

# CAPITOLATO SPECIALE PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI SOPRA SOGLIA COMUNITARIA DI MANUTENZIONE DEI SERVER, LA MANUTENZIONE DEL SOFTWARE E L’ASSISTENZA UTENTE DEL SISTEMA INFORMATIVO “COMUNWEB”

## Allegato “Capitolato Tecnico”

### Indice generale

1	Introduzione.....	1
2	Ruoli e responsabilità .....	2
3	Pianificazione e conduzione del servizio .....	2
3.1	Controllo e monitoraggio.....	2
3.2	Revisioni e reporting .....	3
3.3	Gestione della configurazione.....	3
3.4	Gestione della documentazione.....	3
3.5	Miglioramenti e correzioni .....	3
4	Strumenti ed ambienti di riferimento .....	4
5	Attività da svolgere .....	4
5.1	Presa in carico del sistema .....	4
5.2	Servizio di manutenzione ed assistenza.....	4
5.3	Gestione del backup .....	5
5.4	Orari e finestre del servizio .....	5
5.5	Erogazione del servizio di manutenzione correttiva del software .....	6
5.6	Erogazione del servizio di manutenzione sistemistica dei server che ospitano il software .....	6
5.7	Erogazione del servizio di manutenzione evolutiva .....	8
5.8	Erogazione del servizio di attivazione di nuove piattaforme .....	8
	5.8.1 Attivazione piattaforma denominata Sito Istituzionale.....	8
	5.8.2 Attivazione piattaforma denominata SensorCivico.....	9
	5.8.3 Attivazione piattaforma denominata Dimmi.....	9
5.9	Erogazione del servizio di formazione .....	10
6	Livelli di servizio (SLA).....	10

## 1 Introduzione

L’obiettivo di questo documento è quello di definire le modalità di erogazione del servizio di manutenzione del software e dei server ospitanti la piattaforma “ComunWeb”, con la quale vengono gestiti:

- i siti web istituzionali delle Comunità di Valle;
- i siti web istituzionali comunali;
- il sito web del Consorzio dei Comuni Trentini;
- le piattaforme Dimmi e SensorCivico

Il documento contiene la definizione degli impegni contrattuali da rispettare, gli obblighi da onorare ossia i vincoli posti dal contesto di collaborazione nonché le regole da seguire nel corso dell'interazione tra le parti coinvolte nel progetto.

## 2 Ruoli e responsabilità

Il Contraente dovrà designare formalmente il Responsabile, appartenente alla propria organizzazione, della gestione e dell'esecuzione di quanto oggetto del contratto; la persona così identificata sarà anche Responsabile del coordinamento delle risorse impegnate.

Il Responsabile del Contraente sarà il punto di contatto ufficiale del Consorzio dei Comuni Trentini (di seguito, "Consorzio").

Per quanto riguarda le comunicazioni il Consorzio, nella persona del responsabile del contratto, rappresenterà l'unico punto di contatto a cui si rivolgerà il responsabile del Contraente per qualsiasi esigenza dovesse emergere nel corso dell'appalto.

Per qualsiasi problema che non trovasse soluzione attraverso il contatto diretto tra i responsabili del contratto del Consorzio e del Contraente, la modalità di escalation prevista è che la questione venga affrontata dai Responsabili del procedimento del Consorzio e del Contraente (ovvero dalle figure aziendali che sono in grado di vincolare giuridicamente la controparte alle decisioni assunte in sede contrattuale) in una specifica riunione che ha l'obiettivo di individuare le linee di azione per risolvere la controversia ed in ultima analisi, nel caso permanga il disaccordo, intraprendere le azioni ritenute più opportune.

Tutte le comunicazioni scritte e orali inerenti lo svolgimento delle attività richieste dovranno avvenire in lingua italiana.

## 3 Pianificazione e conduzione del servizio

### 3.1 Controllo e monitoraggio

Il Contraente dovrà fornire periodicamente evidenza formale circa il raggiungimento degli SLA definiti per ciascuna attività di cui al capitolo 5.

Tali evidenze andranno registrate in formato elettronico e consegnate al Consorzio in un rapporto di avanzamento lavori da produrre entro l'ultimo giorno del mese successivo a quello di riferimento.

