



Agenzia Lucana di Sviluppo e di Innovazione in Agricoltura

AREA COORDINAMENTO
P.O.A.P. "Società dell'Informazione e Controllo di Gestione"

**Pubblco Incanto per la fornitura del
Portale Internet dei Servizi di Sviluppo Agricolo
della Regione Basilicata**

Allegato N. 1

Disciplinare Tecnico

Febbraio 2006

IL DIRIGENTE AREA DI COMUNICAZIONE E COORDINAMENTO
DOTT. SERGIO GALLO

IL RESPONSABILE P.O.A.P. "SOCIETÀ DELL'INFORMAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE"
DOTT. VITO MANFREDI



INDICE GENERALE

Art. 1	Premessa	4
Art. 2	La fornitura	5
Art. 3	Caratteristiche Generali del Sistema richiesto	6
Art. 4	Architettura del sistema	8
Art. 5	Extranet	8
Art. 6	Il Portale del SSA Lucano	10
Art. 6.1	Le sezioni di base del Portale	10
Art. 6.2	Le altre sezioni	11
Art. 6.2.1	Lo spazio web per le strutture del territorio	11
Art. 6.2.2	I canali Tematici	12
Art. 6.2.3	La Formazione	12
Art. 6.2.4	Il sito www.alsia.it	12
Art. 6.2.5	La Intranet (www.rta.alsia.it)	13
Art. 6.3	La capacità di comunicare	14
Art. 6.4	La gestione delle relazioni con gli utenti	14
Art. 7	Servizi comuni ai sottosistemi	15
Art. 7.1	Servizi di comunicazione	15
Art. 7.2	Servizi per la gestione delle attività	15
Art. 7.3	Servizi Web privati	16
Art. 7.4	I Servizi di Content management	16
Art. 8	Gli Strumenti di Amministrazione e Controllo del Sistema	17
Art. 8.1	L'Amministrazione del sistema	17
Art. 8.2	La gestione dei contenuti	18
Art. 9	I Servizi	19
Art. 9.1	Caratteristiche generali	19
Art. 9.2	Installazione del sistema	19
Art. 9.3	Personalizzazione del sistema	20
Art. 9.4	Formazione degli utenti e degli amministratori	20
Art. 9.5	Manutenzione	20
Art. 9.6	Servizio di assistenza	22
Art. 9.7	Servizi di Manutenzione evolutiva e di Supporto alla Gestione	22
Art. 10	Il Sottosistema hardware	23
Art. 11	Il Gruppo di Lavoro	24
Art. 12	Tempo di realizzazione della fornitura	24
Art. 13	Programma di realizzazione dell'appalto	25
Art. 14	Coordinamento e verifica: il Responsabile del progetto	25



Agenzia Lucana di Sviluppo e di Innovazione in Agricoltura

AREA COORDINAMENTO

P.O.A.P. "Società dell'Informazione e Controllo di Gestione"

Art. 15	Descrizione delle preesistenze	26
Art. 15.1	L'infrastruttura di rete	26
Art. 15.1.1	Il Sistema di Comunicazione Locale	26
Art. 15.1.2	Il Sistema di Comunicazione Geografico	27
Art. 15.1.3	Il Sistema Centrale	28
Art. 15.2	L'attuale Sito Web dell'Ente	29
Art. 15.3	L'attuale Intranet	30



Art. 1 PREMESSA

Molte organizzazioni, pubbliche e/o private, stanno già sfruttando i vantaggi della completa integrazione tra i loro ambienti elaborativi e le tecnologie Internet per migliorare la gestione dei propri processi lavorativi e decisionali (efficienza) e, soprattutto, per migliorare la qualità dei servizi resi all'utenza (efficacia).

Il termine Intranet/extranet è largamente impiegato per indicare l'uso di tecnologie Internet nella definizione delle reti di un'organizzazione e delle reti tra diverse organizzazioni. Una delle motivazioni fondamentali della diffusione delle reti Intranet/extranet è la possibilità di condividere informazioni in maniera semplice ed efficace, applicando lo stesso paradigma ipertestuale che ha determinato il successo del World Wide Web su Internet.

Il ricorso alle tecnologie Intranet/Extranet, inoltre, consente l'integrazione trasparente tra le reti interne di un'organizzazione ed il mondo Internet per migliorare le comunicazioni tra le organizzazioni e tra queste ed i relativi utenti e partner.

L'Alsia, ha recentemente completato il livello infrastrutturale della propria rete Intranet dotando tutte le sue sedi dislocate sull'intero territorio regionale di una infrastruttura di reti locali di edificio per la trasmissione dati ed interconnetendo fra loro tali reti con la sede della Direzione di Matera creando una VPN utilizzando la Rete Hyperway MPLS di Telecom.

L'Agenzia intende ora acquisire gli applicativi software ed i servizi necessari alla realizzazione e mantenimento di un Sistema Integrato di Comunicazione interna ed esterna al Sistema dei Servizi di Sviluppo Agricolo della Regione Basilicata di cui alla L.R. 21/2001. Detto sistema comprende le seguenti aree funzionali:

- ✚ **Internet**, viene richiesta la realizzazione del Portale dei Servizi di Sviluppo Agricolo (nel prosieguo del documento denominati SSA) della Regione Basilicata e del sito istituzionale dell'Alsia;
- ✚ **Extranet**, costituita essenzialmente da servizi fruibili via web ma ad accesso riservato ad entità istituzionali e non che comunque fanno parte del Sistema dei Servizi di Sviluppo in Agricoltura così come definito dalla L.R. 29/2001;
- ✚ **Intranet**, un ambiente integrato di servizi di rete accessibili esclusivamente agli utenti interni della Alsia.

L'investimento connesso con la realizzazione di un tale sistema software rappresenta un impegno notevole per l'Agenzia, tale da condizionarne le scelte future.

Pertanto, è necessario che siano individuati adeguati criteri che possano salvaguardare l'investimento assicurando da un lato l'adeguatezza dell'infrastruttura alle esigenze immediate ed a quelle future e dall'altro la salvaguardia degli investimenti effettuati in passato.

Le seguenti considerazioni individuano i criteri che si ritiene siano indispensabili nella definizione delle soluzioni da proporre.



Oltre a realizzare i servizi software sopra elencati, ulteriormente dettagliati nelle pagine seguenti, la soluzione proposta dovrà essere aperta all'integrazione di applicativi software cosiddetti verticali, ossia che risolvono problematiche specifiche dell'Ente, allo scopo di permettere il massimo sfruttamento dell'investimento facendo evolvere gradualmente il sistema nel tempo. In questo senso la ditta dovrà fornire la necessaria opera di consulenza ed eventualmente di sviluppo e testing nei processi di integrazione con gli applicativi già in uso presso l'Agenzia.

Nel presente documento vengono date esclusivamente indicazioni sul Sistema Informativo che si intende realizzare.

Dette indicazioni, tuttavia, rappresentano esclusivamente **una guida di riferimento** per le ditte concorrenti, alle quali è richiesto esplicitamente di presentare progetti migliorativi e/o con funzionalità riportate anche con schemi diversi da quelli indicati nel presente capitolato, purché la proposta complessiva soddisfi le esigenze richieste da questa amministrazione ovvero sia coerente con quanto descritto nel presente Capitolato.

Art. 2 LA FORNITURA

Il presente documento costituisce il Disciplinare Tecnico per la fornitura "chiavi in mano" del sistema riguardante il livello applicativo di base della Extranet e del Portale Internet dei SSA della Regione Basilicata.

La fornitura comprende:

1. la progettazione (tenendo conto delle preesistenze in termini di infrastrutture tecnologiche preesistenti e dotazioni hardware rese disponibili) e la realizzazione del sistema informatico di supporto (hardware e software di base e di ambiente);
2. la progettazione e la realizzazione del sottosistema dei servizi della rete Extranet (servizi di workgroup, servizi di comunicazione, servizi di gestione delle attività, servizi di content management, servizi web privati etc.);
3. la progettazione realizzazione del sottosistema di Portale Internet del Sistema SSA Lucano con i relativi servizi (il sito web, servizi di gestione dei contenuti, servizi di content management, servizi istituzionali, servizi per il territorio, servizi di gestione delle relazioni con gli utenti, servizi intranet, etc.);
4. l'installazione, l'avvio e la messa in esercizio dell'Intero Sistema;
5. l'addestramento del personale preposto alla conduzione del sistema per un totale di 8 (otto) giorni/uomo;
6. l'addestramento degli utilizzatori del sistema per un totale di 40 (quaranta) giorni/uomo;
7. la manutenzione, l'assistenza e la garanzia del sistema per tutta la durata del contratto in forma gratuita; a partire dal positivo collaudo finale dell'intero Sistema;
8. la manutenzione evolutiva e il supporto alla gestione e conduzione del sistema per 24 mesi a partire dal positivo collaudo finale dell'intero Sistema per un totale di 200 (duecento) giorni/uomo.



Art. 3 CARATTERISTICHE GENERALI DEL SISTEMA RICHIESTO

Il Sistema dovrà essere basato esclusivamente su tecnologia Intranet/Internet ed organizzato su un unico database gestito attraverso l'utilizzo delle interfaccia browser di maggiore diffusione tra cui necessariamente Explorer, Netscape e Mozilla.

Per tali ragioni si richiede che il sistema offerto possieda **un'architettura WEB pura**.

La soluzione proposta deve essere scalabile. Ovvero partendo da una configurazione hardware, indicata nel seguito del presente documento, dovrà garantire la possibilità di integrazioni successive verso architetture di tipo ad alta disponibilità (HA) quali "cluster" e/ "grid" senza che vengano penalizzate performance e complessità di gestione.

