

CAPITOLATO TECNICO

PER LA FORNITURA DI UN SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA, SVILUPPO E MANUTENZIONE ADEGUATIVA, EVOLUTIVA E CORRETTIVA DEGLI STESSI SITI ISTITUZIONALI E CONNESSI, DI UN SERVIZIO DI UN SERVIZIO DI WEB HOSTING DEI SITI ISTITUZIONALI DIPARTIMENTALI E DEI SITI TEMATICI CONNESSI, DI UN SERVIZIO DI COMPLETAMENTO DEL SITO DIPARTIMENTALE POLITICHEGIOVANILI.GOV.IT CON I SITI TEMATICI CONNESSI LEGATI AD INIZIATIVE E PROGETTI SPECIFICI - CIG 9126345225

Questo documento riepiloga le attività che il fornitore dovrà portare a termine per adempiere agli obblighi contrattuali con il Dipartimento delle Politiche giovanili e del Servizio civile universale. È possibile dividere tali attività in tre punti principali:

1. prestazioni di assistenza tecnica, sviluppo e manutenzione adeguativa, evolutiva e correttiva del sito istituzionale così come poi riconfigurati ai sensi del punto3:
 - www.politichegiovanili.gov.it;
2. hosting (servizi di rete) dei siti istituzionali, così come poi riconfigurati ai sensi del punto3:
 - www.serviziocivile.gov.it;
 - www.politichegiovanilieserviziocivile.gov.it;
 - www.politichegiovanili.gov.it;
 - www.scelgoilserviziocivile.it
 - www.fermenti.gov.it
 - www.campogiovani.it;
 - www.nohatespeech.it;
 - www.poatgioventu.it (questo sito dovrà essere dismesso ed archiviato);
3. Completamento del sito dipartimentale www.politichegiovanili.gov.it con conseguente ristrutturazione dei contenuti e restyling grafico, con i **siti tematici satellite**, legati ad iniziative e progetti specifici www.fermenti.gov.it, www.scelgoilserviziocivile.gov.it, www.campogiovani.it.

1. Prestazioni di assistenza tecnica, sviluppo e manutenzione adeguativa, evolutiva e correttiva del sito istituzionale e di siti tematici collegati

Il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa ha l'obiettivo di garantire la corretta funzionalità e l'aderenza ai vincoli normativi ed istituzionali degli sviluppi afferenti a siti web, portali e applicazioni web realizzati e non coperti da garanzia, ovvero presi in carico ad inizio contratto, nell'ottica di assicurarne la piena operatività.

La *Manutenzione Evolutiva* dei siti web comprende, in particolare, la realizzazione di funzionalità volte ad arricchire contenuti e servizi utili per garantire una migliore esposizione e gestione informativa. Si intendono coperti da garanzia per due anni, tutto lo sviluppo evolutivo dei siti web. Come detto al punto 1 il Dipartimento gestisce dei siti tematici (www.fermenti.gov.it, www.scelgoilserviziocivile.gov.it, www.campogiovani.it) i quali fintanto che non sarà completata

la migrazione nel sito dipartimentale www.politichegiovani.it si dovrà comunque assicurare, per i suddetti siti, prestazioni di assistenza tecnica e di manutenzione evolutiva, adeguativa e correttiva.

Gli interventi che possono essere riconducibili sotto l'attività di MEV dei siti web sono, ad esempio:

- la creazione di nuove funzionalità;
- la modifica di funzionalità già esistenti;
- l'implementazione di nuove sezioni con relativo caricamento di pagine html e documenti;
- la creazione di template grafici;
- lo sviluppo di procedure atte a migliorare le prestazioni di servizi già disponibili;
- l'integrazione con altri sistemi esistenti;
- la presentazione di nuovi layout grafici, che garantiscono una corretta esposizione dei dati su diversi canali dispositivi hardware e software (es. mobile, stampa, ecc.);
- la riorganizzazione di aree informative e funzionali rese necessarie per ottenere una maggiore comprensione e un migliore utilizzo da parte degli utenti web.

All'interno del servizio di sviluppo, migrazione e MEV dei siti web possiamo comprendere anche la *Manutenzione Adeguativa*, volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

Le principali attività sono:

- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per miglie di performance, per aumento delle dimensioni delle Base Dati, ecc.);
- adeguamenti necessari a seguito di innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti software o modalità di gestione del sistema;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale (ad esempio modifica dei layout, ecc.).

La *Manutenzione Correttiva* è volta ad agire sul sistema affetto da qualunque tipo di malfunzionamento, in modo da riportarlo nello stato di completa funzionalità nel più breve tempo possibile.

