



Agenzia Lucana di Sviluppo e di Innovazione in Agricoltura

# Procedura negoziata per la fornitura di Servizi di assistenza e manutenzione dei prodotti web dell'Agenzia

CAPITOLATO TECNICO

## Sommario

1	Premessa.....	3
2	Finalità .....	3
3	Oggetto della gara.....	3
4	Importo dell'appalto e durata dell'affidamento.....	4
5	Lo Stato attuale .....	4
5.1	Il Catalogo dei prodotti.....	4
5.2	L'Architettura Tecnologica .....	6
5.2.1	L'architettura Software.....	6
5.2.2	L'architettura hardware.....	8
6	Le attività.....	9
6.1	Avvio delle attività.....	9
6.2	I servizi oggetto della fornitura .....	9
6.2.1	Assistenza (ASS) .....	9
6.2.2	Manutenzione Correttiva ed Adeguativa (MAC) .....	9
6.2.3	Manutenzione Evolutiva (MEV) .....	10
6.2.4	Gestione e Comunicazione Contenuti WEB (GCWEB) .....	10
6.2.5	Addestramento e Formazione (AFOR).....	11
6.3	Apertura e Chiusura degli interventi .....	11
6.3.1	Modulo Apertura Intervento MEV.....	11
6.3.2	Modulo aperture intervento GCWEB .....	12
6.3.3	Modulo Chiusura e rendicontazione intervento MEV .....	12
6.3.4	Modulo Chiusura Intervento GCWEB .....	12
7	Modalità di esecuzione del servizio.....	13
7.1	Il Team di Progetto .....	13
7.2	Gli impegni.....	13
8	Svolgimento del servizio .....	14
9	Proprietà dei prodotti.....	14
10	Coordinamento e verifica .....	15

11	Variazioni della fornitura.....	15
12	Qualità del servizio.....	16
13	Consultazione sezioni private, codice sorgente e documentazione.....	16

## 1 Premessa

Con Deliberazione del Direttore Generale dell'Agenzia N. 31 del 31 marzo 2020 è stato approvato il Piano di Comunicazione 2020-2022 dell'Agenzia, aggiornamento del Piano di Comunicazione approvato dall'Alsia con Delibera n. 65 del 20 maggio 2019.

Al paragrafo 7 del suddetto Piano sono state individuate le "Linee di azione dell'Area Comunicazione a supporto dell'Alsia". Nello specifico l'attuazione del Piano di comunicazione si sostanzia in una serie di attività trasversali atte a fornire l'infrastruttura tecnologica e gli strumenti per il funzionamento della Agenzia. Per tale ragione, sono state individuate n. 7 Linee di Azione a supporto dell'Alsia, tutte ascrivibili alla attività dell'Area Comunicazione dell'Agenzia.

Le linee di Azione riguardano sia aspetti "orizzontali" infrastrutturali e strategici che output "verticali".

Nello specifico la Linea 3 denominata "*Servizi Innovativi per la comunicazione dell'attività dell'Agenzia*" intende agire sul funzionamento degli uffici dell'Agenzia assicurato da procedure informatiche web-based, raggiungibili dall'utenza interna attraverso una intranet e sulle attività di comunicazione dell'ALSIA, funzione primaria trasversale per lo svolgimento delle attività e l'erogazione dei servizi all'utenza, che si basano sul grande valore assicurato dalla presenza sul web della stessa Agenzia.

## 2 Finalità

L'appalto ai pone i seguenti obiettivi

- Assicurare il buon funzionamento, mediante attività di assistenza e manutenzione adeguativa/evolutiva dell'ambiente internet/intranet dell'Agenzia
- Implementare nuove funzionalità web finalizzate a garantire la personalizzazione dell'ambiente web intranet ed extranet dell'Agenzia, anche sulla base delle esigenze di volta in volta segnalate dagli uffici dell'ALSIA;
- Implementare il Sistema di categorizzazione delle informazioni presenti sul sito e su agrifoglio on-line
- Garantire il buon funzionamento della Banca dati Unica dell'Agenzia
- Assicurare il buon funzionamento del Patrimonio di prodotti web dell'Agenzia

## 3 Oggetto della gara

La gara ha per oggetto la fornitura di servizi specialistici informatici finalizzata a garantire, senza soluzione di continuità, il funzionamento dei prodotti web dell'Agenzia meglio indicati nel seguito del presente Capitolato.

Detti servizi fanno riferimento alle seguenti categorie di intervento:

1. Assistenza
2. Manutenzione Correttiva e Adeguativa (MAC)
3. Manutenzione evolutiva (MEV)
4. Gestione e Comunicazione Contenuti WEB (GCWEB)
5. Formazione (AFOR)

meglio dettagliate nel prosieguo del presente Capitolato.

## 4 Importo dell'appalto e durata dell'affidamento

La durata dell'appalto è fissata in **24 (ventiquattro)** mesi a decorrere dalla stipula del contratto.

L'importo a base di gara, comprensivo di ogni prestazione ed onere che rientri nell'erogazione del servizio richiesto, ammonta complessivamente a **€. 102.000,00 (centoduemila/00)** al netto dell'Iva prevista per legge.