Il Contraente manterrà aggiornata e renderà disponibile su richiesta una lista di ticket che riporti tutte le azioni concordate con il Consorzio; ciascun ticket avrà la seguente struttura:

ID	Identificativo
Data Apertura	Data di apertura
Autore	Chi ha originato la richiesta
Descrizione	Descrizione dettagliata
Soluzione proposta	Descrizione dettagliata della soluzione proposta e delle motivazioni a supporto
Priorità	Alta/media/bassa
Stato	Aperta Approvata Chiusa
Data pianificata	Data di chiusura prevista
Commento	Successione di commenti

Per la gestione di ciascun ticket deve essere seguita la seguente procedura:

1. il Contraente descrive il ticket riscontrato analizzando le possibili soluzioni con l'indicazione della soluzione proposta e le relative motivazioni a supporto;
2. il Contraente invia al Responsabile del contratto secondo lo schema proposto, la documentazione ad esso relativa;
3. il Responsabile del contratto approverà o respingerà la proposta di soluzione motivandone le ragioni;
4. il Contraente, a valle dell'approvazione scritta, avvierà le attività concordate per risolvere il task.

La lista sarà aggiornata e presentata ad ogni riunione periodica di avanzamento.

Il sistema di gestione dei ticket sarà a carico del Contraente e non comporterà costi aggiuntivi per il progetto.

### **3.2 Revisioni e reporting**

Sono previste riunioni periodiche per le attività oggetto della fornitura.

Durante queste riunioni verranno svolte revisioni tecniche dei prodotti eventualmente realizzati e dei servizi erogati.

Il Contraente dovrà produrre e trasmettere con cadenza mensile un "Rapporto di Avanzamento" contenente le seguenti informazioni:

- stato corrente dell'attività;
- ragioni di eventuali ritardi, problemi, azioni correttive pianificate o prese;
- stato avanzamento dei rischi;
- eventi principali previsti nel periodo successivo;
- azioni chiuse.
- 

### **3.3 Gestione della configurazione**

Durante tutte le attività di modifica al software, relative al servizio in oggetto, il Contraente dovrà eseguire frequenti (possibilmente giornalieri):

- rilasci (commit) di software;
- aggiornamenti (update) dei sorgenti locali.

Il Contraente svolgerà il ruolo di Responsabile della configurazione del software. Il Consorzio si riserva il diritto di verificare tramite audit le attività di gestione della configurazione del Contraente ed, in caso di difformità, lo stesso sarà tenuto a sanarle entro 24 ore dalla notifica che avverrà via e-mail.

Per le componenti software dovrà essere previsto un processo che consenta di gestire l'intero ciclo di vita del software nel corso delle attività di sviluppo, test, esercizio e manutenzione. Il processo dovrà garantire:

- l'identificazione ed il versionamento dei sorgenti dell'applicazione;
- il reperimento delle versioni;
- il tracciamento delle modifiche.

I sorgenti del software e delle varie componenti dovranno essere versionati in un apposito CSV (Concurrent Versions System), che terrà traccia delle modifiche apportate al sistema ComunWEB da parte del Contraente; il Consorzio si riserva il diritto di accedere al sistema di versionamento, ogni qualvolta venga ritenuto opportuno riservandosi altresì il diritto di eseguire un'esportazione totale o parziale del codice in ottemperanza della licenza GPL v.2 applicata alle componenti software. Attualmente il sistema di versionamento utilizzato è GIT, un' eventuale sostituzione di tale software dovrà essere concordato con il Consorzio.

### **3.4 Gestione della documentazione**

Il Contraente dovrà creare, mantenere e rendere disponibile su richiesta un ambiente wiki contenente la "Lista Documenti Prodotti" che riporti tutti i documenti prodotti, inclusa la documentazione tecnica e di utilizzo della piattaforma, i rapporti, i piani ed i verbali degli incontri.

La lista dovrà indicare il riferimento del documento, il tipo, la data di emissione, gli autori, lo stato (bozza o

approvato), il formato elettronico ed il nome del file.

### 3.5 Miglioramenti e correzioni

Il Contraente dovrà analizzare e pianificare gli eventuali miglioramenti e correzioni all'attività svolta ed alla documentazione prodotta.

Dovranno essere implementati solo quei cambiamenti/miglioramenti approvati dal Consorzio in apposite riunioni.

Il Contraente tratterà le proposte di modifica secondo le modalità previste per la gestione dei ticket.

## 4 Strumenti ed ambienti di riferimento

Si veda l'allegato "Caratteristiche tecniche del sistema".