Il sistema offerto dovrà essere fornito nella versione "**utenti illimitati**" e deve essere tale da garantire:

- ✚ base dati di tipo relazionale SQL (Oracle, MySql, Sql Server, Sybase etc.)
- ✚ nessuna installazione di software applicativo sui "client" (che deve essere residente sul Server),
- ✚ l'utilizzo di un browser per eccedere all'applicativo.

Tanto per consentire:

- ✚ "client" che non necessitano di grosse risorse (solo quelle richieste dal browser adottato); dato che le elaborazioni vengono demandate al server
- ✚ riduzione del traffico di rete;
- ✚ ambiente omogeneo per i tre ambienti intranet/extranet ed Internet
- ✚ predisposizione semplificata di tecnologie emergenti (firma digitale, trasmissione telematica delle informazioni, etc.).

Il sistema informativo dovrà rispondere ai requisiti di seguito descritti:

- ✚ caratterizzazione verso l'utilizzo di funzionalità transazionali in tempo reale;
- ✚ gestione in modo parametrico e tabellare dei dati variabili e delle formule di calcolo;
- ✚ storicizzazione delle informazioni presenti sulla base dati;
- ✚ accesso selettivo con modalità non predefinite alla base dati per effettuare elaborazioni di tipo matematico e statistico con possibilità di output su video e/o su stampante anche sotto forma di rappresentazione grafica, nonché su archivi elettronici definiti estemporaneamente dallo stesso Ente;
- ✚ modifica a cascata delle informazioni della base dati logicamente correlate, al verificarsi di una o più condizioni definite dinamicamente dall'utente;
- ✚ mantenimento e la consultazione del diario delle operazioni effettuate sul sistema, contenente, in ordine cronologico, la data e l'ora di esecuzione dell'operazione, il codice dell'operatore, l'operazione effettuata, il contenuto delle informazioni prima e dopo l'aggiornamento.



- ✚ sfruttamento delle potenzialità dell'architettura tecnologica web;

I sistemi software offerti dovranno, inoltre, rispondere ai seguenti requisiti di qualità:

- ✚ **funzionalità** intesa come un insieme di attributi (adeguatezza, accuratezza, interoperabilità, conformità, sicurezza) che fanno riferimento all'esistenza di un insieme di funzioni ed alle loro specifiche proprietà;
- ✚ **affidabilità** intesa come un insieme di attributi (maturità, tolleranza agli errori, recuperabilità) che fanno riferimento alla capacità dei programmi di mantenere il loro livello di prestazioni in stabilite condizioni per uno specifico periodo di tempo;
- ✚ **usabilità** intesa come un insieme di attributi (comprensibilità, apprendibilità, operabilità) che fanno riferimento allo sforzo necessario per l'uso dei programmi da parte di un insieme di utenti implicito o esplicitamente stabilito;
- ✚ **efficienza** intesa come un insieme di attributi (prestazioni temporali e uso delle risorse) che fanno riferimento alla relazione tra il livello di prestazione del software e la quantità di risorse usate, in determinate condizioni;
- ✚ **manutenibilità** intesa come un insieme di attributi (analizzabilità, modificabilità, stabilità, verificabilità) che fanno riferimento allo sforzo necessario per effettuare determinate modifiche sui programmi;
- ✚ **portabilità** intesa come un insieme di attributi (adattabilità, installabilità, conformità, sostituibilità) che fanno riferimento alla capacità dei programmi di essere trasferiti da un ambiente di elaborazione ad un altro;
- ✚ **accessibilità** intesa come possibilità di utilizzo del sistema da parte di chiunque, con qualsiasi dispositivo ed ovunque. I sistemi software dovranno essere conformi alle normative nazionali ed europee in materia:
 - ➔ Legge 9 gennaio 2004 n. 4 (Legge Stanca) "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"
 - ➔ DPR 1 marzo 2005 N. 75 "Regolamento di attuazione della legge medesima per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici";
 - ➔ Decreto 8 Luglio 2005 "Requisiti Tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici".

In particolare per quanto riguarda l'usabilità, preferibilmente dovranno essere adottate tecniche atte a guidare l'utente; all'uopo dovranno essere previste funzioni di guida tramite menù e funzioni di chiamata diretta alla funzionalità desiderata (navigazione mista), di help articolato su più livelli (livello generale sulle funzionalità dell'applicazione, livello procedurale su ciascuna funzionalità utente, livello campo su ciascuna informazione presente all'interno delle videate).

L'utente finale dovrà essere supportato costantemente dal sistema per ottenere massima efficienza operativa e correttezza dei dati immessi. La rappresentazione dei dati dovrà essere quanto più possibile simile al modo di lavorare attuale. L'immissione dei dati codificati dovrà essere ridotta al minimo.



I programmi applicativi dovranno, infine, essere realizzati con metodologie, tecniche e strumenti in linea con le indicazioni in materia del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie, del CNIPA - Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione e della Regione Basilicata.

Il sistema dovrà essere tale da rendere minima la dipendenza del software dalle caratteristiche peculiari dell'hardware e del sistema operativo, dalle caratteristiche specifiche del DBMS utilizzato e dalle caratteristiche specifiche della rete di comunicazione utilizzata.

Ciascun programma applicativo deve essere corredato di manuale utente.

Al fine di disporre elementi utili alla presentazione dell'offerta, l'Impresa potrà fare riferimento, oltre che alle informazioni presenti sul sito istituzionale dell'Agenzia www.alsia.it (organizzazione, servizi etc.), alle seguenti normative:

- L.R. 30/96;
- L. R. 21/1998
- L.R. 29/2001
- Legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i.;
- Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie del 19 dicembre 2003
- D.Lgs 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i.;
- D. L.g.vo 7 marzo 2005, N. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"

Art. 4 ARCHITETTURA DEL SISTEMA

L'architettura del Sistema offerto deve essere conforme agli standards tecnologici dei Sistemi Informativi della Regione Basilicata individuati dall'Ufficio Sistema Informativo Regionale del Dipartimento Presidenza della Giunta (**Allegato 4**). E' data facoltà alla ditta di utilizzare ambienti di sviluppo difforni da "Eclipse IDE" ma, comunque, "open source",

Nell'offerta tecnica dovrà essere esplicitamente evidenziata la conformità.

Art. 5 EXTRANET

Obiettivo del Progetto "Agriforma: la Rete delle conoscenze" è quello di realizzare un network (una sorta di rete del territorio) di relazioni permanenti tra le strutture componenti il Sistema dei Servizi di Sviluppo Agricolo della Basilicata finalizzato alla diffusione delle conoscenze utilizzando i moderni strumenti di comunicazione

In altri termini, attraverso Agrinforma, quindi, si intende realizzare la **Rete delle Conoscenze**, dove quest'ultima parola, tra l'altro, sottende l'utilizzo delle reti telematiche quale naturale mezzo di comunicazione e cooperazione tra i vari attori del Sistema SSA (pubblica amministrazione, mondo della ricerca, associazioni, consorzi, imprese agricole etc.) che, pur nell'ambito dei propri ruoli e capacità, risultano essere accomunati dalla volontà di progettare, creare e utilizzare servizi ad alto contenuto tecnologico (disponibili sulla rete) al servizio del mondo agricolo.



La Extranet, quindi, è il luogo in cui viene stimolato e consentito un confronto ed una progettazione congiunta tra le diverse componenti del Sistema Lucano dei SSA finalizzato all'utilizzo consapevole dei mezzi e degli strumenti messi a disposizione dall'attuale sviluppo tecnologico.

Compito del fornitore è quello di creare un ambiente abilitante alla creazione della Extranet.

I servizi che devono essere resi disponibili dalla Extranet dovranno essere minimamente i seguenti:

- **Adesione alla Rete:** è il servizio di iscrizione alla Comunità che consente di poter accedere alla Extranet mediante autenticazione remota utilizzando uno user-name ed una password definiti dall'aderente; .
- **News:** detta sezione dovrà contenere le informazioni "di servizio" riservate alla Comunità.
- **Banca Dati Indirizzi:** comprende le informazioni utili all'individuazione di aderenti alla Comunità. consente la consultazione della Banca dati delle informazioni di base di ciascun aderente alla Comunità. Il servizio consente la indicazione degli indirizzi di altri addetti del Sistema SSA che non hanno ancora aderito alla Comunità. Tale possibilità deve essere validata dall'Amministratore della RTA.
- **Banca Dati Progetti:** costituisce l'accesso alla Banca Dati dei Progetti realizzati e/o in corso di realizzazione nell'ambito dei SSA. Il servizio consente a ciascun attore della Comunità di condividere i propri documenti di progetto ed associare ad essi alcuni elementi descrittivi quali: Il titolo, L'ente / gli enti promotori, Il Coordinatore / Referente, Data di Inizio / data di Chiusura, Parole Chiave, Abstract, Obiettivi, Risultati attesi e raggiunti. Il servizio consente l'implementazione della Banca Dati sia in immissione che in aggiornamento. La consultazione dei progetti è facilitata da un'interfaccia di ricerca testuale impostata tramite i seguenti filtri: Titolo, parole chiavi, Ente, Coordinatore, referente e data inizio del progetto. È possibile inoltre effettuare il Download dei Documenti.
- **Servizi:** la sezione costituisce l'accesso ai servizi on-line resi disponibili dal sistema SSA. Attualmente ospita quelli resi disponibili dall'Agenzia sul proprio sito istituzionale.
- **Banca Dati News:** costituisce l'accesso alla Banca Dati delle notizie prodotte o risultanti di interesse per la Comunità. Dovrà essere possibile consultare ed implementare la Banca Dati.
- **Mappa del sito:** descrive graficamente la struttura gerarchica del portale. Sulla barra di menu dovrà essere indicata dinamicamente dal sistema la posizione corrente all'interno del Portale;
- **Ricerca:** dovrà essere presente un motore di ricerca "full-text" allo scopo di consentire la ricerca di un generico documento presente nel portale.
- **Servizi di content/management**



- **Servizi di Comunicazione**
- **Servizi web privati**
- **Servizi per la gestione delle attività**

Alcuni di questi servizi potranno essere individuati tra quelli standard presenti sul mercato ovvero potranno essere sviluppati ad hoc laddove il fornitore ritenga che quanto offerto dal mercato non risponda in pieno a quanto richiesto nel presente documento.