Non è prevista alcuna forma di rinnovo.

Nel presente appalto non sussistono interferenze tra personale della stazione appaltante e quello dell'appaltatore per cui gli oneri della sicurezza sono pari a zero, come evidenziato nel **DUVRI** (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze). Tale documento è allegato ai documenti di gara.

In caso di mutate condizioni rispetto a quanto indicato nel capitolato tecnico risulterà necessario procedere con un verbale di coordinamento tra appaltatore e stazione appaltante, la quale avrà l'obbligo di redazione di un DUVRI dinamico e i costi della sicurezza saranno a carico della stazione appaltante

## 5 Lo Stato attuale

### 5.1 Il Catalogo dei prodotti

I prodotti del Catalogo si distinguono per alcuni prodotti in una sezione di Front-End ed una di back-End. La parte di front-end è basata esclusivamente su tecnologia Intranet/Internet. Il back-end di alcuni applicativi è sviluppato in ambiente Flash – PostgreSQL.

Segue l'elenco dei prodotti web dell'Agenzia. Per i siti ed i prodotti di Front-End viene indicato l'Indirizzo web; per i prodotti di back-end viene indicato il Nome.

Per entrambi nella tabella è indicato l'ambiente di sviluppo ed una sintetica descrizione.

Id	Denominazione/indirizzo	Ambiente di sviluppo
	Descrizione sintetica	
1	<a href="http://www.alsia.it">www.alsia.it</a>	OpenCMS – J2EE - MySQL
	È il Sito Istituzionale dell'Agenzia	
2	<a href="https://www.alsia.it/opencms/opencms/agrifoglio/agrifoglio_online/dettaglio/numeroPubblico.html?numagr=94">https://www.alsia.it/opencms/opencms/agrifoglio/agrifoglio_online/dettaglio/numeroPubblico.html?numagr=94</a>	OpenCMS – J2EE - MySQL
	È la sezione del sito nella quale è pubblicato il Notiziario "Agrifoglio on-line" dell'Agenzia	
3	<a href="https://www.alsia.it/opencms/opencms/intranet/index.html">https://www.alsia.it/opencms/opencms/intranet/index.html</a>	OpenCMS – J2EE - MySQL
	È la Intranet dell'Agenzia nella quale sono inseriti: <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Applicativi gestionali</b> quali: Sistema Informativo Contabile, Provvedimenti Digitali, Protocollo Informatico, Assistenza Tecnica (apertura ticket per interventi di assistenza tecnica informatica), Alsia-SMS (Servizio di invio Alert di difesa Fitosanitaria), Consulenti e Collaboratori (Applicativo per la gestione degli incarichi ai Consulenti esterni), Rilevazione Presenze Personale Alsia, SiGru – Gestione Risorse Umane Personale Alsia, Servizi al Personale, Banca Dati Utenti;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Applicativi di back-end</b> quali: Agrifoglio Back-end, Bacheca, Bacheca Sindacale, Semaforo (sistema di prenotazione delle date per l'organizzazione di eventi), Cloud Agenzia, Informazioni Legge 190 (applicativo per implementazione File per legge 190), Albo Pretorio (applicativo di Back-End per implementazione Albo Pretorio), Sistema Informativo Procedimenti Amministrativi (sistema di implementazione dati per Amministrazione Trasparente)</li> <li>– <b>Applicativi di Servizio</b> quali: mail, chi è, Alsia Fax (sistema e-fax dell'Agenzia), Codici Disciplinari, Regolamenti, link al sito ed alla Intranet della Regione Basilicata</li> </ul>	
4	<a href="https://www.alsia.it/opencms/opencms/agrifoglio/gestione_agrifoglio.html">https://www.alsia.it/opencms/opencms/agrifoglio/gestione_agrifoglio.html</a>	OpenCMS – J2EE - MySQL
	È la parte back-end di agrifoglio. Consente l'implementazione del Notiziario "Agrifoglio on-line" e per la creazione del Codice di Trasferimento del medesimo a VoxMail – strumento per l'invio di newsletter;	
5	<a href="https://www.alsia.it/opencms/opencms/albo_pretorio.html">https://www.alsia.it/opencms/opencms/albo_pretorio.html</a>	HTML5 - PostgreSQL -Instant Developer
	È la parte front-end di "Albo Pretorio" dell'Agenzia	
6	<a href="#">Albo Pretorio back-end</a>	Flash - PostgreSQL
	E' la parte di back-office del sito <a href="http://www.albopretorio.alsia.it">www.albopretorio.alsia.it</a> . Attraverso questo modulo il responsabile dell'Albo Pretorio stabilisce la pubblicazione o meno dei provvedimenti digitali e delle delibere	
7	<a href="https://www.alsia.it/opencms/opencms/Amministrazione-Trasparente/index.html">https://www.alsia.it/opencms/opencms/Amministrazione-Trasparente/index.html</a>	OpenCMS – J2EE - MySQL
	È il Modulo di Gestione "Amministrazione Trasparente" dell'Agenzia contenente le informazioni indicate dal Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e ss. mm. ii.	
8	<a href="http://www.giardinopollino.alsia.it">www.giardinopollino.alsia.it</a>	OpenCMS – J2EE - MySQL
	Attraverso questo sito è possibile visualizzare il "Giardino Botanico" situato presso l'AASD "Pollino" di Rotonda	
9	<a href="http://www.biodiversitapollino.it">www.biodiversitapollino.it</a>	OpenCMS – J2EE - MySQL
	In questo sito sulla Biodiversità del Pollino rappresenta un vero e proprio archivio multimediale delle specie vegetali di interesse agrario del Parco Nazionale del Pollino.	
10	<a href="#">Informazioni Legge 190</a>	Flash - PostgreSQL
	E' un applicativo che consente di implementare la Banca Dati delle procedure negoziali esperite dall'Agenzia finalizzata all'implementazione del file che annualmente bisogna predisporre in base alla legge 190/2012;	
11	Trasparenza della spesa – parte Front End	HTML5 – PostgreSQL - Instant Developer
	E' la sezione front-end dell'applicativo che consente il caricamento dei provvedimenti di impegno di spesa dell'Amministrazione. Alle informazioni implementate attraverso questo software fanno riferimento altri applicativi quali "Albo dei Consulenti", il sito <a href="http://www.amministrazionetrasparente.alsia.it">www.amministrazionetrasparente.alsia.it</a> e "Informazioni Legge 190";	
12	<a href="#">Trasparenza della spesa – parte Back End</a>	Flash – PostgreSQL
	È l'insieme delle funzioni di back-end dell'applicativo "Trasparenza della spesa"	

