

## CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

### Sommario

<b>1. Oggetto.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Valore del servizio .....</b>	<b>2</b>
<b>4. Caratteristiche del servizio di manutenzione – voce 2 .....</b>	<b>8</b>
<b>4. Condizioni di fornitura del servizio .....</b>	<b>10</b>
<b>5. Modalità di sviluppo di nuove funzionalità .....</b>	<b>10</b>
<b>6. Durata del contratto, opzioni e rinnovi .....</b>	<b>10</b>
<b>7. Gestione delle chiamate e rapporti di intervento .....</b>	<b>11</b>

## 1. Oggetto

Il presente allegato identifica i seguenti servizi, oggetto della manifestazione d'interesse:

**Voce 1- Servizio di progettazione esecutiva di un portale di informazione dedicato al Servizio Sanitario Regionale del FVG.**

**Voce 2 - Servizio di manutenzione correttiva-conservativa, adeguativa, evolutiva e migliorativa**, anche con gestione di nuove funzionalità del sito web aziendale.

## 2. Valore del servizio

Voce 1	<b>servizio di progettazione esecutiva di un portale di informazione dedicato al Servizio Sanitario Regionale del FVG</b>	€ 30.000,00
Voce 2	<b>Servizio di manutenzione correttiva-conservativa, adeguativa, evolutiva e migliorativa per un periodo di 24 mesi x 100 ore/anno</b>	€ 14.640,00

## 3. Caratteristiche del servizio di progettazione – voce 1

Oggetto è, tra l'altro, la realizzazione di portale di informazione dedicato al Servizio Sanitario Regionale (SSR), incardinato nel sistema della comunicazione dell'Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute (ARCS).

L'obiettivo è quello di definire uno strumento accessibile, operativo, intuitivo, che diventi un punto di riferimento per i cittadini, per gli operatori e gli stakeholder per entrare, navigare e comprendere il mondo della sanità FVG.

Brevemente occorre infatti ricordare che la complessità del SSR nelle sue articolazioni, nei suoi flussi e nei suoi obiettivi, è di difficile interpretazione per i cittadini. Per questo è importante fornire una mappa geografica che lo rappresenti e, assieme a questa, gli strumenti per interpretarla e navigarla.

Il portale (sia la parte pubblica che il CMS accessibile ai redattori) dovrà rispettare tutte le disposizioni normative vigenti ivi comprese le linee guida AgID, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA (determina AgID n. 224/2022). Linee guida contenenti regole tecniche, ai sensi dell'art. 53, comma 1-ter – Siti internet delle pubbliche amministrazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale.
- Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici (G.U. n. 237 del 24 settembre 2020). Linee guida emanate da AgID in ottemperanza all'art. 11 del D.L. 106/2018, che ha modificato la L. 4/2004.

- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 "Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici". La L. 4/2004 è stata aggiornata con il D.L. 10 agosto 2018, n. 106, "Riforma dell'attuazione della direttiva (UE) 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici", che recepisce la Direttiva UE 2016/2102.
- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) Linee Guida globali per l'Accessibilità dei contenuti Web emanate dal World Wide Web Consortium (W3C).
- Direttiva UE 2019/882 "Atto europeo sull'accessibilità digitale" e Direttiva UE 2016/2102 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici.
- Codice dell'Amministrazione Digitale (D.L. 7 marzo 2005, n. 82). Testo unico che riunisce e organizza le norme riguardanti l'informatizzazione della Pubblica Amministrazione nei rapporti con i cittadini e le imprese. In particolare, gli artt. 53 e 54 del CAD definiscono che cosa si intende per "Siti internet delle pubbliche amministrazioni" e i loro contenuti.
- D.lgs. n. 33/2013 (G.U. n. 80 del 5 aprile 2013, n. 80) "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio. Regolamento generale dell'Unione Europea "relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)", conosciuto anche con l'acronimo inglese GDPR, "General Data Protection Regulation".
- Linee guida del Garante per la Protezione dei Dati Personali:
  - "Linee guida in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web" – Gazzetta Ufficiale n. 134 del 12 giugno 2014
  - "Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento" – Gazzetta Ufficiale n. 163 del 9 luglio 2021

