



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Parma

Progetto per la manutenzione e il restyling dei siti web istituzionali delle Aziende Sanitarie di Parma e relative intranet

(Articolo 41 del D.lgs. 36/2023 e allegato I.7 del codice dei contratti medesimo)

Sommario

(A) Area grafico redazionale, dei contenuti e di sviluppo delle funzionalità dei siti AOU e Ausl	4
AOUPR.....	4
Stato dell'arte del sito Internet	4
Sviluppo e restyling del sito Internet.....	4
Stato dell'arte della Intranet	5
Sviluppo e restyling della Intranet.....	5
AUSLPR.....	6
Stato dell'arte del sito Internet e sotto-siti aziendali	6
Progetto nuovo sito	6
<i>Restyling grafico-strutturale</i>	6
<i>Migrazione</i>	6
<i>Caratteristiche del CMS</i>	7
Sotto-siti aziendali di AuslPr	8
Intranet aziendale: stato dell'arte, progettazione e migrazione.....	8
Ulteriori servizi oggetto di fornitura per i siti AuslPr e AouPr	8
Assistenza all'uso utenti	10
Normative	10
B Area informatica.....	11
1 La progettazione dell'impianto e migrazione dei contenuti	11
2 Manutenzione ed assistenza	11
2.1 Manutenzione ordinaria	12
2.2 Servizio di assistenza e manutenzione.....	12
2.3 Servizio di aggiornamento ed adeguamento normativo	13
2.4 Assistenza sistemistica di base.....	13
2.5 Service Level Agreement.....	14
3 Modalità di aggiudicazione (LETTERA DI INVITO)	15

Glossario

AOUPR	Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma
AUSLPR	Azienda Unitaria Sanitaria Locale di Parma di Parma
SITI	Servizio Interaziendale Tecnologie dell'Informazione
Ditta assegnataria (o ditta)	Ditta vincitrice del presente bando di gara

Premessa

Con la presente si richiede la formulazione di un'offerta economica per la fornitura dei seguenti ambiti di prestazioni, suddivisi in **Area grafico redazionale, dei contenuti e di sviluppo delle funzionalità dei siti (A)** e **Area informatica (B)** www.ao.pr.it e www.ausl.pr.it qui richiamati in sintesi:

1. Area A

- a. La progettazione del restyling dei siti Internet ed Intranet AUSLPR (considerata la migrazione di cui al punto 2.a) e restyling dei siti internet ed intranet AOUPR;
- b. il supporto tecnico redazionale su richiesta per la creazione/pubblicazione di contenuti per i siti aziendali lasciando la possibilità di gestire e controllare tutti i contenuti presenti sul sito agli uffici competenti;
- c. predisposizione di una landing page condivisa per i due siti internet che permetta, considerato che è in corso l'unificazione di numerosi processi sanitari interaziendali, la progressiva messa a fattor comune degli aspetti comunicativi.

2. Area B

- a. la progettazione dell'impianto e la migrazione dei contenuti dei siti Internet ed Intranet AUSLPR dall'attuale piattaforma proprietaria alla piattaforma WordPress;
- b. la manutenzione correttiva, normativa ed evolutiva delle piattaforme Wordpress dei siti internet ed intranet delle due aziende e relativi sotto-siti e pagine dinamiche;
- c. supporto all'inserimento della home page delle intranet wordpress all'interno di una pagina gestionale messa a fattor comune tra le due aziende.

I siti internet ed intranet dovranno essere distinti e autonomi, utilizzare lo stesso CMS WordPress (già in uso per il sito Internet e la Intranet di AOUPR), adottare la stessa struttura logico-funzionale (categorie principali) per facilitare la manutenzione e l'interoperabilità tra i due sistemi (nonché tra Internet e Intranet delle singole aziende).

Si precisa che tutte le installazioni oggetto del presente capitolato saranno ospitate su datacenter PSN.

(A) Area grafico redazionale, dei contenuti e di sviluppo delle funzionalità dei siti AOU e Ausl

A cura degli Uffici stampa e comunicazione di Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma e AUSL.

AOUPR

Stato dell'arte del sito Internet

Il sito aziendale di AOUPR si trova all'indirizzo www.ao.pr.it; è ospite sul server aziendale, la gestione dei contenuti è realizzata tramite WordPress, integrato con LDAP aziendale, con cinque redattori aziendali con credenziali da amministratore complete; all'interno dell'Azienda fanno eccezione l'Ufficio concorsi e il Servizio appalti e forniture che risultano redattori nelle pubblicazioni di bandi e concorsi nelle specifiche sezioni. Sono possibili rimandi da www.ao.pr.it alla Intranet aziendale.