13	Consulenti e Collaboratori - parte Front End	HTML5 – PostgreSQL - Instant Developer
	È un applicativo che consente il caricamento dei dati relativi ai consulenti e collaboratori che vanno segnalati al Dipartimento della Funzione Pubblica abilitato al rilascio di un Pin per il pagamento delle competenze spettanti.	
14	Consulenti e Collaboratori - parte Back- End	Flash - PostgreSQL
	È l'insieme delle funzioni di back-end dell'applicativo Consulenti e Collaboratori	
15	Banca Dati	HTML5 – PostgreSQL - Instant Developer
	È la Banca Dati Unica degli Utenti dell'Agenzia.	
16	Gestione procedimenti	HTML5 – PostgreSQL - Instant Developer
	È un applicativo che consente di monitorare i provvedimenti amministrativi dell'Agenzia. Il software fornisce informazioni ad Amministrazione Trasparente	
17	Tassi d'Assenza – Front end	HTML5 – PostgreSQL - Instant Developer
	È un applicativo attraverso il quale vengono inseriti i Tassi di Assenza del personale nella sezione Amministrazione Trasparente del sito	
18	Tassi d'Assenza - parte Back- End	Flash - PostgreSQL
	È l'insieme delle funzioni di back-end dell'applicativo Tassi d'Assenza	
19	Incarichi Conferiti ai Dipendenti – front end	HTML5 – PostgreSQL - Instant Developer
	È un applicativo attraverso il quale vengono inseriti nella sezione Amministrazione Trasparente del sito gli incarichi conferiti ai dipendenti a soggetti esterni all'Amministrazione	
20	Incarichi Conferiti ai Dipendenti - parte Back End	Flash - PostgreSQL
	È l'insieme delle funzioni di back-end dell'applicativo Incarichi conferiti ai dipendenti	
21	Semaforo	HTML5 – PostgreSQL - Instant Developer
	È un applicativo che consente al dipendente autorizzato a prenotare una data per lo svolgimento di eventi. Il Direttore autorizza/respinge la richiesta del dipendente. È un piccolo Workflow che gestisce tutti i passaggi tra dipendente-Dirigente-Direttore	

## 5.2 L'Architettura Tecnologica

### 5.2.1 L'architettura Software

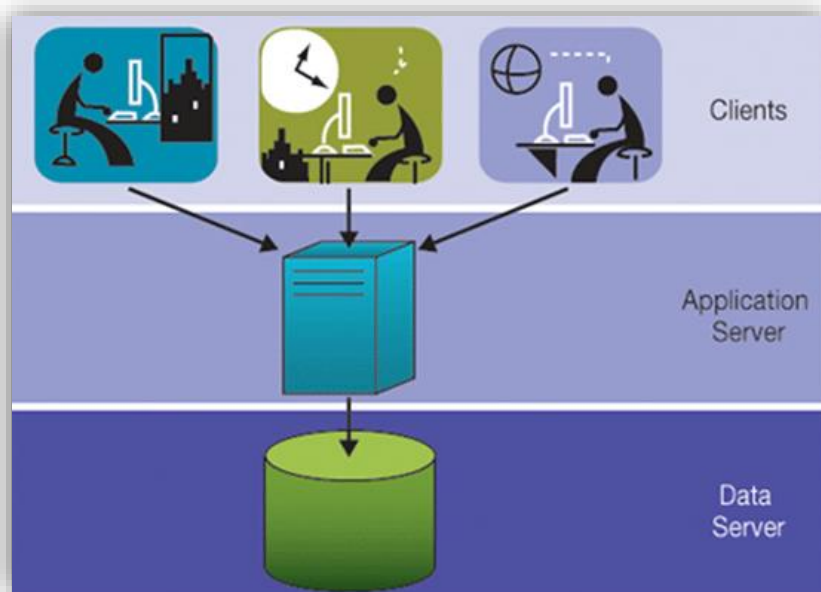
La piattaforma tecnologica qui descritta fa riferimento ai siti/sezione di siti ed agli applicativi di front-end.

