



Consorzio di Bonifica Sotomara e Tara di
Taranto



Consorzio di bonifica
Terre d'Apulia



Consorzio di Bonifica Ugento e Li Foggi

CAPITOLATO TECNICO

**PER LA FORNITURA DI UNA PIATTAFORMA
APPLICATIVA CONTABILE AMMINISTRATIVA
INTEGRATA EROGATA IN MODALITA' CLOUD
COMPUTING COMPRENSIVA DEI SERVIZI DI
ASSISTENZA E MANUTENZIONE**

1. Oggetto della gara

Oggetto della gara è la fornitura di una piattaforma applicativa integrata erogata in modalità Cloud Computing, in grado di automatizzare le seguenti aree funzionali dei Consorzi

di seguito denominati Consorzi :

- Contabilità Economico-Finanziaria;
- Affari Generali - Procedimenti amministrativi, servizi On-Line
- Protocollo informatico e gestione documentale.

La piattaforma deve disporre di interfacce software per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa con le altre applicazioni che continueranno ad essere utilizzate dai Consorzi, comprese le funzionalità da integrare con i portali istituzionali esistenti e con quelle che saranno presenti sul portale di futura realizzazione del Consorzio Unico.

Il fornitore è tenuto a prestare inoltre i servizi professionali di seguito elencati:

- progettazione esecutiva finalizzata a definire in dettaglio le funzioni richieste dai Consorzi;
- conversione e migrazione dei dati dall'attuale sistema informativo alla nuova piattaforma per tutte le aree applicative previste nella fornitura;
- attivazione, configurazione, avvio e messa in esercizio della nuova piattaforma per tutte le aree applicative previste nella fornitura ;
- integrazione della nuova piattaforma con le applicazioni che non sono oggetto della fornitura e che continueranno ad essere utilizzate dai Consorzi;
- integrazione della nuova piattaforma con il portale dei Consorzi;
- addestramento e formazione del personale dei Consorzi per tutte le aree applicative della nuova piattaforma ;
- assistenza e manutenzione della piattaforma per tutta la durata del servizio, pari a 36 mesi .

La Fornitura dovrà avvenire nel rispetto delle prescrizioni contenute nel Disciplinare di gara e nel presente Capitolato Tecnico nonché nel rispetto dei requisiti minimi di seguito descritti.

L'Amministrazione attribuisce particolare rilevanza alle funzionalità espresse dalla piattaforma proposta. A tale scopo è fatta esplicita richiesta alle ditte partecipanti di descrivere in dettaglio le caratteristiche tecniche, architetture e funzionali della propria offerta.

Ogni azienda ammessa alla gara sarà poi tenuta a presentare quanto proposto nel corso di una sessione dimostrativa della durata massima di 2 ore. La stazione appaltante metterà a disposizione del fornitore una postazione di lavoro collegata ad Internet con le ultime versioni di Browser quali Internet Explorer 10, EDGE, Chrome, etc., tramite cui dovrà essere effettuata la dimostrazione. La presentazione sarà oggetto di valutazione da parte della commissione tecnica.

2. REQUISITI GENERALI DELLA PIATTAFORMA

La piattaforma applicativa integrata oggetto della fornitura deve rispondere alle indicazioni di principio, segnatamente ai requisiti di sicurezza, previsti dal Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs n. 82 del 07/03/2015 e s.i.) e deve soddisfare le seguenti caratteristiche:

- deve essere erogata per mezzo di un'infrastruttura Cloud Computing come SaaS e fruibile agli utenti tramite Browser. Tutte le funzioni dovranno essere realizzate in tecnologia WEB Nativa e non saranno ammesse soluzioni basate su tecnologie "client/server" o ibride (erogate via Terminal Server, Citrix, ecc). Saranno preferite soluzioni che non prevedano l'installazione di componenti (plug-in Java,

