

<i>Elaborato</i>	<i>Livello</i>	<i>Tipo</i>	<i>Sistema / Edificio / Argomento</i>	<i>Rev. 00</i>
GE CM 00465 ETQ-00059239	A	ST - Specifiche Tecniche	CMN - Committenza	Data 10/10/2016
<b>Centrale / Impianto:</b>	Impianto: Generale - Comunicazione			
<b>Titolo Elaborato:</b>	Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva dei siti Internet e Intranet del Gruppo Sogin- lotto 1			
prima emissione				
<i>Timbri e firme per responsabilità di legge</i>				
Autorizzato				
.....				
RES/MRE Ruozzi E.	RES/COM Fabbrini L. SIC Chiardoni M. DVC/PEO La Rosa A.	RES/SOP Stella A. AFI Caldari R.	SIC Spezia U. DVC/PEO Macci E. NUCLECO-AD Fontani E. DNPT Chiaravalli F. RES Colosi F.	RES Colosi F.
<b>Incaricato</b>	<b>Collaborazioni</b>	<b>Verifica</b>	<b>Approvazione / Benestare</b>	<b>Autorizzazione all'uso</b>

PROPRIETA'

LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE

Colosi F.

Aziendale

**Livello di Classificazione:** Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata  
 Il presente elaborato è di proprietà di Sogin S.p.A. È fatto divieto a chiunque di procedere, in qualsiasi modo e sotto qualsiasi forma, alla sua riproduzione, anche parziale, ovvero di divulgare a terzi qualsiasi informazione in merito, senza autorizzazione rilasciata per scritto da Sogin S.p.A.



## INDICE

1	INTRODUZIONE.....	5
2	OGGETTO DEL SERVIZIO .....	6
2.1	Premessa.....	6
2.2	Descrizione del servizio.....	6
2.2.1	Servizi a canone.....	6
2.2.2	Sviluppo ad hoc.....	6
2.2.3	Manutenzione Evolutiva per lo sviluppo di nuove funzionalità.....	7
2.2.4	Help desk.....	7
2.3	Lingua ufficiale.....	7
3	SERVIZI A CANONE.....	8
3.1	Housing.....	8
3.1.1	Infrasuttura.....	8
3.1.2	Security Operation Center (SOC).....	9
3.1.3	Ambiente di Disaster Recovery.....	10
3.1.4	Soluzioni di Instant Recovery.....	10
3.1.5	Pianificazione della Migrazione.....	11
3.1.6	Connettività.....	11
3.1.7	Cyber security.....	11
3.1.8	Sicurezza logica.....	14
3.1.9	Strumenti di controllo.....	14
3.1.10	Web Application Fire wall.....	15
3.1.11	Backup e Restore ambiente virtualizzato.....	16
3.2	Manutenzione Ordinaria Sistemistica.....	16
3.2.1	Descrizione.....	16
3.2.2	Modalità Operative del Servizio di Manutenzione Ordinaria.....	17
3.2.3	Maintenance Window.....	18
3.2.4	Freeze Period.....	18
3.2.5	Requisiti minimi ambiente di Housing.....	18
3.2.6	Backup e Restore.....	20
3.2.7	Attività di start-up e shut-down.....	20
3.2.8	Monitoring.....	20
3.2.9	Configurazione.....	21
3.2.10	Utenti Serviti per il sistema di Back-End.....	21
3.3	Gestione ordinaria e content management.....	21

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	2/47

Legenda

**Stato:** Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

**Livello di Classificazione:** Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata

**Specifica Tecnica – Lotto 1**

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

**ELABORATO  
GE CM 00465**

**REVISIONE  
00**



3.3.1	Sistema di back-office.....	22
3.3.2	Personalizzazione e integrazione con altri sistemi.....	22
3.3.3	Search Engine Optimization .....	22
3.3.4	Ottimizzazione per i dispositivi mobili e tablet.....	23
3.3.5	Integrazione con i profili social .....	23
3.3.6	Traffic Analytics.....	23
<b>4</b>	<b>Sviluppo Ad Hoc.....</b>	<b>24</b>
4.1	Migrazione all'ultima versione disponibile di SharePoint .....	24
4.2	Sezione Sala Stampa del sito sogin.it.....	24
<b>5</b>	<b>Sviluppo Ad Hoc – Opzionale.....</b>	<b>25</b>
5.1	Restyling grafico sito sogin.it con versione per i dispositivi mobili .....	25
5.2	Integrazione del sito sogin.it con i social.....	25
5.3	Realizzazione sotto sito per la Radwaste Management School .....	25
5.4	Sezione Società Trasparente.....	26
5.5	Assessment per la revisione del back-office.....	27
<b>6</b>	<b>Manutenzione Evolutiva per lo Sviluppo di Nuove Funzionalità.....</b>	<b>28</b>
6.1	Modalità di attivazione e realizzazione .....	29
<b>7</b>	<b>Help Desk.....</b>	<b>31</b>
<b>8</b>	<b>Profili Professionali Richiesti.....</b>	<b>33</b>
8.1	Project Manager.....	33
8.2	Analista Senior .....	34
8.3	ICT Security Specialist .....	34
8.4	SEO Specialist.....	35
8.5	Programmatore.....	36
8.6	Grafico.....	36
8.7	Operatore.....	37
<b>9</b>	<b>Livelli di Servizio (SLA).....</b>	<b>38</b>
9.1	Housing .....	38
9.1.1	Disaster Recovery.....	38
9.1.2	Filtro IP Stranieri .....	39
9.2	Manutenzione ordinaria sistemistica .....	39
9.3	Gestione ordinaria e content management .....	40
9.4	Manutenzione evolutiva per lo sviluppo di nuove funzionalità .....	41

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	3/47

Legenda

**Stato:** Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

**Livello di Classificazione:** Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata

Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



9.5	Help Desk .....	41
10	DURATA.....	43
11	RISERVATEZZA.....	44
12	AUDITING .....	45
13	ONERI A CARICO DEL FORNITORE .....	46
14	ONERI A CARICO SOGIN.....	47

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFCAZIONE	PAGINE
------------	-------	---------------------------	--------

Legenda

**Stato:** Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

**Livello di Classificazione:** Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



## 1 Introduzione

Le informazioni contenute in questo documento rappresentano i requisiti minimi della fornitura e costituiscono la base per la formulazione di un'offerta tecnico - economica per il lotto 1 denominato "Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva dei siti Internet del Gruppo Sogin".

Considerati il ruolo e i compiti svolti dalla Società, presentati nella relazione tecnico-illustrativa del contesto, l'appalto si rivolge a Operatori economici, prestatori dei servizi oggetto della fornitura, in grado di assicurare la massima qualità, efficacia ed efficienza di gestione nonché di garantire livelli di cyber security e riservatezza idonei alle problematiche da gestire.

Il lotto 1 rientra nella gara "Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva dei siti Internet e Intranet del Gruppo Sogin" e, seppur riferito a differenti risorse web del Gruppo Sogin, comprende servizi della medesima tipologia (gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva) che devono essere svolti da un unico operatore economico al fine di assicurare il massimo livello di sicurezza. Un solo operatore, infatti, favorisce l'erogazione del servizio nel rispetto delle prescrizioni tecniche dettate dal CNAIPIC (Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche). Le attività di security richieste consentono, pertanto, di affrontare e gestire in modo univoco i nuovi rischi Cyber e allineano Sogin agli standard internazionali in materia.

PROPRIETA'

STATO

LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE

PAGINE

Definitivo

Aziendale

5/47

Legenda

**Stato:** Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

**Livello di Classificazione:** Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



## 2 Oggetto del servizio

L'oggetto del servizio riguarda tutte le attività di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva per lo sviluppo di nuove funzionalità dei siti Internet del Gruppo Sogin.

### 2.1 Premessa

Sogin al momento gestisce in outsourcing i seguenti siti internet:

- Sito istituzionale (www.sogin.it) – versioni italiano/inglese
- Sito istituzionale della controllata Nucleco (www.nucleco.it) - versioni italiano/inglese
- Sito Deposito Nazionale e Parco Tecnologico (www.depositonazionale.it)

Tali siti risiedono su server dell'attuale outsourcer per conto di Sogin.

I siti Internet sono sviluppati su piattaforma Microsoft Sharepoint 2010.

### 2.2 Descrizione del servizio

Il servizio richiesto si compone di una parte che il fornitore aggiudicatario dovrà prestare in continuità (a canone), di una parte di sviluppo ad hoc e di una parte di servizi che l'outsourcer presterà solo su specifica richiesta da parte di Sogin (sviluppo ad hoc opzionale; manutenzione evolutiva per lo sviluppo di nuove funzionalità).

#### 2.2.1 Servizi a canone

Sono di seguito elencati i servizi da prestare in continuità.

- Housing dei siti internet del gruppo Sogin, comprensivo delle attività di migrazione dai server dell'attuale outsourcer a quelli messi a disposizione dal fornitore aggiudicatario;
- Manutenzione ordinaria sistemistica;
- Gestione ordinaria e content management.

Ciascuna voce è dettagliata nel capitolo successivo (cap. 3).

#### 2.2.2 Sviluppo ad hoc

Sogin si riserva la possibilità di richiedere lo sviluppo per progetti già definiti e di seguito elencati, distinti fra "Sviluppo ad hoc" e "Sviluppo ad hoc – Opzionale".

Per "Sviluppo ad hoc – Opzionale" si intende un progetto, quotato in fase di offerta, che il fornitore realizzerà solo su specifica richiesta da parte di Sogin.

PROPRIETA'

STATO

LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE

PAGINE

Definitivo

Aziendale

6/47

Legenda

**Stato:** Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

**Livello di Classificazione:** Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



- Migrazione all'ultima versione disponibile di SharePoint (*sviluppo ad hoc*)
- Sezione Sala Stampa di sogin.it (*sviluppo ad hoc*)
- Restyling grafico sito sogin.it con versione per i dispositivi mobili (*sviluppo ad hoc – opzionale*)
- Integrazione del sito sogin.it con i social (*sviluppo ad hoc – opzionale*)
- Realizzazione sotto sito per la Radwaste Management School (*sviluppo ad hoc – opzionale*)
- Sezione Società Trasparente di sogin.it e nucleco.it (*sviluppo ad hoc – opzionale*)
- Assessment per la revisione del back-office (*sviluppo ad hoc – opzionale*)

Ciascuna voce è dettagliata negli capitoli 4 e 5.

### 2.2.3 Manutenzione Evolutiva per lo sviluppo di nuove funzionalità

Sogin si riserva la possibilità di richiedere attività di progettazione, gestione e implementazione non ancora definite con l'obiettivo di apportare un miglioramento alle risorse web aziendali.

