

**ALLEGATO 1**

Il SERVIZIO oggetto del presente appalto prevede le seguenti attività:

**ARTICOLO 1 – ATTIVITA' PREVISTE****1.1 Manutenzione ordinaria del portale <http://www.aospterni.it>**

Manutenzione ordinaria e supporto nell'aggiornamento dei contenuti del portale.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si elencano alcune delle attività richieste:

- mantenimento del dominio aospterni.it per tre anni;
- hosting del sito web in ambiente Microsoft Windows dedicato per piattaforma tecnologica del tipo CMS Content Management System) in ambiente proprietario predefinito, in codice di programmazione asp con database MySQL;
- aggiornamento dei contenuti relativi alle seguenti aree del sito (a titolo esemplificativo e non esaustivo) con una frequenza mensile stimata in circa 200 interventi:

- o Sezione news
- o Sezione "In evidenza" sulla home page
- o Sezione Azienda informa
- o Sezione Servizi
- o Sezione Azienda e Struttura Sanitaria
- o Sezione Amministrazione Trasparente
- o Sezione photo gallery
- o Sezione Bandi e Gare
- o Sezione Concorsi e Avvisi pubblici
- o Gestione del Rischio Clinico (tramite area internet/intranet)
- o Gestione Video Gallery e Canale Youtube
- o Sezione modulistica;

Gli aggiornamenti avverranno a seguito di richiesta ufficiale dell'Azienda inoltrata via e-mail dal personale dell'Azienda appositamente delegato e autorizzato alla richiesta di pubblicazione. L'Azienda comunicherà l'elenco dei responsabili e le relative e-mail.

La ditta dovrà fornire:

- Verifica costante dell'accessibilità del sito tramite sistema Magellano
- Elaborazione e digitalizzazione di immagini da inserire all'interno del sito
- Trasformazione di tutti i file Word in formato PDF/PDF compilabile
- Trasformazione di tutti i file Excel in formato aperto CSV/XML o in ogni caso nel formato richiesto per legge
- assistenza tecnica e formativa tramite e-mail o supporto telefonico a tutti gli utenti interni per la gestione delle aree intranet dedicate;
- elaborazione reportistica mensile e statistiche dettagliate delle visite alle infrastrutture virutali;
- ripristino delle funzionalità del portale in caso di interruzioni di servizio e malfunzionamenti.

I servizi dovranno essere, in base alla loro tipologia, attivati su richiesta del personale autorizzato dell'Azienda o eseguiti quale attività routinaria da parte della ditta aggiudicataria secondo le modalità che verranno stabilite in fase di esecuzione del contratto.

La ditta dovrà mettere a disposizione del personale autorizzato dell'Azienda un numero telefonico di riferimento (attivo in orario lavorativo dal lunedì al venerdì nei giorni non festivi 8:30-13:00 e 14:00-17:30) e un indirizzo e-mail per la raccolta delle richieste di intervento.

L'intervento a seguito delle richieste di manutenzione ordinaria, sulla base di una differenziazione per tipologia, dovrà avere luogo entro un tempo massimo di 10 ore lavorative dalla loro ricezione.

## **1.2 Manutenzione ordinaria dell'intranet <http://intranet.aosppterni.it>**

Manutenzione ordinaria e supporto nell'aggiornamento dei contenuti del sito intranet.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si elencano alcune delle attività richieste:

- aggiornamento dei contenuti relativi alle seguenti aree dell'intranet con una frequenza mensile stimata in circa 60 interventi secondo le stesse modalità previste per il portale aziendale:
  - o Area Direzione
  - o Area Direzione Medica di Presidio
  - o Area Amministrazione Giuridica del Personale
  - o Area Amministrazione Economica del Personale
  - o Area Relazioni Sindacali
  - o SPS Servizio Professioni Sanitarie
  - o Area Rischio Clinico
- manutenzione e aggiornamento del CMS alla base del sito dell'area intranet sviluppata in ASP e fruibile attraverso IIS;
- ripristino delle funzionalità della intranet in caso di malfunzionamenti non derivanti dall'infrastruttura tecnologica messa a disposizione dall'Azienda.

