

Allegato 1 – Specifiche Servizi

1. Ambito di applicazione

L'ambito di applicazione dei servizi richiesti è quello dello sviluppo, dell'adeguamento grafico alla brand identity di Ateneo, della gestione e della manutenzione software dei siti web del Politecnico di Milano, inclusi gli aspetti di sicurezza, con riferimento a CMS, plugin ed in generale alle tecnologie e ai componenti software specifici utilizzati per lo sviluppo di siti stessi, nei seguenti contesti:

- siti web esistenti o di nuovo sviluppo ospitati sulle piattaforme di hosting rese disponibili dall'Area Servizi ICT del Politecnico di Milano, che ha in carico la gestione sistemistica di tali piattaforme, come specificato nel documento <https://www.ict.polimi.it/hosting/hosting-siti-internet-e-applicazioni-web/>. Nel caso di richieste di sviluppo di nuovi siti, il servizio:
 - dovrà rispettare tutti i requisiti di cui all'*Allegato 2 – Requisiti generali inderogabili dei servizi* previsti per i siti ospitati su piattaforme di hosting gestite da ASICT;
 - avrà un costo annuo forfettario pari al 5% del costo di sviluppo del sito per i servizi di assistenza e manutenzione di cui al paragrafo 15 dell'*Allegato 2 – Requisiti generali inderogabili dei servizi*
- siti web di nuova realizzazione ospitati su piattaforme cloud gestite dal Fornitore. In questo caso il servizio:
 - dovrà essere erogato in modalità SaaS;
 - dovrà rispettare tutti i requisiti di cui all'*Allegato 2 – Requisiti generali inderogabili dei servizi* previsti per siti web ospitati in cloud ed erogati come servizio SaaS;
- avrà un costo annuo forfettario pari al 10% del costo di sviluppo del sito, comprendente il canone per l'hosting del sito web e i servizi di assistenza e manutenzione di cui al paragrafo 15 dell'*Allegato 2 – Requisiti generali inderogabili dei servizi*.

2. Attività di pertinenza

Di seguito sono specificate le attività di pertinenza dei servizi professionali richiesti:

- verifiche del livello di aggiornamento dei componenti software di siti web ed applicazione di eventuali aggiornamenti;
- verifiche del rispetto della normativa vigente sul trattamento dei dati personali e le linee guida di Ateneo tramite l'utilizzo di appositi strumenti per la scansione di siti web (ad es. tool per la scansione dei cookies), produzione dei relativi report ed implementazione degli eventuali interventi correttivi;
- supporto nell'ambito dei trattamenti di dati personali per le seguenti attività inerenti le richieste di nuovi siti web:
 - l'analisi dei trattamenti previsti dal nuovo sito in relazione alla normativa vigente e alle linee guida di Ateneo;
 - individuazione degli eventuali specifici interventi tecnici da implementare in fase di realizzazione del sito;

- predisposizione della rispettiva documentazione;
- implementazione degli interventi individuati;
- supporto all'analisi delle vulnerabilità dei siti ospitati sulle piattaforme di hosting rese disponibili dall'Area Servizi ICT, rilevate dai Vulnerability Assessment svolti dal Security Operation Center del Politecnico di Milano, ed implementazione degli eventuali interventi correttivi;
- esecuzione di Vulnerability Assessment periodici dei siti web ospitati su piattaforme cloud gestite dal Fornitore o da terzi, come specificato al paragrafo 7 dell'*Allegato 2 - Requisiti generali inderogabili del servizio*;
- supporto alla bonifica di siti web compromessi;
- analisi dei problemi di performance di siti web mediante l'utilizzo di appositi strumenti ed implementazione di eventuali ottimizzazioni;
- verifiche del rispetto dei requisiti di accessibilità previsti dalla normativa vigente tramite l'utilizzo di appositi strumenti ed implementazione di eventuali azioni correttive;
- migrazione di siti web su piattaforme di hosting aggiornate, implementando eventuali interventi correttivi/aggiornamenti necessari per garantire il corretto funzionamento dei siti stessi sulle nuove piattaforme;
- supporto operativo all'upgrade di siti web: minor e major upgrade di CMS e rispettivi plugin ed estensioni, incluse eventuali versioni di tipo ELTS (Extended Long Term Support);
- predisposizione di siti web tramite il metodo CI/CD con l'utilizzo di Composer in ambiente Gitlab;
- configurazione e manutenzione di pipeline in ambiente Gitlab;
- sincronizzazione di siti web, con riferimento alla sincronizzazione dei rispettivi database e file system;
- verifica ed eventuale adeguamento/ottimizzazione dei meccanismi di esecuzione di copie statiche di siti web e, nel caso di siti ospitati su piattaforme di hosting gestite da ASICT, interazione con il servizio hosting per l'eventuale definizione di policy per lo switch automatico da sito dinamico a sito statico;
- supporto per l'individuazione di configurazioni server derivanti da esigenze di sviluppo dei siti web;
- analisi di problematiche inerenti aspetti di programmazione legati a configurazioni server;
- realizzazione di nuovi siti web o migrazione/adeguamento di siti esistenti:
 - i siti in dominio polimi.it dovranno essere conformi alla **design library di Ateneo** come definita dalle [Brand guidelines del Politecnico di Milano](#), incluso l'Annex Digital brand guidelines (richiesto il livello 3 previsto dall'Annex);
 - eventuali customizzazioni richieste dal Committente per i siti in dominio polimi.it dovranno ricevere approvazione finale da parte dell'Area Public Engagement e Comunicazione;
- servizi di manutenzione evolutiva, adeguativa, correttiva e normativa per siti esistenti o di nuova realizzazione, come specificato al paragrafo 15 dell'*Allegato 2 - Requisiti generali inderogabili del servizio*.