- Active-x, ecc.) sulle postazioni di lavoro, fatte salve le sole postazioni di protocollazione al fine della gestione degli scanner o dei componenti di firma digitale;
- deve poter operare su reti telematiche internet - intranet - extranet e garantire l'apertura verso la rete pubblica ed il sito web di banche dati e servizi che possano offrire la consultazione ed operabilità da parte di altri Enti e/o Istituzioni Pubbliche o Private e l'erogazione dei Servizi On-Line al Cittadino ed alle Imprese;
- le componenti dell'applicazione che forniscono servizi ad utenti esterni devono essere rese disponibili in tecnologia WEB Nativa e con interfacce responsive utilizzabili da Tablet e SmartPhone;
- deve disporre di Web Services descritti e documentati per poter interagire in cooperazione applicativa con i sistemi informatici degli altri enti e deve prevedere le funzioni di interoperabilità con i sistemi di protocollo informatico degli altri enti, in conformità con le regole tecniche di AGID vigenti; deve essere nativamente multiente su singola istanza DB in funzione delle possibili gestioni associate (consorzi)
- deve utilizzare un unico gestore dei processi - Workflow Management System WMS - che tenga conto delle specificità dei Processi del Consorzio/Consorzi, che imposti e gestisca tutti i procedimenti del Ente. Il WMS deve consentire all'Ente il disegno e il ridisegno dei propri processi nell'ottica di mettere al centro l'obiettivo del risultato e non il procedimento;
- deve permettere l'accesso per mezzo di un unico sistema di autenticazione basato su Single Sign-On ovvero la possibilità di autenticare l'operatore dei Consorzi direttamente dal sistema di Active Directory ove dovesse essere presente presso i consorzi o dovessero essere implementati in futuro;
- deve essere omnicomprensiva della licenza d'uso della piattaforma applicativa integrata, della licenza del DB e di quanto necessario al funzionamento del sistema (ad eccezione delle licenze di SO client che saranno a carico dell'Ente) per un numero illimitato di utenti (nessun vincolo di licenza);
- deve consentire all'utente di cambiare la postazione di lavoro senza modificare l'accesso alle procedure associate al profilo.

3. REQUISITI TECNOLOGICI DELLA PIATTAFORMA

La piattaforma applicativa integrata oggetto della fornitura deve possedere, a pena di esclusione, le caratteristiche tecnologiche minime di seguito elencate:

- deve essere erogata in Cloud attraverso una piattaforma tra quelle più diffuse di mercato ;
- deve utilizzare un DBMS relazionale tra quelli più diffusi nel mercato (MSSQL, Oracle, MYSQL, ecc.);
- deve consentire di estrarre dal sistema di backup integrato del DBMS una copia del database ad un qualsiasi orario dei 30gg precedenti con un intervallo minimo di 15 min.

deve essere predisposta per il Disaster Recovery ed essere ridondata geograficamente su almeno n. 2 datacenter dislocati all'interno dello spazio economico europeo, inoltre il database primario, primo sito, e secondario, secondo sito, devono essere in replica di tipo sincrona;

- deve prevedere un SLA Uptime $\geq 99.9\%$ per servizi di elaborazione e VM;
- deve prevedere un SLA Uptime $\geq 99.9\%$ per il database;
- deve prevedere il backup giornaliero dei dati (database e file) con politica di retention almeno quindicinale, con la possibilità di effettuare il restore della singola risorsa;
- deve prevedere risorse elaborative sempre dimensionate per gestire il carico di lavoro ovvero deve prevedere la possibilità di modificare le risorse a disposizione dell'Ente (cpu e spazio disco) senza interventi pianificati né tempi di downtime;
- deve prevedere un servizio di supporto dedicato ai servizi datacenter di tipo 24x7 per tutta la durata del contratto.

4. REQUISITI FUNZIONALI DELLA PIATTAFORMA

La piattaforma deve garantire il supporto di tutti i dispositivi tecnologici e normativi per consentire ai Consorzi di operare in assenza di supporto cartaceo.

4.1 ELENCO SINTETICO REQUISITI

La piattaforma applicativa integrata oggetto della fornitura deve prevedere le seguenti funzionalità principali per singola area (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

– **Area Contabilità Economico-Finanziaria**

Contabilità Finanziaria; Contabilità economica; Contabilità analitica (verifica degli equilibri di bilancio, patto di stabilità, controllo di gestione, gestione PEG finanziario, redazione Documento Unico di Programmazione, gestione tesoreria, conto consuntivo, professionisti, Modelli 770); mutui; contabilità IVA; economato; inventario; fatturazione, completi di tutte le funzionalità gestionali disponibili.

– **Area Affari Generali, Procedimenti Amministrativi, Servizi On-Line**

gestione atti amministrativi e dei flussi documentali legati alla produzione degli atti amministrativi tipici dell'amministrazione (predisposizione atto, adozione con numerazione univoca, apposizione visto contabile e visto di legittimità degli organi di controllo); pubblicazione automatizzata degli atti e dei dati obbligatori per legge (es. elenco dei beneficiari di cui all'art. 27 del D. Lgs. n. 33/2013; art. 1, comma 32, della legge 190/2012) su Portale Istituzionale nelle sue varie sezioni, facoltative e/o obbligatorie, Albo pretorio on-line, e del modulo della Trasparenza etc. completi di tutte le funzionalità gestionali disponibili.

– **Protocollo informatico e gestione documentale.**

la gestione unica del protocollo dei Consorzi basato su più livelli;

la gestione dei flussi documentali: registrazione di protocollo, l'assegnazione, la classificazione, la fascicolazione, il reperimento e la conservazione dei documenti informatici. (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013. "Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40 -bis , 41, 47, 57 -bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005", completi di tutte le funzionalità gestionali disponibili.