## 5 Attività da svolgere

### 5.1 Presa in carico del sistema

L'attività di presa in carico del sistema consiste nell'acquisire tutte le informazioni che sono necessarie all'erogazione del servizio di manutenzione del software e dei server di "ComunWeb".

L'attività verrà condotta dal Contraente, con il supporto del personale indicato dal Consorzio, per un intervallo di tempo non superiore ad un mese di calendario secondo un piano e modalità di svolgimento concordate con il Consorzio.

### 5.2 Servizio di manutenzione ed assistenza

Il Servizio di manutenzione ed assistenza relativo a "ComunWeb" comprende:

- **La manutenzione correttiva del software**, che consiste in interventi attuati per la rimozione di cause ed effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi. Sono ricompresi in tale tipologia sia le cause dei malfunzionamenti che gli effetti degli stessi che sono da ripristinare in quest'ambito, gli interventi attuati per adattare i programmi e le procedure alle mutate esigenze dell'utente inferiore ai 3 giorni lavorativi, ad ottimizzare le prestazioni e la qualità delle procedure elaborative anche con riferimento all'ambiente tecnologico. Sono altresì compresi l'insieme degli interventi necessari ad adeguare il sistema per una perfetta conformità alla legislazione vigente. Per tali attività viene monitorato il livello di servizio o SLA (Service Level Agreement) e verrà riportata dal fornitore una descrizione puntuale dell'intervento svolto, attraverso il sistema di ticketing preposto.
- **La manutenzione evolutiva**, che consiste in interventi attuati per adattare i programmi e le procedure alle mutate esigenze dell'utente di durata superiore ai 3 giorni lavorativi. A tale attività viene applicato il livello di servizio o SLA.
- **L'assistenza 24x7, relativo sia al sistema che all'applicativo**, da erogare agli operatori del Consorzio e degli enti locali che ne facessero richiesta attraverso il Consorzio, consiste nel recepire la richiesta dell'utente, valutarla, fornire all'utente il supporto richiesto e tutte le indicazioni e informazioni approfondite e dettagliate per un efficace utilizzo del sistema e della piattaforma. Per tale attività viene monitorato il livello di servizio o SLA (Service Level Agreement).
- **La manutenzione sistemistica dei server che ospitano il software**, che consiste in interventi attuati per garantire l'ottimale conduzione ed esercizio dell'ambiente di produzione, operando sui singoli server virtuali messi a disposizione dal Consorzio. A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano le funzioni incluse nell'attività: intervenire tempestivamente nei casi riguardanti il riscontro di malfunzionamenti dovuti alla configurazione del software e/o per malfunzionamenti sui sistemi a causa di problemi generati dalla suite applicativa, dalle componenti di base/middleware o da azioni

dell'utente; mantenere aggiornati i sistemi installando nuove versioni delle librerie da cui dipendono le componenti applicative; effettuare controlli funzionali verificando la correttezza ed il buon esito degli interventi; monitorare l'ambiente corrente in real-time secondo necessità (diagnosi, analisi performance, ...) con propri strumenti oltre a quelli messi a disposizione del Consorzio; misurare e registrare dati che riflettono l'utilizzo delle risorse della suite applicativa, ottimizzare le prestazioni di queste risorse attraverso il tuning dei sistemi e fornire dei report trimestrali contenenti informazioni riguardanti le prestazioni e le capacità dei sistemi gestiti.

Al fine di garantire una adeguata assistenza, il Contraente dovrà predisporre un servizio di Help-desk telefonico unico per il supporto operativo agli operatori ed offrire un supporto tecnico a distanza relativo alla valutazione di nuove funzionalità o di miglioramenti da apportare al sistema. Il supporto deve prevedere la possibilità per gli operatori del Consorzio di ottenere informazioni riguardo a dubbi o problematiche legate al proprio lavoro, così come di verificare la necessità di aprire un ticket. Il Contraente dovrà utilizzare il sistema di tracciamento per gestire tutte le richieste ricevute e le relative risposte inoltrate al Consorzio.

Il Servizio di manutenzione correttiva ed evolutiva del software contempla il servizio di gestione della configurazione che comprende il complesso delle attività finalizzate ad identificare, controllare e tracciare le versioni di ciascun elemento software che compone il sistema e la relativa documentazione. Tutta la documentazione tecnica dovrà quindi essere tenuta costantemente aggiornata, a cura del Contraente, in funzione dei cambiamenti apportati al sistema.

