

## **CAPITOLATO TECNICO**

**Procedura comparativa per l'affidamento di un Contratto di prestazione di servizi di riprogettazione, sviluppo e realizzazione, fornitura, assistenza alla formazione, manutenzione ed assistenza tecnica di un applicativo web based per il monitoraggio dei processi partecipativi emiliano-romagnoli e nazionali.**

**CIG: 7568714C5E**

# SOMMARIO

|                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Premessa .....</b>                                                      | <b>3</b>  |
| <b>1. Oggetto della procedura di gara .....</b>                            | <b>3</b>  |
| <b>2. Descrizione generale dell'applicativo web .....</b>                  | <b>4</b>  |
| 2.1. <i>Descrizione della componente applicativa (front-end) .....</i>     | <i>5</i>  |
| 2.2. <i>Funzioni base della componente amministrativa (back-end) .....</i> | <i>6</i>  |
| <b>3. Accesso all'applicativo web, profili di utenza e permessi .....</b>  | <b>8</b>  |
| 3.1. <i>Funzioni e viste Amministratore di sistema .....</i>               | <i>9</i>  |
| 3.2. <i>Funzioni e viste Redattore .....</i>                               | <i>9</i>  |
| 3.3. <i>Funzioni e viste Segnalatore .....</i>                             | <i>9</i>  |
| <b>4. Ulteriori specifiche tecniche .....</b>                              | <b>10</b> |
| <b>5. Servizio di formazione .....</b>                                     | <b>10</b> |
| <b>6. Manutenzione ed Assistenza tecnica .....</b>                         | <b>10</b> |
| <b>7. Manualistica e altra documentazione .....</b>                        | <b>11</b> |
| <b>8. Tempi e modalità per la fornitura dell'applicazione .....</b>        | <b>11</b> |
| <b>9. Modalità di redazione dell'offerta tecnica .....</b>                 | <b>11</b> |
| <b>10. Criteri di valutazione .....</b>                                    | <b>12</b> |

## **PREMESSA**

L'Osservatorio della Partecipazione è un sistema di monitoraggio finalizzato alla ricognizione costante delle esperienze partecipative diffuse sul territorio. L'Osservatorio della Partecipazione ha come principale obiettivo quello di raccogliere e presentare dati e informazioni sui processi partecipativi emiliano-romagnoli a scopo conoscitivo, di analisi e di interazione/confronto dei diversi attori regionali.

Lo strumento principale per la presentazione e la consultazione dei dati e delle informazioni raccolte è il **sito web** [osservatoriopartecipazionerer.ervet.it](http://osservatoriopartecipazionerer.ervet.it). Il sito web è inoltre uno degli strumenti – attualmente non il principale – per la raccolta dei dati e delle informazioni sui processi partecipativi: gli utenti del sito web possono segnalare, previa registrazione al sito web, nuovi processi o modifiche ai processi già inseriti e consultabili. L'attività di raccolta dei dati e delle informazioni sui processi partecipativi è attualmente svolta in via principale attraverso modalità redazionali di ricerca e inserimento dei processi partecipativi da parte di operatori Ervet, i quali inseriscono o modificano le schede dei processi partecipativi caricate nel relativo database delle schede dei processi partecipativi.

Attraverso il sito web l'utente può consultare il database delle schede dei processi partecipativi effettuando ricerche filtrate secondo molteplici criteri. I processi partecipativi risultanti dall'interrogazione del database vengono visualizzati su una mappa interattiva, sulla quale i processi partecipativi vengono georeferenziati rispetto al territorio di esecuzione del processo partecipativo.

Nel sito web sono inoltre consultabili grafici e tabelle che forniscono un quadro di sintesi del fenomeno partecipativo, sulla base di parametri principalmente territoriali, temporali e tematici. I grafici e le tabelle caricano i dati direttamente dal database, mostrando quindi dati aggiornati in tempo reale.

Il sito web presenta anche materiali informativi consultabili online, come il glossario e le mappe di impatto, o scaricabili (principalmente nei formati pdf, Word ed Excel), come le relazioni annuali e i programmi di partecipazione regionale. Altri materiali sono consultabili online e scaricabili dall'utente.

L'utente che visita il sito web dell'Osservatorio della partecipazione ha la possibilità di inviare un commento sullo stesso sito web, compilando un form di feedback.

