Organizzazione e strumenti a supporto.....	17
6	LIVELLI DI SERVIZIO (SLA).....	18
6.1	Livelli di servizio nel periodo di garanzia	19
7	CONTENUTO, STRUTTURA DELL'OFFERTA TECNICA.....	19
7.1	Executive summary	20
7.2	Modello organizzativo.....	20
7.3	Specializzazione su tecnologia Liferay	20
7.4	Soluzioni e metodologie per l'erogazione dei servizi	21

7.5	Organizzazione e stabilità dei gruppi di lavoro.....	22
7.6	Numero di piani tecnici aggiuntivi	22
7.7	Tempistiche migliorative.....	22
7.8	Gestione della garanzia e del phase out.....	22

1 SCOPO E ORGANIZZAZIONE DEL DOCUMENTO

Il presente documento ha lo scopo di fornire ai Concorrenti gli elementi necessari allo sviluppo della propria offerta per la partecipazione alla procedura di affidamento.

Il capitolo 2 presenta le generalità della fornitura, specificando l'oggetto e la durata del contratto.

Il capitolo 3 descrive il contesto operativo dei servizi richiesti.

Il capitolo 4 descrive i servizi oggetto della procedura di selezione e i requisiti richiesti.

Il capitolo 5 descrive le modalità di gestione ed esecuzione del servizio e gli strumenti a supporto.

Il capitolo 6 descrive le modalità con cui verrà misurata la qualità del servizio, tramite indicatori di prestazione per i vari servizi con i relativi valori di soglia.

Il capitolo 7 descrive le modalità con cui il Fornitore dovrà formulare la propria offerta tecnica.

1.1 Allegati

Costituiscono parte integrante del Capitolato i seguenti allegati:

- Allegato 5.1 – DOC_DocProg_A01 – Documentazione di progetto;
- Allegato 5.2 – DOC_ArchProg_A01 – Architettura di sistema;
- Allegato 5.3 – Profili Professionali;
- Allegato 5.4 – Modalità sviluppo software;
- Allegato 5.5 – Modalità di messa in produzione;
- Allegato 5.6 – Modulo richiesta messa in produzione;
- Allegato 5.7 – Template di Offerta Tecnica.

1.2 Definizioni e acronimi

Termine	Descrizione
DigiCamere/Committente	DigiCamere S.c.a.r.l.
Fornitore/Affidatario	L'impresa o il Raggruppamento di imprese o consorzio aggiudicatario del servizio
Concorrente/Società concorrente	L'impresa o il Raggruppamento di imprese o consorzio che partecipa alla procedura di selezione per le attività in oggetto
Contract-Manager	Il soggetto nominato dal Fornitore incaricato della gestione e del coordinamento dei rapporti con DigiCamere per ogni aspetto e problematica contrattuale
Service-Manager	Il soggetto individuato nell'ambito del Gruppo di Lavoro del Fornitore deputato al coordinamento dei rapporti con DigiCamere per ogni aspetto e problematica relativi alla prestazione dei Servizi
Delivery-Manager	Il soggetto di DigiCamere preposto alle attività sistemiche, deve essere coinvolto quando vi sono modifiche/aggiornamenti hardware e software agli apparati.
Direttore dell'esecuzione del Contratto	Il soggetto nominato da DigiCamere incaricato della gestione e del coordinamento dei rapporti con il contraente
Servizi	Il complesso delle attività previste dal presente capitolato
Richiesta di Intervento	Formale richiesta di intervento da parte di DigiCamere per la realizzazione di singoli servizi di manutenzione evolutiva

Piano Tecnico	Il documento che completa l'offerta del Fornitore in ordine agli specifici elementi della richiesta di intervento
Clientela	I clienti di DigiCamere

2 GENERALITÀ DELLA FORNITURA

2.1 Oggetto

Sono oggetto del presente affidamento i servizi di seguito dettagliati:

- Manutenzione corrente, correttiva e assistenza: attività, anche di tipo preventivo, atte ad assicurare la continuità e l'ottimizzazione dei sistemi in uso;
- Manutenzione evolutiva: attività di progettazione e realizzazione di nuove funzionalità per i portali.

I servizi di cui sopra afferiscono al seguente perimetro:

- Portale della Camera di Commercio di Milano raggiungibile all'indirizzo <http://www.mi.camcom.it>;
- Portale di Innovhub Stazioni Sperimentali per l'Industria <http://www.innovhub-ssi.it>;
- Intranet della Camera di Commercio di Milano raggiungibile all'indirizzo <http://tuttocamera.mi.camcom.it>;

Potranno essere richieste poi quotazioni per attività di manutenzione correttiva o evolutiva di eventuali progetti Liferay derivati da quelli in oggetto attraverso procedure di riuso software. Tali attività saranno affidate utilizzando la metodologia descritta al successivo capitolo 5.2.

I sistemi sono stati realizzati con tecnologia Liferay Portal, versione 6.0.6, Community Edition. Il portale www.mi.camcom.it è stato successivamente migrato alla versione 6.1.2. Il fornitore si impegna a garantire la manutenzione dei sistemi anche laddove gli stessi fossero differenti (evoluiti) rispetto al momento in cui viene pubblicata la presente procedura di selezione; il portale www.mi.camcom.it è oggetto di modifiche evolutive che lo porteranno a disporre di una versione responsive che fa parte del perimetro di affidamento delle attività, così come fanno parte del perimetro di affidamento delle attività eventuali simili interventi che dovessero avvenire dal momento della pubblicazione della presente procedura di selezione al momento dell'affidamento delle attività al fornitore.

Al fine di rendere disponibili tutte le funzionalità richieste dai progetti, Liferay è stato oggetto di alcune personalizzazioni, consistenti perlopiù nello sviluppo di widget ad hoc. Il documento di progetto (Allegato 5.1 - DOC_DocProg_A01) illustra le principali modifiche apportate.

Il codice sorgente è disponibile, per essere visionato, previo appuntamento come meglio specificato nella Lettera di invito.

2.2 Durata

La durata del servizio è di due anni dalla data di sottoscrizione del contratto con la facoltà di DigiCamere di disporre, alla scadenza dello stesso, di una proroga opzionale di un ulteriore anno. Limitatamente alle attività di manutenzione evolutiva, tale durata è indicativa in quanto la scadenza del contratto si intende condizionata dall'eventuale raggiungimento dell'importo complessivo massimo previsto nel contratto per tali attività, che saranno richieste da DigiCamere a consumo in funzione delle proprie necessità.

3 CONTESTO OPERATIVO

L'ambiente di esercizio di DigiCamere si avvale di piattaforme tecnologiche messe a punto al fine di ridurre al massimo i rischi di interruzione del servizio e nel contempo garantire livelli di performance elevate: l'orientamento seguito in questi anni si è focalizzato, soprattutto, sull'individuazione di ambienti open-source su cui basare le piattaforme di produzione.

Tale orientamento è stato seguito anche per l'ambiente di sviluppo dove, prendendo come riferimento il linguaggio Java, si sono utilizzate principalmente piattaforme, framework e librerie reperibili sul mercato in modalità open-source. I linguaggi e più in generale i sistemi adottati sono riportati nell'Allegato 5.3, che contiene i profili professionali che le Società concorrenti dovranno mettere a disposizione all'interno delle attività previste dal Contratto.

3.1 Sistemi

I sistemi informativi oggetto delle attività del presente capitolato, sviluppati da DigiCamere e/o da suoi partners utilizzando il linguaggio java all'interno della piattaforma Liferay, sono riconducibili sostanzialmente al trattamento e all'erogazione di informazioni: Siti, Portali, Intranet informative.

3.2 Metodologia

La metodologia utilizzata da DigiCamere nello sviluppo delle proprie applicazioni prevede lo svolgimento delle attività in stretto contatto con il cliente, andando molto spesso a modellare le soluzioni software sulle specifiche esigenze, realizzando via via singoli moduli software che sono presentati ai clienti in modo da essere certi della loro adeguatezza rispetto alle necessità. Il fornitore dovrà illustrare, nelle opportune parti della propria offerta, come intenda organizzare le proprie attività per supportare DigiCamere con questa metodologia di sviluppo.