Per quanto riguarda l'accesso a tali servizi, esso dovrà essere, laddove possibile, di tipo multicanale, offrendo all'utente un'ampia scelta degli strumenti da utilizzare per la fruizione degli stessi. In particolare, l'accesso via web dovrà essere esteso a tutti i servizi erogati dalla Intranet.

L'accesso alla Extranet dovrà essere reso possibile sia direttamente mediante l'indirizzo www.extranet.alsia.it, sia attraverso il Portale dei SSA Lucano di cui al seguente articolo.

Art. 6 IL PORTALE DEI SSA LUCANO

Definita e popolata, la Rete del Sistema Lucano dei Servizi di Sviluppo all'Agricoltura potrà avviare il processo di comunicazione all'esterno della propria "conoscenza", ovvero della propria base informativa dei servizi ideati e realizzati per lo sviluppo utilizzando gli strumenti resi disponibili dalla tecnologia (Internet).

Il Portale Lucano dei Servizi di Sviluppo all'Agricoltura realizza il predetto strumento di comunicazione.

Il Portale Internet degli SSA è lo strumento capace di permettere all'Agenzia di ricoprire il ruolo sopra citato è, un ambiente virtuale capace di mettere in relazione l'Ente con i vari soggetti territoriali (imprese, cittadini, altre Istituzioni) attraverso una comunicazione "a due vie", multimediale e multicanale.

Essendo basato sull'ambiente web, l'architettura del Portale deve essere in grado di sfruttare tutte le caratteristiche che fanno di Internet la piattaforma ideale per erogare servizi ad una comunità costituita da soggetti diversi ma accomunati dall'appartenenza ad una particolare area geografica.

Art. 6.1 LE SEZIONI DI BASE DEL PORTALE

Si descrive molto sinteticamente il contenuto informativo delle sezioni di base componenti il Portale:

- **Siti:** dovrà contenere i collegamenti ai siti internet delle altre strutture, pubbliche e private, costituenti la Comunità della Rete del Sistema SSA e che dispongono di una propria identificazione sulla rete; in particolare la ditta dovrà progettare e sviluppare il sito istituzionale dell'Agenzia
- **News:** comprenderà le notizie di interesse del comparto agricolo provenienti dal territorio;



- **Indirizzi:** costituisce l'accesso alla banca dati degli addetti SSA. Dovrà essere possibile la ricerca di un qualsiasi addetto appartenente alla Comunità degli SSA mediante una semplice ricerca mediante filtri (Cognome, Ente/associazione di appartenenza) o direttamente "full-text". La banca dati sarà implementata e mantenuta direttamente dagli aderenti alla Comunità attraverso la extranet.
- **Servizi:** la sezione costituisce l'accesso ai servizi on-line resi disponibili dal sistema SSA. Inizialmente potrà ospitare i servizi attualmente disponibili dall'Agenzia sul proprio sito istituzionale.
- **Progetti:** costituisce l'accesso alla Banca Dati dei Progetti realizzati e/o in corso di realizzazione nell'ambito dei SSA. Tutto il materiale di progetti, delibere in formato documentale dovrà essere gestito all'interno della sezione. Il servizio dovrà consentire la consultazione dei documenti e la visualizzazione di una scheda sintetica del progetto. Dovrà, inoltre, essere prevista la possibilità di ricercare progetti in Banca dati mediante interfacce semplificate di ricerca testuale impostata tramite filtri (Titolo, parole chiavi, Ente, Coordinatore etc.) o "full-text". La scheda progetto dovrà descrivere gli elementi tipici di un progetto. L'immissione e l'aggiornamento sarà curata nell'area extranet/intranet.
- **Banca Dati Notizie:** costituisce l'accesso alla Banca Dati delle news storicizzate di interesse del comparto agricolo pubblicate sul portale. La banca dati sarà implementata dagli utenti della Comunità (intranet ed Extranet) agli utenti dell'Area Internet sarà consentita esclusivamente la consultazione. Anche in questo caso il sistema dovrà essere dotato di un motore di ricerca testuale basato su filtri (data di pubblicazione, fonte etc.) o "full-text";
- **Mappa del sito:** descrive graficamente la struttura gerarchica del portale. Sulla barra di menu dovrà essere indicata dinamicamente dal sistema la posizione corrente all'interno del Portale;
- **Ricerca:** dovrà essere presente un motore di ricerca "full-text" allo scopo di consentire la ricerca di un generico documento presente nel portale.

Art. 6.2 LE ALTRE SEZIONI

Art. 6.2.1 LO SPAZIO WEB PER LE STRUTTURE DEL TERRITORIO

Il portale vuole ricoprire il ruolo di interfaccia tra il mondo Internet e le Strutture, pubbliche o private, del territorio che vogliono entrare nel web ma che non ritengono di possedere né le risorse economiche né quelle strutturali per farlo.

A tal fine, il portale dovrà divenire un ambiente integrato e di comunità che ospita spazi web terzi, includendo anche alcuni servizi di base (come ad esempio la posta elettronica) ed altri di livello più alto come la gestione in *outsourcing* delle pagine.

La proposta progettuale dovrà essere orientata a soluzioni che partono da un'esigenza di minimo impegno di una presenza su Internet senza tralasciare la qualità del contenuto: l'utente si concentra sui servizi e sulle informazioni, demandando ad altri soggetti la gestione sistemistica del web.



Art. 6.2.2 I CANALI TEMATICI

Il Portale deve essere in grado di erogare servizi a tutto il mondo agricolo lucano. Concettualmente, pertanto, devono esistere nel Portale delle aree all'interno delle quali si differenziano le esigenze dei vari target ai quali si indirizzano i servizi e le informazioni, anche se deve essere garantita l'integrità tra le informazioni ed i servizi presenti all'interno delle varie aree: non deve esistere alcuna frammentazione nella distribuzione del contenuto. Obiettivo è creare, all'interno della Rete delle Conoscenze "**Reti Elementari**" popolate proprio dal target (operatori agricoli) specialistico, uno strumento di comunicazione interna ed esterna, lo spazio in cui recuperare l'informazione specialistica di settore prodotta dalle Istituzioni (Bandi, Provvedimenti, Normative, servizi specialistici etc.) e dagli altri attori che costituiscono la Extranet, Organizzazioni Professionali, Università etc.. Ogni canale in realtà realizza un sotto-portale verticale specialistico e, pertanto, ne conserva la stessa logica architetture-organizzativa e gli stessi servizi multicanale del portale principale.

I canali devono essere caratterizzati dalla stessa architettura informativa.

La proposta progettuale dovrà contemplare necessariamente almeno i seguenti canali già, in parte, sviluppati sul sito web dell'Agenzia:

- Agrometeorologia,
- Difesa Fitosanitaria,
- Educazione Alimentare e Prodotti Tipici,
- Irrigazione,
- Pac e Condizionalità,
- Agricoltura Biologica,
- Fascicolo Aziendale

Art. 6.2.3 LA FORMAZIONE

Il portale dovrà offrire una piattaforma ed una serie di servizi orientati all'e-learning, ed in particolare alla realizzazione di corsi interattivi in rete per:

- . gli utenti intranet/extranet interessati all'alimentazione delle informazioni e alla gestione del Portale;
- . gli operatori agricoli su tematiche, programmi ed iniziative specifiche che di volta in volta verranno individuate;

I servizi dovranno prevedere non solo la possibilità di messa in linea dei materiali formativi e di fruizione degli stessi in maniera autonoma da parte dei partecipanti ai corsi, ma anche la possibilità di creazione di canali di comunicazione bidirezionali ed interattivi fra formatori e fruitori dei corsi.

Art. 6.2.4 IL SITO WWW.ALSIA.IT

Il sistema offerto dovrà prevedere anche la realizzazione del nuovo sito dell'Agenzia. Il quale dovrà essere sottoposto ad un processo di reingegnerizzazione architetture finalizzata all'adeguamento:



- a) alla normativa vigente in materia di usabilità ed accessibilità
- b) in tema di contenuti minimali così come disposto dal "Codice dell'Amministrazione Digitale" – Decreto Legislativo 7 marzo 2005, N. 82 – per quanto applicabile.

Sul Sito istituzionale sarà possibile tra l'altro reperire informazioni riguardanti:

- o URP on-line: dovrà essere reso disponibile, in particolar modo, un sistema di monitoraggio delle richieste di accesso alle informazioni ed agli atti.
- o L'Organizzazione e la struttura dell'ente
- o Regolamenti e Procedure amministrative
- o Informazioni sui provvedimenti approvati e servizi erogati
- o Informazioni sulle attività organizzate dall'ente
- o bandi di gara
- o Accesso all'area Riservata ai dipendenti dell'Agenzia: Intranet

Art. 6.2.5 LA INTRANET (WWW.RTA.ALSIA.IT)

La Rete Telematica dell'Agenzia (RTA) realizza, a livello locale, la "Rete delle Conoscenze" del Sistema SSA.

Essa costituisce la Intranet dell'Agenzia ed include la rete di servizi di interoperabilità dell'Alsia.

La nuova intranet dovrà rappresentare un contesto nel quale dare attuazione alla cooperazione applicativa fra le diverse strutture dell'Agenzia; una realtà in cui applicazioni informatiche di strutture diverse si sincronizzino e cooperino al fine di snellire e velocizzare le procedure amministrative.