Il portale dovrà essere inoltre essere conforme alle "Linee Guida recanti regole tecniche per l'apertura dei dati e il riutilizzo dell'informazione del settore pubblico" adottate dall' AgID con determinazione n. 183/2023 ai sensi dell'articolo 12 del D. Lgs. n. 36/2006, disposizione introdotta a seguito delle modifiche del D. Lgs. n. 200/2021, recepimento italiano della Direttiva 2019/1024, cosiddetta **Direttiva Open Data**. Il portale dovrà pertanto essere in grado di fornire dati dinamici liberamente accessibili, riutilizzabili e pubblicabili all'interno della piattaforma messa a disposizione da AgID: <https://www.dati.gov.it/>; per alcune aree del sito, in particolare, la pubblicazione delle informazioni/pagine dovrà prevedere anche la generazione dei medesimi contenuti nei formati idonei allo scopo (es. JSON, XML, CSV).

### **Caratteristiche del portale**

Alla luce del ruolo di coordinamento affidato ad ARCS dalla sua missione costitutiva, il portale di informazione dovrà prevedere due sezioni distinte: la prima riferita all'Azienda Regionale per il Coordinamento della Salute. La seconda sezione del sito (più consistente) dovrà contenere la presentazione del SSR e una raccolta di informazioni che saranno prodotte da ARCS e dalle Aziende

ed Enti del SSR. Le notizie dovranno essere indicizzate per temi, tempi di pubblicazione, Azienda di riferimento.

Il portale ARCS dovrà essere realizzato con un'interfaccia che rispetti i principi di accessibilità ("accessibilità BY DEFAULT" nel rispetto delle norme europee e nazionali), nonché di elevata usabilità e reperibilità, anche da parte delle persone disabili, completezza di informazione, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità, ed interoperabilità.

Nella realizzazione del sito l'aggiudicatario dovrà tenere conto degli aspetti di intuitività, facilità di navigazione ed esaustività, anche mediante organizzazione di mappe di navigazione.

Particolare attenzione e cura dovrà essere affidata alla definizione del layout grafico che, pur rispetto alle normative dichiarate nella sezione 1 del CSA, dovrà coniugare intuitività e facilità di navigazione a completezza e accessibilità.

Nel rispetto dei principi dell'amministrazione aperta (trasparenza, partecipazione, integrità e digitalizzazione), lo sviluppo del layout grafico dovrà tenere conto delle seguenti indicazioni:

- (i) Layout grafico: definizione di un modello autonomo, autentico, distintivo
- (ii) Layout grafico: definizione di un sistema grafico che risponda coerentemente a un codice comunicativo d'impatto ma intuitivo, chiaro, che permetta di individuare in modo facile i temi, i percorsi logici, i privilegi necessari alla navigazione, l'usabilità e l'accessibilità alle informazioni.
- (iii) CMS (Content Management System – Sistema di gestione dei contenuti) open source in grado di sostenere l'evoluzione tecnologica dei prossimi cinque anni rispondendo in modo ottimale agli algoritmi dei motori di ricerca;
- (iv) Supporto di un team/soggetto tecnico preparato e allineato alle necessità dell'azienda con il quale fare tutte le valutazioni possibili in termini di usabilità anche lato back office (ovvero dal lato degli operatori del SSR che dovranno gestire e implementare il CMS per aggiornarlo e popolarlo di contenuti). La valutazione da parte del soggetto tecnico è necessaria per una valutazione affidabile sull'usabilità e affidabilità tecnica del sistema, nonché sulla sua sostenibilità. È imperativo che il team di supporto abbia operato e conosca le necessità/modalità operative della Pubblica Amministrazione.

### **Definizione dell'albero di navigazione**

Definizione dell'albero di navigazione dedicato ad ARCS, sviluppato seguendo l'organigramma delle strutture aziendali, comprese le strutture che presentano un rilievo regionale (Reti cliniche, Rete Oncologica, Soccorso Territoriale, Prevenzione-Screening, eccetera).