Essa è conforme ai principi del modello architetturale “**three tier**” (tre strati).

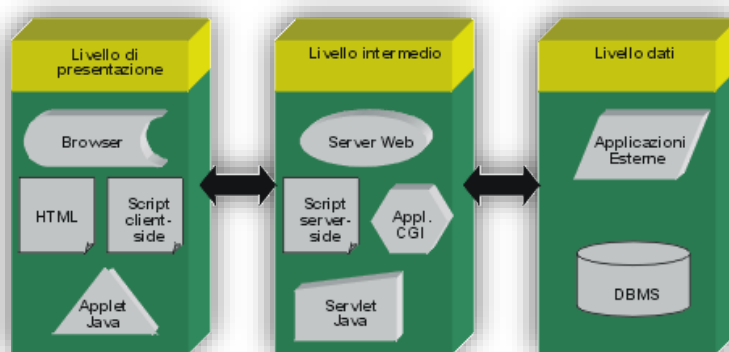
Il sistema è, pertanto, suddiviso in tre diversi moduli dedicati rispettivamente alla interfaccia utente, alla logica funzionale (business logic) e alla gestione dei dati persistenti i cui principali elementi funzionali sono costituiti:

1. per la componente di interfaccia utente (presentation), da un web browser;
2. per la componente server di comunicazione e logica funzionale, da un application server;
3. per la componente accesso ai dati, da un Data Server che permetta di gestire le informazioni gestite nel portale.

La figura seguente rappresenta graficamente



La soluzione software adottata è stata sviluppata rigorosamente con tecnologie open-source e secondo gli standard tecnologici adottati dalla Regione Basilicata e più in generale da una vasta comunità universale: **Java 2 Enterprise Edition** o **J2EE** la cui architettura è rappresentata nella seguente figura



E nello specifico i tre strati sono i seguenti:

1. Livello Presentazione è rappresentato dal browser esistente sul Personal Computer e può essere MS Explorer, Mozilla, Firefox etc.
2. Il Livello intermedio è caratterizzato da:
  - Web Server Apache



- servlet java;
- l'Application server JaKarta Tomcat

3. i dati sono memorizzati in un RDBMS open-source **MySQL e PostgreSQL**

Per la gestione dei contenuti, versioning etc. è utilizzato un **CMS** - Content Management System: **OPENCMS**.

### 5.2.2 L'architettura hardware

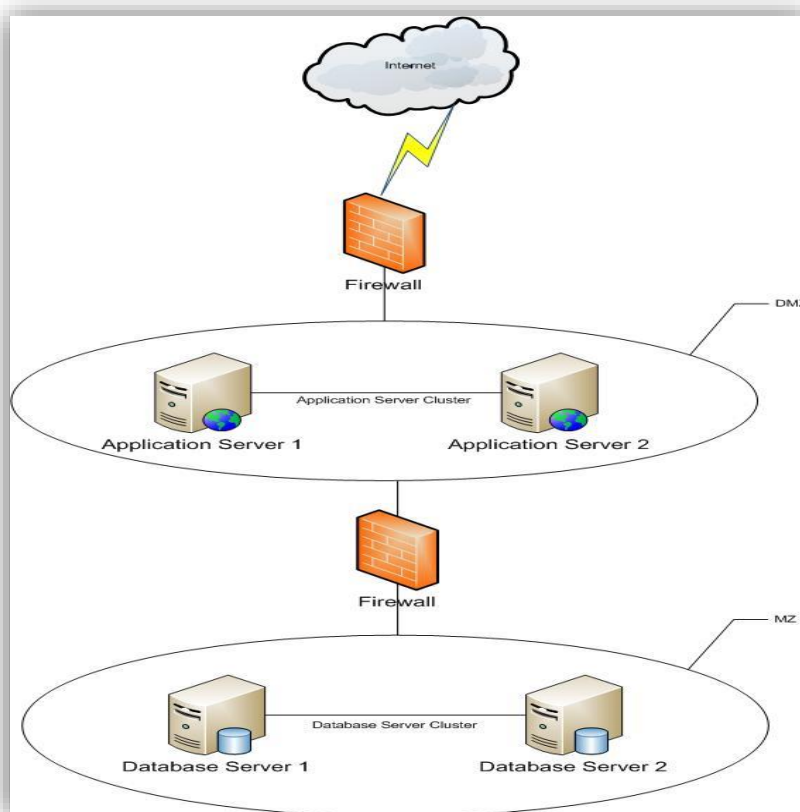
L'Architettura hardware segue la stessa logica dell'architettura software. Ovvero è anch'essa organizzata a tre livelli. I diversi moduli sono distribuiti su diversi nodi di una rete anche eterogenea. Nel nostro caso:

1. un nodo di presentazione
2. un nodo application server
3. un nodo per il database server

Lo strato di presentazione è gestito dal browser sui singoli personal computer che utilizzano i sistemi web (MS Explorer, Mozilla, etc.)