Per ottenere questo risultato la Intranet dovrà prevedere l'integrazione delle seguenti tipologie di servizi:

- ✚ **servizi di base**, forniti da prodotti di mercato, sui quali risulta necessario esercitare un controllo a garanzia della compatibilità e l'interoperabilità delle diverse scelte adottate o da adottare;
- ✚ **servizi orizzontali**, costituiti da sviluppi finalizzati alla risoluzione di problemi per i quali non esistono soluzioni generalizzate di mercato e che quindi richiedono un momento organizzato di pianificazione e controllo nella rispondenza agli standard scelti;
- ✚ **servizi verticali**, costituiti da applicazioni interne ad una particolare struttura per le quali occorre definire le interfacce e gli ambiti di cooperazione; Poiché detti servizi sono stati già acquisiti dall'Agenzia (Vedi Tabella Servizi Intranet di cui all'Art. 15.3 -. L'Attuale Intranet) in offerta la ditta dovrà comprendere anche i costi necessari per l'integrazione;
- ✚ **Servizi di content/management**
- ✚ **Servizi di Comunicazione**



Servizi web privati

Servizi per la gestione delle attività

Alcuni di questi servizi potranno essere individuati tra quelli standard presenti sul mercato ovvero potranno essere sviluppati ad hoc laddove il fornitore ritenga che quanto offerto dal mercato non risponda in pieno a quanto richiesto nel presente documento.

Per quanto riguarda l'accesso a tali servizi, esso dovrà essere, laddove possibile, di tipo multicanale, offrendo all'utente un'ampia scelta degli strumenti da utilizzare per la fruizione degli stessi. In particolare, l'accesso via web dovrà essere esteso a tutti i servizi erogati dalla Intranet.

L'accesso alla Intranet dovrà essere reso possibile sia direttamente mediante l'indirizzo www.rta.alsia.it, sia attraverso il sito istituzionale dell'Agenzia ed il Portale dei SSA.

Art. 6.3 LA CAPACITÀ DI COMUNICARE

Il Portale dei SSA Lucano e il sito dell'Agenzia rappresentano la porta interattiva per comunicare con i diversi soggetti del territorio (cittadini, imprese, altri Enti, parti sociali, altri soggetti). Per soddisfare le esigenze di porta interattiva efficace, la proposta progettuale dovrà prevedere siti Web con le seguenti caratteristiche

- web design e sviluppo a fronte dei quali risulta facile ed intuitiva la navigazione nonché usabili le pagine da parte dell'utente finale
- piattaforma tecnologica capace di realizzare un ambiente aperto, scalabile e modulare sul quale potere costruire in modo facilitato le pagine e le strutture editoriali;
- creazione/aggiornamento dell'informazioni tale da portare il redattore a focalizzarsi sul contenuto e non su aspetti tecnici; l'obiettivo finale è quello di attrarre il navigatore e trattenerlo il più possibile all'interno delle pagine fornendogli informazioni e servizi ad alto valore aggiunto. La creazione e/o l'aggiornamento dei contenuti deve essere, di norma, sottoposta alla validazione di un supervisore dei contenuti;
- distribuzione delle informazioni attraverso multicanalità in modo da raggiungere il più alto numero di destinatari utilizzando tutti i media a disposizione
- Internet marketing; capacità di essere visibili all'interno della Rete attraverso l'attività di posizionamento nei motori di ricerca e nelle directory web, attraverso una precisa politica di comunicazione, pubblicizzazione e di creazione di comunità tra gli utenti ed ottimizzando le pagine web per facilitarne il ranking attraverso un corretto uso di meta-tag e di microcontent

Art. 6.4 LA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON GLI UTENTI

Il sistema fornito dovrà consentire all'Agenzia e all'intero Sistema dei SSA Lucano la gestione delle relazioni con i propri utenti; questo significa che deve essere previsto un sistema su cui memorizzare tutte le informazioni sulle interazioni dell'utente con i siti e i servizi in esso presenti; tramite il Portale ed il sito istituzionale verranno raccolte



informazioni implicitamente dedotte dalla navigazione e informazioni esplicitamente fornite durante la registrazione o la compilazione di form on-line (ad esempio per la registrazione ad un servizio di notifica di bandi); i vari servizi di community serviranno anche essi a integrare il profilo dell'utente. Così facendo, il sito avrà la possibilità di fornire all'utente la risposta più opportuna perché basata su tutte le interazioni passate.

La definizione del profilo di un utente che avviene on-line deve essere basata sulla tassonomia usata per il contenuto e su una tassonomia della directory dei servizi.

L'utente dovrà potersi registrare a newsletter e a servizi di notifica di pubblicazione di nuove informazioni che ritiene rilevanti; la notifica può essere inviata sia tramite e-mail che tramite SMS così come deve essere evidenziato sul sito se l'utente si è autenticato. L'utente registrato dovrà poter specificare le sue preferenze in modo che la home page del sito metta in evidenza le informazioni più rilevanti per lui.

Art. 7 SERVIZI COMUNI AI SOTTOSISTEMI

Art. 7.1 SERVIZI DI COMUNICAZIONE

Il Sistema proposto dovrà consentire i seguenti servizi di comunicazione in ambiente extranet/intranet

- ✚ Servizio di e-mail sicuro: La ditta dovrà fornire un software di gestione della posta elettronica che consenta agli utenti di poter accedere alla loro mailbox sia con i normali client di posta elettronica (Outlook, Netscape etc.), sia attraverso un servizio di web-mail attivato sul portale, sia attraverso telefoni cellulari dotati di tecnologia WAP. L'utente dovrà inoltre avere la possibilità di scegliere, per la lettura dei messaggi, sia il protocollo POP3 che il protocollo IMAP. Dovrà essere possibile estendere le funzionalità di tale servizio a tutto il mondo Internet, ovvero dovrà essere consentito di fruire della propria e-mail interna anche per le comunicazioni con il mondo Internet senza dover cambiare alcun tipo di configurazione sui propri client di accesso. La ditta dovrà provvedere a securizzare il servizio mediante appositi applicativi antivirus, antispammer etc. da installare sul lato server;
- ✚ Servizi di chat, messenger: deve essere fornito un sistema di chat testuale che permetta la comunicazione contemporanea di più utenti; inoltre, un sistema di messenger deve consentire di inviare messaggi ad un utente connesso in rete;
- ✚ Gruppi di discussione : deve essere garantita la funzionalità di un server NNTP per la creazione di newsgroup su argomenti di interesse agricolo. Anche per tale servizio deve essere garantita la multicanalità così come definita per il servizio di e-mail.

Art. 7.2 SERVIZI PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ

Il Sistema proposto dovrà consentire i seguenti servizi di gestione delle attività

- ✚ Agenda e scadenario: deve essere reso disponibile un sistema di agenda e scadenario on line. Ogni utente della Intranet/Extranet deve poter registrare e consultare on line i propri impegni ed appuntamenti giornalieri, deve poter gestire le attività da portare a termine e deve poter memorizzare i propri appunti.



- ✚ Servizi di "reminder" per scadenze : strettamente legato al servizio precedente, deve essere reso disponibile un servizio via SMS, e-mail e multicanale in genere per notificare all'utente l'imminente scadenza di una attività programmata in precedenza.
- ✚ Convocazioni: allo stesso modo, deve essere reso disponibile un servizio via SMS, e-mail e multicanale in genere, per la comunicazione automatica delle convocazioni di riunioni;

Art. 7.3 SERVIZI WEB PRIVATI

Devono essere erogati, attraverso la connessione al servizio web delle Intranet/extranet, i servizi di seguito descritti.

- ✚ Bachecca annunci: deve essere possibile attivare, per le strutture che lo ritengano utile, dei servizi di news su argomenti di propria competenza; la gestione di tali news deve avvenire mediante interfacce semplici in modo da poter essere effettuata autonomamente dalle singole strutture.
- ✚ Forum: analogamente al sistema di news deve essere disponibile un sistema di forum di discussione su determinati argomenti, secondo le necessità delle singole strutture; tale servizio deve possedere le caratteristiche classiche di un forum Internet, deve cioè essere possibile "lanciare" in rete un argomento di discussione, e rispondere al proponente dello stesso.
- ✚ Servizio di cerca-persone on line: deve essere attivato un servizio che permetta di individuare un utente della Intranet/extranet mediante la ricerca selettiva su una o più caratteristiche note della persona (nome, cognome, struttura di appartenenza, etc.). Il servizio deve fornire, una volta individuata la persona, notizie quali la struttura di appartenenza, il ruolo, il numero telefonico interno, l'indirizzo e-mail, etc.
- ✚ Classificazione siti Web: tale servizio ha lo scopo di raccogliere in una base di conoscenza comune tutta l'esperienza acquisita dagli utenti della Intranet durante le loro attività di navigazione in Internet; una volta individuato un sito ritenuto interessante, ciascun utente può arricchire la base di dati segnalandolo come interessante relativamente a particolari tipologie di ricerche in rete.

Art. 7.4 I SERVIZI DI CONTENT MANAGEMENT

La gestione dell'informazione e, quindi, della documentazione in generale ed in qualsiasi formato (testi, immagini etc.) assume una rilevanza strategica per la Comunità dei SSA.

Dal punto di vista generale, l'obiettivo fondamentale legato all'introduzione di un sistema di content-management è quello di creare un **repository unico** di tutta la conoscenza dei SSA utilizzabile in rete (rete della conoscenza).

Ciò viene ottenuto sia migliorando la qualità intrinseca dei documenti, attraverso un migliore controllo dei relativi processi redazionali, sia migliorandone la reperibilità. Un sistema di content documenti infine, abilita la produzione collaborativa dell'informazione.