Per ulteriori informazioni sulle finalità e gli obiettivi dell'Osservatorio della Partecipazione si veda la pagina [osservatoriopartecipazionerer.ervet.it/ChiSiamo](http://osservatoriopartecipazionerer.ervet.it/ChiSiamo).

## **1. OGGETTO DELLA PROCEDURA DI GARA**

La presente procedura si riferisce alle attività da affidare al fine di garantire i servizi di riprogettazione, sviluppo, realizzazione, fornitura, assistenza alla formazione e manutenzione di un applicativo web based per il monitoraggio dei processi partecipativi emiliano-romagnoli e nazionali che costituisca un'evoluzione migliorativa dell'attuale sito dell'Osservatorio della Partecipazione [osservatoriopartecipazionerer.ervet.it](http://osservatoriopartecipazionerer.ervet.it). In particolare, le attività da affidare sono:

- a) **Riprogettazione, sviluppo e realizzazione dell'applicativo web funzionale a svolgere, registrare ed esporre il monitoraggio dei processi partecipativi emiliano-romagnoli e nazionali.** In tali attività sono comprese: la definizione dell'architettura tecnologica, del progetto grafico, dell'esperienza utente, e la definizione e la realizzazione della struttura funzionale dell'applicativo web e dell'albero di navigazione.
- b) **Fornitura dell'applicazione web** inclusa l'installazione.
- c) **Servizio di formazione** degli operatori preposti all'utilizzo dell'applicativo così come descritto al paragrafo 5.
- d) **Manutenzione ed Assistenza tecnica** così come prevista al paragrafo 6.

## 2. DESCRIZIONE GENERALE DELL'APPLICATIVO WEB

Per semplicità di descrizione l'applicativo web oggetto della procedura di gara può essere diviso in due componenti:

- applicativa (front-end) per la fruizione dei contenuti e delle applicazioni che presentano principalmente i dati e le informazioni raccolte nell'attività di monitoraggio;
- amministrativa (back-end) per la gestione dell'applicativo web e l'inserimento principalmente dei dati e delle informazioni raccolte nel monitoraggio.

Lo scopo principale della componente applicativa (front-end) è di permettere ad un generico utente internet la consultazione, anche in forma aggregata, dei processi partecipativi emiliano-romagnoli e nazionali raccolti nell'attività di monitoraggio. Inoltre, l'applicazione web deve prevedere l'elaborazione e la presentazione dei dati e delle informazioni raccolte nell'attività di monitoraggio in modo da consentire una consultazione mirata e funzionale dei processi partecipativi emiliano-romagnoli e nazionali da parte dei diversi attori istituzionali, secondo criteri definiti in accordo con il Committente.

Lo scopo principale della componente amministrativa (back-end) è di permettere ad operatori di Ervet e della Regione Emilia-Romagna di gestire in modo facilitato ed in autonomia l'inserimento e la presentazione dei dati e delle informazioni raccolte nell'attività di monitoraggio. La componente amministrativa (back-end) deve prevedere inoltre la possibilità che soggetti esterni, appositamente accreditati, possano svolgere a loro volta attività di monitoraggio, sottoponendo nuovi dati e nuove informazioni – ad esempio come la segnalazione di un nuovo processo di partecipazione – oppure sottoponendo la modifica a dati e informazioni già inseriti – ad esempio come la proposta di modifica ad un processo di partecipazione già inserito.

Sempre a fini descrittivi, oltre alla divisione nelle componenti applicativa (front-end) e amministrativa (back-end), è utile suddividere l'applicativo web oggetto della fornitura in due sezioni: l'Osservatorio Regionale della Partecipazione e l'Osservatorio Nazionale della Partecipazione.

Nel caso dell'Osservatorio Regionale della Partecipazione, l'applicativo web oggetto della fornitura rappresenta un'evoluzione migliorativa dell'attuale Osservatorio della Partecipazione, fruibile all'indirizzo <http://osservatoriopartecipazione.ervet.it/>. Nel caso, invece, dell'Osservatorio Nazionale della Partecipazione, l'applicativo web oggetto

della fornitura rappresenta una implementazione del tutto nuova. La suddivisione tra l'Osservatorio Regionale della Partecipazione e l'Osservatorio Nazionale della partecipazione dovrà essere resa in modo evidente sia nella componente applicativa (front-end), permettendo all'utente generico una consultazione distinta dei processi di partecipazione regionali e nazionali, sia nella componente amministrativa (back-end), permettendo agli amministratori dell'applicativo web una gestione distinta dei processi di partecipazione regionali e nazionali.

