



**AZIENDA SOCIO-SANITARIA TERRITORIALE**


ASST della Valle Olona

21052 BUSTO ARSIZIO – Via A. Da Brescia, 1

Tel. 0331 699.111 – Codice Fiscale – Partita IVA: 03510190121

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

PROCEDURA NEGOZIATA IN FORMA TELEMATICA SINTEL, PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI RESTYLING DEL SITO INTERNET AZIENDALE E RELATIVI SERVIZI DI HOSTING E MANUTENZIONE FINO A TUTTO IL 31/12/2019

<b>S. A. Approvvigionamenti e Economato</b>	<b>R.U.P.: Dott.ssa Stefania Russo</b>
<i>Per informazioni: Sig.ra Mirella Consolandi</i>  0331/751556	<i>Indirizzo internet: <a href="http://www.asst-valleolona.it">www.asst-valleolona.it</a></i>

## **Restyling del Sito Internet aziendale e relativi servizi di Hosting e Manutenzione fino a tutto il 31/12/2019**

L'ASST gestisce attualmente il sito Internet aziendale [www.asst-valleolona.it](http://www.asst-valleolona.it), implementato nel 2012 su piattaforma LAMP dalla ditta B.com di Castano Primo, che ne cura l'hosting.

Alla luce dell'evoluzione subita negli ultimi anni dal web e dalle tecnologie ad esso legate, si rende necessaria un'evoluzione dell'infrastruttura tecnologica su cui si basa il sito, nonché un adeguamento dell'interfaccia grafica e dei principi di fruizione alle nuove logiche di consultazione delle pagine web, in linea con i criteri di usabilità ed accessibilità previsti dalla normativa di riferimento.

### **Restyling del Sito**

Il nuovo portale dovrà essere facilmente fruibile, funzionale nella ricerca e nell'esposizione dei contenuti; dovrà costituire uno strumento di divulgazione e informazione moderno e flessibile, e risultare nel contempo funzionale e di immediata consultazione ed aggiornamento per gli utenti dei servizi sanitari, in una logica di "servizio al cittadino".

Il nuovo sito dovrà disporre di:

- un'area istituzionale per presentare la struttura ed i servizi offerti,
- un'area dinamica da aggiornare periodicamente con le notizie in evidenza,
- sezioni tematiche per le diverse tipologie di servizi offerti,
- un'area, costantemente aggiornata, relativa ai tempi d'attesa del pronto soccorso,
- un'area dedicata alla trasparenza (d.lgs. 33/2013)
- un'area intranet, installata su server messo a disposizione dall'Azienda presso la propria sala server, che costituisca un unico "serbatoio di informazioni" tramite il quale semplificare l'accesso ai dati e documenti di interesse comune.

L'intervento di aggiornamento del sito deve prevedere la riorganizzazione dei contenuti attualmente presenti, con obiettivi di chiarezza, comprensibilità e immediatezza nella consultazione.

Il portale dovrà ricalcare l'attuale struttura di navigazione, prevedendone al contempo la razionalizzazione, da concordare con l'Azienda, per una migliore esperienza di navigazione e utilizzo dello strumento da parte degli utenti.

La nuova infrastruttura deve basarsi su componenti aggiornate agli ultimi standard di mercato, deve prevedere un CMS rinnovato, con front-end e back-end per la gestione dei contenuti. Il tema grafico deve essere rinnovato e fornire un layout innovativo ed ottimizzato per la visualizzazione da qualsiasi tipo di device (desktop, tablet, mobile, ecc.)

Il portale dovrà poter essere aggiornato e modificato nel tempo, in funzione delle mutevoli esigenze aziendali. L'Azienda dovrà essere messa nella condizione di poter effettuare autonomamente le modifiche (inserimenti, aggiornamenti o cancellazioni dei contenuti) in modo diretto, immediato e semplice

### **Servizio di Hosting**

La ditta si impegna a gestire il sito dell'Azienda mettendo a disposizione un'adeguata infrastruttura server (hardware e software) e di connettività, garantendone il relativo aggiornamento e set-up:

- Server 4 core - 4 GB RAM – 100 GB disco
- backup giornaliero
- connessione 1Gbit/s

- Ip statico dedicato
- Linux - x64
- Apache 2 o NGINX
- MySQL 5.0.15 o superiore
- PHP 5.2.4 o superiore

### **Servizio di Manutenzione**

La manutenzione dei programmi software dovrà coprire le seguenti aree:

- Manutenzione correttiva
- Manutenzione preventiva
- Manutenzione normativa
- Manutenzione evolutiva

### Modalità di erogazione del Servizio di Assistenza per Malfunzionamenti

Il Servizio di Assistenza per malfunzionamenti dovrà prevedere l'esecuzione di interventi volti alla risoluzione di malfunzionamenti che riguardano i programmi coperti dal Contratto.

