

<i>Elaborato</i>	<i>Livello</i>	<i>Tipo</i>	<i>Sistema / Edificio / Argomento</i>	<i>Rev. 00</i>
GE CM 00470 ETQ-00059898	A	ST - Specifiche Tecniche	CMN - Committenza	Data 10/10/2016
Centrale / Impianto:	Impianto: Generale - Comunicazione			
Titolo Elaborato:	Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva dei siti internet ed intranet del gruppo sogin- lotto2			
prima emissione				
<i>Timbri e firme per responsabilità di legge</i>				
Autorizzato				
RES/MRE Ruozzi E.	RES/COM Fabbrini L. DVC/PEO La Rosa A. SIC Chiaroni M.	RES/SOP Stella A. AFI Caldari R.	SIC Spezia U. DVC/PEO Macci E. NUCLECO-AD Fontani E. RES Colosi F. DNPT Chiaravalli F.	RES Colosi F.
Incaricato	Collaborazioni	Verifica	Approvazione / Benestare	Autorizzazione all'uso

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.....	4
2	OGGETTO DEL SERVIZIO	5
2.1	Premessa.....	5
2.2	Descrizione del servizio.....	5
2.2.1	Servizi a canone.....	5
2.2.2	Sviluppo ad hoc.....	5
2.2.3	Manutenzione evolutiva per lo sviluppo di nuove funzionalità	6
2.2.4	Help desk.....	6
2.3	Lingua ufficiale.....	6
3	SERVIZI A CANONE	7
3.1	Manutenzione ordinaria sistemistica	7
3.1.1	Attuale configurazione delle server farm di Esercizio e Sviluppo/Collaudò.....	7
3.1.2	Grado di personalizzazione	8
3.1.3	Pres a in carico e migrazione	8
3.1.4	Gestione e manutenzione applicativa	9
3.2	Gestione ordinaria e content management	9
4	SVILUPPO AD HOC	10
4.1	Migrazione all'ultima versione disponibile di SharePoint e separazione Siti Intranet di Comunicazione e di Collaborazione	10
5	SVILUPPO AD HOC – OPZIONALE.....	11
5.1	Assessment per la revisione del back-office.....	11
5.2	Restyling grafico.....	11
6	MANUTENZIONE EVOLUTIVA PER LO SVILUPPO DI NUOVE FUNZIONALITÀ	12
6.1	Modalità di attivazione e realizzazione	12
7	HELP DESK.....	14
8	PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI.....	16
8.1	Project Manager.....	16
8.2	Analista Senior	17
8.3	Programmatore.....	17
8.4	Operatore.....	18
9	LIVELLI DI SERVIZIO (SLA).....	19

PROPRIETÀ	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	2/26

Legenda

Stato: Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

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

Specifica Tecnica – Lotto 2

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

ELABORATO
GE CM 00470

REVISIONE
00



9.1	Manutenzione ordinaria sistemistica	19
9.2	Gestione ordinaria e content management	20
9.3	Manutenzione evolutiva per lo sviluppo di nuove funzionalità	21
9.4	Help Desk	21
10	DURATA.....	22
11	RISERVATEZZA.....	23
12	AUDITING	24
13	ONERI A CARICO DEL FORNITORE	25
14	ONERI A CARICO SOGIN.....	26

Specifica Tecnica – Lotto 2

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

ELABORATO
GE CM 00470

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 la fornitura per il lotto 2 denominato "Servizio di gestione, manutenzione ordinaria ed evolutiva dei siti Intranet 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 sicurezza e riservatezza idonei alle problematiche da gestire.



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 Intranet del Gruppo Sogin.

2.1 Premessa

Sogin è dotata di una intranet aziendale sui propri server, presenti presso la sede centrale di Roma, che contempla anche alcune integrazioni con altri moduli del sistema informativo aziendale.

I siti intranet oggetto della presente specifica sono:

- Sito Intranet di comunicazione aziendale (Sogin e Nucleco)
- Sito Intranet di collaborazione (Sogin e Nucleco)

I siti Intranet 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.

- Manutenzione ordinaria sistemistica (gestione e manutenzione applicativa della server farm dedicata ai siti intranet del Gruppo Sogin e presente nel CED della sede di Roma in collaborazione con Sogin);
- Gestione ordinaria e content management.

