



Agenzia
Regionale
per la Salute
ed il Sociale
Puglia

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**Procedura telematica negoziata, ai sensi dell'art. 1, co 2, lett. b),
della L. 120/2020, da espletare tramite RDO aperta sul Servizio
Telematico MePA, per la fornitura triennale di una suite applicativa
software web based integrata e comprensiva dei relativi servizi di
assistenza e manutenzione, per i Servizi dell'Area di Direzione
Amministrativa dell'A.Re.S.S. Puglia**

CIG 8767284F9E

INDICE

1	INFORMAZIONI GENERALI.....	3
2	CONTESTO ORGANIZZATIVO	3
3	ANALISI DEI FABBISOGNI.....	3
4	CARATTERISTICHE DEI DATI GESTITI DAL SOFTWARE OFFERTO	9
5	FORNITURA APPLICATIVI SOFTWARE.....	11
6	ATTIVITA' PROGETTUALI E SUPPORTO ORGANIZZATIVO	32
7	SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE	35
8	FORMAZIONE	37
9	STRUTTURA DELL'OFFERTA E PUNTEGGI TECNICI.....	38
10	PENALI.....	40

1 INFORMAZIONI GENERALI

OGGETTO DELL'APPALTO

Il seguente appalto ha come oggetto la fornitura triennale per l'AReSS – Agenzia Strategica Regionale per la Salute e il Sociale di una suite applicativa gestionale “Web based” integrata e interoperativa, comprensiva dei relativi servizi di assistenza, aggiornamento e manutenzione.

RESPONSABILITA'

L'Impresa dovrà fornire il proprio organigramma, rispetto alla gestione del presente appalto e comunicare, prima dell'inizio del servizio, il nominativo della persona che riveste la qualifica di Responsabile del Servizio. Questi assume il ruolo di interlocutore tecnico-gestionale nei confronti del referente indicato dall'AReSS, garantendo una reperibilità telefonica durante l'orario di ufficio (dal lunedì al venerdì con orario 8.30 – 18.00).

Egli dovrà:

- pianificare e controllare gli interventi di assistenza forniti dall'Impresa appaltatrice;
- gestire le priorità e produrre documentazione tecnica idonea a supportare le scelte gestionali effettuate. Si richiede che la risorsa individuata garantisca la massima continuità di presenza durante la vigenza del contratto. Dovrà inoltre, essere indicato un sostituto al quale rivolgersi nei casi di assenza superiore ai tre giorni.

CONDIZIONI MINIME PER PARTECIPARE ALLA PROCEDURA

La fornitura e i servizi richiesti in oggetto presentano un alto livello di complessità e vista la natura innovativa delle forniture software e dei servizi richiesti, è indispensabile che l'Appaltatore abbia competenze ed esperienze pregresse nella realizzazione di applicazioni “web oriented” e della relativa infrastruttura tecnologica. Negli articoli successivi, quindi, vengono definiti i requisiti minimali che la società appaltatrice deve possedere per partecipare alla procedura.

2 CONTESTO ORGANIZZATIVO

L'AReSS – Agenzia Strategica Regionale per la Salute e il Sociale ha complessivamente circa 100 posti di lavoro. Ci sono 2 sedi lavorative dislocate a Bari: Lungomare Nazario Sauro n 33 e Corso Sonnino n. 177. L'Agenzia per i servizi di rete usufruisce di quelli erogati dalla Regione Puglia attraverso un sottodominio dedicato dalla stessa. Per quanto riguarda l'accesso al back-end ed al front-end (servizi on-line per cittadini, imprese, altri enti e gli accessi esterni alla LAN per il tele-lavoro) del sistema fornito, per tutta la durata del contratto o suo successivo rinnovo l'offerente non potrà porre limiti sui parametri di hosting, quali ad esempio banda massima aggregata mensile e numero di connessioni di picco.

3 ANALISI DEI FABBISOGNI

DESCRIZIONE DEGLI APPARATI HARDWARE E SOFTWARE CHE DOVRANNO ESSERE MESSI A DISPOSIZIONE DALLA DITTA APPALTATRICE

Requisiti Infrastrutturali/Caratteristiche tecnologiche

La suite applicativa offerta dovrà avere le seguenti caratteristiche tecnologiche principali:

- a) soluzione basata su "Cloud computing" (nuvola "informatica") che permette, sotto forma di un servizio offerto dal fornitore, di gestire dati grazie all'utilizzo di risorse hardware e software distribuite e virtualizzate in rete e, nello specifico, modalità ASP basata sulla tipologia SaaS (software as a Service) che consente all'Ente di utilizzare gli applicativi installati su server remoto in gestione al fornitore del servizio e quindi fuori dalla rete aziendale.
- b) accesso tramite i più diffusi browser web (applicazione web-based) che consente facile gestione delle postazioni di lavoro e una ridotta attività manutentiva, ossia ad esempio l'implementazione di una nuova funzionalità applicativa non implichi l'aggiornamento di ogni singolo Personal Computer che lo utilizzi, bensì basterà l'aggiornamento del Server, oltre a consentire un accesso anche da postazioni non particolarmente aggiornate, che utilizzano ancora S.O. precedenti a quelli attualmente sul mercato, e da qualunque tipologia di attrezzatura (P.C., Notebook, Tablet, ecc...).

L'ambiente "Cloud" messo a disposizione dalla Ditta Appaltatrice dovrà quindi essere costituito dai seguenti elementi architettureali:

- un ambiente di elaborazione basato sulla fornitura di uno o più apparati fisici o Virtual Machine (con tecnologia VMWare, Hyper-V o similare), opportunamente configurate in termini di CPU, RAM, Storage (SAN o NAS), comprensivi di servizi di gestione sistemistica, Backup e Disaster Recovery;
- una infrastruttura centralizzata di accesso ad Internet ad alte prestazioni ed alta affidabilità;
- un sistema certificato in grado di proteggere gli ambienti di elaborazione "Cloud" da Internet (per i servizi applicativi che hanno bisogno di tale esposizione) e controllare l'accesso agli ambienti dalle reti delle varie sedi.