4.2 ELENCO REQUISITI ANALITICO

La piattaforma applicativa integrata oggetto della fornitura deve prevedere le seguenti funzionalità minime:

– **Area Contabilità Economico-Finanziaria**

deve consentire la completa gestione delle problematiche contabili, finanziarie e di bilancio, di gestione patrimoniale e di controllo di gestione , adottando principi contabili pienamente conformi a quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di contabilità e finanza degli Enti locali. Il software deve essere predisposto per la gestione del nuovo regime di contabilità armonizzata di cui al D.Lgs. n. 118/2011, come modificato ed integrato dal D.Lgs. n. 126/2014. In particolare deve ottemperare alle specifiche indicazioni e prescrizioni regolamentari e di legge prevedendo:

- la gestione anagrafica delle voci di bilancio secondo le strutture legislative previste e/o secondo le strutture eventualmente e liberamente definite dall'Ente;
- gestione dei modelli 770 e relativi allegati;
- monitoraggio del costo annuale del personale;
- la generazione del Bilancio di Previsione e Pluriennale;
- la relazione tecnica al Bilancio di Previsione partendo dai dati della previsione;
- la possibilità di inserimento analitico delle proposte di bilancio nell'ambito del capitolo e la simulazione in base alle proposte dell'ufficio;
- l'integrazione con la gestione degli impegni pluriennali, con la creazione automatica o la

segnalazione, nella proposta di bilancio, degli stanziamenti minimi necessari per la loro copertura; ai capitoli/articoli dovranno essere associabili i seguenti elementi: il centro di responsabilità utilizzatore della spesa; il centro di responsabilità gestore della spesa; il programma/progetto; la gestione delle proposte di bilancio in forma decentrata. Il sistema deve conservare memoria di tutte le variazioni alle proposte di bilancio

- la gestione dell'esercizio provvisorio;
- la consultazione dei dati di bilancio e della movimentazione con strumenti di analisi per gerarchie (bilancio, servizio, intervento, centro di responsabilità, ecc.);
- la creazione e gestione del Certificato del bilancio di previsione, inclusi i controlli automatici, e la predisposizione del file ministeriale;
- la gestione del PEG annuale e pluriennale per programmi, progetti, centri di costo e centri di responsabilità, compresa la possibilità di monitorare e analizzare gli obiettivi della gestione finanziaria e contabile;
- la gestione della Relazione Previsionale e Programmatica per Programma e progetto;
- la gestione del Documento Unico di Programmazione (DUP);
- la gestione della Relazione di inizio mandato - proposta di schema;
- la gestione della Relazione di fine mandato - secondo gli schemi di legge
- l'integrazione tra programmazione (bilancio) e budget (PEG);
- la gestione del budget di spesa e di incasso (obiettivi dei responsabili), del piano della performance e del piano degli obiettivi;
- la gestione della programmazione e del monitoraggio economico-finanziario delle opere pubbliche;
- la gestione dell'investimento/opera pubblica e il collegamento con le rispettive fonti dell'entrata e della spesa, individuazione delle modalità di finanziamento;
- la gestione del cronoprogramma degli incassi e dei pagamenti riferiti ad ogni singolo impegno in conto investimenti e/o in parte corrente, sia per la competenza, sia per i residui;
- la gestione dei soggetti Creditori/Debitori
- la gestione delle fatture in conformità alle norme vigenti (fatturazione elettronica);
- l'importazione automatica delle fatture sulla Piattaforma Elettronica Certificazione dei Crediti;
- la gestione dei corrispettivi d'incasso e del registro unico delle fatture
- la possibilità di chiudere le fatture di acquisto/vendita anche senza l'emissione di mandato/reversale
- la gestione delle somme vincolate tra spesa ed entrata, per controllare le correlazioni tra capitoli di entrata a destinazione vincolata e spesa.
- la gestione degli impegni, sub impegni, accertamenti, liquidazioni, mandati e reversali secondo la struttura e l'organigramma dell'ente, con la possibilità di interrogare e modificare i dati secondo i permessi concessi agli operatori;
- la gestione delle ritenute fiscali dei professionisti, dei redditi assimilati a lavoro dipendente, compresa la produzione delle certificazioni dei sostituti d'imposta e la preparazione dei flussi informativi da inviare agli enti previdenziali;
- la gestione completa della rendicontazione (conto finanziario e patrimoniale, prospetto di conciliazione, ecc.) comprensiva della relazione tecnica e della Giunta al rendiconto di gestione
- la gestione della Relazione Tecnica al Conto di Bilancio e Relazione al Rendiconto di Gestione;
- la creazione del Certificato del rendiconto, comprensivo dei controlli automatici e della predisposizione del file ministeriale;
- gestione ratei, risconti e rimanenze;
- gestione ed elaborazione dei parametri di deficitarietà strutturale
- la predisposizione del file del rendiconto in formato XML per la trasmissione alla Corte dei Conti;
- la gestione totale ed integrata dell'obiettivo e monitoraggio del patto di stabilità, inclusa la gestione dei Patti di solidarietà (patto verticale, orizzontale e verticale incentivato), nonché il totale e pronto aggiornamento delle eventuali modifiche all'obiettivo e con le deroghe ai pagamenti;
- l'acquisizione automatica dei dati degli stipendi;
- la gestione del riaccertamento dei residui, con la suddivisione dei residui attivi e passivi per anno di provenienza;
- la gestione dei residui attivi e passivi in sede di riaccertamento con attribuzione di distinte codifiche (Fondo pluriennale vincolato; avanzo vincolato; avanzo libero);

