



RedTurtle Technology
via Nino Bixio, 4 - 44122 Ferrara
P.I. 01467600381

Assistenza Applicativa per un sito Plone fornito da RedTurtle

Metaprodotto: **CPV 7226000-5 Servizi Open Source**

Ferrara, 30 Agosto 2019

Versione del presente documento: 2.0



Indice

Natura del servizio offerto	4
Il Metaprodotto di riferimento	4
<i>Nota sulla fatturazione</i>	4
<i>Nota sulla colonna “massimo numero di utenti” del listino CONSIP</i>	4
<i>Nota sulle caratteristiche del server</i>	4
Limiti di applicabilità: la Verifica Tecnica	4
Oggetto delle forniture	5
<i>Manutenzione ordinaria del software</i>	5
<i>Modalità di accesso ai servizi</i>	8
<i>Sistema di Issue Tracking Online “Target Process”</i>	8
<i>E-mail</i>	8
<i>Telefono</i>	8
<i>Orari di accesso al servizio</i>	8
<i>Orari di accesso al sistema di Issue Tracking</i>	8
<i>Orari di presenza del personale RedTurtle (orari di risposta ad e-mail e telefono)</i>	8
<i>Livelli di servizio</i>	8
<i>Presa in carico</i>	8
<i>Diagnosi e risoluzione</i>	8
Help Desk (“Assistenza Remota”)	9
<i>Definizioni di capitolato tecnico relative ai livelli di servizio</i>	9
<i>Precondizioni per l’emissione di reportistica conforme al capitolato</i>	9
<i>Reportistica</i>	10
<hr/>	
Politiche di Garanzia e Clausole Esonerative	11
Clausole Esonerative sui rapporti con il Cliente	11
<i>Clausola Esonerativa sulla fornitura di manuali utente e amministratore</i>	11
<i>Clausola di Riserva sull’ambiente di formazione e di popolamento iniziale del sito</i>	11
<i>Clausola Esonerativa sull’impiego di Project Manager di terza parte</i>	11
<i>Clausola Esonerativa sulla pianificazione delle attività</i>	11
<i>Clausola Esonerativa sull’accettabilità dei requisiti in ingresso</i>	12
<i>Clausola Esonerativa sulla variazione dei requisiti in corso d’opera</i>	12
<i>Clausola Esonerativa sulla variazione dei referenti e/o responsabili di progetto in corso d’opera</i>	12
<i>Clausola Esonerativa su ritardi imputabili al Cliente o a Fornitori Terzi da esso incaricati</i>	12
<i>Clausola Esonerativa su costi aggiuntivi dovuti a Fornitori Terzi incaricati dal Cliente</i>	13
<i>Clausola di Riserva sui Ritardi di Consegna e Collaudo imputabili al Cliente</i>	13
<i>Clausola Esonerativa sull’utilizzo di grafiche di terza parte</i>	13
Policy di Garanzia	15
<i>Clausola di garanzia sul software realizzato da RedTurtle Technology</i>	15
<i>Clausola Esonerativa sulla difettosità del software libero di base</i>	15
<i>Termini di disponibilità del codice sorgente del software fornito</i>	15



<i>Il software libero di partenza</i>	15
<i>Software libero disponibile su repository pubblici</i>	15
<i>Software libero non disponibile su repository pubblici</i>	16
<i>Il software sviluppato da RedTurtle</i>	16
<i>Nel corso dello sviluppo</i>	16
<i>Al termine dello sviluppo</i>	16
Accessibilità, Compatibilità con Dispositivi Mobili e Web Browser: Clausole Esonerative	16
<i>Accessibilità</i>	16
<i>Limitazioni oggettive</i>	16
<i>Ulteriori limitazioni</i>	16
<i>Comportamento "Responsive" e compatibilità con dispositivi mobili</i>	16
<i>Impegni assunti da RedTurtle Technology in merito alla fruibilità tramite differenti browser</i>	17
<hr/>	
Riferimenti e contatti	18
<i>RedTurtle Technology S.r.l.</i>	18



Natura del servizio offerto

Con riferimento a un server su cui è installata un'istanza del CMS free software (open source) denominato Plone, fornita da RedTurtle Technology o comunque a un'istanza Plone tale da superare la **verifica tecnica più sotto descritta**, vengono offerti servizi di assistenza come più sotto descritti. Si presuppone che il Soggetto Aggiudicatore abbia conoscenza del CMS Plone, non descritto nella presente brochure.

Si precisa che non è fornito sviluppo software.

Vista la natura del servizio, si ritiene indispensabile che, prima di procedere all'aggiudicazione, il Soggetto Aggiudicatore contatti RedTurtle Technology ai riferimenti esposti nella sezione "Riferimenti e contatti", per discutere in dettaglio le proprie esigenze e accertare che il presente servizio sia idoneo a soddisfarle.

Il Metaprodotto di riferimento

La soluzione proposta è riconducibile al metaprodotto "CPV 7226000-5 Servizi Open Source" del bando Consip ICT 2009, ed in particolare (per riferimento al lessico usato nel bando) al contesto successivo all'avvenuta ADOZIONE o alla successiva ESTENSIONE di una soluzione open source per la gestione Web o Intranet del Soggetto Aggiudicatore. In capo al fornitore sono dunque tutti gli obblighi previsti da tale bando. In particolare, il servizio offerto comprende i seguenti servizi elementari:

- sarà redatto un PIANO OPERATIVO nei tempi dichiarati sul listino del Marketplace della Pubblica Amministrazione,
- verrà attivato un servizio di ASSISTENZA per la durata del contratto indicata sul listino (12 mesi),
- nello stesso arco di tempo, sarà disponibile un servizio di ASSISTENZA REMOTA, come più sotto descritto.

Dal servizio offerto sono esclusi i seguenti servizi elementari: installazione, formazione, assistenza on site.

Nota sulla fatturazione

Trattandosi di canone annuale, salvo differenti accordi la fatturazione dell'intero importo del servizio avverrà all'ordine.

Nota sulla colonna "massimo numero di utenti" del listino CONSIP

I parametri del metaprodotto di riferimento impongono l'indicazione di un "numero minimo/massimo di Utenti". Questo parametro non ha significato ai fini del servizio qui offerto.