3.3 Tecnologie e ambienti

I Servizi di cui al presente Capitolato dovranno essere svolti dal Fornitore utilizzando le tecnologie negli ambienti di sviluppo ed esercizio indicati nell'Allegato 5.3 – Profili professionali, che saranno poi meglio specificati all'interno delle singole richieste di realizzazione. Qualora, nel corso di esecuzione dei servizi, si dovesse presentare la necessità di operare utilizzando tecnologie non attualmente indicate si effettuerà una valutazione tra DigiCamere e il Fornitore su come poter far fronte alla nuova necessità.

Il Fornitore non potrà sottrarsi dall'impegno di collaborare con DigiCamere al fine di poter far fronte a mutate esigenze tecnologiche legate ad esigenze di mercato o a requisiti particolari.

Per quanto riguarda gli ambienti, DigiCamere opera tendenzialmente distribuendo le attività su server differenti, ciascuno specializzato per le seguenti attività:

- *Sviluppo*: attività per la quale sono previsti server interni solo in caso di applicazioni complesse o per gruppi di lavoro numerosi. Il processo di deploy del codice prevede ampie possibilità di accesso alle macchine da parte degli sviluppatori. Nei casi in cui non siano previsti server di sviluppo dedicati, gli sviluppatori utilizzano direttamente i loro Personal Computer;
- *Staging* (o pre-produzione): attività per la quale sono sempre previsti server dedicati e il deploy del codice prevede qualche possibilità di accesso da parte degli sviluppatori, in funzione del tipo di progetto e di tecnologia;
- *Produzione*: attività per la quale sono previsti server inaccessibili agli sviluppatori, sui quali le applicazioni e i database sono installati/modificati da sistemisti con opportuni privilegi.

Rispetto alle attività oggetto di offerta, è richiesto che il fornitore si attrezzi - in funzione delle necessità del progetto e della sede in cui avrà luogo lo sviluppo - con propri ambienti di sviluppo conformi a quelli in esercizio presso DigiCamere.

3.4 Modalità di sviluppo, procedure di deploy in stage e in produzione

Digicamere utilizza le modalità di sviluppo software riportate nell'Allegato 5.4 e le modalità di messa in produzione illustrate negli Allegati 5.5 e 5.6.

Il fornitore dovrà operare adattando le proprie modalità di lavoro al contesto operativo e metodologico di Digicamere descritto in questo capitolo e negli allegati di riferimento.

4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

Nei paragrafi successivi vengono descritte le caratteristiche fornitura nonché vincoli e requisiti richiesti al fornitore in merito all'oggetto del capitolo.

4.1 Manutenzione corrente, correttiva e assistenza

Con il termine "Manutenzione corrente, correttiva ed assistenza" si intendono tutte le attività, anche di tipo preventivo, atte ad assicurare la continuità e l'ottimizzazione dei sistemi in uso.

Gli obiettivi che ci si propone di perseguire con le attività sono:

- a) mantenimento in piena operatività dei siti attraverso attività che assicurino, in via continuativa, la rimozione delle malfunzioni;
- b) mantenimento del livello prestazionale dei sistemi coinvolti, anche attraverso attività di monitoraggio e tuning degli stessi;
- c) fornitura di servizi di assistenza/supporto per risolvere tempestivamente problemi relativi a malfunzioni ed errori del sito e degli applicativi connessi;
- d) Migrazioni dei sistemi su apparati differenti
- e) Backup-Restore

4.1.1 Mantenimento in piena operatività dei siti

Il fornitore deve provvedere, con le attività previste nel presente capitolo, a raggiungere l'obiettivo di massima e continuativa operatività dei sistemi. Dovrà quindi provvedere a svolgere le seguenti attività:

- gestione evolutiva dei sistemi Liferay, con installazione di patches ufficiali. Il fornitore procederà in autonomia, dopo aver concordato con Digicamere opportunità, tempi e modalità di intervento, per tutti i casi in cui i privilegi di accesso alle macchine lo consentano. Viceversa nei casi in cui siano necessari privilegi sistemistici, il fornitore procederà appoggiandosi al servizio "Delivery Manager" di DigiCamere;
- comunicazione a DigiCamere circa l'esistenza/disponibilità di eventuali nuovi moduli dei quali venisse a conoscenza laddove gli stessi fossero funzionali ad un miglioramento dell'operatività;
- gestione delle configurazioni di sistema (direttamente, se si tratta del middleware Liferay, o indirettamente se si tratta di suggerimenti per sistemi operativi, database e simili);
- verifica periodica dei sistemi coinvolti, volta ad individuare eventuali problemi di configurazione, con analisi almeno trimestrale dei log dei sistemi ed invio a Digicamere di un report sugli esiti dell'analisi dei log;
- supporto alla configurazione e amministrazione degli RDBMS al fine di mantenere elevate prestazioni;
- aggiornamento della documentazione operativa;
- gestione dei rilasci.

Tutte le necessarie attività sopra elencate (o altre attività necessarie al mantenimento in piena operatività dei siti), ivi incluse quelle relative a codice custom, nessuna esclusa, sono a carico del Fornitore e incluse nel canone di manutenzione corrente, correttiva ed assistenza.

4.1.2 Mantenimento del livello prestazionale dei sistemi

Il fornitore dovrà provvedere al mantenimento del livello prestazionale dei sistemi, svolgendo le seguenti attività:

- analizzare le configurazioni attuali dei sistemi hw e sw coinvolti;
- proporre eventuali modifiche atte a migliorare le performance o la sicurezza dei sistemi e delle applicazioni;
- collaborare con il fornitore del servizio di hosting alla fasatura (tuning) dei sistemi.

Il fornitore dovrà interfacciarsi, per le necessità di configurazione dei sistemi, con il servizio "Delivery Manager" di DigiCamere, servizio interno che funge da interfaccia verso il fornitore del servizio di hosting.

Il fornitore ha la facoltà di proporre tools di monitoraggio dei sistemi, purché gli stessi non comportino costi aggiuntivi per DigiCamere e siano compatibili con l'insieme degli apparati e dei sistemi presenti nella server farm.

Fanno parte di queste attività anche, qualora richiesto da DigiCamere, le ottimizzazioni delle performance delle applicazioni e dei Database, con eventuale supporto al servizio "Delivery Manager" di DigiCamere per il settaggio dei server, il trasferimento dei Dati e le attività di tuning della struttura HW e SW di base.

Nella server farm utilizzata da DigiCamere sono presenti sia le apparecchiature di pre-produzione che quelle di produzione. Gli apparati, le loro caratteristiche, i sistemi coinvolti sono riportati nell'Allegato 5.2 - DOC_ArchProg_A01 al presente Capitolato.

Tutte le attività necessarie a garantire il mantenimento del livello prestazionale dei sistemi, nessuna esclusa, sono a carico del Fornitore e incluse nel canone di manutenzione corrente, correttiva ed assistenza.

4.1.3 Fornitura dei servizi di assistenza/supporto

Per supporto operativo si intende il totale coinvolgimento del fornitore in caso di malfunzioni, guasti ed eventi simili. In questi casi è compito del fornitore collaborare all'individuazione dei motivi di guasto o malfunzione e alla messa a punto e esecuzione delle azioni necessarie, anche se i guasti o le malfunzioni sono indipendenti dal suo operato.

In caso, poi, di guasti o malfunzioni che possono essere risolti intervenendo sul codice, tutte le necessarie attività di modifica al codice (o altre attività necessarie alla soluzione dei problemi), ivi incluse quelle relative a codice custom, nessuna esclusa, sono a carico del Fornitore e incluse nel canone di manutenzione corrente, correttiva ed assistenza.