- la gestione integrata della contabilità finanziaria con quella economico-patrimoniale;
- la gestione degli incassi e dei pagamenti ripetitivi mediante automatismi che ripropongano i dati periodici ricorrenti;
- la gestione delle variazioni, degli assestamenti di bilancio e dello storno dei fondi, inclusa la creazione del file da trasmettere al tesoriere;
- la gestione dei mutui contratti dall'ente con la produzione automatica delle liquidazioni e mandati per il rimborso dei mutui, ricalcolo automatico della quota interessi in caso di prestito a tasso variabile, ricalcolo, riduzione o estinzione dei finanziamenti, possibilità di simulare l'assunzione di nuovi finanziamenti, l'estinzione anticipata e la rinegoziazione di quelli esistenti, il controllo e la certificazione delle compatibilità di indebitamento ai sensi dell'art. 204 del Tuel;
- l'importazione automatica dei piani di ammortamento mutui della Cassa Depositi e Prestiti;
- la generazione automatica degli impegni di spesa sul bilancio annuale e pluriennale, con possibilità di selezione del singolo mutuo;
- la creazione automatica dei file per l'invio dei flussi mandati/reversali al tesoriere e relativo flusso di ritorno;
- la gestione del mandato informatico con firma digitale;
- la possibilità di gestire le spese per utenze in modo analitico, con controllo delle quantità e delle tipologie di spese, al fine di consentire dettagliate elaborazioni statistiche;
- la gestione dei limiti di cassa, con puntuale distinzione tra "cassa libera" e "cassa vincolata" e dello scadenzario;
- la gestione dei codici SIOPE;
- la gestione storicizzata delle stampe, (es. stampe elaborate con movimenti ad una data determinata);
- Gestione contabilità IVA e fatturazione (dichiarazione IVA annuale, dichiarazione Unico e IRAP, rilevazione delle registrazioni in IVA dalle registrazioni in Contabilità Finanziaria, stampa Giornale, stampa Registri IVA, dichiarazione Telematica, registrazione automatica della fattura nella contabilità finanziaria e nella contabilità IVA).

– Area Affari Generali - Procedimenti amministrativi

deve ottemperare alle specifiche indicazioni e prescrizioni regolamentari e di legge, riportate, in particolare, nel Testo Unico degli Enti Locali (D.Lgs. n. 267/2000) e nei Regolamenti e nello Statuto dei Consorzi. In particolare:

- la gestione di Utenti, Password e Profili;
- la gestione unica dell'organigramma dell'ENTE basato su più livelli;
- la gestione delle Deliberazioni e delle Determine in formato PDF e in formato elettronico firmato e firmato digitalmente;
- la gestione della Proposta di Delibera/Determina degli organi di Amministrazione.;
- la numerazione generale e di settore per gli atti di determinazione;
- la gestione automatica della creazione dei testi degli atti utilizzando un word processor full web integrato tipo Word;
- la gestione dell'apposizione dei Visti/Pareri con controllo diretto da parte degli utenti di tale processo;
- la visione dello stato e/o storico del flusso procedimentale attraverso cui controllare a quale utente è in carico, in un dato momento, la pratica, con la relativa cronistoria dei vari passaggi e avanzamento del procedimento;
- l'invio di atti amministrativi agli organi di Amministrazione, utenti, via web/e-mail;
- la gestione dell'Ordine del Giorno (OdG) da parte della Segreteria;
- la gestione automatica delle numerazioni delle proposte e degli atti;
- la gestione delle presenze alle Sedute;
- la gestione delle stampe degli atti creati anche in formato PDF;
- la gestione delle comunicazioni e convocazioni sia cartaceo che in automatico (formato PDF) con utilizzo di mail, PEC;
- la gestione delle ricerche degli atti in modo semplice ed intuitivo per l'operatore;
- l'utilizzo della posta elettronica per l'invio in automatico delle proposte-atti;
- l'integrazione completa con la contabilità finanziaria che consente la generazione di prenotazioni di impegno, l'impegno finanziario e la relativa liquidazione, l'accertamento dell'entrata; la possibilità di assumere impegni riferiti ad uno stesso atto o oggetto su più capitoli

