

RDO MEPA n. 3082094

RICHIESTA ACQUISIZIONE SERVIZI ICT DI SVILUPPO, MANUTENZIONE E SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO PER LA MULTIPIATTAFORMA FEDERICA.EU

CAPITOLATO TECNICO

Premessa

Federica Web-Learning, Centro di Ateneo per l'innovazione, la sperimentazione e la diffusione della didattica multimediale, ha l'esigenza di continuare a rendere fruibile e mantenere uno spazio basato su tecnologia open access, ossia un ambiente e-learning su piattaforma open source, che il Centro utilizza per erogare le diverse tipologie di attività di formazione on line.

Federica Web Learning persegue l'obiettivo di sviluppare una infrastruttura immateriale per l'accesso libero alla rete della conoscenza, stabilmente organizzata e ad alto contenuto innovativo sul modello delle più avanzate esperienze internazionali. È leader europeo per la didattica multimediale open access e conta più di 400 corsi online, 500mila iscritti e oltre 2 milioni di sessioni di studio.

L'infrastruttura di Federica Web Learning si compone di un sistema di piattaforme digitali tecnologicamente avanzate e di una ampia gamma di servizi e prodotti di e-content.

La piattaforma federica.eu, in quanto provider Mooc, consente agli utenti di interagire a vari livelli con diversi contenuti: registrazione in piattaforma, iscrizione ai corsi, invio e ricezione di comunicazioni con gli utenti.

La piattaforma lms.federica.eu è un ambiente didattico modulare object-oriented, ossia una piattaforma distribuita con codice sorgente completamente accessibile, in piena aderenza ai dettami Open Source, utilizzabile senza il pagamento di licenze, che necessita di supporto specialistico per la gestione, nonché la case analysis contestuale allo sviluppo di nuove funzioni, la risoluzione di bug, lo sviluppo di nuove funzionalità con la finalità di ottimizzare la performance al crescere del numero di contenuti pubblicati e di utenti iscritti.

In virtù di quanto espresso, il Centro di Ateneo Federica Web Learning intende implementare lo sviluppo tecnologico ed il mantenimento tecnico della piattaforma realizzata, attraverso la manutenzione e lo sviluppo di funzioni tecniche e di interazione utente, con l'obiettivo di rendere sempre più rapidi i tempi di progettazione, realizzazione ed erogazione dei corsi e rendere sempre più autonomi nella produzione dei corsi i docenti coinvolti.

1. Descrizione della Fornitura

1.1 Gestione e Manutenzione Multipiattaforma Federica.eu

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II

Via Partenope, 36 - 80121 Napoli

C.F. 00876220633

Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756

info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it

federica.eu

1. Monitoraggio h24 dell'intera infrastruttura
2. Manutenzione e aggiornamento dei singoli servizi presenti su Cloud AWS.
3. Manutenzione e aggiornamento dei relativi middleware e s.o.
4. Manutenzione e aggiornamento delle applicazioni
5. Manutenzione e aggiornamento applicazioni proprietarie
6. Configurazione e Monitoraggio dei sistemi di Backup
7. Configurazione e Monitoraggio di un sistema di protezione di applicazione web
8. Supporto e Assistenza Tecnica (Ticket System)

1.2 Nuove Implementazioni e Sviluppi

1. Privacy: sviluppi volti al miglioramento degli software interni per gestione Privacy (GDPR)
 - a. Cancellazione Simultanea
 - b. Funzione di Cancellazione dal Profilo Utente
 - c. Funzione di Cancellazione legata al Periodo di Conservazione
 - d. Ottimizzazione gestione e archiviazione dei consensi degli utenti
 - e. Funzione di accesso e rettifica ai dati personali dal Profilo Utente
2. Accessibilità: sviluppi relativi agli obiettivi di accessibilità (AGID)
 - a. Ottimizzazione del meccanismo di Feedback
 - b. Sviluppi legati agli Obiettivi di Accessibilità
3. User&Learning Experience: sviluppi volti al miglioramento dell'esperienza formativa degli utenti
 - a. Sviluppo Funzione Import Utenti
 - b. SSO con sistemi di autenticazione esterni
 - c. Ottimizzazione Query Search
 - d. Sviluppo Pagina Profilo Utente Modulare
 - e. Personalizzazione UX Design
 - f. Integrazione con sistemi di Virtual Reality
 - g. Integrazione con sistemi di Virtual Classrom
 - h. Ottimizzazione Marketing Automation

