

[ACT-522] OFFERTA PER "SERVIZI DI MANUTENZIONE ED EVOLUZIONE DEL SITO WEB DI FONDIMPRESA"

Last Modification Date: 03/26/2024

Creator Name: Claudia Astazi

Last Modifier Name: Claudia Astazi

1. Overview	4
1.1. Scopo del documento.....	4
2. Presentazione di Bmeme come Drupal Service Provider	5
2.1. Il Team di sviluppo e specialties.....	6
2.2. Bmeme nella Community Drupal	6
3. Approccio Metodologico	7
4. Team di lavoro	8
5. Riepilogo Proposta Progettuale	9
5.1. Manutenzione Ordinaria	9
5.2. Manutenzione Straordinaria (MEV)	9
5.3. Sicurezza, Vulnerability Assessment e Penetration Test.....	10
5.4. Deploy e ambienti di Collaudo e Produzione	11
6. Modalità di erogazione, tempi e ambiti di progetto	12
6.1. Modalità di erogazione dei Servizi	12
6.2. Perimetro di progetto.....	12
6.3. Risorse coinvolte.....	13
6.4. Costi.....	14
6.5. Modalità di fatturazione e pagamento	15
6.6. Garanzia del software.....	15

Informazioni Documento

Questo documento e le informazioni in esso contenuto sono confidenziali e rimangono di proprietà di Bonsaimeme S.r.l.. Il documento non può essere riprodotto o i contenuti trasmessi a terze parti senza l'espresso consenso di Bonsaimeme S.r.l.

Versione

Versione	Data	Autore	Note
1.0	25 mar 2024	Claudia Astazi	Prima Stesura

Allegati

Allegato	Nome Documento
A01	CAPITOLATO TECNICO - servizi di manutenzione ed evoluzione sito web Fondimpresa-REV-2

1. OVERVIEW

1.1. Scopo del documento

Il presente documento ha lo scopo di descrivere l'offerta commerciale e operativa prevista da Bonsaimeme S.r.l. (da qui in poi **Bmeme**) sulle attività di manutenzione ed evoluzione a livello software dei siti web di produzione e collaudo di Fondimpresa, come descritto nel documento condiviso da Fondimpresa (da qui in poi **Cliente**) denominato *CAPITOLATO TECNICO - servizi di manutenzione ed evoluzione sito web Fondimpresa-REV-2* (da qui in poi **Allegato A01**).

2. PRESENTAZIONE DI BMEME COME DRUPAL SERVICE PROVIDER

Bmeme è una Digital Factory italiana, con sede a Roma, nata nel 2009 e che lavora nello sviluppo del software per il web.

Abbiamo competenze trasversali: dallo sviluppo software alla UX/UI, dal frontend development alla prototipazione, dal project management al devopsing, che ci permettono di trasferire valore in un progetto per tutto il suo ciclo di vita, dalla progettazione alla sua messa in produzione.

Drupal (sin dalla sua versione 6.x) rappresenta il prodotto da noi scelto per la realizzazione di portali editoriali/informativi, siti istituzionali, siti corporate. Negli anni ci siamo affermati come forte centro di competenza sul prodotto, progettando e realizzando siti internet e portali basati su Drupal, per molteplici realtà italiane ed estere, sia nel mercato privato che in quello delle Pubbliche Amministrazioni, come:

- AgID - Agenzia per l'Italia digitale
- Senato della Repubblica
- Università degli Studi di Bergamo
- Vigili del Fuoco
- Regione Siciliana
- Flexform S.p.A.
- ICE - Istituto per il Commercio Estero
- ISPRA
- Commissione Europea
- Consiglio Superiore della Sanità
- World Food Programme
- Lottomatica
- Boscolo S.p.A.

2.1. Il Team di sviluppo e specialties

Bmeme può contare su un Team di sviluppo maturo, altamente specializzato e in continua crescita. Crediamo fortemente nella verticalità della preparazione tecnica delle persone e favoriamo il knowledge sharing all'interno dell'azienda attraverso appuntamenti fissi e periodici.

2.2. Bmeme nella Community Drupal

Bmeme è una realtà decisamente attiva anche nella Drupal Community italiana ed internazionale:

- **Dal 2010 siamo membri della Drupal Association**, la Community OpenSource mondiale che organizza e orienta gli sviluppi del CMS Drupal.
- **Dal 2011 al 2017 siamo stati azienda organizzatrice del Drupal Day italiano**, l'evento Drupal in Italia, del quale abbiamo organizzato 5 edizioni.
- **Dal 2013 siamo partner Acquia**
- **Nel 2016 e 2018 siamo stati partecipanti, sponsor e speaker ai Drupal Developer Days di Milano e Lisbona.**
- **Nel 2016, 2017 e 2020 siamo stati partecipanti della DrupalCon europea.**

Più volte speaker negli eventi italiani ed esteri, abbiamo organizzato hackaton e giornate formative all'interno degli eventi a cui abbiamo partecipato.