Tutti gli elementi architettureali dell'ambiente "Cloud" ed i relativi servizi saranno resi disponibili dal fornitore e inclusi nella presente procedura, ricompresi nel canone annuale di manutenzione e assistenza ordinario.

A garanzia del perfetto funzionamento della suite applicativa richiesta su tale ambiente target, dovranno essere rese disponibili infrastrutture hardware, di connessione e di storage adeguati e scalabili orizzontalmente e verticalmente nel futuro; ogni aggiornamento/upgrade del sistema sarà ricompreso nel canone annuale di manutenzione e assistenza ordinario.

Come già accennato, la fornitura del S.O. è a carico dell'offerente, come pure la messa a disposizione del prodotto/sistema di backup e l'esecuzione dei servizi di gestione sistemistica relativi al Backup & Restore, l'installazione di eventuali agent per backup DB. Resta a carico dell'offerente anche la fornitura e l'installazione, oltre alle licenze della suite applicativa, delle opportune licenze di DB e di tutti gli altri componenti (Middleware, eventuali CAL, ecc.) necessarie per il corretto funzionamento e utilizzo della suite applicativa.

ARCHITETTURA DEL SISTEMA E DELLE TECNOLOGIE RICHIESTE

Il fornitore dovrà fornire una dettagliata ed esaustiva descrizione delle tecnologie

utilizzate, descrivendo la struttura complessiva del sistema utilizzato, la visione grafica della struttura proposta, l'organizzazione di massima e la struttura del controllo; i protocolli di comunicazione, sincronizzazione e accesso ai dati, descrivendo inoltre le caratteristiche di:

- Modificabilità
- Portabilità e interoperabilità
- Modularità e integrazione
- Riutilizzo
- Requisiti hardware richiesti
- Dimensionamento e allocazione del lavoro
- Prestazioni
- Sicurezza
- Privacy
- Coerenza e affidabilità delle banche dati
- Usabilità e semplicità d'uso
- Conformità alle leggi e alle linee guida vigenti

REQUISITI GENERALI DELLE SOLUZIONI APPLICATIVE SOFTWARE PROPOSTE

Le soluzioni applicative del software proposto dovranno basarsi su applicazioni tipiche di web nativo operanti su piattaforme diverse (es. Linux, Windows, ecc.) con applicazioni server Apache o similari e tali applicazioni potranno essere integrate con software preferibilmente di tipo open source al fine di rispondere alle richieste dell'Agenda Digitale Italiana.

Per "architetture web native" si intendono quelle architetture completamente e nativamente realizzate in tecnologia web e che, pertanto, non richiedono l'installazione di alcuna componente sul client, né prevedono che venga scaricata dinamicamente alcuna componente, tipo Applet, Active X o client proprietari. L'unica componente è costituita da un browser standard con garanzia di pari utilizzo su multi piattaforma.

- Non saranno ammesse soluzioni basate su tecnologie "client/server";
- Non saranno ammesse soluzioni basate su tecnologie "canvas";
- Non sono ammesse soluzioni di tipo "Terminal server", "Citrix" o similari;
- È richiesto il pieno rispetto delle architetture web native;
- È richiesta la possibilità di utilizzare un editor html integrato che consenta la possibilità di svolgere la quasi totalità delle funzioni necessarie senza l'ausilio di ulteriori applicazioni, mantenendo la possibilità di utilizzare editor esterni open source;
- È richiesto il pieno accesso agli applicativi da client con S.O. operante su piattaforme diverse.
- I moduli di back-end e front-end del sistema fornito dovranno soddisfare gli obiettivi di accessibilità previsti dall'art. 9, comma 7, del decreto legge n. 179 del 18/10/2012, dalle indicazioni della circolare dell'Agenzia per l'Italia Digitale n.61/2013, dal DL n.106/2018 e dalle linee guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici.

Nel caso di richiesta di integrazione della firma digitale tramite smart card o firma grafometrica, al posto dell'utilizzo di sistemi di "firma remota", l'installazione locale di componenti specifici (es. drivers/plugin) viene ammessa in quanto opzione voluta dall'ente e non richiesta come condizione necessaria per il funzionamento del software offerto.

ELEMENTI ESSENZIALI INTEGRATI NELLA SUITE APPLICATIVA.

Di seguito vengono elencati gli elementi essenziali e le funzionalità che devono essere integrate nella suite applicativa offerta. Tali elementi/funzionalità vengono esplicitati anche nei successivi articoli del Capitolato.