1.1 Gestione e manutenzione Multiplatforma Federica.eu

Il Committente ha sviluppato nel corso degli anni, un ecosistema web in linea con le linee strategiche del Centro e i processi organizzativi definiti. L'obiettivo che intende continuare a perseguire è quello di assicurare il funzionamento complesso, affidando a un fornitore esterno il servizio di manutenzione e assistenza.

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II

Via Partenope, 36 - 80121 Napoli

C.F. 00876220633

Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756

info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it

federica.eu

I sistemi web presenti sono i seguenti:

Piattaforma	Descrizione	Middleware / Linguaggi / Tecnologie
federica.eu	Home page del sito del Centro	Wordpress MySql 8
lms.federica.eu	Learning Management System Moodle per l'erogazione della didattica a distanza	Moodle 3.11/4.0 MySql 5
auth.federica.eu	Piattaforma Gestione utenti	Sbt Java Scala ebean freemarker Jade MySql 8
hub.federica.eu	Piattaforma Gestione corsi	Sbt Java Scala ebean freemarker Jade MySql 8
analytics.federica.eu	Piattaforma di elaborazione e visualizzazione dati	Tableau Server MySql 8

Il Centro Federica Web Learning per assicurare ai propri utenti, un servizio efficiente e continuativo, per garantire la sicurezza e protezione dei dati, per svolgere al meglio la propria attività si avvale di una soluzione **Cloud AWS - Amazon Web Services**.

Tutti i servizi necessari per la gestione dell'infrastruttura sono selezionati dal **Cloud Marketplace AgID**: Catalogo dei servizi Cloud per la PA qualificati.

Alla Ditta Aggiudicataria per la gestione degli stessi vengono richieste le seguenti attività:

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II
Via Partenope, 36 - 80121 Napoli
C.F. 00876220633
Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756
info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it
federica.eu

- **Monitoraggio H24 dell'intera infrastruttura:** l'infrastruttura dovrà essere monitorata H24 sia internamente al data center ed in relazione a tutte le componenti hardware e software, sia esternamente per verificare la raggiungibilità del servizio, con allarmi inviati agli addetti via push notification, mail ed sms;
- **Manutenzione e aggiornamento dei singoli servizi presenti su Cloud AWS.** A titolo esemplificativo:
 - Firewall
 - WAF
 - Load Balancer
 - Web Server
 - DbServer
 - Certificati
 - DNS
 - Backup
- **Manutenzione e aggiornamento dei relativi middleware e s.o.**
 - Apache
 - MySql
 - Java
- **Manutenzione e aggiornamento delle applicazioni**
 - Moodle (lms.federica.eu): richiesto l'aggiornamento alla versione stabile della versione major utilizzata (3.11/ 4.0) tenendo conto di quanto è parte del software, in primis del template installato. Particolare attenzione deve essere dedicata in caso di security fix. Gli aggiornamenti dovranno avvenire, di regola, a caldo, senza interruzioni di servizio;
 - WDP (www.federica.eu): richiesto l'aggiornamento della piattaforma e dei Plugin utilizzati.
- **Manutenzione e aggiornamento applicazioni proprietarie (Java / Scala)**
- **Configurazione e Monitoraggio dei sistemi di Backup:**
 - effettuare un backup quotidiano con *retention* di 15 giorni su sistemi ad elevata performance e di ulteriori 6 mesi su sistemi a lungo termine.
- **Configurazione e Monitoraggio** di un sistema di protezione di applicazione web:

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II

Via Partenope, 36 - 80121 Napoli

C.F. 00876220633

Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756

info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it

federica.eu

- creazione regole di sicurezza per blocco del traffico dei bot, comuni pattern di attacco (SQLInjection, XSS) e in generale dei rischi indicati dalla OWASP top 10.