Le figure professionali che dovranno essere messe a disposizione sono (vedi capitolo 8):

- Project Manager
- ICT Security Specialist
- Analista Senior
- Programmatore
- SEO Specialist
- Grafico
- Operatore

L'attività "Manutenzione Evolutiva per lo sviluppo di nuove funzionalità" è dettagliata nel capitolo 6.

### 2.2.4 Help desk

Per la descrizione del servizio al capitolo 7.

## 2.3 Lingua ufficiale

La lingua ufficiale è l'italiano. Pertanto tutti gli incontri tra Sogin e l'outsourcer e tutta la documentazione presentata saranno in italiano.

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	7/47
Legenda	<b>Stato:</b> Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo <b>Livello di Classificazione:</b> Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata		

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



### 3 Servizi a canone

#### 3.1 Housing

##### 3.1.1 Infrastruttura

I siti internet del Gruppo Sogin sono ospitati in Housing su server dell'outsourcer.

Le risorse web Sogin dovranno risiedere su infrastruttura dedicata fisica o virtuale (Virtual Data Center o Virtual Private Server). In nessun caso potranno utilizzarsi infrastrutture condivise.

Il fornitore aggiudicatario dovrà prevedere l'attività di migrazione dai server dell'attuale outsourcer ai propri. Il termine "migrazione" indica le attività associate alla pianificazione, presa in carico e inizio dell'erogazione dei servizi relativi ai siti internet di Sogin da realizzarsi senza che gli utenti finali subiscano alcun apprezzabile deterioramento dei livelli di servizio.

Il servizio deve prevedere apparati hardware, software e di rete necessari per la messa in esercizio e la gestione operativa dei siti Internet del Gruppo Sogin, nonché tutte quelle attività di monitoraggio, assistenza e governo atte a garantire l'erogazione di un servizio efficiente in alta disponibilità e affidabilità. Ogni onere comprese le licenze relative ai prodotti software di base Microsoft sono a totale carico del fornitore.

Gli elementi che concorrono a definire l'infrastruttura necessaria devono essere ospitati in una server farm che assicuri i massimi livelli di sicurezza tali da consentire, in caso di malfunzionamenti HW o SW o di perdita di contenuti informativi, il ripristino tempestivo della situazione. Inoltre, le attività di governo previste su tali apparati dovranno essere tali da garantire un continuo e costante aggiornamento delle soluzioni adottate allineandole ai migliori prodotti disponibili sul mercato.

Tutti gli elementi dell'infrastruttura devono essere progettati e realizzati in logica ridondata per garantire l'alta affidabilità del servizio: in nessun caso dovrà esserci un Single Point of Failure (dispositivi, connettività ecc.).

Il Data Center deve risiedere sul territorio nazionale e deve essere dotato di tutti i requisiti previsti dalla certificazione ISO 27001:2013 relativa alla Sicurezza delle Informazioni.

I locali della Sala CED devono essere raggiungibili solo da personale autorizzato controllato da specifico sistema di controllo degli accessi, che provvede alla registrazione dell'accesso verso specifiche aree del Data Center.

PROPRIETA'

STATO

LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE

PAGINE

Definitivo

Aziendale

8/47

Legenda

**Stato:** Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

**Livello di Classificazione:** Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata



## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



Per garantire la continuità dei servizi e la massima affidabilità il Data Center deve avvalersi di alimentatori ridondanti ad alta capacità (Gruppi di continuità UPS e generatori diesel di riserva) in grado di alimentare la struttura per un tempo indefinito nel caso di un guasto alla rete elettrica principale.

- Composizione logica e/o fisica a 2 livelli: 2 o più web server (front-end e back-end) in bilanciamento di carico e un database server per l'ambiente di produzione posti su differenti VLAN;
- Load balancing: possibilità di ospitare un sito su più server ubicati nello stesso Centro (configurazione locale) od in più centri (configurazione distribuita) con distribuzione automatica ed ottimale del carico;
- Un ambiente di Produzione vero e proprio;
- Un ambiente di Collaudo (pre Produzione) analogo a quello di Produzione;
- Un ambiente di Sviluppo analogo a quello di Produzione;
- Una larghezza di banda che consenta una scalabilità dinamica anche a fronte di eventuali aumenti del numero di accessi da parte degli utenti web nell'ora di picco;
- Firewall di front-end in cluster dedicato;
- Firewall intermedio tra front-end/back-end e database dedicato;
- Adozione di standard per l'accesso sicuro a pagine web: deve essere prevista l'installazione, configurazione, manutenzione e supporto del software SSL (SSL 2.0 ed SSL 3.0) nonché il rinnovo annuale del/i certificato/i SSL;
- Monitoraggio dei sistemi a fronte di minacce di intrusione;
- Servizio antimalware a protezione dei siti/applicazioni.

Il dimensionamento delle risorse (HW, connettività ecc.) dovrà garantire la fruibilità dei siti con picchi previsti di contemporaneità fino a 20.000 concorrenze.

### 3.1.2 Security Operation Center (SOC)

Il Data Center deve essere presidiato mediante un SOC (Security Operation Center), composto da personale tecnico altamente specializzato e video sorvegliato 24 ore su 24 per 365 gg/anno.

Il SOC dovrà occuparsi del corretto funzionamento dei sistemi, della connettività, dei parametri ambientali e delle applicazioni, mediante un sistema di monitoraggio proattivo, in esercizio 24/7 per 365 giorni l'anno.

In particolare dovranno essere garantiti tutti i controlli di sicurezza evidenziati nei capitoli dedicati.

PROPRIETA'

STATO

LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE

PAGINE

Definitivo

Aziendale

9/47

Legenda

**Stato:** Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

**Livello di Classificazione:** Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata



### 3.1.3 Ambiente di Disaster Recovery

#### 3.1.3.1 Descrizione

Per ambiente di Disaster Recovery si intende un’infrastruttura analoga a quella di produzione che ospita altre copie dei siti internet del Gruppo Sogin. Dovranno prevedersi soluzioni di disaster recovery geografico e backup centralizzati al fine di mantenere i più alti standard di business continuity.

#### 3.1.3.2 Caratteristiche

I siti web di Disaster Recovery dovranno essere ospitati in un’infrastruttura geograficamente differente da quella che ospita i siti web principali. A differenza del Data Center principale, il Data Center di Disaster Recovery potrà essere ospitato in altro paese dell’Unione Europea e il suo utilizzo dovrà limitarsi al tempo strettamente legato all’indisponibilità delle risorse del Data Center principale.

Per garantire l’integrità in casi di attacco o malfunzionamento dell’ambiente di produzione principale, il disaster recovery dovrà avere un’infrastruttura totalmente indipendente dalla farm di esercizio.

Dovrà essere prevista una replica sincrona dei contenuti presenti in Produzione ovvero asincrona purché garantisca la corretta fruizione dei contenuti in caso di promozione del sito di Disaster Recovery a sito principale.

In particolari situazioni, Sogin potrà richiedere che le varie componenti logiche (active directory degli utenti, database dei contenuti; ecc.) non vengano replicati in maniera automatizzata. In questo senso la Società si riserva la possibilità di pubblicare sui DR una versione alternativa dei contenuti dei portali di produzione, priva ad esempio di alcuni elementi dinamici presenti nella farm di esercizio.

#### 3.1.3.3 Configurazione dell’Infrastruttura

La configurazione dell’infrastruttura dovrà essere corrispondente a quella richiesta per l’ambiente di Housing.

#### 3.1.4 Soluzioni di Instant Recovery

L’outsourcer dovrà garantire l’Instant Recovery. La soluzione proposta, opportunamente documentata in fase di offerta tecnica, dovrà essere garantita all’avvio dei servizi. Tra le soluzioni di Instant Recovery si può considerare, ad esempio, la creazione di copie multiple del sito internet su risorse host diversificate e configurando in maniera adeguata i DNS per le chiamate al sito. Il visitatore può così essere ridiretto, all’occorrenza, in modo trasparente verso una copia.



### 3.1.5 Pianificazione della Migrazione

Sogin considera la fase di migrazione un progetto di durata pari a 30 giorni solari dalla stipula del contratto, le cui attività sono così definite:

- Trasferimento di conoscenze al fornitore aggiudicatario da parte di Sogin e dell'outsourcer precedente;
- Realizzazione di un piano di migrazione di dettaglio (Piano di attivazione);
- Implementazione della struttura tecnica-organizzativa e migrazione dei contenuti;
- Inizio dell'erogazione dei servizi (garantendo gli SLA).

In merito alla tempistica eventuali proroghe all'attività di migrazione dovranno essere giustificate, concordate e esplicitamente approvate da Sogin.

### 3.1.6 Connettività

La connettività proposta deve prevedere traffico illimitato con banda minima garantita e dedicata a Sogin non inferiore a 20 Mbps. I parametri di connettività richiesti dovranno essere soggetti ad incremento in ragione di riscontrate esigenze di navigabilità e accessibilità dei siti Internet di Sogin.

Il servizio di connettività richiesto deve prevedere il multi-carrier per avere il massimo dell'affidabilità e delle performance anche sulla connessione internet. La connettività ad internet per la raggiungibilità del sito deve prevedere almeno due collegamenti, con una capacità di banda complessiva dedicata a Sogin non inferiore a 20 Mb/sec. Ciascuno di essi dovrà interfacciare un Internet Service Provider che a sua volta sia connesso con almeno due Internet Exchange Point nazionali con capacità di banda complessiva non inferiore a 155 Mb/sec.

### 3.1.7 Cyber security

#### 3.1.7.1 Descrizione

La cyber security è la pratica che permette alla Società di proteggere i propri asset strategici (materiali e immateriali), dati e operatività dalle minacce che arrivano attraverso la rete. È così intesa da Sogin in termini più ampi rispetto alla mera sicurezza informatica, includendo, oltre alle attività di sicurezza fisica e logica dell'ambiente che ospita i siti internet del Gruppo, anche aspetti come la cyber intelligence e la gestione delle crisi.

Le attività di cyber security assumono particolare rilevanza per il sito internet depositonazionale.it, dedicato al progetto del Deposito Nazionale dei rifiuti radioattivi e il

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	11/47
Legenda	<b>Stato:</b> Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo <b>Livello di Classificazione:</b> Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata		

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



Parco Tecnologico (DNPT), che colloca Sogin al centro dell'attenzione dei media e dell'opinione pubblica soprattutto durante l'iter di localizzazione del sito idoneo ad ospitare la struttura. Deposizionazionale.it rappresenta uno spazio di informazione chiara e trasparente e costituisce la piattaforma principale per la pubblicazione dei documenti del DNPT e per lo sviluppo della consultazione pubblica, prevista dal decreto legislativo n. 31 del 2010.

Lo scenario descritto aumenta la probabilità di attacchi alle risorse web aziendali al fine di arrecare un danno reputazionale a Sogin e di intralciare il percorso di individuazione del DNPT, impedendo la disponibilità dei servizi online previsti dagli obblighi di informazione. Sogin ha analizzato e valutato i propri rischi cyber e il proprio livello di tolleranza, definendo le contromisure da adottare.

