

CAPITOLATO TECNICO

Fornitura dei servizi di progettazione,
realizzazione, hosting e gestione del Portale
TUTELA SIMILE

Indice

1	PREMESSA.....	4
2	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA.....	6
2.1	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	6
2.2	DURATA DEL CONTRATTO.....	7
3	PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL PORTALE TUTELA SIMILE.....	8
3.1	MAPPA DEL SITO E SCHEMA DI NAVIGAZIONE	8
3.2	TIPOLOGIA DI PAGINE E FUNZIONALITA'.....	9
	HOME PAGE.....	9
	TUTELA SIMILE.....	11
	OFFERTE UTENTI DOMESTICI.....	11
	OFFERTE UTENTI NON DOMESTICI.....	13
	ATTIVITA' FACILITATORI.....	14
3.3	ARCHIVI, DATI E MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO	17
3.4	SERVIZI WEB PER IL DIALOGO TRA IL PORTALE TUTELA SIMILE ED IL SII	21
3.4.1	<i>Elenco Disponibilità</i>	21
3.4.2	<i>Richiesta Adesione domestico</i>	22
3.4.3	<i>Richiesta Adesione Utenti Non Domestici</i>	23
3.4.4	<i>Invio File richieste di prenotazione</i>	23
3.4.5	<i>Ricezione File esiti</i>	24
3.4.6	<i>Invio File convalida CP</i>	25
3.5	REQUISITI GENERALI E CARATTERISTICHE GRAFICHE	26
4	MANUTENZIONE EVOLUTIVA.....	34
5	SERVIZIO DI GESTIONE IN HOSTING DEL PORTALE TUTELA SIMILE	35
5.1	PARAMETRI PER IL DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO DI HOSTING	36
5.2	REQUISITI PRESTAZIONALI.....	36
5.3	SERVIZIO DI HOSTING	37
5.3.1	<i>Installazione, configurazione e avvio in esercizio</i>	37
5.3.2	<i>Formazione personale AU</i>	38
5.3.3	<i>Manutenzione ordinaria</i>	38
5.3.4	<i>Servizio di monitoring e reporting</i>	39

5.3.5	<i>Helpdesk tecnico</i>	39
6	MODALITA' E TEMPI DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	41
7	LIVELLI DI SERVIZIO, PENALI E PREMI	43
7.1	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER I SERVIZI.....	43
7.2	PENALI PER RITARDATA CONSEGNA.....	46
7.3	PREMIALITÀ	46
8	GESTIONE DELLA FORNITURA	47
8.1	RISORSE DELL'AGGIUDICATARIO.....	47
8.1.1	<i>Analista Programmatore Senior</i>	48
8.1.2	<i>Analista Programmatore Junior</i>	49
8.1.3	<i>Sistemista Senior</i>	50
8.2	INCONTRI TRA AGGIUDICATARIO E COMMITTENTE	50
8.3	TRATTAMENTO DEI DATI	50
8.4	ESECUZIONE A REGOLA D'ARTE	51
8.5	PROPRIETÀ ED UTILIZZO DEI RISULTATI	51
8.5.1	<i>Deposito cautelativo dei codici sorgenti</i>	52
8.6	LUOGO DI ESECUZIONE.....	52
8.7	LINGUA.....	52
9	FORMATO DELL'OFFERTA.....	53
9.1	FORMATO OFFERTA TECNICA.....	53
9.2	FORMATO OFFERTA ECONOMICA.....	54
10	CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELL'OFFERTA.....	56
10.1	DETERMINAZIONE DEL PUNTEGGIO TECNICO	56
10.2	METODOLOGIA DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO TECNICO	58
10.3	DETERMINAZIONE DEL PUNTEGGIO ECONOMICO	61
	ALLEGATI.....	62

1 PREMESSA

La cosiddetta “Tutela SIMILE” è un nuovo strumento di tutela, introdotto dalla Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (nel seguito “Autorità”) con la delibera 369/2016/R/eel nell’ambito del processo di riforma dei meccanismi di mercato per la tutela di prezzo dei clienti domestici e non domestici del settore dell'energia elettrica.

L’operatività della Tutela SIMILE è prevista a partire dal 1° gennaio 2017.

Lo strumento è stato introdotto per promuovere il passaggio al mercato libero (Tutela Simile ad una fornitura di Mercato Italiano Libero dell'Energia elettrica).

Possono richiedere un contratto di fornitura in *Tutela SIMILE* tutti i clienti domestici e le piccole imprese serviti in maggior tutela e i clienti finali aventi diritto al servizio di maggior tutela che richiedono l'attivazione di un punto di prelievo nuovo o precedentemente disattivato. La partecipazione alla *Tutela SIMILE* e, quindi, la conclusione di un contratto in tale servizio è facoltativa; la platea dei potenziali interessati è costituita da circa 22 milioni di utenti elettrici.

Acquirente Unico (nel seguito AU o Committente) è stato individuato dall’Autorità quale soggetto Amministratore della *Tutela SIMILE* con il compito di:

- svolgere le procedure di individuazione dei fornitori di energia elettrica (di seguito fornitori) ammessi e successivamente di monitorare il permanere delle condizioni di ammissibilità dei fornitori;
- realizzare e gestire il Sito Centrale per l’adesione a tale strumento contrattuale.

Il Portale Tutela SIMILE, oggetto della fornitura, costituisce il sistema di front-office, del SITO Centrale disciplinato dall’Autorità, attraverso il quale, avviene, in modo esclusivo, il contatto tra cliente e fornitore e dove il cliente può avere informazioni sulla Tutela SIMILE, comparare le offerte dei fornitori ammessi, scegliere la propria offerta che potrà concludersi in contratto, attraverso una specificata pagina web del fornitore prescelto.

Il Portale Tutela SIMILE interagisce con il Sistema Informativo Integrato (nel seguito SII). Il SII nell’ambito della Tutela Simile (art. 8.2 dell’allegato A alla delibera 369/2016/R/eel) ha il compito di gestire un codice unico di prenotazione (nel seguito CP), di verificare l’ammissibilità delle richieste di adesione dei clienti, di aggiornare il numero massimo dei clienti ancora servibili di ciascun Fornitore, nonché di monitorare gli switching in Tutela SIMILE.

Il Sistema Informativo Integrato è stato istituito presso Acquirente Unico dalla legge 13 agosto 2010, n. 129.

E’ prevista la promozione della *Tutela SIMILE* attraverso il sito dell’Autorità e dello Sportello, anche attraverso il numero verde, e attraverso l’ausilio dei **facilitatori**, con il compito di informare i clienti finali e di aiutarli nell’accesso alla *Tutela SIMILE*, eventualmente

coadiuvandoli nella conclusione del contratto (che può essere effettuata anche dal facilitatore in nome e per conto del cliente finale).

Possano operare come facilitatori le associazioni dei consumatori riconosciute nell'ambito del CNCU e le organizzazioni di rappresentanza delle PMI che al 30 settembre 2016 aderiscono al protocollo di intesa con l'Autorità di cui alla delibera 549/2012/E/com. Tali soggetti potranno quindi accreditarsi per il ruolo di facilitatore entro il 30 novembre 2016 presso l'Acquirente Unico.

I facilitatori accreditati dovranno poter accedere al Portale Tutela SIMILE.

2 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

Il presente capitolato tecnico disciplina l'erogazione dei servizi di progettazione, realizzazione, garanzia e gestione in modalità hosting, come meglio specificato di seguito, del Portale Tutela SIMILE, con riferimento a quanto previsto all'art. 8.1 dell'allegato A alla delibera 369/2016/R/eel.

2.1 OGGETTO DELLA FORNITURA

Formano oggetto della fornitura i seguenti servizi:

- 1) Progettazione, realizzazione, installazione e collaudo del portale TUTELA SIMILE, di cui all'art. 8.1 dell'allegato A alla citata delibera 369/2016/R/eel, secondo le specifiche riportate al capitolo 3 del presente documento;
- 2) Gestione in modalità hosting del portale Tutela Simile di cui al precedente punto 1), secondo le specifiche riportate al capitolo 5 del presente documento.

Costituiscono servizio base i servizi e le attività indicati al punto 1). e punto 2). Con riferimento al servizio di cui al punto 2 è da considerarsi servizio base l'erogazione del medesimo per 12 mesi. Costituiscono servizi opzionali, che AU si riserva di richiedere, a suo insindacabile giudizio, mediante comunicazione scritta:

- a) interventi di manutenzione evolutiva, descritti al capitolo 4 del presente documento, che potranno essere richiesti nell'arco di 24 mesi dalla firma del contratto, per un numero massimo complessivo di 90 giornate/uomo.
- b) l'estensione dei servizi di gestione in modalità hosting, di cui al punto 2), che potranno essere richieste fino ad un massimo di ulteriori 12 mesi, in relazione alla data di cessazione della maggior tutela.

Nel complesso la fornitura richiesta è di tipo "chiavi in mano" ovvero omnicomprensiva nell'importo contrattuale di tutte le voci di costo necessarie per la prestazione di un servizio completo di:

- Progettazione, costruzione, codifica del portale internet ufficiale secondo i criteri di accessibilità e usabilità;
- Registrazione del dominio;
- Fornitura di tutti i software e delle licenze d'uso per il funzionamento del portale;
- Realizzazione del portale con le funzionalità previste;
- Inserimento dei contenuti e delle informazioni nel sito internet forniti dal Committente prima della sua pubblicazione e fino ad un anno dalla consegna dei lavori;

- Attività di formazione e garanzia del software del portale, per 1 (uno) anno.
- Gestione completa in modalità hosting (in termini hardware, software, applicativi, manutenzione, aggiornamenti e gestione quotidiana) e a totale carico del fornitore, a partire dalla conclusione della fase di progettazione ed attivazione del medesimo, per l'intera durata contrattuale.

Si intendono, in particolare, compresi nel servizio di gestione in hosting le eventuali licenze d'uso (manutenzioni incluse) dei prodotti software e di quanto altro necessario per la gestione ed il funzionamento in modalità hosting del Portale Tutela Simile realizzato.

2.2 DURATA DEL CONTRATTO

La durata massima del contratto è di 28 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto stesso.

3 PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL PORTALE TUTELA SIMILE

Si richiede di progettare il Portale Tutela simile in aderenza al contenuto ed alle funzionalità descritte nei paragrafi di questo capitolo e con caratteristiche di elevata scalabilità in modo da consentire la gestione di volumi, anche fortemente crescenti, come indicato al capitolo 5.

Nei paragrafi seguenti è descritta la struttura e le funzionalità da realizzare per il Portale nonché i servizi accessori richiesti per l'avvio in esercizio, la manutenzione ordinaria e la formazione.

L'Unità Concorrente in sede di Offerta tecnica dovrà specificare:

- **l'architettura tecnica della soluzione proposta**, dettagliando in particolare:
 - ambiente di sviluppo, prodotti e tools utilizzati;
 - middleware, software di base e di ambiente necessari per la corretta gestione del Portale, indicando in particolare il CMS e il RDMS utilizzati per la gestione dei contenuti del portale.

3.1 MAPPA DEL SITO E SCHEMA DI NAVIGAZIONE

Nel seguito è riportato lo schema generale di navigazione. Tale schema ha lo scopo di fornire un quadro d'insieme delle pagine e delle funzionalità descritte al paragrafo 3.2.

Nella fase di progettazione sarà consolidata la struttura definitiva che si dovrà realizzare, approvata da AU su proposta dell'aggiudicatario.

HOME PAGE

[Box news](#)

[Box link\[Portale Sportello del consumatore\]](#)

TUTELA SIMILE

[Perché la Tutela Simile](#)

[Cosa è](#)

[A chi è destinata](#)

[Quanto dura](#)

[Come funziona](#)

[FAQ](#)

OFFERTE UTENTI DOMESTICI

[Elenco delle offerte per utenti domestici](#)

[Dettaglio offerta](#)

[Download schema contratto](#)

Registrazione utente domestico

Adesione Offerta

Elenco associazioni abilitate come facilitatori per i consumatori domestici

OFFERTE UTENTI NON DOMESTICI

Elenco delle offerte per utenti non domestici

Dettaglio offerta

Download schema contratto

Registrazione utente non domestico

Adesione Offerta

Elenco associazioni abilitate come facilitatori per i consumatori non domestici

ACCESSO

Registrazione Utente facilitatore

Accesso Utente registrato

ADESIONE Offerta

ATTIVITA' FACILITATORI

Inserimento file richieste

Verifica esito elaborazione file richieste

3.2 TIPOLOGIA DI PAGINE E FUNZIONALITA'

Le pagine del portale sono descritte in termini di contenuto informativo e di funzionalità di interfaccia con il SII e con le pagine web dei fornitori delle Tutela Simile.

Nella fase di progettazione sarà compito dell'aggiudicatario definire le specifiche tecniche del portale con il dettaglio delle singole pagine, delle "form" (in termini di layout, contenuti, controlli, struttura ed albero delle chiamate, etc) da realizzare, nonché delle interazioni con il SII e con le pagine web dei fornitori delle Tutela Simile.

Tali specifiche sono approvate da AU.

HOME PAGE

Dalla home page si deve poter accedere alle sezioni

- "TUTELA SIMILE"
- "offerte clienti domestici"
- "offerte clienti non domestici"

Sulla Home page deve essere presente:

- il LINK a sito dello Sportello del Consumatore ed il numero verde dello Sportello cui rivolgersi per richiedere ulteriori informazioni sulla tutela simile;
- un box “news” in evidenza;
- un box “accesso /registrazione”.

Il personale di AU deve poter inserire e cancellare le news.

Le news devono essere raccolte in un apposito archivio.

Il box di “accesso”:

- a) deve consentire ad un utente registrato di accedere secondo le seguenti regole:
 1. cliente finale domestico / non domestico, inserito il proprio CF/PIVA ed il codice di prenotazione (CP) ricevuto in fase di adesione, deve essere reindirizzato alla pagina web del fornitore prenotato per concludere l’offerta e si deve aggiornare l’archivio utenti registrati di cui al paragrafo 3.3 per tracciare il passaggio;
 2. cliente finale domestico/ non domestico, che ha già fornito i propri dati al portale ma che non ha ricevuto il CP, deve essere indirizzato rispettivamente alla pagina OFFERTE UTENTI DOMESTICI/OFFERTE UTENTI NON DOMESTICI per proseguire con la prenotazione di una offerta;
 3. facilitatore, inserito il proprio CF e PSW, deve essere indirizzato alla sezione ATTIVITA’ FACILITATORI;
- b) deve consentire ad un facilitatore di registrarsi seguendo la procedura registrazione facilitatore.