Il DBMS dell'applicativo web deve essere sviluppato in Microsoft SQL 2012 o MySql in ambiente Windows. In qualsiasi momento, il Committente deve poter gestire una esportazione completa della banca dati dei processi partecipativi emiliano-romagnoli e nazionali e deve quindi essere in possesso di tutta la documentazione necessaria all'interrogazione del/i database. Tutti i dati relativi ai processi di partecipazione dell'attuale Osservatorio della Partecipazione devono essere resi disponibili nel nuovo applicativo web.

L'applicativo web deve riprendere, sia graficamente, sia strutturalmente, l'interfaccia utente del portale regionale <https://www.regione.emilia-romagna.it/> e deve essere sviluppata in ambiente da concordare preventivamente col Committente e con la Regione Emilia-Romagna. Si specifica che deve essere sviluppato in ambiente Windows.

## **2.1. DESCRIZIONE DELLA COMPONENTE APPLICATIVA (FRONT-END)**

La componente applicativa (front-end) deve permettere ad un generico utente internet di comprendere, secondo diversi livelli di approfondimento, il fenomeno partecipativo su scala regionale (Emilia-Romagna) e nazionale. L'utente deve inoltre essere informato sull'attività di monitoraggio e su altre ed eventuali attività legate all'Osservatorio della Partecipazione attraverso pagine web descrittive o documenti da scaricare. L'utente deve avere la possibilità di ricercare i processi partecipativi e consultarli singolarmente o in modo aggregato, sotto forma di dati statistici e di dati georeferenziati su una mappa interattiva.

La componente applicativa (front-end) deve fornire già dalla homepage un quadro sintetico chiaro delle parti di tutto il sito web e del fenomeno partecipativo regionale e nazionale. Nella homepage deve essere possibile accedere alle principali pagine web e deve essere possibile svolgere le principali azioni, ad esempio come scaricare i principali documenti, ricercare processi partecipativi, segnalare nuovi processi partecipativi, accedere ai profili social collegati all'applicativo web. Nella homepage deve essere evidenziata la possibilità di accesso alla sezione dell'Osservatorio Nazionale della Partecipazione.

Nella sezione dell'Osservatorio Nazionale della Partecipazione, l'utente deve avere la possibilità di segnalare un nuovo processo partecipativo, compilando un numero ridotto di campi, e di consultare l'elenco dei processi partecipativi, filtrando per caratteristiche associate ai processi partecipativi attraverso i campi di compilazione.

Nelle pagine web della componente applicativa (front-end), l'utente deve avere la possibilità di consultare i processi partecipativi attraverso mappe ed elenchi, i quali possono mostrare tutti i processi partecipativi, una parte dei processi partecipativi selezionata dalla redazione o una parte quale risultato della ricerca svolta dall'utente

direttamente nella homepage o in altre pagine web della componente applicativa (front-end). Inoltre, nelle pagine web devono essere resi disponibili all'utente mappe e grafici interattivi per approfondire il fenomeno partecipativo; tali mappe e grafici interattivi devono essere collegati al/i database e mostrare dati caricati in tempo reale.

La componente applicativa (front-end), coerentemente con quanto indicato nel paragrafo 3, deve essere caratterizzata da un'interfaccia utente adeguata agli scopi dell'oggetto della fornitura e conforme alle attuali tendenze del web. L'esperienza utente della componente applicativa (front-end) deve essere in linea con gli attuali standard web e risultare soddisfacente in tutte le sue componenti: architettura informativa, sistema di navigazione, modalità di ricerca e reperibilità dei contenuti, velocità di risposta all'interazione.

## **2.2. FUNZIONI BASE DELLA COMPONENTE AMMINISTRATIVA (BACK-END)**

Di seguito si elencano le principali funzioni previste dell'applicativo web. In fase di progettazione, il Fornitore si impegna a definire e dettagliare le funzioni di seguito elencate, e le eventuali funzioni ulteriori progettate in accordo con il Committente, secondo le modalità di realizzazione e sviluppo che intende adottare.