Durante tutto il periodo contrattuale dovranno essere garantite, integrate e attualizzate tutte le misure organizzative e tecnologiche necessarie al mantenimento in sicurezza delle risorse web dedicate a Sogin, in termini di disponibilità, integrità e riservatezza, tenendo conto della rapida evoluzione degli attacchi. In via esemplificativa e non esaustiva:

- DDoS Mitigation
- SQL injection (SQLi) defense
- Cross-site scripting (XSS) defense
- Remote file inclusion (RFI) defense
- DNS defense

Alcune attività di cyber security saranno attivate solo su specifica richiesta di Sogin, per il periodo stabilito e quindi potranno essere cessate sempre su richiesta di Sogin. In tal caso si richiede all'outsourcer di effettuare tutte le attività propedeutiche all'attivazione dei servizi per rispondere alle richieste di seguito descritte.

### **3.1.7.2 Vulnerability Assessment e Penetration Test**

La sicurezza delle applicazioni e della rete dovranno essere periodicamente valutate mediante processi di Vulnerability Assessment e Penetration Test. L'analisi dei risultati avrà come obiettivo quello di evidenziare le debolezze della piattaforma, fornendo il maggior numero di informazioni sulle vulnerabilità che ne hanno permesso l'accesso non autorizzato; per ciascuna vulnerabilità riscontrata dovrà essere adottata la soluzione tecnica di mitigazione.

Andrà effettuata n° 1 azione di VA/PT e poi, senza obbligo di utilizzo, opzionalmente a richiesta Sogin.

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	12/47
Legenda	<b>Stato:</b> Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo <b>Livello di Classificazione:</b> Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata		

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



Sogin avrà comunque la facoltà di effettuare in autonomia ovvero mediante propri consulenti terzi, azioni di VA/PT, concordando le medesime con l'outsourcer che dovrà anche garantire la tempestiva mitigazione delle vulnerabilità rilevate.

### **3.1.7.3 Formazione Proattiva del personale**

Per garantire una formazione adeguata del personale dovranno essere effettuate a cadenza mensile delle attività di simulazione di attacchi e/o malfunzionamenti in modo da testare e collaudare le procedure e la comunicazione previste nei vari casi. Le azioni dovranno essere opportunamente documentate verso Sogin.

### **3.1.7.4 Stress Test**

Per garantire che l'infrastruttura sia adeguata al traffico di utenti richiesto da Sogin, e che non sopraggiungano problematiche di sicurezza o stabilità con la struttura sotto carico, periodicamente dovranno essere effettuati degli stress test.

Andrà effettuata n° 1 azione di Stress Test al conferimento dell'incarico e poi, senza obbligo di utilizzo, opzionalmente a richiesta Sogin (ad esempio alla pubblicazione di nuove versioni dei siti ospitati o a fronte di particolari eventi).

### **3.1.7.5 Filtro IP Stranieri**

Dovrà essere prevista la possibilità di bloccare il traffico verso i siti web alle connessioni iniziate in area geografiche considerate critiche in termini di Cyber Attack.

L'outsourcer dovrà riferirsi, quindi, ad un provider di servizi Internet in grado di attivare e disattivare il blocco degli IP/SUBNET su richiesta specifica di Sogin.

### **3.1.7.6 Blocco rete TOR**

Deve essere prevista l'inibizione delle connessioni provenienti dagli Exit Node della rete TOR. La black list dovrà essere costantemente aggiornata con verifiche ed adeguamenti almeno settimanali.

### **3.1.7.7 Servizio di DDOS Mitigation**

L'infrastruttura che ospiterà i siti del Gruppo Sogin dovrà essere dotata di apparati specifici ed evoluti in grado di contrastare gli attacchi di tipo DDoS.

I sistemi posti a protezione dovranno essere in grado di intercettare gli attacchi di tipo DDoS e rimuovere il traffico malevolo prima che raggiunga gli apparati del Data Center che ospita l'ambiente di produzione dei siti, garantendo in questo modo la continuità dei servizi.

Nel caso di attacco il servizio dovrà essere attivato dal provider in completa autonomia senza richiesta di autorizzazione a Sogin.

Sogin dovrà essere informata e ricevere la reportistica degli attacchi rilevati e delle azioni intraprese.

PROPRIETA'

STATO

LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE

PAGINE

Definitivo

Aziendale

13/47

Legenda

**Stato:** Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

**Livello di Classificazione:** Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata



### 3.1.7.8 Security Information and Event Management (SIEM)

In ottica Separation of Duty, Sogin si riserva la facoltà di attrezzarsi in autonomia, ovvero di coinvolgere aziende terze specializzate in questo ambito, per un ulteriore monitoraggio dei sistemi e degli eventi di sicurezza relativi.

A tal fine l’outsourcer dovrà prevedere a suo carico tutte le azioni necessarie per attuare uno dei seguenti scenari.

1. Ospitare su un server aggiuntivo e dedicato esclusivamente a tale scopo un sistema SIEM fornito da Sogin, coperto da licenza d’uso, a cui garantirà accesso autonomo e controllato a Sogin stessa ovvero ad azienda incaricata da Sogin  
ovvero
2. predisporre un canale VPN sicuro ove far transitare i LOG dell’intera infrastruttura opportunamente predisposti come richiesto tecnicamente da Sogin, verso la piattaforma SIEM di Sogin (ovvero di azienda incaricata da Sogin)

L’indicazione dello scenario scelto da Sogin avverrà al kick-off e pertanto l’offerta del fornitore dovrà riferirsi allo scenario con oneri maggiori.

### 3.1.8 Sicurezza logica

Il sistema operativo degli elaboratori utilizzati per l’erogazione dei servizi, dovrà assicurare:

- univoca identificazione ed autenticazione degli utenti;
- protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri;
- garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati;
- registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantirne la identificazione.

Dovrà essere garantita l’indipendenza e la protezione (isolamento) dei dati da Sogin.

Le patch che risolvano problematiche di sicurezza critiche per i server esposti alla rete dovranno essere installate nel più breve tempo possibile dalla disponibilità delle patch stesse e di norma entro le 48 ore.

Per ogni installazione relativa alla infrastruttura di ciascun servizio, dovrà essere prodotta una checklist di sicurezza da utilizzarsi in fase di collaudo. Tale checklist dovrà essere approvata da Sogin.

### 3.1.9 Strumenti di controllo

Il servizio consiste nella gestione degli strumenti adottati per il filtraggio del traffico di rete. A riguardo, le principali attività di gestione riguardano:

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	14/47
Legenda	<b>Stato:</b> Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo <b>Livello di Classificazione:</b> Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata		

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



- gestione (inserimento/modifica e cancellazione) delle regole da utilizzare per il filtraggio dei dati;
- raccolta delle violazioni delle politiche di sicurezza per la produzione dei report richiesti e per l'evidenziazione all'operatore degli allarmi;
- analisi dei log prodotti dagli strumenti di monitoraggio al fine di rilevare eventuali eventi di intrusione e intraprendere le operazioni necessarie all'adeguamento delle regole di sicurezza definite;
- attività di controllo di accesso, gestione autorizzazioni, monitoraggio del traffico;
- rendicontazione periodica delle attività svolte attraverso la stesura di rapporti in formato elettronico (Piano di lavoro del servizio nella versione più aggiornata, verbale di intervento, ecc.) contenenti i tempi di pianificazione e di risoluzione degli interventi effettuati, tali da rendere possibile una misurazione della qualità del lavoro svolto;
- stesura periodica di report contenenti le statistiche sugli allarmi generati, i tentativi di denial of service, le reazioni attive, le politiche di sicurezza aggiornate (regole di filtraggio o di NAT/PAT implementate). La reportistica relativa al servizio dovrà essere archiviata e conservata a cura del Fornitore.

Nell'ambito di tale servizio, Sogin potrà richiedere, in qualsiasi momento, statistiche, log o qualsiasi altra informazione necessaria per verificare lo stato di sicurezza dei servizi offerti.

### 3.1.10 Web Application Firewall

Le applicazioni devono essere protette da un WAF (Web Application Firewall) di tipo appliance/software che sia in grado di contrastare i più comuni attacchi web con le seguenti coperture di sicurezza:

- Virtual Patching;
- IP Reputation;
- Web-based Malware Detection;
- Webshell/Backdoor Detection;
- Botnet Attack Detection;
- HTTP Denial of Service (DoS) Attack Detection;
- SQL Injection Detection;
- Anti-Virus Scanning of File Attachments.

PROPRIETA'

STATO  
Definitivo

LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE  
Aziendale

PAGINE  
15/47

Legenda

**Stato:** Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

**Livello di Classificazione:** Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



### 3.1.11 Backup e Restore ambiente virtualizzato

In aggiunta al classico backup dei dati, qualora proposta una infrastruttura virtuale, è richiesto sulla medesima un piano di backup così articolato:

- Replica ogni ora dell'intera Virtual Machine del Database su SAN (Storage Area Network) diversa da quella della Virtual Machine
- Replica ogni 4 ore delle Virtual Machine SharePoint su SAN diversa da quella delle Virtual Machine
- Possibilità di rieseguire la versione della Virtual Machine precedente, con una retention di 5 giorni in caso di fault della macchina virtuale o dell'intera Farm

Nel caso si proponga una infrastruttura basata su server fisici dovrà essere proposto un Piano di backup che raggiunga medesimi requisiti di affidabilità e disponibilità.

## 3.2 Manutenzione Ordinaria Sistemistica

### 3.2.1 Descrizione

Per manutenzione ordinaria sistemistica si intendono tutte quelle operazioni tese a mantenere in perfetta efficienza, sotto il profilo tecnico funzionale e di contenuti, i siti internet di Sogin. Inoltre lo stesso servizio deve essere erogato per l'ambiente di Disaster Recovery.