Procedura registrazione facilitatore

- a) presentare il box con l’informativa per il trattamento dei dati personali e il flag per l’autorizzazione al trattamento;
- b) richiedere i dati della Associazione cui fa parte il facilitatore: Partita IVA dell’associazione; IDENTIFICATIVO ASSOCIAZIONE¹. Se i dati inseriti sono corretti si procede con i passi successivi;
- c) presentare la form per la registrazione del facilitatore; i dati richiesti sono: NOME, COGNOME; EMAIL DI RECAPITO ² ; CODICE FISCALE(COSTITUISCE USERID)³;PSW⁴; prevedere la gestione di un codice *capcha*;
- d) registrare il facilitatore nell’archivio utenti registrati.

¹ Codice che identifica l’Associazione autorizzata da AU, in qualità di Amministrazione del Sito Tutela Simile

² Prevedere la scrittura di conferma della mail e verificare la correttezza formale dell’indirizzo mail

³ Verificare la correttezza formale del CF

⁴ Prevedere scrittura di conferma della PSW

TUTELA SIMILE

Nella pagina dedicata all'informazione generale sulla Tutela simile devono essere descritti in modo schematico e sintetico i seguenti argomenti, ciascuno raccolto in un box:

Perché la Tutela Simile

Cosa è

A chi è destinata

Quanto dura

Come funziona

Ciascun BOX deve essere selezionabile e deve rimandare ad una o più pagine descrittive di dettaglio.

AU fornirà il contenuto che si dovrà inserire inizialmente nelle BOX.

In questa sezione si deve poter accedere a:

- **FAQ.** Domande e risposte sono organizzate nella Tabella FAQ organizzata per argomenti, come descritta al § 3.3.
- **Elenco Fornitori abilitati.** L'elenco dei fornitori abilitati deve poter riportare il logo grafico del fornitore e gli altri dati descritti nella Tabella Fornitori riportata al § 3.3.

Il personale di AU deve poter:

- modificare la descrizione di un box
- aggiungere un box
- eliminare un box
- aggiungere, modificare o eliminare una pagina di dettaglio associata ad un box.

OFFERTE UTENTI DOMESTICI

La sezione deve visualizzare l'elenco delle offerte secondo lo schema riportato in fig. 1.

Fornitore offerta	Bonus	Disponibilità		
			Dettaglio offerta	Adesione

Fig. 1

L'elenco di questa sezione è estratto dalla Tabella Offerte, come descritta al §3.3, e riporta le offerte dei fornitori che il cliente può sottoscrivere (offerte che hanno DISPONIBILITÀ>1) ordinate in base al valore decrescente del campo "BONUS DOMESTICI".

AU fornisce il documento, in formato Pdf, che descrive le condizioni contrattuali dell'offerta di ciascun fornitore.

Ogni volta che la pagina viene caricata si deve aggiornare l'elenco delle offerte disponibili, in base alla disponibilità aggiornata, con la funzione descritta al §3.3.

Direttamente dall'elenco, mediante appositi pulsanti/icone, si deve poter:

- visualizzare/scaricare il Pdf con lo schema di contratto per l'offerta del fornitore
- richiedere l'adesione all'offerta.

Se l'utente seleziona la funzione "adesione offerta" il portale deve:

- a) informare che per proseguire l'utente deve essere registrato e chiedere conferma della volontà di proseguire;
- b) seguire la procedura adesione utente domestico

Procedura adesione utente domestico

- a) presentare il box con l'informativa per il trattamento dei dati personali e il flag per l'autorizzazione al trattamento;
- b) presentare la form di richiesta del: CODICE FISCALE (CF) che costituisce la UserID dell'utente:
 1. se il CF è già presente come utente registrato ed è già presente un CP:
 - se il CP si riferisce alla stessa offerta reindirizzare al sito del fornitore ed aggiornare il passaggio nell'archivio utenti registrati di cui al § 3.3
 - se il CP si riferisce ad un'altra offerta segnalare l'incompatibilità e ripresentare la Home page
 2. se il CF è già presente come utente registrato e non è presente un CP:
 - presentare i campi NOME, COGNOME, POD , EMAIL DI RECAPITO ⁵ con i valori già acquisiti, consentire di modificarli, gestire un codice *captcha*, riportare gli aggiornamenti sull'utente nell'archivio utenti registrati di cui al § 3.3 e proseguire con la procedura prenotazione
 3. se il CF⁶ non è presente come utente registrato:

⁵ Prevedere la scrittura di conferma della mail e verificare la correttezza formale dell'indirizzo

⁶ Verificare correttezza formale del CF

- acquisire i campi NOME, COGNOME, POD , EMAIL DI RECAPITO⁵, gestire un codice *capcha*, registrare l'utente nell'archivio utenti registrati e proseguire con la procedura prenotazione.

Procedura prenotazione

- a) sottomettere al SII la richiesta di adesione richiamando un apposito servizio web sul SII come indicato al § 3.4.2; il SII elabora la richiesta e, se la richiesta è andata a buon fine, restituisce al portale il CP e invia una mail all'indirizzo fornito dall'utente; se la prenotazione non è stata possibile il SII restituisce al portale un messaggio di spiegazione.
- b) in caso di esito positivo proseguire come indicato alla lettera c), in caso contrario procedere come indicato alla lettera e);
- c) aggiornare l'utente nell'archivio utenti registrati con il codice prenotazione e diminuire di una unità la disponibilità sull'offerta prenotata;
- d) visualizzare che il codice di prenotazione (e la registrazione al portale) ha validità 15 giorni, entro i quali deve accedere al portale del fornitore per sottoscrivere l'offerta e chiedere se proseguire; se è stato scelto di proseguire:
 - aggiornare l'utente nell'archivio utenti registrati con la "data accesso fornitore"
 - reindirizzare alla pagina web del fornitore dedicata alla sottoscrizione dell'offerta;
 - chiudere la sessione;
- e) visualizzare la motivazione della mancata prenotazione, informare che la registrazione sarà mantenuta per 15 giorni, proporre le possibili azioni; quindi ricaricare la pagina OFFERTE UTENTI DOMESTICI.

Dalla pagina si deve poter accedere alla visualizzazione dell'"Elenco delle associazioni abilitate come facilitatori", che operano per i clienti domestici, filtrato per TIPO ASSOCIAZIONE uguale a 1.

OFFERTE UTENTI NON DOMESTICI

La sezione appare e funziona come quella descritta per gli utenti domestici.

L'elenco deve riportare soltanto le offerte dei fornitori che il cliente può sottoscrivere (offerte che hanno DISPONIBILITÀ >1), ordinato in base al valore decrescente del campo "BONUS NON DOMESTICI".

Anche in questo caso, ogni volta che viene richiamata la pagina si deve aggiornare l'elenco delle offerte disponibili, in base alla disponibilità aggiornata, come indicato nella sezione precedente.

La struttura dell'elenco è identico come pure le funzionalità richieste, salvo i dati da gestire per l'utente non domestico; in questo caso il sito deve:

- trattare nella form di registrazione: DENOMINAZIONE_RAGIONE SOCIALE (del cliente finale), PARTITA IVA⁷(costituisce USERID), POD, EMAIL DI RECAPITO⁸
- trasmettere al SII la richiesta di adesione richiamando un apposito servizio web sul SII come indicato al § 3.4.3, inviando i dati dell'utente non domestico.

Dalla pagina si deve poter accedere alla visualizzazione dell' "Elenco delle associazioni abilitate come facilitatori", che operano per i clienti non domestici, filtrato per TIPO ASSOCIAZIONE uguale a 2.

ATTIVITA' FACILITATORI

In questa sezione possono lavorare solo gli utenti registrati come facilitatori e possono scegliere le seguenti attività:

- *Inserimento file richieste*
- *Verifica esito elaborazione file richieste*
- *Adesione richieste prenotate*

Inserimento file richieste

Il Sito deve presentare l'elenco con le offerte disponibili (disponibilità >0) presentate in funzione della tipologia di associazione:

Tipo associazione = 1 → Tabella offerte Utenti, ordinata per valori decrescenti di "Bonus domestici "

Tipo associazione = 2 → Tabella offerte Utenti, ordinata per valori decrescenti di "Bonus non domestici"

Il facilitatore seleziona l'offerta desiderata sulla tabella, quindi il portale visualizza una pagina per il caricamento di un file richieste (upload file) con un **checkbox** (Delega contratto: S/N) da selezionare per indicare che il facilitatore ha anche il compito di concludere il contratto per le richieste contenute nel file da caricare.

Il file di richieste Utenti domestici deve:

⁷ Verificare la correttezza formale della partita IVA

⁸ Prevedere la scrittura di conferma della mail e verificare la correttezza formale dell'indirizzo

- contenere una riga per ogni cliente con il seguente contenuto: “CF; NOME; COGNOME; POD; MAIL; DELEGA;
- avere come nome: DD_<<num>>

Il file di richieste Utenti non domestici deve:

- contenere una riga per ogni cliente con il seguente contenuto: “PIVA;DENOMINAZIONE_RAGIONE SOCIALE; POD; MAIL; DELEGA;
- avere come nome: ND_<<num>>.

In entrambi i file il campo DELEGA contiene il valore “1” se il cliente finale ha richiesto la conclusione del contratto all’associazione.

Caricato il file sul portale, si deve:

- verificare la correttezza formale del nome file e l’integrità del file
- verificare che:
 - se è stato selezionato il checkbox “delega contratto” , in tutte le richieste presenti nel file DELEGA=1
 - se non è stato selezionato il checkbox “delega contratto”, in nessuna delle le richieste presenti nel file DELEGA=1
- visualizzare il numero di richieste presenti
- chiedere conferma per proseguire con la gestione di un *capcha*
- rinominare il file antepoendo al nome del file caricato i seguenti campi <<data>>_<<ora>>_<<PIVAfornitore>>_<<CFfacilitatore>>_<<Delega contratto>>
- trasmette il file al SII, richiamando un web services esposto dal SII, come indicato al § 3.4.4.

Il Portale Tutela Simile dovrà esporre un web services che il SII può richiamare per trasmettere il file di esito, non appena disponibile, come indicato al § 3.4.5.

Verifica elaborazione file richieste

Il Sito deve presentare l’elenco dei file caricati negli ultimi 15 gg, con il corrispondente file di esito, ricevuto dal SII, e dare la possibilità di scaricare il file di esito.

Il file di esito ricevuto dal SII ha il nome con la seguente struttura:

<<nome file richieste>>_ESITI

Dove <<nome file richieste>> è il nome del file ricevuto dal portale Tutela Simile, ossia:

- per utenti domestici è uguale a
 <<data>>_<<ora>>_<<PIVAfornitore>>_
 <<CFFacilitatore>>_<<DelegaContratto>>_ DD_<<num>>
- per utenti non domestici è uguale a
 <<data>>_<<ora>>_<<PIVAfornitore>>_
 <<CFFacilitatore>>_<<DelegaContratto>>_ ND_<<num>>

Il file ESITI restituito dal SII per ogni riga presente nel file di richieste caricato dal facilitatore, riporta una riga con il seguente contenuto:

- per utenti domestici:
 CF;NOME;COGNOME;POD;MAIL;DELEGA;CP;CODICE_ERR;DESCR_ERR;
- per utenti non domestici
 PIVA;DENOMINAZIONE;RAGIONE_SOCIALE;POD;MAIL;DELEGA;CP;CODICE_ERR; DESCR_ERR;

In entrambi i casi:

- se CP diverso da “null” allora CODICE_ERR=”00” e DESCR_ERR= “OK”;
- se CP= “null” allora CODICE_ERR riporta il tipo di errore riscontrato e DESCR_ERR la causale descrittiva

Per le richieste accettate il SII invia al cliente finale la mail di conferma con il CP. Se la DELEGA diversa da “1”, nella mail il SII inserisce il link per accedere alla pagina web del fornitore, passando in modo trasparente attraverso il SITO TUTELA SIMILE. Il portale deve tenere traccia del passaggio ed aggiornare l’archivio degli utenti registrati per convalidare il CP.

Adesione richieste prenotate

Il Sito deve presentare l’elenco dei file di esito elaborati negli ultimi 15 gg per i quali <<DelegaContratto>>=”S”.

Selezionato un file, il portale visualizza una pagina con l’elenco delle richieste con CP valorizzato.

Da tale elenco il facilitatore, selezionata una riga, deve essere reindirizzato alla pagina web del fornitore per la prosecuzione della adesione e chiudere la sessione. Il portale deve tenere traccia dell'operazione per la convalida del CP.

Passati 15 gg, per ciascun file di esito si inoltra al SII l'elenco dei CP per i quali è stato fatto l'accesso alla pagina web del fornitore e si cancella il file.

3.3 ARCHIVI, DATI E MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO

Nel seguito sono descritti, in termini funzionali, le tabelle, gli elenchi e gli archivi che dovranno essere gestiti.

Nella fase di progettazione l'aggiudicatario, sulla base delle specifiche consolidate delle pagine e delle funzionalità descritte al paragrafo 3.2, dovrà predisporre le specifiche tecniche delle strutture dati da implementare per il corretto funzionamento del portale. E' altresì compito dell'aggiudicatario predisporre le specifiche tecniche esecutive delle funzioni necessarie al popolamento ed all'aggiornamento delle strutture dati nel seguito descritte. Tali specifiche sono approvate da AU.

Tabella FAQ

La tabella FAQ è organizzata per argomenti e contiene almeno i seguenti campi:

CODICE_ARGOMENTO;NFAQ;DOMANDA;CHIARIMENTO

Per il caricamento iniziale del contenuto AU fornisce un file XLS (Excel) o CSV con i campi indicati. Il personale di AU deve poter sostituire il contenuto della tabella FAQ attraverso una funzione di import da file XLS e CSV.

Tabella Fornitori abilitati/revocati

La tabella deve prevedere almeno i seguenti campi: LOGO; DENOMINAZIONE_RAGIONE_SOCIALE FORNITORE; PARTITA IVA; STATO. Per il caricamento iniziale AU fornisce un file in formato XLS o CSV con le suddette informazioni. Il logo grafico di ciascun fornitore abilitato, sarà fornito a parte in formato Jpeg.

Il personale di AU deve poter aggiornare il contenuto del campo "stato" nell'elenco fornitori (che può essere valorizzato con il valore: null/revocato) per segnalare che un fornitore inizialmente abilitato non soddisfa più le condizioni richieste ed è stata quindi revocata l'abilitazione.

Il numero di Fornitori da considerare è 50-70 imprese.

Tabella offerte

La tabella offerte è unica e comprende i dati per gli utenti domestici e non domestici.