L'architettura hardware è "**ridondata**" ovvero sia l'application server che il database server sono implementati su elaboratori in "**cluster**": per ogni server è previsto un "server gemello" che entra in attività quando il primo, per un qualsiasi motivo, cessa di fornire i propri servizi al sistema.

Graficamente l'architettura può essere rappresentata nella seguente figura.



## **6 Le attività**

### **6.1 Avvio delle attività**

L'avvio della prestazione dei servizi oggetto dell'appalto dovrà essere effettuato entro 10 (dieci) giorni, naturali e consecutivi, dalla data di stipula del contratto.

Eventuali ritardi nell'avvio determineranno l'applicazione delle penalità previste nel Disciplinare di Gara, salvo il diritto alla risoluzione del contratto nei casi più gravi.

Per gravi motivi dovuti a causa di forza maggiore, debitamente comprovati e riconosciuti validi dall'Ente, possono modificarsi i termini di cui sopra. In tal caso l'impresa deve darne tempestivamente notizia per iscritto all'Agenzia.

In caso di mancata comunicazione nessuna causa può essere addotta a giustificazione del ritardo.

Sono, inoltre, a carico dell'impresa eventuali permessi, licenze, visti, ecc., necessari per l'effettuazione della fornitura.

### **6.2 I servizi oggetto della fornitura**

La ditta aggiudicataria dovrà svolgere le attività di assistenza sistemistica, di supporto operativo alla gestione e di manutenzione necessari di supportare ed affiancare l'Agenzia nell'attività tecnico-specialistiche legate allo sviluppo di prodotti web (progettazione, pianificazione dell'evoluzione tecnologica, definizione e gestione delle politiche di sicurezza, promozione dei servizi disponibili in rete etc.) e garantisca i livelli di funzionalità, e di qualità e di fruizione in rete dei servizi resi disponibili dall'Agenzia.

Detti servizi fanno riferimento alle seguenti categorie di intervento:

1. Assistenza
2. Manutenzione Correttiva e Adeguativa (MAC)
3. Manutenzione evolutiva (MEV)
4. Gestione e Comunicazione Contenuti WEB (GCWEB)
5. Formazione (AFOR)

#### **6.2.1 Assistenza (ASS)**

Il servizio riguarda interventi che la ditta dovrà effettuare, su richiesta dell'Amministrazione, finalizzati all'analisi ed alla soluzione di problemi specifici insorgenti nel sistema informativo.

La natura di tali problemi potrà caratterizzare successivamente la tipologia di risoluzione che potrà essere anche di:

- realizzazione studi di fattibilità
- analisi e progettazione di sistemi
- analisi e implementazione migliorative o adeguate al patrimonio software per modifiche organizzative;
- attività di valutazione di nuovi packages;
- valutazioni tecnico-economiche per l'espandibilità del sistema.

#### **6.2.2 Manutenzione Correttiva ed Adeguativa (MAC)**

Gli obiettivi della MAC sono così definiti:

- mantenere operativa la soluzione (software) attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione delle malfunzioni;
- assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni, per esempio quando un programma non ha prestazioni adeguate al livello di servizio richiesto e ciò viene percepito come una malfunzione, richiedendo un intervento di correzione;
- garantire l'evoluzione tecnico funzionale della soluzione software (in questo contesto definita come manutenzione adeguativa);
- fornire servizi di supporto per risolvere tempestivamente problemi relativi a malfunzioni ed errori (vedere anche la classe Assistenza in remoto e in locale - ASS);
- assicurare l'aggiornamento periodico della soluzione, attraverso il miglioramento della funzionalità, dell'affidabilità e dell'efficienza dei prodotti. L'aggiornamento presuppone il rilascio di nuove versioni e/o correzioni dei prodotti da parte del relativo fornitore.

### **6.2.3 Manutenzione Evolutiva (MEV)**

Nella fattispecie i casi inclusi in questa classe di fornitura sono:

- Manutenzione Evolutiva di Software già sviluppati ad Hoc; comprende gli interventi volti ad arricchire il prodotto (di nuove funzionalità o di altre caratteristiche non funzionali, quali l'usabilità, le prestazioni, ecc.) o comunque a modificare o integrare le funzionalità del prodotto. Tale manutenzione implica la scrittura di funzioni aggiuntive d'integrazione a sistemi applicativi esistenti o parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) di dimensione significativa e di cui è possibile preventivamente definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze. In pratica si tratta di implementazioni di uno specifico sistema informatico, sovente aggregabili fra loro, che comunque danno luogo a una nuova release / baseline del prodotto iniziale.
- piccoli interventi di manutenzione evolutiva che comprendono modifiche anche urgenti alle funzioni, realizzate con tempi e risorse contenuti (ad esempio la modifica di una transazione o di un tabulato per una diversa prospettiva dei dati);
- la manutenzione preventiva, che riguarda le possibili non conformità che, pur non essendosi ancora manifestate, potrebbero manifestarsi. Per esempio, rientrano in questa categoria i criteri di robustezza (reazione ai possibili fault provocati da manovre utente o da eventi tecnologici o quelli che riguardano il mantenimento dell'integrità dei dati).
- Sviluppo e mantenimento del portale provvedendo ai necessari collegamenti con le strutture dell'ambiente extranet/intranet e con il portale "www.basilicatanet.it", con lo "Sportello al cittadino" e con gli altri canali di comunicazione attivati dal Piano regionale e-gov.;