Nel sito sono ad oggi presenti alcune pagine asp per le quali gli aggiornamenti sono gestiti dal fornitore in collaborazione con SITI. Attualmente il sito è costituito da circa 6.000 pagine (esclusi gli allegati)

Sviluppo e restyling del sito Internet

Di seguito sono individuate alcune attività sul sito aziendale volte a migliorare l'utilizzo e a soddisfare la crescente domanda di interattività:

- mappa interattiva con sistemi open source per esplorare l'area ospedaliera e i padiglioni tramite Geolocalizzazione anche in conformità con quanto previsto dalla gestione Cookies;
- visualizzazione amplificata di documenti informatici e vettoriali con interattività trasversale;
- sviluppo e affinamento esiti del motore di ricerca interna con gerarchia individuata da Ufficio stampa e comunicazione e messa in rilievo della data di pubblicazione del documento, anche nella eventuale modalità "ricerca avanzata";
- incremento uso tag per aiutare l'affinamento della ricerca del motore anche con plug in apposito per il suggerimento automatico delle parole-tag;
- sviluppo e gestione categoria Agenda/Eventi con possibile inserimento di pubblicazioni diversificate come: eventi, donazioni, eventi, solidarietà, appuntamento benefico... da riprendere nella sotto-pagina;
- alimentazione delle informazioni pubblicate sul sito da database aziendali;
- disponibilità di infografiche – dinamiche e non - per la rapida lettura di alcune informazioni, come salvadanaio e relativo pop up, contatore dinamico delle donazioni ricevute, progress bar;
- sistema automatico di ridimensionamento delle foto e video e *crop* per la media library;
- applicativo newsletter (con predisposizione mailing list eterogenee);
- risoluzione problemi di formattazione e sviluppo editoriale per widget di tutte le pagine/sezioni;
- introduzione sistema per la pubblicazione di tracce *podcast* e relativa lettura vocale;

- ottimizzazione SEO e gestione di site Map per agevolare il posizionamento del sito sui principali motori di ricerca;
- sviluppo *minisito* in inglese;
- miglioramento sistema di programmazione pubblicazione news;
- interoperabilità con il sito di AUSL;
- previsione di strumenti di condivisione con i Social;
- miglioramento della funzionalità con gli strumenti streaming video (You tube, Vimeo...);
- introdurre la possibilità di aree di contenuto protetto dedicate a specifiche categorie di lettori (MMG, pediatri);
- garantire Usabilità e Accessibilità* come da normativa vigente.
- Le tempistiche della realizzazione delle attività sopra indicate saranno oggetto di valutazione e le stesse dovranno concludersi entro un massimo di 12 mesi dalla data di aggiudicazione.

**vedi capitolo adeguamento normativo*

Stato dell'arte della Intranet

La rete **Intranet** dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma è il principale strumento di comunicazione interna dell'Istituzione. E' possibile accedere al portale attraverso la rete aziendale, che risiede su server interni all'Azienda e dialoga con applicativi dedicati.

La Intranet è composta da una Home page "vetrina" delle principali notizie d'interesse dei dipendenti, una sezione Agenda dedicata agli appuntamenti in programma, un menu principale collegato alle pagine interne, la gallery video. La parte alta della testata è fissa ed è gestita dal SITI (vedi punto 2.c della Premessa); permette l'accesso agli applicativi aziendali e a vari strumenti ad uso interno. La gestione dei contenuti attraverso il software open source WordPress, integrato con LDAP aziendale, è in carico all'Ufficio stampa e comunicazione, mentre i servizi tecnici e amministrativi delegati possono implementare le proprie pagine con contenuti ad hoc e modulistica. La struttura Formazione gestisce in autonomia l'inserimento dei convegni accreditati ECM nel calendario eventi. Si contano online circa 4.600 tra pagine.

Sviluppo e restyling della Intranet

Il sito dovrà rispondere al nuovo modello AGID per aziende sanitarie (<https://designers.italia.it/community/notizie/20231017-aziende-sanitarie-locali-un-nuovo-modello-per-migliorare-il-sito-web/>).

Di seguito sono elencate alcune attività utili a rendere la comunicazione istituzionale più intuitiva e maggiormente fruibile ai dipendenti dell'Ospedale di Parma:

- possibilità di aggiornamento e redazione di pagine da parte di referenti individuati dall'AOU PR attraverso più livelli redazionali e limitatamente a sezioni specifiche;
- miglioramento dell'interfaccia grafica della pagina principale e delle pagine secondarie di servizio;
- implementazione dei sistemi di gestione del sito affinché l'Ufficio comunicazione possa essere autonomo nella gestione dell'applicativo (menu principale);
- maggiore interconnessione tra i canali social e la rete interna;
- elaborazione di un database immagini non coperte da copyright a disposizione;
- revisione della interfaccia di backend con l'implementazione delle funzionalità presenti in WordPress;

- sviluppo e implementazione di pagine tematiche utili per migliorare la comunicazione interna;
- attivazione questionari online;
- implementazione del sistema con la possibilità di inserimento di plug in (infografiche);
- miglioramento del motore di ricerca interno al sito;
- programmazione della pubblicazione articoli;
- integrazione dell'applicativo newsletter;
- interoperabilità con il sito e la nuova Intranet AUSL
- Le tempistiche della realizzazione delle attività sopra indicate saranno oggetto di valutazione e le stesse dovranno concludersi entro un massimo di 6 mesi dalla data di aggiudicazione.