Di seguito vengono elencate, a titolo di esempio, alcune delle attività più significative:

- Pubblicazione su Internet dei siti del Gruppo Sogin;
- Gestione dei sistemi hardware e/o software;
- Gestione ed esercizio dei sistemi di FrontEnd grafico sui siti internet Sogin e del sistema di Backoffice di amministrazione lato Sogin;
- Reinstallazione del sistema operativo e/o ripristini di configurazioni DB a fronte di crash totali o parziali dei server;
- Gestione della configurazione del sistema operativo;
- Data base management, tuning dei sistemi e supporto tecnico;
- Backup e restore;
- Upgrade del software di base;
- Procedure di start-up e shut-down;
- Manutenzione Hardware, Software di Base, DB e Microsoft Share Point;
- Presidio sistemistico;
- Gestione delle performance;
- Trasporti e allineamenti tra i server;

PROPRIETA'

STATO  
Definitivo

LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE  
Aziendale

PAGINE  
16/47

Legenda

**Stato:** Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

**Livello di Classificazione:** Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata



## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



- Gestione utenze e profili Sogin;
- Produzione reportistica sul servizio.
- Tutte le attività finalizzate alla rimozione dei malfunzionamenti sull'infrastruttura tecnologica e su tutto l'ambiente funzionale (es. interfacce utente, interfacce con i sistemi Legacy, basi dati, programmi in esercizio, etc.) dei siti Internet del Gruppo Sogin;
- Le eventuali attività necessarie alla correzione, integrazione o cancellazione di tutti i dati errati a causa di malfunzionamento al fine di assicurare l'integrità, coerenza e consistenza dei dati;
- Gli interventi di adeguamento del sistema che non necessitano di studio di fattibilità (es. aggiornamento dei link fra le diverse pagine dei siti, la definizione di nuovi utenti e/o profili autorizzativi, il supporto alla modifica o cancellazione di profili esistenti, l'identificazione dei malfunzionamenti).

Gli interventi di manutenzione ordinaria sono richiesti mediante l'utilizzo dell'Help Desk di cui al capitolo dedicato.

A seguito della richiesta di intervento di manutenzione ordinaria e della immediata presa in carico, l'outsourcer è responsabile della gestione (analisi tecnica e analisi dei dati, interazione con l'utente, proposta di soluzione, pianificazione delle attività, documentazione dell'intervento, ecc.) e risoluzione dell'intervento sino alla accettazione esplicita di chiusura dell'intervento da parte di Sogin.

A tale scopo l'outsourcer deve garantire il risultato atteso in termini di qualità e la durata minima per il raggiungimento del risultato, di cui è direttamente responsabile, mediante l'impiego di risorse idonee e di comprovata qualificazione tecnica e professionale.

### 3.2.2 Modalità Operative del Servizio di Manutenzione Ordinaria

Di seguito le principali caratteristiche operative del servizio di manutenzione ordinaria:

- Prendere in carico immediatamente il malfunzionamento segnalato utilizzando il sistema di Help Desk;
- Identificare la causa del malfunzionamento segnalato e degli eventuali effetti da esso indotti;
- Sottoporre la soluzione all'approvazione di Sogin;
- Approntare i necessari interventi di risoluzione dell'anomalia e degli eventuali effetti che questa ha indotto;
- Effettuare una sessione di test con l'utente di riferimento che ha aperto la chiamata sul Help Desk, per la verifica e conseguente approvazione dell'intervento effettuato;

PROPRIETA'

STATO

LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE

PAGINE

Definitivo

Aziendale

17/47

Legenda

**Stato:** Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

**Livello di Classificazione:** Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



- Mettere in esercizio la correzione effettuata in accordo con Sogin;
- Documentare l'intervento per quanto necessario;
- Effettuare gli interventi di adeguamento del sistema che non richiedono studio di fattibilità;
- Effettuare consulenze tecnico funzionali di portata ridotta e piccoli interventi di programmazione che non richiedano produzione di documentazione.

### 3.2.3 Maintenance Window

Una "Maintenance Window" (o "Periodo di manutenzione concordata") è una fascia oraria all'interno della quale il fornitore può effettuare attività che possono impattare sulla continuità del servizio senza che queste vadano ad abbassare i livelli di servizio concordati.

Il fornitore dovrà avvisare in anticipo Sogin (via e-mail) dell'esecuzione di attività di manutenzione che dovranno, comunque, essere concordate con un anticipo di almeno 5 gg.

### 3.2.4 Freeze Period

Sogin può richiedere all'outsourcer un "Freeze Period", ossia un periodo nel quale, a causa di specifiche esigenze di business, non è possibile per il fornitore effettuare interventi sull'infrastruttura applicativa e/o tecnologica, nemmeno nei periodi di manutenzione concordata.

Tale richiesta sarà comunicata da Sogin con almeno 2 settimane di anticipo e conterrà le date di inizio e fine del periodo e i servizi sui quali non potranno essere effettuati interventi.

### 3.2.5 Requisiti minimi ambiente di Housing

Il servizio di Housing comprende la predisposizione di apparati hardware, software e di rete necessari per la messa in esercizio e la gestione operativa dei siti internet, nonché tutte quelle attività di monitoraggio, assistenza e governo atte a garantire l'erogazione di un servizio efficiente in alta disponibilità e affidabilità.

Ogni onere comprese le licenze relative ai prodotti software di base Microsoft sono a totale carico del fornitore aggiudicatario.

Gli elementi che dovranno concorrere a definire l'infrastruttura necessaria dovranno essere ospitati in una server farm che assicuri i massimi livelli di sicurezza tali da consentire, in caso di malfunzionamenti HW o SW o di perdita di contenuti informativi, il ripristino tempestivo della situazione.

Inoltre, le attività di governo previste su tali apparati a cura del fornitore, dovranno essere tali da garantire un continuo e costante aggiornamento delle soluzioni adottate per il funzionamento dei siti e delle applicazioni amministrative, allineandole quanto più possibile con i prodotti disponibili sul mercato ICT.

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	18/47
Legenda	<b>Stato:</b> Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo		
	<b>Livello di Classificazione:</b> Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata		

**Specifica Tecnica – Lotto 1**

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



Il servizio di Housing include di fatto un insieme di attività che consistono principalmente in:

- messa a disposizione di infrastrutture logistiche appropriate, progettazione e realizzazione di infrastrutture informatiche a supporto dell'erogazione del servizio e dell'operatività dei siti e delle applicazioni in gestione;
- conduzione tecnica ed operativa delle piattaforme impiegate (manutenzione HW e SW, backup dei dati, deploy di siti/applicazione e loro evolutive, schedulazione batch, ecc.);
- gestione dei cambiamenti di configurazione preposti al funzionamento del servizio con possibilità di
  - definire le politiche e i processi di "change management" e le procedure di ripristino;
  - valutazione preliminare dell'impatto dei "change" sull'operatività dei server in uso suggerendo le soluzioni atte a minimizzare i rischi del piano di modifica;
  - garantire la coerenza dei "change" effettuati;
  - assicurare l'integrità e la tracciabilità di tutti i "change" che modifichino le configurazioni delle piattaforme (di base ed applicative) dei servizi;
- fornire assistenza alla conduzione operativa in caso di necessità;
- predisposizione di strumenti informatici atti a consentire l'accesso ai sistemi di monitoraggio degli apparati HW e SW utilizzati;
- assistenza alla migrazione e presa in carico dei siti e delle applicazioni web;
- accesso, dalle sedi concordate con Sogin, ad eventuali sistemi preposti per la gestione dei contenuti informativi dei siti (CMS);
- esecuzione di test volti a verificare la piena funzionalità dei componenti infrastrutturali (es. ram, storage, cpu) e applicativi (sito, servizio, pagina e/o applicazione web);
- gestione degli apparati HW e SW preposti allo scopo di garantire un'erogazione del servizio corrispondente ai requisiti espressi;
- possibilità di interrompere il servizio web su esplicita richiesta di Sogin in corrispondenza di periodi temporali prestabiliti (es. applicazioni web che corrispondono servizi in particolari periodi dell'anno) o in caso di particolari condizioni (es. possibili attacchi da parte di hacker o anomalie invalidanti del sito/applicazione);
- attivazione di processi necessari per integrare l'applicazione/sito con sistemi di autenticazione locali (LDAP, SSO, ecc.)
- elaborazione dei dati statistici del sito/applicazione in esercizio, con possibilità di analizzare e raffrontare periodi specifici. Qualora le statistiche fornissero dati aggregati e non di dettaglio (ad esempio non fosse possibile avere in maniera dettagliata pagine più visitate, link più utilizzati, parole più utilizzate nel motore di ricerca, URL parlanti, ecc.); il Fornitore dovrà garantire la corretta fruizione anche di tali informazioni. Le statistiche così elaborate dovranno essere visionabili in qualunque momento da Sogin

PROPRIETA'

STATO

LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE

PAGINE

Definitivo

Aziendale

19/47

Legenda

**Stato:** Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

**Livello di Classificazione:** Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



e, se richiesto, anche essere inviate periodicamente in formato digitale. I dati dovranno essere resi disponibili e archiviati per tutta la durata del contratto e dovranno essere consegnati a Sogin a fine fornitura o quando diversamente richiesto dalla stessa.

Nell'ambito di tale servizio l'outsourcer dovrà mettere a disposizione un servizio di assistenza attraverso il quale un insieme di figure professionali supporteranno Sogin in tutte quelle attività inerenti la predisposizione e la manutenzione dei siti web ospitati nell'infrastruttura di Housing.

### 3.2.6 Backup e Restore

In base alla propria politica di Backup/Restore dei dati, Sogin richiede:

- o backup differenziale giornaliero, per 6 gg. a settimana;
- o full backup settimanale nel week-end;

con una retention dei dati di 28 gg. Dopo 28gg. si ricicla partendo dal supporto più vecchio.

Si conserva comunque un backup mensile, cioè l'ultimo full backup settimanale coincidente con l'ultima settimana del mese. Questi supporti sono riciclabili annualmente (es. Febbraio 2018 si può riciclare Febbraio 2017). Deve essere, inoltre, conservato un backup annuale (il backup mensile di dicembre). Il supporto del backup annuale non può essere riciclato.

I dettagli operativi riguardanti backup, configurazione per lo storage management e retention policy saranno concordati con Sogin. Le attività di restore debbono essere avviate dal fornitore solo a fronte di richiesta formale di Sogin o dopo aver ottenuto autorizzazione formale da parte di Sogin.

L'outsourcer dovrà verificare il buon esito dell'esecuzione dei salvataggi ed, in caso di necessità, dovrà procedere con il ripristino dei dati salvati entro 4 ore. In tale contesto, si dovranno prevedere periodicamente (minimo 2 volte/anno) dei test di restore e di disaster recovery. La relativa procedura dettagliata verrà condivisa e descritta nel Manuale delle Operazioni.

### 3.2.7 Attività di start-up e shut-down

In collaborazione con Sogin, l'outsourcer implementa e gestisce le procedure automatiche di start-up e shut-down sia per le componenti applicative sia per le componenti di base (sistema operativo, database, agenti di monitoraggio).

### 3.2.8 Monitoring

Il monitoraggio continuo effettuato con la rilevazione da appositi sensori software che attivano allarmi a console è una componente essenziale del servizio. In questo modo il fornitore potrà

PROPRIETA'

STATO

LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE

PAGINE

Definitivo

Aziendale

20/47

Legenda

**Stato:** Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

**Livello di Classificazione:** Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



attivarsi in tempi rapidi in caso di disservizi, malfunzionamenti, peggioramento delle performance. È richiesta attività di monitoring continuo con avvisi in real time, basata sul SOC (Security Operation Center) proposto di:

- Infrastruttura hardware di collegamento Internet;
- Raggiungibilità ed operatività dei siti;
- Server;
- DB;
- Backup.