- Base dati unificata (cd. Database unico).
- Piattaforma applicativa web nativa come da linee guida AgID. Ci si riferisce ai modelli suggeriti dall'AgID affinché, attraverso tecnologie basate su internet utilizzando il Cloud Computing, sia possibile accedere in modo più agevole a un insieme di risorse configurabili e condivise (risorse fisiche di rete, di storage e di processamento, servizi e applicazioni finali). Il "Cloud computing" rappresenta un modello flessibile ed economico per la fornitura di servizi ICT con l'obiettivo finale di realizzare servizi pubblici efficaci e di qualità, oltre che ottenere una sensibile riduzione dei costi di gestione e implementazione dei sistemi informativi nonché benefici di carattere generale quali l'ammodernamento delle infrastrutture, la condivisione di sistemi, applicazioni e banche dati.
- Conservazione sostitutiva documentale, conforme alla normativa vigente e alle indicazioni in materia fornite da AgID, sia dei documenti ricevuti che dei documenti amministrativi prodotti. La gestione avanzata del documento elettronico dovrà essere effettuata dalla sua formazione o ricezione sino alla completa redazione del fascicolo unico informatico, con iter finalizzato alla conservazione digitale a norma; la conservazione del documento/fascicolo digitale dovrà poter avvenire attraverso l'utilizzo dei servizi di uno dei conservatori accreditati presso AgID.
- Integrazione con il protocollo digitale e con il sistema di gestione documentale DIOGENE dell'Agenzia per tutti gli atti/documenti ricevuti o prodotti.
- Gestione autenticazione tramite LDAP su server Windows Active Directory o altro db locale. Se l'autenticazione non potrà avvenire con gli opportuni accorgimenti di sicurezza, in particolare che il processo sia crittografato, si dovrà predisporre opportuna soluzione tecnologica alternativa.
- Gestione integrata della firma digitale a tutti i livelli con la possibilità di apporre marca temporale agli atti/documenti sottoscritti. La totale e completa integrazione con la firma digitale e marca temporale dovrà essere garantita sia su PC che su apparato mobile, quindi non solo tramite smart-card, ma anche remota tramite generatore fisico di OTP o APP da scaricare sull'apparato mobile. La visione di un documento firmato digitalmente non deve richiedere l'installazione sull'apparato di software (es. Dike) ma deve essere fornita automaticamente dal sistema stesso.
- Gestione centralizzata degli accessi da parte degli utenti con profilatura avanzata.
- Piattaforma accessibile e funzionante con dispositivi mobili ovvero Tablet e Smartphone Android/Windows, Ipad e IphoneApple (Responsiveness).
- Piattaforma interoperabile con gli strumenti di produttività individuali già presenti nell'Ente quali MS Word, Excel, OpenOffice e LibreOffice.
- L'accessibilità alla struttura tabellare del database deve essere permessa esclusivamente all'utente Amministratore del sistema all'interno della soluzione offerta. Deve essere garantita la possibilità di eseguire e salvare specifiche query in linguaggio Sql standard ed estrarre/esportare il risultato su formato txt, xls, csv e pdf. Deve essere consentito l'export dell'intero database (o parte consistente di esso) direttamente dall'interfaccia utente del sistema offerto al solo utente amministratore e tutti i dati debbono essere in formato chiaro (formato testo) ovvero non criptato.
- Sistema di tracciamento delle query eseguite dal sistema stesso.

- Specifica componente in grado di interagire con il servizio HelpDesk dell'azienda, in grado di tracciare le richieste inviate dagli operatori e le risposte dello stesso servizio HelpDesk; mediante questa componente deve essere visibile il nome della persona che ha preso in carico il problema segnalato, il giorno in cui è stato preso in carico il problema, il giorno e ora di chiusura e relativa soluzione anche dopo essere stata risolta.
- Elevato livello di "modularità" tale che lo sviluppo di nuove funzionalità sia realizzabile semplicemente mediante sviluppo e attivazione di nuovi moduli software, senza alcun intervento sulla struttura generale della Suite Gestionale offerta, con la garanzia di integrazione con le informazioni preesistenti.
- Presenza di un workflow con interfaccia grafica (stile grafo), di facile gestione, con il quale costruire e implementare specifici procedimenti amministrativi, in grado di suggerire chi deve fare cosa, come e quando, a disposizione di ciascuna area applicativa richiesta.
- Valutazione della produttività delle risorse coinvolte nei procedimenti amministrativi. Ogni attività impostata dal workflow deve poter essere stimata con valori di riferimento in termini di peso (carico di lavoro) e durata al fine di consentire analisi sui carichi di lavoro associati a utenti/uffici ed ottenere una valutazione oggettiva dell'efficacia del processo.
- Interfaccia grafica intuitiva, interattiva e omogenea in tutte le aree funzionali richieste. L'omogeneità e la semplicità dell'interfaccia è fondamentale per rendere più rapido l'apprendimento del nuovo sistema e permettere il coinvolgimento dei funzionari in settori diversi.
- Possibilità di generare stampe ed effettuare interrogazioni personalizzate. Tale caratteristica deve permettere di indirizzare l'output di stampe ed interrogazioni su Video (Visualizzazione), Stampante (supporto cartaceo), disco (per archiviazione e stampa successive), stampa virtuale (formato .pdf).
- Possibilità di archiviare ogni stampa sul sistema documentale aziendale e a disposizione di ogni applicativo gestionale oggetto della fornitura.
- Il sistema, inoltre, deve prevedere un help in linea, strutturato ad albero capace di puntare direttamente all'operazione che si vuole compiere e di cui non si ricorda l'iter.
- La gestione digitale dei procedimenti amministrativi con tracciabilità di tutte le varie fasi.
- Strumento di ricerca che garantisca la disponibilità di dati dinamici, costantemente aggiornati sulla situazione dell'Ente. Dovranno essere resi disponibili opportuni strumenti di analisi e di sintesi utili per il supporto alle decisioni, per eventuali previsioni e per il controllo dei risultati.

Saranno valutate positivamente soluzioni che utilizzano prodotti open source per la gestione degli eventuali application server, database server o web server.

Indipendenza da tecnologie proprietarie per esportazione dati

Le applicazioni fornite devono poter assicurare l'esportazione dei dati e dei documenti nei formati più diffusi e aperti. Il nucleo principale della soluzione fornita deve poter operare sia in contesti interamente open che in contesti misti, permettendo ad esempio l'accesso, previa autenticazione, alla base dati da parte di applicativi terzi.