- contemporaneamente;
- l'integrazione con il protocollo informatico per il reperimento in automatico dei dati e la protocollazione degli atti;
- la conservazione sostitutiva dei documenti, per garantire nel tempo l'integrità e la leggibilità dei documenti informatici nel pieno rispetto della più recente normativa in materia.
- l'utilizzo della firma digitale sugli atti;
- la gestione del repository degli atti da firmare assegnati ad ogni singolo utente;

– **Protocollo informatico e gestione documentale.**

deve consentire di ottemperare alle specifiche indicazioni e prescrizioni regolamentari e di legge; in particolare:

- la gestione unica del protocollo dei Consorzi basato su più livelli di accesso;
- la gestione dei flussi documentali: registrazione di protocollo, l'assegnazione, la classificazione, la fascicolazione, il reperimento e la conservazione dei documenti informatici. (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013. "Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40 -bis , 41, 47, 57 -bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005"(modificato dal Decreto legislativo 26 agosto 2016 n. 179).
- l'associazione al documento protocollato di eventuali documenti fisici (acquisiti tramite scanner o disponibili in formato digitale);
- il controllo e la storicizzazione dell'eventuale modifica degli elementi già registrati;
- la stampa di un'etichetta con i dati identificativi in chiaro della registrazione da apporre sul documento e con relativi codice a barre;
- la scansione massiva che consenta l'acquisizione dei documenti cartacei da postazioni di lavoro diverse da quelle di protocollazione;
- l'integrazione con la firma digitale per consentire di attribuire validità giuridica, ai documenti informatici, proteggendoli da accessi non autorizzati;
- l'integrazione con l'anagrafe per importare i dati dei mittenti/destinatari dei protocolli;
- l'assegnazione automatica del sistema del numero di protocollo e data di registrazione del documento;
- la classificazione dei documenti protocollati a seconda dell'argomento cui essi fanno riferimento (liv. titolo, classe, fascicolo);
- l'integrazione automatica con gli indirizzi di posta certificati dell'Ente;
- la possibilità di apporre la firma digitale sui documenti in conformità alle disposizioni legislative e a tutti i criteri di sicurezza previsti;
- la marcatura del protocollo anche sui documenti immateriali;
- la gestione dei gruppi dei mittenti/destinatari;
- la gestione dell'oggettario con la classificazione degli oggetti tipo, con l'associazione dei mittenti/destinatari e assegnazione agli utenti dell'organigramma;
- Spunta di presa visione del documento digitale da parte della Direzione e/o Dirigenti

5. SERVIZI PROFESSIONALI

Vengono dettagliati di seguito i servizi professionali rientranti nell'ambito della fornitura e finalizzati, in particolare, all'avvio e messa in esercizio di tutte le componenti della piattaforma, alla conversione e migrazione delle banche dati esistenti, all'addestramento e formazione del personale, ai servizi di help-desk e di assistenza e manutenzione in esercizio.

5.1 PROGETTAZIONE ESECUTIVA

L'OFFERTA TECNICA DEVE DIVENTARE PROGETTO ESECUTIVO

Il fornitore deve provvedere, entro 15 giorni naturali e consecutivi alla firma del contratto, a redigere il Progetto Esecutivo che dovrà contenere, a valle di una dettagliata analisi tecnica e funzionale dei requisiti

utente, la progettazione e programmazione di dettaglio del sistema informativo da implementare. Il progetto esecutivo dovrà essere corredato da una programmazione di dettaglio della totalità delle attività, della fornitura e dei servizi previsti.

In particolare il Progetto Esecutivo dovrà contenere:

il Piano di progetto con la programmazione temporale delle singole attività previste espresso con un Gantt di dettaglio migrazione;

- l'organigramma del team di progetto e la matrice delle responsabilità;
- il Piano di migrazione;
- il Piano dei rischi;
- il Piano dei test funzionali;
- il Piano di formazione proposto;
- il Piano di collaudo.

Il Progetto Esecutivo, formalmente approvato, diventerà il documento univoco per il monitoraggio delle attività contrattualmente previste nonché per la verifica del rispetto dei tempi e delle prescrizioni progettuali.