Lo schema di offerta di ciascun Fornitore sarà fornito da AU in formato pdf.

La tabella deve prevedere almeno i seguenti campi:

DENOMINAZIONE E RAGIONE SOCIALE FORNITORE; PIVA FORNITORE;
BONUS DOMESTICI; BONUS NON DOMESTICI; DISPONIBILITÀ; INDIRIZZO
WEB;

Per il caricamento iniziale della tabella AU fornisce un file in formato XLS o CSV con le suddette informazioni, escluso il link allo schema di offerta.

Il sito deve gestire in locale una tabella con tali informazioni e deve organizzare i Pdf con le offerte in modo da poterli visualizzare/scaricare a partire dalle pagine OFFERTE UTENTE DOMESTICO e OFFERTE UTENTE NON DOMESTICO.

Il sito deve provvedere ad aggiornare la colonna della disponibilità secondo la seguente regola:

- a) Periodicamente la colonna disponibilità deve essere aggiornata con i dati ricevuti dal SII; i dati ricevuti dal SII devono sovrascrivere i valori aggiornati in base a quanto descritto al punto b); in fase di avvio la fasatura sarà giornaliera e l'ora in cui effettuare la fasatura sarà concordata con l'aggiudicatario; successivamente potrà essere richiesta con frequenza maggiore; per ricevere il file aggiornato il portale tutela simile dovrà richiamare un web services esposto dal SII, come indicato al § 3.4.1;
- b) Ogni volta che il portale riceve un CP dal SII in esito ad una richiesta di adesione di un utente domestico o di un utente non domestico, il portale deve diminuire di una unità il valore della disponibilità in corrispondenza del fornitore rispetto al quale è stato emesso il CP;
- c) Ogni volta che il portale riceve un file di Esito dal SII in relazione alle attività dei facilitatori, deve diminuire la disponibilità in base al numero di richieste convalidate per le quali è stato emesso un CP (Numero_CP indicato nella "request" descritta al § 3.4.x);

Ciascun Fornitore può avere una sola offerta, sono da considerare 50-70 offerte.

Tabella Facilitatori accreditati

Per il caricamento iniziale dell'elenco dei facilitatori accreditati, valevole sia per gli utenti domestici che non domestici, AU fornisce un file XLS o CSV con la seguente struttura:

**DENOMINAZIONE E RAGIONE SOCIALE FACILITATORE;
PIVA;IDASSOCIAZIONE;TIPO ASSOCIAZIONE;**

Il TIPO ASSOCIAZIONE = 1 se attiva solo verso clienti domestici

Il TIPO ASSOCIAZIONE = 2 se attiva solo verso clienti non domestici

Tale elenco deve poter essere aggiornato dal personale tecnico di AU.

Le Associazioni che potranno essere accreditate come facilitatori sono al massimo 30.

Archivio utenti:

IDutente; tipo utente; email di recapito; data registrazione; data ultimo accesso

Dettaglio Cliente domestico:

Idutente; nome; cognome; codice fiscale; POD; codice prenotazione; data prenotazione; indirizzo pagina web fornitore prenotato; data primo accesso fornitore

Dettaglio Cliente non domestico:

Idutente; denominazione; PIVA; POD; codice prenotazione; indirizzo pagina web fornitore prenotato; data primo accesso fornitore

Dettaglio Facilitatore:

Idutente; nome; cognome; codice fiscale; PSW; Idassociazione di appartenenza;

Tipo utente può assumere i seguenti valori: cliente domestico/cliente non domestico/facilitatore.

Il personale di AU deve poter accedere all'archivio come amministratore, deve poter scaricare il contenuto dell'archivio in formato XLS e CSV. In particolare deve poter bloccare/revocare la registrazione degli utenti facilitatori.

Deve essere realizzata una procedura automatica che consenta eliminare gli utenti domestici e non domestici trascorsi 15 giorni dall'inserimento del codice prenotazione o trascorsi 15 giorni dalla data di registrazione se l'utente è stato registrato ma è privo di codice di prenotazione.

Prima di procedere alla cancellazione deve essere trasmesso al SII un file con l'elenco dei CP convalidati, ossia i CP per i quali l'utente domestico o non domestico è stato reindirizzato alla pagina web del fornitore.

La suddetta procedura deve poter essere eseguita in modo automatico o essere richiamata dal personale tecnico di AU.

Elenco codici prenotazione convalidati

L'elenco deve essere contenuto in un file nominato come : elencoCPconvalidati<<data>>

Dove nel campo <<data>> deve essere indicata la data di elaborazione.

Nel file deve essere inserita una riga per ogni codice di prenotazione emesso 15 giorni prima la data di elaborazione del file e per il quale è stato eseguito l'accesso alla pagina del fornitore:

CODICE PRENOTAZIONE; DATA PRENOTAZIONE; DATA PRIMO ACCESSO
FORNITORE

Caratteristiche e vincoli per la gestione dei file CSV

I file di dati caricati dai facilitatori e scambiati tra il Portale Tutela Simile ed il SII hanno una struttura CSV - (Comma Separated Values) dove ogni riga rappresenta una singola richiesta.

Devono poter essere caricati/scaricati file di dimensioni fino ad 2 MB.

Per la rappresentazione delle informazioni nei file CSV si devono utilizzare le seguenti regole:

1. la codifica ASCII dei caratteri o UTF8 (standard o without BOM);
2. i campi separati da punto e virgola;
3. per rappresentare un punto e virgola all'interno di un valore di un campo, l'intero campo deve essere racchiuso tra doppi apici;
4. le linee sono separate da il terminatore di riga (ASCII carriage return+line-feed);
5. non si devono lasciare spazi prima e dopo i campi (qualora fossero necessari ai fini dell'informazione da riportare, il dato deve essere racchiuso tra doppi apici);
6. per rappresentare un carattere di doppio apice in un campo occorre raddoppiarlo e racchiudere il campo tra doppi apici;
7. per rappresentare le date deve essere utilizzato il formato gg/MM/aaaa esteso quindi "1/1/11" deve essere riportato come "01/01/2011" senza i doppi apici;
8. per rappresentare i numeri decimali deve essere utilizzato il punto "."
9. non si devono utilizzare caratteri come separatori di migliaia;

10. ogni file di dati deve riportare nella prima riga le intestazioni dei campi contenuti nel file stesso.

3.4 SERVIZI WEB PER IL DIALOGO TRA IL PORTALE TUTELA SIMILE ED IL SII

L'architettura da utilizzare si basa su l'esposizione di web services tramite la definizione di appositi wsdl.

Il SII espone WSDL RPC in conformità alle raccomandazioni WS-I Basic Profile 1.1, con messaggi XML, strutturati secondo la specifica SOAP 1.1.

Si richiede che anche il web service che il Portale Tutela Simile dovrà esporre sia dello stesso tipo.

Il dettaglio dei wsdl esposti dal SII sarà fornito all'aggiudicatario all'avvio delle attività, unitamente alla tabella con la codifica e la descrizione dei risultati riportati nei "response".

Nel seguito è riportata la definizione degli elementi che devono essere scambiati.

3.4.1 Elenco Disponibilità

Il SII esporrà il web service che il Portale Tutela simile dovrà richiamare per ricevere l'elenco aggiornato delle disponibilità dei Fornitori. Qualora la disponibilità sia 0, il fornitore sarà comunque presente nell'elenco restituito.

RequestAdesioneNonDomestici		
Attributo	Tipo	Descrizione
Nessun parametro		

La struttura del "Response" è la seguente

ResponseAdesioneNonDomestici		
Attributo	Tipo	Descrizione
DATA_RIFERIMENTO	DataType	Indica la data a cui fa riferimento la disponibilità restituita. (in generale corrisponde a sysdate)
TOTALE_FORNITORI	Numerico	Numero Totale dei fornitori
INFO_FORNITORE (1 per ogni fornitore)	PIVA_FORNITORE	PartitaIVATyp e
	DISPONIBILITA	Numerico

3.4.2 Richiesta Adesione domestico

Il SII esporrà il web service che il Portale Tutela simile dovrà richiamare per comunicare l'adesione di un utente domestico alla offerta di un fornitore. Nella chiamata "request" dovranno essere passati i seguenti elementi.

RequestAdesioneDomestici		
Attributo	Tipo	Descrizione
ID_RICH_ADESIONE	String	Identificativo della richiesta di adesione con la seguente struttura: RAUD-<AAAAMMGG>-<XXXXXXXXXX> Dove: <ul style="list-style-type: none"> • AAAAMMGG: corrisponde all'anno mese giorno in viene generata la richiesta • XXXXXXXXXXXX: è il progressivo delle adesione dall'avvio del portale TS
PIVA_FORNITORE	PartitaIVAType	Partita IVA in formato testuale del Fornitore associato all'offerta
COD_POD	String	Codice del POD su cui attivare l'offerta di tutela simile
CF	CFType	Codice fiscale in formato testuale del cliente domestico che richiede l'adesione alla tutela simile
NOME	String	Nome del Cliente richiedente
COGNOME	String	Cognome del cliente richiedente
EMAIL	String	Indirizzo Email del cliente richiedente

La struttura del "Response" è la seguente

ResponseAdesioneDomestici		
Attributo	Tipo	Descrizione
ID_RICH_ADESIONE	String	Identificativo della richiesta generato ed inviato dal Portale TUTELA SIMILE
PIVA_FORNITORE	PartitaIVAType	Partita IVA in formato testuale del Fornitore associato all'offerta
COD_POD	String	Codice del POD su cui attivare l'offerta di tutela simile
CF	CFType	Codice fiscale in formato testuale del cliente domestico che richiede l'adesione alla tutela simile
NOME	String	Nome del Cliente richiedente
COGNOME	String	Cognome del cliente richiedente
EMAIL	String	Indirizzo Email del cliente richiedente
COD_PRENOTAZIONE	String	Codice della prenotazione (opzionale)
COD_RISULTATO	String	Codice del risultato della transazione
DESCR_RISULTATO	String	Descrizione testuale del risultato

3.4.3 Richiesta Adesione Utenti Non Domestici

Il SII esporrà il web service che il Portale Tutela simile dovrà richiamare per inviare la richiesta di adesione di un utente non domestico. Nella chiamata “request” dovranno essere passati i seguenti elementi.

RequestAdesioneNonDomestici		
Attributo	Tipo	Descrizione
ID_RICH_ADESIONE	String	Identificativo della richiesta di adesione con la seguente struttura: RAND-<AAAAMMGG>-<XXXXXXXXXX> Dove: <ul style="list-style-type: none"> • AAAAMMGG : corrisponde all'anno mese giorno in viene generata la richiesta • XXXXXXXXXXXX: è il progressivo delle adesione dall'avvio del Portale TUTELA SIMILE
PIVA_FORNITORE	PartitaIVAType	Partita IVA in formato testuale del Fornitore associato all'offerta
COD_POD	String	Codice del POD su cui attivare l'offerta di tutela simile
PIVA	PartitaIVAType	Partita IVA in formato testuale del cliente non domestico che richiede l'adesione alla tutela simile
RAGIONE_SOCIALE_DENOMINAZIONE	String	Ragione Sociale o Denominazione dell'Cliente richiedente
EMAIL	String	Indirizzo Email del cliente richiedente

La struttura del “Response” è la seguente

ResponseAdesioneNonDomestici		
Attributo	Tipo	Descrizione
ID_RICH_ADESIONE	String	Identificativo della richiesta generato ed inviato dal Portale TUTELA SIMILE
PIVA_FORNITORE	PartitaIVAType	Partita IVA in formato testuale del Fornitore associato all'offerta
COD_POD	String	Codice del POD su cui attivare l'offerta di tutela simile
PIVA	PartitaIVAType	Codice fiscale in formato testuale del cliente non domestico che richiede l'adesione alla tutela simile
RAGIONE_SOCIALE_DE_NOMINAZIONE	String	Denominazione o Ragione Sociale del Cliente richiedente
EMAIL	String	Indirizzo Email del cliente richiedente
COD_PRENOTAZIONE	String	Codice della prenotazione (opzionale)
COD_RISULTATO	String	Codice del risultato della transazione
DESCR_RISULTATO	String	Descrizione testuale del risultato

3.4.4 Invio File richieste di prenotazione

Il SII esporrà il web service che il Portale Tutela simile dovrà richiamare per trasmettere i file di richiesta caricati dai facilitatori. Nella chiamata “request” dovranno essere passati i seguenti elementi.

RequestInvioFileRichieste

Attributo	Tipo	Descrizione
ID_TRANZ	String	Identificativo della transazione generato del Portale
TIMESTAMP	dateTime	Timestamp della richiesta
PIVA_FORNITORE	PartitaIVAtype	Partita IVA del Fornitore in formato testuale
CF_FACILITATORE	CFTYPE	CodiceFiscale del Facilitatore in formato testuale
FILE	Tipo Complesso	Tipo complesso contenente i seguenti attributi: <ul style="list-style-type: none"> IDENTIFICATE FILE: Nome del file allegato TIPO_FILE : richiesta/esito (fisso a "richiesta") DIMENSIONE : contiene la dimensione del file trasmesso in allegato HASH: Hash del file allegato
ALLEGATO	Tipo Complesso	Allegato al messaggio contenente le richieste

La struttura del "Response" è la seguente

ResponseInvioFileRichieste		
Attributo	Tipo	Descrizione
ID_TRANZ	String	Identificativo della transazione inviato dal portale
ID_TRANZ_GESTORE	String	Identificativo della transazione generato dal SII
COD_RISULTATO	String	Codice del risultato della transazione
DESCR_RISULTATO	String	Descrizione del risultato sul formato di file pervenuto

3.4.5 Ricezione File esiti

Il Portale Tutela simile dovrà esporre il web service che il SII richiamerà per trasmettere il file di esiti relativo ad un file di richieste caricato dai facilitatori. Il web service in questione dovrà essere realizzato dall'aggiudicatario. Nella chiamata dovranno essere passati i seguenti elementi.