Il servizio verrà svolto da personale del fornitore che svolgerà le seguenti attività:

- ricezione e qualificazione delle chiamate per assistenza/apertura di ticket, provenienti da personale tecnico DigiCamere o da essa delegato o da sistemi automatici (Pingdom);
- controllo remoto dei sistemi dedicati ai portali e alla intranet;
- rilevazione di malfunzionamenti del sistema ed individuazione delle cause;
- espletamento di tutte le attività necessarie per rimuovere la malfunzione e messa a punto di soluzioni (azioni preventive) atte ad evitare il ripetersi di malfunzioni della stessa natura;
- segnalazione dei malfunzionamenti a eventuali fornitori di servizi;
- registrazione su apposito database delle segnalazioni, dei tempi di apertura e chiusura, delle cause riscontrate, delle azioni preventive intraprese;
- trasmissione a DigiCamere con cadenza mensile dell'elenco delle segnalazioni descritte al punto precedente

Il fornitore dovrà anche attivarsi, per quanto riguarda le componenti applicative utilizzate, verso eventuali fonti informative di secondo livello (es. forum tematici su Liferay). L'eventuale

coinvolgimento di soggetti terzi per risolvere i problemi applicativi è a carico del fornitore e incluso nel canone di manutenzione corrente, correttiva ed assistenza.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione di DigiCamere il servizio di supporto operativo durante gli orari indicati nella tabella dei livelli di servizio presente al capitolo 6.

4.1.4 Migrazioni dei sistemi su apparati differenti

Il Fornitore dovrà garantire, nell'ambito delle attività di manutenzione corrente previste dal contratto, fino ad un massimo di 2 (due) migrazioni dei sistemi su apparati differenti. Si intende con questo termine lo spostamento di TUTTI gli ambienti (sviluppo, test e produzione) verso macchine (server), interne o esterne alla farm attuale, differenti da quelle sulle quali sono installati i sistemi alla data di inizio del contratto.

4.1.5 Backup/Restore

Il Fornitore si impegna, nello svolgimento delle attività del presente Capitolato, a collaborare con la struttura tecnica di DigiCamere per la definizione di idonee politiche di backup e di restore, se richiesto, differenti dalle attuali. Le eventuali attività prestate dal Fornitore e descritte nel presente capitolo rientrano negli importi previsti per le attività di Manutenzione corrente.

4.2 Manutenzione evolutiva

Per manutenzione evolutiva si intendono tutte le attività di progettazione e realizzazione di nuove funzionalità per il portale della Camera di Commercio di Milano (www.mi.camcom.it), il portale di Innovhub Stazioni Sperimentali per l'Industria (www.innovhub-ssi.it) e la Intranet della Camera di Commercio di Milano (tuttocamera.mi.camcom.it) identificati nel perimetro di affidamento; il portale cciaa è disponibile nella Versione Liferay 6.1.2 CE, il portale innovhub e la intranet sono disponibili nella versione Liferay 6.0.6 CE.

Il fornitore si impegna a mettere a disposizione personale con idonee competenze per l'espletamento, in autonomia, delle attività previste dal presente Capitolato Tecnico. In particolare:

- Analizzare/progettare/sviluppare nuove funzionalità;
- Sviluppare/far evolvere delle componenti già realizzate.

Per raggiungere gli obiettivi di sviluppo che di volta in volta saranno posti (si vedano più avanti le modalità di esecuzione della fornitura) il fornitore dovrà garantire a DigiCamere le figure professionali in grado di ricoprire i seguenti ruoli:

- Liferay Program Manager/Solution Architect;
- Liferay Senior Analyst;
- Liferay Senior Developer.

E' ammesso il cumulo di più profili su una risorsa (quindi all'interno dello stesso Curriculum Vitae). Ogni singolo team dovrà essere composto dal seguente mix di figure professionali (in funzione delle necessità e delle dimensioni dello sviluppo che si intende affidare):

- 1 Liferay Program Manager/Solution Architect;
- 1 o più Liferay Senior Analyst/Developer.

Si consideri, ad ogni modo, che DigiCamere deve poter attivare fino a 3 progetti contemporanei di manutenzione evolutiva.

Le risorse dovranno avere accumulato esperienze e conoscenze su Liferay (versione 6.0.x o successive) tali da metterle nelle condizioni di procedere alle attività di seguito evidenziate:

- Design dell'architettura di progetto (in autonomia o in collaborazione con il team DigiCamere);
- Analisi funzionale, analisi tecnica, disegno delle interfacce, disegno dei database, realizzazione utilizzando le tecnologie più appropriate (in autonomia);
- Esperienza nell'ambito dell'analisi e sviluppo di portali realizzati con tecnologia Liferay.

La distribuzione nel tempo delle risorse sopraindicate non è al momento nota. Qualora, nel corso di esecuzione dei servizi, si dovesse presentare la necessità di operare utilizzando tecnologie non attualmente indicate si effettuerà una valutazione tra DigiCamere e il Fornitore su come poter far fronte alla nuova necessità. Il Fornitore non potrà sottrarsi dall'impegno di collaborare con DigiCamere al fine di poter far fronte a mutate esigenze tecnologiche legate a esigenze di mercato o a requisiti particolari.

Le attività verranno svolte utilizzando, di norma, le piattaforme e gli ambienti standard di DigiCamere e dovranno sottostare alle regole a all'utilizzo degli strumenti allo scopo predisposti per la messa in linea a disposizione della Clientela. E' possibile che in ambiti specifici sia richiesta da DigiCamere e concordata con il fornitore, l'individuazione anche di piattaforme non attualmente previste che possano essere considerate, in fase di analisi, adatte a soddisfare le esigenze dei requisiti di base. Al termine della realizzazione dei servizi dovrà essere prodotta la documentazione di progetto così come previsto dagli standard in uso presso DigiCamere.

4.2.1 Garanzia

Le componenti sw sviluppate con attività di manutenzione correttiva e evolutiva dovranno essere coperte da apposita garanzia per un periodo di 6 mesi a decorrere dalla data della verifica di perfetta funzionalità dei servizi realizzati, effettuata da DigiCamere.

Si sottolinea che la garanzia deve essere mantenuta anche dopo la scadenza contrattuale.

La prestazione della garanzia non darà diritto al riconoscimento, in favore dell'Affidatario, di alcun corrispettivo specifico aggiuntivo. Il Fornitore, nel periodo di copertura della garanzia, dovrà svolgere tutte le attività di diagnosi e correzione dei malfunzionamenti e degli errori riscontrati durante l'esercizio, riconducibili alle attività svolte sia per la nuova realizzazione che per l'integrazione con applicazioni esistenti. Le attività svolte devono prevedere anche la revisione, lì dove se ne presentasse la necessità, della documentazione sia in linea che su supporto elettronico/cartaceo.

4.3 Altri requisiti

4.3.1 Disclaimer e Copyright

Sulla base della licenza Open Source GNU/GPL (general public license) il codice sorgente della piattaforma e tutte le modifiche e/o integrazioni sviluppate dal Fornitore per conto di DigiCamere non sono soggette ad alcun vincolo di Copyright. Tutte le implementazioni realizzate su specifiche emesse da DigiCamere sono tuttavia proprietà intellettuale della stessa, non replicabili senza autorizzazione scritta.

Tutti gli sviluppi che sono oggetto del presente Documento di specifiche tecniche saranno coperti da garanzia fino al termine del rapporto contrattuale (con costi compresi nei canoni di Manutenzione ed assistenza). Tutti gli sviluppi realizzati dal Fornitore dovranno altresì essere garantiti anche al termine del rapporto contrattuale fino ad un massimo di 6 mesi dalla data di collaudo sui server di produzione di DigiCamere. Naturalmente la garanzia in questione decade per componenti sulle quali siano stati compiuti interventi da soggetti diversi dal fornitore.

4.3.2 Requisiti di assistenza H24

Il Fornitore dovrà garantire il servizio di manutenzione corrente, correttiva e assistenza 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno, tramite presidio o tele-intervento (per maggiori dettagli si faccia riferimento ai livelli di servizio nel capitolo 6).

4.3.3 Requisiti di sicurezza

I servizi tecnologici devono essere erogati in un contesto di piena sicurezza informatica. E' necessario, quindi, che su eventuali macchine gestite direttamente dal fornitore (ad es. quelle presso la sua sede, se dovesse ritenerle utili o necessarie) siano attivate idonee e preventive misure di sicurezza, anche in relazione alla natura dei dati e alle specifiche caratteristiche dei trattamenti da effettuare, in modo da ridurre al minimo i rischi di distruzione o di perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato e di trattamento non consentito o non conforme alle finalità dei servizi richiesti e oggetto del presente documento. Il fornitore, inoltre, si impegna a progettare e realizzare applicazioni conformi alle linee guida OWASP sulla sicurezza informatica. Il fornitore, infine, si impegna a segnalare prontamente a DigiCamere qualsiasi problema rilevato che possa avere impatti sulla sicurezza informatica, sia esso riconducibile agli apparati (di produzione, test e sviluppo), alle configurazioni dei vari livelli coinvolti (SO, DB, Middleware, front-end), alle eventuali applicazioni accessorie e al codice sviluppato.