Nota sulle caratteristiche del server

Il servizio offerto pone precise clausole sulle caratteristiche architetture del server in dotazione all'utente, e non sarà erogato se il server non supererà la verifica tecnica più sopra citata.

Limiti di applicabilità: la Verifica Tecnica

La presente proposta si applica solo nel caso in cui tutte le condizioni seguenti siano verificate:

- Accessibilità sicura da remoto, con privilegi di accesso alla root del server che ospita la istanza Plone;
- Sito Plone fornito da RedTurtle Technology o comunque conforme alla verifica sulla qualità del software da parte del personale di RedTurtle Technology. A titolo esemplificativo, la verifica accerterà: la quantità e qualità di prodotti aggiuntivi installati; la qualità del codice sorgente di eventuali personalizzazioni; la disponibilità nel pubblico dominio di tutti i prodotti usati; l'esistenza di altri elementi tecnici non conformi alle migliori pratiche del settore (esempio di pratiche negative: realizzazione di grafica senza ricorso ai temi, personalizzazioni a prodotti Plone non rilasciate al pubblico, utilizzo di prodotti Plone non più aggiornati/aggiornabili); eccetera.
- Installazione semplice, monoistanza, su server fisico o virtuale, non ridondata, non soggetta a high availability, failover, caching o load balancing. Oggetto di separato preventivo ed esclusa dalla presente offerta (salvo pregressi accordi



scritti con il Soggetto Aggiudicatore) l'assistenza ai servizi di high availability, failover, caching, load balancing eventualmente presenti.

Il servizio verrà erogato solo ove, a esclusiva discrezione di RedTurtle Technology, l'installazione Plone oggetto di assistenza rispetti tutte le condizioni sopra esposte. Eventuali deroghe saranno a esclusiva discrezione di RedTurtle Technology.

Oggetto delle forniture

Considerando come separato "sito":

- ogni Plone site,
- ogni sito Plone con dominio autonomo e separato impianto grafico ed albero di navigazione rispetto a quello del sito o sottosito Plone contenitore,
- ogni sito Plone creato in qualsivoglia maniera (ad esempio, tramite utilizzo del prodotto "Lineage" - <http://plone.org/products/collective-lineage>) tale da renderlo autonomo e separato nell'impianto grafico ed albero di navigazione rispetto a quello del sito o sottosito Plone contenitore,

la presente offerta comprende, **per un (uno) sito Plone, fornito da RedTurtle o che (a esclusiva discrezione di RedTurtle) superi la Verifica Tecnica sopra descritta, l'erogazione del servizio di Assistenza sotto descritto, per 12 (dodici) mesi naturali consecutivi dalla sottoscrizione del contratto, (salvo precoce esaurimento del monte ticket più sotto rappresentato).**

Lo spirito di questa proposta è offrire al Soggetto Aggiudicatore un efficace supporto su sistemi già in esercizio, escludendo attività di impegno significativo che necessitassero di analisi e preventivi ad hoc, eventualmente acquisibili sul MEPA attraverso il separato prodotto *Cod. 039 - Manutenz. Evolutiva sito Plone RedTurtle*.

Manutenzione ordinaria del software

Il servizio include un numero di 15 (quindici) ticket, di durata convenzionale minima e massima di un'ora, da utilizzarsi entro 12 (dodici) mesi naturali consecutivi dalla sottoscrizione del contratto (salvo loro precoce esaurimento). **Decorso tale termine, decade il diritto a fruire di eventuali ticket non utilizzati.**

L'utilizzo dei ticket è governato dalle seguenti tre regole, oltre che da ogni altra indicazione fornita nel presente documento.

Regola 1) La durata minima e massima del ticket è di un'ora: ne consegue che, se la richiesta formulata viene soddisfatta in meno di un'ora, sarà comunque consumato un intero ticket. Nel limite della durata complessiva di 60 (sessanta) minuti, le frazioni di ora dedicate a ciascuno specifico intervento potranno (a discrezione di RedTurtle) essere computate come parte dell'ora iniziale, se svolte in giornate consecutive o comunque in un ristretto arco temporale. Ad esempio, una richiesta di assistenza che si risolva in:

- un intervento iniziale di 20 minuti,
- a seguito del quale il giorno lavorativo successivo il Soggetto Aggiudicatore formuli una successiva richiesta di chiarimenti sullo stesso tema, che comporti un impegno di altri 20 minuti,

comporterà il consumo di un unico ticket, perché si considera che questi successive tappe di soluzione facciano parte di un unico dialogo.

Qualora invece lo stesso argomento venga ripreso a giorni o settimane di distanza, verrà aperto e consumato un nuovo, separato ticket, dato che la persona incaricata della soluzione dovrà riesaminare il problema per recuperare le informazioni necessarie a risolverlo: di fatto, si tratta di una nuova e separata richiesta.

Regola 2) Problemi che siano risolti in oltre un'ora, comporteranno il consumo di un'ulteriore ticket ora ogni ora o frazione successiva alla prima.



Regola 3) La durata massima degli interventi non pianificati non potrà eccedere le tre ore: tali interventi saranno messi in cantiere al primo momento utile. Interventi che richiedano oltre tre ore di attività saranno pianificati di comune accordo nel rispetto delle agende di attività di RedTurtle.

Le attività coperte dal servizio sono tutte svolte da remoto, e comprendono:

- **Correzioni “spot”:** è l'insieme delle attività che sono intraprese in occasione della rilevazione, da parte del fornitore oppure su segnalazione del Cliente, di eventuali malfunzioni software. Se, da verifica, il software risultasse effettivamente malfunzionante, si pongono due possibili casi:
 - Software in garanzia (ovvero, consegnato da meno di 12 mesi solari naturali consecutivi) o coperto da separato contratto di Manutenzione Ordinaria/Correttiva: l'intervento non comporterà il consumo di ticket;
 - Software fuori garanzia (ovvero, consegnato da oltre 12 mesi solari naturali consecutivi) e non coperto da separato contratto di Manutenzione Ordinaria/Correttiva: l'intervento comporterà il consumo di uno o più ticket.
- **Help desk (assistenza all'utilizzo del software):** il servizio di assistenza potrà anche essere contattato per richiedere assistenza sull'utilizzo di funzionalità del software, o per formulare richieste di attività aggiuntive a separato preventivo (ad esempio, ulteriori personalizzazioni non comprese nella presente fornitura): **anche se le semplici richieste di preventivo non comporteranno il consumo di un ticket, verrà notificata l'eventuale necessità di attività d'analisi, che invece potranno richiedere il consumo di uno o più ticket, e che saranno svolte dopo che il Cliente avrà accettato di procedere all'analisi.**
- **“Piccole modifiche” del software:** Si tratta di piccoli adattamenti ed evoluzioni del software che richiedano un impegno limitato, secondo limiti a esclusiva discrezione di RedTurtle. Tali piccole modifiche esauriranno un numero di ticket pari alle ore o frazioni impiegate per la loro realizzazione. Le richieste che eccedano la capienza residua al momento in cui la richiesta è ricevuta, costituiranno manutenzione evolutiva oggetto di separata offerta.