Contribuiamo attivamente alla Community anche come committers/patchers e abbiamo pubblicato più di 10 moduli di estensione su <https://www.drupal.org>, per i quali svolgiamo il ruolo di maintainer o co-maintainer. Oltre allo sviluppo di patch ed evoluzioni per molti altri moduli *contrib*.

Per maggiori informazioni:

- <https://www.bmeme.com>
- <https://www.drupal.org/bmeme>
- <https://www.drupal.org/u/bmeme>
- <https://www.drupal.org/node/2216143/users>

3. APPROCCIO METODOLOGICO

L'esperienza maturata nei progetti di sviluppo per la Pubblica Amministrazione e per il mercato Enterprise, ci ha convinti che definire anche nel minimo dettaglio un progetto prima della sua realizzazione è sicuramente un'arma importante per mitigarne i rischi ma, spesso, non sufficiente per vari motivi:

- La difficoltà di prevedere, nella fase iniziale, tutte le problematiche e le eccezioni che possono intervenire durante la realizzazione di un progetto web
- La necessità del Cliente di vedere il proprio prodotto per apprezzarlo al meglio
- La velocità con cui cambia lo scenario del web, dove nuovi attori possono entrare all'improvviso, necessitando di modificare in corsa i propri obiettivi
- Gli eventi esterni che possono condizionare il processo produttivo

La nostra risposta alla necessità di adattamento ed evoluzione è stata **abbracciare le metodologie agili**, il cui beneficio principale consiste, nella nostra esperienza, non già nell'evitare il verificarsi di problemi durante la produzione, quanto nell'evidenziarli velocemente e fornire strumenti molto efficaci per la loro gestione e correzione.

Da anni applichiamo metodologie agili con grande successo, maturando una grande esperienza pratica anche **su progetti di lungo termine** con la PA, **come lo sviluppo dei progetti di avanzamento dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e il porting dell'infrastruttura web su piattaforma Drupal per il Senato della Repubblica.**

4. TEAM DI LAVORO

Identifichiamo come **Team di progetto**, il gruppo di lavoro che concorre alla creazione di un progetto web, dall'analisi alla messa *online*.

Bmeme raccoglie all'interno del suo team le seguenti figure professionali:

- **1 Product Owner:** Mantiene la visione generale, descrive lo scenario in cui si muove il Cliente ed è responsabile del raggiungimento degli obiettivi che sottendono il progetto
- **2 Drupal Solution Architect:** Coinvolti nella progettazione dell'architettura dell'applicazione, gestiscono l'integrazione del sistema con altri sistemi esterni, garantendo una comunicazione efficiente e senza problemi tra i diversi componenti, si occupano di aspetti cruciali come la sicurezza dell'applicazione e le prestazioni del sistema, garantendo che l'architettura sia scalabile e robusta
- **3 Drupal Backend developers,** esperti dell'ecosistema e del framework, che possono garantire building e sviluppi di moduli custom.
- **2 Frontend developers,** che si occupano della realizzazione di temi e interfacce sfruttando le moderne tecnologie di front end a disposizione. Ottimizzano le prestazioni del sito o dell'applicazione Drupal, implementando best practice, caching avanzato e ottimizzazione del codice.
- **1 UX/UI Designer,** in grado di raccogliere gli user need del Cliente e tradurli in prototipi esperienziali e/o grafici completamente navigabili. Si occupa dello sviluppo della *User Experience* del portale e della sua *User Interface* nel rispetto degli standard richiesti (Linee guida AgID, accessibilità e normativa di riferimento)
- **1 DevOps,** esperto di piattaforme Cloud e di prodotto Drupal, in grado di progettare l'architettura di produzione, sviluppare procedure di automazione, affiancare e consigliare il Cliente nella messa on-line del proprio software.

5. RIEPILOGO PROPOSTA PROGETTUALE

Bmeme, a seguito della richiesta da parte del cliente di un'offerta commerciale riguardante la realizzazione dei punti di progetto descritti nell'allegato A01, propone la seguente offerta progettuale ed economica.