4.3.4 Requisiti di documentazione

Tutte le eventuali modifiche apportate al software originario e/o alla configurazione degli apparati nello svolgimento delle attività previste dal presente Capitolato dovranno essere riportati in apposita documentazione, che il Fornitore si impegna a redigere e a mantenere aggiornata per tutta la durata del contratto.

4.3.5 Phase in

Il fornitore si impegna, nella fase iniziale del contratto e con attività che rientrano negli importi previsti per la manutenzione corrente, a dedicare tutto il tempo necessario per prendere in carico tutte le attività di manutenzione. Dovranno essere previste almeno le seguenti attività:

- conduzione di incontri specifici orientati al passaggio di consegne;
- presa in carico di tutta la documentazione disponibile ai fini della sua successiva manutenzione;
- analisi e presa in carico del codice applicativo al fine della sua manutenzione.

4.3.6 Phase out

Il fornitore si impegna, nella fase finale del contratto o in quella immediatamente successiva alla fine del contratto, e con attività che rientrano negli importi previsti per la manutenzione corrente, a fornire tutto il necessario supporto per effettuare il passaggio di consegne al soggetto che proseguirà nelle attività di manutenzione oggetto della presente selezione. Tale supporto dovrà prevedere:

- Passaggio di tutta la documentazione relativa alle modifiche evolutive apportate, con relativi incontri di presentazione;
- Conduzione di incontri specifici orientati al passaggio di consegne per ciascuna delle figure professionali coinvolte, nella misura minima di 4 giorni uomo complessivi.

5 GESTIONE DELLA FORNITURA

Nei paragrafi successivi vengono descritti in modo sintetico le modalità di gestione della fornitura nonché gli strumenti a supporto in merito all'oggetto del capitolato.

5.1 Gestione Manutenzione corrente, correttiva e assistenza

In caso di malfunzioni di qualsiasi natura il fornitore dovrà garantire il necessario servizio di supporto operativo con le modalità ed i livelli di servizio riportati al capitolo 6. In particolare DigiCamere utilizza il sistema "Pingdom" per la costante verifica del buon funzionamento dei sistemi; in caso di malfunzioni sono immediatamente avvertiti, attraverso e-mail e/o sms:

- il responsabile interno del progetto;

- il gestore della server farm (che provvede ad effettuare le prime verifiche dei sistemi e, se previsto dalle procedure in essere, ad effettuare le prime attività);
- il fornitore, che deve provvedere ad effettuare le necessarie verifiche applicative.

Oltre a Pingdom, utilizzato per i down, DigiCamere utilizza Planio come bug tracker. Al fornitore sarà data una utenza Planio per gestire le issue aperte.

L'ownership del processo di risoluzione delle eventuali problematiche è in capo al fornitore. I sistemisti infatti collaborano effettuando le attività previste dalle procedure di gestione delle criticità e da eventuali ulteriori attività chieste dal fornitore, che è quindi responsabile della soluzione della malfunzione.

Si precisa che le attività di start-up di progetto (presa in carico del servizio, scouting degli ambienti hw/sw, etc.) sono in carico al Fornitore.

5.1.1 Modalità di accesso ai sistemi

Il Fornitore avrà accesso via VPN alle componenti applicative presenti sulle macchine in produzione. Potrà chiedere informazioni sulle configurazioni delle stesse, proporre configurazioni differenti e/o quanto necessario per raggiungere un migliore livello di performance dei sistemi coinvolti. In caso di necessità di modifiche sistemistiche, il fornitore potrà fare opportune richieste al servizio "Delivery Manager" di DigiCamere, che provvederà alla trasmissione delle informazioni necessarie ai gestori dei sistemi e ad assicurarsi che sia eseguito quanto richiesto.

5.1.2 Classificazione e tracciatura degli interventi

Il Fornitore dovrà utilizzare Planio (messo a disposizione da DigiCamere) per il trouble ticketing, la raccolta e il tracciamento delle diverse segnalazioni, attraverso il quale sarà sempre possibile la visualizzazione analitica e sintetica (cioè attraverso report di sintesi) di tutte le segnalazioni inserite. Il sistema consente la registrazione di ciascuna segnalazione, delle soluzioni adottate e dei tempi di risoluzione, e costituisce la base per le attività di reportistica più avanti descritte. Il sistema dovrà essere in grado di ricevere segnalazioni via email, che saranno utilizzate per l'apertura automatica di ticket provenienti dal sistema automatico di monitoraggio in uso in DigiCamere (Pingdom) o da altri sistemi che dovessero essere utilizzati in futuro.

Ai fini della classificazione delle richieste di intervento e della determinazione dei livelli di servizio, i malfunzionamenti sono classificati come segue:

- a) **Grave**: malfunzionamento bloccante, non è possibile l'accesso o la navigazione all'interno del sito o non è possibile l'accesso al singolo applicativo, o l'utilizzo dello stesso o di una parte dello stesso che possa pregiudicare l'immagine del cliente (la non raggiungibilità della home page del sito/servizio o una non corretta visualizzazione della stessa è classificata come malfunzionamento "Grave", mentre una non corretta visualizzazione di una pagina interna può essere media o standard in funzione di fattori quali la popolarità della pagina, l'eventuale collegamento delle informazioni fornite a periodi contingenti di scadenza e simili);
- b) **Medio**: malfunzionamento non bloccante, la navigazione è possibile ma limitata ad una parte del sito o di un applicativo, ovvero alcune funzionalità del sito o di un applicativo non risultano disponibili;
- c) **Standard**: malfunzionamento non bloccante, la navigazione o l'utilizzo di un applicativo è possibile ma alcune funzionalità non forniscono il risultato atteso.

Le segnalazioni sono effettuate, di regola, attraverso il sistema web Planio sopra indicato (trouble ticketing). La segnalazione potrà avvenire, in caso di particolare urgenza, attraverso un numero telefonico che il Fornitore metterà a disposizione; in questo caso il Fornitore provvederà alla successiva registrazione nel sistema. In ogni caso il Fornitore sarà incluso, con

un numero di cellulare e con un indirizzo email, nella lista di distribuzione di Pingdom, il servizio utilizzato da DigiCamere per il monitoraggio dei siti.

Al termine di ogni trimestre contrattuale, il fornitore dovrà presentare a DigiCamere un rapporto riepilogativo sulle attività di manutenzione effettuate. Il rapporto riepilogativo dovrà contenere le seguenti informazioni:

- numero degli interventi effettuati, distinti tra interventi di manutenzione correttiva, (eliminazione di malfunzionamenti) e interventi di manutenzione adeguativa (interventi di adeguamento/installazione);
- la suddivisione degli interventi di manutenzione tra interventi relativi a malfunzionamenti di diversa gravità;
- i tempi di risoluzione di ogni malfunzionamento, le cause scatenanti, le attività espletate per evitare malfunzioni future.

5.1.3 Test e Deployment di ulteriori sistemi

I portali e la intranet potranno essere arricchiti da nuove funzionalità sviluppate da DigiCamere o da terze parti. Il Fornitore dovrà essere l'owner del processo di deployment di tutte le nuove funzionalità negli ambienti di produzione e di pre-produzione.

Il fornitore non sarà responsabile della risoluzione dei problemi delle nuove funzionalità realizzate da DigiCamere e da terzi successive alla data di stipula del contratto ma si impegna a supportare DigiCamere nella ricerca della soluzione del malfunzionamento in quanto owner degli ambienti applicativi di produzione.