- **Supporto e Assistenza Tecnica (Ticket System)**

Agli operatori indicati dalla Stazione Appaltante dovrà essere garantita la possibilità di aprire segnalazioni per ricevere assistenza per qualsiasi problema riscontrato sulle diverse piattaforme.

I servizi di manutenzione ed assistenza dei sistemi concorrono al conseguimento dei seguenti obiettivi:

- mantenere in efficienza i sistemi;
- fornire supporto all'utente nell'utilizzo dei sistemi;
- garantire l'operatività del personale del Centro.

Sono preferite modalità trasparenti di gestione delle segnalazioni come applicazioni di gestione dei ticket che consentano al gruppo di lavoro di vedere l'aggiornamento in tempo reale dell'avanzamento lavori.

Il servizio di Help Desk per la registrazione delle segnalazioni di malfunzionamento, dovrà essere in grado di tracciare almeno le seguenti informazioni minime: numero di identificazione del ticket, data ed orario di apertura, utente che ha richiesto l'intervento, tipologia della richiesta, descrizione del problema, livello di severità del problema, diagnosi del problema, descrizione della soluzione, data ed orario di chiusura.

Per quanto riguarda la tipologia della richiesta devono essere previsti le seguenti possibilità e tempi di risoluzione:

- **Ticket Bloccante:** la risoluzione è auspicabile in 24 ore
- **Ticket Critico:** la risoluzione è auspicabile in 34 ore
- **Ticket Importante:** la risoluzione è auspicabile in 48 ore
- **Ticket Minore:** la risoluzione è auspicabile in 96 ore

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II

Via Partenope, 36 - 80121 Napoli

C.F. 00876220633

Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756

info@federica.eu - federicawelearning@pec.unina.it

federica.eu

1.2 Nuove Implementazioni e Sviluppi

1.2.1 Privacy: sviluppi volti al miglioramento degli software interni per gestione Privacy (GDPR)

Il Centro Federica Web Learning gestisce i dati personali dei propri utenti in conformità al Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR n. 2016/679). Per garantire un'ottimizzazione dei processi interni si richiede lo sviluppo di alcune funzionalità che permettano processi automatici da attivare in caso di esercizio dei diritti degli interessati ai sensi degli artt 11 e 12 GDPR:

- 1. Cancellazione Simultanea:** attualmente la cancellazione degli utenti dalle diverse applicazioni/database viene fatta con funzioni diversificate. Si richiede alla Ditta Aggiudicataria lo sviluppo di una funzionalità che consenta agli operatori interni la cancellazione e la pseudonimizzazione automatica da tutte le piattaforme (auth, lms, firebase, AC ecc). La funzione dovrà sempre prevedere l'anonimizzazione di tutti i dati personali dell'utente così da non permettere il riconoscimento ad un soggetto fisico determinato o determinabile (art 17 GDPR).
- 2. Funzione di Cancellazione dal Profilo Utente:** attualmente l'utente può richiedere la cancellazione del proprio account inviando una mail all'Help Desk del Centro. Si richiede alla Ditta Aggiudicataria lo sviluppo di una funzionalità che consenta all'utente di richiedere la cancellazione dal proprio Profilo Utente. All'avvio della richiesta un operatore interno deve poter accettare la richiesta prima di procedere alla cancellazione e la pseudonimizzazione automatica da tutte le piattaforme (auth, lms, firebase, AC ecc).
- 3. Funzione di Cancellazione legata al Periodo di Conservazione:** per gestire al meglio il periodo di conservazione dei dati in relazione ai diversi trattamenti si richiedono i seguenti sviluppi:
 - a. Implementazione Cancellazione automatica dopo **1 mese** Dati Personali account non confermati dopo 1 mese dalla registrazione.
 - b. Implementazione Cancellazione automatica dopo **6 mesi** dalla ricezione della **richiesta di contatto** per i Dati Personali per la gestione delle richieste di contatto degli Utenti e dei Partner non Utenti/Partner Utenti
 - c. Implementazione Cancellazione automatica dopo **5 anni** successivi all'**ultima interazione** dell'Utente con la Piattaforma per i Dati Personali per la creazione del Profilo e fruizione dei Servizi: durata delle Condizioni Generali e per i successivi.
 - d. Implementazione Cancellazione automatica dopo **24 mesi** successivi all'ultima interazione dell'Utente con la Piattaforme per i Dati Personali per l'invio di comunicazioni e inviti ai Corsi agli Utenti.