Le procedure per il passaggio in esercizio del software modificato nonché le modifiche alle strutture dei dati derivanti sia da interventi di manutenzione che di manutenzione evolutiva, dovranno essere automatiche e replicabili nei diversi ambienti di riferimento (test, produzione). Al Contraente verrà dato accesso agli ambienti di Test del sistema sui quali potrà effettuare tutte le verifiche di funzionamento previste prima di richiedere il passaggio (Deploy) all'ambiente di Produzione. Quest'ultimo Deploy verrà effettuato, utilizzando le procedure automatiche predisposte dal Contraente, dal personale del Consorzio secondo le modalità descritte in seguito per ciascun servizio. Nel caso in cui il Deploy implichi modifiche al database, il Contraente, in qualità di DBA applicativo, fornirà il relativo apporto.

Il servizio di manutenzione del software comprende inoltre l'erogazione del supporto specialistico erogato sia presso gli uffici del Consorzio che presso le sedi degli enti locali. Nel servizio è compresa l'attività di analisi finalizzata alla migliore definizione degli interventi di manutenzione del software. Tali attività richiedono una conoscenza approfondita dell'architettura software e dovranno essere svolte dal progettista del sistema. A tale attività viene applicato il livello di servizio o SLA.

### **5.3 Gestione del backup**

Il contraente svolgerà il ruolo di Responsabile del Backup a livello applicativo del sistema e come tale dovrà prevedere:

- Monitor delle attività di backup a livello applicativo;
- Test periodici di ripristino dati;
- Installazione, supporto e aggiornamento agenti di backup per le applicazioni specifiche es. Postgresql ecc;
- Stesura ed applicazione delle politiche di backup che permettano il recupero delle funzionalità e dei dati del sistema almeno alle 24 ore precedenti al verificarsi di un eventuale guasto;
- Generazione della documentazione relativa alle procedure di ripristino e continuo aggiornamento della stessa.
- 

### **5.4 Orari e finestre del servizio**

Per i Servizi di manutenzione del software ed assistenza utente la finestra di erogazione è relativa ai giorni lavorativi dalle 08:00 alle 17:00. Sono lavorativi i giorni da lunedì a venerdì non festivi.

## 5.5 Erogazione del servizio di manutenzione correttiva del software

Le richieste da parte del Consorzio che prevedono l'attivazione della manutenzione correttiva verranno effettuate esclusivamente dalla persona designata dal Contraente.

Le richieste ed i relativi tempi di risoluzione verranno tracciati nello strumento di ticketing attraverso la gestione di un Ticket, inserito dal referente tecnico del Consorzio e opportunamente classificato dal Contraente, che avrà cura di chiedere i dovuti chiarimenti fino ad aver chiaramente compreso il contenuto della richiesta.

Il Contraente sulla base della notifica "Alert" ricevuta, prenderà in carico il ticket e provvederà, entro i limiti temporali previsti dal presente SLA, a rimuovere la causa del malfunzionamento, a rendere disponibile la correzione all'utente ed a chiudere il ticket, secondo le indicazioni operative di seguito riportate:

- a) a seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, il Contraente è tenuto ad adoperarsi, attivando tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati e, comunque, secondo le modalità e con la tempistica descritta nel presente punto 6);
- b) il Contraente dovrà dare risposta, entro i tempi previsti, al referente tecnico del Consorzio che ha inoltrato la segnalazione, dandone opportuna e puntuale tracciatura nello strumento di ticketing, comunicandogli che la richiesta è stata presa in carico, nonché chiedere tutte le eventuali informazioni di dettaglio che possono essere utili alla risoluzione dell'anomalia o del malfunzionamento, qualora non già chiarite dal ticket stesso;
- c) il Contraente dovrà immediatamente valutare la criticità e la rilevanza di quanto segnalato, facendo riferimento al valore di "severità" riportato nel ticket, ed attivare tutte le risorse interne per fare fronte a quanto segnalato predisponendo una patch per la risoluzione del malfunzionamento;
- d) nel caso in cui la complessità di risoluzione comporti tempi di predisposizione della patch superiori ai tempi stabiliti nella precedente tabella, il Contraente dovrà attivare un Workaround in attesa della patch risolutiva del malfunzionamento stesso (tale situazione non determina la chiusura del ticket ai fini del computo temporale);
- e) il Contraente dovrà quindi comunicare al referente tecnico del Consorzio i tempi stimati di correzione e ripristino del corretto funzionamento del sistema;
- f) nel caso di modifiche alle funzioni utente o all'interfaccia grafica, affinché il ticket di assistenza possa considerarsi concluso, il Contraente dovrà aggiornare l'help in linea, il manuale utente e tutta la documentazione di corredo e fornirle al Consorzio.