Ciascuna voce è dettagliata nel capitolo 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.

Specifica Tecnica – Lotto 2

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

ELABORATO
GE CM 00470

REVISIONE
00



- Migrazione all'ultima versione disponibile di SharePoint e Separazione Siti Intranet di Comunicazione e di Collaborazione (*sviluppo ad hoc*)
- Assessment per la revisione del back-office (*sviluppo ad hoc – opzionale*)
- Restyling grafico (*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 al sito Intranet aziendale.

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

- Project Manager
- Analista Senior
- Programmatore
- Operatore

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

2.2.4 Help desk

Per la descrizione del servizio si faccia riferimento 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
------------	-------	----------------------------	--------

Legenda

Stato: Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

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

Specifica Tecnica – Lotto 2

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

ELABORATO
GE CM 00470

REVISIONE
00



3 Servizi a canone

3.1 Manutenzione ordinaria sistemistica

La server farm dedicata ai siti intranet del Gruppo Sogin è presente nel CED della sede Sogin di Roma.

La gestione e manutenzione applicativa della stessa sarà svolta dal fornitore aggiudicatario in collaborazione e in accordo con l'area Information and Communications Technology (ICT) di Sogin.

3.1.1 Attuale configurazione delle server farm di Esercizio e Sviluppo/Collaudato

Nella tabella successiva è rappresentata la configurazione del sistema intranet in esercizio presso Sogin. L'infrastruttura hardware e software (licenze Microsoft) sono a carico di Sogin stessa.

Farm di ESERCIZIO:

Configuration database version: 14.0.6112.5000
Configuration database server: SOGINSQL2008
Configuration database name: SharePoint_Config

Server	SharePoint Products Installed	Services Running
NOISOGINBE	Language Pack for SharePoint, Project Server and Office Web Apps 2010 - Italian/Italiano Microsoft SharePoint Server 2010	Central Administration Managed Metadata Web Service Microsoft SharePoint Foundation Incoming E-Mail Microsoft SharePoint Foundation Web Application Microsoft SharePoint Foundation Workflow Timer Service Search Query and Site Settings Service Secure Store Service SharePoint Foundation Help Search SharePoint Server Search User Profile Service User Profile Synchronization Service Web Analytics Data Processing Service Web Analytics Web Service
NOISOGINFE	Language Pack for SharePoint, Project Server and Office Web Apps 2010 - Italian/Italiano Microsoft SharePoint Server 2010	Microsoft SharePoint Foundation Incoming E-Mail Microsoft SharePoint Foundation Web Application Microsoft SharePoint Foundation Workflow Timer Service Search Query and Site Settings Service SharePoint Server Search
SOGINSQL2008		Microsoft SharePoint Foundation Database

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	7/26

Legenda

Stato: Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

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

Specifica Tecnica – Lotto 2

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

ELABORATO
GE CM 00470

REVISIONE
00



Farm di SVILUPPO/COLLAUDO:

Configuration database version: 14.0.6112.5000

Configuration database server: SOGINSQL2008

Configuration database name: NoiSogin_Config

Server	SharePoint Products Installed	Services Running
SOGINBESV	Language Pack for SharePoint, Project Server and Office Web Apps 2010 - Italian/Italiano Microsoft SharePoint Server 2010	Central Administration Managed Metadata Web Service Microsoft SharePoint Foundation Incoming E-Mail Microsoft SharePoint Foundation Web Application Microsoft SharePoint Foundation Workflow Timer Service Search Query and Site Settings Service Secure Store Service SharePoint Server Search User Profile Service Web Analytics Data Processing Service Web Analytics Web Service
SOGINFESV	Language Pack for SharePoint, Project Server and Office Web Apps 2010 - Italian/Italiano Microsoft SharePoint Server 2010	Managed Metadata Web Service Microsoft SharePoint Foundation Incoming E-Mail Microsoft SharePoint Foundation Web Application Microsoft SharePoint Foundation Workflow Timer Service Search Query and Site Settings Service Secure Store Service User Profile Service
SOGINSQL2008		Microsoft SharePoint Foundation Database

3.1.2 Grado di personalizzazione

I siti intranet di Sogin sono stati sviluppati interamente su piattaforma Microsoft Share Point 2010. Sono presenti al loro interno componenti di terze parti ed altre componenti sviluppate appositamente da Sogin come, a titolo esemplificativo, moduli, sezioni personalizzate ad alto contenuto tecnologico (web part, moduli elettronici, informazioni di integrazione tra sistemi, ecc.).