Le attività di Manutenzione Correttiva riguarderanno, pertanto, gli sviluppi afferenti a siti web realizzati (template e codice) in precedenti forniture non coperte da garanzia ovvero presi in carico ad inizio contratto.

Manutenzione evolutiva e correttiva: per 24 mesi solari dall'attivazione, per attività di sviluppo e manutenzione evolutiva sull'intera piattaforma software sottostante i seguenti siti istituzionali:

- www.politichegiovani.it;
- www.scelgoilserviziocivile.it
- www.fermenti.gov.it
- www.campogiovani.it

L'Amministrazione si riserva, tuttavia, di apportare delle variazioni ai suindicati elenchi in relazione all'evoluzione dell'assetto istituzionale derivante da eventuali nuovi assetti amministrativi.

Tali attività dovranno essere effettuate tramite la messa a disposizione delle seguenti figure/attività professionali, in possesso di comprovata esperienza:

Risorse necessarie

- Analista esperto e conoscitore della piattaforma Umbraco, per la programmazione in ambiente .Net e per gli adeguamenti funzionali delle maschere web;
- Programmatore analista, per la gestione dei database (Data Base Administrator), per la programmazione in ambiente SQL – nonché per le importazioni dati, normalizzazioni e verifica/test, e per la gestione dei web services;
- Esperto di architettura dell'informazione (information architect), per l'organizzazione di eventuali nuovi siti da collegare e dell'intero sito, per la definizione della struttura logica e della struttura di navigazione;
- Web designer, per la progettazione di siti dall'aspetto grafico, con specifiche conoscenze su Umbraco, accessibilità e SEO;

Per le attività di sviluppo e manutenzione evolutiva/correttiva elencate in precedenza sull'intera piattaforma software, deve essere garantita la disponibilità di risorse umane dedicate e di competenze adeguate, al fine di avere tempi di esecuzione certi dell'intervento richiesto dall'Amministrazione; i predetti tempi andranno preventivamente concordati fra Amministrazione e fornitore entro i cinque lavorativi successivi alla richiesta.

I profili delle figure che precedono non sono da considerarsi esaustivi delle esigenze della fornitura, in quanto l'Amministrazione potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto, con modalità extra-canone, competenze specifiche in relazione ad ulteriori tematiche, prodotti, sistemi e metodologie.

Gli interventi di sviluppo e manutenzione evolutiva richiesti dall'Amministrazione dovranno rispettare la normativa vigente in materia di accessibilità ed usabilità, nonché essere conformi a quanto previsto dal decreto legislativo del 13 dicembre 2017, n. 217 e s.m.i., recante il nuovo testo del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e alle più recenti linee guida per i siti web della PA; le attività in discorso dovranno, inoltre, assicurare almeno la compatibilità minima con standard di gestione e formati di descrizione dei contenuti e standard internazionali.

Viene stimato un impegno complessivo, su base annua, pari a 90 giornate/uomo (con modalità "on demand").

Si riportano, qui di seguito, i livelli minimi richiesti per il servizio di assistenza tecnica:

Assistenza Tecnica HW/SW	
Assistenza Tecnica Hardware	Server Web
In caso di malfunzionamento Hardware grave	24 ore su 24
In caso di attacco hacker	24 h
In caso di problematiche software standard	Lun – Ven 9.00 – 18.00
In caso di problematiche software gravi	Numero reperibilità dedicato 24 ore su 24
Interventi tecnici da remoto su vostre macchine	Supportati
Interventi tecnici su Server	Supportati
Ripristino di emergenza su Web Storage	Supportato
Call Center supporto	Lun – Ven 9.00 – 18.00
Supporto Email Autoresponder	24 ore su 24

2. Hosting dei siti

Servizio di Hosting – Scheda Tecnica di Servizio

Il servizio di Hosting consiste nell'allocare su uno o più server le pagine di un sito web affinché esse siano accessibili attraverso la rete internet.

La finestra di erogazione del servizio è da considerarsi 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Il servizio di hosting può essere erogato attraverso l'utilizzo di server virtuali, cioè su macchine logiche (afferenti a diversi utenti) insistenti su una singola macchina fisica, ovvero mediante l'uso di server dedicati all'utente stesso. E' necessario, inoltre, sottolineare la diversa caratterizzazione del servizio in base all'architettura software ed hardware utilizzata.

In particolare, si parla di architettura a tre strati (three-tier) quando è prevista la suddivisione del sistema rispettivamente in uno strato di "interfaccia utente" (Front-End), in uno strato contenente la "logica funzionale" (business logic) e in uno dedicato alla "storicizzazione dei dati" (database).