Questi servizi dovranno garantire un monitoraggio proattivo dei server applicativi che il fornitore metterà a disposizione di Sogin. L'attività di monitoring dello stato del sistema e delle attività in corso sul sistema avverrà ad intervalli di tempo predefiniti e dovrà prevedere l'utilizzo di alert e messaggi automatici.

Il fornitore provvederà ad analizzare parametri quali occupazione spazio su disco, utilizzo della memoria, utilizzo CPU con percentuali di soglia che saranno concordati con Sogin e che verranno documentati nel manuale delle operazioni. Le anomalie verranno automaticamente notificate mediante l'utilizzo di prodotti di gestione.

### 3.2.9 Configurazione

Le infrastrutture che dovranno essere messe a disposizione di Sogin per l'erogazione del servizio di Housing dovranno prevedere:

- una composizione logica e/o fisica a 2 livelli: web server (front-end e back-end) e database server;
- ambienti separati.

Per i dettagli, ivi comprensivi gli aspetti di sicurezza, si faccia riferimento al seguito del documento.

### 3.2.10 Utenti Serviti per il sistema di Back-End

Il numero di utenti previsti che accederanno al sistema di Back End è di 6 unità con non più di 3 accessi simultanei.

## 3.3 Gestione ordinaria e content management

Il servizio di gestione ordinaria e di content management dei siti Internet comprende le seguenti principali attività:

- Supporto all'organizzazione dei contenuti, nuovi o già presenti;
- Supporto redazione per la pubblicazione o l'aggiornamento dei contenuti già presenti, comprese sezioni complesse come Sala Stampa, Fornitori (in particolare bandi e gare), Media Gallery;

PROPRIETA'

STATO  
Definitivo

LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE  
Aziendale

PAGINE  
21/47

Legenda

**Stato:** Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

**Livello di Classificazione:** Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



- Mantenimento e implementazione della web grafica;
- Miglioramento delle performance dei siti internet;
- Modifiche, non strutturali e di lieve entità, ai moduli ad alto contenuto tecnologico;
- Piccole realizzazioni o modifiche di elementi grafici coordinati con la grafica del sito o aggiunta di nuove sezioni o pagine che non richiedano una rivisitazione grafica (newsletter, forum, magazine on-line, ecc.).

Sono di seguito dettagliate (da par. 3.3.1 a 3.3.6) altre attività che rientrano nel servizio.

Si considera rientrante nel servizio l'erogazione di ore di formazione per il personale che non superino le 180 ore l'anno.

### 3.3.1 Sistema di back-office

L'outsourcer dovrà garantire al personale Sogin dedicato la possibilità di gestire in completa autonomia i contenuti (aggiornamento pagine, inserimento documenti, etc) dei siti Internet del Gruppo attraverso una console di content management di rapido e facile utilizzo con un conseguente supporto formativo e di help desk sul prodotto fornito.

L'accesso alle funzioni di back-office deve essere consentito solo ed esclusivamente tramite collegamento VPN.

### 3.3.2 Personalizzazione e integrazione con altri sistemi

Nei siti Internet del Gruppo Sogin, sviluppati su piattaforma Microsoft Share Point 2010, sono presenti componenti di terze parti e altre componenti sviluppate appositamente da Sogin come, a titolo esemplificativo, moduli, sezioni personalizzate ad alto contenuto tecnologico (moduli elettronici, informazioni di integrazione tra sistemi, ecc.). I siti Internet sono, inoltre, connessi, dal punto di vista logico, con altri servizi/sistemi mediante semplici link o inclusione di frame.

Alcuni esempi sono:

- WebRecruiting - Per la ricezione di curriculum;
- Portali cartografici, come "Re.Mo. – Rete di Monitoraggio"
- eProcurement - Per lo scambio di informazioni bidirezionale fra Sogin e Fornitori Qualificati;
- Rassegna stampa.

L'outsourcer deve garantire sia il grado di personalizzazione descritto e le successive implementazioni o modifiche, sia l'integrazione logica con altri sistemi.

### 3.3.3 Search Engine Optimization

L'outsourcer deve pianificare e attuare gli interventi sui siti Internet in ottica Search Engine Optimization (SEO) attraverso le metodologie standard come URL Rewriting, keywords, description, ecc.

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	22/47
Legenda	<b>Stato:</b> Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo <b>Livello di Classificazione:</b> Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata		

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



Sogin può avvalersi per attività legate al SEO di un diverso servizio dedicato. Il fornitore aggiudicatario del servizio di gestione dei siti Internet dovrà garantire un rapporto di collaborazione continuativo per ottimizzare tempestivamente le pagine e la struttura dei siti del Gruppo e adeguarle così alle esigenze di Search Engine Optimization.

### 3.3.4 Ottimizzazione per i dispositivi mobili e tablet

L'outsourcer deve garantire la fruibilità, cioè la navigabilità, dei contenuti dei siti Internet del Gruppo su dispositivi mobili e tablet.

### 3.3.5 Integrazione con i profili social

L'outsourcer deve garantire l'integrazione fra i siti internet del Gruppo Sogin e i profili aziendali al momento esistenti (LinkedIn per Sogin e Nucleco; Twitter per il profilo @DepoNazionale) e quelli che verranno attivati nell'arco della durata del presente contratto.

### 3.3.6 Traffic Analytics

L'outsourcer deve curare i sistemi di statistiche degli accessi Google Analytics già installati per visualizzare il comportamento degli utenti all'interno dei siti Internet del Gruppo. Dovrà, altresì, redigere dei report su richiesta di Sogin sul traffico dei siti web, anche con la comparazione tra periodi.

Con riferimento alla Sezione Società Trasparente di sogin.it e nucleco.it, l'outsourcer dovrà registrare gli accessi e produrre una reportistica con cadenza semestrale e annuale con il dettaglio della quantità e tipologia di traffico e declinazione dei profili e comportamenti dell'utente.

PROPRIETA'

STATO

LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE

PAGINE

Definitivo

Aziendale

23/47

Legenda

**Stato:** Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

**Livello di Classificazione:** Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata



## 4 Sviluppo ad hoc

Lo “Sviluppo ad hoc” riguarda progetti, qui di seguito descritti, che il fornitore dovrà sviluppare e realizzare nell’arco del primo anno di vigenza contrattuale. Eventuali modifiche sulla tempistica di attivazione dovranno essere concordate con Sogin o verranno comunicate da Sogin.

Una volta presa in carico la realizzazione del progetto, l’outsourcer darà quindi corso a:

- Sviluppo e test;
- Collaudo finale e validazione da parte di Sogin;
- Messa in esercizio;
- Consegna della documentazione (tecnica ed utente).

### 4.1 Migrazione all'ultima versione disponibile di SharePoint

I siti Internet del Gruppo Sogin sono sviluppati su SharePoint 2010. L’outsourcer prenderà in carico tutte le attività finalizzate alla migrazione all’ultima versione disponibile di Sharepoint.

### 4.2 Sezione Sala Stampa del sito sogin.it

L’outsourcer ci occuperà di ristrutturare la sezione Sala Stampa del sito [www.sogin.it](http://www.sogin.it) in ottica SEO e social.

In particolare, per ogni nuovo elemento (notizia, evento, etc...) dovrà essere presente una pagina interna con url univoche e permanenti. Si richiede la rispondenza con le linee guida tecniche di Google News.

L’inserimento delle notizie deve poter generare più flussi XML per la creazione di feed RSS, tali da consentirne la lettura con i news aggregator e per poter facilmente distribuire le news su altri siti e all’interno dell’ente. Il flusso XML dovrà essere creato nel momento in cui la notizia viene “validata” per il flusso stesso da parte dell’utente al momento della pubblicazione.

Dal punto di vista social, ciascun articolo o elemento multimediale dovrà essere condivisibile, attraverso l’inserimento di icone, dagli utenti sui proprio profili attivi per i principali social network.

Per la gestione della sezione Sala Stampa l’outsourcer può proporre un CMS differente da quello già utilizzato (Microsoft Sharepoint) qualora soddisfi maggiormente le esigenze espresse da Sogin. In tal caso e solo previa approvazione da parte di Sogin, l’outsourcer dovrà garantire la compatibilità fra le diverse piattaforme, la grafica conforme alla corporate image del Gruppo Sogin e un sistema di backoffice di facile utilizzo da parte dei redattori.

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	24/47
Legenda	<b>Stato:</b> Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo <b>Livello di Classificazione:</b> Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata		



## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



## 5 Sviluppo ad hoc – Opzionale

Lo “Sviluppo ad hoc – Opzionale” riguarda progetti, qui di seguito descritti, che il fornitore realizza solo su specifica richiesta da parte di Sogin, secondo la tempistica coerente con la durata contrattuale delle attività.

L’attivazione e la realizzazione dei servizi di Sviluppo ad hoc – Opzionale seguono le modalità previste per i servizi di “Manutenzione evolutiva per lo sviluppo di nuove funzionalità”, descritte nel capitolo 6.

### 5.1 Restyling grafico sito sogin.it con versione per i dispositivi mobili

L’outsourcer realizzerà la revisione grafica del sito [www.sogin.it](http://www.sogin.it), in linea con la corrente corporate image del Gruppo. Particolare attenzione verrà richiesta per la progettazione della creatività della home page, comprensiva della riorganizzazione degli elementi presenti, per la quale l’outsourcer si impegna a presentare tre proposte creative da sottoporre all’approvazione di Sogin. Per tutti gli interventi l’outsourcer garantisce accessibilità, usabilità, compatibilità con i principali browser e il rispetto dei principali parametri SEO.

Sogin sceglierà una delle tre proposte e il fornitore la realizzerà avendo cura che il sito sia fruibile anche dai dispositivi mobili più diffusi (a titolo esemplificativo e non esaustivo, iPhone, iPad, piattaforme Android, piattaforme Windows Mobile).

### 5.2 Integrazione del sito sogin.it con i social

L’outsourcer realizzerà interventi per l’integrazione del sito con i profili aziendali sui social network, anche con l’inserimento di web part e/o elementi grafici in homepage. Lo sviluppo richiederà anche soluzioni per lo sharing dei contenuti presenti sul sito da parte degli utenti. La soluzione proposta dall’outsourcer dovrà prevedere la funzione di analisi e monitoraggio del traffico.

### 5.3 Realizzazione sotto sito per la Radwaste Management School

L’outsourcer svilupperà un sotto sito dedicato alla Radwaste Management School (RMS), centro di formazione del Gruppo Sogin.

Al momento alla Radwaste Management School è dedicata una pagina sul sito internet Sogin e, per quanto riguarda gli aspetti social, una pagina vetrina collegata a Sogin su LinkedIn.