Completezza, funzionalità ed aderenza ai requisiti normativi e di qualità

L'offerta applicativa deve essere funzionalmente completa e tale da garantire un efficiente ed efficace utilizzo al personale operativo dell'ente. Le procedure dovranno essere sempre, costantemente e totalmente aderenti ai requisiti normativi e contrattuali vigenti. Ogni e qualsiasi funzionalità necessaria deve essere resa disponibile tempestivamente e senza alcun costo aggiuntivo per l'Agenzia. La logica sui cui si deve basare ogni applicativo fornito è che, in presenza di un contratto di manutenzione, si deve poter evolvere, migliorare e crescere senza alcun ulteriore costo a carico dell'Ente utilizzatore in quanto detta attività deve intendersi compresa nel contratto di outsourcing. A titolo esemplificativo e non esaustivo dovranno essere incluse funzionalità, caratteristiche, stampe, procedure, estrazioni di dati che sono richiesti dall'Agenzia, anche da parte di altri Enti o Istituzioni o Imprese, sulla base di standard o formati chiaramente definiti e utili o utilizzabili, anche solo teoricamente, da più Enti. L'aggiudicataria si impegna altresì a raccogliere e implementare i suggerimenti che perverranno dal cliente relativamente al miglioramento complessivo del prodotto offerto, mentre si obbliga a intervenire tempestivamente nel caso in cui fossero segnalate anomalie di funzionamento, errori di programmazione o non conformità.

Interoperabilità

L'offerta deve descrivere sinteticamente il modello dei dati che soddisfi il requisito principale di interoperabilità (interoperabile by default), così come da normativa vigente, tra gli applicativi richiesti e tra questi e altri eventuali applicativi in uso nell'Agenzia che dovessero necessitare di scambio di dati con essi. Il DBMS (Database Management System) deve essere relazionale, tra quelli più diffusi nel mercato e che abbia le necessarie certificazioni di affidabilità e sicurezza.

Workflow management system

Come requisito architetturale è richiesta una architettura in cui vi sia un unico gestore dei processi - "Workflow Management System (WMS)" - che tenga conto delle specificità dei Processi della Pubblica Amministrazione, che imposti e gestisca tutti i procedimenti di ogni applicativo (Personale, contabilità, ecc.). Lo strumento deve consentire all'Ente il disegno e il ridisegno dei Processi dell'Ente nell'ottica di mettere al centro l'obiettivo del risultato e non il procedimento. L'applicazione dovrà essere strutturata su più livelli con lo strato 'funzionale applicativo' ben distinto dallo strato 'dati'. In questa sede non vengono definiti requisiti sui livelli (3tier / 4tier) in quanto tale specifica dipende dall'architettura tecnologica proposta. L'offerente dovrà indicare quale database management system (DBMS) intende utilizzare per lo strato dati. Il DBMS dovrà essere relazionale e tra quelli più diffusi sul mercato. Sarà considerato preferenziale l'utilizzo di sistemi non onerosi per l'Amministrazione intendendo in tal senso il costo della licenza, la modalità di licencing e l'infrastruttura necessaria.

Profilazione utenti e migrazione

Gli utenti devono essere profilati in modo da poter accedere alle procedure volute dall'amministratore di sistema e in forme diverse e controllate (es. sola visualizzazione, modifica...) a seconda del profilo. Deve essere possibile individuare l'operatore che ha apportato inserimenti e/o modifiche al sistema (tracciabilità delle operazioni). Si precisa che attualmente i Personal Computer installati nella rete dell'Agenzia sono basati su Sistema Operativo MS Windows 10, pertanto il fornitore dovrà fornire un sistema compatibile con Active Directory di Microsoft, da installare in cloud. La suite applicativa

web del fornitore dovrà permettere a tutti gli operatori di autenticarsi utilizzando il sopracitato sistema e profilarli in modo da rendere visibili solo i dati di propria competenza; la profilazione, in accordo con la committenza dovrà essere predisposta secondo le modalità della "foresta multidominio". È a carico del fornitore la migrazione delle Active Directory dell'Agenzia nella nuova e unificata Active Directory da installare in cloud. Il fornitore dovrà inoltre farsi carico della manutenzione e assistenza futura sulla nuova Active Directory durante il periodo di manutenzione del sistema gestionale dell'Agenzia.

Interrogazioni LDAP

L'accesso all'applicativo da parte degli utenti interni avviene tramite le stesse credenziali utilizzate per l'accesso alla rete interna. Tutti gli utenti interni sono definiti in un'unica directory LDAP coincidente con un dominio Active Directory basato su sistema operativo congruente. L'applicativo dovrà garantire l'autenticazione tramite protocollo LDAP. Fermo restando che i livelli di abilitazione differenziati dei singoli utenti, saranno definiti all'interno del software oggetto del presente capitolato, si evidenzia che la presente integrazione non deve prevedere una duplicazione delle credenziali, bensì un accesso in tempo reale alla Directory centrale; di conseguenza, qualora l'utente modifichi la password sulla Directory centrale, tale modifica dovrà riflettersi sul lato applicativo senza la necessità di riallineamenti forzati. Sarà considerata titolo preferenziale e di conseguenza valutata positivamente, una integrazione più forte tramite Single Sign On per evitare agli utenti di digitare le credenziali di accesso. Resta inteso che, in caso di Single Sign On, il sistema dovrà fornire la possibilità di collegarsi con un utente diverso da quello con cui è stato fatto login alla postazione di lavoro.

4 CARATTERISTICHE DEI DATI GESTITI DAL SOFTWARE OFFERTO

I dati gestiti dovranno essere disponibili secondo formati standard per consentirne l'estrazione e l'utilizzo in procedure di elaborazione diverse. Deve essere prevista l'estrazione dei dati anche in formato xml. Ad esempio deve essere possibile, attraverso funzioni dell'applicativo, l'esportazione dei dati nei formati standard utilizzabili da strumenti di produttività individuale e office automation, come ad esempio xml, word, excel, access, ecc. Gli applicativi dovranno essere in grado di esportare ed importare dati da altri applicativi anche di altri fornitori con procedure automatiche.

INTEGRAZIONE CON I SISTEMI DI OFFICE AUTOMATION

Il sistema proposto dovrà, all'interno di vari moduli, potersi integrare con sistemi di produttività individuale (office automation) oppure gestire internamente tali funzioni, in particolare è opportuna:

l'integrazione con un word processor in tutte le fasi di redazione dei documenti e atti (proposte, deliberazioni, determinazioni, ...) in grado anche di salvare documenti nei formati .docx, .odt, .rtf, .ods;

l'integrazione con un sistema di gestione dei fogli elettronici in tutti i contesti in cui sono proposti dati in formato tabellare per funzioni di esportazione nei formati .xlsx, .ods, .csv;

l'integrazione con i sistemi di "office automation" dovrà poter avvenire non solo con le suite proprietarie Microsoft®, ma anche con le suite open-source (es. Open/Libre Office).