Definizione dell'albero di navigazione dedicato alla presentazione del Sistema salute della Regione (Aziende ed enti, con la declinazione delle strutture: presidi ospedalieri, ospedali di comunità, case della comunità, presidi territoriali) con la creazione di un flusso di navigazione che rappresenti lo stesso flusso definito dal DM 70. In questo secondo albero di navigazione dovrà essere prevista una corposa sezione, ampiamente e facilmente incrementabile, dedicata alle news provenienti e/o prodotte dal SSR.

Per questo il CMS non avrà limiti all'implementabilità (voci di menu, numero di pagine, ecc.) e in ogni momento sarà possibile modificare o aggiungere sezioni, pagine, modificare contenuti, aggiornare contenuti già presenti. L'unico vincolo sarà dato dai limiti del *template* (impostazione grafica) scelta.

La definizione dell'albero di navigazione seguirà due linee parallele partendo da un unico punto di ingresso al sito, l'home page, dalla quale sarà possibile scegliere se indirizzare la navigazione verso i contenuti relativi al SSR oppure se verso quelli specifici relativi ad ARCS.

Il sito potrà prevedere la possibilità di tradurre i contenuti in più lingue.

L'offerente dovrà proporre in sede di gara, lo strumento ritenuto più opportuno per la traduzione automatica dei contenuti.

### **Funzioni responsive**

Il CMS utilizzato dovrà prevedere funzioni tecniche di *responsive design* aggiornate allo stato dell'arte e aggiornabili per adattarsi all'evoluzione delle possibilità di navigazione.

La presentazione dei contenuti e le specifiche tipografiche dovranno essere selezionate per garantire la leggibilità dei contenuti su tutti i dispositivi.

Anche per quanto riguarda la gestione delle immagini il sistema dovrà permettere di inserire immagini singole e *fotogallery* in ogni singola pagina, sempre nel rispetto del *layout* grafico selezionato e delle disposizioni inerenti l'accessibilità. Il sistema selezionato, per semplificare l'attività dei gestori di contenuti, dovrà offrire la possibilità di ridimensionare le immagini automaticamente, rendendolo disponibile nei formati previsti (miniatura, dimensione media, dimensione grande, ecc.).

### **La gestione dei contenuti**

Il sistema selezionato, nell'ottica di semplificare l'attività degli incaricati all'inserimento dei contenuti dovrà prevedere la possibilità di inserire in ogni pagina contenuti testuali e iconografici (foto, grafici, illustrazioni) e di inserire documenti in formato standard (pdf) visualizzabili all'interno della pagina e scaricabili.

Con riferimento all'accessibilità, il sistema dovrà prevedere strumenti che agevolino la lettura con utilizzo di caratteri ben definiti e non eccessivamente elaborati e integrabili con specifici ausili per le persone con disabilità visiva.

Inoltre, il sistema dovrà prevedere anche la possibilità di inserire contenuti multimediali (video, animazioni con i correlati testi alternativi) a corredo dei contenuti testuali di ogni pagina, prevedendo eventualmente la possibilità di caricare i contenuti multimediali su portali esterni (YouTube, Vimeo), nel rispetto del GDPR.

Dovrà essere prevista una sezione corposa per le Reti Cliniche con una particolare attenzione al disegno della navigazione e all'esposizione della complessità regionale di questa realtà. All'interno di questa sezione dovrà essere previsto lo spazio (indicizzato e consultabile per temi, data di pubblicazione, eccetera) all'interno del quale saranno pubblicati di documenti frutto della ricerca scientifica

Dovrà essere inoltre prevista una sezione dedicata alla fruizione di documenti specialistici messi a disposizione dalle strutture di ARCS in collegamento con gli Enti del SSR.

## **Codici**

Il CMS selezionato dovrà rispettare le direttive imposte dal consorzio W3C che regola lo sviluppo delle tecnologie web.

Il portale dovrà essere "cross-browser", ossia dovrà rispondere ai requisiti richiesti dai principali browser di navigazione oggi utilizzati mantenendo la coerenza dell'impostazione e della presentazione dei contenuti.

