

# **CAPITOLATO TECNICO**

## **Progettazione, fornitura e manutenzione del sito web istituzionale della Provincia di Reggio Emilia**

### **Art. 1 – OGGETTO**

L'appalto ha per oggetto le seguenti attività:

1. la realizzazione (configurazione, attivazione, pubblicazione...) del sito internet istituzionale (di seguito chiamato "Sito") della Provincia di Reggio Emilia (di seguito anche chiamato "Committente"), raggiungibile al dominio [www.provincia.re.it](http://www.provincia.re.it) inclusa la progettazione grafica, in conformità con le Linee Guida Agid (<https://designers.italia.it/guide/>) e tecnica, oltre allo sviluppo di tutti i componenti necessari (stili, menu, banner, etc...), tale da rendere l'impianto grafico fruibile in massima misura e perfettamente leggibile e chiaro in tutte le sue aree;
2. la formazione necessaria al personale della Provincia di Reggio Emilia per operare con profitto ed in autonomia sul sito;
3. il trasferimento parziale dei contenuti presenti nell'attuale sito internet, come meglio specificato nei paragrafi successivi;
4. test ed ottimizzazione dei siti;
5. assistenza, manutenzione e gestione in hosting del sito per un anno successivo alla pubblicazione, oltre al certificato crittografico SSL per il dominio [provincia.re.it](http://provincia.re.it).

L'affidatario sarà inoltre tenuto a svolgere tutte le attività aggiuntive e migliorative indicate nel progetto presentato nell'ambito dell'offerta tecnica e valutate di interesse dal Committente. Si intende che le singole attività migliorative o aggiuntive non adeguate sotto il profilo tecnico-amministrativo o non ritenute di interesse del Committente non daranno punteggio e pertanto l'aggiudicatario dovrà eseguire le attività così come previste a base di gara.

Ad integrazione della fornitura del sito, l'appalto prevede inoltre un servizio di manutenzione, assistenza ed hosting, per un periodo non inferiore a 12 mesi dalla data del collaudo che includa, al minimo:

- supporto multicanale per richieste di chiarimento;
- gestione delle segnalazioni di eventuali malfunzionamenti e disservizi;
- gestione e realizzazione di modifiche "non strutturali" ai siti (ad esempio inserimento e/o cancellazione di banner temporanei, aggiunta o cancellazione di voci di menu, etc.);
- tempestivi interventi di manutenzione correttiva, in particolare nel caso di vulnerabilità di sicurezza segnalate dal committente;
- supporto e gestione sistemistica per la piena operatività dei server su cui sono

installati i siti istituzionali, con particolare riferimento a disponibilità illimitata di spazio disco e banda illimitata con velocità non inferiore a 1 Gbps.

## **Art. 2 – CARATTERISTICHE GENERALI**

Il sito web dovrà rispondere, al minimo, a tutte le caratteristiche di seguito elencate:

1. deve contenere tutte le informazioni obbligatorie per legge, opportunamente classificate secondo i dettami contenuti nelle Linee guida per i siti web delle PA, 2010, 2011, ex Direttiva 26 novembre 2009, n. 8, nel D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 (ovvero l'intera struttura della c.d. Amministrazione Trasparente), nel D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e nelle successive modifiche ed integrazioni agli stessi, con particolare riferimento alla possibilità di inserire le informazioni senza duplicazioni, rendendole disponibili in diverse sezioni mediante collegamenti dinamici e rendendole inoltre indicizzabili ed organizzabili in base ad appositi tag che consentano l'organizzazione automatica dei contenuti in base a categorie definite;
2. deve essere conforme alle linee guida WCAG 2.0 previste dallo standard internazionale WAI del W3C, in coerenza con i requisiti di accessibilità minimi pari al WCAG-AA. Dovranno essere inoltre rispettate tutte le regole progettuali e grafiche definite nell'allegato A del Decreto Ministeriale 8 luglio 2005, "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici" e dal D.L. 106/2018. Di tali conformità dovrà essere rilasciata idonea certificazione prima del collaudo del sito;
3. al fine di seguire l'indirizzo fornito dalle Linee guida per i siti web delle PA, <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/doc/user-research/usabilita.html> sul tema della Progettazione orientata all'utente, usabilità e User Experience, il contraente deve specificare la metodologia che intende adottare e il processo operativo che intende seguire per la valutazione e l'implementazione dell'usabilità.