DESCRIZIONE INTERFACCIA UTENTE

La fruizione dei sistemi per gli utenti interni dovrà avvenire tramite software client distribuito centralmente senza richiesta di installazione di componenti aggiuntivi da installare sulla postazione di lavoro fatti salvi quelli infrastrutturali. Sono pertanto ammesse le seguenti soluzioni tecnologiche: soluzione web pura senza necessità per il funzionamento di plug-in, APPLLET aggiuntivi né JAVA VIRTUAL MACHINE su client; il fornitore dovrà garantire la piena funzionalità con almeno due browser tra quelli più diffusi che sarà verificata in sede di collaudo e, nell'ambito del contratto di manutenzione, la compatibilità anche con le versioni future di tali browser. Al fine di poter utilizzare l'applicazione in modalità "tele lavoro" deve essere possibile l'utilizzo tramite protocollo https. Le configurazioni centralizzate di cui sopra non devono richiedere attività di installazione di componenti da parte degli utenti/gestori (per esempio l'uso di stampanti e di dispositivi di firma elettronica/digitale non deve richiedere l'installazione manuale di componenti software che non siano i normali driver). A carico dell'Aggiudicatario va la fornitura, oltre che della licenza multi Ente dell'applicativo, anche delle licenze del DB e di quanto necessario al funzionamento del sistema (CAL, Middleware, ecc.). Il sistema dovrà poter essere utilizzato in vari ambienti client e anche quando l'applicazione fornisce servizi ad utenti esterni quali cittadini, imprese, altre pubbliche amministrazioni o portatori di interessi diversi, deve essere resa disponibile in tecnologia web pura ed essere compatibile con il maggior numero di browser utilizzabili anche su diversi sistemi operativi tra cui:

Sistema Operativo	Browser
Windows	Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome
Linux	Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera
Mac OS	Safari, Opera, Mozilla Firefox
Android	Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera

Sarà considerata e valutata positivamente la soluzione offerta che sulle varie form rendesse disponibile una validazione formale degli input, ovvero un task che, girando in background (disabilitabile), possa generare un completamento automatico (ovvero suggerisca all'utente) i testi da compilare nei vari campi, in base alla logica del contesto e/o comunque in base alle prime lettere inserite. Tale interazione "guidata" tra sistema e utente può eventualmente essere proposta/implementata anche tramite la semplice presentazione di "to-do list", selezionate sempre in base al contesto.

Allo stesso modo verrà valutata positivamente la soluzione offerta che preveda per il documentale la gestione avanzata del "versioning", con la possibilità da parte dell'utente di visionare e (eventualmente) recuperare le precedenti versioni, nonché di confrontare le varie versioni per evidenziare le differenze riga per riga (stile CVS o Subversion).

ULTERIORI REQUISITI TECNOLOGICI E ARCHITETTURALI

Caratteristica generale delle stampe

Le stampe non devono richiedere moduli "prefincati" e devono indifferentemente essere disponibili sia su stampanti locali che su stampanti di sistema senza necessità di

licenze software aggiuntive. Le stampe devono essere facilmente modificabili il più possibile senza l'intervento di programmatori ma direttamente dagli utilizzatori. A questo proposito si raccomanda che le Soluzioni proposte facciano uso di un sistema generale per la Generazione di Report, basato su strumenti che consentano anche di estrarre dati in formati di interscambio noti e diffusi e anche in XML, che farà parte della fornitura e che consenta la sua completa gestibilità da parte dell'Ente.

Supporto firma digitale

Gli atti prodotti dal sistema dovranno poter essere gestiti come documenti elettronici in origine e pertanto dovranno poter essere firmati digitalmente. Il sistema deve fornire quindi funzioni generali per l'apposizione e la verifica della firma digitale sugli atti e sui documenti. Nelle specifiche funzionali dei diversi moduli, indicate di seguito nel presente capitolato, verranno indicati gli atti in cui la possibilità di firma digitale è un requisito essenziale. L'applicativo dovrà essere certamente compatibile con tali sistemi nel contesto dell'architettura centralizzata della server farm della Ditta Appaltatrice. Saranno valutati in modo positivo i sistemi che gestiranno le funzioni di firma digitale (firma e verifica) senza l'aggiunta di software esterni.

Gestione posta elettronica

Gli atti e i documenti prodotti dal software dovranno poter essere spediti via posta elettronica (certificata od ordinaria) direttamente dal sistema. Sarà valutato positivamente l'utilizzo di un sistema o di un client di posta interni alla suite applicativa, senza necessità di componenti aggiuntive esterne. Il Sistema offerto dovrà dare la possibilità di inviare comunicazioni anche per il tramite del Server di posta installato presso la sede dell'Agenzia.

Registrazioni delle operazioni

Il Sistema dovrà consentire il monitoraggio degli accessi effettuati in un determinato arco temporale, all'interno di ogni sottosistema, con l'indicazione delle operazioni svolte. I meccanismi di monitoraggio delle attività (log) tratteranno, dunque, le interazioni utente/sistema (identificativo dell'utente, data ora e tipo della transazione, operazione svolta, ecc.), con possibilità di visualizzazione, salvataggio e archiviazione.