### **Risoluzione problematiche bloccanti**

In caso di problematiche bloccanti:

- a) il Contraente dovrà installare la patch appena pronta, e comunque nel rispetto dei tempi stabiliti dal presente SLA, sull'ambiente di Quality, mettendo il ticket nell'opportuno stato di attesa;
- b) il Contraente dovrà quindi effettuare tutti i controlli approfonditi per verificare la correzione dell'anomalia riscontrata, la non interferenza con le altre funzioni e la non regressione delle funzionalità del sistema secondo le modalità descritte in seguito;
- c) dopo l'esito positivo di tale attività di verifica, il Contraente (in accordo con il referente tecnico del Consorzio) dovrà depositare la patch e quanto necessario nell'ambiente di Quality (documentazione tecnica a supporto, script, tools automatici o qualsivoglia elemento utile e necessario al corretto deploy in produzione di tale patch);
- d) il Contraente installerà la patch o la correzione sui sistemi di produzione anche durante la finestra di normale esercizio del sistema e secondo le indicazioni di deploy previste dall'architettura dell'applicativo;
- e) a fronte dell'esito positivo del passaggio in produzione, il Contraente avverte il referente tecnico del Consorzio, attraverso il sistema di ticketing, chiudendo il ticket appena processato.

## 5.6 Erogazione del servizio di manutenzione sistemistica dei server che ospitano il software

Il servizio di manutenzione sistemistica consiste nell'insieme delle attività che il Contraente dovrà svolgere per garantire l'ottimale conduzione ed esercizio degli ambienti di Quality e di Produzione, presso i server virtuali

del Consorzio.

A titolo esemplificativo e non esaustivo il Contraente garantisce:

- a) il ripristino tempestivo e comunque entro e non oltre le 2 ore lavorative dal ricevimento della segnalazione o dalla rilevazione autonoma da parte del Consorzio di malfunzionamenti dovuti alla configurazione del software e/o per malfunzionamenti sui sistemi a causa di problemi generati dalla suite applicativa, dalle componenti di base/middleware o da azioni dell'utente;
- b) l'aggiornamento degli ambienti di quality e di produzione installando nuove versioni o release dei prodotti software (software di base, middleware, suite applicativa, etc);
- c) in presenza di nuovi rilasci dei prodotti software di base e/o middleware sui quali la suite applicativa è installata, ivi compresi i cambi di versione, gli aggiornamenti, le modifiche, comunque denominate nella terminologia del Contraente e/o dei fornitori terzi dai quali il Contraente abbia eventualmente ottenuto il diritto di concedere la licenza d'uso, il Contraente garantisce la pianificazione e la successiva migrazione della propria suite applicativa;
- d) alla richiesta del Consorzio di aggiornamento della suite applicativa relativamente ad un nuovo rilascio di un prodotto software, il Contraente dovrà predisporre, entro e non oltre i 20 giorni lavorativi, un Piano di Progetto dettagliato contenente:
  - descrizione dell'intervento;
  - tempi dell'intervento di adeguamento della suite applicativa;
  - tempi dell'intervento di adeguamento della documentazione tecnica che eventualmente è interessata dalle modifiche;
  - progettazione dettagliata dei casi di test per la verifica della suite applicativa.

Ad accettazione del Piano di Progetto da parte del Consorzio il Contraente si impegnerà al corretto svolgimento dello stesso.

e) l'effettuazione di controlli funzionali sulla correttezza ed il buon esito degli interventi dandone comunicazione al Consorzio ed il monitoraggio dell'ambiente corrente in real-time secondo necessità (diagnosi, analisi performance, etc) con propri strumenti, oltre a quelli messi a disposizione del Consorzio;

f) la misurazione e registrazione dei dati che riflettono l'utilizzo delle risorse della suite applicativa, l'ottimizzazione delle prestazioni di queste risorse attraverso il tuning dei sistemi;

g) la redazione di report periodici contenenti informazioni riguardanti le prestazioni e le capacità dei sistemi gestiti; su richiesta del Consorzio, il Contraente organizzerà incontri per valutare interventi per migliorare le prestazioni o per ottimizzare il sistema o di verifiche architetturali;

h) la redazione di un report periodico riportante i dati di funzionamento e di utilizzo della suite da parte degli utenti. Il contenuto puntuale del report sarà definito all'atto dell'installazione dell'ambiente di produzione e potrà subire modifiche in corso di contratto;

i) comunicare tempestivamente al Consorzio, al massimo entro le 8 ore successive alla segnalazione ricevuta, l'esito degli interventi effettuati a fronte della chiamata ricevuta.