### **Gestione dei contenuti e delle elaborazioni grafiche interattive**

L'applicativo web deve prevedere un sistema di gestione dei contenuti (preferibilmente Wordpress) che consenta una gestione dei contenuti (ad esempio come cartelle, homepage, pagine web, file, elaborazioni grafiche) facilitata e autonoma, in linea con quanto previsto e incluso nei principali Content Management System attualmente reperibili sul mercato.

L'applicativo web deve prevedere la gestione – tra cui la *configurazione*, l'*inserimento* nelle pagine web, la *modifica* e la *rimozione* – di mappe, grafici e tabelle interattive.

Sarà valutata positivamente la proposta di un sistema di gestione dei contenuti che consenta di gestire anche questionari di gradimento da sottoporre agli utenti.

### **Gestione dei processi di partecipazione (regionali e nazionali)**

L'applicativo web deve permettere l'inserimento di nuovi processi di partecipazione, la ricerca, la modifica e la cancellazione dei processi di partecipazione inseriti. Inoltre, l'applicativo web deve permettere la modifica dei processi di partecipazione inseriti in modo massivo, impostando un valore per tutti i processi di partecipazione o per una parte ottenuta dalla funzione di ricerca (il/i database deve essere opportunamente documentato).

*Inserisci nuovo processo di partecipazione* mostra la scheda processo di partecipazione vuota, con tutti i campi compilabili.

La funzione *ricerca processo* permette la ricerca tra i processi di partecipazione inseriti attraverso chiave di ricerca multiple. Le modalità di ricerca dei processi andranno definite in accordo con il Committente.

*Modifica processo di partecipazione* mostra la scheda processo di partecipazione compilata, con tutti i campi compilabili.

In caso di nuovo inserimento o modifica di una scheda processo di partecipazione, l'applicativo web deve prevedere la possibilità di *salvare* la compilazione, anche incompleta o parziale, della scheda processo di partecipazione e di *pubblicare* la scheda processo di partecipazione.

*Nascondi processo di partecipazione* revoca il processo dalla pubblicazione, rendendolo non più visibile nella componente applicativa (front-end), mantenendolo invece visibile e opportunamente segnalato nella componente amministrativa (back-end).

*Cancella processo di partecipazione* mostra un alert che chiede la conferma di cancellazione del processo di partecipazione e, in caso di conferma, lo cancella.

La funzione di gestione dei processi di partecipazione deve potersi attribuire a profili diversi distinguendo tra gestione dei processi partecipativi regionali e gestione dei processi partecipativi nazionali. In altre parole, deve essere possibile attribuire ad un profilo specifico la gestione dei soli processi partecipativi regionali e ad un altro profilo la sola gestione dei processi partecipativi nazionali. Deve inoltre essere possibile attribuire la gestione dei processi partecipativi regionali e nazionali allo stesso profilo.

### **Gestione della struttura della scheda processo di partecipazione**

La scheda processo di partecipazione è composta da campi compilabili. La tipologia dei campi compilabili varia a seconda del dato da inserire. I campi compilabili della scheda processo di partecipazione andranno definiti in accordo con il Committente. Il Committente potrà richiedere l'aggiunta o la rimozione di campi compilabili dalla scheda processo di partecipazione. Inoltre, deve essere prevista la possibilità per il Committente di inserire e rimuovere in autonomia campi compilabili dalla struttura della scheda processo di partecipazione.

*Inserisci nuovo campo* mostra un elenco di tipologie di campi compilabili tra cui è possibile scegliere.

*Rimuovi campo* elimina il campo compilabile.

Deve essere prevista la possibilità di applicare l'inserimento e la rimozione dei campi compilabili in tutte o una parte delle schede processo di partecipazione inserite.

### **Gestione dei profili di accesso**

L'applicativo web deve prevedere l'identificazione degli utenti della componente amministrativa (back-end) attraverso credenziali di accesso. All'utente identificato deve essere associato un profilo cui corrispondono specifiche responsabilità e permessi per distinti tipi di contenuto.

*Crea profilo* mostra gli elenchi delle responsabilità, dei permessi e delle aree del sito da combinare ed associare al profilo. Inoltre, *modifica* ed *elimina* profilo.

*Nuovo utente* permette di assegnare un profilo e relative credenziali ad un utente identificato tramite indirizzo email o altre forme di identificazione. Inoltre, *modifica* ed *elimina* utente.