3. Requisiti di competenza

Per l'erogazione dei servizi richiesti il Fornitore dovrà mettere a disposizione un team di risorse:

- a) che preveda i seguenti profili professionali (rif. Linee guida per la qualità delle competenze digitali nelle professionalità ICT di AgID - Profili professionisti Web - UNI 11621-3)

- Web Project Manager;
- User Experience Designer;
- Web DB Administrator;
- Frontend Web Developer;
- Server Side Web Developer;
- Web Server Administrator;
- Web Accessibility Expert;
- Web Security Expert

b) che soddisfi nel suo complesso tutti i requisiti di competenza di seguito descritti:

- conoscenza approfondita, maturata attraverso comprovata esperienza, di progettazione, sviluppo, gestione e manutenzione di siti web implementati con seguenti tecnologie:
 - CMS basati su stack LAMP, fra cui Wordpress e Typo3 (versioni ≥ 9), incluso lo sviluppo di plugin/estensioni/template;
 - Linguaggi HTML, JS, CSS, PHP;
 - Git e Gitlab per la gestione di pipeline CI/CD, in particolare per siti Typo3;
 - Composer per la gestione di pacchetti a livello applicativo per PHP;
 - Docker, Docker-compose, DDEV;
 - database Mysql, Mariadb, Postgresql;
 - webserver Apache e Nginx;
 - piattaforme, infrastrutture e servizi cloud;
- conoscenza approfondita, maturata attraverso comprovata esperienza:
 - della normativa vigente in materia di sviluppo di siti web e dei relativi strumenti di verifica di conformità (rif. paragrafo 2 dell'*Allegato 2 - Requisiti generali inderogabili dei servizi*);
 - degli standard di sicurezza, delle metodologie di hardening e di tuning per siti web basati sulle tecnologie di cui sopra;
 - degli strumenti e delle modalità di esecuzione di Vulnerability Assessment in conformità con la metodologia OWASP WEB Security Testing Guide <https://owasp.org/www-project-web-security-testing-guide/#div-faq> e della definizione ed applicazione di piani di remediation;
- capacità di operare scelte progettuali e strategiche nella definizione di attività evolutive, in particolare per gli upgrade dei siti basati su CMS Typo3;
- ottima capacità di redazione e revisione di documentazione tecnica;
- determinazione, autonomia e propensione al lavoro in team.

4. Organizzazione e gestione del servizio

3.1. Requisiti generali delle risorse

Il Fornitore garantisce che per tutta la durata dell'accordo quadro il personale impiegato nell'erogazione dei servizi previsti:

- abbia competenze, conoscenze ed esperienze adeguate all'erogazione dei servizi richiesti;
- sia pienamente conforme a quanto descritto nell'Offerta Tecnica presentata;

- sia di madrelingua italiana o abbia un livello certificato di conoscenza della lingua italiana pari a C2 secondo il Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/source/framework_en.pdf;
- abbia provata capacità, correttezza ed affidabilità.