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II
Via Partenope, 36 - 80121 Napoli
C.F. 00876220633
Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756
info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it
federica.eu

4. **Ottimizzazione della gestione e archiviazione dei consensi degli utenti:** Si richiede alla Ditta Aggiudicataria di migliorare la gestione del trattamento del consenso. Necessario migliorare il sistema di archiviazione della prova del consenso e le preferenze privacy degli utenti del sito così come richiesto dal GDPR e dalla LGPD. Lo sviluppo richiede l'integrazione con i form di raccolta dati, necessaria la sincronizzazione con i documenti legali, previsione di una intuitiva dashboard che permette di recuperare i consensi in qualsiasi momento.
5. **Funzione di accesso e rettifica ai dati personali dal Profilo Utente:** attualmente l'utente può richiedere l'accesso o la modifica dei propri dati personali inviando una mail all'Help Desk del Centro. Si richiede alla Ditta Aggiudicataria lo sviluppo di una funzionalità che consenta all'utente di accedere ai propri dati e di poter procedere ad una rettifica direttamente dal proprio Profilo Utente.

1.2.2 Accessibilità: sviluppi relativi agli obiettivi di accessibilità (AGID)

Nel rispetto della Direttiva UE 2016/2102, e delle Linee Guida sull'Accessibilità degli strumenti informatici, - AGID (in vigore dal 10 gennaio 2020) si richiedono le seguenti attività per il raggiungimento degli obiettivi di accessibilità:

1. Ottimizzazione del meccanismo di Feedback

Il meccanismo di feedback è uno strumento, come un form online, che rappresenta la prima istanza attraverso la quale l'utente può notificare direttamente al Centro eventuali difetti riscontrati nei siti web o nelle app. Si richiede all'Operatore Economico che il Meccanismo di feedback sia accessibile tramite link nel footer dei siti web accessibili agli utenti e che preveda i campi per l'inserimento dell'oggetto della segnalazione (Campo Descrizione, Dispositivo ecc).

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II
Via Partenope, 36 - 80121 Napoli
C.F. 00876220633
Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756
info@federica.eu - federicawelearning@pec.unina.it
federica.eu

2. Sviluppi relativi Obiettivi di accessibilità

Su raccomandazione delle Linee Guida sull'Accessibilità degli strumenti informatici - AGID, entro il 23 settembre di ogni anno le PA devono effettuare un'analisi completa dei siti web e compilare la dichiarazione di accessibilità su form.agid.gov.it. A tal fine dovranno essere effettuate le verifiche di accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili adottando le metodologie, i criteri di valutazione e le verifiche tecniche di conformità ai requisiti di accessibilità, ai sensi della Direttiva UE 2016/2102 e utilizzando il "Modello di Autovalutazione di accessibilità", Allegato 2 delle Linee Guida sull'Accessibilità degli strumenti informatici - AGID, utile per determinare lo Stato di Conformità del sito web e/o applicazione mobile, il cui esito può essere: Conforme, Parzialmente Conforme o Non Conforme.

A seguito di questa operazione si richiede alla Ditta Aggiudicataria di fornire supporto tecnico per interventi di tipo adeguativo e/o correttivo. Gli interventi di quest'anno riguarderanno principalmente un'ottimizzazione del flusso di navigazione ed accesso in piattaforma per permettere ad utenti con disabilità di poter effettuare senza problemi l'accesso in piattaforma e la registrazione al Programma "Corsi Online e Accessibilità: MOOC in Lis" che offre soluzioni digitali per l'accessibilità e abbatte le barriere della comunicazione attraverso la piattaforma federica.eu.