5.2 AVVIO E MESSA IN ESERCIZIO

Oggetto di fornitura è l'erogazione dei servizi professionali necessari per l'avvio e la messa in esercizio della piattaforma applicativa prevista in fornitura.

Di seguito si elencano le attività ed i servizi che il Fornitore dovrà assicurare:

- attivazione, configurazione, tuning e collaudo delle singole piattaforme applicative relative alle aree funzionali esposte in oggetto;
- configurazione, collaudo e dispiegamento delle interfacce software per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa con le altre applicazioni dei Consorzi:
 - o Pec
 - o Etc.
- integrazione della piattaforma con il portale dei Consorzi.

5.3 CONVERSIONE E MIGRAZIONE BANCHE DATI

Oggetto di fornitura è l'erogazione dei servizi professionali necessari per la conversione e la migrazione delle banche dati preesistenti sulla nuova piattaforma applicativa previste in fornitura. E' requisito imprescindibile per l'attivazione del sistema il recupero dei dati pregressi presenti negli attuali sistemi.

Tale recupero avverrà sicuramente tramite:

- importazione dei dati in formato documentale sia per protocollo che per gli atti amministrativi (es delibere, determine, ecc);
- importazione dei dati strutturati nel database applicativo di ogni applicazione/servizio proposto.

Il costo di tale attività deve essere compreso nel costo totale dell'offerta e non può essere limitato da clausole di durata temporale delle attività. Ossia deve intendersi a corpo ed in ogni caso la struttura dei dati da importare sarà resa disponibile al Fornitore dai Consorzi, completa di tutta la documentazione e con tutti i dati in chiaro.

5.4 ADDESTRAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

E' richiesta la formazione e l'addestramento del personale dei Consorzi all'uso delle funzionalità introdotte con la nuova piattaforma. Di seguito si elencano i requisiti minimi organizzativi e metodologici, cui il Fornitore dovrà attenersi nell'erogazione dei predetti servizi formativi:

- Utenza Target: è rappresentata da tutti i dipendenti del consorzio utilizzatori dei servizi applicativi. Il numero massimo di partecipanti ai corsi sui servizi applicativi non supererà le 50 unità;
- Modalità di Erogazione: i corsi dovranno essere organizzati distintamente per ciascuna delle aree funzionali e, in relazione al numero dei partecipanti, pianificati e tenuti in più edizioni, prevedendo

sessioni teoriche frontali in aula appositamente allestita dal Ente e sessioni pratico-applicative, da svolgere con le modalità tipiche del “training on the job”, affiancando direttamente sul posto di lavoro un gruppo di utenti, funzionalmente omogeneo; saranno valutati eventuali sistemi di formazione in modalità e-Learning.

- Contenuti Formativi: come requisito minimo, si richiede che :
 - o per l’Area Contabilità Economico-Finanziaria siano erogate n. 10/20 giornate di formazione;
 - o per l’Area Affari Generali e Segreteria addetti alla gestione dei procedimenti amministrativi siano erogate n. 10/20 giornate di formazione;
 - o per l’Ufficio del Protocollo siano erogate n. 10/20 giornate di formazione;
 - o per gli addetti CED ed Amministratori di Sistema siano erogate n. 5/10 giornate di formazione finalizzate al trasferimento delle competenze in relazione all’amministrazione, alla gestione e alla conduzione operativa di tutta la piattaforma applicativa ed alla gestione delle policy di sicurezza ed amministrazione degli utenti (autorizzazioni e profilazione, definizione gruppi, ecc.).

5.5 ASSISTENZA E MANUTENZIONE APPLICATIVA

Oggetto di fornitura sono i servizi professionali di assistenza e manutenzione applicativa, da erogarsi per tutta la durata dell’appalto.

Le ditte partecipanti dovranno illustrare nell’offerta le modalità del servizio per la manutenzione correttiva, preventiva, normativa e migliorativa. Gli obiettivi minimi del servizio di manutenzione sono così definiti:

- mantenere operativa la soluzione attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione delle malfunzioni e correggere le anomalie/ inconsistenze verificatesi sulla base dati, ripristinandone l’integrità totale ;
- correggere errori provocati da una migrazione dei dati errata, ripristinando il corretto funzionamento dell’applicazione e correggendo la base dati ripristinandone l’integrità;
- assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni, per esempio quando un programma non ha prestazioni adeguate al livello di servizio richiesto e ciò viene percepito come una malfunzione, richiedendo un intervento di correzione;
- garantire l’evoluzione tecnico funzionale della soluzione software;
- fornire servizi di supporto per risolvere tempestivamente problemi relativi a malfunzioni ed errori (congiuntamente con il servizio di Assistenza);
- assicurare l’aggiornamento periodico della soluzione, attraverso il miglioramento della funzionalità, dell’affidabilità e dell’efficienza dei prodotti. L’aggiornamento presuppone il rilascio di nuove versioni e/o correzioni dei prodotti da parte del relativo fornitore.