RequestInvioEsitoRichieste		
Attributo	Tipo	Descrizione
ID_TRANZ	String	Identificativo della transazione inviato dal Portale nella richiesta
ID_TRANZ_GESTORE	String	Identificativo della transazione inviato dal SII al Portale nella risposta
TIMESTAMP	dateTime	Timestamp della risposta
PIVA_FORNITORE	PartitaIVAtype	Partita IVA del Fornitore in formato testuale
CF_FACILITATORE	CFTYPE	CodiceFiscale del Facilitatore in formato testuale
FILE	Tipo Complesso	Tipo complesso contenente i seguenti attributi: <ul style="list-style-type: none"> IDENTIFICATE FILE: Nome del file allegato TIPO_FILE : richiesta/esito (fisso a "esito") DIMENSIONE : contiene la dimensione del file trasmesso in allegato HASH: Hash del file allegato
Numero_CP	Num	Numero delle richieste per le quali è stato emesso un codice di prenotazione
ALLEGATO	Tipo Complesso	Allegato al messaggio contenente gli esiti

La struttura del “Response” è la seguente

ResponseInvioEsitoRichieste		
Attributo	Tipo	Descrizione
ID_TRANZ	String	Identificativo della transazione inviato dal portale
ID_TRANZ_GESTORE	String	Identificativo della transazione generato dal SII
COD_RISULTATO	String	Codice del risultato della transazione
DESCR_RISULTATO	String	Descrizione del risultato sul formato di file pervenuto

3.4.6 Invio File convalida CP

Il SII esporrà il web service che il Portale Tutela simile dovrà richiamare per trasmettere il file di convalida dei CP emessi 15 giorni precedenti. Nella chiamata “request” dovranno essere passati i seguenti elementi.

RequestInvioFileCPConvalida		
Attributo	Tipo	Descrizione
ID_TRANZ	String	Identificativo della transazione generato del Portale
TIMESTAMP	dateTime	Timestamp delle richiesta
FILE	Tipo Complesso	Tipo complesso contenente i seguenti attributi: <ul style="list-style-type: none"> IDENTIFICATE FILE: Nome del file allegato DIMENSIONE : contiene la dimensione del file trasmesso in allegato HASH: Hash del file allegato
ALLEGATO	Tipo Complesso	Allegato al messaggio è il file contenente l'elenco dei CP per i quali il cliente è stato reindirizzato alla pagina portale web del fornitore, come descritto al §3.3

La struttura del “Response” è la seguente

ResponseInvioFileCPConvalida		
Attributo	Tipo	Descrizione
ID_TRANZ	String	Identificativo della transazione inviato dal portale
ID_TRANZ_GESTORE	String	Identificativo della transazione generato dal SII
COD_RISULTATO	String	Codice del risultato della transazione
DESCR_RISULTATO	String	Descrizione del risultato sul formato di file pervenuto

3.5 REQUISITI GENERALI E CARATTERISTICHE GRAFICHE

Il sito Web dovrà essere implementato mediante un CMS - Content Management System, per la gestione dei contenuti nel rispetto delle norme di accessibilità dei siti.

Il CMS utilizzato dovrà essere uno strumento evoluto e semplice da usare che permetterà di:

- creare ed aggiornare il portale internet con facilità e rispettando l'accessibilità
- gestire una comunicazione integrata multicanale e multimedia.

Dovrà essere un sistema integrato e modulare in grado di condividere contenuti non duplicati, renderli fruibili ed accessibili attraverso diversi tipologia di strumenti.

L'applicazione web realizzata dovrà utilizzare linguaggi di sviluppo non proprietari e ampiamente utilizzati e non dovrà richiedere l'installazione di software aggiuntivi sui PC e sui dispositivi Client degli utilizzatori, inoltre essere un sistema guidato e di facile utilizzo anche da parte di personale non tecnico.

Sintesi delle caratteristiche generali CMS:

- rispetto delle normative in materia di accessibilità (ex Legge n. 4 del 9/01/04 e del suo Regolamento attuativo approvato con D.M. dell'11/07/05)
- sito basato su web senza necessità di installazione di software in locale (client) su terminali degli utenti;
- piena funzionalità ed utilizzo almeno sui browser Internet Explorer, Chrome e Firefox, nelle due versioni più recenti;
- semplicità di utilizzo e da parte degli utenti utilizzatori e degli utenti tecnici di AU con funzione di amministratore del portale;
- possibilità di stampare con apposito layout tutte le pagine del portale oltre che dei documenti in esso contenuti;
- dati e informazioni presenti nel portale dovranno essere organizzate e gestite in un database, accessibile con semplicità dall'amministratore del portale di AU;
- contenuto del database gestibile in modo indipendente dalla struttura grafica scelta per presentarle sul portale in modo da essere automaticamente integrate in qualsiasi layout al momento del caricamento;
- possibilità di storicizzare le operazioni effettuate sui contenuti e sulle pagine del portale, quali inserimenti, modifiche e cancellazioni, consentendo sempre di individuare l'utente autore di dette operazioni;
- possibilità di caricare contenuti nel portale direttamente da programmi di produttività personale (Microsoft Word, Excel ecc.)

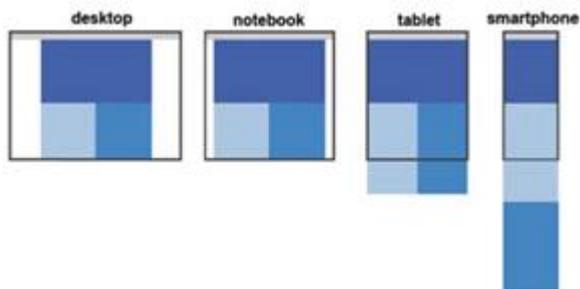
- protezione attraverso un sistema di password atto a filtrare gli accessi dei diversi utenti anche solo per alcune categorie di pagine.
- possibilità di inserire immagini, testi, tabelle, particolari formattazioni, link interni ed esterni ecc.

Dovrà essere garantita l'integrazione e condivisione dei contenuti tra i vari servizi, l'utilizzo di tecniche di sicurezza tramite sistemi di crittografia, VPN, blocchi di sicurezza ecc.

Dovrà consentire la possibilità di utilizzo di contenuti in formato RSS e di integrare il portale con servizi XML per l'interazione con il SII.

Si richiede la possibilità di fruire dei contenuti attraverso desktop (Microsoft e MAC), tablet, notebook e smartphone e la separazione dei contenuti dalla loro rappresentazione attraverso un sistema di fogli di stile dinamici.

In particolare si chiede la possibilità di gestire un Layout dal design responsivo, che si adatti al supporto utilizzato dall'utente, del tipo di quello mostrato dallo schema sottostante, con andamento di blocchi sequenziali: A-B-C.



Caratteristiche del progetto grafico

Il progetto grafico dovrà essere prodotto dall'aggiudicatario nella Fase I di progettazione, nel rispetto delle indicazioni di compatibilità con il portale aziendale che verranno fornite da AU.

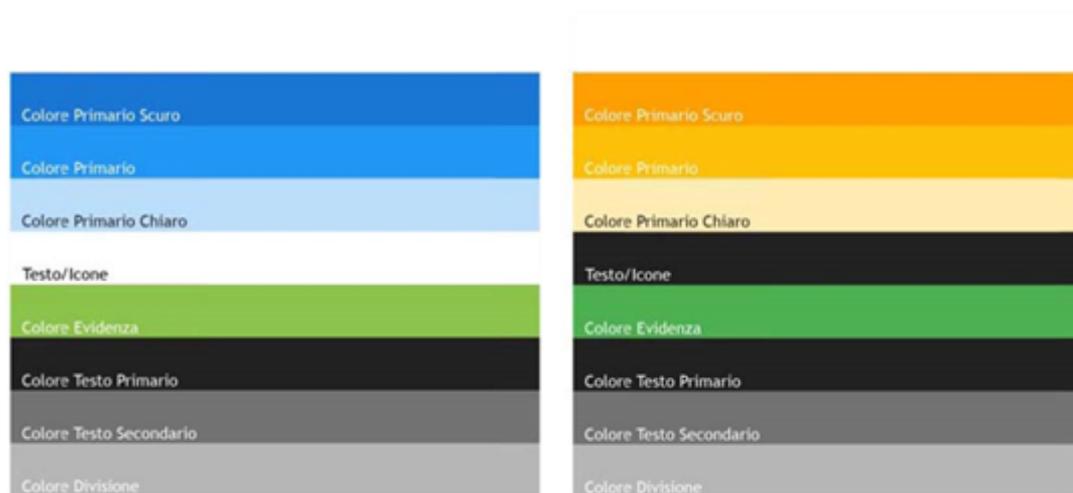
L'Unità Concorrente nell'Offerta tecnica dovrà presentare descrivere e presentare una idea del progetto grafico che propone di realizzare utilizzando le informazioni riportate in questo paragrafo, relativamente alla Home page del portale tutela simile e alle tre pagine:

- "TUTELA SIMILE";
- "offerte clienti domestici";
- "offerte clienti non domestici".

La figura seguente rappresenta la palette di default del sito aziendale.



Mentre le due figure riportano la palette del Sistema informativo integrato e dello sportello



Nelle pagine seguenti è mostrato il layout visivo della home page e di una pagina intermedia.



Sistema Informativo I.




Lo strumento di AU è stato istituito presso Acquirente Unico dalla legge n.129 del 13 agosto 2010 con la finalità di gestire i flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas.

[Continua](#) [Link al sito](#)

Sportello




Per i Clienti Istituito nel 2009 dall'Autorità per l'energia il gas e il sistema idrico ha già fornito informazioni a circa 3.396.120 di consumatori tramite il Numero Verde 800.166.654 e gestito più di 239.500 reclami in 5 anni.

[Continua](#) [Link al sito](#)

Notizie AU




- QE - Ruolo AU, Peruzzy sulla lettera di Gatti al Governo [05-02-2016]
- H2OIL - intervista a Elettra Cappadozzi - [26-01-2016]
- AGI ENERGIA - AU, il punto della situazione - [21-01-2016]
- Nuovo funzionalità per il sito dello Sportello - [01-01-2016]

[Archivio](#)

Ocsit




Organismo di Stoccaggio Italiano Operando con criteri di mercato e senza fini di lucro, l'OCSIT ha il compito di detenere le scorte specifiche di prodotti petroliferi all'interno del territorio italiano, oltre a strutturare un servizio di stoccaggio e [...]

[Continua](#) [Link al sito](#)

Composizione Tariffa



Componente	Percentuale
Prezzo energia e dispacciamento (PED)	35,8%
Prezzo perequazione energia (PPE)	9,1%
Trasmissione distribuzione e misura	24,5%
Commercializzazione	8,0%
Oneri generali di sistema	17,5%
Imposte sul consumo	0,9%
IVA (10%)	4,3%

[Dettaglio](#)

Acquisti Energia



Acquisti effettuati da AU sulla Borsa Elettrica (Mercato del Giorno Prima)

- [21-02-2016] - Sintesi Acquisti Giornaliera
- [22-02-2016] - Sintesi Acquisti Giornaliera
- [21-02-2016] - Sintesi Acquisti Giornaliera
- [22-02-2016] - Sintesi Acquisti Settimanale
- [09-02-2016] - Sintesi Acquisti Mensile

[Archivio](#)



A Contatti | Lavora con Noi | Società Trasparente | Gruppo GSE | Mappa del Sito | English 55px

B AU Acquirente Unico 170px 60px

C Home Azienda | Attività | Sala Stampa max 1000px

D AGI ENERGIA AU, il punto della situazione max 930px 320px

E Sistema Informativo I. 290px 50px Sportello 290px 85px 250px

Notizie AU 290px

Lo strumento di AU è stato istituito presso Acquirente Unico dalla legge n.129 del 13 agosto 2010 con la finalità di gestire i flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas. Continua Link al sito

Per i Clienti Istituito nel 2009 dall'Autorità per l'energia il gas e il sistema idrico ha già fornito informazioni a circa 3.396.120 di consumatori tramite il Numero Verde 800.166.654 e gestito più di 239.500 reclami in 5 anni. Continua Link al sito

QE - Ruolo AU, Peruzi sulla lettera di Gatti al Governo [05-02-2016]
 H2OIL - intervista a Elettra Cappadozzi - [26-01-2016]
 AGI ENERGIA - AU, il punto della situazione - [21-01-2016]
 Nuovo funzionalità per il sito dello Sportello - [01-01-2016]
 Archivio

F Ocsit 290px 370px Composizione Tariffa 290px 370px Acquisti Energia 290px 370px

Organismo di Stoccaggio Italiano Operando con criteri di mercato e senza fini di lucro, l'OCSIT ha il compito di detenere le scorte specifiche di prodotti petroliferi all'interno del territorio italiano, oltre a strutturare un servizio di stoccaggio e [...]. Continua Link al sito

Prezzo energia e dispacciamento (PED) 9,1%
 Prezzo perequazione energia (PPE) 4,3%
 Trasmissione distribuzione e misura 24,5%
 Commercializzazione 17,5%
 Oneri generali di sistema 8,0%
 Imposte sul consumo 0,9%
 IVA (10%) 35,8%

Acquisti effettuati da AU sulla Borsa Elettrica (Mercato del Giorno Prima)
 [23-02-2016] - Sintesi Acquisti Giornaliera
 [22-02-2016] - Sintesi Acquisti Giornaliera
 [21-02-2016] - Sintesi Acquisti Giornaliera
 [22-02-2016] - Sintesi Acquisti Settimanale
 [09-02-2016] - Sintesi Acquisti Mensile
 Archivio 105px 40px

G Acquirente Unico S.p.A.
 Socio unico ex art. 4 D.Lgs 79/99-Gestore dei Servizi Energetici - GSE S.p.a. - Capitale Sociale € 7.500.000,00 i.v.
 Sede legale: Via Giubaldino Del Monte, 45, 00197 - Roma - Tel: 06.8013.1, Fax: 06.8013.4086
 Reg. Imprese di Roma - P.IVA e C.F. n. 05877611003 - R.E.A. di Roma n. 932346

H © 2016, All Rights Reserved. 60px Disclaimer | Privacy | Credits | Link Utili | FAQ | Back to Top

Contatti | Lavora con Noi | Società Trasparente | Gruppo GSE | Mappa del Sito | English




Home | Azienda | **Attività** | Servizi | Sala Stampa

📍 Home - Attività - Sistema Informativo Integrato

Sistema Informativo Integrato



In primo luogo, per sistema informativo s'intende l'insieme delle risorse e attività finalizzate alla gestione (raccolta, registrazione, elaborazione, conservazione, comunicazione) dell'informazione in un'organizzazione. Un sistema informativo si dice elastico se la propria architettura è stata progettata prevedendo i possibili sviluppi futuri, ossia, se il sistema informativo si adatta facilmente alle modifiche parziali o globali del sistema delle decisioni.

Un sistema informativo è basato, in generale, su un insieme di archivi collegati tra loro e logicamente integrati. Disporre di un sistema informativo integrato significa avere sempre sotto controllo tutti gli eventi e le procedure aziendali, monitorandone in tempo reale i risultati con l'ausilio dei sistemi gestionali di analisi, organizzazione e pianificazione computerizzata. È svantaggioso dunque lasciare le scelte all'improvvisazione; l'efficienza della gestione oggi può essere supportata da appositi strumenti che devono però essere cuciti su misura a seconda delle necessità di ogni ente.