### **Gestione segnalazioni**

L'applicativo web deve prevedere la gestione delle segnalazioni di nuovi processi o di modifica ai processi pubblicati, permettendo in modo semplice e funzionale di consultare, valutare ed eventualmente modificare la segnalazione, e quindi di accettarla o di rifiutarla. Se accettata, la segnalazione comporterà, a seconda dei casi, l'inserimento di un nuovo processo di partecipazione o la modifica del processo di partecipazione cui la segnalazione fa riferimento.

### **Gestione delle notifiche di segnalazione**

L'applicativo web deve permettere di configurare l'invio di notifiche email al verificarsi di determinati eventi prestabiliti, come ad esempio la segnalazione di un nuovo processo da parte di un utente, la proposta di modifica di un processo di partecipazione da parte di un utente, l'invio di un commento al sito.

### **Gestione organizzazioni**

L'applicativo web deve permettere di inserire organizzazioni (come enti e istituzioni) da associare ai processi di partecipazione, sia in forma singola, sia in forma aggregata. L'applicativo web deve quindi prevedere la possibilità di creare nuove organizzazioni raggruppando organizzazioni già inserite.

### **Gestione dei parametri personalizzabili del/i database**

L'applicativo web deve prevedere un sistema di gestione del/i database che consenta a determinati profili prestabiliti la possibilità di effettuare modifiche al/i database, ad esempio come la possibilità di modificare tabelle, campi, list of values.

### **Ottenere report e statistiche**

L'applicativo web deve prevedere un sistema di reportistica atto a fornire la documentazione analitica delle informazioni in esso contenute. In particolare deve essere previsto un modulo in grado di generare reportistica funzionale alle esigenze di monitoraggio e comunicazione specificate nella legge regionale sulla partecipazione, esportabile in diversi formati elettronici proprietari e open (excel, pdf, xml, csv, docx, rtf) e di visualizzazione (grafici o tabellari). Dovrà inoltre:

- essere possibile configurare ed estrarre Report personalizzati, con la possibilità di salvare la configurazione per le successive estrazioni (frequenza ripetuta oppure una tantum);
- essere possibile definire il formato elettronico dei report (ad esempio excel, pdf, xml, csv, docx, rtf);
- essere pre-configurato un report per rispondere alle esigenze di esportazione secondo quanto indicato nella legge regionale sulla partecipazione.

Sarà valutata positivamente la possibilità di concordare in corso d'opera tra Fornitore e la committenza Ervet ulteriori specifiche tecniche della funzione di reportistica tali da renderla funzionale alle esigenze di monitoraggio.

## **3. ACCESSO ALL'APPLICATIVO WEB, PROFILI DI UTENZA E PERMESSI**

Il sistema deve permettere essenzialmente tre tipi di accesso: Segnalatore, Redattore, Amministratore di sistema.

Per accedere alla componente di back-end, gli utenti dovranno utilizzare le credenziali (username e password) secondo modalità da concordare con il Committente in coerenza con gli standard di sicurezza previsti dalla Regione Emilia-Romagna.

Il profilo Amministratore di sistema deve poter assegnare i profili.

Il Segnalatore deve potere richiedere le credenziali di accesso direttamente dalla componente applicativa (front-end): per registrarsi con profilo Segnalatore, l'utente deve inviare una richiesta tramite form. Nella componente applicativa (front-end) deve essere resa disponibile agli utenti una apposita procedura informatica per il recupero delle credenziali smarrite/dimenticate. Le procedure di accreditamento e di recupero devono essere descritte dettagliatamente nella manualistica a corredo dell'applicativo web.

### 3.1.FUNZIONI E VISTE AMMINISTRATORE DI SISTEMA

L'accesso dell'Amministratore di sistema deve essere garantito da credenziali gestite dal sistema e assegnate al singolo Amministrazione di sistema.

L'Amministratore di sistema, una volta effettuato l'accesso, deve avere a disposizione una dashboard (o cruscotto di amministrazione) che permette di accedere e/o svolgere direttamente le seguenti azioni:

- Valorizzare tutti i parametri personalizzabili dell'applicazione web
- Gestire i contenuti della componente di front-end, tra cui mappe di impatto, grafici e rapporti di monitoraggio
- Gestire **tutti** i processi di partecipazione (regionali e nazionali)
- Gestire la struttura della scheda processo di partecipazione
- Gestire i profili di accesso
- Gestire le segnalazioni
- Gestire le notifiche di segnalazione
- Gestire **tutte** le organizzazioni
- Gestire tutti i parametri personalizzabili del/i database
- Ottenere report e statistiche su **tutti** i processi.