Tra gli **esempi** di attività coperte dal presente servizio:

- **Supporto alla redazione** (ad esempio, eventuali problemi per pagine "composte", come ad esempio la Home Page; supporto per la definizione dei criteri di selezione di una collezione; interventi su portlet; supporto al recupero di oggetti cancellati erroneamente - sulla base della richiesta ricevuta, sarà valutata la complessità del ripristino: qualora il tempo necessario per il ripristino consumi una rilevante percentuale del monte ore residuo al momento della richiesta, al Soggetto Aggiudicatore sarà proposta la possibilità di richiedere un separato preventivo per la specifica attività di ripristino);
- **Supporto alla gestione prodotti aggiuntivi** (ad esempio newsletter: supporto a invio, export indirizzi, mancata ricezione; introduzione di tipi di contenuto personalizzati come eventi e notizie; sistema di iscrizione eventi; creazione di moduli personalizzati);
- **Supporto alla gestione utenti e permessi** (definizioni e permessi di Utenti e Gruppi sulle varie parti del sito, stato di pubblicazione dei contenuti);
- **Analisi di possibili cause di ritardi di risposta del sito** (ad esempio, nel caso di comparsa di messaggi di tipo “Guru Meditation”). Dopo una prima analisi, se il problema non sarà stato individuato, sarà notificata l'eventuale necessità di consumare ulteriori ore di assistenza. Qualora il problema sia ricondotto a impostazioni oggetto di separati contratti di assistenza sistemistica, il tempo di soluzione non verrà conteggiato.





Modalità di accesso ai servizi

Sistema di Issue Tracking Online “Target Process”

Per consentire al Cliente di proporre segnalazioni di malfunzionamenti e di seguire la loro evoluzione, saranno poste a disposizione di uno o più referenti del Cliente le credenziali d’accesso al sistema di issue tracking (Target Process): in particolare, esisterà un URL al quale gli operatori del Cliente potranno collegarsi per segnalare, attraverso una semplice procedura, eventuali anomalie o formulare specifiche richieste.

E-mail

Secondo eventuali accordi, si comunicherà con il Cliente un indirizzo e-mail a cui rivolgersi per segnalare eventuali anomalie o formulare specifiche richieste.

Telefono

In casi di estrema urgenza, il Cliente potrà avvalersi di un contatto telefonico diretto con il numero di RedTurtle. In questo caso, l’operatore che risponde alla richiesta provvederà direttamente ad aprire un trouble ticket che potrà poi essere monitorato sul sistema Target Process.

Orari di accesso al servizio

Orari di accesso al sistema di Issue Tracking

Dal Lunedì al Venerdì, nelle fasce orarie 09 - 13 e 14 - 18.

Orari di presenza del personale RedTurtle (orari di risposta ad e-mail e telefono)

Dal Lunedì al Venerdì, nelle fasce orarie 09 - 13 e 14 - 18.

Livelli di servizio

Presenza in carico

Le Segnalazioni tramite sistema online di issue tracking o tramite e-mail saranno prese in carico entro una giornata lavorativa.

Le Segnalazioni telefoniche saranno prese in carico entro una giornata lavorativa e incanalate nel sistema di issue tracking.

Diagnosi e risoluzione

Il tempo di diagnosi e risoluzione sarà concordato volta per volta sulla base della complessità del problema.



Help Desk (“Assistenza Remota”)

Si riportano pedissequamente, a garanzia del Soggetto Aggiudicatore, gli impegni in merito all'assistenza remota. Si precisa che, oltre al Single Point Of Contact (SPOC) telefonico, **sarà posto a disposizione un sistema Web di “issue tracking” rispondente ai requisiti di capitolato, che offrirà una strada privilegiata per la segnalazione di anomalie e altre richieste. Tali servizi saranno accessibili dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18, dal Lunedì al Venerdì.**

Il servizio consiste nella messa a disposizione di uno SPOC (Single Point of Contact) telefonico che, oltre a supportare il personale del Soggetto Aggiudicatore su problematiche di base che possono emergere nell'operatività quotidiana, registri eventuali segnalazioni di malfunzioni evidenziate dagli utenti.

Il servizio di Assistenza remota sarà erogato da personale adeguatamente specializzato ad assistere gli utenti del Soggetto Aggiudicatore, e prevederà un sistema informatico conforme al Piano Operativo approvato, a cui si rimanda per i livelli di servizio minimi previsti (richiamati nel seguito anche con l'acronimo SLA, Service Level Agreement), riportati nell'ambito della descrizione del servizio elementare 5. Assistenza Remota.

I livelli di servizio fanno riferimento al mese antecedente la fornitura dei dati. Il mancato rispetto di tali livelli di servizio comporta l'applicazione delle penali di cui alle Condizioni generali di fornitura.

Definizioni di capitolato tecnico relative ai livelli di servizio

- **Chiamate perdute:** chiamate che risultano non avere avuto risposta oltre lo scadere del tempo limite o che ricevono segnale di occupato o che ricevono un messaggio preregistrato o che sono messi in comunicazione con una segreteria telefonica (ammesso solo per chiamate fuori orario di servizio).
- **Tempo di attesa:** tempo misurato come differenza tra il tempo di arrivo della richiesta dell'utente all'operatore e la risposta effettiva da parte dello stesso.
- **Tempo di ripristino manutenzione correttiva:** viene misurato l'intervallo intercorso tra il tempo di apertura della segnalazione della malfunzione e il termine dell'intervento di manutenzione, come riportato nel Rapporto di intervento.