## **Indicizzazione**

L'obiettivo principale del portale è rendere reperibile la corretta informazione sul SSR attraverso la presentazione di contenuti, informazioni, approfondimenti che lo riguardano. Dovrà essere dedicata un'attenzione particolare all'indicizzazione del portale sui motori di ricerca, per favorire la sua visibilità sul web.

Uno degli obiettivi del portale, soprattutto per la parte relativa all'informazione e alla presentazione del SSR, è anche quello di diventare il punto di riferimento della popolazione in tema di salute, benessere, sanità e assistenza. Qualsiasi domanda del cittadino su questi temi dovrà trovare risposta nel portale. Il sito dovrà auspicabilmente apparire nelle prime righe dei risultati dei motori di ricerca ogni qualvolta il cittadino avvii una ricerca relativamente a questi temi. Sarà valutata qualsiasi proposta che possa inserire elementi che possano contribuire a questo risultato.

La progettazione dovrà prevedere gli attributi necessari all'ottimizzazione SEO, ovvero il riconoscimento di una scrittura strategicamente pensata per il web e per l'indicizzazione.

In questo senso gli attributi HTML di ogni pagina dovranno essere ottimizzati con l'adozione di strumenti adatti: title, description, h1, h2, h3, alt delle immagini, ecc. Questo per massimizzare il posizionamento SERP Google (Search Engine Results Page) della pagina.

## **Trasloco**

Per quanto riguarda nello specifico l'attuale sito ARCS, sarà imprescindibile che la nuova struttura accolga e riorganizzi i contenuti attualmente residenti nel sito aziendale attuale con il minore sforzo di adattabilità prevedibile.

Sarà inoltre necessario mantenere attivi specifici URL presenti sul portale ARCS in uso, a garanzia della raggiungibilità da parte di sistemi terzi (es. AgID).

## **Formazione**

L'aggiudicatario che realizzerà il nuovo portale dovrà garantire:

- supporto formativo agli operatori incaricati della gestione del nuovo portale di informazione, nella fase iniziale di utilizzo del nuovo sito;

- almeno un evento formativo l'anno per i web publisher aziendali la cui durata sarà concordata tra le parti sulla base dell'argomento da trattare;
- corsi di aggiornamento ad hoc on demand per gli amministratori di sistema (almeno due volte l'anno).

### **Conservazione dello stato attuale**

In fase progettuale dovrà essere previsto il reindirizzamento del flusso dall'attuale struttura del sito a quella futura per mantenere i livelli attuali di indicizzazione e, su questi, progettare lo sviluppo della futura crescita.

Viene richiesta una preventiva e accurata analisi dell'attuale posizionamento del web ARCS.

Partendo da questa analisi e dalla progettualità di posizionamento futuro, dovranno essere selezionate liste di keyword a sostegno della strategia di posizionamento individuata.

Nell'ottica di un miglioramento del posizionamento del sito, oltre al passaggio dallo stato attuale alla progettualità futura, i testi dei contenuti presenti sul sito dovranno essere complessivamente ottimizzati in ottica SEO.

Dovranno infine essere garantiti il monitoraggio e la misurazione periodica delle variazioni del posizionamento sulle parole chiave selezionate e, contestualmente, valutata l'opportunità di individuare nuove e più performanti keyword. Il monitoraggio dovrà essere periodicamente presentato ad ARCS assieme ad una valutazione dei miglioramenti effettuabili.

### **Risorse tecniche esterne:**

All'aggiudicatario è richiesto di incaricare del progetto risorse umane con dimostrabile preparazione ed esperienza professionale nel campo della programmazione e dell'UX design. Tali risorse dovranno già possedere una comprovata esperienza nella collaborazione con la Pubblica Amministrazione.

### **Piattaforme digitali social:**

Il portale dovrà presentare i collegamenti con le piattaforme social di ARCS attive e con quelle attivabili in futuro.

### **Valutazione della conformità**

Dovrà essere annualmente garantita la verifica tecnica di accessibilità del portale attraverso strumenti automatici regolarmente licenziati, che provvedano a rilevare eventuali errori di accessibilità a cui l'affidatario dovrà puntualmente porre rimedio.