5.1.4 Cambio di Release di Liferay

Il Fornitore si impegna a fornire tutti i servizi previsti dal presente Capitolato anche su versioni differenti di Liferay successive alla versione 6.1.2 CE (Portale) o successive alla 6.0.6 CE (intranet + innovub) oggetto del presente Capitolato, senza alcun onere aggiuntivo; si impegna altresì, laddove tale cambio di versione avvenisse durante il periodo contrattuale, ad effettuare il passaggio in produzione, dagli ambienti di pre-produzione, con le modalità previste per il deployment di ulteriori sistemi indicate al precedente capitolo 4.1.3.

5.1.5 Sistemi coinvolti

Gli attuali portali sono dispiegati nella server farm di DigiCamere in cui sono presenti un ambiente di produzione ed uno di pre-produzione (test), si richiede al fornitore di dotarsi presso la propria struttura di uno o più ambienti di sviluppo software in cui replicare tutti i portali interessati dal presente Capitolato; questo ambiente dovrà essere accessibile via web da DigiCamere.

Tutto il codice sorgente dei progetti dovrà risiedere sul repository software (SVN) di DigiCamere con commit costanti (eventualmente in branch separati) del software realizzato.

5.2 Gestione Manutenzione evolutiva

5.2.1 Tipologie e modalità di affidamento

I servizi di manutenzione evolutiva potranno essere affidati in modalità "progettuale" o in modalità "a consumo".

La tipologia di affidamento verrà stabilita da DigiCamere e formalizzata con l'approvazione per iscritto del Piano Tecnico.

I servizi richiesti dovranno essere erogati da professionisti con attitudine al lavoro di gruppo, elevata capacità di relazione, facilità di comunicazione, capacità di gestione delle risorse umane.

Le attività del Contraente devono essere improntate ad un'assoluta attenzione alla riservatezza.

Al Contraente è, altresì, richiesto, durante l'esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato, il rispetto degli standard e delle linee guida adottate da DigiCamere.

5.2.2 Modalità "a progetto"

Per ogni intervento in modalità "a progetto" viene stabilita la seguente procedura operativa:

- DigiCamere, tramite formale comunicazione, provvederà a trasmettere al Contract-Manager del Fornitore la "richiesta di intervento" corredata da una descrizione di massima del progetto contenente le informazioni utili ad effettuare una valutazione:
 - dei processi e delle tecnologie coinvolte;
 - della tipologia delle competenze richieste;
 - della tempistica realizzativa (data di inizio e fine attività);
 - della necessità o meno di operare presso la sede di DigiCamere;
 - nonché una previsione di dimensionamento in giornate/uomo.;La richiesta riporterà eventuali riferimenti a documentazione esistente, ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc.
- Il Fornitore, sulla base della predetta documentazione e all'esito di eventuali incontri di approfondimento, provvederà, entro il termine massimo di 7 giorni lavorativi dalla richiesta o in minor tempo (se offerto in sede di gara), a sottoporre a DigiCamere un Piano Tecnico per servizi "a progetto" contenente:
 - l'indicazione del Service-Manager per il Fornitore delle attività previste nel Piano Tecnico;
 - la tempistica specifica di realizzazione del servizio con l'indicazione delle milestone delle varie fasi di rilascio e di verifica congiunta;
 - l'indicazione degli strumenti adottati sia per le fasi di sviluppo che di testing e validazione del software prodotto;
 - il piano di documentazione secondo i template standard DigiCamere;
 - i punti di contatto e sovrapposizione Committente/Fornitore e i referenti per i processi di escalation;
 - l'indicazione delle giornate/uomo complessive con il dettaglio delle figure professionali coinvolte e il loro impegno espresso in percentuale sul progetto;
 - il dimensionamento economico;
 - i curricula delle risorse che saranno coinvolte nelle attività.
- In caso di valutazione positiva, DigiCamere comunicherà in forma scritta al Contract-Manager del Fornitore l'approvazione del Piano Tecnico relativo alle attività affidate;
- Dalla ricezione della comunicazione scritta di approvazione del Piano Tecnico il Fornitore dovrà dare luogo alle attività previste iniziandole entro 3 giorni lavorativi. Il Fornitore eseguirà l'intervento richiesto secondo la proposta approvata da DigiCamere;
- In caso di valutazione negativa, DigiCamere ne darà comunicazione per iscritto al Fornitore invitandolo a rivedere i punti oggetto di criticità e invitandolo a produrre, entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi dalla stessa richiesta un nuovo Piano Tecnico (seconda versione) da sottoporre ad approvazione;
- DigiCamere provvederà all'analisi della seconda versione del Piano Tecnico e alla sua valutazione in termini di processi, tempistica e congruità delle figure professionali impiegate e delle giornate uomo previste.
- In caso di valutazione positiva della seconda versione del Piano Tecnico, DigiCamere comunicherà in forma scritta al Contract-Manager del Fornitore la relativa

approvazione, ed a partire da quel momento il Fornitore stesso dovrà dare luogo alle attività previste iniziandole entro 3 giorni lavorativi. Il Fornitore eseguirà l'intervento richiesto secondo la proposta approvata da DigiCamere;

- In caso di valutazione negativa del secondo Piano Tecnico, DigiCamere ne darà comunicazione al Fornitore riservandosi la facoltà di non affidare al fornitore la specifica "richiesta di intervento";

Il Fornitore, a conclusione di ciascun intervento, fornirà evidenza degli interventi realizzati. DigiCamere provvederà a verificare il buon esito della prestazione tramite collaudo.

DigiCamere si riserva in ogni caso di non procedere all'affidamento dell'intervento richiesto laddove non lo ritenga necessario.

Nel caso di cancellazione totale o parziale dell'intervento in corso d'opera, su indicazione motivata di DigiCamere, al Fornitore verrà riconosciuto solo il lavoro effettivamente svolto, sulla base della percentuale di avanzamento lavori alla data di cancellazione definita da DigiCamere.

In caso di ripetizione di tale procedura operativa con valutazione negativa del secondo Piano Tecnico per un numero di volte pari a 3 (tre), DigiCamere si riserva la facoltà di procedere secondo quanto previsto dall'art. 8 dell'allegato 7 – Condizioni generali di Contratto dandone comunicazione al Fornitore.

5.2.3 Modalità "a consumo"

Per ogni intervento in modalità "a consumo" viene stabilita la seguente procedura operativa:

- DigiCamere, tramite formale comunicazione, provvederà a trasmettere al Responsabile tecnico del Fornitore la "richiesta di intervento" corredata da una descrizione di massima del progetto contenente le informazioni utili ad effettuare una valutazione:
 - delle attività da svolgere;
 - del numero ed il profilo delle risorse occorrenti;
 - nonché delle relative tempistiche.

La richiesta riporterà eventuali riferimenti a documentazione esistente, ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc.

- Il Fornitore, sulla base della predetta documentazione e all'esito di eventuali incontri di approfondimento, provvederà, entro il termine massimo di 7 giorni lavorativi dalla richiesta o in minor tempo (se offerto in sede di gara), a sottoporre a DigiCamere un Piano Tecnico per servizi "a consumo" contenente:
 - l'indicazione del Service-Manager per il Fornitore;
 - l'indicazione della composizione del gruppo di lavoro per l'esecuzione del servizio, in possesso delle specifiche caratteristiche e competenze tecniche richieste;
 - l'indicazione delle giornate/uomo complessive con il dettaglio delle figure professionali coinvolte nell'arco temporale;
 - i curricula delle risorse che saranno coinvolte nelle attività.
- In caso di valutazione positiva, DigiCamere comunicherà in forma scritta al Contract-Manager del Fornitore l'approvazione del Piano Tecnico relativo alle attività affidate;
- Dalla ricezione della comunicazione scritta di approvazione del Piano Tecnico il Fornitore dovrà dare luogo alle attività previste iniziandole entro 3 giorni lavorativi. Il Fornitore eseguirà l'intervento richiesto secondo la proposta approvata da DigiCamere;
- In caso di valutazione negativa, DigiCamere ne darà comunicazione per iscritto al Fornitore invitandolo a rivedere i punti oggetto di criticità e invitandolo a produrre,

entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi dalla stessa richiesta un nuovo Piano Tecnico (seconda versione) da sottoporre ad approvazione;