L’avvio del servizio deve essere pianificato considerando le modalità di avvio, le attività e il periodo di supporto post avvio, con il quale deve opportunamente prevedere una continuità nel supporto verso gli utenti. Il servizio non deve prevedere alcuna limitazione di chiamata e deve comprendere assistenza continuativa nei periodi seguenti:

- tutte le settimane da Lunedì a Venerdì, dalle 8:00 alle 14:00, martedì escluso
- il Martedì dalle 8:00 alle 17:00
- il Santo Patrono non è considerato giorno festivo
- l’intervento dovrà essere garantito secondo gli SLA minimi previsti dal presente capitolato

Il Fornitore deve indicare in sede di offerta le modalità di accesso al servizio e descrivere la piattaforma di trouble ticketing tramite cui gestirà ogni segnalazione che dovrà essere messa a disposizione dei Consorzi per monitorare lo stato di avanzamento delle richieste.

5.6 LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI

Per il calcolo dei livelli di servizio si considera il tempo che intercorre dalla data di segnalazione dell’evento al fornitore (giorno, ore, minuti, secondi) alla data di chiusura tecnica dell’intervento. In tale situazione si potrà considerare ripristinata la funzionalità temporaneamente tramite l’adozione di workaround, purché sia assicurato il ripristino delle funzionalità principali e purché venga dato seguito immediato alla correzione definitiva. Per maggiore chiarezza si definisce workaround una qualsiasi modalità di intervento da parte dei tecnici del Fornitore atta ad ottenere lo sblocco

del Software Applicativo, anche se non completamente risolutivo del problema, ma che abbia l'effetto di rendere comunque operativo il Software stesso senza alterare alcune delle funzionalità applicative precedenti il blocco dello stesso ripristinando la consistenza della base dati. Tali livelli stabiliscono complessivamente un "Service Level Agreement" (SLA) che il Fornitore si obbliga a rispettare pena l'applicazione delle penali di cui al Disciplinare di gara.

Livelli di gravità.

I criteri di valutazione della complessità sono catalogati in base all'impatto che hanno per gli utenti, sul funzionamento del sistema, sulle prestazioni e sulla sicurezza:

GRAVITA' 1. Una o più applicazioni / servizi sono completamente bloccati oppure nessuna applicazione è bloccata, ma le funzionalità critiche di uno o più moduli non sono disponibili o malfunzionanti. Si evidenzia che un guasto non bloccante può diventare bloccante in particolari momenti lavorativi (es. produzione di report amministrativi a ridosso della data di scadenza di presentazione, richieste agli sportelli, gestione pratiche in fase di delibera/determina, ecc.). Si evidenzia che un malfunzionamento può diventare di Gravità 1 in particolari momenti lavorativi.

GRAVITA' 2. Nessuna applicazione è bloccata, ma importanti funzionalità di una o più applicazioni non sono disponibili o malfunzionanti. Si evidenzia che un malfunzionamento può diventare di Gravità 2 in particolari momenti lavorativi.

GRAVITA' 3. Le funzionalità non critiche e non importanti del sistema non sono disponibili o malfunzionanti, con senza impatto sulla operatività degli utenti (es. maggiore inefficienza)

Il tempo è espresso in ore lavorative	Valori NORMALI (*)	Valori LIMITE (**)
Gravità 1	1 ora	2 ore
Gravità 2	4 ore	8 ore
Gravità 3	8 ore	24 ore

*: il tempo di risoluzione deve rispettare i Valori Normali nel 85% dei casi

** : il tempo di risoluzione deve rispettare i Valori Limite nel 100% dei casi

5.7 TEMPI DI REALIZZAZIONE

Attivazione, configurazione, migrazione, formazione e messa in esercizio della piattaforma applicativa e dei servizi correlati dovranno essere effettuate entro i seguenti limiti temporali:

- Firma del contratto e consegna progettazione esecutiva: entro 20 giorni naturali consecutivi dalla firma del contratto il fornitore deve presentare il Progetto Esecutivo della fornitura che l'Amministrazione deve approvare;
- Fase 1 - attivazione della piattaforma applicativa: entro 60 giorni naturali consecutivi dalla firma del contratto il fornitore deve aver attivato la piattaforma applicativa per gli utenti:
 - dell'Area Affari Generali;
 - dell'Ufficio Protocollo;
 - dell'Area Contabilità.