3.2. Responsabile del servizio

Entro 5 giorni lavorativi dalla stipula dell'accordo quadro, il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione il nominativo e i recapiti (numero di cellulare attivo durante l'orario lavorativo e indirizzo e-mail) di un "Responsabile del Servizio" che costituisca l'interfaccia verso il Committente per le attività contrattuali, quali ad esempio:

- gestione delle richieste di servizio;
- gestione e controllo del team di risorse reso disponibile dal Fornitore;
- verifica del rispetto dei requisiti di esecuzione delle prestazioni.

Tutte le attività di competenza del Responsabile del Servizio sono comprese nell'importo contrattuale e non determineranno alcun onere aggiuntivo per il Committente.

La figura del Responsabile del Servizio dovrà essere garantita per tutta la durata dell'accordo quadro. In caso di sostituzione del Responsabile del Servizio, il Fornitore dovrà comunicare tempestivamente il nominativo ed i recapiti del nuovo responsabile.

La mancata comunicazione del nominativo e dei recapiti del Responsabile del Servizio entro i termini di cui sopra comporterà l'applicazione delle corrispondenti penali.

3.3. Modalità di gestione delle richieste di servizio

I servizi oggetto dell'accordo quadro saranno richiesti dalle strutture del Politecnico di Milano attraverso una richiesta di servizio secondo il seguente flusso:

- a) il Committente invia una richiesta di servizio al Fornitore, specificando:
 - i servizi richiesti e relative tempistiche di erogazione;
 - gli eventuali trattamenti di dati personali previsti;
 - eventuale documentazione richiesta a supporto delle prestazioni erogate aggiuntiva rispetto a quella prevista nell'*Allegato 2 - Requisiti generali inderogabili dei servizi*;
 - il piano di fatturazione;
- b) il Fornitore entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta di servizio, la prende in carico e contatta il Committente per eventuali approfondimenti se necessario;
- c) la fase istruttoria per eventuali approfondimenti deve concludersi entro 20 giorni lavorativi dalla presa in carico della richiesta di servizio;
- d) entro i 20 giorni lavorativi di cui al precedente punto c) il Fornitore invia al Committente un preventivo comprensivo di:
 - offerta economica e piano di fatturazione;
 - offerta tecnica che descriva il piano di lavoro con l'indicazione delle attività, dell'impegno previsto e della relativa pianificazione, le cui milestone saranno prese come riferimento per l'eventuale applicazione delle corrispondenti penali;

- e) il Committente entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del preventivo ne comunica l'accettazione oppure chiede ulteriori informazioni;
- f) qualora siano richieste ulteriori informazioni il Fornitore entro 5 giorni lavorativi invia al Committente le informazioni richieste;
- g) entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento delle eventuali informazioni richieste il Committente comunica l'accettazione o il rifiuto del preventivo;
- h) in caso di mancata risposta del Committente entro i tempi di cui ai punti e) e g), il preventivo è da ritenersi rifiutato;
- i) qualora il Committente comunichi l'accettazione del preventivo decorsi i tempi di cui ai punti e) e g), il Fornitore deve rifiutare la richiesta di servizio;
- j) il Committente invia al Fornitore apposito ordine di acquisto ed eventuale nomina a Responsabile del trattamento dei dati personali entro 10 giorni lavorativi dall'accettazione del preventivo;
- k) In caso di ricevimento dell'ordine di acquisto decorsi i 10 giorni lavorativi di cui al punto j), il Fornitore deve rifiutare l'ordine;
- l) Il Fornitore:
 - inizia le attività entro 6 giorni lavorativi dal ricevimento dell'ordine di acquisto, salvo diversi accordi scritti con il Committente;
 - eroga i servizi richiesti nel rispetto del piano di lavoro accettato dal Committente;
 - consegna la documentazione richiesta.
- m) il Committente verifica la corretta esecuzione dei servizi e l'adeguatezza della documentazione prodotta.
- n) il Fornitore emette le fatture in base al piano di fatturazione concordato con il Committente.

Le richieste di servizio dovranno essere sottoposte e gestite, nel rispetto del flusso sopra descritto, tramite il sistema di trouble ticketing dell'Ateneo basato su OTOBO.

Qualora:

- non siano rispettate le modalità e le tempistiche sopra descritte per la gestione delle richieste di servizio;
- siano rilevate inadempienze nell'erogazione dei servizi;

si applicheranno le corrispondenti penali.