

## Specifiche del servizio

**Oggetto: Richiesta di offerta per il Servizio di manutenzione corrente ed evolutiva dei sistemi "Wiki" e "WikiMail" - CIG ZC923EB578**

### 1 DESCRIZIONE SCENARIO

DigiCamere, società consortile a responsabilità limitata della Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi e altre camere lombarde, eroga per conto dei propri soci il servizio "Wiki" e "WikiMail" relativamente a temi afferenti il Registro delle Imprese, Artigianato, REA, Comunicazione Unica, Conservatoria, Telemaco bilanci e Suap.

Entrambi i sistemi oggi sono in esercizio grazie ad attività di manutenzione corrente operata da DigiCamere stessa in collaborazione con una società esterna.

Il sistema Wiki è dotato di un sistema di back-office e front-office, rispondente all'indirizzo pubblico [wiki.milomb.camcom.it](http://wiki.milomb.camcom.it) e [wikisuap.lom.camcom.it](http://wikisuap.lom.camcom.it). È basato sulla piattaforma opensource Mediawiki, ma ha subito diverse personalizzazioni, relativamente alla "content syndication", all'integrazione con il sistema WikiMail e alla creazione di una serie di template ad hoc.

Opera dal 2009 avendo erogato in visione 6 milioni di pagine e serve ad ora 15.330 utenti totali.

L'applicativo Wiki presenta le seguenti funzionalità ed Argomenti:

Funzioni di interazione con l'utenza

- "poni un quesito da aggiungere a questa pagina";
- "pool" di gradimento pagina;
- "proponi informazioni da aggiungere in questa pagina".

Funzioni particolari delle pagine

- adempimenti verso altre pubbliche amministrazioni;
- "attenzione a" (argomenti messi in evidenza);
- allegati (documenti allegati a supporto del tema);
- costi (sezione costi di eventuali adempimenti);
- pagine correlate (pagine con argomenti correlati);
- Casi particolari
- Come fare ("how to do" su adempimenti).

Funzioni di integrazione con WikiMail "Le Mie domande"

- l'archivio storico di tutte le domande/risposte poste dall'utente a WikiMail;
- possibilità di interloquire con ulteriori approfondimenti;
- possibilità di aggiungere allegati.

Funzioni di "content syndication".

I contenuti a vari livelli possono essere inseriti da vari attori che possono ad esempio solo contribuire (contributori) o approvare i contenuti e pubblicarli (supervisor). Nella fattispecie i contenuti/pagine possono avere vari stati

- In bozza (contenuto inserito solo in bozza);
- In verifica (il contributore manda al supervisore il documento);
- In supervisione (il supervisore prende in carico il documento);
- Approvato (il documento viene approvato e pubblicato).

Altre funzioni tipiche di Wiki:

- Stato approvazione di un qualsiasi argomento;
- Statistiche Wiki;
- Altre pagine speciali;
- Ultime pagine inserite;
- Ultime pagine modificate;
- Carica un file.

Argomenti e temi sviluppati:

- Registro Imprese
- Imprese Artigiane
- Attività Economiche - Rea
- Attività con requisiti accertati dalla C.C.I.A.A.
- Albo Regionale cooperative sociali
- Bilanci di esercizio
- Conservatoria

WikiMail è un applicativo completamente "custom" di "trouble ticketing" con una consistente parte dedicata al workflow management.

La parte di back-end è stata sviluppata in php-mysql e interagisce nativamente con Wiki, mentre la parte di front-end è stata sviluppata con interfaccia java-liferay-lucene e viene erogata attraverso un widget nel portale della Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi e che funge da interfaccia di interazione con l'utente all'indirizzo:

<http://www.mi.camcom.it/assistenza-specialistica-registro-impres>. Dal 2013 sono state gestite quasi 29.000 domande.