Il sistema informatico di supporto allo SPOC, sarà in grado di tracciare almeno le seguenti informazioni minime:

- numero di identificazione della chiamata;
- data ed orario di apertura;
- utente che ha richiesto l'intervento;
- tipologia della richiesta (informativa, malfunzionamento, ecc.);
- descrizione delle richieste;
- livello di severità (in caso di malfunzioni);
- data ed orario di chiusura.

Precondizioni per l'emissione di reportistica conforme al capitolato

- La misurazione dei risultati ai fini del rispetto dello SLA, presuppone la costituzione di un campione statistico di sufficienti dimensioni. Dato che il “tempo di attesa” si misura a fronte di singole richieste di assistenza, per rilevare una determinata percentuale di casi è necessario che si accumulino un numero adeguato di richieste. Ad esempio, per potere affermare che è stato perduto meno del 4% delle chiamate, occorre che siano state effettuate oltre 25 chiamate. Al di sotto di questo numero, basterebbe una singola chiamata perduta per invalidare il rispetto dello SLA. In sintesi, eventuali contestazioni sul rispetto dello SLA saranno accettate:
 - non prima di un mese dall'inizio del servizio;
 - non prima dell'accumularsi di quantità minime di richieste, specifiche di ogni parametro dello SLA.
- Il numero di telefono dello SPOC ed il numero di fax dedicato saranno resi noti al Soggetto Aggiudicatore successivamente alla ricezione dell'ordine.



- Il personale operante presso lo SPOC non è dedicato, ovvero potranno di volta in volta rispondere soggetti diversi ma di pari competenza e profilo.
- Il sistema informatico di supporto allo SPOC (online issue tracking) sarà accessibile online, ed il Soggetto Aggiudicatore potrà anche utilizzare un'apposita interfaccia Web per proporre segnalazioni e richieste. Sulle segnalazioni e richieste pervenute per questa via, non saranno computati per ovvi motivi i tempi di attesa come sotto descritti. In compenso, tale canale di ricezione sarà attivo anche al di fuori dell'orario lavorativo dei giorni feriali (le relative richieste saranno prese in carico nel primo momento utile del primo giorno lavorativo seguente, senza riferimenti ad uno SLA).
- Per potere ricondurre ad un preciso Soggetto Aggiudicatore le chiamate telefoniche, è indispensabile che il Soggetto Aggiudicatore fornisca un elenco dei numeri che utilizzerà per contattare telefonicamente lo SPOC. In assenza di questo elenco di numeri, non sarà possibile ricondurre al Soggetto Aggiudicatore le misurazioni dei tempi di attesa.
- Il tempo di attesa sarà misurato nei termini seguenti: tempo intercorrente tra il primo squillo del telefono e la risposta dell'operatore addetto allo SPOC. Questo operatore normalmente avrà il solo incarico di individuare quale sia l'interlocutore più adatto per lo specifico quesito posto dal Soggetto Aggiudicatore chiamante, e potrà smistare la chiamata ad altro addetto competente sullo specifico tema tecnico. Il sistema non tratterà questi tempi di attesa dopo la prima risposta dell'operatore SPOC.

Reportistica

Sarà fornita reportistica conforme a quanto riportato nel capitolato relativo al metaprodotto: in particolare, sarà fornito il report mensile sul servizio reso riportante l'elenco degli interventi svolti e delle richieste di assistenza ricevuti.



Politiche di Garanzia e Clausole Esonerative

Clausole Esonerative sui rapporti con il Cliente

Clausola Esonerativa sulla fornitura di manuali utente e amministratore

La soluzione oggetto della presente offerta si basa su software libero (ad esempio, il CMS Plone) i cui manuali di utilizzo, in formato digitale aperto, sono disponibili gratuitamente su Internet (ad esempio, sul sito <http://plone.it/scopri/documentazione>). Le eventuali differenze fra un'implementazione base della tecnologia software libero proposta, e la soluzione oggetto della presente offerta, sono trattate in sede di formazione degli Utenti e (se prevista) degli Amministratori. Ciò consente di escludere dall'offerta economica il costo di realizzazione e di fornitura dei manuali utente ed amministratore: qualora il Cliente desideri che gli siano forniti tali manuali, potrà formulare una richiesta in tal senso, alla quale seguirà preventivo economico e, se accettato, la realizzazione del manuale, che in tal caso sarà fornito da RedTurtle in formato digitale aperto, e sarà stampato nel numero di copie desiderate a cura ed onere del Cliente.

Clausola di Riserva sull'ambiente di formazione e di popolamento iniziale del sito

Qualsiasi attività sul sito oggetto della presente offerta, che sia avviata prima della data concordata per la messa in produzione, si svolgerà in un ambiente privo della grafica finale, e privo di tutte le funzionalità la cui consegna è stata fissata in occasione della messa in produzione. Ciò si applica ad esempio alla formazione e al popolamento del sito (svolto con inserimento diretto di nuovi contenuti o con la migrazione di contenuti da siti preesistenti). Il mix di funzionalità e di grafica oggetto della fornitura si materializzerà esclusivamente alla data fissata per la consegna finale.

Clausola Esonerativa sull'impiego di Project Manager di terza parte

RedTurtle, come parte della fornitura, designa un proprio Project Manager (PM) per gestire dal punto di vista tecnico e coordinare il progetto da realizzare. Nel caso in cui il Cliente imponga che la gestione del team di sviluppo di RedTurtle sia affidata a un PM proprio o di terza parte, si richiede che prima della sottoscrizione del contratto abbia luogo un incontro con il PM designato. L'incontro avrà lo scopo di mettere al corrente il PM designato sui metodi di lavoro di RedTurtle Technology onde garantire il miglior esito della commessa. RedTurtle declina qualsiasi responsabilità relativa a eventuali problemi di gestione e di realizzazione della commessa che dovessero derivare da soggetti terzi, tra i quali Project Manager di terza parte.

Clausola Esonerativa sulla pianificazione delle attività

Le attività pianificabili (richieste non connesse ad emergenze) saranno incanalate nel sistema di gestione di RedTurtle, basato su iterazioni la cui durata sarà calibrata secondo le esigenze della fornitura. La durata, tipicamente, è bisettimanale con pianificazione il giovedì della seconda settimana di iterazione (come illustrato nello scema sottostante): ovunque possibile, le attività saranno pianificate nella prima iterazione accessibile. Ovvero, con riferimento a una iterazione bisettimanale:

- Le richieste di attività pianificata ricevute entro il mercoledì della seconda settimana di iterazione N, potranno tendenzialmente essere pianificate nell'ambito dell'iterazione N+1;
- Le richieste di attività pianificabile ricevute dal giovedì della seconda settimana di iterazione N al mercoledì della seconda settimana dell'iterazione N+1, potranno tendenzialmente essere pianificate nell'ambito dell'iterazione N+2.

