

Allegato A.2

CAPITOLATO TECNICO PER IL SERVIZIO DI RICEZIONE, MONITORAGGIO MEMORIZZAZIONE, DISTRIBUZIONE E CONSULTAZIONE DEI NOTIZIARI DELLE AGENZIE DI STAMPA E RELATIVI SERVIZI DI MANUTENZIONE E DI ASSISTENZA DEL SOFTWARE NECESSARIO

- LOTTO 2 -

PREMESSA

Il Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare (di seguito "Ministero") deve approvvisionarsi di un servizio che permetta di gestire tramite apposito software il monitoraggio, la memorizzazione la consultazione delle agenzie di stampa.

La fruizione del servizio dovrà essere garantito tramite l'utilizzo di PC client posizionati nella rete locale del Ministero.

La visualizzazione e la consultazione dovrà essere garantita oltre che dai client all'interno della LAN anche da internet oltre che tramite l'utilizzo di apparecchiature mobili quali cellulari, smartphome, tablet, ecc.

OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente Lotto ha per oggetto l'affidamento del servizio tecnologico per il trasporto e monitoraggio di notizie, notiziari e documenti multimediali pubblicate dalle Agenzie di stampa.

DURATA

Il servizio dovrà essere erogato a partire dal 01/07/2013 fino al 31/12/2013.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere erogato attraverso un'infrastruttura tecnologica da installarsi presso il CED di questo Ministero e dovrà prevedere la gestione delle news multimediali sia attraverso la rete locale (intranet) che su rete pubblica (internet) con pc e apparecchiature mobili, con possibilità di personalizzare la pagina graficamente in modo tale da associare alla singola notizia il logo della fonte, la data e l'ora di lancio e ricezione, il titolo ed alcune righe del testo, al fine di fornire un'immediata percezione dell'informazione in essa contenuta.

Il servizio dovrà essere erogato per un numero minimo di almeno 40 utenti. Eventuali incrementi saranno richiesti in base alle mutate esigenze del Ministero e non dovranno costituire un costo aggiuntivo. Sarà cura del Ministero gestire, rinnovare, e contrattualizzare con le singole Agenzie i vari servizi che non sono quindi oggetto della presente fornitura.

La piattaforma software necessaria per garantire l'utilizzo del servizio dovrà essere installata presso il CED di questo Ministero.

La piattaforma dovrà consentire, al personale addetto all'Ufficio Stampa del Ministero e a tutti gli altri utenti individuati dal Ministero, la fruizione e la gestione delle varie notizie veicolate. L'installazione del prodotto software (client di gestione) e di quanto è necessario per il suo funzionamento è a carico del soggetto aggiudicatario e dovrà avvenire sui client degli utenti presso le sedi del Ministero.

L'installazione della piattaforma e del software sui client degli utenti dovrà avvenire entro 10 giorni dalla stipula del contratto. Il software di gestione dovrà essere compatibile con il Sistema Operativo Windows XP o superiore, compreso Windows 8.

Per procedere alle installazioni il fornitore dovrà prendere contatto con i Referenti informatici del Ministero.

I client e i server dedicati al servizio dovranno poter operare dietro un server proxy in modalità autenticata, in quanto, per le politiche di sicurezza attive presso il Ministero, non è prevista l'esposizione dei pc client o di server direttamente su internet.

Ulteriore limitazione da tenere in considerazione riguarda la tipologia di porte che gli stessi client e server potranno utilizzare per il collegamento che sono la porta 80, 443, 21 download only.

Le agenzie di stampa dovranno essere rese disponibili anche su internet, quindi al di fuori della rete locale del Ministero. Tale accesso dovrà essere consentito in modalità protetta (username e password) attraverso un sito web disponibile 24h/24h attraverso applicativo web-based sia dalle postazioni presenti nel Ministero, sia da PC ubicati in sedi diverse o tramite apparati portatili. La fruizione da questi apparati mobile dovrà essere garantita anche tramite apposito client (app) installabile sugli stessi.