Nel dettaglio tutto il sistema presenta le seguenti funzionalità:

- Meccanismo di iscrizione agevolata al Wiki;
- wizard di risposta per gli operatori degli uffici camerale con possibilità di sospensione, cambio categoria domanda, domande interlocutoria, richiesta di allegati;
- archivio di domande/risposte per ogni utente su Pagina personale Wiki;
- strumento di verifica e gestione delle domande/risposte per capo ufficio;
- statistiche sulla gestione delle domande;
- motore di ricerca di domande non pubblicate con riuso;
- sistema di ricerca avanzata dell'utente e della corrispondenza a lui collegata.
- form dinamica integrata con "Lucene" per la ricerca di argomenti già trattati e l'eventuale richiesta di nuova domanda direttamente pubblicata su [wiki.milomb.camcom.it](http://wiki.milomb.camcom.it).

I sistemi "Wiki" e "WikiMail" sono operanti all'interno di una infrastruttura gestita da DigiCamere che prevede molte differenti componenti; waf (web application firewall), sistemi di alerting, sistemi di monitoraggio applicativo e sistemistico.

Per entrambi i sistemi sono presenti ambienti di sviluppo, test e produzione. Si riportano le caratteristiche del server di produzione:

Front-end (condiviso):

- 2 core
- 4 GB RAM
- 30 GB disco server + spazio nas condiviso da 168GB
- RedHat 6
- Perl Compatible Regular Expressions (PCRE 7.8)
- Session
- JSON
- pdo\_mysql
- pacchetto php pear mail
- pacchetto php-apc (3.1.15)
- il pacchetto php-xml
- Apache httpd 2.2.15

DB server (condiviso):

- 4 core
- 8 GB RAM
- 110 GB disco server

- RedHat 5
- DataBase: 64bit MySQL 5.1.73

Per avere un ordine di grandezza della complessità degli sviluppi presentiamo alcuni indicatori di massima da moltiplicare per 2 perché ripetuti per il test e produzione:

- Linee di codice: 400.000 circa
- Numero di database: 2
- Tabelle del DB: 90
- linguaggi: Java, Javascript, HTML, php 5.3.3 o superiore
- Altre tecnologie: liferay, Lucene

## **2 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA**

Dato che il crescente numero di progetti rende impossibile la loro realizzazione con personale interno, DigiCamere ha la necessità di avere supporto da un fornitore esterno per la manutenzione correttiva ed evolutiva del sistema Wiki e WikiMail.

A titolo esemplificativo il sistema Wiki contiene e gestisce molteplici informazioni inerenti il Registro delle Imprese, Artigianato, REA, Comunicazione Unica, Conservatoria, Telemaco bilanci e Suap; WikiMail è un sistema di gestione delle domande fatte dalle Imprese agli uffici del Registro delle Imprese e dai Comuni al SUAP delle Camere di commercio Lombarde.

I sistemi Wiki e WikiMail sono operanti all'interno di due infrastrutture gestite da DigiCamere che prevedono molte differenti componenti e per entrambi i sistemi sono presenti ambienti di test e produzione.

Le tipologie di attività da prestare nel servizio richiesto saranno a seconda dei progetti (wiki o wikimail): sviluppo di nuove funzionalità evolutive del sistema Wiki e WikiMail "compliance" alla Legge Stanca, manutenzione (micro)evolutive, manutenzione e assistenza della versione corrente Wiki SUAP, WikiMail Suap e WikiMail Registro delle Imprese.

Il supporto richiesto deve essere molto flessibile e lavorare in completa sinergia con il personale interno.

Il servizio per lo sviluppo di nuove funzionalità evolutive, di norma, viene svolto nelle seguenti fasi:

- Presa in carico dell'applicativo: è necessaria piena autonomia per il setup di un ambiente di sviluppo completo sulle macchine fornite da DigiCamere; setup di apache, setup di tomcat, setup mysql, configurazione ambiente di sviluppo (IDE);
- Presa in carico degli interventi funzionali da realizzare: il team di analisti o il responsabile tecnico del progetto delinea l'idea di massima relativa all'intervento; il fornitore dovrà produrre una bozza di progettazione tecnica con relativa stima dell'effort per la realizzazione;
- Esecuzione dell'intervento di sviluppo software: a seguito dell'approvazione della progettazione il fornitore procederà allo sviluppo effettivo; i vari task dello sviluppo saranno monitorati tramite i tool di gestione del progetto indicati di seguito;
- Supporto ai test, al collaudo ed alla messa in esercizio: al termine dello sviluppo il fornitore supporterà il team di DigiCamere nelle fasi di test e di collaudo fino alla messa in produzione ed al successivo eventuale fine tuning.