Gli obiettivi strategici che l'Agenzia si ripropone con l'introduzione di strumenti di content-management sono riconducibili alle seguenti categorie:



- a. Migliorare il controllo dei processi redazionali, con funzionalità relative non solo alla creazione, strutturazione ed archiviazione dei documenti, ma anche alla gestione di legami logici fra documenti diversi
- b. Migliorare la qualità dei documenti, anche attraverso la definizione di template di riferimento
- c. Migliorare i livelli di reperibilità dei documenti di interesse

La flessibilità del reperimento dovrà essere garantita sia mediante approcci basati sulle interrogazioni, tipici dei sistemi database e degli strumenti di information retrieval, che con approcci fondati sulla navigazione, che caratterizzano i sistemi ipertestuali. Inoltre, nel rispetto dei vincoli di visibilità e di sicurezza relativi alle categorie di utenti interne ed esterne all'Ente, la reperibilità dovrà essere estesa agli utenti del Portale mediante opportune funzionalità, da prevedere già nella definizione del portale Internet.

La soluzione progettuale proposta dovrà definire un modello di sicurezza molto robusto, con stretto controllo delle autorizzazioni. Dovrà essere prevista la possibilità di definire classi di documenti su cui gruppi di utenti esercitino diritti particolari. Tali casi dovranno essere definiti anche sulla base della struttura organizzativa del Sistema SSA, per quanto attiene la Extranet, e sulla struttura organizzativa dell'Agenzia, per quanto attiene all'Intranet. In particolare, una classe di documenti potrà riferirsi non solo agli utenti che operano in una delle unità organizzative del Sistema SSA o della struttura dell'Agenzia, ma dovrà anche prevedere la possibilità di creare classi di documenti che fanno riferimento ad attività che coinvolgono più unità, nel rispetto dei rapporti sia gerarchici che di appartenenze che il modello organizzativo definisce.

Le operazioni che dovranno potersi effettuare sui documenti cambiano a seconda che i documenti siano non aggiornabili (si pensi ad un bando di gara già pubblicato) o in lavorazione (ad esempio, l'ordine del giorno di una prossima riunione). La letteratura parla rispettivamente di stato "aggiornabile" e "stabile" per tali tipologie di documenti. Per i documenti aggiornabili, il sistema deve prevedere sia la gestione di operazioni di aggiornamento concorrente, attraverso opportuni meccanismi di sincronizzazione, sia operazioni di check-in/out di un documento o di un gruppo di documenti. La prima soluzione potrà essere utilizzata particolarmente per supportare piccole operazioni di editing "on line" mentre la seconda è essenziale ai fini della realizzazione di modifiche estese "off- line". Si richiede che il sistema preveda primitive per la categorizzazione dei documenti, per la gestione delle configurazioni e del versioning.

Il motore di ricerca dovrà consentire la ricerca dei documenti di interesse sulla base del contenuto. La proposta deve prevedere diversi linguaggi di interrogazione, adatti ad utenti con esperienza diversa, dalle semplici query basate su parole chiave (per documenti categorizzati) a query full-text e booleane. Le operazioni di reperimento dei documenti di interesse dovranno poter essere effettuate attraverso un normale Web browser.

Art. 8 GLI STRUMENTI DI AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO DEL SISTEMA

Art. 8.1 L'AMMINISTRAZIONE DEL SISTEMA



Il fornitore deve rendere disponibile un sistema per la creazione, modifica ed eliminazione degli utenti; tale sistema deve consentire di associare agli utenti le autorizzazioni necessarie per utilizzare i servizi disponibili sulla Intranet.

Deve essere possibile definire diritti di accesso alle risorse condivise ed ai servizi della Intranet e dell'Extranet mediante la definizione di workgroup che rispecchino l'assetto organizzativo dell'Agenzia, per la parte Intranet, del Sistema SSA per la parte Extranet.

Per ciascun utente dovranno essere definiti due livelli di accesso alle risorse:

1. livello di autenticazione, ad esempio mediante login e password
2. livello di autorizzazione di workgroup, ad esempio mediante la gestione di un profilo di workgroup che indicherà il workgroup di appartenenza dell'utente, la sua posizione gerarchica all'interno del proprio workgroup e le eventuali interazioni, e quindi autorizzazioni, ad usufruire delle risorse di un altro workgroup.

Laddove ai servizi si acceda mediante l'area internet, l'autenticazione deve essere tale da consentire, agli utenti il passaggio da una funzionalità all'altra senza dover fornire, più di una volta nel corso di una sessione, le credenziali per l'autenticazione stessa (**single sign-on**).

Il sistema di gestione dei workgroup deve prevedere un livello di interscambio Intranet-Extranet-Internet che consenta, su richiesta, di rendere disponibile anche ad utenti esterni alla Intranet i servizi disponibili per gli utenti interni (ad esempio consenta ad utenti esterni di accedere a banche dati interne) e che consenta, inoltre, di estendere le funzionalità di un servizio interno anche all'intero mondo Internet/Extranet (ad esempio consenta a particolari utenti interni di spedire ed inviare posta non solo sulla Intranet, ma anche su tutta la rete Internet).

Art. 8.2 LA GESTIONE DEI CONTENUTI

Alla base dell'intero Sistema (Intranet-Extranet-Internet) vi deve essere il concetto di informazione, nei termini di unità minima dalla quale vengono realizzati i vari servizi e il contenuto in generale.

Non basta aggiornare le pagine web ma è fondamentale gestire il processo di aggiornamento e distribuzione delle notizie all'interno delle pagine stesse. Il concetto di aggiornamento delle informazioni è fondamentale per accreditare il successo di un ambiente web che si rivolge ad una platea vasta e variegata.

Altre azioni condividono con l'aggiornamento il ruolo di fattore abilitante per il raggiungimento degli obiettivi prefissi; la proposta progettuale dovrà prevedere le seguenti caratteristiche:

1. integrare e standardizzare sia il processo di raccolta delle informazioni che l'organizzazione dei contenuti
2. garantire l'indipendenza, nella gestione editoriale, delle diverse aree del portale (sia pure in una visione integrata del patrimonio informativo) nell'alveo, tuttavia, della qualità dell'informazione che deve necessariamente garantita mediante la creazione di un sistema di validazione dell'informazione prima della sua pubblicazione.



3. . profilare gli utenti del sito in un'ottica di "*one to one servicing*"
4. . fornire contenuti personalizzati agli utenti del sito
5. . classificare il patrimonio informativo esistente (strutturato e non), anche attraverso l'interazione con i servizi di content-management descritti nel presente capitolato tecnico

La proposta progettuale dovrà contemplare un sistema di gestione dei contenuti che garantisca le seguenti funzionalità:

- o . la profilazione degli utenti in modo tale da abbinare dinamicamente questi ultimi con le particolari tipologie di informazioni
- o . la personalizzazione dinamica delle informazioni basata sulle caratteristiche degli utenti che accedono
- o . l'automazione del processo di classificazione e categorizzazione del patrimonio informativo, in modo tale da gestire in modo omogeneo anche tipologie di informazioni eterogenee
- o . la validazione delle informazioni che dovranno essere pubblicati sul web.

Art. 9 I SERVIZI

Art. 9.1 CARATTERISTICHE GENERALI

I servizi richiesti si articolano nelle seguenti attività:

- Installazione, avvio e messa in esercizio del sistema;
- personalizzazione del sistema;
- formazione degli utenti e degli amministratori;
- assistenza;
- manutenzione
- Supporto alla Gestione del Sistema

Art. 9.2 INSTALLAZIONE DEL SISTEMA

L'installazione, l'avvio e la messa in esercizio del sistema sarà effettuata dalla ditta nella sede dell'Agenzia in Matera.

Qualora, durante il periodo di validità del contratto, si dovesse verificare l'esigenza di spostare le apparecchiature sulle quali il sistema è installato, la ditta si impegna ad affiancare il personale dell'Amministrazione in tutte le fasi del processo.

La ditta svolgerà un'attività di assistenza all'avviamento del sistema e di consulenza durante il suo esercizio. L'attività consisterà nell'affiancamento di personale della ditta agli utenti nel periodo di start-up del sistema.



L'attività suddetta consisterà in non più di **8 (otto) giorni/uomo**, da utilizzare in modo non necessariamente consecutivo, e si svolgerà presso le sedi dell'Amministrazione, secondo quanto da essa comunicato.

Art. 9.3 PERSONALIZZAZIONE DEL SISTEMA

Poiché il sistema fornito potrà essere costituito da software già prodotto, da componenti che verranno ad hoc sviluppate per l'Agenzia e da componenti in commercio acquistati dal mercato (COTS), la ditta si impegna a personalizzare, a propria cura e spese, i sistemi, secondo le esigenze dell'Amministrazione.

Per personalizzazione si intende l'attività volta ad ottenere la visualizzazione delle informazioni sui form e sui report nelle modalità grafiche richieste dall'Amministrazione.

L'attività, pertanto, includerà:

- l'introduzione del logo dell'Amministrazione;
- la modifica delle denominazioni dei vari campi dei form e dei report;
- la modifica dell'aspetto grafico dei form e dei report.

Art. 9.4 FORMAZIONE DEGLI UTENTI E DEGLI AMMINISTRATORI

La ditta provvederà alla formazione degli utenti dell'area intranet/extranet. Prerequisito del corso di formazione sarà la conoscenza dell'ambiente Windows e del browser per la navigazione sulla Rete da parte degli utenti.

Complessivamente si richiede per tale tipologia di addestramento n. 35 giornate/uomo.

La ditta provvederà, in modo separato, alla formazione tecnica di personale IT dell'Amministrazione. Scopo della formazione è l'apprendimento delle conoscenze necessarie per la gestione e conduzione del Sistema affinché il personale IT dell'Amministrazione sia messo in grado di poter assumere direttamente la gestione e la conduzione del sistema. La formazione sarà svolta in 5 (cinque) giornate a tempo pieno.