1.2.3 User&Learning Experience: sviluppi volti al miglioramento dell'esperienza utente

Il Centro intende migliorare la User Experience dell'utente sulla multiplatforma Federica. A tal fine si richiedono sviluppi volti a migliorare le singole tappe dell'User Journey partendo da una semplificazione del flusso di registrazione/autenticazione, ad un perfezionamento della navigazione nel catalogo corsi; alla realizzazione di una Pagina Profilo Utente Modulabile.

Nello specifico si richiedono le seguenti attività:

1. Sviluppo Funzione Import Utenti

Per soddisfare le richieste di alcuni Partner che richiedono una **semplificazione del processo di registrazione** dei propri utenti si richiede all'Operatore Economico di sviluppare una funzione che permette la creazione o l'aggiornamento di un account utente. La funzione richiesta dovrà integrare l'attuale sistema di registrazione/autenticazione permettendo di:

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II
Via Partenope, 36 - 80121 Napoli
C.F. 00876220633
Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756
info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it
federica.eu

- **Import tramite file CVS nuovi utenti.** La creazione manuale degli utenti dovrà essere predisposta sulla piattaforma auth e prevedere l'import tramite csv. Dovranno essere predisposti campi obbligatori (nome, cognome, email) e campi facoltativi (Campi di anagrafica: a titolo di esempio: Nazione, Titolo di Studio, Professionalità, Categoria, Partner ecc.)
- **Aggiornamento utenti esistenti:** il sistema di import dovrà prevedere l'aggiornamento e la sovrascrittura dei campi inseriti nel file se l'utente è già esistente.

2. SSO con sistemi di autenticazione esterni

Si richiede l'implementazione di SSO con sistemi di autenticazione esterni (Partner esterni e App Esterne) **per semplificare il flusso di autenticazione degli utenti** in piattaforma. Il collegamento dovrà essere operato con il protocollo OAUTH2 in modo da potersi interfacciare facilmente con la nostra applicazione che gestisce registrazione/autenticazione.

3. Ottimizzazione Query Search

Il motore di ricerca è al centro della UX degli utenti e parte centrale della nuova homepage di Federica. A tal fine si richiede alla Ditta Aggiudicataria di ottimizzare il motore di ricerca tenendo conto delle recenti ri-classificazioni dei corsi presenti in piattaforma e implementare un sistema integrato per la raccolta dei dati relativi alle queries di ricerca utilizzate dagli utenti per finalità di Comunicazione, Social Marketing e learning analytics come indirizzo sulla produzione dei corsi.

4. Sviluppo Pagina Profilo Utente Modulare

La piattaforma federica.eu eroga corsi afferenti a 3 Aree Specifiche (Orientamento, Università, Pro) che si indirizzano a Target differenti. Il profilo utenti è quindi diversificato e richiede lo sviluppo di una *Pagina Profilo Utente Modulare* che tenga conto delle specificità di ciascun utente. A tal fine si richiede lo sviluppo di una Pagina Profilo Utente con le seguenti Caratteristiche:

- La pagina profilo sviluppata sulla piattaforma di gestione autenticazione/registrazione (auth);

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II

Via Partenope, 36 - 80121 Napoli

C.F. 00876220633

Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756

info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it

federica.eu

- L'utente accede alla propria pagina profilo dalle singole sezioni (home page, piattaforma di fruizione corsi ecc);
- La pagina profilo utente dovrà mostrare i campi di anagrafica specifici per il tipo di utenza (Utenti Federica, Utenti Partner Specifici ecc).
- L'utente dovrà poter modificare i campi di anagrafica e il sistema dovrà essere predisposto per registrare la data di modifica del campo
- L'utente potrà gestire dalla propria pagina profilo tutti i diritti dell'interessato previsti dal GDPR.