Qualora si accerti che per la correzione del malfunzionamento segnalato sia necessario un tempo superiore a quelli indicati nel presente punto, il Contraente potrà richiedere di effettuare un contraddittorio nel quale il Consorzio avrà piena e non sindacabile facoltà di fissare il nuovo termine per la correzione dell'anomalia che sarà conteggiato secondo le SLA.

La determinazione del Consorzio risulterà da apposito ordine di servizio e diverrà vincolante per il Contraente. Il Contraente dovrà comunque fornire, entro i termini stabiliti dalle SLA, una soluzione temporanea, e tenere costantemente informato il Consorzio circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento stesso. Il Contraente può proporre ulteriori attività o modalità di esecuzione dei servizi al fine di apportare miglioramenti o completamenti.

Il Contraente si impegna ora per allora a collaborare attivamente con il Consorzio al fine di minimizzare gli impatti derivanti da tali attività, pianificare congiuntamente tempi e modi per l'adeguamento della suite applicativa alle mutate caratteristiche dell'ambiente ospitante e in generale di tutte le attività oggetto del

presente punto.

## **5.7 Erogazione del servizio di manutenzione evolutiva**

L'erogazione del servizio di manutenzione evolutiva avviene nell'ambito di un processo basato sulla definizione congiunta tra il Consorzio e Contraente dell'intervento. L'attività è suddivisa in quattro distinti momenti:

1. la produzione, da parte del Contraente, di un documento contenente gli elementi necessari a definire e stimare l'intervento, da inviare al Consorzio per la valutazione da parte del Comitato Tecnico del Consorzio dei Comuni
2. l'esame da parte del Comitato Tecnico della proposta di intervento con eventuale approvazione finale e conseguente attivazione dei lavori da parte del responsabile del contratto per il Consorzio
3. la realizzazione da parte del Contraente delle modifiche al software, la produzione e/o l'aggiornamento della documentazione tecnica di progetto ed il rilascio nell'ambiente di QA ovvero la messa a disposizione dei prodotti delle elaborazioni "una tantum";
4. al termine delle attività previste si procederà alla validazione conclusiva eventualmente anche attraverso un collaudo effettuato in contraddittorio tra le parti. I responsabili del Contraente e del Consorzio provvederanno congiuntamente ad effettuare le verifiche necessarie e riporteranno sul verbale di collaudo, redatto dal responsabile del contratto, il dettaglio delle attività svolte e l'esito del collaudo che riguarderà i seguenti punti:
  - verifica dei rapporti di test;
  - corretta operatività del sistema;
  - verifica della documentazione prodotta/aggiornata.

Al superamento positivo del collaudo il Contraente provvederà a richiedere il passaggio in produzione nei tempi concordati con il responsabile del Contratto ed a chiudere l'intervento.

## **5.8 Erogazione del servizio di attivazione di nuove piattaforme**

Il Contraente, nel corso dell'attività di manutenzione del software, dovrà mantenere aggiornata presso il server di test una versione funzionante del sistema, che risente degli aggiornamenti più recenti, sia in termini di software che di contenuto (classi di contenuto, albero dei contenuti, contenuti predefiniti messi a disposizione di tutti gli enti); tale versione verrà utilizzata come modello di partenza per le nuove istanze di piattaforme che verranno generate all'occorrenza.

### **5.8.1 Attivazione piattaforma denominata Sito Istituzionale**

Il Consorzio dei Comuni richiederà al Contraente, con un anticipo di 4 giorni, la necessità di attivare un nuovo Sito Istituzionale; in tale circostanza, provvederà a comunicare il nome dell'ente ed i domini presso i quali tale servizio dovrà essere reso visibile.