Servizio di Hosting – Livelli di servizio

Quelli di seguito riportati sono i livelli di servizi minimi previsti per il Servizio in oggetto. PARAMETRO	SLA TARGET
Disponibilità del Servizio (D)	99,5%
Tempo di ripristino (T)	6 ore nel 95% dei casi 12 ore nel 100% dei casi
Gestione sistemistica	6 ore nel 90% dei casi 12 ore nel 95% dei casi

Definizioni relative ai livelli di servizio

Accoglienza delle richieste di Assistenza: 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Disservizio: I disservizi vengono classificati in base alla seguente scala:

1. *Bloccante:* l'Amministrazione non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso e/o delle sue componenti o perché le prestazioni del sistema nel complesso risultano decisamente degradate;

2. *Non bloccante:* l'Amministrazione è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche dal Dipartimento.

La classificazione dei disservizi viene concordata nella fase di segnalazione e prima diagnosi. In caso di mancato accordo tra le parti, la classificazione sarà quella indicata dal Dipartimento.

Tempo di ripristino: Intervallo di tempo misurato in ore solari, calcolato all'interno della finestra temporale di copertura del servizio di Assistenza, che intercorre tra la segnalazione del disservizio da parte dell'utente e la chiusura dello stesso.

SLA Gestione sistemistica: indica il tempo massimo, all'interno della finestra temporale di copertura del servizio di Assistenza, entro il quale il fornitore si impegna ad eseguire le richieste di gestione sistemistica specificate.

Quanto alle attività di Backup e Restore si chiede di indicare, nell'offerta tecnica, se nel servizio sia previsto il salvataggio dei contenuti del sito in un apposito repository del fornitore (anche tramite servizi di Cloud) e la successiva operazione di ripristino di tali contenuti, se richiesta dall'Amministrazione appaltante. Il servizio di salvataggio dei dati può essere, ad esempio su base giornaliera, settimanale o mensile e può essere di tipo:

- "full", se prevede il salvataggio di tutti i file del sito;
- incrementale, se prevede il salvataggio dei soli file modificati nell'ultima attività di salvataggio;
- differenziale, se prevede il salvataggio dei soli file modificati dall'ultima attività di "full" backup.

L'attività di hosting richiesta dovrà essere proposta per la durata di 12 mesi solari, i siti web saranno resi disponibili dall'Amministrazione secondo procedure da concordare prima dell'inizio delle attività. Alla scadenza del contratto di Hosting i siti web saranno riconsegnati al Dipartimento delle Politiche giovanili e del Servizio civile universale secondo procedure concordate.

Si richiede l'attività di **Hosting** dei seguenti siti:

- www.politichegiovaniieserviziocivile.gov.it – il sito a breve verrà dismesso e dovrà essere archiviato ed eventualmente reso disponibile su richiesta del Dipartimento:
 - **Piattaforma:** Umbraco 6.2.6
 - **Specifiche:** Microsoft .Net 4.0 in modalità integrata
 - **Database:** Sql Server 2012
- www.politichegiovani.gov.it:
 - **Piattaforma:** Umbraco 7.10.4
 - **Specifiche:** Microsoft .Net 4.0 in modalità integrata
 - **Database:** Sql Server 2012
- www.serviziocivile.gov.it – il sito a breve verrà dismesso e dovrà essere archiviato ed eventualmente reso disponibile su richiesta del Dipartimento:
 - **Piattaforma:** Umbraco 7.7.6
 - **Specifiche:** Microsoft .Net 4.0 in modalità integrata
 - **Database:** Sql Server 2012
- www.fermenti.gov.it
 - **Piattaforma:** Umbraco 7.11.1
 - **Specifiche:** Microsoft .Net 4.0 in modalità integrata
 - **Database:** Sql Server 2012
- www.scelgoilserviziocivile.gov.it:
 - **Piattaforma:** Umbraco 7.11.1
 - **Specifiche:** Microsoft .Net 4.0 in modalità integrata
 - **Database:** Sql Server 2012
- www.nohatespeech.it
 - **Piattaforma:** Umbraco 6.1.6
 - **Specifiche:** Microsoft .Net 4.0 in modalità integrata
 - **Database:** Sql Server 2012
- www.campogiovani.it (sito web dei Campo Giovani)
 - **Piattaforma:** Umbraco 4.7.0
 - **Specifiche:** MS .Net 4.0 in modalità integrata
 - **Database:** Sql Server 2012
- www.poaatgioventu.gov.it (sito web Poat gioventù) – il sito viene dismesso e dovrà essere archiviato ed eventualmente reso disponibile su richiesta del Dipartimento
 - **Sistema Operativo:** Linux Server
 - **Piattaforma:** Joomla 3.0
 - **Specifiche:** PHP 5.4
 - **Database:** MySql 5.1