### 3.2.FUNZIONI E VISTE REDATTORE

L'accesso del Redattore deve essere garantito da credenziali gestite dall'Amministratore di sistema.

Il Redattore, una volta effettuato l'accesso, deve avere a disposizione una dashboard (o cruscotto di amministrazione) che permettere di accedere e/o svolgere direttamente le seguenti azioni:

- Gestire i contenuti della componente di front-end, tra cui mappe di impatto, grafici e rapporti di monitoraggio
- Gestire **tutti** i processi di partecipazione (regionali e nazionali)
- Gestire le segnalazioni
- Gestire **tutte** le organizzazioni
- Ottenere report e statistiche su **tutti** i processi

### 3.3.FUNZIONI E VISTE SEGNALATORE

L'accesso del Segnalatore deve essere garantito da credenziali gestite dall'Amministratore di sistema.

Il Segnalatore, una volta effettuato l'accesso, deve avere a disposizione una dashboard (o cruscotto di amministrazione) che permettere di accedere e/o svolgere direttamente le seguenti azioni:

- Gestire i **propri** processi di partecipazione (regionali)
- Ottenere report e statistiche sui **propri** processi

L'associazione tra il Segnalatore e i propri processi è operata dall'Amministratore di sistema.

#### **4. ULTERIORI SPECIFICHE TECNICHE**

- 1) L'applicativo web dovrà essere compatibile con i browser più diffusi tra cui EDGE, Explorer, Firefox, Chrome e Safari, configurati in modo standard, senza l'inserimento di plug-in o altra personalizzazione software;
- 2) l'applicativo web deve essere "responsive" e compatibile con i dispositivi mobili quali smartphone, tablet, eccetera;
- 3) l'applicativo web deve essere sviluppato e utilizzabile in lingua italiana;
- 4) i simboli, i messaggi e le azioni, dovranno avere gli stessi significati in tutto l'ambiente;
- 5) si dovranno prevedere in caso di errore di sistema messaggi appropriati che indichino chiaramente il problema e le azioni necessarie alla risoluzione;
- 6) si dovranno prevedere specifiche funzioni di "Help on line" e informative che agevolino l'utilizzo dell'applicazione;
- 7) l'applicativo web deve essere perfettamente rispondente alla normativa vigente sull'uso dei cookie, sulla privacy e sui criteri di accessibilità;
- 8) l'applicativo web deve essere conforme a quanto previsto dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82, aggiornato con successivo decreto legislativo n. 235/2010 (Codice dell'Amministrazione Digitale), con particolare riferimento alle norme del riuso.

#### **5. SERVIZIO DI FORMAZIONE**

Il Fornitore dovrà collaborare con ERVET alla preparazione e attuazione di un piano di formazione rivolto agli utenti dell'applicativo web con la finalità di consentire agli stessi di acquisire un completo know-how dello strumento in oggetto. Il servizio di formazione andrà garantita dal 01/11/2018 al 31/01/2019 e dovrà prevedere un minimo di 2 momenti formativi da erogarsi entro il 15/11/2018 (primo momento formativo) e il 15/12/2018 (secondo momento formativo). Le giornate formative saranno organizzate tendenzialmente presso la sede di Ervet e/o con sistemi di videoconferenza.

Tutte le attività di formazione dovranno essere orientate agli aspetti pratici e dovranno essere corredate da esercitazioni su casi reali. Deve inoltre essere previsto il rilascio di materiale tecnico/informativo (sia in formato cartaceo che elettronico) utilizzato durante le giornate formative.

Costituirà elemento ulteriore di valutazione positiva la messa a disposizione di video tutorial.

#### **6. MANUTENZIONE ED ASSISTENZA TECNICA**

L'offerta del Fornitore dovrà prevedere appositi servizi di:

- a) Manutenzione correttiva da erogarsi a garanzia dell'intera fornitura. Tale servizio deve essere garantito fino al 31/12/2019, con il seguente tempo di intervento: entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta.
- b) Manutenzione evolutiva per almeno 10 giornate/uomo da erogarsi, su richiesta di Ervet, nel periodo intercorrente dal 15/12/2018 al 31/12/2019. Saranno valutate positivamente offerte che prevedano un incremento del numero di giornate/uomo per il servizio di manutenzione evolutiva.
- c) Assistenza tecnica, ovvero la messa a disposizione di un supporto specialistico finalizzato al ripristino in caso di disaster, alla risoluzione di problematiche applicative, all'assistenza agli utilizzatori dell'applicativo web. Tale servizio dovrà essere garantito fino al 31/12/2019 con i seguenti livelli di servizio:
  - assistenza tecnica ad Ervet: nei giorni lavorativi dalle ore 10.00 alle ore 13.00.