Iterazione corrente	N				N+1				N+2																				
Settimana	1		2		1		2		1		...																		
Giorno	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	...
1 ^a iterazione pianificabile	N+1				N+2				N+3																				

Salvo differenti accordi o pianificazioni, ci si attende che il Cliente sia disponibile a collaudare il software via via che esso viene consegnato.



Clausola Esonerativa sull'accettabilità dei requisiti in ingresso

RedTurtle, apprezzata per capacità creativa e proattività, **è sempre disponibile a supportare il Cliente nella definizione dei requisiti e delle specifiche.**

Come ogni fornitore, RedTurtle richiede **requisiti esaurienti, scritti** e, nel primario interesse del Cliente, si riserva di **chiedere chiarimenti** al riguardo, con domande chiare, alla portata della capacità di comprensione e risposta del Cliente e dei suoi tecnici di riferimento.

Nel caso in cui il Cliente non sia in grado (per qualsiasi motivo tecnico o organizzativo) di produrre la lista dei requisiti a un livello di dettaglio adeguato ad avviare le attività di analisi e realizzazione del software, **RedTurtle può assumersi l'incarico di raccogliere e definire (in dialogo con il Cliente) tali requisiti:** questa attività costituirà parte della fornitura e sarà da remunerare nell'ambito della capienza economica dell'offerta.

Nei casi limite in cui i requisiti o le specifiche (se presenti) non sono sufficientemente chiari, RedTurtle si riserva il diritto di non avviare, o di sospendere, le attività.

Clausola Esonerativa sulla variazione dei requisiti in corso d'opera

Il costante contatto tra RedTurtle e il Cliente nella fase realizzativa consente una gestione "agile", aperta a un affinamento degli obiettivi. La variazione dei requisiti in corso d'opera, **è sempre ammissibile se frutto di concertazione e se (a esclusivo giudizio di RedTurtle) compatibile con la capienza economica dell'offerta.**

La proposta unilaterale di nuovi requisiti, o l'accordo su nuovi requisiti incompatibili con il budget oggetto dell'offerta economica, potranno dar luogo a separati preventivi, come necessari per coprire il maggiore impegno richiesto.

Le attività necessarie saranno avviate (o riprese) all'accettazione dell'offerta integrativa.

Le modifiche ai requisiti saranno da sottoscrivere con lo stesso livello di formalismo con il quale è stata accettata l'offerta. In assenza di sottoscrizione cartacea o digitale, faranno fede e-mail, allegati, verbali in formato digitale.

Clausola Esonerativa sulla variazione dei referenti e/o responsabili di progetto in corso d'opera

Il cambiamento del referente o del responsabile di progetto da parte del Cliente, non potrà comportare né cambiamenti nei requisiti, né deroghe rispetto alle clausole esonerative, né cambiamenti unilaterali nella pianificazione. Eventuali variazioni dei requisiti o dei tempi di consegna saranno governate da tutte le clausole esonerative esposte nel presente documento.

Clausola Esonerativa su ritardi imputabili al Cliente o a Fornitori Terzi da esso incaricati

RedTurtle non risponderà di ritardi nella consegna dovuti alle seguenti attività, che restano in capo al Cliente (che è responsabile di garantire il rispetto dei tempi da parte di tutti i fornitori terzi) e a suo esclusivo onere:

- verifica e supporto alla validazione ("collaudo") del software consegnato,
- risposta a richieste di chiarimento sui requisiti o su eventuali specifiche fornite dal Cliente,
- risposta a richiesta di requisiti o (se dovute) di specifiche integrative,
- fornitura di materiale (come ad esempio: logotipi, immagini fornite da terze parti) necessario per completare la fornitura;
- svolgimento di attività ad esclusivo onere e competenza del Cliente o di terzi da esso incaricati (inclusa ad esempio la consegna di eventuali grafiche di terza parte).

Considerato che le attività oggetto della presente offerta andranno ad affiancarsi alle altre attività già contrattualizzate da RedTurtle per altri Clienti, la data di inizio delle attività oggetto della presente offerta sarà da concordare dopo il conferimento ufficiale dell'incarico. Inoltre, salvo differenti accordi, per avviare le attività oggetto della presente offerta è necessaria una riunione di "kick-off", o in alternativa è necessaria la comunicazione per iscritto (ad esempio, tramite e-mail o PEC) della data di inizio ufficiale delle attività: l'eventuale indisponibilità, o ritardo nella disponibilità, del Cliente a dar luogo a questa riunione, o a trasmettere in forma scritta (ad esempio, tramite e-mail o PEC) una data ufficiale di inizio attività, potrà causare ritardi, anche significativi, nell'avviamento delle attività.

Si precisa che, a causa dell'attenta pianificazione tesa a ottimizzare l'utilizzo delle risorse umane di RedTurtle per minimizzare i tempi di consegna di ciascun progetto, il ritardo del Cliente potrà esaurire la finestra temporale a lui riservata nella pianificazione in corso, e che la successiva finestra temporale potrebbe non essere immediatamente disponibile. Per questo motivo, qualsiasi ritardo di durata "x" del Cliente si rifletterà in un ritardo di consegna non inferiore, e probabilmente superiore, a "x".



Clausola Esonerativa su costi aggiuntivi dovuti a Fornitori Terzi incaricati dal Cliente

RedTurtle, in condizioni particolari, per garantire il completamento della commessa secondo gli accordi con il Cliente, può trovarsi obbligata a interagire con fornitori di terza parte (come ad esempio avviene quando la grafica da applicare al sito sia fornita da un differente attore di mercato). Analogamente a quanto illustrato nella clausola esonerativa sui ritardi con riferimento a perdite di tempo, RedTurtle può subire maggiori oneri economici a causa di inadempienze della Terza Parte (ad esempio, rimanendo nel campo della grafica, il fornitore terzo può consegnare elaborati diversi, nel formato e nel contenuto, rispetto a quelli pattuiti). Al verificarsi di queste occorrenze, RedTurtle contatterà il Cliente informandolo della natura del problema. Se il Fornitore Terzo non modificherà il suo comportamento, RedTurtle non potrà essere obbligata ad assumersi i costi aggiuntivi che deriveranno dalla necessità di ricondurre agli standard concordati gli elaborati, i dati, i semilavorati di qualsiasi natura prodotti dal Fornitore Terzo, e riverserà sul Cliente tali costi secondo accordi da definire caso per caso.