La ditta dovrà proporre in fase di offerta una calendarizzazione delle attività di addestramento.

L'addestramento, su richiesta del responsabile del Progetto potrà svolgersi mediante training on the job.

Art. 9.5 MANUTENZIONE

Gli applicativi software forniti debbono essere privi di difetti dovuti a progettazione o errata esecuzione, a vizi dei materiali impiegati, e debbono possedere tutti i requisiti indicati dalla Ditta nella sua documentazione.

Per tutta l'intera durata dell'appalto a partire dalla data del certificato di collaudo, l'impresa assume l'obbligo di fornire il servizio di manutenzione come di seguito specificato. Per detta attività il compenso è incluso nel costo del sistema fornito.

Il servizio di manutenzione degli applicativi forniti dovrà comprendere:



- gli interventi tecnici di manutenzione necessari per eliminare i difetti riscontrati durante l'utilizzo dei programmi, e /o per soddisfare esigenze di razionalizzazione e semplificazione delle procedure di lavoro;
- la formazione del personale dell'Agenzia all'utilizzo delle funzioni modificate/aggiunte a seguito di interventi di manutenzione e relativa documentazione.

Il servizio di manutenzione dei programmi di base dovrà comprendere:

- gli interventi tecnici di manutenzione necessari per eliminare i difetti riscontrati durante l'utilizzo dei programmi di base o per l'installazione di eventuali nuove release del software di base;
- l'invio all'Agenzia, senza la necessità di una sua preventiva richiesta, delle versioni aggiornate dei programmi di base e di utilità commercialmente disponibili e della relativa documentazione e delle eventuali rettifiche di errori presenti nei programmi di base e di utilità.

Gli interventi tecnici di manutenzione potranno essere avviati su iniziativa della Ditta aggiudicataria o dell'Agenzia.

La Ditta aggiudicataria, ove ritenga necessario l'impiego di una nuova versione dei programmi forniti, o di inserirvi delle variazioni, dovrà informare l'Agenzia ed installare a propria cura e spese, le nuove versioni e le modifiche.

L'Agenzia avrà facoltà di accettare i nuovi programmi ove tale operazione non comporti svantaggi operativi. Le modifiche saranno accettate dall'Agenzia dopo il periodo di prova di 30 (trenta) giorni, a partire dalla data di comunicazione delle modifiche da parte della Ditta aggiudicataria.

Nel caso in cui l'Agenzia dovesse ritenere invece di continuare ad operare con la versione precedente dei programmi, dovrà darne comunicazione alla Ditta aggiudicataria, che rimarrà impegnato a continuare a prestare, su tale versione, i servizi e la collaborazione di supporto in atto.

Sia nel caso di nuove versioni accettate che di modifiche accolte, la Ditta aggiudicataria dovrà porre a disposizione dell'Agenzia la nuova documentazione e gli aggiornamenti di quella già fornita e concorderà con l'Agenzia sulle modalità per informare/riaddestrare gli utenti all'uso dei programmi modificati.

I difetti rilevati dall'Agenzia durante l'uso dei programmi applicativi saranno tempestivamente notificati alla Ditta aggiudicataria, anche per telefono, con indicazioni delle caratteristiche del loro verificarsi.

La Ditta aggiudicataria dovrà fornire specifiche indicazioni circa la modalità di notifica dei difetti, l'eventuale documentazione da inviare, la durata degli interventi ed ogni altra indicazione utile per consentire gli interventi. La Ditta aggiudicataria dovrà porre a disposizione la propria organizzazione per l'eliminazione dei difetti segnalati per i vari programmi, senza ulteriori addebiti oltre i corrispettivi pattuiti per l'uso dei programmi stessi e per il servizio di manutenzione. Detti interventi dovranno essere risolutivi, entro:



- ➔ 24 ore dalla chiamata in caso di errore bloccante;
- ➔ 48 ore in caso di errore non bloccante in uno o più dei settori interessati;

Per ogni intervento di manutenzione effettuato, la Ditta aggiudicataria aggiornerà, sotto la supervisione dell'Agenzia, il registro delle manutenzioni dei programmi. Tale registro sarà tenuto e conservato dall'Agenzia.

L'Agenzia si riserva la facoltà di richiedere alla Ditta aggiudicataria nuove funzioni applicative rispetto a quelle esistenti, a seguito della entrata in vigore di disposizioni legislative innovative che lo richiedano.

Art. 9.6 SERVIZIO DI ASSISTENZA

Per tutta l'intera durata dell'appalto a partire dalla data del certificato di collaudo, l'impresa assume l'obbligo di fornire il servizio di assistenza come di seguito specificato.

Per detta attività il compenso è incluso nel costo del sistema fornito.

Il servizio di assistenza dovrà garantire opportune e tempestive soluzioni ai problemi che dovessero insorgere nell'utilizzo del Sistema.

Il servizio di assistenza dovrà comprendere:

- un servizio informativo con il compito di interagire con l'Agenzia e, più in generale, con il Sistema dei SSA, per tutto quanto concerne i servizi oggetto di questo capitolato;
- un servizio di help-desk predisposto dalla Ditta aggiudicataria, che permetterà agli utenti di comunicare gli eventuali problemi riscontrati; a tale riguardo il servizio dovrà fornire informazioni sulle azioni da intraprendere per rimuovere o superare il problema oppure il tempo necessario ai tecnici competenti per risolvere l'anomalia.

Il servizio di assistenza dovrà essere attivo dalle ore 8.30 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì.

Art. 9.7 SERVIZI DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA E DI SUPPORTO ALLA GESTIONE

La gestione del sistema web sarà operata, di norma, da personale che l'Agenzia renderà disponibile. A partire, tuttavia, dalla data di approvazione del certificato di collaudo la ditta dovrà fornire anche i seguenti compiti:

- a. aggiornamento e messa a punto delle pagine web e dei servizi web già presenti sul Portale e sulla Extranet, nonché alla loro implementazione;
- b. la progettazione e la realizzazione di nuovi servizi web su indicazione del Responsabile del Progetto;
- c. consulenza tecnica nei confronti delle Strutture componenti gli SSA e, più in generale degli Enti, Associazioni ed organismi in genere cui siti sono ospitati sul Portale;
- d. gestione di tutti i servizi presenti sui sottosistemi internet/extranet/intranet e degli eventuali ulteriori servizi che dovessero essere attivati;
- e. la realizzazione di applicazioni web per l'espletamento di nuovi servizi interattivi;



- f. formazione del personale dell'Agenzia e, più in generale, del Sistema SSA sull'utilizzo dei servizi del Portale e della Extranet;
- g. Sviluppo e mantenimento del portale provvedendo ai necessari collegamenti con le strutture dell'ambiente extranet/intranet e con il portale "Basilicatanet.it", con lo "Sportello al cittadino" e con gli altri canali di comunicazione attivati dal Piano regionale e-gov;
- h. Addestramento, anche mediante training on the job, degli addetti alle attività di back-office comunale del Portale
- i. Tuning del sistema con generazione di reports statistici periodici sui visitatori del sistema e sull'utilizzo dei servizi di comunicazione intern/esterna.

Per detta attività l'impresa dovrà garantire un numero di 200 gg/uomo anche presso la sede dell'Agenzia. L'erogazione, la sede di esecuzione e i quantitativi in termini di giornate/uomo saranno stabiliti dal Responsabile del Progetto.

Art. 10 IL SOTTOSISTEMA HARDWARE

Il sistema descritto in questo documento dovrà essere fornito chiavi in mano, completo di tutto quanto necessario al suo corretto ed efficiente funzionamento.

Il sistema non deve compromettere l'eventuale interconnessione e interoperabilità con la RUPA e le altre RUPAR.

L'Agenzia, poiché intende ospitare internamente le attrezzature e il software necessari per la fornitura dei servizi descritti in questo disciplinare, renderà disponibili il seguente sottosistema hardware a cui sarà affidato il compito di ospitare, inizialmente, i sistemi software oggetto della presente fornitura:

- Server IBM X226 con le seguenti caratteristiche
 - a) processore Intel Xeon 3,0 Ghz con 2 MB L2 cache;
 - b) bus di sistema FSB da 800 MHz;
 - c) ram 2 GByte;
 - d) n.1 drive FD 3.5" 1.44 Mbyte integrato;
 - e) masterizzatore DVD/Cd dual layer
 - f) disco fisso da 70 Gbyte 15.000 rpm;
 - g) mouse a 2 bottoni (non seriale);
- N. 2 server HP ML150TG2 con le seguenti caratteristiche
 - a) processore Intel Xeon 3,0 Ghz con 1 MB L2 cache;
 - b) bus di sistema FSB da 800 MHz;
 - c) ram 2 GByte;



- d) n.1 drive FD 3.5" 1.44 Mbyte integrato;
- e) masterizzatore DVD/Cd dual layer
- f) n° 2 dischi fissi SATA da 250 Gbyte ognuno;
- g) mouse a 2 bottoni (non seriale);
- h) tastiera euro professionale;
- i) n° 1 adattatore di rete da 10/100/1000.