L'attivazione iniziale deve consentire alle postazioni di lavoro dei rispettivi uffici l'accesso all'applicazione per mezzo del Browser WEB, con la possibilità di richiedere eventuali adeguamenti in base alle reali necessità. L'attivazione iniziale della piattaforma prevede il superamento di un collaudo iniziale da tenersi entro il periodo sopra indicato;

- Fase 2 – configurazione delle funzioni applicative: entro 60 giorni naturali consecutivi dalla firma del contratto il fornitore deve:
 - aver configurato le funzioni applicative già attivate nella Fase 1, avviato la formazione agli utenti, avviato la migrazione dei dati
- Fase 3 – avvio in esercizio delle funzioni applicative: entro 120 giorni naturali consecutivi dalla firma del contratto il fornitore deve:
 - aver configurato tutte le funzioni applicative, concluso la formazione agli utenti, concluso la migrazione dei dati;

}

- aver attivato le componenti di cooperazione applicativa per consentire l'integrazione con altre componenti del sistema informativo dei Consorzi;
- aver integrato la piattaforma applicativa con il portale istituzionale dei Consorzi;
- aver "messo in esercizio" la piattaforma applicativa;
- attivare i servizi di manutenzione e assistenza;
- comunicare la propria disponibilità al collaudo finale dell'intero sistema;
- Collaudo finale: entro 150 giorni naturali consecutivi dalla firma del contratto è previsto il collaudo finalizzato alla verifica della corrispondenza del sistema con le specifiche tecniche formalmente approvate in sede di Progettazione Esecutiva di dettaglio.

A valle del positivo superamento del collaudo finale decorreranno i servizi di helpdesk, assistenza e manutenzione, nei modi e nei tempi contrattuali.

5.8 SERVIZI PROFESSIONALI

Nel presente capitolo è descritto l'indice dell'offerta tecnica che le società partecipanti alla gara dovranno presentare nei modi e nei tempi previsti dalla documentazione di gara.

OFFERTA TECNICA

1 Caratteristiche della piattaforma applicativa

MASSIMO PUNTI 30

- | | |
|--|-------|
| 1.1. descrizione della piattaforma, coerenza ed aderenza ai requisiti generali | Pt 6 |
| 1.2. descrizione della piattaforma, coerenza ed aderenza ai requisiti tecnici | Pt 6 |
| 1.3. descrizione della piattaforma, coerenza ed aderenza ai requisiti funzionali | Pt 6 |
| 1.4. elementi migliorativi | Pt 12 |

2. Servizi Professionali

MASSIMO PUNTI 25

- | | |
|---|------|
| 2.1. piano di progetto per l'avvio in esercizio del sistema | Pt 5 |
| 2.2. piano di conversione e migrazione delle banche dati preesistenti | Pt 3 |
| 2.3. piano della formazione e addestramento | Pt 4 |
| 2.4. descrizione del servizio di manutenzione ed assistenza | Pt 2 |
| 2.5. descrizione dei livelli di servizio proposti | Pt 5 |
| 2.6. elementi migliorativi | Pt 6 |

L'Offerta Tecnica deve essere prodotta sotto forma di relazione descrittiva di massimo 45 facciate in formato A4, numerate progressivamente, redatte in formato Times New Roman 12 (il numero massimo di facciate è riferito a tutto il documento compresi frontespizio, indice, allegati, figure, ecc.).

DEMO

MASSIMO PUNTI 15

Ogni società partecipante alla gara sarà tenuta a presentare la propria piattaforma applicativa nel corso di una sessione dimostrativa della durata massima di 2 ore. La stazione appaltante metterà a disposizione del partecipante una postazione di lavoro collegata ad Internet con browser Internet Explorer 10, da cui dovrà essere effettuata la dimostrazione.

Nei limiti temporali previsti (2 ore max) sarà richiesto di illustrare :

- caso d'uso gestione atti amministrativi (es delibere e determine) e panoramica complessiva del modulo
- caso d'uso protocollo / gestione documentale (es protocollazione in entrata ed uscita) e panoramica complessiva del modulo
- caso d'uso contabilità economico – finanziaria (DL 118) e panoramica complessiva del modulo

- caso d'uso di un accesso del cittadino al portale servizi on line

Le aziende che non otterranno una valutazione minima pari a 10 punti potranno essere oggetto di esclusione alle fasi successive della gara, a discrezione della stazione appaltante.

OFFERTA ECONOMICA

- **L'importo a base d'asta è di € 145.000,00**

MASSIMO PUNTI 20

Comprendente la progettazione, la realizzazione della piattaforma, la formazione, l'implementazione e la gestione per tre anni a partire dalla data di collaudo.

- **economicità dei canoni annuali per la gestione e manutenzione della piattaforma successivi al terzo anno e sino al sesto**

MASSIMO PUNTI 10

IL DIRETTORE GENERALE
Dott. Ing. Giuseppe Corti