L'esame di cui in premessa dovrà riguardare almeno le seguenti pagine:

- 1) Home page
- 2) Pagina di accesso
- 3) Mappa del sito
- 4) Pagina dei contatti
- 5) Pagina della guida on line e le pagine contenenti le informazioni legali
- 6) Almeno una pagina pertinente per ciascuna tipologia di servizio offerto dal sito web o dall'applicazione mobile e per qualsiasi altro utilizzo principale previsto, compresa la funzionalità di ricerca;
- 7) Pagina contenente il meccanismo di feedback
- 8) Esempi di pagine dall'apparenza sostanzialmente distinta o che presentano una tipologia di contenuti diversa
- 9) Almeno un documento pertinente scaricabile, dove applicabile, per ciascun tipo di servizio offerto dal sito web o dall'applicazione mobile e per qualsiasi altro utilizzo principale previsto
- 10) Un numero di pagine selezionate a caso pari ad almeno il 10 % del campione definito ai precedenti punti (1-9)

Lo stato della conformità dovrà essere comprovato e certificato attraverso la compilazione dell'**allegato 2 -Modello di autovalutazione** delle Linee Guida AGID per rilevare eventuali problemi di accessibilità, sulla base delle specifiche tecniche di riferimento.

Il modello sopra citato, insieme ad una relazione accompagnatoria contenente gli esiti dei test della verifica tecnica, dovranno essere trasmessi ad ARCS entro il 1 settembre di ogni anno per garantire i successivi adempimenti.

Nel caso di contenuti non accessibili, l'aggiudicatario dovrà indicarne le motivazioni e proporre le alternative accessibili.

Si segnala infine che nel corso della vigenza contrattuale potranno essere richiesti Test di Usabilità.

#### **4. Caratteristiche del servizio di manutenzione – voce 2**

1. Manutenzione correttiva e conservativa (con analisi, diagnosi, risoluzione dei malfunzionamenti e ripristino dei servizi);
2. Manutenzione evolutiva ed adeguativa;
3. Manutenzione migliorativa, gestione nuove funzionalità e supporto all'utenza.

##### **1. manutenzione correttiva (rimozione anomalie) e conservativa del sito web:**

- l'insieme di tutte le attività legate alla gestione "applicativa" della soluzione proposta, ad esclusione delle seguenti attività, relative alla conduzione del server, di competenza del fornitore dell'hosting: Sistema virtuale comprensivo di sistema operativo, Patch management del sistema operativo, Gestione antivirus, Monitoraggio e log del sistema, Connettività e configurazioni di rete, Backup dei dati indicati dall'utilizzatore;



- l'insieme di attività finalizzate alla diagnosi e alla rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi oggetto dell'appalto;
- lo svolgimento di azioni programmate di ispezione e verifica del Sito Web e della sua visibilità sui vari tipi di dispositivi utilizzati per la connessione;
- il monitoraggio automatico del funzionamento del portale (verifica di anomalie e prestazioni) con interventi anche proattivi di eliminazione delle eventuali anomalie;
- il monitoraggio dei parametri di funzionamento (spazio disco, carico CPU, ...) e, qualora necessario, interfacciamento con il fornitore dell'hosting per le necessarie ri-parametrizzazioni

**2. manutenzione evolutiva e adeguativa del Sito Web comprende l'insieme di attività di manutenzione volte a garantire:**

- il costante perfezionamento delle procedure e dei programmi oggetto dell'appalto;
- la regolare aderenza di tali procedure e programmi all'evoluzione delle versioni software in uso;
- il mantenimento della compatibilità e della fruibilità con i principali browser sul mercato;
- il costante adeguamento del Sito Web e di tutte le sue componenti (in particolare per garantire la sicurezza) alle eventuali variazioni normative, tecnologiche o dei «parametri al contorno», il monitoraggio e la verifica della corretta esecuzione delle procedure di aggiornamento automatiche o, a richiesta, delle sezioni del sito.