3.1.3 Presa in carico e migrazione

Obiettivo principale di questa fase è di trasferire conoscenze, informazioni, eventuali sorgenti di web part, script e quant'altro necessario al fornitore aggiudicatario per gestire il sistema senza che gli utenti finali subiscano alcun apprezzabile deterioramento dei livelli di servizio.

Sogin considera questa fase come una vera e propria iniziativa progettuale, di durata pari a 30 giorni di calendario.

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	8/26
Legenda	Stato: Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo Livello di Classificazione: Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata		

Specifica Tecnica – Lotto 2

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

ELABORATO
GE CM 00470

REVISIONE
00



3.1.4 Gestione e manutenzione applicativa

L'outsourcer, in collaborazione con Sogin, gestirà dal punto di vista applicativo la server farm dedicata ai siti intranet e presente nel CED della sede di Roma. In caso di malfunzionamenti applicativi sui siti intranet del Gruppo Sogin, l'outsourcer dovrà farsi carico della risoluzione del problema segnalato attraverso l'help desk.

Gli aspetti di sicurezza collegati alla infrastruttura dove risiedono le risorse web Intranet sono a carico di Sogin.

3.2 Gestione ordinaria e content management

L'outsourcer darà assistenza al personale Sogin abilitato alla gestione dei contenuti del sito di comunicazione aziendale. In alcuni casi potrà anche essere richiesto al fornitore di operare in vece degli utenti di Sogin abilitati al back-office.

Potrà essere richiesta al fornitore la realizzazione o modifica di elementi grafici coordinati con la grafica del sito, la pubblicazione (inserimento e/o modifica) dei contenuti sulle pagine statiche o dinamiche che non richiedano una rivisitazione grafica e modifiche, non strutturali e di lieve entità, ai moduli ad alto contenuto tecnologico.

Si considera rientrante nel servizio l'erogazione di ore di formazione per il personale che non superino le 60 ore l'anno.

Per il dimensionamento del servizio si faccia riferimento al capitolo "Livelli di servizio (SLA)".

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

Specifica Tecnica – Lotto 2

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

ELABORATO
GE CM 00470

REVISIONE
00



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 e separazione Siti Intranet di Comunicazione e di Collaborazione

Allo stato attuale i siti intranet di comunicazione e di collaborazione sono ospitati nella stessa farm Microsoft SharePoint 2010.

L'outsourcer prenderà in carico tutte le attività finalizzate alla migrazione del sito intranet di comunicazione dall'attuale farm Sharepoint 2010 ad una nuova farm SharePoint 2013 o successiva (concordata e messa a disposizione da Sogin) avendo cura di verificare la compatibilità ed eventualmente curare l'adattamento delle web part (massimo 10) attualmente utilizzate.

Sogin nel frattempo predisporrà la farm per il nuovo portale di collaborazione e curerà il trasferimento dei contenuti. Rimane a carico del fornitore, per quanto riguarda il portale di collaborazione, il solo supporto tecnico fino alla dismissione della vecchia farm.

PROPRIETA'

STATO
Definitivo

LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE
Aziendale

PAGINE
10/26

Legenda

Stato: Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

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

Specifica Tecnica – Lotto 2

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

ELABORATO
GE CM 00470

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 stesse modalità previste per i servizi di “Manutenzione evolutiva per lo sviluppo di nuove funzionalità”, descritte nel capitolo 6, paragrafo 6.1.

5.1 Assessment per la revisione del back-office

L’outsourcer provvederà ad intervistare gli utenti Sogin incaricati del back-office per raccogliere le esigenze e i desiderata e redigerà un documento di progetto descrivendo le modifiche e le nuove funzionalità nonché il nuovo modello di gestione dei permessi di accesso/visualizzazione/modifica e stimandone i tempi di realizzazione.

5.2 Restyling grafico

L’outsourcer realizzerà la revisione grafica dei siti intranet in linea con la 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 almeno tre proposte creative da sottoporre all’approvazione di Sogin.

Sogin sceglierà una delle proposte e il fornitore curerà la sua implementazione.