ELENCO APPLICATIVI UTILIZZATI DAGLI UFFICI ARESS

Area gestionale	Ditta Produttrice	Denominazione commerciale del software utilizzato	Piattaforma Web Client/Server
Servizio Finanziario, Controllo di gestione, KPI e Policy making	GPI S.p.a.	Modulo Area Contabile/Budget	Web
Servizio Risorse umane	Mondo EDP S.r.l.	Modulo rilevazione presenze	Web

5 FORNITURA APPLICATIVI SOFTWARE

Nel presente documento sono descritti i contenuti e le caratteristiche tecniche della fornitura software richiesta per la realizzazione di un sistema applicativo in tecnologia

web allocata presso un centro sistema remoto per l'erogazione di servizi applicativi comunali. L'oggetto della fornitura consiste in una soluzione progettuale (software e servizi), come meglio indicato nel seguito che dovrà prevedere, in sintesi, la fornitura di Applicativi web base e precisamente:

SERVIZIO FINANZIARIO, CONTROLLO DI GESTIONE, KPI E POLICY MAKING

Analisi di contesto

In attuazione alle disposizioni in materia di cui alla normativa di riferimento, con particolare riguardo al D.Lgs. 502/92 s.m.i., al D.Lgs. 118/2011, al Decreto del Ministero della Salute del 20/03/2013 e successivi decreti ministeriali, nonché alla Legge Regionale n. 29/2017, l'Agenzia si è dotata di un sistema contabile di tipo economico-patrimoniale. Il sistema contabile di AReSS riflette la sua struttura organizzativa, attraverso la definizione delle unità di imputazione dei risultati della gestione economico patrimoniale. In particolare, le unità di imputazione sono rappresentate dai Centri di responsabilità, ovvero unità organizzative che utilizzano risorse assegnate per il raggiungimento degli obiettivi assegnati. I Centri di responsabilità sulla base degli obiettivi assegnati entro il 15 novembre di ogni anno, predispongono, entro il successivo 30 novembre del medesimo anno, la proposta di budget annuale, sia economico – che evidenzia i costi e i proventi stimati per l'esercizio futuro in base al principio della competenza economica – sia degli investimenti – che evidenzia gli investimenti in immobilizzazioni materiali, immateriali e finanziarie necessarie, nonché le relative fonti di copertura dell'esercizio.

Per effettuare le rilevazioni contabili di tutti i fatti di gestione è necessario definire preliminarmente un Piano dei Conti, attenendosi a quanto definito dai decreti ministeriali con lo scopo di armonizzare i sistemi contabili del SSN. In particolare, come dispone l'art. 27 del D.Lgs. 118/2011 e ss.mm.ii. "al fine di soddisfare le esigenze di standardizzazione, ciascuna voce del piano dei conti degli enti del SSN deve essere univocamente riconducibile ad una sola voce dei Modelli ministeriali CE e SP di cui al Decreto Ministeriale 13 novembre 2007 e ss.mm.ii.. Gli enti possono dettagliare il proprio piano dei conti inserendo ulteriori sottovoci rispetto a quelle previste dai Modelli CE e SP che quindi fungono da piano dei conti nazionale. Tali modelli sono stati successivamente modificati per effetto del Decreto del Ministro della Salute di concerto con il Ministro delle Finanze del 15 giugno 2012". Nuovo modello di rilevazione economica del Conto Economico (CE) adottato con Decreto Ministero della Salute 24/05/2019.

L'Agenzia deve tenere i seguenti libri contabili obbligatori, nel rispetto delle norme di cui agli artt. 2214 e segg. del Codice Civile: a) libro giornale; b) libro degli inventari; c) libro dei cespiti d) registri IVA; e) libro delle deliberazioni del Direttore Generale; f) libro delle adunanze del Collegio dei Sindaci.

La gestione contabile dell'Agenzia si articola nelle seguenti fasi: 1. programmazione; 2. gestione; 3. consuntivazione; 4. revisione della previsione. Per un approfondimento delle quattro fasi indicate si invita a analizzare l'Atto Aziendale e il Regolamento di Amministrazione e Contabilità di AReSS (disponibili al link <https://www.sanita.puglia.it/web/aress/documenti-di-programmazione-strategico-gestionale>).

Il Servizio Finanziario, Controllo di Gestione, KPI e Policy Making, In ottemperanza alle previsioni di cui alla deliberazione della Giunta regionale 1518/2015:

- analizza i processi di funzionamento dell'azione amministrativa regionale, sulla base

degli indicatori chiave di risultato, per il miglioramento dell'efficacia delle politiche e degli interventi in ambito sanitario e sociale;

- individua e propone l'implementazione di modelli procedurali e di controllo di gestione uniformi, avvalendosi di programmi di sperimentazione di cui all' art. 9-bis, c. 1, d. lgs. 502/1992;
- studia e monitora l'andamento delle politiche socio-sanitarie regionali in atto, sviluppando eventuali nuove linee di intervento o proposte correttive.

Al Servizio Finanziario, Controllo di Gestione, KPI e Policy Making si dovrà garantire una piattaforma applicativa per la gestione informatizzata della contabilità generale ed analitica e del controllo di gestione, della gestione informatizzata degli incassi e dei pagamenti, e di tutti gli adempimenti fiscali connessi alla natura giuridica di AReSS.

In particolare la piattaforma proposta dovrà assicurare:

- la gestione economico-finanziaria, contabile, fiscale del ciclo attivo e del ciclo passivo;
- la registrazione dei fatti gestionali, positivi e negativi, in contabilità economico-patrimoniale (metodo della partita doppia);
- la gestione del magazzino e dell'inventario;
- la tenuta della contabilità analitica per centro di costo;
- l'elaborazione di un cruscotto di indicatori per il controllo di gestione;
- la produzione di report sintetici in formato tabellare.