## **Art. 3 – CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SITO**

Le caratteristiche implementate nel sito devono almeno consentire:

- l'inserimento, la modifica e l'eventuale eliminazione dei contenuti del sito molto semplice, in modo che anche personale non tecnico possa svolgere le attività connesse in autonomia;
- la gestione e categorizzazione di diversi tipi di contenuti, ciascuno con le sue proprie caratteristiche e file allegati (eventualmente multipli);
- l'esecuzione di ricerche all'interno dei contenuti del sito e del back-end;
- di formattare testi e tabelle per dati, di inserire allegati, elementi multimediali anche sotto forma di galleria ed incorporare codice esterno (es: video YouTube);
- la creazione e gestione di nuovi account per la pubblicazione dei contenuti, con la suddivisione degli utenti per ruoli differenziati, assegnando a ciascun ruolo compiti e permessi differenti in base ai contenuti del sito: di sola visualizzazione, visualizzazione e modifica e su diversi sottoinsiemi di contenuti consentendo agli utenti di gestire solo i contenuti di propria pertinenza, articolandosi per uffici o per aree di competenza;

- la possibilità di definire dall'interno del sistema delle gerarchie relative al modello redazionale e di workflow prevedendo almeno:
  - utente che può creare i contenuti (in una o più specifiche sezioni del sito) ma non pubblicarli;
  - utente che può creare i contenuti (in una o più specifiche sezioni del sito) e pubblicarli;
  - utente con ruolo di amministratore (controllo completo)
- un processo di pubblicazione dei contenuti che preveda almeno:
  - ipotesi a) redattore abilitato a pubblicare direttamente -> crea il contenuto e pubblica in autonomia
  - ipotesi b) redattore non abilitato a pubblicare direttamente -> crea il contenuto e poi, un altro utente abilitato a pubblicare, revisiona e pubblica il contenuto
- la creazione di menu su più livelli e più menù della struttura di navigazione;
- la fornitura di feed RSS;
- l'aggregazione e presentazione dei contenuti RSS di altri siti;
- la raccolta e presentazione di statistiche dettagliate del sito;
- l'ottimizzazione delle prestazioni in caso di alto traffico del sito, ad esempio con un'adeguata gestione del caching delle pagine;
- la generazione di indirizzi semplici da ricordare che possano essere facilmente comunicate da persone o scritte su un depliant informativi e permettendo una migliore catalogazione ai motori di ricerca (c.d. URL rewriting e URL friendly);
- la gestione gerarchica delle categorie;
- la gestione evoluta delle specifiche tipologie bandi, avvisi e concorsi che consenta almeno:
  - la loro pubblicazione in specifiche sezioni generali, secondo la normativa vigente (es. Amministrazione Trasparente);
  - la possibilità di visualizzare le sopra citate tipologie, filtrate in base a determinati parametri in sottosezioni del sito (es. il servizio infrastrutture inserisce nella propria sottosezione un bando e questo automaticamente deve essere visualizzato nella sezione generale dei bandi);
  - la gestione automatica della scadenza della validità di pubblicazione in base all'impostazione di data e ora;
  - la possibilità di correlare gli oggetti delle tipologie sopra citate, in modo che siano richiamabili vicendevolmente (ad es. un bando al suo esito);
  - la loro visualizzazione per stato (attivo/scaduto/etc);
- l'archiviazione manuale e automatica di specifiche tipologie di contenuti, anche in ossequio al principio del diritto all'oblio;
- la gestione di un'anagrafica specifica per popolare le sezioni relative agli organi politici, all'organigramma, alle sedi, ai contatti dei dipendenti (vedi sezione Amministrazione trasparente » Organizzazione » Telefono e posta elettronica) e ai contenuti, così da essere facilmente richiamabile all'atto della loro redazione.