AUSLPR

Stato dell'arte del sito Internet e sotto-siti aziendali

Attualmente il sito di AUSLPR è basato su CMS proprietario "Portal online" in asp.net. L'attuale infrastruttura dispone di un sistema WCM che consente l'aggiornamento e la redazione di pagine da parte di referenti individuati dall'Ausl di Parma attraverso più livelli redazionali e limitatamente a sezioni specifiche. Attualmente il sito è costituito da oltre 21mila pagine (raggiungibile al seguente URL www.ausl.pr.it), suddivise in menù di navigazione principali e secondari.

Sono presenti anche 2 sotto-siti aziendali: Spazio Giovani e Unità Operativa di Ortopedia di Borgo Val di Taro. Spazio giovani (<http://spaziogiovani.ausl.pr.it/>) è il consultorio on-line dell'ASL di Parma dedicato agli adolescenti: il sito è stato realizzato in php ed è presente un Forum, gratuito, come modulo a sé stante. Il sito Ortopedia di Borgotaro (<https://ortopediaborgotaro.it>) contiene le informazioni sul progetto OTB, ovvero la cura della patologia ortopedica e traumatologica con le più moderne tecniche conosciute.

Progetto nuovo sito

Restyling grafico-strutturale

All'offerente viene richiesto di elaborare e realizzare un progetto, che comprenda un restyling strutturale e grafico sulla base dell'attuale alberatura del sito istituzionale con migrazione della piattaforma attualmente in uso (Portal online) su CMS open source WordPress.

Il nuovo sito dovrà garantire:

- operatività con i programmi gestionali aziendali;
- interoperabilità con la intranet aziendale e, nel futuro, con il sito di AOUPR.

Il sito dovrà rispondere al nuovo modello AGID per aziende sanitarie (<https://designers.italia.it/community/notizie/20231017-aziende-sanitarie-locali-un-nuovo-modello-per-migliorare-il-sito-web/>).

Ottimizzazione della migrazione dei dati

La migrazione deve comportare l'intero trasferimento nella nuova piattaforma di pagine e front page, comprensive di link/allegati ad esse collegate, sezioni, banche dati attualmente presenti nel CMS (es.

farmacie, contratti, progetti Ausl per la scuola) e di tutte le funzionalità (es. newsletter, scrivici, richiesta pazienti) attualmente presenti nel sito.

E' richiesto l'adattamento dei contenuti all'interfaccia proposta con eventuale nuovo editing e formattazione funzionali alla nuova interfaccia.

Le tempistiche della realizzazione della migrazione sarà oggetto di valutazione e la stessa dovrà concludersi entro 12 mesi dalla data di aggiudicazione.

Caratteristiche del CMS

Il CMS fornito dovrà consentire di:

- pubblicare e aggiornare il sito tramite autenticazione a cura di referenti individuati dall'Ausl di Parma attraverso più livelli redazionali e limitatamente a sezioni specifiche;
- programmare la pubblicazione di articoli e poter specificare sulle pagine del sito, una data di scadenza che automaticamente revochi la pubblicazione del contenuto;
- tener traccia, per ogni contenuto del sito, di data e autore di inserimento e di ultima modifica;
- stampare con apposito layout tutte le pagine del portale oltre che dei documenti in esso contenuti;
- integrare funzionalità di editing avanzato delle immagini e video (crop/resize);
- inserire/gestire gallerie fotografiche, video, audio, infografiche, pop-up e documenti;
- prevedere la possibilità di integrazione con strumenti di streaming video (es: canale di YouTube, Vimeo, Kaltura ecc.);
- creare e pubblicare banner specifici;
- creare aree riservate per accedere a contenuti protetti (ad esempio: un'area riservata agli MMG accessibile tramite credenziali di dominio o SPID);
- creare sottosezioni autonome (es. AUSL per la scuola, covid, farmacie) e banche dati con appositi motori di ricerca interni;
- attivare sondaggi on line;
- gestire e pubblicare rubriche o banche dati, a carico del fornitore, da flussi dati forniti dall'Azienda;
- creare form on line di contatto/di richieste, anche in modo autonomo da parte dei redattori aziendali, che prevedano la possibilità di inserire allegati di qualsiasi formato.