### **6.2.4 Gestione e Comunicazione Contenuti WEB (GCWEB)**

L'ambito della fornitura di servizi di Gestione Contenuti Web viene definito selezionando le componenti richieste dal seguente elenco:

- Gestione del repository dei contenuti: gestione del ciclo di vita e delle versioni dei contenuti, gestione dei metadati, gestione della granularità e delle strutture di componenti elementari di contenuto, gestione della configurazione, gestione dei link, gestione degli accessi, supporto per contenuti multimediali (p.e.: testi; linguaggi HTML, XML, VoiceXML, SGML; immagini; Macromedia flash, audio download e streaming, video download e streaming, applet, contenuti con gestione dei diritti);
- Gestione della presentazione: template, fogli di stile, architettura informativa, navigazione, ecc.;
- Pubblicazione dei contenuti: pubblicazione e rimozione a tempo dei contenuti, aggiornamenti automatici, supporto multicanale (PC, palmare, telefoni cellulari, SMS, WAP, XHTML, carta/PDF,

ecc.), strumenti per trasformazione/adattamento dei contenuti, server di staging, versioning del sito e dei contenuti, possibilità di rollback delle modifiche al sito;

- Supporto alla creazione e gestione di workflow editoriali per l'approvazione e modifica dei contenuti;
- Profiling e personalizzazione, gestione del processo di registrazione e del database utenti registrati, gestione profili e gruppi di utenti;
- Gestione delle pagine del sito e del portale;
- Supporto alla creazione e alla gestione della tassonomia di contenuti;
- Indicizzazione e ricerca dei contenuti testuali e/o multimediali;
- Servizi e strumenti di verifica della qualità dei contenuti;
- Supporto XML per la generazione/modifica/archiviazione dei contenuti;
- Sicurezza: controllo di accesso, gestione autorizzazioni, resistenza ad attacchi esterni, certificazione dell'integrità di contenuti da fornitori esterni.

#### **6.2.5 Addestramento e Formazione (AFOR)**

Il servizio riguarda la formazione del personale dell'Agenzia sull'utilizzo dei prodotti web.

L'addestramento potrà essere svolto secondo le modalità classiche: in presenza o in remoto mediante strumenti di videoconferenza e tutorial appositamente realizzati.

Pur essendo previsto detto servizio nel gruppo di lavoro non è stato incluso il profilo del formatore in quanto è preferibile che l'addestramento venga fatto dallo stesso personale che ha provveduto a erogare il servizio di sviluppo o di Manutenzione.

Il servizio comprende anche l'organizzazione e realizzazione di corsi, seminari e workshops atti ad incrementare il livello di conoscenza dei prodotti web del personale dipendente dell'Agenzia;

### **6.3 Apertura e Chiusura degli interventi**

L'apertura e la chiusura di ciascun tipo di erogazione dei servizi previsti sarà realizzata mediante la compilazione di moduli ad hoc. Detta modulistica potrà essere oggetto di integrazione in fase di avvio della fornitura.

**La ditta risultata aggiudicataria dovrà rendere disponibile, entro trenta giorni dalla firma del contratto, detti moduli in formato digitale.**

Non sono interessati alla compilazione dei moduli i servizi di Assistenza, Manutenzione Adeguativa e Correttiva e Formazione.

Il servizio di assistenza viene fornito generalmente telefonicamente o mediante servizio di teleassistenza successivamente all'invio di una mail del Responsabile dell'Esecuzione del Progetto o del Responsabile Funzionale del prodotto web. In questo caso la mail sarà inviata in copia conoscenza anche al Responsabile dell'Esecuzione del progetto Segue una proposta di modulistica.

#### **6.3.1 Modulo Apertura Intervento MEV**

Il modulo dovrà contenere le seguenti informazioni:

- Codice Intervento
- Data di apertura dell'intervento
- Descrizione sintetica intervento
- Priorità di intervento assegnata

- Stima dell'impegno necessario in termini di giorni/uomo e figure professionali
- Stima del costo dell'intervento in funzione dei parametri di cui al p.to precedente ed all'offerta economica
- Eventuali risorse umane dell'Agenzia da coinvolgere
- Elenco dei moduli preesistenti interessati all'intervento

### **6.3.2 Modulo aperture intervento GCWEB**

Il modulo dovrà contenere le seguenti informazioni:

- Codice Intervento
- Data di apertura dell'intervento
- Previsione data intervento
- Richiedente
- Descrizione sintetica intervento/allegato
- Priorità di intervento assegnata
- Stima dell'impegno necessario in termini di giorni/uomo e figure professionali
- Stima del costo dell'intervento in funzione dei parametri di cui al p.to precedente ed all'offerta economica
- Eventuali risorse umane dell'Agenzia da coinvolgere
- Elenco dei moduli preesistenti interessati all'intervento