Di seguito, in forma semplificata, vengono elencate le operazioni da svolgere per ogni piattaforma:

Presso il server di test, il Contraente dovrà:

- inizializzare una nuova istanza del database, a partire dal modello di base più recente
- creare il dominio temporaneo dedicato all'Ente, messo a disposizione del Contraente
- configurare adeguatamente i virtualhost per il web server (Nginx)
- configurare 3 siteaccess afferenti al nuovo sito: uno per il frontend, uno per il backend, uno per il debugging, che verrà opportunamente chiuso al pubblico e verrà utilizzato per le operazioni di debug in ambiente di produzione
- configurare il logo istituzionale dell'Ente, immagini di sfondo e principali template che caratterizzano il sito a seconda delle preferenze del singolo Ente
- configurare le impostazioni di base per il funzionamento dei menu e dell'organigramma come da preferenze dell'Ente



- generare gli account di base per i redattori e fornirli al Committente

Nel server di produzione, il Contraente dovrà:

- portare in produzione il nuovo sito
- modificare le policy di accesso, abilitando l'utente anonimo ad accedere al siteaccess di frontend
- attivare una nuova istanza del motore di ricerca Solr dedicata al nuovo sito; lanciare l'indicizzazione sui contenuti del sito e predisporre le operazioni che garantiscono l'indicizzazione dei nuovi contenuti nel motore di ricerca
- attivare dei cronjob di eZ Publish dedicati all'installazione
- attivare il web service di importazione dagli atti da Albo Telematico, impostandole i parametri di base (nome convenzionale del comune lato Albo Telematico, nodi di destinazione per ciascuna tipologia di atto gestite dall'Albo: deliberazioni, determinazioni, avvisi, pubblicazioni di matrimonio, ...)
- abilitare il sistema affinché risponda ad uno o più domini ufficiali dell'ente, la maggior parte dei quali è gestita da Informatica Trentina
- nel caso in cui il dominio non fosse raggiungibile, servirà individuare la causa e fornire una risposta tecnica ed una soluzione operativa al Committente
- verificare l'indicizzazione del sito sui principali motori di ricerca esterni (es: Google) durante i 7 giorni successivi al lancio del nuovo sito
- configurare dei cronjob responsabile del recupero automatico dei contenuti dal CMS e dell'invio delle news alla newsletter dedicata all'Ente
- attivare un nuovo ID per Google Analytics e riportarlo nel nuovo sito

### 5.8.2 Attivazione piattaforma denominata SensorCivico

Il Consorzio dei Comuni richiederà al Fornitore, con un anticipo di 6 giorni, la necessità di attivare una nuova istanza di sensoRcivico; in tale circostanza, provvederà a comunicare il nome dell'ente ed i domini presso i quali tale sito dovrà essere reso visibile.

Di seguito, in forma semplificata, vengono elencate le operazioni da svolgere.

E' prevista:

- l'installazione dell'estensione all'interno di una istanza di ComunWeb (nel caso in cui l'ente non ne sia ancora provvisto, va generata)
- la creazione di una alberatura di contenuti, che consenta di raccogliere separatamente:
  - i profili dei cittadini che autonomamente si registrano alla piattaforma
  - i profili degli operatori interni all'ente
  - gli argomenti e le tematiche a cui si possono riferire le segnalazioni, che vengono fornite dall'Ente
  - le principali zone geografiche a cui far riferire le segnalazioni
- la creazione di un siteaccess dedicato, che può far riferimento ad un dominio dedicato o ad un indirizzo web specifico legato al dominio del Comune
- i test di performance e di sicurezza.

Tali operazioni dovranno essere svolte presso il server di test, in cui sensoRcivico verrà attivato su un dominio di prova; di seguito, avvisato dal Consorzio dei Comuni, le analoghe operazioni dovranno essere effettuate sul server di produzione.

### 5.8.3 Attivazione piattaforma denominata Dimmi

Il Consorzio dei Comuni richiederà al Fornitore, con un anticipo di 4 giorni, la necessità di attivare una nuova istanza di Dimmi; in tale circostanza, provvederà a comunicare il nome dell'ente ed i domini presso i quali tale sito dovrà essere reso visibile.

Di seguito, in forma semplificata, vengono elencate le operazioni da svolgere.

E' prevista:

- l'installazione dell'estensione all'interno di una istanza di ComunWeb (nel caso in cui l'ente non ne sia ancora provvisto, va generata)
- la creazione di una alberatura di contenuti, che consenta di raccogliere separatamente:
  - i profili dei cittadini che autonomamente si registrano alla piattaforma
  - i profili degli operatori interni all'ente
- la creazione di un siteaccess dedicato, che può far riferimento ad un dominio dedicato o ad un indirizzo web specifico legato al dominio del Comune
- i test di performance e di sicurezza.