Per tutti gli interventi l’outsourcer garantisce accessibilità, usabilità, compatibilità con i principali browser.

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	11/26
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 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 Intranet e attività di diretta streaming.

Per tutta la durata del contratto, potrà essere richiesto di ristrutturare completamente o revisionare la web grafica. 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 o dinamiche;
- 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 per i dispositivi mobili.

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.

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 Ordine 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;

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	12/26
Legenda	Stato: Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo Livello di Classificazione: Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata		

Specifica Tecnica – Lotto 2

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

ELABORATO
GE CM 00470

REVISIONE
00



- 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 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
- Operatore

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

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



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 delle 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	14/26
Legenda	Stato: Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo Livello di Classificazione: Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata		

Specifica Tecnica – Lotto 2

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

ELABORATO
GE CM 00470

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 19.00 dal lunedì al venerdì escluso festività nazionali. Dovrà altresì essere garantita la possibilità di ottenere interventi di assoluta urgenza anche nella giornata di sabato, festivi o al di fuori della fascia oraria stabilita. Il numero d'interventi di assoluta urgenza non potrà superare le 5 richieste per anno solare.

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

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	15/26
Legenda	Stato: Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo		
	Livello di Classificazione: 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.

Il 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;
- Controlla lo stato di avanzamento del progetto e fornisce il necessario ritorno informativo a Sogin;

Specifica Tecnica – Lotto 2

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

ELABORATO
GE CM 00470

REVISIONE
00



- 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 architetture 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 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).

Specifica Tecnica – Lotto 2

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

ELABORATO
GE CM 00470

REVISIONE
00



8.4 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.



9 Livelli di servizio (SLA)

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

- 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 Manutenzione ordinaria sistemistica

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

> **08.00 – 19.00 dal lunedì al venerdì**

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 5 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 Intranet di Sogin. Essendo questi ultimi collocati nell'infrastruttura Sogin, il servizio si intende sempre in accordo con l'ICT di Sogin assumendo in alcuni casi l'aspetto di un'attività di supporto.

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
	Definitivo	Aziendale	19/26
Legenda	Stato: Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo Livello di Classificazione: Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata		

Specifica Tecnica – Lotto 2

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

ELABORATO
GE CM 00470REVISIONE
00**Livelli di servizio:**

PARAMETRO	SLA TARGET
Priorità Alta (Uno dei sistemi è bloccato)	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

9.2 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 – 19.00 dal lunedì al venerdì**

Potranno essere previste eccezioni a quanto riportato in caso di urgenze anche nei giorni festivi. Il numero d'interventi non previsti nell'orario stabilito non potrà superare le **5** richieste nell'anno solare.

Dimensionamento

Il monte ore richiesto per l'espletamento delle attività di gestione ordinaria e content management è di **2** ore al giorno pari a un monte ore mensile di **30** 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

PROPRIETA'

STATO

LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE

PAGINE

Definitivo

Aziendale

20/26

Legenda

Stato: Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo**Livello di Classificazione:** Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata

Specifica Tecnica – Lotto 2

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

ELABORATO
GE CM 00470

REVISIONE
00



9.3 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

9.4 Help Desk

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

Finestra temporale di erogazione	Lun-Ven dalle 8:00 alle 19:00 escluso festività nazionali
Tempo di attesa	Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta dell'operatore
Chiamate perse	Chiamate entranti all'help desk che non ricevono risposta

Livelli di servizio:

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

Specifica Tecnica – Lotto 2

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

ELABORATO
GE CM 00470

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

22/26

Legenda

Stato: Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo

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

Specifica Tecnica – Lotto 2

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

ELABORATO
GE CM 00470

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).

PROPRIETA'	STATO	LIVELLO DI CLASSIFICAZIONE	PAGINE
Legenda	Definitivo	Aziendale	23/26
	Stato: Bozza, In Approvazione, Documento Definitivo		
	Livello di Classificazione: Pubblico, Aziendale, Riservato Aziendale – riproduzione vietata, Uso Ristretto – riproduzione vietata		

Specifica Tecnica – Lotto 2

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

ELABORATO
GE CM 00470

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 2

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

ELABORATO
GE CM 00470

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.

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, 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 2

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

ELABORATO
GE CM 00470

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.

Sono a carico di Sogin l'infrastruttura, l'hardware e le licenze software per l'esercizio dei siti Intranet.