Art. 11 IL GRUPPO DI LAVORO

Per la realizzazione delle attività previste dal presente appalto, la ditta dovrà utilizzare un Gruppo di Lavoro composto di:

- ➔ *Project Manager*: con il compito coordinare le attività progettuali e di essere, per tutta la durata dell'appalto, il referente unico della Ditta per gli aspetti gestionali ed organizzative;
- ➔ *Web-master*, che si occuperà della gestione e supervisione delle attività riguardanti il Portale Internet e quello dei servizi della Extranet;
- ➔ *Amministratore di database*, che si occuperà della gestione delle basi di dati garantendo l'allineamento, l'aggiornamento, la sicurezza;
- ➔ *Amministratore di sistema*, che si occuperà della conduzione dei sistemi forniti garantendo il livello dei servizi prefissati;
- ➔ *Formatore* a cui sarà affidato il compito di addestrare
 1. il personale che l'Agenzia renderà disponibile per far loro raggiungere un grado di autonomia sufficiente ad una autonoma gestione e conduzione di primo livello del sistema;
 2. il personale dell'Agenzia e, in genere, del Sistema SSA Lucano al corretto utilizzo dei servizi resi disponibili dal Portale e dalla Extranet;
 3. il personale addetto all'attività di back-office del Sistema

E' fatto divieto alla ditta aggiudicataria utilizzare, senza il consenso scritto dell'Amministrazione, personale diverso da quello indicato in offerta e per il tempo indicato nell'offerta stessa.

Eventuali sostituzioni e/o tempi di utilizzo del personale difformi da quanto indicato in offerta non autorizzati dall'Agenzia, sono causa di risoluzione del contratto in danno dell'impresa.

Art. 12 TEMPO DI REALIZZAZIONE DELLA FORNITURA

La consegna, l'installazione e l'avvio del sistema, deve essere effettuato entro **90** giorni naturali e consecutivi, dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione.



Eventuali ritardi nell'avvio del sistema determinano l'applicazione delle penalità previste nel presente capitolato di gara, salvo il diritto alla risoluzione del contratto nei casi più gravi.

Per gravi motivi dovuti a causa di forza maggiore, debitamente comprovati e riconosciuti validi dall'Ente, possono modificarsi i termini di cui sopra. In tal caso l'impresa deve darne tempestivamente notizia per iscritto all'Agenzia.

In caso di mancata comunicazione nessuna causa può essere addotta a giustificazione del ritardo.

L'impresa aggiudicataria si impegna a consegnare e ad installare, a proprie spese e cura, la fornitura in perfetta efficienza. Tutti i rischi relativi alla consegna ed al trasporto sono a carico dell'impresa, compresi gli eventuali deterioramenti della fornitura dovuti a negligenza o ad insufficienti imballaggi.

Sono, inoltre, a carico dell'impresa eventuali permessi, licenze, visti, ecc., necessari per l'effettuazione della fornitura.

I beni oggetto della gara devono essere consegnati ed installati nei locali delle sedi indicate dall'Agenzia.

Art. 13 PROGRAMMA DI REALIZZAZIONE DELL'APPALTO

La Ditta Aggiudicataria sarà tenuta a sviluppare l'esecuzione dell'appalto secondo quanto descritto nel presente Capitolato Speciale d'Appalto e, per gli aspetti migliorativi, nell'Offerta Tecnica.

La Ditta, in linea generale, avrà facoltà di sviluppare le operazioni attuative nel modo più conveniente per darle perfettamente compiute nel termine contrattuale, purché, a giudizio dell'Agenzia, ciò non riesca pregiudizievole alla buona riuscita dell'appalto ed agli interessi dell'Amministrazione appaltante.

Questa si riserva, ad ogni modo, il diritto di stabilire la precedenza o il differimento di un determinato tipo di intervento, o l'esecuzione entro un congruo termine, che sarà perentorio, senza che la Ditta aggiudicataria possa rifiutarsi o richiedere particolari compensi.

Art. 14 COORDINAMENTO E VERIFICA: IL RESPONSABILE DEL PROGETTO

Il coordinamento delle attività previste nell'appalto sarà svolto dal **Responsabile del Progetto** incaricato dall'Amministrazione a cui spetta:

- il compito di verificare e valutare il buon andamento della fornitura;
- definire le priorità delle attività;
- autorizzare interventi da effettuare presso sedi dell'Agenzia diverse da quella centrale;
- autorizzare la effettuazione di attività presso la sede della ditta aggiudicataria;
- attestare la congruità tecnica dei tempi necessari per lo sviluppo di attività sviluppo ed autorizzarne l'effettuazione;



- o autorizzare la sostituzione di personale con profilo professionale equivalente;
- o proporre varianti progettuali ai sensi del successivo
- o l'attestazione delle eventuali penali, ai sensi del successivo
- o il compito di verificare e valutare il livello di qualità del servizio reso dal Fornitore, ai sensi del successivo
- o la determinazione dell'eventuale acconto per l'avvio parziale dei sistemi di cui al Capitolato Speciale d'Appalto
- o l'attestazione della rispondenza della fornitura alle norme contrattuali.

Il Responsabile del Progetto potrà predisporre, di propria iniziativa, previa comunicazione formale, azioni ispettive presso le sedi dell'appalto.

La verifica riguarderà;

- la conformità, formale e sostanziale, rispetto ai requisiti espressi nel presente Capitolato;
- la conformità dei profili professionali delle risorse utilizzate dal fornitore all'offerta tecnica.

Art. 15 DESCRIZIONE DELLE PREESISTENZE

In questa sezione si descrive l'infrastruttura di rete su cui dovrà essere calata la soluzione progettuale proposta, nonché le apparecchiature hardware che dovranno essere utilizzate, eventualmente con gli opportuni adeguamenti, dalla soluzione proposta. Il paragrafo descrive inoltre l'attuale sito dell'Ente ed il Portale dei Servizi di Sviluppo, i cui contenuti dovranno entrare a far parte della soluzione proposta.

Art. 15.1 L'INFRASTRUTTURA DI RETE

La RTA – Rete Telematica dell'Agenzia è composta da:

- il sistema di comunicazione locale, che collega i sistemi (server, personal, periferiche, ecc..) presenti presso ognuna delle sedi;
- il sistema di comunicazione geografico che consente la interconnessione delle reti delle sedi del sistema e che consente l'accesso da/a reti esterne;
- il sistema centrale per la gestione della rete che permette di governare tutti gli apparati di rete interconnessi;

Art. 15.1.1 IL SISTEMA DI COMUNICAZIONE LOCALE

Ogni sede dell'Agenzia dispone di una infrastruttura di rete locale di edificio per la trasmissione dati (LAN). Le infrastrutture di rete realizzate a livello di ciascun edificio sono totalmente switched in topologia stellare e pienamente conformi alle normative internazionali in termini di cablaggio strutturato degli edifici pubblici.

Segue una tabella nella quale per ciascuna sede vengono indicati il numero di postazioni informatiche connesse alla RTA.



Tab. 1 – Accessi alla RTA per sede

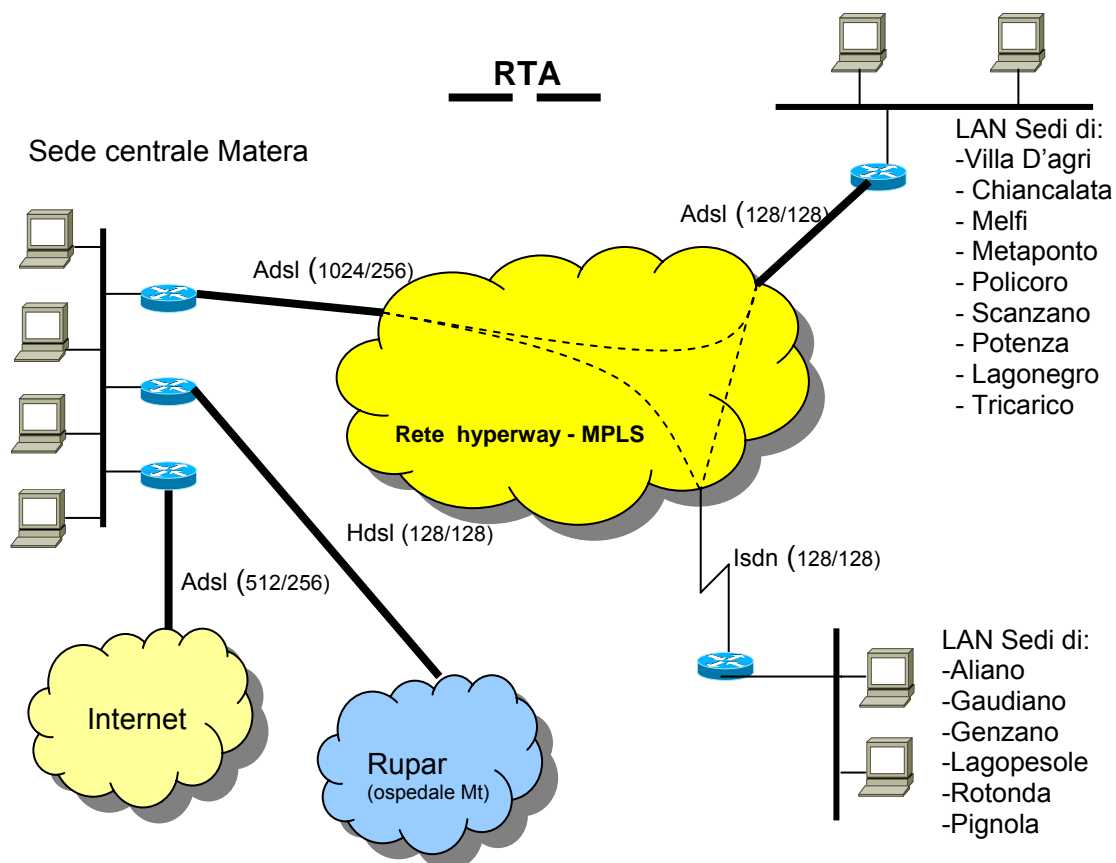
Sede	Postazioni Informatiche
Direzione di Matera	80
ASD "Baderta delle Murgine" di Aliano (MT)	9
ASD "Bosco Galdo" di Villa d'Agri (MT)	15
ASD "Chiancalata" di Matera	5
ASD "Gaudiano" ed UOT Gaudiano di Lavello (PZ)	7
UOT Genzano di Lucania (PZ)	6
UOT Lagonegro (PZ)	3
UOT Lagopesole (PZ)	1
ASD "Incoronata" di Melfi (PZ)	8
ASD "Pantanello" di Metaponto (MT)	17
UOT Policoro (MT)	7
ASD "Pollino" di Rotonda (PZ)	16
UOT Scanzano Ionico (MT)	7
UOT Tricarico (MT)	3
Uff. Prov.le di Potenza	30
ASD "Pantano" di Pignola (PZ)	7
Totale	221

Art. 15.1.2 IL SISTEMA DI COMUNICAZIONE GEOGRAFICO



Tutte le sedi sono connesse attraverso una rete VPN HYPERWAY MPLS denominata RTA Rete Telematica dell'Agenzia al centro stella di Matera sede della Direzione Alsia con velocità di trasmissione dipendente dalla tipologia di banda resa possibile dalla Telecom in ciascuna singola sede e dal numero di dipendenti in servizio nella stessa.