L'applicazione web dovrà essere compatibile con i più comuni browser (IE versione 8.0 e successive, Firefox, Safari, Chrome ecc).

I server necessari per l'erogazione del servizio dovranno essere messi a disposizione dal Fornitore.

Su tutte le apparecchiature sarà installato un software antivirus, fornito dal Ministero, a tal fine, il fornitore dovrà comunicare le eventuali esclusioni da applicare per specifici path o file.

Il soggetto aggiudicatario dovrà inoltre garantire alla competente Divisione III "Servizi Informativi" della Direzione Generale degli affari generali e del personale del Ministero il necessario supporto e verifica di funzionamento a seguito dell'installazione di aggiornamenti dei sistemi operativi installati sugli

apparati server, con le patch di security rilasciate dai produttori. Nel caso di sistemi operativi Windows l'installazione delle patch avverrà entro il giorno successivo rispetto al rilascio mensile previsto da Microsoft.

Il fornitore dovrà fornire tutte le licenze d'uso temporanee, per tutta la durata del contratto, dei moduli software necessari e utilizzati per erogare il servizio.

Il software di monitoraggio dovrà garantire i seguenti requisiti minimi; Interfaccia User - friendly in italiano; gestione Keyword; gestione allarmi (acustici, pop up); invio automatico e manuale delle agenzie tramite posta elettronica; archiviazione del file; gestione di foto; documenti PDF; elementi audio e video; possibilità di personalizzare la grandezza dei font; indicazione delle notizie già lette; funzionalità di ricerca.

Il soggetto aggiudicatario dovrà fornire adeguato corso di formazione e aggiornamento per il personale del Ministero ai fini dell'utilizzo, da parte dello stesso personale, del software di gestione delle agenzie.

Il soggetto aggiudicatario all'inizio del servizio dovrà comunicare un indirizzo mail e un numero telefonico cui poter inviare le segnalazioni su malfunzionamenti o richieste di intervento, il fornitore dovrà comunque garantire i seguenti livelli di servizio:

Ripristino del malfunzionamento bloccante entro 60 minuti dalla richiesta d'intervento;

Ripristino del malfunzionamento non bloccante entro due ore dalla richiesta d'intervento;

Assistenza telefonica dalle 7.30 alle 19.00 di tutti i giorni, festivi compresi;

Reperibilità telefonica di un tecnico addetto al di fuori dell'orario sopra specificato;

Intervento on site presso le sedi ministeriali per installazione/nuova attivazione/reinstallazione su postazione di lavoro o apparati mobile degli utenti entro il giorno successivo dalla richiesta del Ministero.

Tutti gli interventi dovranno essere assicurati ove possibile nella modalità on site, la possibilità per il fornitore di accedere ai sistemi da remoto dovrà essere richiesta esplicitamente all'Amministrazione e la connessione verrà chiusa al termine dell'attività.

Per qualsiasi tipologia di problema sarà cura del fornitore seguire e gestire la problematica anche nei casi in cui l'eventuale disservizio sia a carico di una delle agenzie per le quali lo stesso deve assicurare la gestione delle notizie.

PENALI

Ritardo nella risoluzione di problemi tecnici bloccanti rispetto ai 60 minuti previsti da capitolato: Euro 20 per ogni ora o frazione di ritardo.

Ritardo nella risoluzione di problemi tecnici non bloccanti rispetto alle 1 ore previste da capitolato: Euro 10 per ogni ora o frazione di ritardo.

Ritardo nell'intervento on site per attivazione o reinstallazione del software sulle postazioni utente: 30 euro per ogni giorno o frazione di ritardo.

Il Ministero si riserva la facoltà di risolvere il contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del codice civile.

Il Ministero potrà provvedere al recupero delle somme derivanti da eventuali penali, deducendole dal canone mensile.