

## INDAGINE DI MERCATO

### OGGETTO: Manutenzione Software di Applicativi Web e Mobile

Con la presente, Vi invitiamo a presentare la Vs. migliore offerta economica a corpo per il servizio di Manutenzione Software degli applicati web e mobile di seguito descritti:

#### Applicativi Web:

1. Portale [www.airgest.it](http://www.airgest.it) (componente di Front-Office e Back-Office)  
Piattaforma: WordPress  
Data Base: mySQL  
Back-Office personalizzato per la gestione dei seguenti contenuti (News, Timetable Voli Stagionali, Bandi e Gare) realizzato in ambiente ASP.net.
2. Modulo Prenotazione Parcheggio On-Line (componente di Front-Office e Back-Office)  
Piattaforma: ASP.net  
Data Base: mySQL
3. Repository documentale <http://repository.airgest.it/> (componente di Front-Office e Back-Office)  
Piattaforma: ASP Classic  
Data Base: mySQL

#### Applicativi Mobile:

1. App "Trapani Airport"  
Ambiente: iOS ed Android

#### Tipologia di servizio:

1. Manutenzione Adeguativa e Correttiva :
  - Comprende tutti gli interventi sul software e base dati al fine di correggere malfunzionamenti o errori del software (bug), sulla base dei test e delle segnalazioni ricevuti dal Cliente.
  - Comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente). In particolare si intendono:
    - adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
    - adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;
    - adeguamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
    - migrazioni di piattaforma;
    - adeguamenti normativi (ad esempio l'aggiornamento della sezione Amministrazione Trasparenze del portale web in base alle indicazioni dell'Autorità Nazionale Anticorruzione o normative del garante per la protezione dei dati personali)

BEL



2. Assistenza Sistemistica:

Comprende tutte le attività di configurazione, ottimizzazione e personalizzazione del Server Web necessarie per il corretto funzionamento degli applicativi web. Per l'infrastruttura server si utilizzano i servizi di web Hosting (Linux e Windows) di Aruba.

3. Gestione dei contenuti:

Comprende tutte le attività (inserimenti, modifiche, integrazioni, cancellazioni, ecc) necessarie per gestire/aggiornare i contenuti del portale web in lingua italiana ed inglese in base alle specifiche comunicate dal Cliente.

### Livelli di Servizio (SLA):

1. Assistenza Sistemistica e Manutenzione Adeguata e Correttiva:

Ad ogni anomalia/problema verrà attribuito un livello di Gravità basato sulle seguenti definizioni:

**Gravità 1:** Ogni evento o problema che impedisce all'utente di effettuare operazioni identificate come critiche. Rientrano in questa classificazione problemi del tipo:

- Mancata esecuzione del Software;
- Malfunzionamento Software che compromette l'integrità dei dati e la loro rappresentazione;
- Grave malfunzionamento senza possibilità di work-around.

**Gravità 2:** Ogni malfunzionamento per il quale un work-around, seppur complesso, esiste e che ha un significativo impatto sulle funzionalità operative degli Utenti.

**Gravità 3:** Ogni problema estetico o minore per il quale esiste un rapido e semplice work-around e che ha un medio o basso impatto sulle funzionalità operative degli Utenti.

**Gravità 4:** Ogni richiesta di informazioni o problema minore che non ha alcun impatto sull'utilizzo del sistema.

I livelli di servizio sono riportati nella tabella seguente:

Gravità	Tempo d'intervento	Tempo di ripristino	Tempo di soluzione
Livello 1 (Max)	2 ore	12 ore	5 giorni
Livello 2 (High)	4 ore	48 ore	10 giorni
Livello 3 (Medium)	24 ore	72 ore	15 giorni
Livello 4 (Low)	48 ore	72 ore	20 giorni

- Per tempo di intervento: si intende il tempo necessario per identificare la causa del problema e comunicare al Cliente le azioni che verranno intraprese.

- Per tempo di ripristino: si intende il tempo necessario a ricreare la situazione precedente al fermo/guasto anche attraverso l'utilizzo di work-around.

- Per tempo di soluzione: si intende la rimozione definitiva dell'anomalia.

2. Gestione dei Contenuti

La richiesta di modifica/aggiornamento dei contenuti del portale web, inviata dal cliente dovrà essere evasa entro i tempi di seguito indicati:

BEL



Contenuti	Tempo Max di evasione della richiesta
1 pagina	6 ore
2 pagine	8 ore
3 pagine	24 ore
Oltre 3 pagine	48 ore

**Durata del servizio:**

Tre anni dal 25/10/2019 al 24/10/2022

Il servizio deve essere garantito nei giorni feriali dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00.

La ditta offerente è impegnata fin dal momento della presentazione dell'offerta.

La presente non impegna in alcun modo questo Ente aggiudicatore il quale si riserva la facoltà di procedere o meno all'acquisto di che trattasi senza che codesta ditta abbia nulla a reclamare o pretendere.

Ai fini dell'eventuale accettazione del preventivo in oggetto, si richiede che il riscontro sia inviato tramite email all'indirizzo [protocollo@pec.airgest.it](mailto:protocollo@pec.airgest.it), recante in oggetto la dizione "**Manutenzione Software di Applicativi Web e Mobile**" entro il **27 Settembre 2019 ore 12:00**.

Per eventuali chiarimenti tecnici è possibile contattare l'Ing. Bellafiore al seguente indirizzo e\_mail: [e.bellafiore@airgest.it](mailto:e.bellafiore@airgest.it).

Certi di un Vs. cortese sollecito e positivo riscontro si porgono distinti saluti.

**Airgest S.p.A.**  
**Il Direttore Generale**  
**Dott. Michele Bufo**

BEL