Si riportano qui di seguito i requisiti minimi inerenti al SW:

Server Windows
<u>Sistema Operativo</u> Windows Server 2012 Standard 64bit
<u>Framework</u> MS net.4.0
<u>CMS</u> Umbraco 4.7 Umbraco 6.1.6 Umbraco 7.7.6
<u>Database Server</u> SQL Server 2012
<u>MODULI Aggiuntivi</u>

Modulo Antispam (Versione Windows)
Modulo Antivirus (Versione Windows)

Server Linux

Sistema Operativo

Linux 64bit

Framework

Php 5.4 o superiore

CMS

Joomla 3.0 o superiore

Database Server

MySql 5.1

MODULI Aggiuntivi

Modulo Antispam (Versione Linux)

Modulo Antivirus (Versione Linux)

3. Completamento del sito dipartimentale www.politichegiovani.gov.it con conseguente ristrutturazione dei contenuti e restyling grafico, dei siti www.fermenti.gov.it, www.scelgoilserviziocivile.gov.it, www.campogiovani.it,

La trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione risulta un processo in pieno sviluppo che punta ad una crescita significativa dell'utilizzo web, proiettata verso livelli europei. Lo stesso utente risulta sempre più consapevole verso il mondo digitale e coglie il valore aggiunto dei suoi strumenti per acquisire informazioni, interagire e comunicare con la Pubblica Amministrazione.

Seguendo le "Linee Guida di design per i servizi e i siti della Pubblica Amministrazione" individuate da AgID, le PA vanno quindi adottando un approccio progettuale innovativo, in coerenza con le esigenze e le necessità di cittadini e imprese, e finalizzato a rendere le Amministrazioni e le Istituzioni pubbliche in grado di fornire servizi digitali *end-to-end*, personalizzati e intuitivi.

Su queste basi, anche il Dipartimento delle Politiche giovanili e del Servizio civile universale ha progettato ed implementato il proprio sito istituzionale (<https://www.politichegiovani.gov.it>), seguendo le più recenti indicazioni provenienti dalle Linee Guida AgID. Il portale istituzionale è stato disegnato in ottica utente-centrica, preservando il suo alto profilo istituzionale ed, al contempo, garantendo elevati standard nelle informazioni e servizi *on line* e nella gestione proattiva delle richieste. In quest'ottica, il nuovo portale istituzionale garantisce efficacemente i requisiti di usabilità, accessibilità, interoperabilità, ecc.

Il portale centrato sull'utente ha richiesto un'innovazione nell'organizzazione di contenuti e servizi, modelli di navigazione trasversali, la qualificazione di nuovi strumenti. I contenuti ed i servizi sono stati definiti, da un lato, sulla base di *benchmark* di portali di Pubbliche Amministrazioni nazionali e internazionali, dall'altro sulla base dell'analisi dei reali bisogni degli utenti.

Il portale istituzionale www.politichegiovani.gov.it è quindi lo strumento per adempiere agli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni contenute nel d.lgs. 33/2013 come modificato dal d.lgs. 97/2016, previsti a carico del Dipartimento.

Uno dei canali progressivamente più importanti attraverso cui le pubbliche amministrazioni comunicano con i cittadini e le imprese è quello "digitale" (siti web, Newsletter, canali social, ...). Per essere efficaci nella comunicazione e nell'interazione, i contenuti devono essere gestiti secondo

un **processo ben definito** in grado di individuare, produrre, pubblicare e preservare contenuti/dati/informazioni e che riesca a gestirli per l'intero ciclo di vita.

Pertanto è richiesta l'erogazione di una **strategia di consolidamento e convergenza** all'interno del sito istituzionale **degli attuali siti tematici satellite**, legati ad iniziative e progetti specifici, impiegando figure altamente professionali in grado di fornire un supporto operativo a garanzia nell'attuazione di tali strategie.