Il sito sarà strutturato con un massimo di 30 pagine web e avrà le seguenti caratteristiche:

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	25/47
Legenda	<b>Stato:</b> Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo		
	<b>Livello di Classificazione:</b> Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata		



- Creatività coerente con la corporate image del Gruppo Sogin che è declinata anche per la RMS
- Multilingua (italiano e inglese)
- Ottimizzazione SEO
- Galleria multimediale
- Area news con un sistema gestionale che consenta di porre in evidenza news di particolare rilevanza o urgenza, configurare l'ordine delle notizie e consentire lo sharing sui principali social network;
- Integrazione moduli dinamici (google map; calendario corsi/eventi; richiesta informazioni; etc)
- Compatibilità con i software di navigazione presenti sul mercato (Internet Explorer 7.x, 8.x, 9.x, Safari, Opera, Mozilla Firefox) e con i più diffusi dispositivi mobili;
- Integrazione del sotto sito con un motore di ricerca, un sistema di ricerca d'informazioni semplice (per parole chiave, facilmente utilizzabile e situata in home page e in ogni pagina).

Deve essere, inoltre, possibile collegare singole pagine o sezioni del sito a vari canali social, fra i quali si devono prevedere almeno Facebook, Twitter, LinkedIn. Il collegamento deve essere gestibile tramite click sull'icona corrispondente, posta in uno degli elementi componenti il layout di pagina o di sezione.

Per implementare il sotto sito, l'outsourcer può proporre un CMS differente da quello già utilizzato (Microsoft Sharepoint) qualora soddisfi maggiormente le esigenze espresse da Sogin.

#### 5.4 Sezione Società Trasparente

L'attività riguarda i siti Sogin (sogin.it) e Nucleco (nucleco.it) e si distingue in due richieste:

1. La progettazione e lo sviluppo di un questionario qualitativo per la rilevazione della soddisfazione dell'utente per la sezione, in termini di navigabilità, chiarezza e completezza delle informazioni. L'attività include l'implementazione di accorgimenti di security con l'inserimento del controllo text box. I dati raccolti dovranno essere asportabili dal back-office e rielaborabili. L'outsourcer trasmetterà a Sogin una sintesi e analisi ragionata dei dati con cadenza semestrale.
2. La progettazione e lo sviluppo di un modulo compilabile dalla pagina web per la generazione automatica di pdf elettronico per l'invio delle istanze di Accesso Civico, in particolare:
  - provisioning lista relativa agli accessi;
  - implementazione form ASP.NET su web part con grafica in linea con quella del portale;

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	26/47
Legenda	<b>Stato:</b> Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo <b>Livello di Classificazione:</b> Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata		

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



- implementazione meccanismo di registrazione delle valutazioni su lista Sharepoint esportabile da back-office;
- implementazione accorgimenti di security (Capcha - Google ReCaptcha 2.0\*);
- controllo text box;
- generazione PDF da scaricare sul client;
- implementazione HTTPS necessario visto l'inserimento dei dati anagrafici dell'utente.

### 5.5 Assessment per la revisione del back-office

L'outsourcer sarà tenuto ad effettuare un assessment per la revisione del back-office dei siti Internet del Gruppo.

La revisione riguarda, in particolare, la granularità dei privilegi che consenta la definizione, su indicazione di Sogin, di profili utente che possono operare su contenuti e funzionalità distinte, con definizione di permessi e ruoli e la gestione di gruppi redazionali diversi in grado di accedere e alimentare aree separate, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Società Trasparente del sito [www.sogin.it](http://www.sogin.it)
- Bandi di gara del sito [www.sogin.it](http://www.sogin.it)

PROPRIETA'

STATO  
Definitivo

LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE  
Aziendale

PAGINE  
27/47

Legenda

**Stato:** Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

**Livello di Classificazione:** Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata



## 6 Manutenzione evolutiva per lo sviluppo di nuove funzionalità

Il servizio riguarda la realizzazione di nuove funzionalità, applicativi web e sezioni internet sulla base delle esigenze del Gruppo Sogin non ancora emerse o definite in maniera puntuale con l’obiettivo di migliorare le risorse esistenti. In questo servizio rientrano anche le attività legate allo sviluppo e alla gestione di eventuali nuovi siti Internet e attività di web streaming.

Per tutta la durata del contratto, potrà essere richiesto di ristrutturare completamente o revisionare la web grafica dei siti esistenti. In particolare, rientrano in tale tipologia di servizi le attività connesse a una ristrutturazione che impatti su layout grafico, restyling grafico, lettering, etc.

### *Esempi di Manutenzione Evolutiva:*

Si riportano di seguito, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le descrizioni sintetiche di alcuni interventi di manutenzione evolutiva.

- Realizzazione, aggiornamento e sviluppo di pagine statiche (Html; Shtml; Dhtml; Xhtml; CSS);
- Realizzazione, aggiornamento e sviluppo di pagine dinamiche (Aspx);
- Realizzazione, aggiornamento e sviluppo di pagine con filmati, eseguibili con vari codec;
- Aggiornamento di immagini non direttamente eseguibile attraverso l’utilizzo delle funzioni messe a disposizione dal sistema di back-end;
- Realizzazione moduli ad alto contenuto tecnologico;
- Realizzazione interfacce di integrazione con altri sistemi Sogin;
- Realizzazione di motori di ricerca semantici;
- Ottimizzazione delle interfacce web per i dispositivi mobili.

Il Servizio riguarderà anche la realizzazione di funzionalità in ambito sicurezza quali ad esempio “Crisis Management” e “Risk mitigation”.

Rientra, infine, nella “Manutenzione evolutiva per lo sviluppo di nuove funzionalità” l’attività di supporto ai tecnici Sogin relativamente al corretto utilizzo delle funzionalità delle applicazioni, all’analisi e individuazione delle criticità legate al funzionamento dei sistemi e alla loro evoluzione ed eventualmente la loro successiva risoluzione.

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	28/47
Legenda	<b>Stato:</b> Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo <b>Livello di Classificazione:</b> Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata		

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



### 6.1 Modalità di attivazione e realizzazione

L'attivazione dei servizi di "Manutenzione evolutiva per lo sviluppo di nuove funzionalità" avverrà mediante apposite Specifiche di Ordinanze a fronte delle esigenze di Sogin, su richiesta della stessa, secondo la tempistica coerente con la durata contrattuale delle attività e la seguente procedura:

- Richiesta di presentazione di uno studio di fattibilità da parte di Sogin corredata da tutta la documentazione tecnica necessaria alla sua formulazione;
- Presentazione dello studio di fattibilità comprensivo di effort da parte dell'outsourcer entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta di Sogin;
- Valutazione della congruenza e approvazione da parte di Sogin;

L'outsourcer darà quindi corso alla seguenti attività:

- Sviluppo e test;
- Collaudo finale e validazione da parte di Sogin;
- Messa in esercizio;
- Consegna della documentazione (tecnica ed utente).

Per questi servizi relativamente ai siti Internet è previsto uno specifico serbatoio di giornate opzionale necessario a attività di consulenza e di supporto nell'ambito delle attività e delle seguenti figure professionali:

- Project Manager
- Analista Senior
- Programmatore
- ICT Security Specialist
- SEO Specialist
- Grafico
- Operatore

I profili delle figure professionali sono descritti nel capitolo 8 "Profili professionali richiesti".

I progetti che rientrano nei servizi di "Manutenzione evolutiva per lo sviluppo di nuove funzionalità" andranno sviluppati tenendo conto della normativa vigente, ed eventualmente sopravvenuta, in particolare si cita:

- D. Lgs. 196/2003 (privacy) e "Linee Guida" emanate dal Garante della Privacy in materia di trattamento di dati personali;

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	29/47

Legenda

**Stato:** Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

**Livello di Classificazione:** Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, 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);
- Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno (Electronic Identity Authentication and Signature);
- SPID - Sistema Pubblico per l'Identità Digitale;
- Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici Legge 04/04 (legge Stanca);
- Disposizioni ed indicazioni del W3C.



## 7 Help desk

Il servizio ha l'obiettivo di mettere a disposizione degli utenti designati da Sogin un punto unico di accesso per richiedere interventi di content management e il supporto nell'utilizzo della piattaforma e per segnalare eventuali anomalie.

In particolare, l'help desk, strutturato in due livelli logici, dovrà:

- Assicurare un canale di comunicazione semplice, rapido e tempestivo attraverso il quale registrare le richieste di assistenza (call request);
- Assicurare la registrazione e la razionalizzazione delle richieste (qualifica della chiamata e troubleshooting), con notifica all'utente della presa in carico;
- Fornire il supporto tecnico finalizzato alla risoluzione di problemi più ricorrenti e il supporto di content management, di non elevata complessità (1° livello);
- Gestire le richieste di assistenza per la risoluzione dei problemi che necessitino di interventi non risolvibili al 1° livello (escalation al 2° livello);
- Comunicare all'utente l'evoluzione dello stato della chiamata fino alla sua chiusura (chiusura Call Request);
- Analizzare gli interventi, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi (reporting).

I problemi di maggiore complessità vengono trasferiti agli altri servizi che costituiscono lo strato di help desk di secondo livello che, se necessario, può intervenire anche on-site e in collaborazione con i tecnici indicati da Sogin.

Le risorse impiegate nel servizio devono avere e mantenere un'ottima preparazione tecnica sulle funzionalità dei portali, possedere capacità di analisi e diagnosi di problemi, oltre che doti di flessibilità, capacità di ascolto e proattività.

L'attivazione del servizio di Help Desk è prevista a partire dalla data di inizio attività e l'erogazione è senza soluzione di continuità per tutto il periodo contrattuale salvo diversa indicazione da parte di Sogin.

Sono da considerarsi inclusi nel servizio tutti gli oneri derivanti dalla realizzazione, gestione ed evoluzione dell'infrastruttura tecnologica utilizzata dal fornitore aggiudicatario per l'erogazione dell'help desk (sistema di trouble ticketing), nonché quelli derivanti dalla gestione del personale (ivi inclusa la formazione degli operatori in relazione al contesto specifico, ad es. a fronte di nuove release dei sistemi operativi dei client in uso agli utenti).