- DigiCamere provvederà all'analisi della seconda versione del Piano Tecnico e alla sua valutazione in termini di congruità delle figure professionali impiegate e delle giornate uomo previste.
- In caso di valutazione positiva della seconda versione del Piano Tecnico, DigiCamere comunicherà in forma scritta al Contract-Manager del Fornitore la relativa approvazione, e a partire da quel momento il Fornitore stesso dovrà dare luogo alle attività previste iniziandole entro 3 giorni lavorativi. Il Fornitore eseguirà l'intervento richiesto secondo la proposta approvata da DigiCamere;
- In caso di valutazione negativa del secondo Piano Tecnico, DigiCamere ne darà comunicazione per iscritto al Fornitore riservandosi la facoltà di non affidare al fornitore la specifica "richiesta di intervento";

In caso di affidamento di ogni specifica "richiesta di intervento", il gruppo di risorse del Fornitore andrà ad integrare i gruppi di lavoro formati da personale DigiCamere; il gruppo di risorse del Fornitore opererà quindi in stretto contatto con i gruppi di lavoro formati da personale DigiCamere presso la sede di DigiCamere. Il coordinamento delle attività affidate al Fornitore potrà essere svolto anche da persona facente parte del gruppo dello stesso Fornitore. La remunerazione in fase di esecuzione sarà determinata sulla base delle giornate/uomo effettivamente erogate dal Fornitore.

DigiCamere si riserva in ogni caso di non procedere all'affidamento dell'intervento richiesto laddove non lo ritenga necessario.

Nel caso di cancellazione totale o parziale dell'intervento in corso d'opera, su indicazione motivata di DigiCamere, al Fornitore verrà riconosciuto solo il lavoro effettivamente svolto, sulla base della percentuale di avanzamento lavori alla data di cancellazione definita da DigiCamere.

In caso di ripetizione di tale procedura operativa con valutazione negativa del secondo Piano Tecnico per un numero di volte pari a 3 (tre), DigiCamere si riserva la facoltà di procedere secondo quanto previsto dall'art. 7 dell'allegato 7 - Condizioni generali di Contratto dandone comunicazione al Fornitore.

5.2.4 Gestione delle variazioni in corso d'opera

In caso di servizi affidati in modalità "a progetto" potrebbe verificarsi la necessità di apportare variazioni in corso di esecuzione. Dette variazioni potrebbero sostanziarsi nella realizzazione di nuove funzionalità o nell'implementazione di nuove strutture dati non previste nel Piano Tecnico e determinare la modifica e/o cancellazione anche delle altre funzionalità logiche o strutture dati.

Si possono distinguere due casi:

- nel caso di nuovi requisiti che richiedano lo sviluppo di nuove funzionalità non previste nel Piano Tecnico, esse verranno valutate in termini di impegno e conseguentemente di corrispettivo e si procederà all'emissione di un nuovo Piano Tecnico da approvarsi formalmente da parte di DigiCamere;
- nel caso di cancellazione di requisiti previsti nel Piano Tecnico in corso di progetto, verrà riconosciuto al Contraente quanto effettivamente eseguito, come risultante dagli stati avanzamento e si procederà, anche in questo caso, alla approvazione di un nuovo Piano Tecnico contenente l'adeguamento dell'impegno e del relativo corrispettivo.

In caso di servizi affidati in modalità "a consumo", DigiCamere potrà richiedere variazioni del Piano Tecnico connesse a diminuzione od incremento dell'impegno dei diversi profili richiesti con conseguente approvazione di un nuovo Piano Tecnico. Il Contraente dovrà rendersi disponibile a dare esecuzione alle variazioni del Gruppo di Lavoro entro tre giorni lavorativi dall'approvazione del nuovo Piano Tecnico.

5.2.5 Modalità di esecuzione

Il Fornitore dovrà svolgere il servizio in oggetto presso le sedi di DigiCamere, in funzione delle esigenze dello specifico progetto. Per quanto riguarda l'esecuzione di attività "a progetto", in fase di richiesta di intervento sarà esplicitato l'ambito (sede) in cui viene richiesto l'intervento.

Le eventuali spese di trasferta si intendono già ricomprese nell'importo offerto dal Fornitore per ogni giornata/uomo.

Nel caso in cui sia richiesto al Fornitore di svolgere l'attività presso la propria sede, lo stesso potrà organizzarsi come ritiene sia più consono al raggiungimento degli obiettivi indicati in fase di richiesta di intervento. Dovrà comunque garantire che il team impegnato abbia caratteristiche conformi rispetto ai requisiti indicati in sede di offerta e che sia in grado di raggiungere gli obiettivi indicati in termini di risultati, tempistica e pro attività. Le attività di analisi in carico a personale del fornitore, quando richieste, saranno svolte presso la sede di DigiCamere. Sempre presso la sede di DigiCamere saranno svolte tutte le attività in cui al fornitore sia chiesto di collaborare, per la realizzazione di un servizio, con personale di DigiCamere.

L'Affidatario potrà contare sulla disponibilità collaborativa di un Direttore dell'esecuzione del Contratto che avrà l'incarico di seguire e supportare il Fornitore a fronte di necessità esplicative e di ricezione di quanto prodotto nell'ambito dell'assegnazione dell'attività. Laddove fosse necessaria una infrastruttura di connessione fra la sede del fornitore e la sede di DigiCamere al fine di consentire l'accesso a specifiche risorse, DigiCamere fornirà una utenza per accesso ai propri apparati via VPN.

In ogni caso il Fornitore dovrà garantire il rispetto dei tempi previsti nel Piano Tecnico.

5.2.6 Composizione gruppo di lavoro

Il fornitore si impegna a mettere a disposizione personale con idonee competenze per l'espletamento delle attività previste dal presente Capitolato Tecnico come anticipato nel paragrafo 3.2.

Per raggiungere gli obiettivi di sviluppo richiesti nelle singole richieste di intervento, il Fornitore dovrà garantire a DigiCamere le figure professionali in grado di ricoprire i seguenti ruoli:

- Liferay Program Manager/Solution Architect;
- Liferay Senior Analyst/Developer.

Il Fornitore dovrà descrivere i componenti del gruppo che intende impiegare per l'esecuzione dei Servizi di manutenzione evolutiva cui al presente Capitolato. A titolo puramente indicativo, si fornisce nel seguito una tabella contenente il numero delle giornate/uomo che si ipotizza di utilizzare nel periodo di validità del contratto in relazione alle singole figure professionali componenti il gruppo di lavoro.

Figure professionali	Gg/u (parte ordinaria)	Gg/u (parte opzionale)
Liferay Solution Architect / Program Manager	10	15
Liferay Senior Analyst	18	26
Liferay Senior Developer	68	101
TOTALI	96	142

Si precisa che i volumi sopra riportati sono del tutto indicativi e non vincolanti per DigiCamere, non sussistendo alcun minimo garantito nei confronti dell’Affidatario.

Le figure professionali richieste, la modalità di esecuzione degli interventi e la stima di giornate/uomo per singola figura professionale sopracitate valgono anche per le attività opzionali di manutenzione evolutiva che saranno richieste a totale discrezionalità di DigiCamere.

Il Team di Lavoro impegnato nell'attività dovrà rispondere ai requisiti minimi previsti dall’Allegato 5.3 Profili Professionali

Nell’ambito del team di lavoro, inoltre, l’Affidatario dovrà individuare un Service-Manager, quale soggetto di riferimento nei rapporti con DigiCamere per ogni aspetto e problematica relativi alla prestazione del Servizio, con esperienza di almeno due anni in ruoli analoghi. In capo a tale soggetto ricade la responsabilità di coordinare l'attività operativa al fine di garantirne i risultati quantitativi e qualitativi previsti.

Il Team di Lavoro rappresentato nell’offerta tecnica dovrà rimanere quantitativamente e qualitativamente immutato nel corso della prestazione dei Servizi. Eventuali avvicendamenti e sostituzioni dei relativi componenti dovranno comunque avvenire nel rispetto della consistenza qualitativa e quantitativa originaria. Il Fornitore dovrà garantire che il sostituto abbia equivalenti competenze tecniche ed esperienza tali da garantire la continuità del Servizio e dovrà farsi carico del periodo di affiancamento/istruzione necessario per rendere la nuova risorsa autonoma sul progetto.