Clausola di Riserva sui Ritardi di Consegna e Collaudo imputabili al Cliente

Qualora RedTurtle sia pronta a effettuare la consegna finale e l'eventuale collaudo, ed il Cliente - per qualsiasi motivo - ritardi o posticipi tali attività, ad esempio:

- non mettendo a disposizione un server,
- non effettuando attività a lui riservate come l'inserimento di contenuti nel sito,
- non svolgendo l'eventuale collaudo formale,
- non autorizzando o non svolgendo il cambio di DNS tra sito precedente e sito oggetto di consegna,

RedTurtle si riserva di fatturare comunque la tranche di pagamento dovuta alla consegna e, nell'impossibilità di farlo, si riserva di considerare la data di disponibilità del software da consegnare come data di inizio per il calcolo di interessi di mora.

Clausola Esonerativa sull'utilizzo di grafiche di terza parte

L'utilizzo di grafica di terze parti è normalmente escluso, per le ragioni qui di seguito elencate:

1. **La fornitura descritta nella presente offerta nasce come soluzione integrata e responsive:** quand'anche le grafiche fornite fossero pienamente confacenti agli standard di riferimento nel mondo Plone, e in particolare in RedTurtle, resta il fatto che esse sarebbero sia da armonizzare con i wireframe di riferimento di RedTurtle, sia da adeguare al comportamento adaptive e responsive. Ciò comporta extra costi ed una resa subottimale.
2. **Se la grafica web è parte di un più vasto progetto di comunicazione, potrebbe risultare complicata da declinare:** il tipico contesto in cui il Cliente ci propone di adottare grafiche di terza parte, è quello dei progetti di immagine coordinata, nel cui ambito l'attenzione di chi crea la comunicazione è teso più alla coerenza complessiva che non alla facilità di implementazione. Pur nelle innegabili competenze di chi gestisce la parte Web di questo tipo di forniture, ben difficilmente l'agenzia fornitrice della proposta di grafica Web ha contezza delle specifiche esigenze di Plone, e meno ancora di quelle ancor più specifiche necessarie per garantire il rapporto qualità/prezzo delle forniture di RedTurtle, frutto di una serie di scelte tecniche e di una serie di wireframe di riferimento.
3. **Esiste una potenziale incompatibilità con il prezzo esposto in offerta economica:** le politiche di pricing di RedTurtle mal si conciliano con gli extra costi che potrebbero derivare dall'integrazione di grafiche di terze parti.
4. **Si creano derive rispetto alle tipiche forniture di RedTurtle:** le policy commerciali e di marketing di RedTurtle pubblicizzano una soluzione in cui grafica e sito, della stessa matrice, sono coerenti tra loro e con le forniture analoghe svolte per i diversi Clienti.

L'integrazione di grafiche di terze parti, in conclusione, è tendenzialmente da escludersi. Le eventuali eccezioni, frutto di accordi da svolgere caso per caso, comporteranno comunque i seguenti compromessi:

- **Il Cliente sosterrà un extra costo, da definire caso per caso,** rispetto ad una fornitura con le grafiche standard fornite da RedTurtle;
- **Il fornitore della grafica di terza parte dovrà operare su wireframe forniti da RedTurtle** o comunque con atteggiamento collaborativo e disponibile al miglior compromesso;
- **Saranno ad onere del Cliente gli eventuali extra costi** in cui il fornitore di terza parte incorrerà per adeguare la



propria grafica secondo quanto esposto al punto precedente.

Considerato che in generale il ventaglio di fornitori a cui il Cliente intende rivolgersi si definisce molto precocemente rispetto al momento di azionamento della fornitura di terza parte, e ad esempio emerge in forma di bando o di documento di requisiti, se l'acquisizione è valutata con adeguato anticipo, diventa possibile inserire in tali documenti una clausola esonerativa, il cui senso è: "Qualsiasi costo aggiuntivo necessario per dispiegare la grafica proposta su di un sito Plone sarà a cura dell'aggiudicatario della gara di comunicazione coordinata.". Ad esempio, circostanziando meglio, si può scrivere quanto più sotto riportato in colore blu:

Considerato che aspetti quali i prodotti o le personalizzazioni di tipi di contenuto disponibili nel futuro sito Plone non sono ancora stati definiti, e considerato che la fornitura di un "tema" grafico Plone direttamente implementabile nel futuro sito esigerebbe la conoscenza a priori di tali aspetti, il fornitore del progetto di comunicazione coordinata non dovrà fornire direttamente un "tema" Plone.

E' invece richiesto che l'aggiudicatario della gara per la comunicazione coordinata fornisca le bozze grafiche a cui chi svilupperà il tema Plone (tema che sarà parte della fornitura CMS) dovrà attenersi.

Visto che la pregressa esperienza nello sviluppo di grafica per i siti Plone non è tra i requisiti di partecipazione al bando per la comunicazione coordinata, non è possibile porre in questa sede prerequisiti puntuali. Essendo comunque imperativo contenere il tempo di realizzazione del tema Plone a partire dalla grafica fornita, è indispensabile che il futuro aggiudicatario della gara per la fornitura del CMS possa richiedere adattamenti delle bozze grafiche, tra cui i seguenti:

- uniformazione dei box alla struttura di Plone (sia in termini di numero di colonne, sia in termini di varianti di portlet): ad esempio, è opportuno evitare la proliferazione di differenti standard per le portlet;
- la rappresentazione attesa dei menu o degli alberi di navigazione dovrà essere riconducibile ai prodotti Plone esistenti come ad esempio DropDown menu di Quintagroup o alle classiche portlet di navigazione Plone;
- i carousel o le gallerie grafiche dovranno essere anche esse compatibili con i prodotti Plone più diffusi.