Il CMS dovrà:

- essere ottimizzato in chiave SEO e gestire le site MAP, per agevolare il posizionamento del sito sui principali motori di ricerca;
- mettere a disposizione interfacce semplici da utilizzare e ottimizzate con tecnologia responsive su ogni tipo di dispositivo e sistema;
- permettere ricerche interne tramite un motore di ricerca avanzato con categorie e tag che consentano una gerarchia organizzata e ottimizzata dei contenuti definita dall'Ufficio comunicazione (ad esempio: possibilità di cercare solo nella sezione dei comunicati stampa oppure solo nelle sezioni dedicate);
- fornire strumenti di condivisione sui social e messaggistica;
- consentire la progettazione e realizzazione di chat bot (assistente virtuale) per servizi rivolti all'utenza;
- attivare notifiche push sui principali browser e feed RSS;
- garantire l'integrazione con un servizio di geolocalizzazione open source, con il servizio di *Web Analytics Italia* e con soluzioni conformi con quanto previsto in GDPR (cookies, privacy);
- garantire Usabilità e Accessibilità* come da normativa vigente.

**vedi capitolo adeguamento normativo*

Sotto-siti aziendali di AuslPr

Sulla base di quanto sopra indicato, si chiede inoltre all'aggiudicatario:

- per il sito dello SPAZIO GIOVANI, il restyling, la migrazione su WordPress di tutte le funzionalità e di tutti i contenuti presenti ad esclusione della CHAT, il mantenimento dell'URL e la realizzazione di un FORUM come parte integrante del sito;
- per il sito <https://ortopediaborgotaro.it> la migrazione del sito sul sito aziendale asl come sotto sezione autonoma ma con l'applicazione delle regole e policy del sito aziendale. La sezione deve riportare tutti i contenuti e le immagini e deve garantire autonomia redazionale agli utilizzatori. Si chiede che le pagine del sotto sito siano inserite nello stesso frame utilizzato per il sito aziendale (HEADER and FOOTER). La nuova url sarà ortopediaborgotaro.ausl.pr.it. Si chiede inoltre all'aggiudicatario di provvedere alla REDIRECT dal vecchio al nuovo indirizzo e di prevedere specifica attività di SEO al fine di mantenere l'attuale ottima indicizzazione.

Intranet aziendale: stato dell'arte, progettazione e migrazione

Il portale Intranet ha come funzione principale la gestione della comunicazione interna per definire e condividere la missione e valori dell'azienda coinvolgendo tutti i soggetti interni.

Attualmente la Intranet di AUSLPR è costituita da circa 7.250 pagine, basata su CMS proprietario "Portal online" in asp.net. L'attuale infrastruttura dispone di un sistema WCM che consente l'aggiornamento e la redazione di pagine da parte di referenti individuati dall'Ausl di Parma attraverso più livelli di redazione.

Si chiede:

- la migrazione su WordPress del portale Intranet, di tutti i contenuti e funzionalità ivi presenti;
- il CMS dovrà avere le stesse caratteristiche del CMS del nuovo sito aziendale (vedi paragrafo 2.2.3);
- la revisione del template grafico in conformità al sito aziendale;
- l'accesso tramite protocollo LDAP;
- interoperabilità con il sito INTERNET AUSLPR (che consenta la pubblicazione contestuale di un contenuto su entrambe le piattaforme);
- interoperabilità tra l'Intranet AUSLPR e AOPR che consenta la condivisione di contenuti e servizi tra le due aziende.
- Le tempistiche della realizzazione delle attività sopra indicate saranno oggetto di valutazione e le stesse dovranno concludersi entro un massimo di 6 mesi dalla data di aggiudicazione.

Ulteriori servizi oggetto di fornitura per i siti AuslPr e AouPr

L'offerta dovrà inoltre prevedere:

- la fornitura di immagini da apposite banche dati;
- piano di formazione per l'utilizzo del nuovo CMS per il sito di AuslPr/aggiornamento per il sito di AouPr sia per gli amministratori che per altri utenti redattori in specifiche sezioni del sito
- gestione della transizione per il sito dell'Azienda AUSL: la versione Beta dovrà recepire gli aggiornamenti che nel frattempo vengono fatti sul vecchio sito;