Le procedure applicative richieste, riguardano i seguenti moduli:

- a) **Gestione anagrafica**
- b) **Contabilità analitica**
- c) **Gestione cespiti e inventario**
- d) **Contabilità generale**
- e) **Procedura Ordini**
- f) **Gestione dei contratti**
- g) **Procedura Patrimonio**
- h) **Procedura Economato**

a) GESTIONE ANAGRAFICA (ANAGRAFICHE)

Tutte le anagrafiche devono prevedere la possibilità di una gestione parametrizzabile degli attributi ed eventuali obbligatorietà e/o controlli sulla valorizzazione delle informazioni presenti. Ogni anagrafica dovrà essere presente una sola volta all'interno della banca dati. Nello specifico dovranno essere gestite le seguenti anagrafiche con tutte le informazioni previste da normativa e comunque parametrizzabili e con campi gestibili in base alle esigenze aziendali. Le principali e non esaustive sono:

- piani di contabilità analitica (centri di costo, fattori produttivi, etc.)
- cespiti ANAGRAFICHE FISCALI (codici Iva, codici ritenuta, ecc...)
- piano dei conti contabilità generale;
- cliente e/o fornitore
- beni e/o servizi;
- ecc

b) CONTABILITÀ ANALITICA (COAN)

Il modulo di contabilità analitica deve consentire l'acquisizione, l'aggregazione, l'elaborazione e l'esposizione dei dati elementari di costo, ricavo e quelli riferiti alle Immobilizzazioni, organizzati per fattore produttivo e centro di costo, necessari per il governo dell'Agenzia e per il soddisfacimento del fabbisogno informativo degli *stakeholder* interni ed esterni.

Il sistema dovrà mettere a disposizione i dati in forma analitica e di sintesi e garantire l'importazione dei dati dagli altri sistemi informativi aziendali (la piattaforma di gestione dei progetti finanziati, la piattaforma di gestione del personale...) e, viceversa, l'esportazione dei dati di COAN verso i medesimi sistemi informativi aziendali.

Il sistema deve:

- garantire che il flusso di contabilità analitica, riguardante sia costi che ricavi, contenga le seguenti informazioni ritenute minimali: centro di costo/ricavo e/o fattore produttivo e/o anno/mese di competenza e/o anno/mese di elaborazione e/o importo e/o fonte del dato;
- garantire che il flusso di contabilità analitica sia alimentato almeno dalle seguenti fonti: scarico a Centro di Costo della bolla nella procedura di magazzino (reale per i beni, fittizia per i servizi), scarico a Centro di Costo del buono di servizio attestante l'avvenuta erogazione del servizio con l'indicazione del periodo di competenza e/o del contesto specifico di somministrazione dello stesso o altra movimentazione alternativa prevista per la liquidazione dei servizi; registrazione del documento contabile nella procedura di contabilità generale; importazione dati da altri moduli del sistema informativo o da moduli esterni (es. cespiti o Personale);
- garantire che la quadratura COAN/COGE sia "nativa", con possibilità di verifiche immediate attraverso elaborazioni e stampe per la verifica della quadratura fra contabilità analitica e contabilità generale per singolo conto;
- in caso di squadratura con la COGE, garantire la possibilità di intervenire tramite rettifiche/correzioni delle scritture che generano la squadratura stessa;

Relativamente al ribaltamento dei costi comuni e generali il sistema deve:

- consentire la definizione dei criteri di ribaltamento e modalità di riparto dei costi/ricavi;
- consentire il consolidamento dei dati elaborati per il raffronto con esercizi precedenti;
- garantire flessibilità nella determinazione delle configurazioni di costo (costi diretti o costi pieni);
- garantire, con riferimento alla ripartizione di ricavi/costi ed ai conseguenti ribaltamenti la possibilità di: effettuarli a cascata, secondo sequenze definibili dagli operatori; utilizzare le tabelle di dati extracontabili quali driver per i ribaltamenti, tramite anche acquisizione automatica dei dati; utilizzare criteri determinati specificatamente;
- escludere, nel processo di ripartizione, specifici fattori e centri di costo e ricavo;
- dare evidenza separata dei costi direttamente imputati rispetto a quelli oggetto di ribaltamento.

Il sistema deve:

- garantire la possibilità di elaborare e condividere i seguenti resoconti: Reportistica per aggregazione di Centro di Costo/Centri di Responsabilità e fattori produttivi/conti, aziendali;
- prevedere la possibilità di esportare i dati in modalità strutturata: sintetici contenenti le informazioni già individuate in precedenza; analitici e di dettaglio relativi ai movimenti contabili alimentanti la CoAn;

- prevedere l'integrazione con gli strumenti di office automation open e di mercato utilizzati presso l'Agenzia, nonché l'esportazione verso gli altri sistemi informativi aziendali esistenti (personale, progetti, ecc.).

C) GESTIONE CESPITI E INVENTARIO.

Il sistema deve consentire la gestione analitica dei beni patrimoniali di proprietà (acquisiti, donati o realizzati in economia) o di terzi (leasing, service, noleggio o in comodato d'uso...). Deve essere previsto un collegamento tra il modulo gestione cespiti e il modulo della gestione degli ordini. Il sistema deve essere in grado di generare, in modalità manuale e/o automatica, il numero di inventario (con formato alfanumerico) e produrre le etichette da apporre sui beni inventariati e sui luoghi fisici in cui i beni sono ubicati. L'etichetta dei beni deve contenere il codice identificativo del cespite, la descrizione e qualsiasi eventuale ulteriore informazione che verrà richiesta in fase di esecuzione del contratto. Relativamente alla movimentazione dei beni il sistema deve: tracciare lo spostamento riguardante il trasferimento di beni da un centro costo ad un altro; gestire le informazioni sul consegnatario del bene inventariale, responsabile della verifica fisica della presenza del bene stesso; elaborare report di sintesi.

Relativamente agli ammortamenti e sterilizzazioni, il sistema deve:

- gestire l'ammortamento fiscale e quello civilistico come previsto dal Codice Civile;
- garantire che le quote di ammortamento dell'esercizio vengano calcolate, applicando le aliquote determinate sulla base della vita utile, definita a livello nazionale, per ciascuna categoria di beni, dalla tabella di riferimento nazionale;
- consentire di applicare un'aliquota più elevata (o più bassa nei casi previsti dalla normativa) sul singolo bene;
- consentire di definire autonomamente la data da cui far partire l'ammortamento sia essa la consegna del bene, la data della contabilizzazione della fattura, la data di entrata in funzione o del collaudo; prevedere che, nel primo esercizio, l'aliquota di ammortamento sia rapportata alla frazione d'anno in effettivo utilizzo del cespite acquisito o alternativamente applicando forfettariamente la metà dell'aliquota normale (tale alternativa non deve valere per le manutenzioni).