### **6.3.3 Modulo Chiusura e rendicontazione intervento MEV**

Il modulo dovrà contenere le seguenti informazioni:

- Codice Intervento richiesta
- Data di apertura dell'intervento
- Data chiusura dell'intervento
- Percentuale scostamento rispetto alla previsione
- Numero giorni e figure professionali impiegate a consuntivo
- Costo dell'intervento
- Prodotti modificati/implementati
- Collaudatore
- Esito collaudo

### **6.3.4 Modulo Chiusura Intervento GCWEB**

Il modulo dovrà contenere le seguenti informazioni:

- Codice Intervento di apertura
- Data di apertura dell'intervento
- Data chiusura dell'intervento
- Descrizione sintetica intervento/allegato

- Prodotti interessati intervento
- Numero giorni e figure professionali impiegate a consuntivo
- Collaudatore
- Esito collaudo

## **7 Modalità di esecuzione del servizio**

### **7.1 Il Team di Progetto**

Il gruppo di Lavoro deve essere composto dai seguenti profili professionali:

Profilo	Unità minimali
Database Administrator	1
Web Master	2
Analista Programmatore web	1

Le caratteristiche sono indicate nel disciplinare di gara.

### **7.2 Gli impegni**

Per la realizzazione delle attività previste dal presente appalto, è fatto divieto alla ditta aggiudicataria utilizzare, senza il consenso scritto del Responsabile dell'Esecuzione del Progetto, personale diverso da quello indicato in offerta tecnica.

La sostituzione di personale potrà essere autorizzata esclusivamente per le seguenti motivazioni:

1. sostituzione definitiva in caso di cessazione del rapporto di lavoro;
2. sostituzione temporanea nei seguenti casi:
  - ferie per un periodo massimo di 30 gg/uomo anche non consecutive
  - malattia.

In tutti i casi alla richiesta la ditta dovrà allegare adeguata certificazione.

In caso di sostituzione, sia definitiva che temporanea, la nuova risorsa dovrà avere le seguenti caratteristiche, comprovate da curriculum in formato europeo allegato alla richiesta:

- Essere nell'organico della ditta alla data di richiesta della sostituzione
- Possedere titolo di studio del medesimo grado o superiore (diploma/laurea) alla persona che si va a sostituire
- medesimo profilo professionale
- numero di anni e di esperienze nel profilo non inferiore a quelli richiesti dal presente Capitolato per il profilo, giusta certificazione di Ente/Società terze.

I predetti requisiti quali/quantitativi dovranno essere opportunamente documentati come richiesto nel presente capitolato.

L'Agenzia si riserva il diritto di accettare le variazioni proposte.

Eventuali sostituzioni e/o tempi di utilizzo del personale difforni da quanto indicato in offerta non autorizzati dal Responsabile del Progetto, sono causa di risoluzione del contratto in danno dell'impresa.

Per lo svolgimento delle attività indicate, si prevedono i seguenti impegni per profilo professionale:

Profilo	Giorni/uomo
Database Administrator	5
Web Master	275
Analista Programmatore web	60

In funzione di esigenze impreviste i tempi/uomo previsti per profilo potranno essere oggetto di variazione fermo restando il totale complessivo del budget. Per giornata/uomo si intende un impegno giornaliero di otto ore.

## 8 Svolgimento del servizio

Tutte le attività previste in appalto potranno essere svolte nella sede della ditta aggiudicataria, a meno delle Riunioni di Analisi delle esigenze per attività di MEV (manutenzione evolutiva) e di Coordinamento e verifica che potranno svolgersi, su richiesta della stazione appaltante presso la sede dell'Agenzia<sup>1</sup>.

È fatto divieto alla ditta aggiudicataria utilizzare, senza il consenso scritto del Responsabile dell'Esecuzione di cui al successivo Par. 10, personale diverso da quello indicato in offerta e per il tempo indicato nell'offerta stessa.

È, di contro, facoltà dell'Agenzia, commutare se necessario i tempi di utilizzo delle risorse fermo restando il limite dell'importo complessivo d'aggiudicazione dell'appalto.

## 9 Proprietà dei prodotti

I diritti di proprietà e/o utilizzazione e sfruttamento economico degli elaborati, delle opere di ingegno, delle creazioni intellettuali, delle procedure software e dell'altro materiale, anche didattico, creato, inventato, predisposto o realizzato dall'affidatario o da suoi dipendenti e collaboratori nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del presente servizio, rimarranno di titolarità esclusiva dell'Amministrazione appaltante che potrà quindi disporre, senza alcuna restrizione, la pubblicazione, la diffusione, l'utilizzo, la vendita, la duplicazione e la cessione anche parziale di dette opere dell'ingegno o materiale.

Detti diritti, ai sensi della L. 633/41 "Protezione del diritto di autore e di altri diritti concessi al suo esercizio", così come modificata e integrata dalla L. 248/00, devono intendersi ceduti, acquisiti e licenziati in modo perpetuo, illimitato e irrevocabile.