Digicamere avrà la facoltà, a suo insindacabile giudizio e previa comunicazione scritta, di chiedere al Fornitore la sostituzione di uno o più componenti del team ove questi non rispettino i requisiti di conoscenze e capacità esplicitati in fase di definizione delle attività o nel caso in cui siano non funzionali alla corretta organizzazione del team nell’ottica della realizzazione del servizio richiesto. La sostituzione dovrà avvenire entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi con personale dotato delle medesime capacità, competenze e, se presenti, certificazioni di quello proposto in fase di gara.

Qualora la sostituzione fosse fatta in ritardo o il componente del team sostituito fosse ancora inadeguato e si dovesse ricorrere ad un’ulteriore sostituzione, verranno applicate le penali del caso secondo le modalità previste nella Lettera di invito.

In caso di sostituzione per inidoneità o di sostituzione da parte del fornitore per sopraggiunte cause di forza maggiore, le attività di introduzione nel progetto della nuova risorsa sono interamente a carico del fornitore.

5.3 Organizzazione e strumenti a supporto

Nel presente capitolo è descritta l’organizzazione e gli strumenti tecnologici a disposizione del Fornitore per l’erogazione del servizio e la gestione del rapporto contrattuale:

- **Digicamere:** E’ il referente principale per lo startup delle attività di sviluppo ed istruisce il fornitore riguardo i business requirement funzionali;
- **Delivery Manager:** E’ l’unità di DigiCamere preposta alle attività sistemistiche, deve essere coinvolta quando vi sono modifiche/aggiornamenti hardware e software agli apparati che coinvolgono i portali inseriti nel perimetro oggetto di fornitura;

- **Pigdom:** servizio esterno acquistato da DigiCamere che monitora i sistemi web ogni 15 minuti. Se i sistemi monitorati rispondono con errore o sono irraggiungibili vengono mandati sms ed email agli utenti configurati in tale sistema.

6 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

Il servizio offerto di Manutenzione corrente, correttiva e assistenza dovrà rispettare i livelli di servizio (SLA) riportati nella seguente tabella:

Tabella SLA (Service Level Agreement)	
Orario di presidio	Lunedì-Venerdì: dalle 8.30 alle 18.00
Orario di Tele-intervento	Lunedì-Venerdì: dalle 00.00 alle 8.30 e dalle 18.00 alle 24.00 Sabato-Domenica-Festivi: dalle 00.00 alle 24.00
Tempo massimo di contatto*	In orario di presidio: 15 minuti In Tele-intervento: 120 minuti
Tempo max. di qualificazione del problema per malfunzionamenti classificati come "GRAVE"	In Orario di presidio: 30 minuti dal contatto per problemi riconducibili ad attività di competenza del fornitore*** In Orario di Tele-intervento: entro 240 minuti e comunque entro 30 minuti dall'inizio dell'orario di presidio successivo
Tempo max. di soluzione del problema per malfunzionamenti classificati come "GRAVE" **	In Orario di presidio: 120 minuti dal contatto per problemi riconducibili ad attività di competenza del fornitore*** In Orario di Tele-intervento: entro 8 ore e comunque entro 120 minuti dall'inizio dell'orario di presidio successivo
Tempo max. di qualificazione del problema per malfunzionamenti classificati come "MEDIO" **	In Orario di presidio: 120 minuti dal contatto per problemi riconducibili ad attività di competenza del fornitore*** In Orario di Tele-intervento: entro 120 minuti dall'inizio dell'orario di presidio successivo
Tempo max. di soluzione del problema per malfunzionamenti classificati come "MEDIO" **	In Orario di presidio: 8 ore dal contatto per problemi riconducibili ad attività di competenza del fornitore*** In Orario di Tele-intervento: entro 8 ore dall'inizio dell'orario di presidio successivo
Tempo max. di qualificazione del problema per malfunzionamenti classificati come "STANDARD" **	In Orario di presidio: 4 ore dal contatto per problemi riconducibili ad attività di competenza del fornitore*** In Orario di Tele-intervento: entro 4 ore dall'inizio dell'orario di presidio successivo
Tempo max. di soluzione del problema per malfunzionamenti classificati come "STANDARD" **	In Orario di presidio: 12 ore dal contatto per problemi riconducibili ad attività di competenza del fornitore*** In Orario di Tele-intervento: entro 12 ore dall'inizio dell'orario di presidio successivo

* Per contatto si intende una risposta "non automatica" del Fornitore. In caso di richiesta di assistenza via mail non sarà considerata "contatto", quindi, una risposta standard data dal sistema. Il Fornitore metterà a disposizione un sistema di trouble ticketing via mail; il contatto si riterrà stabilito non appena DigiCamere riceverà una risposta contenente le prime indicazioni

sulle attività che il fornitore sta eseguendo. Il senso di questa modalità operativa è che DigiCamere vuole avere la certezza che a fronte dell'attivazione dell'assistenza vi sia una tempestiva e reale presa in carico da parte del fornitore.

** Si supponga che sia aperta una richiesta di assistenza in orario di presidio, classificata come "MEDIO", alle ore 15.00. Entro le 15.15 deve esserci il "contatto", entro le 17.00 deve essere qualificato il problema, entro le 13.30 del giorno successivo (cioè dopo 8 ore dal contatto, calcolate all'interno del tempo di presidio) deve essere completata la soluzione.

*** Per "Problemi riconducibili ad attività di competenza del fornitore" si intendono tutte le problematiche coperte dalla fornitura di servizi. Restano quindi escluse solo le problematiche riferibili ad apparati fuori dal controllo del fornitore (es. guasti hardware o di rete, black out, cause di forza maggiore).

Per "**Qualificazione del problema**" si intende l'individuazione della causa di dettaglio o, in caso di malfunzioni e guasti complessi, dell'individuazione della macro-causa sulla quale investigare ai fini della soluzione nel più breve tempo possibile.

Per "**Soluzione del problema**" si intende il ripristino delle situazioni di funzionamento normali e regolari dei sistemi. In caso di malfunzioni che prevedano la oggettiva impossibilità, a giudizio di DigiCamere, di provvedere alla soluzione entro i termini stabiliti, il fornitore dovrà comunicare formalmente entro i termini previsti per la "Soluzione del problema" quali siano i motivi che impediscono la soluzione, quali le cause individuate, quali le attività che si stanno portando avanti in condizioni di "best effort". Per "Best effort" si intende una attività continuativa da parte di una o più risorse del fornitore che lavorano alla soluzione del problema. Il team di DigiCamere dovrà essere messo a conoscenza delle attività svolte in regime di "Best Effort" ogni 120 minuti. Dopo 24 ore di regime di "best effort", è facoltà di DigiCamere chiedere che tutte le attività funzionali al ripristino delle situazioni di funzionamento normali siano svolte presso la propria sede.

6.1 Livelli di servizio nel periodo di garanzia

Nel periodo di garanzia, per la rimozione dei malfunzionamenti segnalati il Fornitore dovrà rispettare i seguenti Livelli di Servizio:

- entro 8 ore lavorative dalla notifica per gli errori gravi e medi;
- entro 3 giorni lavorativi dalla notifica per gli errori standard.

Le ore lavorative vengono calcolate prendendo in considerazione l'intervallo orario di tempo tra le 9.00 e le 18.00 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì.

7 CONTENUTO, STRUTTURA DELL'OFFERTA TECNICA

L'offerta tecnica del Fornitore dovrà sviluppare tutte le argomentazioni utili a definire compiutamente l'offerta stessa e dare riscontro alle specifiche richieste nel presente Capitolato Tecnico. In specifico, l'offerta tecnica dovrà essere costituita da apposita relazione nella quale il Fornitore dovrà:

- attestare ed illustrare il rispetto delle caratteristiche minime richieste nel presente Capitolato Tecnico necessarie ai fini della valutazione dell'idoneità dell'offerta, allegando la necessaria documentazione illustrativa;
- descrivere in maniera chiara ed esaustiva gli aspetti richiesti al fine di consentire l'attribuzione del punteggio secondo i criteri di valutazione enunciati nella Lettera di invito;

- indicare gli elementi migliorativi della soluzione proposta e evidenziare eventuali ulteriori proposte migliorative per l'esecuzione dei Servizi allegando la necessaria documentazione illustrativa.