Settore Elettrico

- Processo di switching;
- Processo di Risoluzione contrattuale
- Processo di attivazione dei servizi di ultima istanza
- Ampliamento RCU (delibera 628/2015/R/EEL del 17 dicembre 2015)
- Aggregazione delle curve di misura dei punti di prelievo orari nel processo di settlement;
- Messa a disposizione dei dati di misura agli utenti del dispacciamento;
- Migrazione ed evoluzione del sistema indennitario nel SII;
- Processi per la riscossione del canone RAI mediante la bolletta;
- Integrazione con SGATE (Anci) per la semplificazione della gestione del bonus sociale elettrico
- Integrazione del Monitoraggio retail nel SII



Settore Gas

- Processo di voltura, delineato nel DCO 559/2015/R/gas;
- Processo di Settlement Gas Annuale e Mensile (delibera 418/2015/R/com)
- Estensione del sistema Indennitario al settore gas;
- Integrazione con SGATE per la semplificazione della gestione del bonus gas
- Integrazione del Monitoraggio retail nel SII



Sistema Informativo Integrato

- [Link al Sito del Sistema Informativo Integrato](#)

Documenti

-  [Presentazione del Sistema Indennitario](#)
-  [Video di Presentazione](#)
-  [I numeri del SII](#)
-  [Evoluzione del SII](#)
-  [Convegno del 4 luglio 2013](#)

🔍 APPROFONDIMENTI








Acquirente Unico S.p.A.
 Socio unico ex art. 4 D.Lgs. 79/99 Gestore dei Servizi Energetici - GSE S.p.a. - Capitale Sociale € 7.500.000,00 i.v.
 Sede legale: Via Guidubaldo Del Monte, 45, 00197 - Roma - Tel: 06.8013.1, Fax: 06.8013.4086
 Reg. Imprese di Roma - P.IVA e C.F. n. 05877611003 - R.E.A. di Roma n. 992346

© 2016. All Rights Reserved.
Disclaimer | Privacy | Credits | Link Utili | FAQ | Back to Top



- A. **Barra in alto:** Altezza 55px [Gradiente Verticale da #0F0F0F a 383C40, punto medio colore al 50%]
Menu secondario: Font Verdana, Regular, 11pt, color #CCC, Left Align **Cerca:** Font Trebuchet MS, Bold, 14pt, color #666, Left Align
- B. **Logo AU:** Dimensioni massime 170px di base per 60px di altezza
- C. **Menu Primario:** Font Trebuchet MS, Bold, 18pt, color #666, Left Align, text-shadow: 1px 1px 1px #666;) *Sfondo per voce selezionata e disattiva:* Colore quadrato smussato #898a8d;
- D. **Spazio Evidenza:** La spiegazione nel punto **Appendice 2.2**, le dimensioni massime sono 930px per 320px, La scritta di default per il titolo: font Trebuschet MS Bold 36pt, #333, background colore #FFF e trasparenza 20% (oppure come definito dal CSS opacità 80%)
- E. **Main contenitore dei Box Informativi:** Larghezza massima 950px bgcolor #FFF; **Box Informativi:** Spiegato già nel punto **Appendice 2.2**, le dimensioni massime sono 290px per 370px, I colori di sfondo sono definiti dalle Palette nell' **Appendice 4**. *Titolo Box:* font Trebuschet MS Bold 20pt, #FFF, icona larghezza variabile e altezza 40px *Immagine Box:* 85px per 250px. (Le immagini saranno sono già virate alla fonte) *Titolo Argomento Casella di testo Box:* font Trebuschet MS, Regular 16pt, #000, *Absract Box informativi:* font Trebuschet MS, Regular 14pt, #000, *Titolo Argomento Casella di testo Box dinamico:* font Trebuschet MS, Bold 16pt, #000, *Elenco documenti Box dinamico:* font Trebuschet MS, Regular 12pt, #000, *Continua, Archivio e Link al sito:* 105px per 40px, font Arial Bold 12pt #000;
- F. **Spazio Collegamenti:** Altezza 120px, background colore # b6b6b6 *Immagini di collegamento:* 65px per 65px
- G. **Spazio Info Societarie/ Footer:** Altezza 105px, background colore # b6b6b6 *Font:* Verdana, Regular, 11 pt, color CCC, Left Align – Bold per la prima riga
- H. **H. Footer-:** Altezza 60px, background colore # 040507 *Font Menu Footer e info copyright:* Verdana, Regular, 11 pt, color #6a7796, Left Align

4 MANUTENZIONE EVOLUTIVA

La manutenzione evolutiva, costituisce un servizio opzionale, comprende la realizzazione funzionalità volte a soddisfare nuove esigenze, ovvero a modificare od integrare le funzionalità esistenti e ad effettuare interventi relativi ad altri aspetti non funzionali quali l'usabilità, le prestazioni, etc..

La manutenzione evolutiva sarà erogata dall'Aggiudicatario sulla base della seguente procedura:

- A) predisposizione da parte di AU di un documento di richiesta riportante l'analisi dei requisiti aggiuntivi o modificati, le prestazioni richieste, i tempi di realizzazione, etc.;
- B) redazione da parte dell'Aggiudicatario di una proposta implementativa. Nella proposta dovranno essere elencate le linee essenziali dell'analisi funzionale e tecnica, il totale dell'impegno richiesto per l'implementazione specificando i profili delle risorse coinvolte;
- C) valutazione da parte di AU della proposta. Qualora questa sia ritenuta positiva sarà accettata.
- D) l'accettazione di una proposta di realizzazione impegna l'Aggiudicatario ad avviare immediatamente le attività di realizzazione nei tempi stabiliti;
- E) effettuazione, entro i termini previsti, del test/collaudato dei lavori richiesti con modalità concordate con AU;
- F) passaggio in gestione di quanto verificato e consegna della documentazione aggiornata.

Al fine di semplificare l'iter del procedimento interventi di minor rilievo, stimati come non superiori a una giornata potranno essere richiesti senza una proposta scritta.

Per l'espletamento delle attività oggetto della manutenzione evolutiva l'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione le seguenti figure professionali:

- Analista Programmatore Senior;
- Analista Programmatore Junior;
- Sistemista Senior.

La figura professionale del Sistemista Senior verrà impiegata solo se richiesta esplicitamente da AU in relazione allo svolgimento di alcune attività ritenute complesse e dalle tempistiche significative.

5 SERVIZIO DI GESTIONE IN HOSTING DEL PORTALE TUTELA SIMILE

Si richiede di progettare e realizzare un servizio di gestione in modalità hosting del Portale Tutela Simile, con le seguenti caratteristiche:

- piattaforma (HW/SW, connettività) con elevate caratteristiche di scalabilità in modo da consentire la gestione di volumi, anche fortemente crescenti (§ 5.1), in grado di assicurare elevati requisiti prestazionali (§ 5.2), di sicurezza ed affidabilità (5.3);
- piattaforma pienamente compatibile con lo stack tecnologico (prodotti/tool, middleware, software di base e d'ambiente, etc) utilizzati nello sviluppo e necessari per il corretto funzionamento del Portale Tutela Simile descritto al capitolo 3;
- erogazione dei servizi di gestione in conformità a quanto richiesto al § 5.3.

L'Unità Concorrente nella Offerta tecnica dovrà specificare:

- le caratteristiche tecniche del data center presso il quale si impegna ad erogare il servizio di gestione in modalità di hosting;
- le caratteristiche tecniche del servizio di hosting proposto per il Portale Tutela simile, in termini di:
 - tipo di collegamento e banda disponibile garantita per il Portale Tutela Simile
 - architettura e caratteristiche della piattaforma hw/sw per il servizio di hosting
 - capacità elaborativa in termini di macchine fisiche e/o virtuali;
 - dimensionamento della memoria elaborativa (RAM) e di archiviazione (storage);
 - politiche e caratteristiche di sicurezza logica e fisica previste;
 - politiche e modalità di salvataggio e backup;
 - dettaglio e configurazione dello stack tecnologico hw e sw messo a disposizione per l'erogazione dei servizi.

5.1 PARAMETRI PER IL DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO DI HOSTING

Parametri dimensionamento	min	max
Utenti facilitatori	500	1000
Clienti potenzialmente interessati	5.000.000	20.000.000
Accessi orari al portale Tutela Simile di clienti non registrati	50.000	100.000
Clienti registrati che proseguono nella prenotazione	2.000.000	10.000.000

5.2 REQUISITI PRESTAZIONALI

A fronte dei volumi indicati nel precedente paragrafo, considerati con un margine di incertezza del 20%, l'Aggiudicatario dovrà assicurare nell'ambiente di esercizio per il portale Tutela Simile descritto al capitolo 3, i seguenti requisiti prestazionali:

- Capacità di eseguire operazioni upload/download dei file nell'ambito le attività dei facilitatori (cfr. §3.2) con un tempo di esecuzione inferiore a 30 secondi per file di dimensioni fino a 2 MB.
- Capacità di gestire fino a 20.000 sessioni contemporaneamente aperte.
- Capacità di gestire almeno 50.000 accessi l'ora alle pagine Web fino a picchi di 100.000.
- Tempo d'attesa medio per l'accesso alle pagine Web inferiore a 3 secondi.

L'Unità Concorrente nella Offerta tecnica dovrà specificare i valori prestazionali che si impegna a garantire nel servizio di hosting. Nella Fase III- avvio in esercizio tali valori saranno verificati mediante appositi stress-test (Capitolo 6).

5.3 SERVIZIO DI HOSTING

Il servizio dovrà includere:

- a) hosting su struttura hardware garantita con connettività adeguati ad assicurare le prestazioni indicate al § 5.2 per i volumi indicati al §5.1 maggiorati del 20%;
- b) servizio di backup giornaliero;
- c) gestione di servizi e piattaforme di protezione antivirus (antimalware, antiphishing, etc.)
- d) servizi di pubblicazione del portale mediante protocollo SSL (HTTPS) con certificato attendibile;
- e) servizi di firewalling e IDS/IPS con la possibilità di definire access list e policy da concordare con AU;
- f) gestione dei dati in conformità alla Legislazione (Privacy compresa);
- g) realizzazione di n. 2 caselle di posta elettronica da almeno 2 GB per le comunicazioni riguardanti la gestione del portale e le comunicazioni verso l'help desk tecnico;
- h) servizio di monitoring e reporting come descritto al §5.3.4;
- i) servizio di helpdesk tecnico;
- j) gestione degli aggiornamenti della piattaforma tecnica utilizzata per l'erogazione del servizio;
- k) interventi di manutenzione ordinaria come descritti al §5.3.3

La gestione del sito dovrà essere operativa a partire dal 1° gennaio 2017 per la durata di almeno 12 mesi; su richiesta di AU potrà (opzione) essere estesa fino ad un massimo di ulteriori 12 mesi.

Il Portale Tutela simile deve essere raggiungibile e funzionante in modalità H24, 7 giorni su 7, festivi inclusi, mentre il servizio di help desk tecnico deve essere disponibile dalle 8 alle 18 nei soli giorni feriali dal lunedì al venerdì.

5.3.1 Installazione, configurazione e avvio in esercizio

L'aggiudicatario è tenuto alla installazione ed alla configurazione del Portale nonché dei prodotti necessari al suo pieno e corretto funzionamento presso il sito di ubicazione della piattaforma tecnologica che eroga il servizio di hosting.

E' richiesto inoltre la definizione ed il primo caricamento delle strutture dati previste in modo da consentire l'avvio in esercizio del Portale.

AU fornirà entro il 16 dicembre i testi, i file csv ed i documenti pdf per il caricamento iniziale, come descritto nei paragrafi precedenti.

5.3.2 *Formazione personale AU*

L'Aggiudicatario dovrà assicurare una attività di formazione del personale tecnico AU (2 risorse), con funzione di amministratore del portale, al fine di operare in autonomia almeno le seguenti attività:

- aggiornamento delle descrizioni contenute nelle news, nei box e nelle pagine “statiche” del sito;
- export/import del contenuto delle strutture dati descritte al § 3.3 e archiviate presso il Portale;
- gestione dell'archivio utenti, revoca dello stato di abilitazione dei fornitori come descritto al § 3.3;
- attività di amministrazione del portale.

La formazione dovrà prevedere una giornata introduttiva sul funzionamento generale di quanto realizzato e almeno 5 giorni di affiancamento del personale di AU.

5.3.3 *Manutenzione ordinaria*

L'aggiudicatario è tenuto ad assicurare tempestivamente gli interventi di manutenzione correttiva e adeguativa che si rendessero necessari per assicurare il pieno funzionamento del Portale Tutela Simile e di quanto realizzato nell'ambito della presente fornitura.

Con il termine Manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti del portale nel suo complesso. Essa consiste nella correzione del software, nella produzione di programmi, utilità, routine e quant'altro per il ripristino dei dati, l'aggiornamento della relativa documentazione ed il riciclo controllato della componente elaborativa in errore.

Sono parte integrante del servizio di Manutenzione correttiva le seguenti attività:

- partecipare, durante il collaudo, alle attività di presa in carico del software corretto;
- fornire contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessari alla corretta soluzione di eventuali malfunzionamenti;
- curare la rimozione della difettosità residua, intesa come difettosità che si dovesse manifestare sul software corretto, per i dodici mesi successivi alla esecuzione della correzione, anche se tale scadenza fosse successiva alla conclusione del contratto.

Con il termine di Manutenzione adeguativa si intende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza di quanto realizzato rispetto alla evoluzione dell'ambiente tecnologico reso disponibile con il servizio di hosting ed al cambiamento di requisiti non funzionali quali ad esempio:

- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, ecc.);
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti finalizzati all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- adeguamenti di piattaforma.

L'Aggiudicatario dovrà testare ogni intervento effettuato che, di norma, potrà essere rilasciato solo dopo l'esito positivo dei test e la validazione a chiusura dell'intervento stesso da parte di AU.

Per il primo anno dall'avvio in esercizio, gli interventi di manutenzione sono effettuati in garanzia.

Per i mesi successivi il servizio è ricompreso nella quotazione del servizio di gestione in hosting del portale.

5.3.4 Servizio di monitoring e reporting

L'aggiudicatario dovrà assicurare un servizio di monitoring in grado di rilevare quanto necessario la valutazione dei parametri per la verifica degli livelli di servizio e delle prestazioni. Il servizio deve consentire la possibilità di rilevare e produrre statistiche dettagliate, quali ad esempio:

- accessi per tipologia di utenti e per tipologia di pagina
- tempi di risposta del portale
- disponibilità del sito
- numero di transazioni e tempi di esecuzione come valori medi e di picco orari e giornalieri
- utilizzo della banda per connessione ad internet.