Per soddisfare le richieste sopra elencate, l'Amministrazione ritiene necessario l'uso di un Content Management System (CMS) come supporto al backend, che consenta la progettazione e realizzazione di un sito che, pur disponendo delle caratteristiche complesse sopra illustrate, risulti essere di facile gestione anche per personale non tecnico.

Lo sviluppo del sito, dovrà essere realizzato con un prodotto CMS a codice sorgente aperto (open source), ad esempio Drupal, Wordpress, etc al fine di una maggiore sicurezza e trasparenza verso i cittadini nel trattamento dei dati (cfr. Linee Guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni)

#### Il CMS fornito dovrà almeno consentire di:

- permettere una gestione efficiente ed integrata dei contenuti multimediali e la loro fruizione in modalità multicanale (internet, dispositivi mobile, ecc.);
- gestire i contenuti e tutte le impostazioni via internet ed attraverso un normale browser di navigazione senza alcuna necessità di installazione di software in locale;
- stampare con apposito layout tutte le pagine del portale oltre che dei documenti in esso contenuti;
- gestire tutti i dati e le informazioni presenti nel portale mediante un apposito database normalizzato e accessibile con semplicità. Le informazioni memorizzate nel suddetto database dovranno essere gestite indipendentemente dalla struttura grafica scelta per presentarle sul portale in modo da essere automaticamente integrate in qualsiasi layout al momento del caricamento;
- tener traccia, per ogni contenuto del sito, di data e autore di inserimento e di ultima modifica;
- poter specificare sulle pagine del sito, una data di scadenza che automaticamente revochi la pubblicazione del contenuto;
- consentire l'inserimento di contenuti privati, che vengano visualizzati sul sito in seguito alla pubblicazione;
- prevedere la possibilità di visualizzare una fedele "anteprima" delle pagine e dei contenuti prima della loro effettiva pubblicazione;
- fornire un editor grafico di tipo WYSIWYG;
- garantire la totale separazione dei contenuti dalla loro rappresentazione attraverso un sistema di fogli di stile dinamici.

#### **Art. 4 – TRASFERIMENTO DATI DALL'ATTUALE SITO**

L'attuale sito della Provincia contiene documentazione, sia corrente sia storica, che non dovrà essere integralmente inserita nel nuovo sito, dovranno essere trasferite soltanto le informazioni che necessitano per legge di una pubblicazione storica, a titolo esemplificativo:

- la composizione degli organi politici dell'Ente

- concorsi: deve essere trasportato tutto l'archivio storico presente nel sito attuale, possibilmente categorizzato per stato (attivo, scaduto) e per esito (assegnato/non assegnato)
- bandi di gara e appalti non ancora scaduti/aggiudicati
- etc..

Inoltre dovranno essere trasferiti i comunicati stampa indicativamente dalla riforma delle Province, ovvero dall'Ottobre 2014.

## **Art. 5 – FASI DELLA REALIZZAZIONE DEL SITO E COLLAUDO**

L'aggiudicatario provvederà alla progettazione del nuovo sito istituzionale, in collaborazione con il personale della Provincia, andando a definire:

- la riorganizzazione logica dei principali temi e contenuti del sito esistente;
- l'impaginazione dei contenuti nei template grafici approvati, organizzati in conformità con le Linee Guida Agid (<https://designers.italia.it/guide/>);
- la definizione degli utenti principali e dei ruoli;

secondo i tempi e modi definiti nel proprio progetto tecnico, in particolare le attività dovranno essere svolte secondo le seguenti fasi:

- a) definizione chiara e dettagliata del progetto presentato: l'aggiudicatario in questa fase dovrà integrare il progetto di massima presentato in fase di bando con tutte le specificità che potranno emergere sulla base delle osservazioni formulate dal Committente, garantendone la piena compatibilità con il Sito proposto, sia in termini di funzionamento che di logica generale con la quale il suddetto Sito è stato progettato;
- b) realizzazione del sito seguendo fedelmente i criteri di accessibilità, usabilità e le Linee Guida Agid;
- c) inserimento dei contenuti iniziali di minima forniti dal Committente, necessari per la messa in esercizio del sito, curando la migrazione della documentazione esistente per i soli contenuti specificati all'Art. 4. Tale fase dovrà essere conclusa nei tempi previsti dal progetto tecnico, presentato in sede di gara;
- d) messa in linea di una versione beta del sito;
- e) verifica preliminare da parte del Committente;
- f) formazione del personale;
- g) messa in produzione del sito web;
- h) collaudo finale.

L'aggiudicatario dovrà provvedere allo sviluppo di un cronoprogramma onnicomprensivo che includa le attività di sviluppo e project management, implementazione grafica e tecnica, migrazione dati e collaudo tenendo conto dei seguenti tempi massimi:

- comunicazione da parte dell'aggiudicatario del referente che dovrà interagire con il RUP e presentazione di una prima proposta alla Provincia, da effettuarsi entro 10 giorni dall'aggiudicazione, relativa a:

- organizzazione dei contenuti del sito, sia di tipo tassonomico, basata su menu e livelli, per permettere agli utenti di ottenere in maniera efficace le informazioni di proprio interesse;
- definizione di tutte le entità informative che possono essere rappresentate in modo strutturato e gestite tramite database;
- soluzione grafica e layout;
- piano di formazione per gli operatori dell'Ente;
- presentazione del progetto esecutivo, incluso quanto previsto al punto a) del precedente paragrafo entro 15 giorni dall'aggiudicazione e conseguente approvazione dello stesso da parte del personale della Provincia;
- realizzazione del sito secondo il progetto approvato, definizione delle aree e relativi contenuti di prima pubblicazione ed eventuale definizione di ulteriori aree specifiche secondo quanto previsto ai punti b), c), d) del precedente paragrafo entro 20 giorni dall'approvazione del progetto da parte del personale dell'Ente;
- formazione del personale individuato dal Committente, collaudo e messa in produzione del sito della Provincia di Reggio Emilia, secondo quanto previsto ai punti e, f, g del paragrafo precedente.

I giorni sopra indicati sono da intendersi naturali e consecutivi.

Sono inoltre a cura e spese esclusive dell'aggiudicatario tutte le attività connesse allo svolgimento di test e verifiche propedeutiche e successive, anche su un sistema diverso da quello di produzione, in modo da non interferire con il funzionamento del sito ufficiale. L'aggiudicatario dovrà inoltre garantire assistenza per l'intero periodo di rodaggio fino alla messa a punto, con l'intervento immediato in caso di bug delle applicazioni. Dalla messa in produzione del Sito, per un periodo di almeno dodici mesi (o per un maggior periodo indicato nell'offerta), l'impresa aggiudicataria dovrà garantire il corretto funzionamento dei programmi forniti assumendosi l'obbligo di eliminare le anomalie e/o i malfunzionamenti senza alcun addebito.

L'aggiudicatario dovrà assicurare la formazione del personale interno della Provincia di Reggio Emilia per l'utilizzo del sistema relativamente a:

- preparazione del materiale editoriale;
- ottimizzazione delle immagini;
- preparazione dei file allegati;
- caricamento;
- utilizzo completo del backend del CMS e delle funzionalità di amministrazione.

Le prove di collaudo saranno effettuate dal Committente alla presenza del Fornitore, il quale effettuerà i test previsti nella check list di collaudo, che verrà redatta in accordo con il committente, per verificare la rispondenza del servizio, nel suo complesso, alle richieste di cui al presente capitolato.

Al termine delle prove sarà redatto un verbale di collaudo.