La messa in produzione delle nuove funzionalità dovrà essere accompagnata con la produzione della relativa documentazione tecnica secondo quanto previsto dall'Allegato 1: "Requisiti inerenti la documentazione del software".

Per il servizio di manutenzione e di assistenza della versione corrente degli applicativi Wiki e WikiMail, di norma, viene svolto:

- manutenzione e assistenza dell'applicativo Mediawiki:

- occorre garantire la corretta fruizione dei contenuti in termini di performance d'erogazione, stabilità, sicurezza e continuità di servizio. Attività di manutenzione correttiva del Wiki volte ad assicurare il corretto funzionamento dello strumento in un'ottica di continuo miglioramento dello stesso e di monitoraggio degli accessi attraverso le statistiche;
- manutenzione dell'applicativo WikiMail:
  - occorre garantire la corretta fruizione dei contenuti in termini di performance d'erogazione, stabilità, sicurezza e continuità di servizio. Verranno poi raccolte ed implementate eventuali modifiche di tipo manutentivo-correttivo "strettamente" necessarie per il corretto funzionamento dell'applicazione.

Tutti gli interventi dovranno essere opportunamente tracciati nella documentazione secondo Allegato 1: "Requisiti inerenti la documentazione del software" (nel presente documento).

L'assistenza prevede il monitoraggio e il tuning di Mediawiki e dell'applicativo WikiMail sia per l'ambiente di test che di produzione in termini di performance ed efficienza di erogazione del servizio.

Sarà cura del fornitore garantire la manutenzione, il tuning, l'aggiornamento della piattaforma mediawiki che come anticipato sarà ospitata su server nelle disponibilità di DigiCamere.

Viene richiesta l'assistenza on-line (Help Desk) attraverso indirizzo mail dedicato e il numero telefonico a cui chiamare per problemi sull'applicazione e sul servizio: presidio tecnico in orario d'ufficio (8:30-18.30 da lunedì a venerdì escluso festivi) e servizio di tele intervento fuori orario d'ufficio.

Il livello di servizio richiesto e i limiti temporali considerati ammissibili per il completamento delle attività sono esposti e descritti in modo dettagliato nell'Allegato 2: "Livelli di servizio e penali" (nel presente documento).

E' inoltre fondamentale la stabilità del supporto, pertanto è preferibile che sugli stessi progetti vengano fornite sempre le stesse risorse perché l'acquisizione del know how necessario a svolgere correttamente l'attività richiesta è alla base dell'efficacia dell'attività.

### **3 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA**

Il team di lavoro di Digicamere con il quale si interagirà è composto da professionisti con elevata competenza tecnica e approfondita conoscenza dell'ambito funzionale.

Per consentire che la fornitura sia efficace è necessario che le figure professionali fornite abbiano tutte le seguenti caratteristiche:

- Conoscenza livello madrelingua della lingua italiana parlata e scritta.
- Seniority di almeno 4 anni in posizioni analoghe in ambienti di lavoro caratterizzati da elevata dinamicità e complessità.
- Conoscenza approfondita su TUTTE le seguenti tecnologie:
  - Php
  - Java
  - MySQL
  - Liferay
  - Mediawiki
  - Unix/Linux
  - Javascript
  - HTML
  - Lucene

- Webservice soap/rest
  - Json/XML
  - Application Server e Web server (Tomcat 7.x / JBoss 5.x - Apache WebServer 2.2.x);
  - sistemi di Configuration e Versioning SVN;
  - Maven 3.x
  - CSS 3.x
  - Bootstrap
- 
- Esperienza nel ruolo di "product specialist/ sistemista" con documentate e sperimentate competenze per l'installazione, configurazione e settaggi degli ambienti mediawiki e per le attività di tuning della piattaforma. E' richiesta anche un'esperienza di tipo sistemistico su ambiente Linux per assicurare il corretto funzionamento di tutte le componenti del sistema.
  - Conoscenza approfondita e documentata sul tema dell'accessibilità (Legge Stanca).
  - Autonomia nell'analizzare le funzionalità, le logiche e le singolarità del software attraverso la visione del codice sorgente.
  - Autonomia nell'interpretare i requisiti di progetto e le logiche delle strutture dati.
  - Conoscenza della metodologia di sviluppo Agile (utilizzo da almeno 3 anni);
  - Ottime capacità relazionali;
  - Elevata precisione e autonomia;
  - Capacità di interazione con personale analista
  - Capacità di lavorare in team