I report , in forma sia numerica che grafica, dovranno essere accessibili al personale tecnico di AU con ruolo di amministratore del portale.

L'Unità Concorrente nella Offerta tecnica dovrà specificare le modalità e gli strumenti con i quali si impegna ed erogare il servizio richiesto.

5.3.5 Helpdesk tecnico

Il servizio è destinato alle seguenti tipologie di utenti:

- a) amministratore del portate di AU:
- b) referenti tecnici dei fornitori della Tutela Simile, responsabili della gestione della pagina web associata alla offerta;

c) utenti registrati dei Facilitatori.

Il Servizio ha la finalità di:

- fornire informazioni tempestive sul funzionamento e sull'andamento delle prestazioni all'amministratore del portale di AU; per tale finalità il servizio deve essere raggiungibile telefonicamente;
- consentire la segnalazione dei disservizi, mediante mail dedicata, a tutte le tipologie di utenti prima indicate, dando priorità all'amministratore di AU ed ai referenti dei Fornitori;
- assicurare prontamente gli interventi per la risoluzione dei disservizi.

Per disservizio si intende il malfunzionamento o il decadimento delle prestazioni di una qualsiasi componente/funzionalità del Portale o dell'intero Portale.

La gestione delle segnalazioni dei disservizi deve essere tracciata e deve confluire nel sistema di monitoraggio e reportistica in modo da essere considerata nella valutazione dei livelli di servizio.

L'Unità Concorrente nella Offerta tecnica dovrà specificare le modalità e gli strumenti con i quali si impegna ed erogare il servizio richiesto.

6 MODALITA' E TEMPI DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Le attività oggetto della fornitura dovranno essere riportate in un Piano di progetto (“GANTT”) concordato tra le parti e sottoscritto in sede di avvio lavori. Tale piano definisce tempi di svolgimento e risorse impiegate. Sarà cura dell’aggiudicatario assicurare, mediante un’attività di Project Management, la definizione e il rispetto di tale Piano.

Ferma restando la responsabilità dell’aggiudicatario nell’esecuzione di quanto oggetto del presente Capitolato, le attività previste dovranno essere svolte dall’aggiudicatario in stretto contatto con AU, attraverso specifiche riunioni mirate a concordare i tempi di svolgimento e le priorità, nonché a valutare i risultati intermedi raggiunti e fissare le opportune indicazioni sul prosieguo delle attività.

In caso di mancato accordo, AU assumerà le relative determinazioni che l’aggiudicatario si impegna ad eseguire senza riserva alcuna.

L’Aggiudicatario dovrà realizzare, la fornitura oggetto del presente Capitolato, secondo le fasi temporali di seguito indicate, rispetto alle quali dovrà essere articolato il Piano di Progetto.

Fase I - progettazione: comprende la progettazione esecutiva del portale descritto al capitolo 3 e del servizio di hosting e gestione descritto al capitolo 4.

Durante la fase dovrà essere predisposta la documentazione di progetto costituita almeno da:

- a) Progetto esecutivo del Portale Tutela Simile, che deve comprendere almeno:
 - a. Schema di navigazione grafico e con Mock-up
 - b. Layout delle pagine e delle form da implementare
 - c. Disegno e descrizione delle strutture dati definitiva
 - d. Disegno e descrizione del web service per la “Ricezione File esiti”, incluso il relativo WSDL (§3.4.5)
- b) Progetto esecutivo dell’ambiente di hosting
- c) Modalità di collaudo del portale previsto nella fase II e nella fase III
- d) Modalità di verifica delle prestazioni del portale in ambiente di hosting

Il collaudo di fase consiste nella verifica ed approvazione da parte di AU dei documenti di progettazione consegnati dall’aggiudicatario. AU verifica in particolare che la progettazione sia conforme a quanto richiesto nel presente capitolato e nella offerta tecnica dell’aggiudicatario.

La Fase I deve concludersi entro la data indicata nel Piano di progetto.

Fase II - realizzazione: comprende tutte le attività di sviluppo del portale di cui al capitolo 3 e di predisposizione delle risorse per l'erogazione del servizio di hosting di cui al capitolo 5.

Il collaudo di fase consiste nella verifica della struttura, dei contenuti e delle funzionalità del Portale rispetto a quanto indicato nei documenti di progettazione approvati nella fase precedente mediante attività di test in ambiente di staging predisposto dall'aggiudicatario; la verifica comprende il test delle funzioni di interfaccia per lo scambio dei dati con il SII e con le pagine web di un operatore tipo.

Il collaudo della Fase II comprende altresì la verifica dell'ambiente di hosting rispetto al documento di progettazione approvato in Fase I.

La Fase II deve concludersi entro il 16 dicembre 2016.

Fase III - avvio in esercizio: comprende tutte le attività di installazione e configurazione del portale (§5.3.1) nell'ambito della piattaforma tecnologica predisposta per l'erogazione del servizio di hosting di cui al capitolo 5, nonché delle attività di formazione (§5.3.2).

Il collaudo di fase consiste nella verifica di quanto segue:

- Verifica del corretto funzionamento del portale nell'ambiente di hosting
- Verifica delle prestazioni del portale in condizioni di stress nell'ambiente di hosting e dei requisiti di connettività.

La Fase III deve concludersi entro il 31 dicembre 2016.

Una Fase si considera conclusa con l'esito positivo del collaudo della Fase stessa.

Il collaudo è effettuato in contraddittorio tra AU e l'aggiudicatario.

Il Portale Tutela Simile dovrà essere operativo e funzionante dal 1° gennaio 2017, da tale data decorrono i servizi di hosting e di gestione, nonché le attività di manutenzione ordinaria.

7 LIVELLI DI SERVIZIO, PENALI E PREMI

7.1 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER I SERVIZI

Gli SLA contrattuali e le corrispondenti penali di cui al presente paragrafo non si applicano durante il primo mese di erogazione del servizio stesso, al fine di consentire all'aggiudicatario di disporre di un periodo esente da possibili penali utile a raggiungere le condizioni di regime del servizio.

L'applicazione delle penali è mensile.

Il valore delle penali è determinato sulla base delle misurazioni effettuate con gli strumenti messi a disposizione dall'aggiudicatario e delle elaborazioni del Committente sui dati misurati.

L'aggiudicatario riporta le misurazioni effettuate in appositi report, che l'aggiudicatario stesso dovrà rendere disponibili attraverso il servizio di monitoring e reporting descritto al § 5.3.5.

In particolare deve essere prodotto un report mensile entro il giorno 10 del mese successivo con le misurazioni dei livelli di servizio applicabili al calcolo delle penali relative ai servizi contrattualizzati. AU si riserva di recedere dal contratto in caso di mancato rispetto di tale scadenza per più di tre volte consecutive.

Nella Offerta Tecnica l'Unità Concorrente dovrà descrivere:

- gli strumenti per la misurazione dei dati e dei parametri necessari al calcolo dei livelli di servizio di seguito riportati
- le modalità con le quali tali informazioni saranno rese disponibili mediante il sistema di monitoring e reporting descritto al § 5.3.4.

Nella tabella seguente sono riportate le definizioni utilizzate nella definizione dei livelli di servizio.

Periodo di Osservazione Contrattuale	Periodo utilizzato per il calcolo di tutti i livelli di servizio (qualora non diversamente specificato) ai quali sono associate le relative penali.
Finestra temporale di erogatore	Intervallo di tempo utilizzato per la misurazione dei livelli di servizio.

Segnalazione di disservizio	di	e-mail inviata all'Help Desk Tecnico relativa ad un problema di funzionamento del servizio.
Tempo di ripristino		Intervallo di tempo misurato in ore, calcolato all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio, che intercorre tra la segnalazione del disservizio e la soluzione dello stesso.
Soluzione di disservizio		e-mail inviata dall'Aggiudicatario a conferma dell'avvenuto ripristino della corretta operatività.
Periodo di Osservazione		Periodo utilizzato per il calcolo dei livelli di servizio ai quali sono associate le relative penali.
Finestra temporale di erogazione del servizio		Intervallo di tempo utilizzato per la misurazione dei livelli di servizio.

Ai fini del calcolo dello scostamento tra le percentuali misurate e quelle contrattuali, alle prime si applicano i seguenti arrotondamenti:

- aumento o riduzione dell'1%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00% e lo 0,49% ed all'1% per scostamenti superiori;
- aumento o riduzione del 0,5%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e 0,249% ed al 0,5% per scostamenti superiori;
- aumento o riduzione dello 0,1%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e lo 0,049% ed allo 0,1% per scostamenti superiori.

Finestra temporale di erogazione dei servizi:

- servizi di hosting del portale: disponibili in modalità **H24, 7 giorni su 7, festivi inclusi**
- **servizi di help desk:** disponibili dalle 8 alle 18 nei giorni non **festivi**

Per tutti i livelli di servizio previsti il **periodo di osservazione è mensile**.

Nella tabella seguente sono specificati per ciascun livello di servizio il **valore obiettivo**, che indica la soglia in base alla quale è applicata una penale. Ove significativo è indicato il **valore minimo**, che indica la soglia in base alla quale AU si riserva di recedere dal contratto.

Livello di servizio	Misure da rilevare	Valore Ob.	Valore Min.	Importo Penali
Portale WEB				
Disponibilità del servizio	<p>Percentuale di tempo durante il quale il portale è funzionante rispetto al Periodo di Osservazione Contrattuale (Toss), in funzione della finestra temporale di erogazione di riferimento per il servizio stesso.</p> $D = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T} \right) \times 100$ <p>dove: D = disponibilità del servizio, espressa come valore percentuale. M = numero totale di disservizi. dj = durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo, calcolata all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio. T = Periodo di osservazione, espresso in minuti, definito come T=24h x 60min x GToss GToss = numero di giorni solari inclusi all'interno del periodo di osservazione (Toss).</p>	99,9%	98%	5% del corrispettivo mensile del servizio di hosting, per ogni 0,5 in diminuzione
Tempo di attesa per l'accesso ad una pagina	Tempo di risposta, valutato a livello applicativo lato web server, per una qualsiasi tipologia di accesso ad una pagina	≤3"	>5"	2% del corrispettivo mensile del servizio di hosting, per ogni punto percentuale in aumento
Percentuale di accessi alle	Numero di accessi non riusciti nel periodo di osservazione, rispetto al	≤ 1%	>5%	2% del corrispettivo mensile del servizio di

pagine non riuscite	totale delle richieste di accesso			hosting, per ogni punto percentuale in aumento
HELP DESK TECNICO				
Tempo di ripristino	Percentuale di disservizi risolti entro 2 ore dalla segnalazione e-mail all'Help Desk Tecnico, calcolate nella finestra di erogazione del servizio	98%	95%	5% del corrispettivo mensile del servizio di hosting, per ogni punto percentuale in diminuzione
Servizio di Monitoring e reporting				
Disponibilità accesso web al servizio di monitoring e reporting	Stessa modalità di calcolo dell'indicatore di "disponibilità" descritta in generale per il portale web	98%	95%	€ 200 per ogni 0,5 in diminuzione

7.2 PENALI PER RITARDATA CONSEGNA

Per ogni giorno di ritardo rispetto alla Data di Collaudo Positivo di Fase III del Portale Tutela simile, l'aggiudicatario sarà tenuto al pagamento di una penale pari al 1% dell'importo relativo alla voce "1. Realizzazione del Portale Tutela Simile" indicato nella scheda "Offerta Economica" di cui all'Allegato 1.

7.3 PREMIALITÀ

Per ogni giorno di anticipo rispetto alla Data di Collaudo Positivo di Fase III del Portale Tutela simile, all'aggiudicatario verrà riconosciuto a titolo di Premialità un importo pari al 1% dell'importo relativo alla voce "1. Realizzazione del Portale Tutela Simile" indicato nella scheda "Offerta Economica" di cui all'Allegato 1.

8 GESTIONE DELLA FORNITURA

8.1 RISORSE DELL'AGGIUDICATARIO

Le risorse dell'aggiudicatario individuate all'avvio delle attività dovranno prestare il servizio per AU per almeno per un anno.

Se per cause di forza maggiore una delle risorse non dovesse essere in grado di prestare il servizio, l'aggiudicatario dovrà individuare una nuova risorsa avente almeno le medesime caratteristiche della precedente; tale risorsa dovrà essere approvata da AU.

Nessuna risorsa potrà essere sostituita dall'aggiudicatario senza l'approvazione di AU. In caso di mancata ottemperanza del presente articolo AU si riserva di recedere dal presente contratto.

Per l'esecuzione della fornitura l'Aggiudicatario dovrà individuare e nominare le seguenti figure professionali di coordinamento:

- *Responsabile generale della fornitura*, con il compito di rappresentare l'aggiudicatario nei confronti del Committente. Tale figura deve essere in possesso della certificazione PMP, al momento della presentazione dell'offerta, e sarà responsabile di:
 - gestire efficacemente le comunicazioni inviate da AU;
 - rispondere nei modi e nei tempi indicati nelle richieste pervenute, mettendo in atto tutte le misure necessarie;
 - trasmettere i report mensili per verifica dell'avanzamento della realizzazione, la verifica dei livelli di servizio e l'eventuale calcolo delle penali;
 - gestire i rapporti da e con eventuali terzi provider dei servizi esterni relativamente agli aspetti contrattuali ed alla gestione della fornitura fino al rilascio del relativo servizio.
- *Responsabile del servizio di Hosting*, tale figura sarà responsabile di:
 - assicurare la conduzione del Portale realizzato nel rispetto degli SLA contrattuali e la risoluzione di eventuali problemi riscontrati;
 - sovrintendere al buon funzionamento del servizio di Help Desk e degli altri servizi esterni, gestendo anche, in fase di conduzione della Piattaforma, i rapporti da e con eventuali terzi provider dei servizi esterni.

L'Unità Concorrente nella Offerta tecnica dovrà allegare i seguenti CV specificando quali dovranno essere oggetto di valutazione tecnica (indicare un CV per ciascuna figura professionale come riportato nella tabella 1 al paragrafo 9.1) :

- un Curriculum vitae del Responsabile generale della fornitura;
- un Curriculum vitae del Responsabile del servizio di Hosting;
- sei Curriculum vitae di propri professionisti che saranno impegnati nelle attività di progettazione, lo sviluppo, l'installazione e la manutenzione ordinaria ed evolutiva, suddivisi come segue:
 - N° 2 CV per la figura di Analista Programmatore Senior
 - N° 3 CV per la figura di Analista Programmatore Junior
 - N° 1 CV per la figura di Sistemista Senior.