## **Art. 6 – TITOLARITA' DEL SOFTWARE, DEI DATI, OBBLIGO DI RISERVATEZZA E TUTELA DELLA PRIVACY**

Fermo restando l'utilizzo di un CMS open source, così come richiesto Art. 3 – CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SITO, la Provincia di Reggio Emilia è sempre titolare del software sviluppato o messo a disposizione dall'aggiudicatario nel corso dell'appalto, inclusi i template grafici ed i moduli personalizzati, oltre ai relativi codici sorgente ed alla documentazione, fatto salvo l'utilizzo di componenti software già esistenti (es: librerie e framework open source di terzi) per le quali è necessario acquisire la licenza d'uso (che dev'essere compatibile con le finalità di riuso).

Tutti i dati ed i contenuti del sito della Provincia di Reggio Emilia, inclusi a titolo esemplificativo e non esaustivo: testi, video, immagini, file audio, etc. sono di esclusiva proprietà, dell'Amministrazione Provinciale che ne detiene la titolarità. L'aggiudicatario sarà nominato Responsabile del trattamento.

Il Responsabile del Trattamento (l'aggiudicatario) tratterà i dati personali comuni solo in conformità alle istruzioni documentate della Provincia di Reggio Emilia e per il periodo di tempo concordato tra le parti. L'aggiudicatario dovrà assistere adeguatamente e cooperare con la Provincia di Reggio Emilia per consentire di ottemperare agli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali nonché di rispettare i diritti degli interessati e di adeguarsi alle richieste o alle comunicazioni notificate alla Provincia dall'Autorità di controllo (Autorità Garante Della Protezione dei Dati Personali).

L'aggiudicatario, i suoi dipendenti, subresponsabili autorizzati o suoi incaricati, devono trattare i dati interessati esclusivamente allo scopo di fornire i servizi, conformemente al presente capitolato e nel rispetto delle Leggi sulla Protezione dei Dati Personali. L'aggiudicatario non dovrà comunicare i dati trattati a terzi (compresi i suoi subresponsabili autorizzati o suoi incaricati) a meno che tale comunicazione non sia necessaria per eseguire i servizi, a condizione che il Responsabile del Trattamento (l'aggiudicatario) abbia ricevuto la previa approvazione scritta della Provincia di Reggio Emilia.

L'aggiudicatario adotterà e manterrà un programma sulla sicurezza delle informazioni che includa misure di sicurezza amministrative, tecniche e fisiche progettate per garantire la sicurezza, la riservatezza e l'integrità dei Dati Personali. In ogni caso i sistemi oggetto dell'appalto dovranno essere garantiti per tutta la sua durata verso le criticità pubblicate sui bollettini del CERT nazionale

[https://www.certnazionale.it/bollettini/;](https://www.certnazionale.it/bollettini/)

tali verifiche dovranno essere svolte dal Fornitore con cadenza periodica.

L'aggiudicatario dovrà comunicare all'indirizzo email del responsabile dell'UO Sistemi Informativi della Provincia di Reggio Emilia qualsiasi violazione della sicurezza dei dati, senza ingiustificato ritardo e in ogni caso entro ventiquattro (24) ore dalla scoperta, così da poterlo al più presto comunicare al DPO dell'Ente.

L'aggiudicatario dovrà inoltre fornire al Committente tutti i materiali, i documenti, le valutazioni e le altre informazioni necessarie per consentire al Committente una verifica sul rispetto degli obblighi previsti dal presente contratto. L'aggiudicatario si assume comunque la responsabilità dell'integrità dei dati e della fruibilità degli stessi, nei tempi e nei modi previsti dal presente capitolato.

Il livello di criticità delle informazioni trattate all'interno dei siti è classificato come

“medio” per quanto attiene alla riservatezza e “medio” in riferimento a disponibilità e integrità. Sono state pertanto individuati i seguenti rischi riferiti al contesto applicativo di riferimento:

- Indisponibilità del sistema;
- Uso improprio dei diritti di accesso utente;
- Accesso indebito ai dati in transito;
- Divulgazione di dati riservati.