Nella redazione dell'Offerta Tecnica il Fornitore dovrà seguire lo schema proposto nell'allegato 5.7 "Template di Offerta Tecnica" e le indicazioni del presente Capitolato Tecnico.

L'offerta in formato "pdf" ricercabile, non dovrà superare nella sua interezza le 40 facciate formato A4. Il carattere utilizzato nelle parti descrittive dovrà essere Arial con dimensione non inferiore a 11 punti, interlinea singola.

7.1 Executive summary

In questo paragrafo è lasciata libertà al Fornitore di descrivere le principali caratteristiche dell'offerta.

7.2 Modello organizzativo

Si richiede al Fornitore di descrivere il *modello organizzativo per l'erogazione dei servizi della fornitura* con evidenza degli **specifici ruoli** richiesti nel Capitolato Tecnico, la **proposta organizzativa** e la specificazione dei **processi** interni all'organizzazione proposta.

Per ciascun ruolo indicato in organigramma, deve essere associata una precisa responsabilità, in modo che ciascun componente del gruppo di lavoro abbia ben chiari il contesto e i servizi di fornitura, nonché i ruoli, i compiti, i poteri nell'ambito della fornitura stessa.

Il Fornitore dovrà inoltre dare specificazione dei processi interni, con evidenza delle modalità di interazione tra i gruppi di lavoro per lo svolgimento efficace e tempestivo dei vari servizi e le modalità di interazione con DigiCamere. Nonché eventuali ruoli aggiuntivi che il fornitore s'impegna ad impiegare per la gestione degli aspetti di governo e per l'erogazione dei servizi della fornitura.

Il Fornitore deve descrivere il modello organizzativo e gli aspetti sopra-citati per i seguenti servizi:

- **Manutenzione corrente, correttiva ed assistenza:** si richiede al Fornitore di evidenziare in particolare come intende erogare il servizio di manutenzione h24.
- **Manutenzione evolutiva:** si richiede al Fornitore di evidenziare in particolare la pianificazione delle attività e la modalità di gestione del singolo intervento.

7.3 Specializzazione su tecnologia Liferay

Si richiede al Fornitore di descrivere le proprie principali esperienze realizzate con tecnologia Liferay e le proprie capacità in riferimento ai servizi oggetto di fornitura.

In particolare dovrà descrivere:

- **Tipologia di progetti** realizzati negli ultimi tre anni con riferimento alla tecnologia Liferay (versione 6.0.x o successive) e competenze maturate sulle varie versioni della piattaforma il cui utilizzo è previsto per l'erogazione dei servizi del presente Capitolato. Si richiede al Fornitore di presentare le schede di sintesi dei progetti con evidenza delle seguenti informazioni:
 - nome del progetto;
 - descrizione;
 - specifiche tecniche;

- gg/uomo totali di sviluppo del progetto nel suo complesso;
 - gg/uomo erogate complessivamente sul progetto (alla data di redazione dell'offerta);
 - gg/uomo erogate dal fornitore;
 - committente;
 - valore economico;
 - durata;
 - ruolo/attività del Fornitore nel progetto che include gg/uomo di sviluppo apportati dallo stesso Fornitore.
 - tecnologie.
- **Numero complessivo dei Profili specialistici da impiegare nel servizio** assunti con contratti a tempo indeterminato o determinato (disponibile per la durata contrattuale) con precisa specializzazione nella tecnologia Liferay e requisiti minimi indicati nell'Allegato 5.3 Profili professionali

Il Fornitore dovrà avere per requisito almeno 4 figure professionali così suddivise:

Figura professionale
Liferay Solution Architect/Program Manager
Liferay Senior Analyst
Liferay Senior Developer

Si chiede al fornitore di indicare **selezionando una delle opzioni della piattaforma Sintel** il numero complessivo di Profili specialistici che il Fornitore potrà impiegare nel servizio.

- **Certificazioni Liferay della società.** Si richiede al Fornitore di indicare, **selezionando una delle opzioni della piattaforma Sintel**, il proprio eventuale "Partner Level" (Silver/Gold/Platinum/Global) certificato da Liferay Inc.

7.4 Soluzioni e metodologie per l'erogazione dei servizi

Si richiede al Fornitore di descrivere le *metodologie* che intende adottare per il raggiungimento degli obiettivi di fornitura, allegando eventuale documentazione illustrativa.

In particolare dovrà descrivere come intende garantire i seguenti requisiti:

- **Mantenimento in piena operatività dei siti e mantenimento del livello prestazionale dei sistemi**, descrivere il processo che si intende adottare per svolgere le attività e rispettare i requisiti definiti al paragrafo 4.1.1 e 4.1.2 del presente capitolato.
In particolare si richiede al Fornitore di descrivere come intende analizzare le componenti hw/sw attualmente impiegate nei portali previsti nel perimetro;
- **Fornitura dei servizi di assistenza/supporto**, descrivere il processo che si intende adottare per svolgere le attività e rispettare i requisiti definiti al paragrafo 4.1.3 del presente capitolato;

- **Ownership di Test e Deployment di nuove funzionalità**, descrivere il processo che si intende adottare per raggiungere gli obiettivi e rispettare i requisiti definiti al paragrafo 5.1.3 del presente Capitolato. In particolare il Fornitore deve descrivere la modalità di messa in produzione delle nuove funzionalità, processo che dovrà contemplare l'installazione sulle macchine di pre-produzione, i test applicativi (test utente) e di carico, la successiva messa in produzione coordinandosi, se necessario, con il servizio "Delivery Manager" di DigiCamere.

7.5 Organizzazione e stabilità dei gruppi di lavoro

Si richiede al Fornitore di descrivere le modalità di organizzazione del gruppo di lavoro, delle modalità di interazione dei suoi componenti con i referenti DigiCamere durante l'esecuzione delle attività e delle modalità con cui si intende garantire la stabilità del gruppo di lavoro durante lo svolgimento dei servizi

7.6 Numero di piani tecnici aggiuntivi

Si richiede al Fornitore di indicare, **selezionando una delle opzioni della piattaforma Sintel**, il numero di piani tecnici (attivabili contemporaneamente) aggiuntivi rispetto ai 3 minimi già richiesti come paragrafo 4.2 del presente capitolato.

7.7 Tempistiche migliorative

Tempi di attivazione del Piano tecnico: Si richiede al Fornitore di indicare, **selezionando una delle opzioni della piattaforma Sintel**, la riduzione del tempo di attivazione di un progetto (inteso come tempo di presentazione del piano tecnico più inizio delle attività dopo la relativa accettazione per iscritto di DigiCamere) per il servizio manutenzione evolutiva. La riduzione verrà applicata in uguale misura ai tempi richiesti nei capitoli 5.2.2 e 5.2.3 del presente capitolato:

Accettazione piano tecnico nella prima versione	
<i>Presentazione piano tecnico</i>	<i>Entro 7 giorni</i>
<i>Inizio attività dopo accettazione di DigiCamere</i>	<i>Entro 3 giorni</i>
Totale Attivazione progetto	10 gg

Accettazione piano tecnico nella seconda versione	
<i>Presentazione primo piano tecnico</i>	<i>Entro 7 giorni</i>
<i>Revisione del piano tecnico</i>	<i>Entro 3 giorni</i>
<i>Inizio attività dopo accettazione di DigiCamere</i>	<i>Entro 3 giorni</i>
Totale Attivazione progetto	13 gg

Indicando, a titolo di esempio, 2 giorni, si intenderà che il tempo "Totale Attivazione Progetto" sia pari a 8 giorni in caso di accettazione piano tecnico nella sua prima versione, 11 giorni in caso di accettazione piano tecnico nella seconda versione.

7.8 Gestione della garanzia e del phase out

Si richiede al Fornitore di descrivere attività, processi, metodi, strumenti che il proponente intende adottare per la gestione delle attività richieste durante il periodo di garanzia e per il phase out a fine contratto.