- creazione di form e sondaggi online su eventuali richieste da parte delle aziende;
- fornitura di report trimestrali su Web Analytics Italia (report analitici su utilizzo dei siti e tipologia dei visitatori);
- l'attivazione del servizio OpenStreetMap;
- la predisposizione di una Landing Page per i due siti Internet e per le due Intranet per gestire la fase di transizione verso l'unificazione delle due Aziende Sanitarie, considerato che è già in corso l'unificazione di numerosi processi sanitari interaziendali.
- il servizio di assistenza, manutenzione e supporto redazionale a chiamata dovrà essere garantito H14 (dalle 8 alle 22) per 365 giorni l'anno. In particolare, per quanto riguarda le attività di pubblicazione, gestione e revisione redazionale semplice, il servizio offerto dovrà avere carattere continuativo con un volume di 100 ore all'anno programmate per ogni Azienda nella prima annualità contrattuale, e di 100 ore annue per ogni Azienda, di cui 50 programmate e 50 a consumo, per ogni annualità contrattuale successiva alla prima. Le attività di pubblicazione dovranno essere completate mediamente nell'arco della giornata, ad esclusione di alcune procedure specifiche come le attività di adattamento dei video e delle immagini e le realizzazioni grafiche e comunque tutte le attività dovranno essere concordate di volta in volta con la redazione centrale delle due Aziende Sanitarie. Per quanto riguarda invece le attività necessarie agli adattamenti strutturali, queste dovranno essere garantite per un monte ore uomo/anno non inferiore a 150 ore per ciascuna Azienda a consumo, comprese nella base d'asta indicata nel presente capitolato d'appalto, e accompagnate da relativa previsione di consumo per attività e consuntivo mensile. Di seguito definiamo i livelli di intervento con il tempo di risoluzione/completamento dell'attività a seconda delle priorità. Il livello di urgenza sarà indicato dal Cliente all'atto dell'apertura della segnalazione.

<i>Livello/criticità</i>	<i>Descrizione</i>
Urgente	IL CMS sito è bloccato e non è possibile pubblicare alcuna notizia o foto o video o effettuare altri interventi redazionali
Alta	Una specifica funzionalità del CMS è bloccata: è possibile pubblicare solo in parte notizie o foto o video o eseguire altri interventi redazionali
Media	La funzionalità di pubblicazione del CMS risulta parzialmente bloccata e non è possibile intervenire completamente come redattori.
Bassa	Assistenza ordinaria.

<i>Livello/criticità</i>	<i>Priorità</i>	<i>Tempo di presa in carico</i>	<i>Tempo ripristino</i>
1. Urgente	0	Entro 1 ora nel 90% dei casi, 2 ore nel 100% dei casi	2 ore nel 80% dei casi, 4 ore nel 90% dei casi
2. Alta	1	Entro 4 ore nel 90% dei casi, 8 ore nel 100% dei casi	8 ore nel 80% dei casi, 16 ore nel 90% dei casi
3. Media	2	Entro 2 gg lavorativi	Entro 15 gg lavorativi

4. Bassa	3		Next Release
----------	---	--	--------------

Il fornitore aggiudicatario dovrà fornire una stima delle ore previste necessarie a completare l'intervento.

Assistenza all'uso utenti

Il servizio consiste nell'assistenza all'uso del software applicativo verso un gruppo di utenti (10 max per Azienda) limitati agli operatori finali dello stesso presenti presso le Aziende. Questo servizio dovrà essere reso da personale con conoscenze sull'utilizzo del sistema WordPress delle Aziende e con specifica preparazione sul contesto organizzativo delle stesse.

Normative

La ditta aggiudicataria si impegna a prestare ogni attività e a fornire ogni prodotto del presente bando, sia on-site che da remoto, nel rispetto della normativa vigente. Fa parte della manutenzione ordinaria qualsiasi adeguamento normativo.

B Area informatica

1 La progettazione dell'impianto e migrazione dei contenuti

Il servizio della ditta assegnataria dovrà prevedere una progettazione iniziale dell'impianto che comprenda i siti internet AOUPR, AUSLPR e relative Intranet. In particolare si dovrà tenere in considerazione che:

- Siti internet sono pubblicati su internet e debbono evitare dialogo diretto con le reti aziendali. L'unica eccezione è rappresentata dal sistema di autenticazione per cui sarà possibile utilizzare la tecnologia Shibboleth (i.e. frontend DFS).
- Siti intranet sono pubblicati all'interno e non debbono prevedere pubblicazioni verso l'esterno o l'esposizione di sistemi verso internet stesso.
- Sito e intranet AOUPR utilizzano allo stato attuale il CMS Wordpress.
- Sito e intranet AUSLPR utilizzano allo stato attuale il CMS proprietario dell'attuale manutentore.
- Si vuole mantenere indipendenza redazionale delle due aziende tuttavia la soluzione tecnologia può essere vista come una unica installazione che sfrutti le proprietà di network di WordPress o proprio una WordPress MU.

La progettazione dell'impianto, con le sue caratteristiche tecniche di tolleranza ai guasti e semplicità di gestione e rispondenza alle direttive AGID sarà oggetto di valutazione.