Il sistema di trouble-ticketing dovrà possedere i requisiti minimi di seguito elencati:

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	31/47
Legenda	<b>Stato:</b> Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo <b>Livello di Classificazione:</b> Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata		

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



- fornire un numero di chiamata univoco;
- registrare data ed ora per tutti i cambiamenti di stato dei processi associati alle chiamate;
- registrare in maniera sequenziale la storia completa delle azioni compiute;
- permettere la classificazione dei problemi;
- verificare il workflow per la gestione del problema;
- possibilità di configurare SLA differenti per tipologie di ticket differenti;
- possibilità di verificare in tempo reale (tramite ad es. segnalazioni cromatiche) il mancato rispetto di uno SLA;
- possibilità di verificare in tempo reale la situazione riassuntiva delle varie attività (es. quante chiamate sono aperte, quante sono in SLA, quante fuori SLA, ecc.);
- possibilità di avere una schermata dashboard che dia una visione globale del tutto,
- personalizzabile per l'Autorità;
- possibilità di avere visibilità di tutte le chiamate aperte separate per criticità;
- possibilità di avere un'interfaccia web su cui l'utente Agcom può controllare lo stato della chiamata inserendo ad esempio il n° di ticket fornito dal Help Desk in fase di apertura chiamata;
- possibilità di verificare in tempo reale il numero totale di chiamate pervenute, risolte dal servizio di Help Desk nel mese in corso, nei mesi precedenti e i relativi indicatori di SLA;
- possibilità di memorizzare le soluzioni per problemi ricorrenti

L'accesso al servizio avviene attraverso un numero unico telefonico (fisso e cellulare) e via e-mail.

Il servizio è operativo dalle 08.00 alle 21.00 dal lunedì al sabato escluso festività nazionali. Dovrà altresì essere garantita la possibilità di ottenere interventi di assoluta urgenza anche al di fuori della fascia oraria stabilita e nei giorni di festività nazionali. Il numero d'interventi di assoluta urgenza non potrà superare le 15 richieste per anno solare.

Dovrà essere indicato il legame del servizio di help Desk con i servizi di Security Operation Center (SOC).

I livelli di servizio (SLA) da garantire sono dettagliati al capitolo 9.

PROPRIETÀ	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	32/47
Legenda	<b>Stato:</b> Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo		
	<b>Livello di Classificazione:</b> Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata		





## 8 Profili professionali richiesti

In questo capitolo sono indicate le caratteristiche e le competenze delle diverse figure professionali richieste all'outsourcer per la realizzazione dei servizi oggetto del contratto.

A seconda della tipologia di servizio il team sarà composto da un mix di figure sotto la responsabilità del Project Manager.

Le competenze generali e l'esperienza richiesta a tutte le figure individuate sono:

- Flessibilità e disponibilità al lavoro di gruppo;
- Capacità di comunicazione e orientamento ai risultati;
- Esperienze di lavoro significative maturate presso aziende analoghe a Sogin per dimensioni e complessità.

Il dimensionamento del gruppo di lavoro deve essere dichiarato in sede di offerta per tutte le attività dei servizi a canone e per lo sviluppo ad hoc, nel rispetto delle figure professionali minime indicate nella presente specifica.

I curriculum vitae delle risorse proposte costituiranno un vincolo per il fornitore in quanto dovranno corrispondere esattamente al personale utilizzato per l'esecuzione delle prestazioni.

Sogin potrà chiedere in ogni momento, motivandola, la sostituzione di una o più risorse. Il fornitore è tenuto alla sostituzione entro 15 giorni dalla richiesta, con una risorsa di analogo livello, profilo ed esperienza, garantendo il trasferimento di know-how.

In caso di indisponibilità delle risorse per dimissioni o altre cause di forza maggiore o in caso di avvicendamento delle risorse deciso dall'outsourcer questi dovrà sostituire la risorsa uscente con una risorsa analoga per livello, profilo, esperienze. La sostituzione richiederà un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante, il cui costo sarà interamente a carico del fornitore.

### 8.1 Project Manager

Il Project Manager (PM) sarà responsabile della pianificazione e programmazione delle attività richieste da Sogin, e gli sono attribuite le seguenti responsabilità:

- Pianifica, gestisce e controlla tutte le attività e in caso di scostamento intraprende le necessarie azioni correttive;
- Sviluppa le strategie e i progetti necessari per rendere più efficiente l'organizzazione;
- Pianifica, assegna e gestisce le risorse di progetto necessarie per le varie attività e funzioni;

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



- Controlla lo stato di avanzamento del progetto e fornisce il necessario ritorno informativo a Sogin;
- Analizza i risultati ottenuti e valuta le ragioni della loro eventuale discordanza rispetto ai dati attesi.

Il ruolo può essere ricoperto da una (1) risorsa con esperienza specifica di almeno 5 anni.

### 8.2 Analista Senior

Redige le specifiche funzionali e architetturali e i documenti tecnici e funzionali necessari alla realizzazione del progetto.

In particolare:

- Definisce in dettaglio il sistema/progetto da implementare e predispone la relativa documentazione;
- Effettua il disegno delle soluzioni in base ai requisiti utente;
- Verifica con il PM la congruità delle soluzioni proposte;
- Predispone le specifiche funzionali.

Il ruolo deve essere ricoperto da almeno due (2 o +) risorse con esperienza specifica di almeno 5 anni.

### 8.3 ICT Security Specialist

L'ICT Security Specialist (Specialista/Progettista per la Sicurezza ICT) fornisce, in qualità di esperto di infrastruttura ICT fisica e logica, consulenza specialistica in aree applicative e tecnologiche correlate alla Sicurezza ICT.

In particolare:

- Assiste il Project Manager nella ricerca di soluzioni appropriate
- Sviluppa e realizza i progetti e le attività di sicurezza richieste da Sogin
- Utilizza per il suo lavoro metodologie basate sulla normativa ISO, BS ecc.
- Provvede all'impostazione, allo sviluppo, alla redazione della documentazione connessa alla realizzazione dell'intervento richiesto
- Realizza la reportistica dei risultati raggiunti nell'ambito dei diversi interventi di cui è responsabile
- Analizza le esigenze organizzative e di improvement dell'infrastruttura

PROPRIETA'

STATO  
Definitivo

LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE  
Aziendale

PAGINE  
34/47

Legenda

**Stato:** Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

**Livello di Classificazione:** Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



- Cura gli aspetti legati alla sicurezza di una rete informatica, quali backup e restore dei dati, aggiornamento antivirus, firewall eccetera.

La figura deve possedere capacità di analisi di un sistema informatico esistente o in progettazione e di individuazione dei possibili punti di attacco al sistema o alle informazioni in esso contenute, da parte di un utente male intenzionato.

Il ruolo può essere ricoperto da una (1) risorsa con esperienza specifica di almeno 3 anni.

### 8.4 SEO Specialist

Il SEO Specialist svolge l'insieme delle attività utili per l'indicizzazione e il posizionamento dei siti web all'interno dei motori di ricerca per query pertinenti alla mission aziendale.

Il SEO Specialist dà le direttive per rendere compatibile, standardizzare e ottimizzare quanto segue: il dominio e il nome delle pagine (URL), la struttura e il layout del sito, la grafica, i contenuti, le parole chiave, i tag, le tecnologie di interazione, i linguaggi di programmazione, il link building e la validazione. Il SEO Specialist analizza lo scenario, le statistiche del traffico verso il sito web, gli interessi del target, i social media e i social networking, verifica i risultati ottenuti per affinare costantemente le azioni di miglioramento.

Qualora Sogin si avvalga per attività legate al SEO di un servizio dedicato, tale figura dovrà garantire un rapporto di collaborazione continuativa per l'implementazione degli interventi.

Il SEO Specialist deve possedere una conoscenza avanzata:

- del funzionamento dei motori di ricerca (algoritmi, search operator, crawler)
- dei linguaggi HTML5, CSS
- dei principali CMS (in particolare, Sharepoint) e delle loro configurazioni ottimali
- dei principali software di Web Analytics (Google Analytics, Adobe Analytics, Webtrekk)
- dei principali tools di link intelligence (Majestic SEO, Ahrefs, OSE)
- degli emulatori di spider (Screaming Frog, Xenu, Visual SEO Studio)
- dei principali tools di Keyword Research (Google Keyword Planner, Bing Keyword Research tool, Market Samurai)
- di Google Adwords

Il ruolo può essere ricoperto da una (1) risorsa con esperienza specifica di almeno 3 anni.

PROPRIETÀ

STATO

LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE

PAGINE

Definitivo

Aziendale

35/47

Legenda

**Stato:** Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

**Livello di Classificazione:** Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



### 8.5 Programmatore

Il programmatore sviluppa le soluzioni in funzione dei requisiti, in particolare:

- Trascrive le specifiche di programmazione in un linguaggio sorgente riconoscibile da un compilatore;
- Codifica e sottopone a test moduli del sistema;
- Scrive, qualora necessario, la documentazione;
- Assiste gli utenti in fase di avviamento delle applicazioni;
- Effettua la stesura di programmi originali e la revisione di quelli esistenti;
- Conduce le prove pratiche di funzionamento dei programmi per la loro messa a punto finale.

Il ruolo deve essere ricoperto da almeno due (2 o +) risorse.

Per le risorse impiegate è richiesta un'esperienza specifica di almeno 3 anni in attività di progettazione ed implementazione di sistemi software. Nel merito sarà preferenziale in sede di valutazione l'esperienza nelle tecnologie adottate da Sogin (Microsoft Share Point).

### 8.6 Grafico

Il grafico progetta e cura lo sviluppo della creatività dei siti del Gruppo Sogin, adottando soluzioni che garantiscano il necessario equilibrio tra i contenuti che si vogliono comunicare e le esigenze di natura estetica e tecnica.

Fra i principali compiti, vi sono:

- Cura dello sviluppo della parte grafica in funzione dei requisiti definiti da Sogin e in linea con la corporate image dell'azienda;
- Definizione delle strategie di comunicazione, ossia delle soluzioni - ideate spesso in collaborazione con un Art director - estetiche, di linguaggio e di stile, da adottare per il sito in base alla tipologia dei clienti già acquisiti e di quelli che si vorrebbe acquisire;
- Individuazione delle soluzioni tecniche da poter usare, tenendo conto partendo da quelli che sono dei limiti di spesa;
- Attività editoriale, gestione e controllo dei contenuti del sito.

Il ruolo deve essere ricoperto da almeno due (2 o +) risorse.

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	36/47
Legenda	<b>Stato:</b> Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo <b>Livello di Classificazione:</b> Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata		

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



È richiesta esperienza specifica di almeno 5 anni per almeno una (1) risorsa impiegata.

### 8.7 Operatore

La figura professionale dell'operatore informatico possiede competenze sull'utilizzo degli strumenti informatici e sui software di sistema e applicativi più diffusi, sfruttando le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie informatiche; è in grado di svolgere con padronanza le attività inerenti all'aspetto amministrativo di un moderno ufficio informatizzato, integrandosi con la realtà lavorativa aziendale e interagendo con il mondo esterno veicolando le informazioni anche via rete telematica.

Il ruolo deve essere ricoperto da almeno due (2 o +) risorse con esperienza specifica di almeno 1 anno.