Si ricorda inoltre che:

- i contenuti base di Plone ammettono una scansione in Titolo, Descrizione, e Corpo del Testo - è opportuno evitare l'introduzione di ulteriori elementi quali "occhiello" o simili;
- il tempo di realizzazione dei temi e montaggio delle grafiche è ovviamente proporzionale al numero di differenti layout previsti: le proposte particolarmente ricche di layout alternativi si riveleranno quindi più costose da implementare interamente;
- qualsiasi font di cui sia previsto l'utilizzo sul sito dovrà rispondere alle seguenti esigenze:
- non comportare oneri di sorta - il costo di eventuali font forniti a titolo oneroso dovrà essere incluso nell'offerta economica;
- i font di cui è previsto l'uso sul sito istituzionale dovranno essere ottimizzati per il Web (si veda ad esempio <https://www.google.com/fonts>);
- l'eventuale licenza d'uso di font forniti a titolo oneroso dovrà coprire anche l'utilizzo da parte dell'azienda a cui sarà affidata la realizzazione dei futuri siti Web.

Essendo problematico imporre una negoziazione di questi aspetti in sede di presentazione delle offerte per la comunicazione coordinata, è necessario che il vincitore sia disponibile a ridiscuterli alla luce delle esigenze sopra delineate, che saranno poi rappresentate in maggior dettaglio dall'aggiudicatario del CMS. Gli interventi sulla grafica fornita per adattarla a tali esigenze sono - come quelli eventualmente legati ai font - a esclusivo onere dell'aggiudicatario del progetto di comunicazione coordinata.



Policy di Garanzia

Clausola di garanzia sul software realizzato da RedTurtle Technology

Il software, a sorgente aperto o chiuso, sviluppato ad hoc da RedTurtle Technology (ad esclusione di quello di base come più sotto definito) è garantito libero da difetti per un anno dalla data di consegna. Eventuali malfunzionamenti (intesi come difettosa o incompleta realizzazione di specifiche fornite in modo scritto), individuati e notificati entro un anno solare dalla data del collaudo, saranno eliminati a cura ed onere del fornitore. Non si considera "malfunzionamento" la regolare realizzazione di specifiche erranee o incomplete.

Clausola Esonerativa sulla difettosità del software libero di base

La soluzione qui offerta vede come elemento qualificante l'utilizzo di software libero, in questo caso sviluppato dalle Comunità degli sviluppatori Zope e Plone e dagli Enti che offrono in riuso i componenti software sviluppati su loro commessa. In assenza della corresponsione di corrispettivi economici, e in assenza di un "proprietario" e di un "produttore" chiaramente identificabile come soggetto giuridico, i profili giuridici che governano le relative licenze "open source" come EUPL, GPL e derivate, presuppongono anche l'assenza di un contratto e degli obblighi legali che ne derivano ai sensi del Codice Civile e del Codice Penale. La responsabilità contrattuale (come l'assenza di difettosità) sorge nell'ambito di un contratto, e, nel caso del software libero, tale contratto non esiste, mancando uno specifico rapporto commerciale tra chi ha realizzato il software e chi lo utilizza. Si riporta la traduzione della clausola esonerativa della licenza d'uso GPL ed EUPL relativa alle componenti free software, tra cui Zope e Plone.

«IL CODICE IN OGGETTO VIENE FORNITO "COSÌ COM'È" AI SENSI DELLA LICENZA, SENZA ALCUNA GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, COMPRESA, TRA LE ALTRE, LA GARANZIA DI ASSENZA DI DIFETTI, DI COMMERCIALIZZABILITÀ, DI IDONEITÀ PER UN FINE PARTICOLARE E DI NON VIOLAZIONE DI DIRITTI ALTRUI. IL RISCHIO RELATIVO ALLA QUALITÀ E AL RENDIMENTO DEL CODICE IN OGGETTO È A CARICO DELL'UTILIZZATORE. QUALORA IL CODICE IN OGGETTO SI DIMOSTRI DIFETTOSO SOTTO QUALSIASI ASPETTO, L'UTILIZZATORE (NON LO SVILUPPATORE INIZIALE O QUALSIASI ALTRO COLLABORATORE) SI ASSUMERÀ L'ONERE RELATIVO ALL'ASSISTENZA, ALLA RIPARAZIONE O ALLA CORREZIONE. LA PRESENTE CLAUSOLA ESONERATIVA COSTITUISCE PARTE ESSENZIALE DELLA PRESENTE LICENZA. AI SENSI DELLA PRESENTE LICENZA, NON È CONSENTITO ALCUN USO DEL CODICE IN OGGETTO TRANNE NEI CASI PREVISTI DALLA PRESENTE CLAUSOLA ESONERATIVA. Utilizzare a proprio rischio!»

In conseguenza della clausola esonerativa, RedTurtle Technology non ha alcun obbligo di eliminare le difettosità dei componenti software libero da essa protetti. Nel caso che tali difetti si manifestino, e nell'arco temporale di vigenza della clausola di garanzia di cui al punto precedente, RedTurtle, in assenza di qualsiasi obbligo al riguardo, si ritiene comunque moralmente (non giuridicamente) impegnata a individuare una soluzione, ad esempio instaurando contatti con la comunità, oppure intervenendo, se e quando possibile, sul codice sorgente del componente difettoso: qualora tali interventi fossero necessari e possibili, essi saranno svolti ad onere del Cliente ed a fronte dell'accettazione del relativo preventivo economico, a meno che la soluzione non divenga tempestivamente e gratuitamente disponibile nell'ambito della comunità di sviluppatori di riferimento.

Termini di disponibilità del codice sorgente del software fornito

La disponibilità del codice sorgente del software fornito da RedTurtle matura in momenti differenti: nelle righe che seguono, per "software libero" si intende "Software rilasciato con licenza OSI-compliant e fornito direttamente da RedTurtle, o ottenuto da repository pubblicamente accessibili". Al di là dell'accesso fisico al software libero, il relativo utilizzo è governato dalla licenza d'uso con cui esso è rilasciato.

Il software libero di partenza

Software libero disponibile su repository pubblici

(Esempio: il CMS Plone, i prodotti Plone disponibili su <https://github.com/PloneGov-IT/> o su <https://pypi.python.org/pypi>)

Questo software è liberamente scaricabile in qualsiasi momento, in forma di codice sorgente, dai repository che lo contengono.