Si illustrano di seguito le principali caratteristiche dei siti interessati:

- www.politichegiovanili.gov.it (Sito istituzionale)
 - **Piattaforma:** Umbraco 8.14.1
 - **Specifiche:** Microsoft .Net 4.0 in modalità integrata
 - **Database:** Sql Server 2012
- www.fermenti.gov.it (sito web legato al bando Fermenti)
 - **Piattaforma:** Umbraco 7.11.1
 - **Specifiche:** Microsoft .Net 4.0 in modalità integrata
 - **Database:** Sql Server 2012
- www.scelgoilserviziocivile.gov.it (sito web dedicati al bando di selezione volontari per il Servizio civile universale)
 - **Piattaforma:** Umbraco 7.11.1
 - **Specifiche:** Microsoft .Net 4.0 in modalità integrata
 - **Database:** Sql Server 2012
- www.campogiovani.it (sito web legato all'iniziativa Campo Giovani)
 - **Piattaforma:** Umbraco 4.7.0
 - **Specifiche:** MS .Net 4.0 in modalità integrata
 - **Database:** Sql Server 2012

Nell'ambito della presente fornitura si chiedono le seguenti attività:

- Migrazione dei siti www.fermenti.gov.it, www.scelgoilserviziocivile.gov.it, www.campogiovani.it, nel sito dipartimentale. Tutti i contenuti presenti nei due siti dovranno essere migrati nel sito dipartimentale e diventeranno due sezioni del sito stesso.
- migrazione all'ultima versione di Umbraco CMS (almeno 8.x);
- revisione complessiva dell'assetto grafico garantendo i criteri di accessibilità e responsività, con particolare attenzione verso i Social Network, conformi alle Linee Guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione
- revisione dei siti dal punto di vista dei contenuti e delle funzioni presenti;
- sviluppo di nuove funzionalità e servizi e l'integrazione con altri sistemi/applicazioni per il reperimento di dati e/o per l'utilizzo di funzionalità esposte;
- gestione continuativa, manutenzione ed evoluzione delle applicazioni e dei servizi disponibili sui siti;
- normalizzazione dei contenuti;
- progettazione di nuove strutture di navigazione o singole sezioni;
- analisi e ottimizzazione SEO;
- supporto nella gestione dei Social Network;
- riorganizzazione di aree esistenti e creazione di nuove sezioni informative;
- formazione dei gruppi coinvolti nelle attività di pubblicazione per l'utilizzo delle funzionalità sviluppate/modificate;
- elaborazione ed analisi delle statistiche di accesso;
- interventi di manutenzione evolutiva, adeguativa e correttiva;

- gestione dei certificati di sicurezza SSL per i siti in hosting.

Si riportano qui di seguito i requisiti minimi inerenti alle licenze SW:

Server Windows

Descrizione Prodotto / Servizio
Windows Server 2012 Standard 64bit
SQL Server 2012 Web Edition
Parallels Plesk panel o simili
Antivirus Server

Server Linux

Descrizione Prodotto / Servizio
Centos 64 bit o simili
Parallels Plesk panel o simili
Antivirus Server

Considerato che le attuali caratteristiche tecniche dell'hosting si riferiscono all'hardware attualmente utilizzato per un carico di lavoro afferente circa 50.000 volontari e 58.000 sedi di attuazione di enti di SCU accreditati, ed in previsione di un sensibile aumento negli anni a venire, si richiede una proposta adeguativa e migliorativa della configurazione hardware; tale proposta dovrà rispettare il limite del valore economico posto a base d'asta per i servizi di assistenza ed hosting.
Dipartimento delle Politiche giovanili e del Servizio civile universale

Requisiti Hw

Server Windows

Tipologia Server	CPU	Ram	Hard Disk	RAID
Rack	INTEL XEON serie 5600 3.60 GHZ	48GB	2x500 GB di spazio disco SSD RAID 1	Raid 0,1 Hardware
Firewall	Sessioni	Connettività		Garantita
Firewall Hardware	Minimo 100.000	Minima 10 Mbit/s		Flat 10 Mbit/s

- Connettività Flat 10 Mbit/s (garantita 100%)
- Firewall Hardware
- Sistema di Backup e Ripristino Fast Action

Server Linux

Tipologia Server	CPU	Ram	Hard Disk	RAID
Rack	INTEL XEON serie 5600 3.60 GHZ	8GB	250 GB di spazio disco SSD RAID 1	Raid 0,1 Hardware
Firewall	Sessioni	Connettività		Garantita
Firewall Hardware	Minimo 100.000	Minima 10 Mbit/s		Flat 10 Mbit/s

- Connettività Flat 10 Mbit/s (garantita 100%)
- Sistema di Backup e Ripristino Fast Action

Roma,

Dipartimento delle Politiche giovanili e del
Servizio civile universale
La Coordinatrice del Servizio per gli affari
generali, le risorse umane e il bilancio
dott.ssa Mariangela Valenti

Per accettazione