Si richiede inoltre di segnalare in modo esplicito tutte le pregresse esperienze nello sviluppo di applicativi pertinenti al contesto della gara, evidenziando il cliente, le caratteristiche finali del progetto e lo stack tecnologico utilizzato.

NB: I cv che saranno presentati, dovranno esplicitare tutte le conoscenze richieste e riportare i progetti nei quali sono state maturate con l'indicazione del ruolo ricoperto. Ogni risorsa che verrà fornita per effettuare il servizio dovrà possedere tutte le conoscenze indicate per poter svolgere in completa autonomia il servizio richiesto.

#### **4 DURATA E IMPORTO MASSIMO DEL CONTRATTO**

Digicamere intende mettere a disposizione per questo contratto un compenso pari a euro 38.000,00 + IVA così suddiviso:

- € 35.000,00 + IVA, massimo importo raggiungibile a consumo oltre il quale non saranno attivati interventi del Fornitore per la Manutenzione evolutiva, nuovi sviluppi e/o manutenzione extra;
- € 3.000,00 + IVA, importo di base d'asta per il canone annuale di Manutenzione corrente, correttiva e assistenza delle piattaforma "Wiki" e "WikiMail" dal 01/01/2019 al 31/12/2019.

Il contratto avrà durata dalla data di sottoscrizione fino al 31/12/2019.

Nel caso in cui l'importo per la Manutenzione evolutiva, nuovi sviluppi e/o manutenzione extra, non sia stato raggiunto alla scadenza del suddetto termine, il Contratto potrà eventualmente proseguire fino al raggiungimento dell'intero corrispettivo massimo complessivo, previa comunicazione scritta di Digicamere al Fornitore. Digicamere si riserva di utilizzare una parte di tale importo residuo per un eventuale ulteriore canone annuale di Manutenzione corrente, correttiva e assistenza delle piattaforma "Wiki" e "WikiMail" alle medesime condizioni economiche e contrattuali.

#### **5 MODALITA' DI AFFIDAMENTO PROGETTI**

Per ogni Progetto viene stabilita la seguente procedura di affidamento:

- DigiCamere, tramite Richiesta di intervento, comunicherà al Fornitore l'ambito circostanziato del Progetto, i requisiti, le relative esigenze di business e le tempistiche entro cui il progetto deve essere completato;
- Il Fornitore, entro il termine massimo di **7 giorni lavorativi**, definirà e trasmetterà a DigiCamere una proposta di fornitura con il/i cv della/e figura/e professionale/i da dedicare al progetto, un Gantt completo delle attività di progetto e il prospetto economico dei costi. DigiCamere, nell'arco temporale indicato, si renderà disponibile ad un incontro preliminare nel quale verranno approfondite le attività e chiariti eventuali dubbi;
- Digicamere provvederà a valutare la proposta (se necessario previo incontro con il Fornitore come sopra indicato) e in caso di valutazione positiva, Digicamere comunicherà per iscritto al Fornitore l'attivazione del Progetto. Da quel momento lo stesso Fornitore dovrà rendersi disponibile ad iniziare le attività entro il termine **massimo di 5 giorni lavorativi**;
- In caso di valutazione negativa della proposta, Digicamere ne darà comunicazione al Fornitore invitandolo a produrre, entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi dalla richiesta una nuova proposta da sottoporre ad approvazione;
- Digicamere provvederà all'analisi della seconda proposta di fornitura. In caso di valutazione positiva, Digicamere comunicherà per iscritto al Fornitore l'attivazione del Progetto, e a partire da quel momento il Fornitore dovrà rendersi disponibile ad iniziare le attività **entro 3 giorni lavorativi**;
- In caso di valutazione negativa della seconda proposta, Digicamere lo comunicherà per iscritto al Fornitore riservandosi la facoltà di non affidare allo stesso lo specifico Progetto.