5. Personalizzazione UX Design

Per rendere sempre più confortevole la navigazione del sito da parte dei diversi target del Centro si richiede una personalizzazione della piattaforma di fruizione corsi (lms) a seconda dell'appartenenza dell'utente. A tal fine a titolo esemplificativo possono essere personalizzati:

- a. Menu di navigazione: per rimandare a home page differenti
- b. Colori e Loghi: possono essere personalizzati a seconda del progetto i colori del sito e i loghi del progetto
- c. Footer: potrà essere personalizzato il footer e i rimandi alle diverse sezioni di interesse

Le diverse personalizzazioni dovranno essere compatibili con la Versione Moodle in uso e con il Tema Edwiser e i successivi aggiornamenti.

6. Integrazione con sistemi di Virtual Reality

Per migliorare l'esperienza formativa degli utenti e per trovare il corso più adatto alle proprie esigenze formative il Centro ha avviato un progetto di VR: chiamato "Campus 3d". Il Campus 3D è un luogo virtuale dove i visitatori possono virtualmente muoversi all'interno degli edifici e dei luoghi rappresentativi dell'Università Federico II di Napoli, per accedere alla scelta del proprio percorso formativo.

Si richiede all'aggiudicatario l'integrazione del VR all'interno dell'infrastruttura. In particolare, l'inserimento dell'App VR, sviluppata all'interno dell'infrastruttura di Federica, prevede il collegamento con il sistema di autenticazione/registrazione e il sistema di analytics (analyticsfederica), con le seguenti modalità:

- SSO con protocollo Oauth2 in modo da interfacciare il sistema esterno VR con l'applicazione della piattaforma che gestisce la registrazione/autenticazione

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II

Via Partenope, 36 - 80121 Napoli

C.F. 00876220633

Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756

info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it

federica.eu

7. Integrazione con sistemi di Virtual Classroom

Il Centro ha avviato una sperimentazione sulle diverse tipologie di Virtual Classroom utili per finalità diverse. Webinar, Meeting, Workshop.

Si richiede l'integrazione in Moodle del sistema di VC con le seguenti caratteristiche:

- integrazione del sistema di autenticazione per consentire agli utenti di accedere alla VC con le stesse credenziali utilizzate per l'accesso in piattaforma
- setting per programmare l'evento direttamente dalla schermata del corso creando un activity ad hoc e impostando tutti i setting relativi alla programmazione; sicurezza; media; host.

8. Ottimizzazione Marketing Automation

Il Centro utilizza un software di Marketing Automation che consente di gestire il rapporto con gli utenti in modo personalizzato e automatizzato.

Per rendere sempre più ottimale l'interazione con l'utente nella sua esperienza di fruizione in piattaforma e il suo percorso formativo si richiede alla Ditta Aggiudicataria di prevedere:

- un'integrazione e Sync dei database e il trasferimento di dati e informazioni indispensabili per gestire le email marketing: ultimo accesso in piattaforma, iscrizione ai corsi, attività fruite e non, ecc.;
- sviluppare un Recommendation system che permetta di suggerire corsi correlati con il profilo dello studente: "corsi che potrebbero interessarti";

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II

Via Partenope, 36 - 80121 Napoli

C.F. 00876220633

Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756

info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it

federica.eu

2. Durata

Il presente contratto ha la durata pari a **12 mesi dalla firma del contratto**.

3. Calendario di esecuzione dei servizi e modalità di gestione dell'avanzamento lavori

A partire dall'affidamento, è necessario che l'affidatario programmi l'esecuzione dei lavori rispettando i vincoli indicati nel **GANTT** sotto. Variazioni potranno essere approvate con la Stazione Appaltante.