Software libero non disponibile su repository pubblici

(Esempio: specifici moduli Plone descritti su <http://www.plonegov.it/> ma non disponibili sui repository pubblici)

Il codice sorgente di questo software verrà consegnato assieme al software sviluppato da RedTurtle, o altrimenti andrà richiesto direttamente all'Ente che lo detiene.

Il software sviluppato da RedTurtle

Il diritto del Cliente a disporre del codice sorgente del software sviluppato da RedTurtle matura con il pagamento dell'unica fattura, o dell'ultima fattura a saldo, relativa alla fornitura di tale software. Prima di questo adempimento, salvo differenti accordi scritti, non esiste alcun diritto legale del Cliente a disporre, a qualsiasi titolo, di tale codice sorgente.

Nel corso dello sviluppo

Nel corso dello sviluppo sarà garantito al Cliente un temporaneo accesso ai sistemi / repository di versionamento di RedTurtle (ad esempio, SVN o Bitbucket); inoltre, il relativo codice sarà disponibile, mano a mano che il software viene rilasciato, sugli ambienti di produzione e di staging, che potrebbero o meno comprendere server del Cliente.

Al termine dello sviluppo

Al termine dello sviluppo, verrà disattivato l'accesso del Cliente ai sistemi / repository di versionamento di RedTurtle (ad esempio, SVN o Bitbucket).

Se il software è installato su server forniti dal Cliente, esso potrà disporre delle relative copie negli ambienti di produzione e (se fornito) di staging.

Se il software è installato su server forniti da RedTurtle, il Cliente potrà richiedere in qualsiasi momento una copia del relativo codice sorgente che, salvo differenti accordi, sarà rilasciato con licenza GPL 2.0.

Accessibilità, Compatibilità con Dispositivi Mobili e Web Browser: Clausole

Esonerative

Accessibilità

E' stato pubblicato nella gazzetta ufficiale serie generale n. 217 del 16 settembre 2013 il [decreto ministeriale 20 marzo 2013](#) "Modifiche all'allegato A del decreto 8 luglio 2005 del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, recante: «Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici»." Tale decreto aggiorna i requisiti di accessibilità per i siti Web per le PA e per i soggetti destinatari della legge 4/2004 allineandoli al livello "AA" delle WCAG 2.0. Quanto fornito da RedTurtle rispetterà ovviamente questa normativa, e le altre norme applicabili.

Limitazioni oggettive

A prescindere dal livello di accessibilità del sito oggetto dell'iniziale consegna, RedTurtle non si può assumere alcun impegno in merito alle deroghe dall'accessibilità che sopravvenissero a causa dell'attività del Cliente, al quale non è possibile impedire in modo preventivo e generalizzato comportamenti e pratiche in contrasto con le norme e le linee guida sopra ricordate.

L'utilizzo di validatori online e la formazione degli Utenti costituiranno misure di prevenzione, che comunque potrebbero non intercettare tutti i casi. E' infatti risaputo che esistono situazioni indecidibili in via automatica (ad esempio, congruità di una descrizione rispetto ad un'immagine).

Ulteriori limitazioni

E' possibile che alcuni dei requisiti progettuali siano in aperto e inconciliabile contrasto con le norme sull'accessibilità: ad esempio, ove il capitolato tecnico o le specifiche fornite esigano: utilizzo di tabelle con immagini, utilizzo di tabelle di impaginazione, utilizzo di "caroselli" (sequenze temporizzate di immagini statiche), specifici utilizzi della tecnologia jQuery, ricorso ad animazioni Flash, utilizzo di dispositivi di input differenti da tastiera e mouse (ad es., lettori di smartcard, barcode, RFID), potrà rivelarsi problematico o impossibile ricondurre le pagine Web alle norme sopra ricordate. In tal caso, RedTurtle proporrà soluzioni alternative, ove possibili, ma non avrà alcun obbligo di garantire la piena accessibilità delle pagine coinvolte.

Comportamento "Responsive" e compatibilità con dispositivi mobili

Visto che il numero di rilasci di sistemi operativi per dispositivi mobili come smartphone, tablet PC, dispositivi Android con



accesso al Web è elevato ed in crescita, non è possibile assumersi impegni generalizzati in merito all'efficacia del comportamento "adaptive" o "responsive" del sito Web, né sulla piena utilizzabilità di menù, funzionalità e comandi su tutte le combinazioni di dispositivo mobile e sistema operativo. Di conseguenza:

- quanto ai sistemi operativi supportati, saranno incluse le ultime versioni di iOS e Android, come pubblicizzate sui siti dei rispettivi produttori;
- quanto ai browser supportati sui dispositivi mobili, per i dispositivi iOS saranno supportate l'ultima versione di Safari e l'ultima versione di Chrome, e per i dispositivi Android l'ultima versione di Chrome.

Per differenti combinazioni di versione di sistema operativo e di browser, la resa grafica e la funzionalità del sito su dispositivi mobili potrebbe non essere ottimale. La compatibilità del sito con Windows Phone non è stata accertata, e non è garantita neppure a titolo opzionale.

Impegni assunti da RedTurtle Technology in merito alla fruibilità tramite differenti browser

Visto che il numero di differenti browser è elevato ed in crescita, non è possibile assumersi impegni generalizzati in merito alla compatibilità con qualsiasi rilascio di qualsiasi browser. Per praticità ed economicità, i controlli saranno limitati ai browser più utilizzati secondo le autorevoli statistiche disponibili sul sito "W3Schools"¹, che comunque concordano con altre fonti:

- quanto al tipo di browser, si comprendono nei controlli di compatibilità i quattro prodotti più diffusi, che alla data odierna sono: Mozilla Firefox, Microsoft Internet Explorer, Google Chrome e Safari;
- quanto alle versioni, per ognuno di tali prodotti si comprendono le ultime due versioni (per Internet Explorer, la versione 11 e la versione Edge), escluse quelli in "Beta test".

Per differenti versioni del browser, la resa grafica potrebbe non essere ottimale.

¹ http://www.w3schools.com/browsers/browsers_stats.asp



Riferimenti e contatti

RedTurtle Technology S.r.l.

Via Nino Bixio, 4 - 44122 Ferrara

P.I. e C.F. : 01467600381

Tel. +39 0532 1915958

Fax +39 0532 287070

Web: <http://www.redturtle.it>