Il Servizio di Assistenza dovrà prevedere la possibilità di segnalare un problema presso un numero telefonico/fax piuttosto che presso un indirizzo e-mail rilasciato dal Fornitore ed ottenere la risposta con presa in carico del problema, in tempi garantiti.

Il Servizio di assistenza si attua mediante l'esecuzione dei seguenti servizi:

- **Diagnosi** del problema relativo all'utilizzo dei Programmi e l'interpretazione della loro natura
- Interventi per **Risoluzione** del problema fino al ripristino delle funzionalità dei Programmi
- **Istruzioni operative** sulle modalità di utilizzo o di esecuzione dei Programmi dopo la risoluzione dei problemi.

### Modalità di intervento per Risoluzione Malfunzionamenti

In relazione alla diagnosi sulla natura del problema segnalato, gli interventi potranno essere svolti dal Fornitore con:

- Interventi telefonici
- Interventi telematici
- Interventi on site

Le attività di cui sopra dovranno essere erogate dalle ore 8:00 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi.

### Tempo di presa in carico e di risoluzione dei problemi

A seguito della segnalazione di un problema, il Fornitore assume l'obbligo di garantire i seguenti tempi di risposta:

Priorità	Tempi di presa in carico	Tempi di risoluzione
<b>ALTA</b>	Entro 2 ore lavorative	Entro 8 ore lavorative
<b>MEDIA</b>	Entro 8 ore lavorative	Entro 2 giorni lavorativi
<b>BASSA</b>	Entro 8 ore lavorative	Entro 5 giorni lavorativi

Ai fini della valutazione della priorità delle richieste si deve osservare quanto segue:

<b>Priorità</b>	<b>Descrizione</b>
<b>ALTA</b>	Guasto o anomalia che determina l'indisponibilità di uno o più servizi applicativi per una pluralità di utenti
<b>MEDIA</b>	Guasto o anomalia che determina un degrado delle prestazioni del sistema, consentendo, pur con lieve difficoltà per gli utenti, l'erogazione dei servizi applicativi
<b>BASSA</b>	Guasto o anomalia che determina occasionalmente un degrado delle prestazioni e con impatto su un numero ristretto di utenti; le condizioni sono tali da non arrecare un apprezzabile disagio all'utenza

Supporto specialistico on-site

La ditta si rende disponibile a fornire, a richiesta, un supporto specialistico on-site presso la sede del cliente, per interventi di assistenza o nuove implementazioni applicative

<b>Modulo</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Costi presunti</b>
<b>RESTYLING</b>	Concept Studio grafico Trasferimento ed adattamento responsivo degli attuali contenuti (testi, tabelle, immagini, gallerie e altri contenuti multimediali) Adeguamento infrastrutturale e funzionale a nuove normative Progettazione nuova interfaccia (front-end e back-end) Configurazione analytics per monitoraggio visite Formazione operatori SEO di base	7.000 euro
<b>HOSTING e MANUTENZIONE</b>	Hosting Backup Assistenza Server setup Aggiornamenti ed interventi di tipo migliorativo e correttivo	3.500 euro/anno
<b>ASSISTENZA ON SITE</b>	10 giornate (da erogarsi in base a necessità)	3.500 euro

**Penali**

In caso di ritardi nei tempi di risoluzione delle richieste a "Priorità ALTA" sarà applicata una penale pari a euro 350,00 per ogni giorno (o frazione) di ritardo

In caso di ritardi nei tempi di risoluzione delle richieste a “Priorità MEDIA” e a “Priorità BASSA” sarà applicata una penale pari a euro 200,00 per ogni giorno (o frazione) di ritardo

Per quanto concerne la manutenzione evolutiva e gli adeguamenti normativi deve essere garantita la presa in carico delle richieste entro 3 giorni lavorativi; in ogni caso è onere del fornitore garantire la messa in esercizio degli adeguamenti normativi entro le tempistiche di attuazione delle normative stesse. La messa in esercizio delle modifiche evolutive avverrà nel rispetto del piano concordato con l’Azienda.

In caso di ritardi nei tempi di attuazione delle modifiche evolutive e degli adeguamenti normativi sarà applicata una penale pari a euro 100,00 per ogni giorno (o frazione) di ritardo, fatta salva l’eventuale richiesta di risarcimento per i danni derivanti dal ritardo.

IL RUP  
Dott.ssa Stefania Russo