**3. manutenzione migliorativa, gestione nuove funzionalità e supporto all'utenza del sito web comprende:**

- la richiesta di sviluppo di nuove funzionalità, l'adeguamento della struttura del sito a nuovi contenuti e l'assistenza a supporto degli utenti alimentatori del sito (es.: comunicazioni sincrone; reportistica on line sull'utilizzo del sito; format predefiniti oltre a quelli esistenti);

**4. predisposizione e gestione del sito di sviluppo (testing)**

- L'aggiudicatario dovrà realizzare e mantenere un sito Internet, clone dell'originale, da fornire all'ARCS ad uso didattico e per verificare le nuove funzionalità richieste nella manutenzione migliorativa.
- Tale sito dovrà essere aggiornato gratuitamente, su richiesta dell'amministrazione, al fine di essere allineato con quello di produzione. L'ARCS si riserva la facoltà di chiedere l'aggiornamento di alcune sezioni e/o dell'intero portale.
- La piattaforma per la realizzazione del sito di sviluppo è a carico dell'aggiudicatario.

**5. attività di supporto RTD:**

- Supporto attivo dell'RTD (Responsabile per la transazione al digitale) nella redazione della dichiarazione di accessibilità (strumento attraverso il quale le Amministrazioni rendono pubblico lo stato di accessibilità di ogni sito web e applicazione mobile di cui sono titolari) nonché al monitoraggio degli eventuali adeguamenti normativi e a qualsiasi ulteriore adempimento (legato al portale) nei termini prescritti dalla normativa.

#### **4. Condizioni di fornitura del servizio**

I servizi di assistenza potranno essere di norma erogati da remoto, ma l'azienda, in qualsiasi momento potrà richiedere la presenza on site dell'assistenza.

L'ARCS si riserva di richiedere, per particolari circostanze, l'erogazione di prestazioni straordinarie presso le sedi dell'Amministrazione nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria 9:00-18:00. In ogni caso dovrà essere garantita la reperibilità in caso di emergenza o di crash generale h 24/7.

#### **5. Modalità di sviluppo di nuove funzionalità**

Qualora si rendesse necessaria l'implementazione di nuove funzionalità strutturali, le richieste saranno comunicate dall'ARCS all'aggiudicatario con almeno 3 giorni di preavviso nel caso di attività pianificabili e con almeno 2 giorni lavorativi di preavviso in caso di attività urgenti.

L'aggiudicatario procederà dapprima comunicando alla stazione appaltante in forma scritta la stima dell'impegno orario previsto per la realizzazione richiesta e, in seguito a nulla osta, implementerà le nuove funzionalità sul sito Web di Testing. Successivamente al collaudo, ossia della verifica della rispondenza degli sviluppi alle richieste iniziali, le modifiche dovranno essere replicate sul sito di produzione entro un giorno lavorativo.

ARCS si riserva inoltre di richiedere alcune attività finalizzate alla formazione e al supporto degli utenti amministratori e alimentatori del sito con l'obiettivo di fornire un adeguato supporto finalizzato ad un utilizzo ottimale del portale di back-office.

Il monte ore stimato per le attività inerenti alla MANUTENZIONE CORRETIVA E CONSERVATIVA, ADEGUATIVA ED EVOLUTIVA, MIGLIORATIVA, GESTIONE NUOVE FUNZIONALITÀ E SUPPORTO ALL'UTENZA del Sito Web da effettuarsi nel periodo e nell'importo contrattuale sono stimate in 100 ore annue.

Il Fornitore dovrà produrre ed inviare all'Arcs, con cadenza trimestrale (o su richiesta dell'Arcs) a partire dalla data di attivazione del contratto, e all'indirizzo di posta elettronica [urp@arcs.sanita.fvg.it](mailto:urp@arcs.sanita.fvg.it), un report in formato cvs, con i dati di seguito definiti, relativi alle richieste di manutenzione migliorativa, alla gestione di nuove funzionalità e supporto all'utenza.

Il report dovrà contenere:

- ID attività manutentiva e attività di progettazione;
- Descrizione attività;
- Data/ora richiesta;
- Data/ora evasione;
- Monte ore impiegato.

#### **6. Durata del contratto, opzioni e rinnovi**

Il monte ore stimato per il servizio di progettazione esecutiva di un portale di informazione dedicato al SSR del FVG, per il periodo di 12 mesi è pari a 500 ore (lotto unico voce 1).