La rete è connessa stabilmente mediante un collegamento dedicato hdsli alla Rugar.



Art. 15.1.3 IL SISTEMA CENTRALE

Il Sistema Centrale è ubicato presso la Server Farm dell'Agenzia nei locali della Direzione di Matera.

Esso è costituito da un dominio di Windows 2000 (NT 5) SP3, controllato con Active Directory da due server:

- un controllore primario di dominio (PDC)
- un server aggiuntivo che svolge il ruolo di catalogo globale (GC).



Vi sono inoltre 5 server membri sui quali sono attivati i servizi informativi per la pubblicazione di applicazioni per il WEB:

- Protocollo Informatico
- Intranet,
- Area Finanziaria,
- Rilevazione delle Presenze.
- Stipendi

La connessione a Internet, in ingresso e in uscita è controllata da un server ISA 2004 (Internet Security and Acceleration), che smista le richieste di accesso verso i server della rete secondo regole di traduzione sicura di indirizzi IP (Secure NAT Translation).

Dal Server ISA si diramano, mediante configurazione "multi-homed", cinque segmenti di sottorete indipendenti dalla intranet. Tali segmenti usano famiglie di indirizzi IP statici pubblici.

1. Internet
2. VPN Hyperway MPLS
3. zona perimetrale, o demilitarizzata (DMZ)
4. RUPAR della Regione Basilicata
5. Lan Direzione Matera

Attualmente il sito www.alsia.it è pubblico su un server della zona DMZ.

I servizi di posta elettronica sono espletati da Exchange Server 2000 SP3, installato internamente sul GC.

Tutta la rete è governata dal PDC attraverso un servizio DNS per la risoluzione dei nomi. Per ragioni di sicurezza il protocollo NETBIOS non è installato su alcuna postazione. Tutte le postazioni client sono munite di software firewall governato dal server ISA.

A parte i protocolli per la risoluzione dei nomi, per l'accesso al WEB e per la posta elettronica, nessun altro protocollo è attualmente abilitato, se si escludono soluzioni "ad hoc" per il protocollo FTP.

Art. 15.2 L'ATTUALE SITO WEB DELL'ENTE

Attualmente L'Agenzia è dotata di un sito Web statico (www.alsia.it) che non prevede alcuna possibilità di content management dinamico.

Il sito consente l'accesso ad una serie di notizie, ai servizi e agli organismi dell'ente. La navigazione di terzo livello avviene quasi tutta su sotto-siti esterni o, in alcuni casi, consente l'accesso a file in formato Pdf e Doc. Non sono presenti oggetti multimediali. Il sito non prevede alcuna possibilità di interazione con l'utente (chat, forum, newsletter, audio e videoconferenze) se non una semplice funzionalità di *mailto*. Non esiste possibilità di profilazione dell'utenza.



È facoltà della ditta aggiudicataria il riutilizzo del progetto comunicativo e della veste grafica dell'attuale sito. In ogni caso, come descritto in dettaglio nella sezione del presente documento dedicata al portale Internet, la gestione dei contenuti dovrà essere dinamica ed integrata rispetto ai servizi Intranet.

Art. 15.3 L'ATTUALE INTRANET

Attualmente l'Agenzia è dotata di una Intranet (RTA - Rete Telematica dell'Alsia) raggiungibile direttamente all'indirizzo www.rta.alsia.it o attraverso il sito istituzionale.

La RTA rappresenta una pagina che include i seguenti servizi realizzati mediante collegamenti ad applicativi proprietari o acquisiti in licenza d'uso:

Sottosistema	Architettura	Sistema Operativo	Ambiente di sviluppo	DBMS	Fornitore
Rilevazione delle Presenze	Client server – Web	Windows2003	Oracle – Java	Oracle	Traccia
Contabilità	WEB	Windows2003	ASP e Java	MySql	Zucchetti
Inventario	WEB	Windows2003	ASP e Java	MySql	Zucchetti
Magazzino	WEB	Windows2003	ASP e Java	MySql	Zucchetti
Cassa Economale	WEB	Windows2003	ASP e Java	MySql	Zucchetti
Gestione Delibere	WEB	Windows2003	ASP e Java	MySql	Zucchetti
Gestione RTA	WEB	Windows2003	ASP – visual basic	SQL-Server	proprietà
Gestione Procedimenti	WEB	Windows2003	ASP - visual basic	SQL-Server	Proprietà
Controllo di Gestione	WEB	Windows2003	ASP - visual basic	SQL-Server	Proprietà
Gestione Biblioteca	Client-Server WEB	Windows2003	ASP – visual basic	SQL – Server	Proprietà
Gestione Assistenza Tecnica	WEB	Windows2003	ASP – visual basic	SQL – Server	Proprietà
Protocollo Informatico	WEB	Windows2000	Dotnet	SQL-Server	Publisys
Gestione Bacheche	WEB	Windows2003	ASP – visual basic	SQL – Server	Proprietà



Nella pagina RTA sono presenti collegamenti alla Intranet della Regione Basilicata, Basilicatanet e ai servizi disponibili sulla Rupar.

The screenshot shows the ALSIA website interface. At the top, there are logos for ALSIA, Rete Telematica Alsia, and Basilicatanet. The main navigation bar includes "Benvenuto Manfredi Vito", "I SERVIZI", and "Contatti".

The central content area is titled "LA BACHECA DELL'ALSIA" and features a "NEW" notification: "Importante: tutti gli utenti della RTA sono invitati ad aggiornare la procedura del 'Protocollo Informatico'. Clicca QUI NEW". Below this, a list of news items is displayed, each with a title, author, and date:

- Richiesta autorizzazione partecipazione Corso di formazione/aggiornamento.** Redattore: *Lagana Vincenzo* - Data e ora: 20/09/2005 - 10.00
- BANDI PO: DISPONIBILE ELENCO DEL PERSONALE INCARICATO** Redattore: *Manfredi Vito* - Data e ora: 02/08/2005 - 15.30
- BANDO POAS: DISPONIBILI, IN FORMATO ZIP, LE GRADUATORIE APPROVATE** Redattore: *Dragonetti Teresa* - Data e ora: 01/08/2005 - 10.00
- BANDO PO: DISPONIBILI, IN FORMATO ZIP, LE GRADUATORIE APPROVATE** Redattore: *Dragonetti Teresa* - Data e ora: 01/08/2005 - 10.00
- DISPONIBILI I BUONI PASTO PRIMO SEMESTRE 2005** Redattore: *Ferrara Egidio* - Data e ora: 21/07/2005 - 10.00
- CIRCOLARE CARTA MULTISERVIZI** Redattore: *Candela Carlo* - Data e ora: 20/05/2005 - 10.00
- CIRCOLARE DISCIPLINA DELL'ORARIO DI LAVORO.** Redattore: *Candela Carlo* - Data e ora: 19/05/2005 - 10.00
- Bilancio Preventivo 2006 - Calcolo residui Incassi e Pagamenti** Redattore: *Binetti Luigi* - Data e ora: 14/11/2005 - 10.00
- Bilancio Preventivo 2006** Redattore: *Binetti Luigi* - Data e ora: 07/11/2005 - 10.00
- DISPONIBILI I CERTIFICATI DI SERVIZIO PER PARTECIPARE AI BANDI PER LE POSIZIONI DI LAVORO** Redattore: *Ferrara Egidio* - Data e ora: 29/08/2005 - 09.00
- Comunicato sostituzione dirigenti** Redattore: *Di Pede Vincenzo* - Data e ora: 01/08/2005 - 12.30

On the left side, there are two main menu sections:

- Interoperabilità:** Assistenza Tecnica, Mail, Cercapersone, Indagine Hardware, Protocollo Informatico, Rilevazione Presenze
- Comunicazioni Interne:** Affari Generali (1), Amministrazione (0), Coordinamento (2), Servizi Interni (1), Sviluppo Agricolo (0), Tecnica (0), Ufficio Provinciale (0), Valorizzazione (0)

At the bottom left, there is a "Gestione Articolo" section with a search form:

Gestione Articolo
Cerca Articolo
Redattore: [dropdown menu]
Titolo: [input field]
Data: [input field]
Dal: [input field]
Al: [input field]
[Cerca button]

On the right side, there are several utility and information links:

- Banche Dati:** Rassegna stampa, Biblioteca, Delibere e Determini
- Monitoraggio:** Controllo di gestione 2004, Controllo di gestione 2005, Procedimenti
- Bilancio Alsia:** Contabilità, Cassa Economale, Inventario, Magazzino
- Regione Basilicata:** Basilicatanet, Rupar, **Catasto Progetti**, Intranet Regione Basilicata