Tali figure dovranno avere con il Fornitore un contratto di collaborazione o di subordinazione, in essere al momento della presentazione dell'Offerta.

Il Fornitore dovrà garantire che il servizio oggetto del presente paragrafo sia prestato dai soggetti i cui CV sono stati oggetto di valutazione. Qualora il Fornitore abbia la necessità di sostituire le risorse oggetto di valutazione, dovrà presentare ad AU CV che abbiano almeno gli stessi requisiti dei CV oggetto di valutazione. I CV sostitutivi dovranno essere oggetto di accettazione da parte di AU. Qualora il Fornitore non dovesse presentare CV almeno pari a quelli oggetto di valutazione, AU si riserva di risolvere il contratto.

Nei paragrafi seguenti sono precisate le caratteristiche che tali figure devono possedere.

8.1.1 Analista Programmatore Senior

Figura professionale caratterizzata dalla capacità di:

- Analisi funzionale– definisce e redige la specifica funzionale, sulla base dei requisiti utente espressi dalle aree di business;
- Analisi tecnica– definisce e redige la specifica tecnica, sulla base delle specifiche funzionali approvate dal business;
- Sviluppo - realizza i componenti software; crea, modifica e popola la base dati; struttura i componenti software secondo tecniche di programmazione che sfruttano le caratteristiche del linguaggio utilizzato;
- Tuning – svolge attività di tuning sia in fase di collaudo che di esercizio;
- Test - progetta e realizza il test di sistema secondo gli standard definiti; definisce le specifiche test di accettazione; definisce il piano dei test; esegue i test;

- Documentazione - completa la documentazione secondo gli standard di qualità aziendali; aggiorna il manuale utente; definisce il documento operativo per la formazione degli utenti;
- Pianificazione, Coordinamento, Controllo – Pianificazione delle attività e coordinamento del team di lavoro; definisce tempi e costi di sviluppo; definisce i piani di lavoro e ne monitora l'avanzamento; controlla la qualità del software sviluppato.

Requisiti minimi:

- Almeno 5 anni di esperienza lavorativa in società di IT;
- Almeno 4 anni di esperienze progettuali in ambito di redazione di specifiche funzionali e tecniche per applicazioni web analoghe a quelle oggetto della presente fornitura;
- Esperienza di almeno 3 anni nella programmazione di software in ambiente web analogo a quello richiesto per la Tutela Simile;
- Conoscenza degli strumenti e dei prodotti utilizzati per il Portale Tutela Simile
- Conoscenza della lingua italiana: Livello “Madrelingua”.

8.1.2 *Analista Programmatore Junior*

Figura professionale caratterizzata dalla capacità di:

- Analisi – definisce e supporta la redazione delle specifiche funzionali, sulla base dei requisiti utente espressi dalle aree di business;
- Analisi – definisce e supporta la redazione della specifica tecnica, sulla base delle specifiche funzionali; disegna la base dati; struttura i moduli e le routines; definisce i passi logici;
- Sviluppo - realizza i componenti software; crea, modifica e popola la base dati; struttura i componenti software secondo tecniche di programmazione che sfruttano le caratteristiche del linguaggio utilizzato;
- Tuning – svolge attività di tuning sia in fase di collaudo che di esercizio;
- Test - progetta e realizza il test di sistema secondo gli standard definiti; definisce le specifiche test di accettazione; definisce il piano dei test; esegue i test.

Requisiti minimi:

- Almeno 3 anni di esperienza lavorativa in società di IT;
- Almeno 1,5 anni di esperienze progettuali in ambito di redazione di specifiche funzionali e tecniche per applicazioni web analoghi a quello oggetto della presente fornitura;
- Esperienza di almeno 2 anni nella programmazione di software in ambiente web analogo a quello richiesto per la Tutela Simile;
- Conoscenza degli strumenti e dei prodotti utilizzati per il Portale Tutela Simile;
- Conoscenza della lingua italiana: Livello “Madrelingua”.

8.1.3 Sistemista Senior

Figura professionale caratterizzata da:

- Conoscenza delle architettura software e dei prodotti specifici, dei sistemi operativi proposti dall'Unità Concorrete per la realizzazione del Portale Tutela simile;
- Conoscenza approfondita delle seguenti piattaforme: Apache, IIS, MySQL, Oracle;
- Capacità di effettuare analisi di tuning e performance sui sistemi proposti per la realizzazione del Portale Tutela Simile;
- Conoscenza approfondita di sistemi di reti LAN, WAN, VPN, Firewalling, Routing e Switching;
- Conoscenze delle problematiche di sicurezza ICT.

Requisiti minimi:

- Almeno 7 anni di esperienza lavorativa in società di I.T., di cui almeno 4 nel ruolo;
- Conoscenza della lingua italiana: Livello "Madrelingua".

8.2 INCONTRI TRA AGGIUDICATARIO E COMMITTENTE

Tali incontri, che avranno come obiettivo la valutazione congiunta delle attività di progetto e dei servizi erogati dall'aggiudicatario, nonché degli eventuali interventi che si renderanno opportuni, si svolgeranno presso la sede del Committente con la seguente periodicità:

- almeno 2 incontri al mese per i primi 6 mesi dall'affidamento dell'incarico ed
- 1 incontro ogni mese per il restante periodo di fornitura.

AU si riserva di non usufruire di uno o più incontri periodici.

Potranno essere richiesti incontri ad hoc a fronte di specifiche esigenze/ criticità.

8.3 TRATTAMENTO DEI DATI

Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 196/2003, i dati personali che vengono acquisiti nell'ambito della erogazione delle attività e dei servizi oggetto di fornitura, anche con l'ausilio di mezzi elettronici, devono essere raccolti e trattati esclusivamente per le finalità connesse al contratto in questione. Al riguardo si precisa che il "titolare" del trattamento dei dati in questione è AU in persona del Presidente/Amministratore Delegato.

Si richiede espressamente all'Aggiudicatario di:

- non elaborare, comunicare o diffondere al di fuori di quanto previsto dalla fornitura i dati personali e, più in generale, i dati gestiti;
- adottare almeno le misure minime di sicurezza previste nell'allegato B del citato Decreto Legislativo.

L'Unità Concorrente nell'Offerta Tecnica dovrà specificare le misure di sicurezza che l'aggiudicatario si impegna ad adottare, anche in relazione al nuovo Regolamento Europeo in materia.

8.4 ESECUZIONE A REGOLA D'ARTE

A seguito di richiesta di AU, l'Aggiudicatario dovrà provvedere a correggere eventuali errori o difetti tecnici relativi alle funzionalità implementate senza che ciò possa dare diritto ad alcun compenso aggiuntivo entro 12 mesi dal rilascio.

Per patto espresso, tutti gli elaborati forniti rimarranno di esclusiva proprietà di AU unitamente al diritto di utilizzarli a qualunque fine, senza che da parte dell'aggiudicatario possano essere avanzate ulteriori richieste di compenso per alcun titolo o motivo.

AU fornirà, dietro richiesta dell'aggiudicatario, tutti i dati, le informazioni ed elementi di contesto necessari all'espletamento dell'ordine; nel caso in cui i dati forniti da AU fossero insufficienti o incompleti, l'aggiudicatario sarà tenuto a richiedere in tempo utile i dati mancanti, in modo che in nessun caso AU abbia a trovarsi in una situazione di fatto risultante da una mancanza di tempestive informazioni.

8.5 PROPRIETÀ ED UTILIZZO DEI RISULTATI

I risultati ottenuti nell'ambito delle attività in oggetto ed in particolare i codici sorgenti del software espressamente sviluppato su richiesta di AU, rimarranno di proprietà di AU il quale ne potrà disporre pienamente e liberamente anche trasferendo a terzi i diritti di utilizzazione relativi. Tali codici verranno consegnati ad AU contestualmente al collaudo.

I software di proprietà dell'aggiudicatario e non espressamente sviluppati su richiesta di AU, potranno essere trasferiti ad AU oppure essere oggetto di deposito cautelativo relativamente ai codici sorgenti, come da Paragrafo 10.6.1 seguente. La scelta della modalità (trasferimento ad AU o deposito codici sorgenti) verrà indicata dall'Aggiudicatario in sede di Offerta.

Le informazioni ed i risultati ottenuti nell'ambito delle attività oggetto del presente contratto non potranno essere comunicati dall'Aggiudicatario a terzi senza il previo consenso scritto di AU.

8.5.1 Deposito cautelativo dei codici sorgenti

Relativamente ai software di proprietà dell'aggiudicatario e non espressamente sviluppati su richiesta di AU, qualora l'aggiudicatario opti per non effettuare il trasferimento immediato ad AU, dovrà, a proprie spese, entro 30 giorni solari dalla data di sottoscrizione del verbale di collaudo, depositare presso un notaio i codici sorgenti e la documentazione del software installato e collaudato presso l'AU, mediante la stipula di idoneo contratto che consenta ad AU, al verificarsi di particolari condizioni (es. fallimento dell'aggiudicatario), di entrare in possesso ed acquisire la proprietà dei codici sorgenti. L'aggiudicatario sottoporrà ad AU apposita bozza contrattuale al riguardo, entro 30 giorni dalla data di aggiudicazione definitiva della gara oggetto del presente Capitolato, che AU si riserva di approvare.

Tale procedura dovrà essere ripetuta ad ogni nuovo rilascio del prodotto software avente i requisiti indicati.

8.6 LUOGO DI ESECUZIONE

Le attività di sviluppo e test della soluzione saranno di norma svolte dall'aggiudicatario presso la propria sede di lavoro.

Riunioni di analisi, riunioni di avanzamento lavori (SAL), collaudo utente e attività di training verranno effettuati presso la sede di AU in Via Guidubaldo dal Monte, 45 – Roma.

L'installazione e le configurazioni dei sistemi saranno effettuati dall'aggiudicatario sulle macchine del data center che erogherà il servizio di hosting e che sarà indicato nell'offerta tecnica.

Per tutte le attività oggetto del presente Capitolato, svolte presso la sede di AU, l'aggiudicatario si impegna, in conformità alla normativa vigente in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, al rispetto delle norme di comportamento previste presso tale la sede.

Non sono previste spese di trasferta a carico del committente.

8.7 LINGUA

Le attività progettuali e la documentazione di progetto saranno in lingua italiana.

9 FORMATO DELL'OFFERTA

L'Unità Concorrente dovrà presentare:

- un'Offerta Tecnica;
- un'Offerta Economica.

9.1 FORMATO OFFERTA TECNICA

Si evidenzia che il Portale e i servizi proposto nell'Offerta Tecnica dovrà obbligatoriamente possedere le caratteristiche richieste nel presente Capitolato.

Il Fornitore dovrà dichiarare esplicitamente nell'Offerta Tecnica la rispondenza dei servizi/sistemi forniti rispetto a quanto richiesto nel presente Capitolato.

Nei casi in cui il presente Capitolato non specifichi in modo univoco la modalità di fornitura di un particolare sistema/servizio o di una sua componente, il Fornitore dovrà evidenziare nell'Offerta Tecnica le modalità che intende adottare.

L'Offerta Tecnica dovrà essere redatta in lingua italiana e presentata in forma cartacea e su supporto digitale, secondo la struttura specificata nel paragrafo seguente.

L'Offerta Tecnica dovrà specificare quanto richiesto nei precedenti Capitoli del presente Capitolato e dovrà essere articolata secondo lo schema che segue. L'Offerta Tecnica non dovrà superare le 60 pagine, escluso i curriculum vitae da allegare alla stessa. I CV dovranno essere allegati sia in formato cartaceo, sia su supporto digitale.

Il font da utilizzare dovrà essere Arial 12.

Tab. 1 – Formato dell'Offerta Tecnica

§	DESCRIZIONE
1.	Soluzione proposta per il Portale Tutela Simile
1.1	▪ Descrizione complessiva della soluzione proposta e dell'architettura tecnica
1.2	▪ Descrizione dell'applicativo web e dei requisiti della postazione utente
1.3	▪ Descrizione ed esemplificazione del progetto grafico proposto
2.	Soluzione proposta per la gestione in modalità hosting del Portale Tutela Simile
2.1	▪ Ubicazione, dimensioni e descrizione delle caratteristiche tecniche del data center servizi presso il quale si impegna ad erogare il servizio di gestione in modalità di hosting

2.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ caratteristiche del servizio di hosting proposto per il Portale Tutela simile; precisare: <ul style="list-style-type: none"> · tipo di collegamento e banda disponibile garantita per il Portale Tutela Simile · architettura e caratteristiche della piattaforma hw/sw per il servizio di hosting · capacità elaborativa in termini di macchine fisiche e/o virtuali · dimensionamento della memoria elaborativa (RAM) e di archiviazione (storage) · politiche e caratteristiche di sicurezza logica e fisica previste · politiche e modalità di salvataggio e backup · dettaglio e configurazione dello stack tecnologico hw e sw messo a disposizione per l'erogazione dei servizi · livello di prestazioni garantite dal servizio di hosting proposto.
2.3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ modalità e piano di formazione personale di AU
2.4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ modalità e strumenti per l'erogazione del Servizio di Helpdesk tecnico
3.	Modalità e strumenti per il servizio di monitoring e reporting e per la valutazione dei livelli di servizio
4.	Modalità di implementazione, collaudo e gestione della fornitura
4.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Metodologia di lavoro e team di progetto
4.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrizione delle misure di sicurezza per il trattamento dei dati
All.	Curriculum vitae
a.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabile generale della fornitura
b.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabile del servizio di hosting
c.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista programmatore senior
d.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista programmatore junior
e.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistemista senior

9.2 FORMATO OFFERTA ECONOMICA

L'Offerta Economica dovrà essere conforme all'Allegato 1 del presente Capitolato.

In particolare il Fornitore dovrà indicare i corrispettivi previsti per le diverse componenti della fornitura (“**Voci**”):

1. Realizzazione del Portale. Indicare l'importo complessivo per la realizzazione di quanto descritto al capitolo 3 del Capitolato;

2. Hosting e gestione sito. Indicare il canone totale per il complesso dei servizi descritti al capitolo 5 per i primi 12 mesi;
3. Estensione del servizio di hosting. Indicare il canone mensile per il complesso dei servizi descritti al capitolo 5 per i mesi successivi ai primi 12 mesi (servizio opzionale);
4. Analista programmatore Senior per manutenzione evolutiva – indicare tariffa giornaliera (servizio opzionale);
5. Analista programmatore Junior per manutenzione evolutiva – indicare tariffa giornaliera (servizio opzionale);
6. Sistemista Senior per manutenzione evolutiva – indicare tariffa giornaliera (servizio opzionale).