Per mitigare i rischi connessi alle minacce elencate ed a tutela dei dati trattati per il funzionamento del sito web provinciale si richiedono pertanto delle idonee misure di sicurezza che, al minimo, devono comprendere:

<b>REQUISITI DI SICUREZZA</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
Audit trail	Il sistema deve produrre traccati di log tali da consentire l'implementazione di meccanismi di tracciabilità e ricostruzione delle azioni svolte da utenti e visitatori
Recupero da errori critici	Backup del sistema in modo da assicurare il recupero dei dati inseriti fino al giorno precedente l'evento che ha causato la perdita dei dati stessi. (si richiedono backup quotidiani, settimanali, mensili e annuali con retention di 8 gg per il quotidiano, di 5 settimane per il settimanale e di 13 mesi per il mensile)
Uso di certificati	Uso di certificati nelle connessioni telematiche (HTTPS)
Granularità dei privilegi di accesso	Il sistema deve consentire di abilitare gli utenti in base alle loro specifiche funzioni e ai compiti loro assegnati, quindi garantendo di minimizzare i diritti d'accesso

Le operazioni di manutenzione che dovessero richiedere interruzioni del sistema sono preventivamente concordate con il responsabile provinciale del contratto o suo delegato, minimizzando i tempi di indisponibilità e senza compromettere il corretto svolgimento delle attività dell'amministrazione.

In ogni momento, a semplice richiesta scritta del Committente ed in ogni caso al termine del contratto, l'aggiudicatario dovrà fornire un backup completo del sistema, inclusi tutti i dati presenti, al fine di migrare il sito presso un altro fornitore di servizi o in house. Il costo di tali attività è a totale carico dell'aggiudicatario.

## **Art. 7 – MANUALE D'USO E FORMAZIONE**

A seguito della realizzazione del sito della Provincia di Reggio Emilia e prima dello svolgimento del collaudo, il fornitore dovrà erogare delle sessioni di addestramento pratico e formazione sull'uso degli strumenti di pubblicazione agli operatori addetti alla gestione del sito, finalizzate a metterli in condizione di autonomia rispetto alla gestione delle informazioni ed alla pubblicazione dei contenuti.

La formazione dovrà avvenire con le seguenti modalità:



Formazione referenti web, da svolgere presso la sede della Provincia:

personale da formare: un gruppo di circa n. 8 persone

- n.2 giornate (6 ore/giornata)
- modalità di erogazione: lezione frontale con ausilio di postazioni informatiche.

Formazione amministratori del sito, da presso la sede della Provincia:

personale da formare: n. 4 persone

- n. 3 giornate anche non consecutive (6 ore/giornata) per l'intero gruppo
- modalità di erogazione: lezione frontale con ausilio di postazioni informatiche.

Il fornitore inoltre predisporrà e consegnerà al Committente i manuali d'uso dedicati sia agli operatori che agli amministratori dei contenuti, contenenti un'ideale documentazione esplicativa sulle modalità operative da seguire per un migliore e completo utilizzo del sito.

## **Art. 8 – HOSTING e LIVELLI DI SERVIZIO**

Ciascun partecipante dovrà indicare nella propria offerta tecnica le caratteristiche minime dell'hosting proposto, considerando che dovranno essere di massima garantite le caratteristiche e le certificazioni tecniche richieste dalla qualificazione AGID.

Le caratteristiche dell'infrastruttura dovranno essere tali da garantire gli SLA previsti nell'APPENDICE A – SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) e dovrà essere garantito uno spazio disco di almeno 500 GB e una connettività di 1 Gbps di banda passante senza limiti di traffico.

Nell'ambito del servizio di hosting dovranno essere previste e comprese le seguenti funzionalità:

- manutenzione e supporto alla piattaforma software;
- aggiornamento di tutte le componenti;
- monitoraggio h24/365 dello stato di disponibilità del servizio di hosting e delle sue componenti (disponibilità del sito web e della banda di connessione) con notifica (e-mail, sms) all'Ente in caso di eventuali disservizi;
- gestione dei cambiamenti delle configurazioni;
- ripristino totale o parziale dalle copie di salvataggio.