I servizi dovranno essere, in base alla loro tipologia, attivati su richiesta del personale autorizzato dell'Azienda o eseguiti quale attività routinaria da parte della ditta aggiudicataria secondo le modalità che verranno stabilite in fase di esecuzione del contratto.

La ditta dovrà mettere a disposizione degli incaricati dell'Azienda un numero telefonico di riferimento (attivo in orario lavorativo dal lunedì al venerdì nei giorni non festivi 8:30–13:00 e 14:00–17:30) e un indirizzo e-mail per la raccolta delle richieste di intervento.

L'intervento a seguito delle richieste di manutenzione ordinaria, sulla base di una differenziazione per tipologia, dovrà avere luogo entro un tempo massimo di 10 ore lavorative dalla loro ricezione.

## **1.3 Manutenzione straordinaria e attività di sviluppo**

La ditta aggiudicataria dovrà offrire servizi di supporto avanzati per la gestione sistemistica dell'infrastruttura ospitante, i portali internet e intranet, la loro sicurezza nonché consulenza e sviluppo di nuove parti degli stessi con caratteristiche dinamiche e statiche, incluso l'interfacciamento con servizi del SIO.

**Le attività dovranno essere quotate in giornate (o ad ore a seconda dell'impegno previsto) di attività sulla base delle richieste dell'Azienda o di progetti proposti dalla ditta aggiudicataria.** Autorizzato il preventivo di spesa e realizzate le attività (sottoposte a collaudo), la ditta aggiudicataria potrà fatturare l'importo a consuntivo rispetto al numero di giornate previste nella presente gara.

A titolo esemplificativo si elencano alcune delle attività comprese nella fattispecie di manutenzione straordinaria e di sviluppo:

- sviluppo di software e servizi con linguaggi PHP, ASP jQuery, VBscript, Javascript, MySQL, SQL Server;
- sviluppo su piattaforma Share Point Microsoft®;
- modifica del layout grafico del portale o di parti dello stesso;
- realizzazione di nuove sezioni del portale (pagine statiche e dinamiche) per l'erogazione di servizi al pubblico e interni;
- adeguamenti alla normativa vigente dei siti.

Le attività dovranno essere erogate secondo gli accordi e la tempistica che la ditta aggiudicataria pattuirà con il responsabile della gestione del contratto individuato dall'Azienda o con altra figura sempre individuata dall'Azienda a seconda delle necessità. La figura professionale che la ditta dovrà mettere a disposizione dell'Azienda dovrà essere quella del Programmatore esperto.

Oltre alla copertura delle attività di ordinaria manutenzione sui contenuti esistenti, l'Azienda intende, inoltre, sviluppare nuovi servizi accessibili al cittadino e al personale dipendente che risiederanno nelle stesse infrastrutture e potranno richiedere l'implementazione di interfacce con servizi già esistenti, facenti parte del sistema informativo aziendale (Protocollo, Flussi Documentali, Gestione Fornitori, Rubrica interna ed esterna, etc.).

Per i Servizi di cui al presente punto 1.3 è previsto un monte ore totale di n. 30 ore, per un importo a base d'asta pari a Euro 15.000,00 oltre Iva. Resta inteso che saranno pagate esclusivamente le ore effettivamente prestate e debitamente documentate.

#### **1.4 Manutenzione sistemistica ordinaria e straordinaria dell'ambiente di residenza del portale <http://www.aospterni> e dell'intranet <http://intranet.aospterni.it>**

Per questo servizio si prevedono le seguenti attività:

- attività sistemistiche (migrazione dell'infrastruttura del portale, interventi relativi alla sicurezza sull'infrastruttura del sito e dei servizi attivi, etc.)
- attività di controllo costante e aggiornamento dei sistemi operativi Microsoft del portale <http://www.aospterni> e dell'intranet <http://intranet.aospterni.it>
- attività di controllo costante e aggiornamento dei database del portale <http://www.aospterni> e dell'intranet <http://intranet.aospterni.it>
- attività di controllo ed eventuale installazione di patch per la sicurezza
- attività di gestione Dns del dominio [www.aospterni.it](http://www.aospterni.it)
- individuazione e risoluzione delle cause di malfunzionamento
- implementazione, correzione ed eventuale ripristino dei sistemi operativi server, del portale <http://www.aospterni> e dell'intranet <http://intranet.aospterni.it>