Il monte ore stimato per il servizio di manutenzione del sito aziendale, da effettuarsi nel periodo contrattuale di 24 mesi, è pari a 200 (duecento) ore (lotto unico voce 2).

La stazione appaltante si riserva la facoltà di prorogare il contratto per il servizio di manutenzione del sito aziendale per un ulteriore periodo di 24 mesi (monte ore previsto 200), lotto unico voce 2, nonché del servizio di progettazione, lotto unico voce 1, per un periodo ulteriore di 12 mesi, previa verifica della qualità del servizio erogato oltre che alla sussistenza delle condizioni di convenienza economica, alla luce dei vigenti prezzi di mercato e prezzi di riferimento per l'importo massimo, al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze. La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di estendere i servizi, voci 1 e 2 del lotto unico, per un ulteriore 30%, da utilizzarsi nel corso della vigenza contrattuale, quale opzione quantitativa, sui servizi oggetto del contratto (progettazione di portali e manutenzione degli stessi). La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata.

## **7. Gestione delle chiamate e rapporti di intervento**

Il Servizio di manutenzione correttiva e conservativa ordinario deve essere garantito nei giorni feriali con i seguenti orari: 8:00 - 18:00, con ripristino delle funzionalità entro 48 ore lavorative dalla segnalazione del guasto.

Il Servizio di manutenzione correttiva e conservativa straordinario, per disfunzioni bloccanti la funzionalità essenziale del sito, deve essere garantito nei giorni feriali con i seguenti orari: 8:00 - 18:00, con ripristino delle funzionalità entro 24 ore lavorative dalla segnalazione del guasto.

Il servizio in oggetto dovrà essere prestato alle condizioni e con le modalità di seguito indicate e comprende tutti gli oneri previsti e prevedibili per mantenere in perfetto stato di funzionamento i servizi erogati dal portale web Arcs (pubblicazione, back-office, aree private, ecc.).

In seguito ad un malfunzionamento, il personale dell'Arcs preposto, effettuerà le segnalazioni dei disservizi riscontrati. A tal fine l'aggiudicatario dovrà predisporre un sistema di ticketing per la gestione delle segnalazioni da parte della stazione appaltante.

Tali segnalazioni dovranno essere prese in carico a mezzo di:

- chiamata a un numero telefonico (il servizio di assistenza e manutenzione dovrà essere fornito in lingua italiana e/o inglese);
- portale dedicato (in cui venga garantita la continuità operativa);
- e-mail vigilata (onere dell'aggiudicatario comunicare l'indirizzo e-mail).

L'accettazione delle chiamate dovrà essere attiva con orario di ufficio (8:00-18:00 giorni feriali) ed accogliere le richieste di intervento correttivo per la soluzione di eventuali problemi di funzionalità.

Ad ogni segnalazione dovrà venir fornito al chiamante un numero univoco dal quale si possa avere evidenza della segnalazione effettuata. La data e l'ora della chiamata telefonica o della segnalazione web fisseranno l'orario di apertura della chiamata a cui si riferiranno le tempistiche definite negli SLA (livelli attesi).

Ad ogni chiamata, indipendentemente dal metodo di notifica, dovrà essere assegnato un ticket identificativo che sarà utilizzato da ARCS per eventuali solleciti, riscontri e storico interventi.

Alla chiusura della segnalazione dovranno essere forniti ad ARCS i dettagli delle attività svolte mediante un rapporto di intervento, riportante:

- Identificativo della chiamata;
- Descrizione disservizio;
- Descrizione attività ripristino;
- Data/ora attivazione richiesta;
- Data/ora evasione;

Qualora i disservizi siano legati a problematiche non direttamente imputabili al software oggetto di manutenzione, sarà comunque onere dell'aggiudicatario mettersi in contatto con il fornitore dell'hosting (Insiel) per un'analisi congiunta della problematica e il coordinamento delle soluzioni per il ripristino delle funzionalità nel più breve tempo possibile.

Il Servizio di manutenzione migliorativa, gestione nuove funzionalità e supporto all'utenza prevede la presa in carico della chiamata entro 48 ore lavorative ed evasione delle attività da concordarsi con l'amministrazione funzionalmente alla tipologia di richiesta.