In particolare al termine dell'installazione dell'impianto la ditta dovrà certificare il passaggio dei test di accessibilità raccomandati da AGID dei vari siti installati in wordpress per la comunicazione a form.agid.gov.it. L'installazione deve seguire le "Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA" e dovrà recepire le eventuali Linee guida di design specifiche per le aziende sanitarie che potrà emettere durante il periodo di vigenza del contratto.

La progettualità dovrà contenere anche la migrazione dei contenuti tra le attuali installazioni Wordpress (internet e intranet AOUPR) e l'impianto oggetto di fornitura oltre che la migrazione dei contenuti dei siti Internet ed Intranet AUSLPR dall'attuale piattaforma proprietaria alla piattaforma WordPress;

2 Manutenzione ed assistenza

Il servizio della ditta assegnataria dovrà soddisfare i seguenti punti per i siti AOSPPR e AUSLPR e relative Intranet:

- garantire il mantenimento operativo del sistema CMS WordPress installato per i siti indicati attraverso attività di gestione, manutenzione ed evoluzione di pagine, script e plugin. Garantire la tempestiva rimozione dei malfunzionamenti, il miglioramento delle funzionalità e delle prestazioni, l'evoluzione tecnico-funzionale del sistema (anche mediante aggiornamenti periodici);
- effettuare controlli con cadenza mensile, in accordo con le Aziende, sul traffico generato dal software nella rete e sull'utilizzo dei server per mantenere alto il livello di efficienza. Gli esiti dei controlli dovranno essere inviati tramite mail;
- aggiornare e riportare le opportune modifiche ai siti web, senza oneri per le Aziende, qualora ci fossero nuove indicazioni o adeguamenti normativi (ad esempio aggiornare testi statici, aggiornare contenuti dinamici o riorganizzare i contenuti di una pagina);

- mantenere adeguati standard del web W3C e la compatibilità con i principali browser: Edge, Firefox, Safari, Google Chrome, Opera;
- rispettare tutti gli standard previsti dalla normativa sull'accessibilità (vedi legge Stanca n. 4/2004) e le direttive governative per i siti della Pubblica Amministrazione che sono pubblicati periodicamente sul sito istituzionale <http://design.italia.it/>. Almeno a cadenza annuale l'aggiudicataria dovrà effettuare test di usabilità e certificare la piena rispondenza ai requisiti AGID per la successiva pubblicazione su form.agid.gov.it
- controllare e mantenere sempre un elevato livello di sicurezza del sito producendo una reportistica periodica relativa a processi Vulnerability Assesment (VA); le Aziende si riservano di richiedere VA aggiuntivi da parte di enti terzi;
- mantenere le pagine dinamiche .asp, .aspx e .php attualmente presenti nei siti web;
- mantenere la lettura dei dati dai Web Services Aziendali;
- mantenere l'indicizzazione dei siti web;
- gestire le richieste di assistenza tramite un sistema di ticket (via mail, telefono o altro mezzo di comunicazione) consultabili da parte del personale aziendale preposto.

2.1 Manutenzione ordinaria

Il contratto di manutenzione e assistenza dovrà essere formulato secondo la clausola "tutto compreso", senza alcuna spesa aggiunta per diritto di chiamata, spese di viaggio ed indennità di trasferta per tutta la durata del contratto e per qualsiasi intervento di manutenzione correttiva e preventiva sul software oggetto del contratto.

Il contratto copre ogni variazione, personalizzazione, configurazione ed integrazione realizzata ad hoc su richiesta delle Aziende.

La manutenzione dovrà garantire, da parte del fornitore e del software fornito, il rispetto di tutte le normative vigenti relative al software ed al suo utilizzo.

La manutenzione dovrà essere erogata dalla ditta assegnataria, che gestirà direttamente le problematiche riscontrate dalle Aziende.

2.2 Servizio di assistenza e manutenzione

Il servizio di assistenza e manutenzione (Helpdesk) dovrà essere fornito da figure professionali che, in modo scalabile, arrivino fino al massimo livello di specializzazione. Il servizio ha l'obiettivo di effettuare prontamente la diagnosi di eventuali malfunzionamenti e darne soluzione; saranno accettate temporaneamente soluzioni di tipo "workaround" in attesa di quella definitiva con tempi certi e dichiarati.

La modalità preferita per l'apertura delle chiamate è attraverso un portale web (secondariamente tramite e-mail o telefono). Ogni apertura di ticket dovrà generare in automatico una mail riepilogativa verso uno o più indirizzi di posta che verranno forniti dalle Aziende. In generale dovrà essere fornito, per l'assistenza primaria, un sistema di ticket troubleshooting per la visualizzazione e gestione delle segnalazioni. Dovrà essere fornito un report mensile riportante le statistiche dei tickets erogati.

Al fine di poter fornire un'adeguata manutenzione, il software potrà essere mantenuto tramite connessione internet in VPN via SSL. In assenza/presenza di problematiche di connessione si richiedono interventi on-site solo per guasti bloccanti.