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
------------	-------	----------------------------	--------

Legenda

**Stato:** Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

**Livello di Classificazione:** Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata



## 9 Livelli di servizio (SLA)

In questo capitolo sono dettagliati i livelli di servizio (SLA – Service Level Agreement) richiesti, distinti per tipologia:

- housing
- interventi di ripristino per la manutenzione ordinaria sistemistica
- gestione ordinaria e content management
- manutenzione evolutiva per lo sviluppo di nuove funzionalità
- help desk

Il fornitore dovrà avere un sistema certificato di tracciamento delle segnalazioni di disservizio e fornire a Sogin le credenziali per l'accesso ai dati di propria pertinenza e verifica.

Per rendere evidenti e oggettive le performance effettive del servizio, Sogin richiede all'outsourcer dei report su base mensile e/o cruscotti web, che indichino il rispetto dei livelli di servizio operativo concordati.

Sogin si riserva, inoltre, la possibilità di richiedere e concordare ulteriori KPI di misurazione del servizio prestato.

### 9.1 Housing

I livelli di servizio (SLA) in questione riguardano l'impegno del fornitore a garantire la disponibilità (Availability) dei sistemi a lui affidati in housing.

Le ore in cui erogare il servizio si intendono nel seguente intervallo:

**> 24 ore al giorno per 365 giorni/anno**

**Livelli di servizio:**

PARAMETRO	SLA TARGET
Livelli di Servizio (Lunedì – Domenica)	Disponibilità dei Sistemi del 99%, valore medio mensile nell'orario 08:00 – 20:00
	Disponibilità dei Sistemi del 96%, valore medio mensile nell'orario 20:00 – 08:00

#### 9.1.1 Disaster Recovery

Di seguito le attività richieste per l'utilizzo dei DR e loro livelli di servizio (SLA)



### Failover dal sito Principale al sito di Disaster Recovery

Su richiesta di Sogin dovrà essere effettuato lo switch verso l'ambiente di Disaster Recovery in modo tale che il visitatore del sito possa essere opportunamente reindirizzato.

- |                             |  |
|-----------------------------|--|
| 1. Disponibilità            | > <b>H24 dal lunedì alla domenica</b>      |
| 2. Tempo di presa in carico | > <b>Dalla notifica del downtime</b>       |
| 3. Tempo di espletamento    | > <b>Entro 4 ore dalla presa in carico</b> |

### Elevazione del sito di Disaster Recovery a sito Principale

Qualora sorgessero difficoltà nel superamento dei problemi nel sito principale dovrà anche essere prevista la possibilità che il sito di DR possa essere promosso a sito principale.

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| 1. Disponibilità            | > <b>H24 dal lunedì alla domenica</b>                   |
| 2. Tempo di presa in carico | > <b>Automatica su mancata risoluzione problematica</b> |
| 3. Tempo di espletamento    | > <b>Entro 8 Dalla notifica del downtime</b>            |

### Rollback dal sito di Disaster Recovery al sito principale

Dopo aver verificato la disponibilità di tutti i servizi e contenuti il sito principale dovrà essere reso nuovamente disponibile all'utenza.

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| 1. Disponibilità            | > <b>H24 dal lunedì alla domenica</b>   |
| 2. Tempo di presa in carico | > <b>Alla risoluzione della problematica del sito principale e successiva pianificazione concordata con Sogin</b> |
| 3. Tempo di espletamento    | > <b>Entro 8 ore dalla presa in carico del punto precedente</b>   |

#### 9.1.2 Filtro IP Stranieri

- |                             |  |
|-----------------------------|--|
| 1. Disponibilità            | > <b>H24 dal lunedì alla domenica</b>      |
| 2. Tempo di presa in carico | > <b>Alla ricezione della richiesta</b>    |
| 3. Tempo di espletamento    | > <b>Entro 1 ora dalla presa in carico</b> |

### 9.2 Manutenzione ordinaria sistemistica

Per le attività di Manutenzione ordinaria sistemistica l'outsourcer deve garantire una copertura nel seguente intervallo:

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	39/47
Legenda	<b>Stato:</b> Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo <b>Livello di Classificazione:</b> Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata		

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



### > 08.00 – 21.00 dal lunedì al sabato

Potranno essere previste eccezioni a quanto riportato in caso di urgenze con preavviso di almeno 3 giorni lavorativi. Il numero di tali interventi non potrà superare le 15 richieste nell'anno solare.

La comunicazione della richiesta di intervento sarà inviata da Sogin all'outsourcer attraverso il servizio di Help Desk. I tempi medi di intervento indicati nelle tabelle di seguito decorrono dalla data-ora di apertura chiamata sul sistema di Help Desk.

Si configura in questa tipologia di attività l'erogazione di specifici interventi di assistenza sistemistica, svolti da risorse di comprovata qualificazione tecnica e professionale, in merito a problemi riguardanti l'infrastruttura tecnologica necessaria al corretto funzionamento dei siti Internet.

#### Livelli di servizio:

PARAMETRO	SLA TARGET
Priorità Alta (Uno dei sistemi è bloccato; eventualità di effettuare lo switch verso il Disaster Recovery Site)	4 Ore Lavorative
Priorità Media (E' necessario un intervento di ripristino delle piene funzionalità non bloccanti ma che potrebbero provocare il blocco dei sistemi)	8 Ore Lavorative
Priorità Bassa (E' necessario un intervento di ripristino di funzionalità non bloccanti sui sistemi)	16 Ore Lavorative

### 9.3 Gestione ordinaria e content management

Per le attività di gestione ordinaria e content management l'outsourcer deve garantire una copertura nel seguente intervallo:

#### > 08.00 – 21.00 dal lunedì al sabato

Potranno essere previste eccezioni a quanto riportato in caso di urgenze anche nei giorni festivi. Il numero di tali interventi non previsti nell'orario stabilito non potrà superare le 15 richieste nell'anno solare.

#### Dimensionamento

PROPRIETA'

STATO

LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE

PAGINE

Definitivo

Aziendale

40/47

Legenda

**Stato:** Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

**Livello di Classificazione:** Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata



## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



Il monte ore richiesto per l'espletamento delle attività di gestione ordinaria e content management è di 3 ore al giorno pari a un monte ore mensile di 60 cumulabile esclusivamente nell'arco del mese.

I livelli di servizi garantiti dall'outsourcer sono riportati di seguito. I tempi medi di intervento sono calcolati dal momento dell'invio della richiesta da parte di Sogin all'help desk.

### Livelli di servizio:

PARAMETRO (TIPOLOGIA DI RICHIESTA)	SLA TARGET
Inserimento contenuti	2 Ore Lavorative
Implementazione nuove sezioni	8 Ore Lavorative
Sviluppo architetturale e contenutistico	Da concordare in base alla complessità dell'intervento

## 9.4 Manutenzione evolutiva per lo sviluppo di nuove funzionalità

Si indicano i livelli di servizi e le relative penali.

### Livelli di servizio:

PARAMETRO (TIPOLOGIA DI RICHIESTA)	SLA TARGET
Tempo tra ricezione richiesta e fase di approfondimento	3 giorni lavorativi
Tempo di realizzazione della specifica tecnica e del documento di pianificazione da sottoporre a Sogin per l'approvazione	Secondo quanto concordato
Tempo tra approvazione di Sogin e realizzazione del progetto	Secondo quanto dichiarato nella specifica tecnica-funzionale

## 9.5 Help Desk

Per le funzionalità di help desk si applicano le seguenti definizioni:

Finestra temporale di erogazione	Lun-Sab dalle 8:00 alle 21:00 escluso festività nazionali
----------------------------------	---

**Specifica Tecnica – Lotto 1**Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo SoginELABORATO  
GE CM 00465REVISIONE  
00

Tempo di attesa	Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta dell'operatore
Chiamate perdute	Chiamate entranti all'help desk che non ricevono risposta

**Livelli di servizio:**

PARAMETRO	SLA TARGET
<b>Tempo di attesa</b>	Entro 30 secondi nel 90% dei casi Entro 45 secondi nel 100% dei casi
<b>Chiamate perdute</b>	<=5% del totale delle chiamate entranti
<b>Efficacia di risoluzione dei problemi al 1° livello</b>	60% dei casi risolti senza fare ricorso al 2° livello

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



### 10 Durata

La durata del contratto è fissata in 24 (ventiquattro) mesi a decorrere dalla data del suo perfezionamento. Al termine, Sogin si riserva la possibilità di rinnovo per ulteriori 12 (dodici) mesi.

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	43/47
Legenda	<b>Stato:</b> Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo <b>Livello di Classificazione:</b> Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata		

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



## 11 Riservatezza

La protezione dei dati e la garanzia di continuità delle applicazioni web aziendali richieste da Sogin, prevedono fornitori che abbiano elevati standard di sicurezza e siano dotati, in particolare, della certificazione ISO 27001.

Il fornitore si impegna a gestire la sicurezza delle informazioni anche in conformità alle prescrizioni del D. lgs. 196/03, alle disposizioni previste dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231/01 adottato e, quindi, a tutte le policy definite da Sogin, assicurandone l'implementazione e il mantenimento.

Il fornitore si impegna a non divulgare con qualsiasi mezzo eventuali informazioni di cui potrebbe entrare in possesso durante lo svolgimento delle attività.

Sarà stipulato in merito apposito Accordo di non divulgazione (NDA ossia non-disclosure agreement).

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



## 12 Auditing

Sogin si riserva la facoltà di effettuare attività di auditing, direttamente o attraverso personale di propria fiducia, previo accordo preventivo con l'outsourcer, a riguardo di tutti i servizi e di tutte le attività oggetto del presente contratto.

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



### 13 Oneri a carico del fornitore

Sono a carico del fornitore tutti gli oneri necessari per eseguire a perfetta regola d'arte le attività descritte nella presente specifica tecnica e, per l'esercizio dei siti Internet, l'hardware e le licenze software.

Il fornitore si impegna, su richiesta, al termine delle attività e in caso di recesso o per sopravvenute esigenze aziendali Sogin, a mettere a disposizione di Sogin tutti gli strumenti, le informazioni tecniche e i contenuti per garantire un corretto e completo passaggio di consegne.

É obbligo del fornitore realizzare backup trimestrali di tutti i contenuti che gestisce, riconoscendone la titolarità a Sogin.

É obbligo del fornitore, altresì, rendere disponibile un ambiente di test per consentire a Sogin la verifica delle funzionalità implementate e trasferire le stesse nell'ambiente di pre-esercizio, supportando l'outsourcer nell'installazione e nella configurazione. Il back-up degli ambienti di pre-esercizio e di esercizio è a carico del fornitore.

## Specifica Tecnica – Lotto 1

Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva  
dei siti Internet del Gruppo Sogin

ELABORATO  
GE CM 00465

REVISIONE  
00



### 14 Oneri a carico Sogin

Sogin metterà a disposizione dell'outsourcer tutte le informazioni necessarie per adempiere correttamente alla fornitura dei servizi oggetto del contratto.