5.1. Manutenzione Ordinaria

Bmeme, in riferimento all'*articolo 5 dell'Allegato A01* si impegna a dare supporto tecnico alle attività descritte e riassunte in forma sintetica, nel seguente elenco:

- almeno **1 riunione (in presenza od online) ogni 30 giorni** per fare il punto della situazione e programmare le attività lavorative su cui poi redigere la "Lista attività di Manutenzione Ordinaria"
- **redazione e aggiornamento dei manuali di uso** e manutenzione lato utente e amministratore e di tutta la documentazione richiesta nel presente affidamento;
- **presa in carico degli attuali siti web** (produzione e collaudo);
- **aggiornamenti di Minor release del CMS** (aggiornamenti riguardanti bug fixes e patch);
- **aggiornamenti di Major release del CMS** (aggiornamenti di versione);
- **installazione, aggiornamento e configurazione dei moduli** presenti nel CMS;
- **monitoraggio e miglioramento continui delle attività di SEO** inerenti il sito web di produzione <http://www.fondimpresa.it>
- Attività iniziale di **vulnerability assessment e penetration test** (vedi paragrafo *Sicurezza, Vulnerability Assessment e Penetration Test del presente documento e Art.8 dell'allegato A01*)
- **Realizzazione dei piani di Backup e Test Restore** (*Art.11 dell'allegato A01*)
- **Consegna codice e affiancamento** a fine progetto

5.2. Manutenzione Straordinaria (MEV)

Bmeme, in riferimento all'*articolo 6 dell'Allegato A01* si impegna a dare supporto tecnico alle attività descritte e riassunte in forma sintetica, nel seguente elenco:

- **riunioni in presenza od online su richiesta** del REC o da parte dell'affidatario

- **acquisto licenza modulo YouTube Gallery** della Elfsight per conto di Fondimpresa già installato nel nostro CMS, essendo il fornitore estero abbiamo necessità di un intermediario per l'acquisto e la fatturazione <https://elfsight.com/it/youtube-channel-plugin-yottie/pricing/>
- **eventuale acquisto licenze di nuovi moduli/plugin necessari** al funzionamento del sito web o necessari per soddisfare nuove esigenze di Fondimpresa;
- **corsi di aggiornamento sull'utilizzo del sito web** a seguito di modifiche strutturali o al back end al fine di permettere al responsabile del sito web e/o ai dipendenti di Fondimpresa, che si occupano del caricamento dei contenuti, di poter operare in continuità e senza problemi o discontinuità (Art. 9 dell'allegato A01).
- **attività di remediation per criticità di sicurezza** segnalate da Fondimpresa o emerse dall'attività di VA (Vulnerability Assessment) e PT (Penetration Test) (vedi paragrafo *Sicurezza, Vulnerability Assessment e Penetration Test del presente documento e Art. 8 dell'allegato A01*);
- **manutenzione correttiva straordinaria**: interventi volti a correggere malfunzionamenti e/o anomalie, sulla base di segnalazioni ricevute dagli utenti oppure derivanti da bug/anomalie riscontrate da Fondimpresa oppure dallo stesso fornitore aggiudicatario.
- **attività di hardening e introduzione di nuovi livelli o strumenti di sicurezza**;
- **supporto alla migrazione HW e SW** del sito web verso nuovi siti di hosting;
- **supporto HW e SW per la gestione dei server fisici o virtuali** anche tramite pannelli di controllo (es. CPanel o prodotti analoghi);
- **manutenzione adeguativa**
- **evoluzione del sito web**

5.3. Sicurezza, Vulnerability Assessment e Penetration Test

Bmeme, in riferimento all'*articolo 8 dell'Allegato A01* si impegna a dare supporto tecnico con cadenza almeno annuale e comunque almeno una volta durante l'affidamento alle attività descritte e riassunte in forma sintetica, nel seguente elenco:

- **attività di vulnerability assessment e penetration test**, con relativo ed eventuale piano di remediation e verifica post remediation

Le suddette attività saranno svolte nel seguente modo:

- entro 2 mesi dalla data di aggiudicazione/avvio dell'affidamento, **verrà eseguito un assessment iniziale di analisi statica del codice**, e tale attività rientrerà **nella Manutenzione Ordinaria**
- **Eventuali criticità emergenti e il relativo remediation Plan sarà svolto all'interno della Manutenzione Straordinaria (MEV)**, all netto delle attività che riguardino eventuali aggiornamenti del codice, così come richiesto nell'*art. 8 dell'allegato A01*.