La manutenzione ordinaria comprende le attività di coordinamento e di interfacciamento con i produttori di altre soluzioni software che si interfacciano con il prodotto oggetto del presente contratto. In particolare, sarà compito del fornitore stabilire e mantenere i contatti con i produttori terzi fino alla completa soluzione del problema. Sarà comunque compito del fornitore rispettare i tempi concordati negli SLA e inviare aggiornamenti, tramite e-mail, al SITI e agli Uffici comunicazione in caso di interventi manutentivi sulle integrazioni, fornendo un dettagliato rapporto delle attività svolte e delle cause delle anomalie.

Nella manutenzione ricade l'eventuale attività necessaria alla migrazione da server a server per garantire la naturale evoluzione del parco hardware installato. Il SITI si impegna a non effettuare, a meno di emergenze non pianificabili, tale attività più di una volta all'anno.

2.3 Servizio di aggiornamento ed adeguamento normativo

Fa parte della manutenzione ordinaria qualsiasi adeguamento normativo riguardante aspetti tecnici e/o funzionali del prodotto oggetto del contratto compresa la gestione dei certificati di sicurezza (HTTPS). Sarà indispensabile che ad ogni aggiornamento prodotto per il software oggetto del contratto venga fornito un manuale per l'utente personalizzato sulla realtà aziendale, in formato PDF. Su richiesta dell'azienda dovrà essere fornito un manuale di installazione personalizzato sulla realtà aziendale.

La manutenzione ordinaria prevede l'aggiornamento del software con periodicità espressa dalla normativa vigente (e comunque almeno semestrale). L'aggiornamento dovrà includere ogni layer software su cui si basa lo stesso al di sopra del sistema operativo e che non sia condiviso con altri. Ad esempio, dovrà essere aggiornato IIS o Tomcat e/o il JDK relativo qualora lo stesso sia utilizzato solo per il sistema in oggetto.

Nella manutenzione ordinaria è incluso il supporto agli aggiornamenti esistenti per le varie parti software oggetto del contratto. Tra questi si citano a titolo esemplificativo: web-server, browser, plugin, patch di sistema operativo, Java virtual machine, Framework .NET, MS Internet Explorer, Edge Acrobat Reader, etc.). In sintesi, non dovranno essere riscontrate anomalie di funzionamento in seguito ad aggiornamenti, sia a livello centrale che a livello periferico, di strumenti correlati con il software oggetto del presente canone.

Il servizio di aggiornamento ed adeguamento normativo include la fornitura di software sostitutivo o aggiuntivo per il miglioramento delle funzionalità e delle prestazioni del software applicativo installato.

Gli aggiornamenti saranno resi disponibili con le istruzioni per l'installazione e l'uso.

Il servizio dovrà includere le variazioni di funzionamento relative ad adeguamenti normativi europei, nazionali e regionali. A titolo puramente esemplificativo, si fa riferimento alla parte infrastrutturale, alla parte di interfaccia, alla parte di estrazioni flussi ministeriali e regionali.

2.4 Assistenza sistemistica di base

Il servizio riguarda l'assistenza a distanza per problemi legati al funzionamento dei diversi componenti software di base strettamente collegati al funzionamento del software applicativo e che costituiscono l'ambiente configurato inizialmente presso il Cliente.

Nello specifico il servizio comprende le attività di:

- identificazione ed analisi del problema nell'utilizzo delle applicazioni delle Aziende in riferimento ai database utilizzati dall'applicazione (Analisi tablespace, Cursori, Lock, Oggetti invalidi, Analisi job) ed alle prestazioni (Utilizzo PGA, Utilizzo latch, Utilizzo cache, Log switch, File stat, Stati waiting);
- correzione errori nella fase di salvataggio del database;
- modifica dei parametri di sistema operativo e di RDBMS utili per l'ottimizzazione dell'applicazione;
- supporto alla soluzione di problemi di stampa (su carta, etichette ecc.) dalle applicazioni;
- supporto all'implementazione di strutture cluster e/o disaster recovery (stand-by RDBMS).

Nell'assistenza sistemistica è incluso il supporto per l'impostazione delle procedure di backup sia del database che dell'applicazione in accordo con il SITI ed è inclusa ogni eventuale attività per operazioni di recupero di dati dai salvataggi.

Il servizio comprende la diagnosi e rimozione di anomalie riscontrate nel database o nell'applicativo che ne compromettano la disponibilità o l'efficienza o che comunque richiedano un'approfondita analisi per valutarne i possibili rischi. Rientrano in questo ambito gli interventi di ripristino del funzionamento della base dati a fronte di eventi catastrofici (es. corruzione fisica di parti vitali del database), che faranno ricorso a quanto implementato in termini di politiche di backup e/o disaster recovery.