Nel caso di cancellazione totale o parziale del Progetto in corso d'opera, su indicazione motivata di Digicamere, al Fornitore verrà riconosciuto solo il lavoro effettivamente svolto, sulla base delle giornate/uomo effettuate fino alla data di cancellazione del Progetto definita da Digicamere. Data le dinamicità delle attività, il numero di giornate/uomo necessarie per la fornitura sarà concordato e pianificato in modo preventivo con l'azienda aggiudicatrice previa presentazione descrittiva del contesto e della finalità progetto. Per consentire una maggiore continuità nello svolgimento delle attività è preferibile che sugli stessi progetti vengano fornite sempre le stesse risorse.

Nel periodo contrattuale, il fornitore dovrà rendersi disponibile a mettere a disposizione delle figure professionali in parallelo con le caratteristiche indicate al precedente articolo n.3.

Digicamere si riserva di richiedere la sostituzione della figura professionale che, dopo l'inizio delle attività, risultasse inadeguata. L'eventuale sostituzione di una figura (su richiesta di Digicamere o eventualmente del Fornitore) sarà a totale carico del Fornitore che dovrà garantire il completo passaggio di consegne alla figura sostitutiva entro **5 giorni lavorativi** dalla richiesta di sostituzione.

Il fornitore dovrà mettere a disposizione un ambiente di sviluppo su proprie macchine; dovrà altresì interagire o on-site o attraverso VPN (in funzione dei casi) con l'ambiente di test e l'ambiente di produzione su macchine DigiCamere di cui DigiCamere fornirà gli accessi e le grant.

## **6 NON DISCLOSURE AGREEMENT**

Il fornitore non dovrà per alcun motivo divulgare nessuna delle informazioni e del materiale al quale avrà accesso durante la fornitura.

## **7 PROPRIETA' DEI DELIVERABLES**

- DigiCamere acquisisce la proprietà esclusiva dei prodotti software e delle soluzioni sviluppate in esecuzione dei singoli Appalti Specifici e della relativa documentazione a corredo, acquisendone tutti i diritti di utilizzazione economica connessi.

- Il Contraente garantisce che DigiCamere possa utilizzare e disporre dei prodotti e delle soluzioni software sviluppate e della relativa documentazione, senza limitazione alcuna o violazione di diritti altrui.
- Il Contraente, conseguentemente, rinuncia sin da ora ad ogni e qualsivoglia pretesa di maggiori oneri in conseguenza della acquisizione della proprietà nonché dell'utilizzo economico, da parte di DigiCamere, dei prodotti software sviluppati e della relativa documentazione.
- Il Contraente si impegna a tenere sollevata ed indenne DigiCamere da ogni e qualsiasi pretesa che le fosse rivolta da terzi in relazione all'uso dei predetti prodotti software

## **8 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE**

Gli operatori economici che parteciperanno alla procedura negoziata dovranno essere in possesso dei seguenti requisiti:

A) Conoscenza approfondita della piattaforma MediaWiki:

- capacità di installazione, configurazione e settaggio, tuning e performance;
- conoscenza del linguaggio proprietario di Mediawiki;
- conoscenza approfondita delle extension disponibili per MediaWiki.

L'operatore economico dovrà aver svolto almeno 2 progetti su piattaforma MediaWiki nel periodo 2015-2018 per valore economico dei progetti sommati pari o superiore a euro 15.000,00 + IVA; tali progetti dovranno essere descritti nella proposta tecnica.

B) Approfondita esperienza nella gestione e sviluppo di progetti nell'ambito del workflow management con **complesse** architetture di front end e back end. L'operatore economico dovrà aver svolto almeno 3 progetti di questo tipo nel periodo 2015-2018; tali progetti dovranno essere descritti nella proposta tecnica.

C) Approfondita esperienza nello sviluppo di soluzioni complesse su piattaforma PHP nell'ambito della **customer experience** e **social engagement**. L'operatore economico dovrà aver svolto almeno 3 progetti su piattaforma PHP nel periodo 2015-2018; tali progetti dovranno essere descritti nella proposta tecnica.