Tali operazioni dovranno essere svolte presso il server di test, in cui Dimmi verrà attivato su un dominio di prova; di seguito, avvisato dal Consorzio dei Comuni, le analoghe operazioni dovranno essere effettuate sul server di produzione.

## 5.9 Erogazione del Servizio di Formazione

Le attività di formazione richieste al Contraente nel progetto Comunweb sono molto diversificate per tipologia di fruitore, per natura del contenuto e per modalità di attivazione.

I destinatari possono essere il personale dell'Area Innovazione del Consorzio, i redattori dei diversi Enti o altri soggetti che con ruoli diversi partecipano al progetto.

Per quanto riguarda i contenuti e le materie affrontate queste possono essere di natura tecnica, di tipo operativo, di carattere normativo, e l'approccio alla trattazione può variare da quello di tipo divulgativo o generale a quello specialistico di approfondimento su argomenti specifici.

L'attivazione di servizi può essere estemporanea o programmata, e può coinvolgere un ristretto gruppo di partecipanti come pure essere rivolta ad una partecipazione massiva.

## 6 Livelli di servizio (SLA)

In riferimento ai tempi di presa in carico, gestione ed evasione risolutiva delle richieste relative alla manutenzione sistemistica, manutenzione del software ed assistenza utente vengono applicati i livelli di servizio (SLA) riportati di seguito. Si richiede che il Contraente rispetti integralmente i livelli previsti, pena l'esclusione dal bando.

### SLA per l'assistenza 24x7, relativo sia al sistema che all'applicativo

Il Contraente dovrà garantire assistenza tecnica al Committente nei giorni non festivi secondo il calendario nazionale, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.30.

Limitatamente alla segnalazione di emergenze per problemi bloccanti, il servizio dovrà essere reso anche oltre l'orario di ufficio indicato, dunque nell'arco delle 24 ore di qualsiasi giorno anche non lavorativo.

### SLA per la manutenzione correttiva del software

Il Contraente prenderà in carico tutti i ticket aperti, entro le seguenti tempistiche:

- 4 ore lavorative, per problemi bloccanti legati all'applicativo o al sistema; la risoluzione di tali problemi dovrà essere effettuata entro le ore 8.00 del giorno lavorativo successivo
- 16 ore lavorative per tutti i problemi non bloccanti; la risoluzione di tali problemi dovrà essere effettuata entro 5 giorni lavorativi.

I ticket verranno sottoposti a una procedura di collaudo per verificare che la soluzione implementata risolva il problema richiesto; in caso negativo, il Consorzio applicherà la penale di cui all'art 26 del capitolato speciale (parte amministrativa).

### SLA per la manutenzione sistemistica dei server che ospitano il software

Il Contraente prenderà in carico tutti i ticket aperti, entro le seguenti tempistiche:

- 2 ore lavorative, per problemi bloccanti legati all'applicativo o al sistema; la risoluzione di tali problemi dovrà essere effettuata entro le ore 8.00 del giorno lavorativo successivo

- 8 ore lavorative per tutti i problemi non bloccanti; la risoluzione di tali problemi dovrà essere effettuata entro 5 giorni lavorativi.

I ticket verranno sottoposti a una procedura di collaudo per verificare che la soluzione implementata risolva il problema richiesto; in caso negativo, il Consorzio applicherà la penale di cui all'art 26 del capitolato speciale (parte amministrativa).

#### **SLA per la manutenzione evolutiva**

Il Contraente prenderà in carico le attività previste per la manutenzione evolutiva entro le seguenti tempistiche:

1. entro 5 giorni lavorativi: produzione di un documento contenente gli elementi necessari a definire e stimare l'intervento, da inviare al Consorzio per la valutazione da parte del Comitato Tecnico del Consorzio dei Comuni;
2. entro 7 giorni lavorativi a partire dall'approvazione da parte del Comitato tecnico: inizio dei lavori ;
3. entro il numero di giorni lavorativi indicate nel documento di cui al punto 1.: completamento delle modifiche al software, produzione e/o aggiornamento della documentazione tecnica di progetto e rilascio nell'ambiente di QA ovvero messa a disposizione dei prodotti delle elaborazioni "una tantum";
4. entro 3 giorni lavorativi dal superamento positivo del collaudo: passaggio in produzione e chiusura dell'intervento.