Attività / Mese	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.1 Gestione e Manutenzione Multiplatforma Federica.eu												
Monitoraggio h 24 dell'intera infrastruttura												
Manutenzione e aggiornamento dei singoli servizi presenti su Cloud AWS.												
Manutenzione e aggiornamento dei relativi middleware e s.o.												
Manutenzione e aggiornamento delle applicazioni												
Manutenzione e aggiornamento applicazioni proprietarie												
Configurazione e Monitoraggio dei sistemi di Backup:												
Configurazione e Monitoraggio di un sistema di protezione di applicazione web												
Supporto e Assistenza Tecnica (Ticket System)												

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II
Via Partenope, 36 - 80121 Napoli
C.F. 00876220633
Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756
info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it
federica.eu

1.2 Nuove Implementazioni e Sviluppi											
1.2.1 PRIVACY: sviluppi volti al miglioramento degli software interni per gestione Privacy (GDPR)											
Cancellazione Simultanea											
Funzione di Cancellazione dal Profilo Utente											
Funzione di Cancellazione legata al Periodo di Conservazione											
Ottimizzazione gestione e archiviazione dei consensi degli utenti											
Funzione di accesso e rettifica ai dati personali dal Profilo Utente											
1.2.2 ACCESSIBILITÀ: sviluppi relativi agli obiettivi di accessibilità (AGID)											
Ottimizzazione del meccanismo di Feedback											
Sviluppi legati agli Obiettivi di Accessibilità											
1.2.3 User&Learning Experience: sviluppi volti al miglioramento dell'esperienza formativa degli utenti											
Sviluppo Funzione Import Utenti											
SSO con sistemi di autenticazione esterni											
Ottimizzazione Query Search											
Sviluppo Pagina Profilo Utente Modulare											
Personalizzazione UX Design											
Integrazione con sistemi di Virtual Reality											
Integrazione con sistemi di Virtual Classrom											
Ottimizzazione Marketing Automation											

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II
Via Partenope, 36 - 80121 Napoli
C.F. 00876220633
Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756
info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it
federica.eu

4. Compliance al Regolamento UE 2016/670

Per lo svolgimento delle attività previste dal presente capitolato saranno forniti all'operatore economico opportuni accessi.

La Ditta Aggiudicataria prende atto e accetta che, a seguito di selezione da parte di Federica Web-Learning, sarà nominata **responsabile ex art. 28 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR")**.

In particolare, la Ditta Aggiudicataria si impegna sin d'ora a:

- adottare tutte le misure tecniche ed organizzative di sicurezza richieste ai sensi dell'art. 32 GDPR per garantire un livello di sicurezza che sia adeguato al rischio per i diritti e le libertà degli interessati, in base alla probabilità di verifica e alla gravità del rischio proprio di ciascun trattamento dei dati personali, assicurandone una regolare verifica e valutazione;
- in caso di consultazione preventiva con un'autorità di controllo necessaria ai sensi dell'art. 36 del GDPR (esecuzione di trattamenti di dati personali con un rischio elevato per i diritti e le libertà fondamentali degli Interessati), fornire a Federica Web-Learning tutte le informazioni necessarie a tal fine, in particolare con riferimento a: (i) le finalità e i mezzi del Trattamento previsto; (ii) le misure e le garanzie adottate per proteggere i diritti e le libertà degli interessati; (iii) le informazioni sulla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati personali; (iv) ogni altra informazione richiesta dall'autorità di controllo;
- trasferire eventuali dati a paesi al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE), solo previo consenso scritto di Federica Web-Learning e previa definizione congiunta delle misure di garanzie idonee come previste dall'artt. 44 e ss. del GDPR;
- di godere di competenza e conoscenze tecniche in relazione alle finalità e modalità dei trattamenti relativi all'espletamento delle prestazioni, alle misure di sicurezza da adottare a garanzia della riservatezza, completezza ed integrità dei dati personali trattati per conto del titolare.
- non ostacolare in alcun modo l'attività di audit che Federica Web-Learning potrà espletare in qualunque momento.

Al fine della partecipazione al presente bando, la Ditta Aggiudicataria dovrà compilare e trasmettere unitamente alla domanda:

- Allegato n.1 Compliance al Regolamento UE 2016/670 - Check list di autovalutazione
- Allegato n.2 Compliance al Regolamento UE 2016/670 - Autodichiarazione

e fornire tutta la documentazione idonea a dimostrare il rispetto delle misure di sicurezza di cui al presente articolo

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II
Via Partenope, 36 - 80121 Napoli
C.F. 00876220633
Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756
info@federica.eu - federicawelearning@pec.unina.it
federica.eu