L'affidatario si obbliga espressamente a fornire all'Amministrazione tutta la documentazione e il materiale necessario all'effettivo sfruttamento dei diritti di titolarità esclusiva, nonché a sottoscrivere tutti i documenti

<sup>1</sup> Durante il periodo di emergenza sanitaria le attività saranno svolte mediante video-conference dalla sede della ditta presso la sede della ditta.

necessari all'eventuale trascrizione di detti diritti a favore dell'Amministrazione in eventuali registri o elenchi pubblici.

## 10 Coordinamento e verifica

Il coordinamento delle attività previste nell'appalto sarà svolto dal **Responsabile dell'Esecuzione** indicato dall'Amministrazione. Ad esso spetta:

- La richiesta di interventi di interventi su indicati a meno dei servizi di assistenza e Manutenzione Adeguativa e Correttiva che potranno essere richiesti dal Responsabile Funzionale del Prodotto.
- il compito di verificare e valutare il buon andamento della fornitura;
- autorizzare la sostituzione di personale con profilo professionale equivalente;
- l'attestazione delle eventuali penali, come previsto nel presente documento;
- il compito di verificare e valutare il livello di qualità del servizio reso dal Fornitore;
- proporre/approvare variazioni progettuali ai sensi del successivo art. 28;
- l'attestazione della rispondenza della fornitura alle norme contrattuali;

Il Responsabile dell'Esecuzione potrà predisporre, di propria iniziativa, previa comunicazione formale, azioni ispettive presso le sedi dell'appalto.

La verifica riguarderà:

- la conformità, formale e sostanziale, rispetto ai requisiti espressi nel presente Capitolato;
- la conformità dei profili professionali delle risorse utilizzate dal fornitore all'offerta tecnica.

## 11 Variazioni della fornitura

Nell'eseguire la prestazione oggetto dell'appalto, la Ditta aggiudicataria potrà proporre, evidenziandole e motivandole in modo specifico, variazioni rispetto a quanto indicato nel presente capitolato di gara senza alcuna variazione di prezzo rispetto alla offerta economica presentata in sede di gara.

L'Amministrazione si riserva il diritto di accettare le variazioni proposte.

Alle variazioni apportate senza il prescritto benestare del Committente potrà essere ordinato il ripristino delle condizioni iniziali a cura e spese della Ditta aggiudicataria.

Il Responsabile dell'Esecuzione, a suo insindacabile giudizio, potrà proporre varianti al progetto. In tal caso è fatto obbligo alla ditta assoggettarvisi e proporre all'approvazione del Responsabile nei termini indicati, gli emendamenti ai documenti di piano già presentati.

Le varianti alla fornitura potranno essere disposte dalla stazione appaltante:

- per esigenze derivanti da sopravvenute disposizioni di legge o regolamentari;
- per cause impreviste o imprevedibili o per la intervenuta possibilità di utilizzare metodologie o dispositivi non disponibili al momento dell'offerta che potrebbero determinare, senza aumenti di prezzo, significativi miglioramenti alle attività;
- per il manifestarsi di errori o omissioni nel presente capitolato di gara che possano pregiudicare la prestazione;
- per nuove esigenze emerse dall'effettuazione delle attività.



La esecutività della variante progettuale sarà comunicata all'Impresa in via amministrativa dal Responsabile dell'Esecuzione.

## **12 Qualità del servizio**

La qualità dei servizi resi dalla ditta aggiudicataria sarà valutata mediante analisi comparativa di quanto emergente dal sistema delle attività e della qualità dei prodotti rilasciati posto in campo dalla ditta ed il contratto stesso.

Il reiterarsi di dissonanze tra quanto riportato in contratto e quanto riportato nel sistema delle attività e dei prodotti rilasciati, fermo restando l'applicazione delle penalità previste nel disciplinare di gara, può comportare uno scadimento complessivo delle finalità del servizio oggetto del presente appalto.

In tal caso l'Amministrazione avrà facoltà di incassare la cauzione prestata senza formalità di sorta e di risolvere il contratto per inadempimento, nonché affidare a terzi l'esecuzione del contratto, salvo il diritto di rivalsa per il maggior onere eventualmente sostenuto e per il risarcimento degli eventuali ulteriori danni subiti.

## **13 Consultazione sezioni private, codice sorgente e documentazione**

Si specifica che la ditta partecipante **dovrà** visualizzare sia l'applicativo che il codice sorgente e la relativa documentazione degli applicativi di front-end e di back-end non pubblici indicati nel Catalogo dei prodotti di cui al precedente Par. 5.1.

La visualizzazione sarà realizzata mediante strumenti di video-conference. Terminata l'attività, l'Area di Comunicazione rilascerà apposito "Attestato di visualizzazione" che sarà controfirmato digitalmente dalle parti.

La ditta, pena l'esclusione dall'appalto, dovrà includere il suddetto Attestato nell'offerta tecnica presentata in sede di gara.

La visualizzazione in argomento sarà effettuata da rappresentanti della società e da addetti dell'Area Comunicazione dalle ore 10:00 alle ore 12:00 previo appuntamento con il Dirigente dell'Area Comunicazione Dott. Sergio Gallo (0835.244223 – [sergio.gallo@alsia.it](mailto:sergio.gallo@alsia.it)).

La visualizzazione è consentita a qualsiasi tecnico della ditta purché munito di delega del Rappresentante Legale della ditta o di altra persona abilitata a farlo.