2.5 Service Level Agreement

Il servizio di assistenza e manutenzione dovrà essere garantito H24 per 365 giorni l'anno.

Di seguito definiamo i livelli di intervento con il tempo di ripristino diviso a seconda della gravità del caso.

<i>Livello/criticità</i>	<i>Descrizione</i>
Urgente	L'intero modulo è bloccato, o attaccato dall'esterno e nessuna funzionalità risulta quindi più attiva.
Alta	Una specifica funzionalità è bloccata e non è possibile procedere attuando una procedura alternativa. Sono inclusi i problemi di usabilità ed estetica relativi alle Home Page dei due siti aziendali.
Media	La funzionalità non risulta bloccata ma degradata, il malfunzionamento è circoscritto ad una parte della funzionalità stessa.
Bassa	L'anomalia è relativa a funzionalità utilizzate raramente o comunque secondarie, relativa all'usabilità o ad aspetti di estetica.

I livelli di criticità sono tutti da intendersi relativi ad un singolo modulo e non all'intero sistema. Il livello di gravità sarà indicato dal Cliente all'atto dell'apertura della segnalazione.

<i>Livello/criticità</i>	<i>Priorità</i>	<i>Tempo di presa in carico</i>	<i>Tempo ripristino</i>
--------------------------	-----------------	---------------------------------	-------------------------

1. Urgente	0	Entro 1 ora nel 90% dei casi, 2 ore nel 100% dei casi	2 ore nel 90% dei casi, 4 ore nel 100% dei casi
2. Alta	1	Entro 4 ore nel 90% dei casi, 8 ore nel 100% dei casi	8 ore nel 90% dei casi, 16 ore nel 100% dei casi
3. Media	2	Entro 2 gg lavorativi	Entro 15 gg lavorativi
4. Bassa	3		Next Realese

Le ore/giornate di cui alla precedente tabella sono da intendersi lavorative.

Eventuali date, concordate tra le parti, differenti dal tempo di ripristino, saranno inserite nel sistema di monitoraggio nel campo 'data di scadenza' del ticket.

Superati i tempi sopra definiti, sarà avviato il conteggio delle ore di inadempienza in base alle quali saranno calcolate le relative penali.

Le Aziende si riservano il diritto di risolvere il contratto di manutenzione stipulato qualora si verificano gravi e ripetute mancanze di ottemperamento a quanto descritto e richiesto in questo documento, rifiutando il pagamento delle fatture successive alla risoluzione o in contestazione.

3 Modalità di aggiudicazione

Il committente si riserva di non assegnare la fornitura se le offerte non rispetteranno completamente le prescrizioni della contrattazione, relativamente ai requisiti richiesti.

Area A:

Esperienza pregressa nella realizzazione di siti di enti del SSN

Soglia di fatturato annuo di 2 milioni di euro negli ultimi tre anni, di cui almeno il 40 derivante da realizzazione di siti web

Area B

Almeno 2 esperienze pregresse nella gestione di sistemi informatici per aziende sanitarie

La fornitura sarà assegnata non solo in base al prezzo, ma anche alle caratteristiche qualitative e agli aspetti tecnico-funzionali propri dei sistemi proposti; il punteggio assegnato alla qualità tecnica è pari a 70/100 e la ditta dovrà:

- Area A: produrre 1 relazione tecnica che sviluppi il presente capitolato (lunghezza massima 30-40 pagine) dove presentare anche la metodologia progettuale e organizzativa della fornitura nonché la tempistica di realizzazione, di cui ai punti precedenti, ed eventuali caratteristiche migliorative
- Area A: presentare una proposta o più proposte grafico-redazionali di un nuovo sito web di Azienda sanitaria e di sito Intranet di Azienda sanitaria entrambi con un numero di pagine sufficienti a consentire la navigazione in modalità demo
- Area B: produrre 1 relazione tecnica, di massimo 30 pagine, che illustri i punti 1 e 2 della dell'area B.

La valutazione sarà effettuata sulla base dei sotto elencati parametri:

Descrizione	Punteggi massimi
a. Relazione tecnica Area A	20
b. Proposta progettuale grafico-redazione siti web e siti Intranet – Area A	15
c. Area B: La progettazione dell'impianto e migrazione dei contenuti	15
d. Area B: Manutenzione ed assistenza	20
TOTALE PUNTI	70

4 Fatturazione

AREA a:

- alla consegna e pubblicazione, entro massimo 6 mesi, dei siti internet ed intranet delle due aziende con il restyling oggetto di fornitura;
- trimestrale posticipata relativa ai servizi di supporto redazionale (a partire dalla data di pubblicazione)

AREA B:

- trimestrale posticipata relativa ai servizi IT (a partire dalla data di pubblicazione)