D) Conoscenza dei principi di usabilità dei siti in linea con la **legge Stanca**. L'operatore economico dovrà aver svolto almeno 1 progetto inerente da descrivere nella proposta tecnica.

In caso di affidamento del servizio, dovrà essere comprovata l'esecuzione dei progetti richiesti per requisito con l'invio di copie di contratti, di fatture, oppure di attestazioni di Committenti.

**Allegato 1: REQUISITI INERENTI LA DOCUMENTAZIONE DEL SOFTWARE**

Di seguito elencata la documentazione che si richiederà al fornitore:

- Architettura logica generale della nuova funzionalità implementata per Wiki e WikiMail con descrizione dei moduli costituenti e dei loro collegamenti.
- In caso di modifica del db si dovrà presentare un modello concettuale - diagramma E/R (entità-relazioni) – delle basi di dati utilizzate da Wiki e WikiMal.
- Documentazione delle Classi e dei principali Metodi (JAVA DOC) utilizzati nelle parti di codice modificate.
- Documentazione tecnica a sostegno delle scelte tecnologiche utilizzate per Wiki WikiMail e per i diversi widget applicativi.

Non viene richiesto l'utilizzo di un particolare formato o strumento per la generazione della documentazione sopra elencata.

Si rende disponibile un file zip (Documentazione\_wiki\_wikimail.zip) con tutta la documentazione tecnico/funzionale ad oggi prodotta sugli applicativi Wiki e wikiMail.



**Allegato 2: LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI**
**TABELLA DEGLI SLA**

<b>Item</b>	<b>Descrizione Servizio</b>	<b>Condizioni del Servizio</b>	<b>SLA</b>
1	Assistenza on-line (Help Desk): indirizzo mail e numero telefonico a cui chiamare per problemi sull'applicazione e sul servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- orario di ufficio dal lunedì al venerdì (escluso festivi) 08.30/18.30, contatto<sup>1</sup> entro 2 ore dalla richiesta di assistenza.</li> <li>- fuori orario di ufficio (in tele intervento), contatto<sup>1</sup> entro 8 ore dalla richiesta di assistenza.</li> </ul>	Contatto <sup>1</sup> entro il tempo indicato per il 90% delle richieste di assistenza, su base mensile. Limite massimo contatto <sup>1</sup> : entro 16 ore dalla richiesta di assistenza.
2	In caso caduta momentanea del servizio per qualsiasi tipologia di guasto o di malfunzionamento imputabile ad attività del fornitore	Ripartenza e Risoluzione entro i seguenti tempi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- in orario di ufficio - entro massimo 16 ore dal contatto<sup>1</sup>.</li> <li>- fuori orario d'ufficio - entro massimo 24 ore dal contatto<sup>1</sup>.</li> </ul>	Ripartenza e Risoluzione entro il tempo indicato per il 90% delle richieste di assistenza, su base mensile. Limite massimo per Ripartenza e Risoluzione entro 28 ore dal contatto <sup>1</sup> .

Nota<sup>1</sup>: 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.

Di seguito le Penali per ogni singolo punto degli SLA:

- per il punto 1:
  - 5% del valore del canone annuo di "Manutenzione corrente" per percentuali di contatto<sup>1</sup> entro le tempistiche indicate in tabella (Condizioni del servizio), inferiori al 90% su base mensile;
  - 5% del valore del canone annuo di "Manutenzione corrente" per ogni caso di contatto<sup>1</sup> superiore alle 16 ore dalla richiesta, con ripetizione della penale ogni 16 ore superate.
  
- per il punto 2:
  - 5% del valore del canone annuo di "Manutenzione corrente" per percentuali di Ripartenza e Risoluzione entro le tempistiche indicate in tabella (Condizioni del servizio), inferiori al 90% su base mensile;
  - 5% del valore del canone annuo di "Manutenzione corrente" per ogni caso di Ripartenza e Risoluzione superiore alle 28 ore dal contatto<sup>1</sup>, con ripetizione della penale ogni 28 ore superate.

Per accettazione

---

(Timbro e Firma del Legale Rappresentante dell'impresa)