Nel caso in cui il committente debba, a seguito di obbligo normativo, migrare il proprio sito web all'interno del periodo di manutenzione ed assistenza, in un datacenter qualificato da AGID, l'aggiudicatario fornisce all'Ente l'assistenza necessaria al corretto ripristino delle funzionalità del sito web. Tali prestazioni restano a carico dell'aggiudicatario salvo il caso di provata necessità di procedere a rilevanti modifiche nel software fornito. In tal caso la prestazione sarà definita d'intesa tra l'Ente e l'aggiudicatario. Tuttavia resta a carico dell'aggiudicatario l'onere nel caso in cui l'aggiornamento o la migrazione delle piattaforme software o il cambiamento dell'architettura hardware dipendano dalla necessità di rimediare a problemi di funzionamento del sito.

Nell'offerta tecnica dovranno essere indicati eventuali software di terze parti le cui licenze dovranno essere incluse nella proposta presentata, rimanendo integralmente a carico del fornitore.

Ciascun partecipante dovrà inoltre indicare nella propria offerta tecnica i livelli di servizio della soluzione proposta, in particolare dovranno essere garantiti almeno gli standard di servizio previsti nell'APPENDICE A – SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA).

#### **Art. 9 – SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

Il servizio di manutenzione dovrà essere garantito per tutta la durata contrattuale nelle forme sotto elencate:

- Manutenzione Correttiva – include gli interventi effettuati dal Fornitore al fine di correggere malfunzionamenti o errori, sulla base di segnalazioni ricevute o bug riscontrati autonomamente;
- Manutenzione Adeguativa – modifiche ai moduli software a seguito di cambiamenti normativi, che non comportino modifiche rilevanti alla struttura dei dati o alla logica delle applicazioni; in questa tipologia sono inclusi gli interventi che consentono il mantenimento delle caratteristiche presenti a fronte di innovazioni dell'ambiente tecnologico;
- Assistenza nell'aggiornamento del sito, nella parte grafica e/o nell'organizzazione dei contenuti, con attività che non richiedano modifiche sostanziali della piattaforma, incluso inoltre il recupero da backup di dati variati o cancellati erroneamente.

## APPENDICE A – SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Nella tabella seguente sono indicati gli standard minimi di servizio che l'Aggiudicatario si impegna a mantenere per tutta la durata dell'appalto:

PARAMETRO	TARGET MINIMO SLA
Disponibilità del servizio di hosting su base annuale (sito accessibile sulla rete internet)	98,00%
Backup e messa in sicurezza dati/documenti	24 ore
Tempo di recupero dati	4 ore
Copertura oraria dei servizi di manutenzione ed assistenza	<p>Dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 18:00.</p> <p>Intervento su ticket riconducibile ad interventi di manutenzione ordinaria e sistemistica per risolvere:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ANOMALIA BLOCCANTE, ovvero un'anomalia che renda impossibile l'utilizzo del sito web del Committente e dei servizi collegati</li><li>2. ANOMALIA NON BLOCCANTE, ovvero un'anomalia che, pur causando un'interruzione/riduzione della continuità/qualità di un servizio, non impedisca l'utilizzo del sito web del Committente e dei servizi collegati</li></ol> <p>La presa in carico delle anomalie accorse in orario lun-ven 9-18 deve avvenire entro 2 ore dalla segnalazione e in caso di:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <u>anomalia bloccante</u>, la risoluzione deve avvenire entro 6 ore dalla presa in carico;</li><li>2. <u>anomalia non bloccante</u>, la risoluzione deve avvenire entro 18 ore dalla presa in carico.</li></ol> <p>Intervento su ticket riconducibile a richieste estemporanee di interventi di assistenza, funzionali alle esigenze operative e che non richieda sviluppi applicativi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• presa in carico entro 8 ore lavorativa dalla segnalazione;</li><li>• valutazione e pianificazione dell'intervento entro 18 ore dalla presa in carico.</li></ul>