## **7. MANUALISTICA E ALTRA DOCUMENTAZIONE**

L'applicativo web deve essere corredato dalla documentazione operativa necessaria ed idonea a consentirne l'utilizzo, nonché da tutta la documentazione tecnica necessaria ed idonea ad amministrare l'applicativo web: Manuale d'uso e qualsiasi altro documento utile a una migliore comprensione del funzionamento del sistema.

Deve inoltre essere garantita la consegna dei codici sorgenti e della documentazione che consenta la manutenzione sul lungo periodo da parte di soggetti diversi dal Fornitore individuato con la presente procedura.

## **8. TEMPI E MODALITÀ PER LA FORNITURA DELL'APPLICAZIONE**

Il Fornitore si impegna a rilasciare in ambiente di test una prima versione dell'applicativo entro il 31/10/2018. Il Committente rilascia quindi un verbale di collaudo. In caso di collaudo con esito non positivo (sospeso con rinvio), il Fornitore ha due settimane di tempo per apportare le modifiche all'applicativo web e rilasciare in ambiente di test la nuova versione. A collaudo positivo il Fornitore ha due settimane di tempo per l'installazione e la messa in produzione del sistema. Il completamento della fornitura dell'applicativo web, inclusa l'installazione su architettura di riferimento, deve avvenire entro e non oltre il 15/12/2018.

Dovranno, inoltre, prevedersi incontri con frequenza almeno mensile tra Committente e soggetto aggiudicatario del servizio atti a verificare lo stato avanzamento delle attività e la rispondenza dell'applicativo web alle specifiche tecniche. Gli incontri dovranno tenersi presso la sede di ERVET SPA sita in via Morgagni, 6 - 40122 – Bologna (BO) o in video conferenza.

## **9. MODALITÀ DI REDAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA**

I fornitori partecipanti alla procedura devono presentare una proposta tecnica redatta in lingua italiana, organizzando l'esposizione dei contenuti nei seguenti paragrafi:

- 1) Esperienze pregresse analoghe a quelle richieste per l'erogazione dei servizi oggetto del presente invito realizzate nell'ultimo triennio.
- 2) Organizzazione del Team di lavoro, con specifica indicazione di ruolo e impegno dei componenti, titoli e cv, col quale la società intende realizzare l'oggetto dell'appalto.
- 3) Meccanismi, organizzazione, procedure dettagliate con le quali verranno erogati i servizi di "Progettazione, sviluppo e realizzazione dell'applicativo web".
- 4) Modalità relative alla fornitura dei servizi di cui al paragrafo 5 "Servizio di formazione".
- 5) Modalità relative alla fornitura dei servizi di cui al paragrafo 6 "Manutenzione ed Assistenza tecnica".

## 10. CRITERI DI VALUTAZIONE

| Criteri di Valutazione                                                                                                                                                                                                                               | Punteggi max |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Esperienze pregresse analoghe a quelle richieste per l'erogazione dei servizi oggetto del presente invito realizzate nell'ultimo triennio                                                                                                            | 15           |
| Organizzazione del Team di lavoro, con specifica indicazione di ruolo e impegno dei componenti, col quale la società intende realizzare l'oggetto del servizio (come specificato al punto 2 del par. 9 "Modalità di redazione dell'offerta tecnica") | 10           |
| Meccanismi, organizzazione, procedure con le quali verranno erogati i servizi di "Progettazione, sviluppo e realizzazione dell'applicativo web", "Fornitura dell'applicazione web" inclusa la funzione di reportistica                               | 30           |
| Modalità relative alla fornitura dei servizi di "Manutenzione ed Assistenza tecnica"                                                                                                                                                                 | 15           |
| Modalità relative alla fornitura dei servizi di "Assistenza alla formazione"                                                                                                                                                                         | 10           |
| <b>TOTALE</b>                                                                                                                                                                                                                                        | <b>80</b>    |