5.4. Deploy e ambienti di Collaudo e Produzione

Bmeme, in riferimento agli *articoli 7 e 11 dell'Allegato A01* si impegna a dare supporto tecnico alle attività descritte e riassunte in forma sintetica, nel seguente elenco:

- Gestione degli ambienti di collaudo e produzione in conformità con le richieste del Cliente al fine di ottimizzare le attività di rilascio e ridurre al minimo il rischio di regressione. Inoltre, **Bmeme si impegna a valutare e proporre al cliente un eventuale piano di applicazione delle pratiche di Continuous Delivery e Continuous Deployment.**
- Rilascio della documentazione, entro 30 giorni dall'avvio del contratto, contenente un dettagliato **piano di gestione dei backup e test di restore;**

6. MODALITÀ DI EROGAZIONE, TEMPI E AMBITI DI PROGETTO

6.1. Modalità di erogazione dei Servizi

Bmeme per tutto il periodo di validità del contratto, metterà a disposizione del cliente la **piattaforma di tracciamento e gestione dei ticket di assistenza Jira Service Management**.

Questa piattaforma consente agli utenti di creare, assegnare e monitorare i ticket di assistenza in un'unica interfaccia web accessibile e controllabile in qualsiasi momento. Gli utenti hanno la possibilità di inviare richieste di assistenza, segnalare problemi o richiedere servizi specifici tramite il portale self-service o via email.

Sarà possibile inoltre differenziare le richieste per tipologia (Manutenzione Ordinaria e MEV) e monitorare lo stato di avanzamento delle attività in tempo reale.

6.2. Perimetro di progetto

Sulla base della documentazione visionata rappresentata dall'allegato A01, Bmeme prevede i seguenti ambiti di intervento sul progetto così distribuiti



6.3. Risorse coinvolte

Di seguito è presentato uno schema semplificato delle attività richieste, con le risorse necessarie e la relativa complessità:

Richiesta		Profili professionali coinvolti	Complessità
Manutenzione Ordinaria	<p>Reunioni e documentazione mensile di avanzamento lavoro, gestione board di sviluppo e monitoraggio</p>	<ul style="list-style-type: none"> Product Owner 	<p>LOW / MEDIUM</p>
	<p>Assessment e aggiornamento Iniziale Core e Moduli</p>	<ul style="list-style-type: none"> Drupal Senior Developer 	<p>MEDIUM</p>
	<p>Mantenimento aggiornamenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> Drupal Senior Developer 	<p>LOW</p>

Richiesta		Profili professionali coinvolti	Complessità
	Security Assessment	<ul style="list-style-type: none"> Devops e Security Expert 	HIGH
	Manuali, mantenimento: <ul style="list-style-type: none"> Utente, prima stesura Operativo, prima stesura Applicativo, prima stesura 	<ul style="list-style-type: none"> Drupal Developer 	LOW
	Piano di Backup, Test Restore	<ul style="list-style-type: none"> Devops e Security Expert 	HIGH
	Affiancamento e passaggio di consegne	<ul style="list-style-type: none"> Drupal Developer 	MEDIUM
	Monitoraggio SEO	<ul style="list-style-type: none"> Seo Specialist 	MEDIUM
MEV		<ul style="list-style-type: none"> Product Owner Devops e Security Expert UX/UI Designer Business Analyst Drupal Architect Drupal Developer Frontend Developer SEO Specialist 	LOW / MEDIUM / HIGH in base alla richiesta

6.4. Costi

Attività	Costo unitario	Costo totale (iva esclusa)
----------	----------------	----------------------------

Manutenzione Ordinaria per 8 mesi solari (Comprensivi di eventuale affiancamento a fine progetto)	3.000,00 € / mese	24.000,00 €
Attività MEV 300h / On demand	52,00 € / ora	15.600,00 €

6.5. Modalità di fatturazione e pagamento

- L'importo relativo alla **Manutenzione Ordinaria** sarà pagabile mensilmente, **in 8 rate da 3.000,00 €** oltre IVA, a partire dalla data di inizio fornitura. Bmeme invierà mensilmente fattura comprensiva di IVA al 22%.
- Le attività relative alla **Manutenzione Straordinaria (MEV)** saranno rendicontate mensilmente attraverso un apposito rapportino che dettaglierà l'attività svolta, il numero di ore impiegate e l'importo corrispondente. Dopo l'approvazione da parte del Cliente, verrà emessa la relativa fattura comprensiva di IVA al 22%.

Il Cliente si impegna a saldare la fattura emessa entro **60 giorni dalla data di emissione fattura**.

6.6. Garanzia del software

Bmeme garantisce gli sviluppi effettuati per mesi 6 dalla conclusione del contratto.

Per garanzia del software si intendono malfunzionamenti derivanti direttamente dall'opera di sviluppo di Bmeme.

Non sono inclusi nella garanzia:

- attività di aggiornamento del software
- eventuali malfunzionamenti della piattaforma derivanti da opere di sviluppo di terzi (core del software, estensioni del software non sviluppati da Bmeme)