



Segretariato Generale della Giustizia Amministrativa
Ufficio Unico Contratti e Risorse

Allegato 1

CAPITOLATO TECNICO

**PER L'ACQUISIZIONE DELLA "SOLUZIONE PORTALE E
CONTENT MANAGEMENT PER IL SITO INTERNET (LIFERAY
DXP)"**

CIG: 7679516913

Premesse

L'Amministrazione ha rilasciato in esercizio la parte informativa (statica) del nuovo sito web, il 23 luglio 2018, a seguito di un Progetto di rifacimento complessivo, che prevedeva l'utilizzo della piattaforma infrastrutturale SPC Cloud, acquisita aderendo all'Accordo Quadro Consip - SPC Cloud - Lotto 1.

La rivisitazione del sito ha contemplato la sostituzione del prodotto di Content Management di Oracle con il Portal Server Liferay nella versione Digital Experience Platform (DXP) che ha permesso una maggiore flessibilità sia da un punto di vista grafico che di funzionalità. Il Sito della G. A. gestisce grandi volumi di pagine informative e documenti che, con la piena operatività a regime del Processo Amministrativo in via Telematica, sono destinate ad aumentare notevolmente nel tempo. Il Sito è in produzione e viene consultato ogni giorno da oltre 500.000 persone, fornendo in visualizzazione informazioni indispensabili per utenti attori del Processo Amministrativo Telematico. Al fine di garantire la piena operatività del sito, senza interruzioni e assicurando i servizi erogati, è necessario procedere all'acquisizione delle licenze di prodotto e del Portale e Content Management Liferay DXP.

Articolo 1 Oggetto e Durata dell'Appalto

1.1 L'appalto ha per oggetto l'acquisizione delle licenze di prodotto del Portale e Content Management Liferay DXP e del servizio di supporto specialistico, come di seguito specificato:

a) Liferay DXP - con le seguenti caratteristiche:

- ✓ Livelli di supporto con livello di servizio Platinum: Supporto 24x7;
- ✓ Dimensionamento: per nodes CPU fino a 8 core;
- ✓ Tipologia istanza: produzione, backup, non -Produzione

Devono ritenersi comprese nel costo della fornitura oltre alle licenze d'uso dei prodotti, il relativo servizio di manutenzione che dovrà comprendere tutte quelle attività necessarie per mantenere continuamente aggiornati i prodotti con le versioni rilasciate dalla casa produttrice.

b) Supporto specialistico

✓ 50 (cinquanta) giornate uomo di servizio di Supporto specialistico Liferay, da erogarsi solo a fronte di richiesta da parte dell'Amministrazione e consuntivare solo dopo effettivo consumo, di cui:

- 20 GP di Esperto Prodotto Liferay Certificato Senior;
- 30 GP di Analista Funzionale Esperto Liferay DXP

L'Amministrazione non è comunque vincolata all'utilizzo di tutte le giornate previste.

1.2 Il contratto avrà durata 24 mesi dalla stipula. Le licenze dei prodotti devono essere rese disponibili per tutta la durata del contratto a partire dalla data della stipula dello stesso.

Articolo 2

Numero unico per le chiamate

All'atto della stipula del contratto e, comunque, entro massimo 2 (due) giorni naturali e consecutivi dalla stipula del contratto il fornitore deve mettere a disposizione dell'Amministrazione un numero unico per la ricezione chiamate.

Articolo 3

Condizioni e livelli di servizio

Tutte le attività previste devono essere condivise con gli interlocutori designati dall'Amministrazione.

Per il servizio di supporto specialistico si precisa che:

- ✓ per le 20 GP di Esperto Prodotto Liferay Certificato Senior, deve essere garantita una figura professionale esperta della piattaforma e certificata ufficialmente Liferay e che abbia maturato almeno 5 anni di esperienza sulla piattaforma;
- ✓ le attività per le quali potrà essere richiesto intervento sono le seguenti:
 1. affiancare l'Amministrazione sull'utilizzo di funzionalità del prodotto al fine di poter ottimizzare - migliorare le attuali strutture dati del sito e indirizzare le future evoluzioni;
 2. analizzare l'AS IS del sito internet della G.A. e procedere con una proposta di rifacimento che preveda l'utilizzo del prodotto di CMS LiferayDXP;
 3. training on the job su possibile migrazione del sito alla versione 7.1 o successive del CMS
- oltre, più in generale, al supporto per la progettazione e rivisitazione dell'architettura software oppure a fasi successive, di configurazione e/o personalizzazione su infrastruttura in Cloud presso Telecom S.p.A.
- ✓ deve essere assicurata, ove l'intervento non è pianificabile e si pone un problema bloccante in produzione, l'assistenza da remoto, telefonica e/o operativa, con presa in carico entro 30 minuti dalla richiesta e intervento risolutivo entro massimo 8 ore dalla richiesta.
- ✓ deve inoltre essere assicurato il rispetto dei tempi di seguito indicati, per supporto telefonico:
 - 24h x7 gg (365 giorni all'anno)
 - tempo massimo di risposta alla chiamata 2 ore
 - tempo di risposta in caso di emergenza entro 1 ora

In caso non siano rispettate, in fase di esecuzione, i suddetti requisiti per il Supporto Specialistico sarà applicata una penale così come specificato all'art. 20.3 delle condizioni generali.

Articolo 4

Referenti del servizio

Nell'ambito del servizio in appalto vengono individuate le seguenti figure/funzioni chiave:

- **il Referente dell'Impresa**, al fine di consentire una ordinata e regolare esecuzione contrattuale, all'atto della stipula del contratto il fornitore dovrà indicare un responsabile del servizio, che funga da interfaccia con l'Amministrazione per le comunicazioni relative ad aspetti logistici ed amministrativi, e più in generale che possa rappresentare il Fornitore.

Le comunicazioni, gli eventuali disservizi e/o inadempienze, fatte al responsabile del servizio si intendono come direttamente presentate al Fornitore.

All'atto della stipula del contratto il Fornitore deve indicare per iscritto all'Amministrazione tutti i dati, ivi incluso un recapito telefonico, del suddetto referente.

- **il RUP per la fase esecutiva**, nominato dall'Ufficio Statistica, Gestione Siti, Comunicazione e Formazione per assolvere agli adempimenti attinenti alla fase esecutiva (es. penali, autorizzazione varianti etc.) previsti dalla normativa vigente in materia di contratti pubblici.

- **il Direttore dell'esecuzione**, nominato dall'Amministrazione con l'incarico di verifica e controllo della corretta e puntuale esecuzione del servizio;

Le figure di RUP dell'esecuzione e direttore dell'esecuzione potrebbero anche coincidere.

Articolo 5

Verifica di conformità

A seguito di comunicazione da parte del Fornitore e comunque con cadenza semestrale, l'Amministrazione procederà alla verifica di conformità della fornitura, che si concluderà con la redazione di apposito certificato di conformità.

Le operazioni di verifica di conformità si svolgeranno in due fasi:

- Fase 1: verifica inventariale
- Fase 2: verifica funzionale.

Durante la verifica inventariale, il Fornitore dovrà presentare ogni documentazione necessaria ad attestare l'effettiva consistenza della fornitura, sia in termini di licenze che di manutenzione.

La documentazione, che dovrà comprendere i codici dei prodotti forniti dalle case produttrici, sarà sottoposta ad approvazione da parte dell'Amministrazione.

Per la componente di servizio a consumo, il fornitore presenterà un consuntivo delle giornate effettivamente erogate che l'Amministrazione provvederà a verificare sia in termini quantitativi che di effettiva corrispondenza degli interventi concordati alle esigenze manifestate dall'Amministrazione.

Durante la verifica funzionale l'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare ulteriori motivate verifiche che ritenga opportuno, mirate ad accertare l'effettiva consistenza delle licenze software dei prodotti. In tal caso sarà possibile concordare un nuovo piano per terminare la verifica di conformità complessiva.

Il Fornitore deve garantire tutta l'assistenza necessaria e mettere a disposizione dell'Amministrazione tutte le apparecchiature e i mezzi essenziali per l'effettuazione delle verifiche.

INDICE

| | |
|---|---|
| Articolo 1 | 2 |
| Oggetto e Durata dell'Appalto | 2 |
| Articolo 2 | 3 |
| Numero unico per le chiamate | 3 |
| Articolo 3 | 3 |
| Condizioni e livelli di servizio | 3 |
| Articolo 4 | 3 |
| Referenti del servizio | 3 |
| Articolo 5 | 4 |
| Verifica di conformità | 4 |