#### **1.5 Attività di amministratore di sistema dell'ambiente ordinario e di sviluppo**

Al fine di definire i rispettivi livelli di responsabilità e garantire la professionalità necessaria alla gestione delle infrastrutture, come previsto dalla normativa vigente, la ditta aggiudicataria dovrà garantire la copertura dell'incarico di Amministratore di Sistema per l'infrastruttura di hosting con tutte le responsabilità e gli oneri che ciò comporta, indicando persona competente che possa vantare una documentata esperienza nello svolgimento di analoga mansione presso una Azienda facente parte la Pubblica Amministrazione.

Le attività richieste sono nel dettaglio le seguenti:

- Predisporre e rendere funzionanti le copie di sicurezza (operazioni di backup e recovery) dei dati.

Requisiti:

L'incarico di Amministratore di Sistema dovrà essere ricoperto, pena l'esclusione dalla gara, da persona che ha già precedentemente svolto tale compito per almeno un anno continuativo presso Azienda della Pubblica Amministrazione o da essa partecipate.

L'identità dell'incaricato della ditta partecipante dovrà essere resa nota e i suoi precedenti incarichi dovranno essere debitamente documentati.

#### **1.6 Attività di Disaster Recovery**

L'attività prevede la creazione di un ambiente atto ad ospitare i dati di backup presso la sede del fornitore del servizio, ovvero presso altra sede, comunque posizionata a distanza di almeno 3 km dalla sede dell'Azienda Ospedaliera di Terni.

Il servizio è finalizzato al ripristino di sistemi, dati e infrastrutture nel caso di eventi straordinari che comprometteranno la funzionalità del sito principale.

Il tempo di presa in carico della problematica in argomento dovrà essere non superiore a 180 minuti. Il ripristino totale del servizio dovrà avvenire entro 24 ore lavorative.

## **ARTICOLO 2 – SKILL PROFESSIONALI E COMPETENZE RICHIESTE**

### **2.1 Requisiti del fornitore**

Il fornitore dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti, pena la non valutazione dell'offerta tecnica:

- Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008, emessa da un organismo accreditato, per l'attività specifica di progettazione e sviluppo di siti internet e di assistenza sistemistica hardware e software
- Presenza nell'organico aziendale di almeno due tecnici sistemisti, attestata mediante presentazione di circostanziali curricula rispondenti alle caratteristiche elencate al seguente punto 2.2
- Presenza nell'organico aziendale di almeno un programmatore certificato, attestata mediante presentazione di circostanziali curricula rispondenti alle caratteristiche elencate al seguente punto 2.2.

### **2.2 Requisiti del personale impiegato**

Il personale impiegato deve avere le seguenti caratteristiche:

- Tecnico sistemista dotato di certificazione Microsoft Certified Technology Specialist riconosciuta in ambiente Windows Server con esperienza documentata di almeno 1 anni in aziende pubbliche
- Programmatore certificato da organismo accreditato.

### **2.3 Ufficio Stampa**

La Ditta aggiudicataria dell'appalto dovrà raccordarsi con la Ditta che eroga il Servizio di Ufficio Stampa per una supervisione dei contenuti nell'ambito del portale web e viceversa.

### **2.4 Board comunicazione mediatica**

La Ditta aggiudicata dovrà partecipare ad almeno due incontri mensili del Board di comunicazione mediatica per la condivisione ed il recepimento delle indicazioni aziendali in materia.

## **ARTICOLO 3 – IMPORTO PRESUNTO DELL'APPALTO**

L'importo annuo presunto dell'appalto è pari a:

- Totale servizi di cui al punto 1.1 e 1.2 Euro 16.000,00 oltre Iva
- Totale servizi di cui al punto 1.3 Euro 15.000,00 oltre Iva per un monte complessivo di n. 30 giornate/anno del profilo di Programmatore esperto
- Totale servizi di cui al punto 1.4 Euro 8.000,00 oltre Iva
- Totale servizi di cui al punto 1.5 Euro 5.000,00 oltre Iva
- Totale servizi di cui al punto 1.6 Euro 3.000,00 oltre Iva