10 CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELL'OFFERTA

Il criterio di aggiudicazione della gara è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, secondo la formula seguente:

$$P_{TOT} = [P_{OT} * 0,80 + P_{OE} * 0,20]$$

Dove:

- P_{TOT} è il punteggio totale attribuito all'Offerta complessiva;
- P_{OT} è il punteggio totale attribuito all'Offerta Tecnica, in una scala da 1 a 100;
- P_{OE} è il punteggio totale attribuito all'Offerta Economica, in una scala da 1 a 100.

10.1 DETERMINAZIONE DEL PUNTEGGIO TECNICO

Il punteggio di ciascuna Offerta Tecnica (punteggio Massimo pari a 100 punti) è attribuito sulla base degli elementi di valutazione di seguito riportati.

Per ciascun elemento di valutazione (evidenziato in grassetto) è specificato il punteggio massimo che potrà essere attribuito e gli eventuali sub-elementi in base ai quali verrà effettuata la valutazione.

Tab. 2 – Elementi di valutazione per l'Offerta Tecnica

§ ⁹	Elementi di valutazione	Punteggio Massimo
1.	Soluzione proposta per il Portale Tutela Simile	40
1.1	<p><i>§Descrizione complessiva della soluzione proposta e dell'architettura tecnica</i></p> <p>Saranno premiate le soluzioni che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - presentano il maggior grado di integrazione delle diverse componenti e il maggior livello di diffusione delle stesse. - consentono maggiore scalabilità e descrivono con maggiore chiarezza le componenti della Piattaforma che dovranno essere adeguate per consentire ampliamenti del dimensionamento iniziale - consentono con maggiore flessibilità nella modifica dei contenuti e della loro presentazione 	14
1.2	<p><i>§Descrizione dell'applicativo web e dei requisiti della postazione utente</i></p> <p>Saranno premiate le proposte che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - utilizzano linguaggi e ambienti di sviluppo ampiamente diffusi e per i quali esiste una consolidata comunità di sviluppatori; - risultano basate su software di mercato, o di tipo Open, ampiamente diffusi e di facile configurabilità 	18

⁹ I paragrafi in questione sono riferiti a quelli riportati nella Tabella 1

	<ul style="list-style-type: none"> - per prestazioni paragonabili richiedono postazioni utente con requisiti tecnici diffusi su larga scala e non di ultima generazione e utilizzano i più diffusi sistemi operativi e web-browser di pc, tablet e smartphone; - non comportano la necessità di installare software aggiuntivi sui PC degli utenti finali; - nel caso di Tablet e Smartphone consentano l'utilizzo della Piattaforma attraverso app liberamente scaricabili da Internet realizzate per i sistemi operativi maggiormente diffusi. 	
1.3	<p>§ <i>Descrizione ed esemplificazione del progetto grafico proposto</i></p> <p>Saranno premiate le soluzioni che risultano maggiormente gradevoli, comprensibili ed intuitive.</p>	8
2.	Soluzione proposta per la gestione in modalità hosting del Portale Tutela Simile	36
2.1	<p>§ <i>Ubicazione, dimensioni e descrizione delle caratteristiche tecniche del data center servizi presso il quale si impegna ad erogare il servizio di gestione in modalità di hosting</i></p> <p>Saranno premiate le proposte che indicano un data center:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ubicato nel territorio dello stato Italiano - con le migliori caratteristiche in termini di impianti, attestazione della classe TIER posseduta, di tipologia di apparati e sistemi Tlc, provider internet 	8
2.2	<p>§ <i>Caratteristiche del servizio di hosting proposto per il Portale Tutela simile</i></p> <p>Saranno premiate le soluzioni proposte che risulteranno più adeguate al soddisfacimento dei requisiti indicati in capitolato, in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - architettura - massimo numero di sessioni parallele assicurate - banda di connettività garantita - politiche e caratteristiche di sicurezza logica e fisica e delle politiche e modalità di salvataggio e backup che saranno adottate - configurazione dello stack tecnologico hw e sw messo a disposizione per l'erogazione dei servizi - livello delle prestazioni garantite 	20
2.4	<p>§ <i>Modalità e piano di formazione personale di AU</i></p> <p>Sarà valutata l'adeguatezza del piano di formazione e verranno preferite le soluzioni che privilegino la semplicità e completezza della manualistica e prevedano un periodo di affiancamento.</p>	4
2.5	<p>§ <i>Modalità e strumenti per l'erogazione del Servizio di Helpdesk tecnico</i></p> <p>Saranno premiate le proposte che descrivono adeguatamente l'iter procedurale di gestione delle richieste di supporto, le risorse coinvolte e le modalità di interazione con gli eventuali provider esterni dei servizi</p>	4
3.	<p>Modalità e strumenti per il servizio di monitoring e reporting e per la valutazione dei livelli di servizio</p> <p>Saranno premiate le soluzioni che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - descrivono con chiarezza gli strumenti e le modalità di raccolta dei dati - privilegiano la semplicità di utilizzo e di configurabilità del sistema di reportistica; - risultano complete anche per la misura dei livelli di servizio 	6

	- consentano di verificare in tempo reale il numero di accessi e di tempi di risposta del portale.	
4.	Modalità di implementazione, collaudo e gestione della fornitura	10
4.2	§ <i>Metodologia di lavoro e team di progetto</i> Descrizione del team di progetto Saranno premiate le proposte che prevedono una metodologia di lavoro ed un Team di progetto congruo rispetto ai tempi di realizzazione allo scopo di avviare in operatività il Portale Tutela Simile per il 1 gennaio 2017	6
4.3	§ <i>Descrizione delle misure di sicurezza dei dati</i> Saranno premiate le soluzioni che garantiscano il più alto livello di sicurezza e riservatezza dei dati trattati in linea anche con il nuovo Regolamento Europeo	4
All.	Curriculum vitae Saranno premiati i CV che, relativamente ai diversi profili, presentino una seniority maggiore di quella minima richiesta nel presente Capitolato ed esperienze significative nel ruolo richiesto	8
a.	§ Responsabile generale della fornitura (indicare quale CV dovrà essere oggetto di valutazione)	3
b.	§ Responsabile del servizio di Hosting (indicare quale CV dovrà essere oggetto di valutazione)	2
c.	§ Analista programmatore senior (indicare quale CV dovrà essere oggetto di valutazione)	1
d.	§ Analista programmatore junior (indicare quale CV dovrà essere oggetto di valutazione)	1
e.	§ Sistemista senior (indicare quale CV dovrà essere oggetto di valutazione)	1
TOTALE		100

Saranno premiate le Offerte Tecniche che, relativamente a ciascun elemento di valutazione indicato sopra, presentano soluzioni che la stazione appaltante valuti come migliorative dei requisiti funzionali indicati nel presente Capitolato, con particolare riferimento alla semplicità/facilità di utilizzo e di interazione con la Piattaforma da parte degli utenti (c.d. “usability”) e all’affidabilità dei moduli e dei servizi proposti.

Saranno altresì premiate le Offerte Tecniche che presentino maggiore chiarezza espositiva, pertinenza, esaustività, livello di dettaglio, coerenza con il presente Capitolato.

Le Offerte Tecniche che totalizzeranno meno di 40 punti saranno escluse.

10.2 METODOLOGIA DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO TECNICO

Per i criteri di valutazione indicati al paragrafo precedente, sarà applicato il metodo del

“confronto a coppie”, le cui modalità sono di seguito descritte.

Per ogni elemento o sub-elemento di valutazione, ciascun commissario deve costruire una matrice triangolare con un numero di righe e di colonne pari al numero dei concorrenti meno uno.

La determinazione dei coefficienti da attribuire si ottiene confrontando a due a due l’elemento di valutazione in esame per tutti i concorrenti ed assegnando un punteggio da 1 a 6 nel seguente modo:

1 = parità

2 = preferenza minima

3 = preferenza piccola

4 = preferenza media

5 = preferenza grande

6 = preferenza massima

I commissari nello stabilire le preferenze si atterranno ai criteri motivazionali indicati nel paragrafo precedente.

Ipotizzando la valutazione di n. 5 offerte (A, B, C, D, E) da parte di n. 3 commissari per l’elemento in esame avremo:

Commissario 1

	(B)	(C)	(D)	(E)
(A)	(A) 4	(C) 2	(A) 3	(A)
(B)		(B) 5	(D) 4	(B) 3
		(C)	(C) 5	(C) 2
			(D)	(D) 6

Dove la lettera tra parentesi indica l’offerta per la quale si ha la preferenza e il numero indica invece il livello di preferenza.

Commissario 2

	(B)	(C)	(D)	(E)
(A)	(A) 3	(C) 2	(A) 5	(E) 2
(B)		(C) 2	(D) 4	(E) 2
		(C)	(C) 2	(C) 3
			(D)	(D) 3

Commissario 3

	(B)	(C)	(D)	(E)
(A)	(B) 2	(C) 3	(A) 5	(A) 2
(B)		(C) 2	(D) 3	(E) 3
(C)			(C) 3	(C) 5
(D)				(D) 2

Sommando le preferenze si avranno i seguenti punteggi per l'elemento in esame:

$$A = 23$$

$$B = 10$$

$$C = 31$$

$$D = 22$$

$$E = 8$$

La preferenza maggiore è attribuita al concorrente C al quale viene assegnato il coefficiente 1, sulla base del quale verranno riparametrizzati i valori degli altri concorrenti, come di seguito indicato:

$$A = 23/31 = 0.74$$

$$B = 10/31 = 0.32$$

$$C = 31/31 = 1$$

$$D = 22/31 = 0.71$$

$$E = 8/31 = 0.26$$

Pertanto, ipotizzando che per l'elemento in esame sia prevista l'attribuzione di massimo 10 punti, si avrà:

$$C = 10$$

$$A = 7.4$$

$$D = 7.1$$

$$B = 3.2$$

$$E = 2.6$$

Si precisa che nel caso in cui pervenga una sola offerta, o a seguito di eventuali esclusioni permanga una sola offerta da valutare, l'attribuzione dei punteggi ai criteri tecnici verrà effettuata dalla Commissione assegnando un punteggio pari alla media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari, per ogni criterio oggetto di valutazione tecnica.

10.3 DETERMINAZIONE DEL PUNTEGGIO ECONOMICO

Sono escluse le offerte con Prezzo Offerta (ovvero voce nella Scheda “Offerta Economica” Allegato 1 indicata come: TOTALE COMPLESSIVO) maggiore dell’importo a base d’asta.

Sono escluse le offerte in cui non sono dettagliati i singoli prezzi unitari come richiesto nella Scheda “Offerta Economica”.

Si precisa che, ai sensi dell’art. 95 comma 10 del D.Lgs. n. 50/2016, nell’offerta economica il fornitore dovrà indicare, nell’apposito spazio richiesto, anche i costi relativi alla sicurezza afferenti all’esercizio dell’attività svolta dall’impresa compresi nell’importo offerto.

Il punteggio economico è attribuito secondo la seguente formula:

SE RibassoOfferta \leq RibassoMedio ALLORA:

$$P_{OE} = 100 * [0,8 * \text{RibassoOfferta} / \text{RibassoMedio}]$$

SE RibassoOfferta $>$ RibassoMedio ALLORA:

$$P_{OE} = 100 * [0,8 + 0,2 * (\text{RibassoOfferta} - \text{RibassoMedio}) / (\text{RibassoMax} - \text{RibassoMedio})]$$

DOVE:

RibassoMedio = media aritmetica del ribasso di tutte le offerte ricevute, pari alla somma dei ribassi di tutte le offerte diviso per il numero di offerte ricevute.

RibassoMax = massimo ribasso effettuato tra tutte le offerte ricevute

RibassoOfferta = differenza tra l’importo a base d’asta e il PrezzoOfferta di cui si vuole calcolare il punteggio economico.

ALLEGATI

Allegato 1 - Scheda "Offerta Economica".



Fornitura dei servizi di progettazione, realizzazione, hosting e gestione del Portale TUTELA SIMILE

Modulo di offerta economica

Prog.	Prodotto/Servizio	Unità di misura	Prezzo unitario Euro (a)	Quantità (b)	Numero di Mesì / Anni (c)	Importo Totale Euro (a*b*c)
1	Progettazione, realizzazione, installazione e collaudo del portale TUTELA SIMILE (servizio base)	a corpo		N.A.	N.A.	€ 0,00
2	Gestione in modalità hosting del portale TUTELA SIMILE (servizio base)	N-mesi		N.A.	12	€ 0,00
3	Estensione dei servizi di gestione in modalità hosting di cui al punto 2) che potranno essere richiesti a discrezione di AU fino ad un massimo di ulteriori 12 mesi (servizio opzionale)	N-mesi		N.A.	12	€ 0,00
4	Interventi di manutenzione evolutiva che potranno essere richiesti a discrezione di AU nell'arco di 24 mesi dalla firma del contratto, per un numero massimo complessivo di 20 giornate/uomo per la figura di: Analista programmatore Senior (servizio opzionale)	N. giorni-uomo		20	N.A.	€ 0,00
5	Interventi di manutenzione evolutiva che potranno essere richiesti a discrezione di AU nell'arco di 24 mesi dalla firma del contratto, per un numero massimo complessivo di 40 giornate/uomo per la figura di: Analista programmatore junior (servizio opzionale)	N. giorni-uomo		40	N.A.	€ 0,00
6	Interventi di manutenzione evolutiva che potranno essere richiesti a discrezione di AU nell'arco di 24 mesi dalla firma del contratto, per un numero massimo complessivo di 30 giornate/uomo per la figura di: Sistemista Senior (servizio opzionale)	N. giorni-uomo		30	N.A.	€ 0,00
TOTALE COMPLESSIVO				€ 0,00		

Con riferimento alla gara d'appalto in oggetto il firmatario della presente offerta dichiara: la presa visione della Specifica Tecnica con i relativi allegati ed accettate, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni in essi contenute ed avuta piena conoscenza di tutte circostanze generali e particolari, nessuna esclusa ed eccettuata, che possono influire sull'esecuzione dell'appalto e dichiara altresì che l'Impresa si impegna ad adempiere a tutte le obbligazioni previste nell'esecuzione del contratto offrendo i prezzi contenuti nel presente documento. Ed infine **dichiara che, fermi i costi per la sicurezza per rischi da interferenza che sono, allo stato, pari a 0 (zero), i costi relativi alla sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa compresi nell'importo offerto sono pari a:**

Società: _____

Data : _____

Firma: _____