Il sistema deve prevedere, inoltre:

- un parametro per rendere automatica l'operazione a seconda della scelta effettuata con possibilità di modifica su singolo bene qualora l'Azienda ne ravveda la necessità per la corretta rappresentazione dei dati economici di ammortamento;
- per i cespiti il cui valore risulti inferiore a 516,46 euro la possibilità di ammortizzarli integralmente nell'esercizio in cui vengono resi disponibili e pronti per l'uso;
- nel caso in cui sia effettuata la dismissione o alienazione di un cespite, che l'ammortamento non sia calcolato oppure possa essere operato per la frazione d'anno in cui il cespite è stato impiegato. Il metodo prescelto deve essere applicato in modo uniforme a tutti i beni dismessi o ceduti in corso d'anno. Il sistema deve prevedere un parametro per rendere automatica l'operazione;
- nel caso di manutenzione straordinaria, l'ammortamento deve essere calcolato nel seguente modo a seconda della tipologia di manutenzione: o incrementativa della vita utile del bene, con applicazione dell'aliquota prevista per la classe merceologica del cespite mantenuto; o non incrementativa della vita utile del

bene, con utilizzo di un'aliquota che completi l'ammortamento della manutenzione contestualmente all'ammortamento del cespite mantenuto; nel caso in cui il cespite abbia già esaurito l'ammortamento, la relativa manutenzione andrà completamente ammortizzata nell'anno di acquisizione;

- la gestione della correlazione fra i singoli cespiti e le varie fonti di finanziamento utilizzate, dettagliatamente individuate, permettendo modalità di ammortamento specifiche, collegate alla tipologia di fonte di finanziamento, all'interno della stessa classe di cespiti;
- la riconciliazione sistematica tra fonti di finanziamento, cespiti e riserve di patrimonio netto, nonché tra ammortamenti e sterilizzazioni che ne discendono;
- la riconciliazione sistematica tra contributi in conto esercizio stornati al conto capitale e cespiti, nonché tra ammortamenti e sterilizzazioni che ne discendono;
- prevedere la possibilità di inserimento sul medesimo cespite di una o più fonti di finanziamento; ciascuna fonte di finanziamento concorrerà autonomamente alla sterilizzazione degli ammortamenti.
- l'integrazione e la perfetta quadratura con la contabilità generale e le stampe di controllo.

Ai fini fiscali il sistema deve essere in grado di predisporre un apposito registro che utilizzi criteri di calcolo di ammortamento fiscale e che tenga conto di movimenti dei cespiti. La contabilità generale deve essere in grado di registrare le quote di ammortamento così calcolate per poter alimentare il bilancio.

Gli attributi da prevedere nel registro sono almeno i seguenti:

- numero inventario;
- descrizione bene;
- estremi fatture e di ogni altro movimento contabile;
- codici e ragione sociale fornitori
- costo di acquisto;
- percentuale di ammortamento;
- conto patrimoniale di acquisto;
- ammortamento annuo fiscale;
- residuo ammortizzabile
- stato di fuori uso;
- stato di cancellata;
- conto di fondo ammortamento;
- conto ammortamento.

Il sistema deve garantire la stampa del libro cespiti nel formato richiesto dalla normativa vigente.

d) CONTABILITÀ GENERALE (COGE)

Il sistema deve consentire la redazione del Bilancio d'esercizio, secondo quanto previsto dalle normative civilistiche e fiscali nonché dalle leggi e disposizioni regionali della Puglia, e dal Regolamento di Amministrazione e Contabilità di ARESS. Deve consentire la riclassificazione dei dati contabili per assolvere agli adempimenti previsti dalla normativa. Deve garantire l'emissione dei documenti attivi e la registrazione dei documenti passivi, l'emissione e la contabilizzazione degli incassi e dei pagamenti

secondo le modalità definite dall'ente tesoriere e dalla normativa in materia, nonché deve garantire la gestione dell'ordinativo informatico secondo le indicazioni del tesoriere. Il modulo deve prevedere apposite funzioni per la predisposizione automatica dei riclassificati richiesti dalla normativa e dalla prassi corrente; quindi, a titolo puramente esemplificativo, modelli regionali, modelli ministeriali CE, SP e Rendiconto Finanziario (ex Decreto legislativo 118/2011 e ss.mm.ii.).

Il sistema deve permettere la redazione di bilanci per contabilità separata.

Per quanto attiene alla gestione di clienti e fornitori, il sistema deve prevedere, almeno, le seguenti funzionalità:

- gestire diverse modalità di pagamento sullo stesso fornitore (diversi conti correnti, e diverse modalità di pagamento, comprese le varie tipologie di cessione del credito ed i conti bancari dedicati ai fini della tracciabilità dei pagamenti dichiarate ai sensi della legge 136/2010);
- gestire le modalità di pagamento tra enti pubblici secondo quanto consentito dalla normativa in materia;
- prevedere un controllo sui pagamenti: per esempio bloccare i pagamenti che superano un certo ammontare monetario, ecc;
- garantire la gestione dello *split payment* derivante dalle fatture passive e dalle fatture attive;
- gestire i pagamenti nel rispetto dei canoni dettati dal SIOPE +;
- prevedere l'estrazione dei soli fornitori soggetti a ritenuta d'acconto;
- prevedere la gestione delle scadenze e possibilità di blocco automatico dei pagamenti in caso di irregolarità.

Per quanto attiene alla gestione dei fornitori soggetti a ritenuta d'acconto e anagrafe delle prestazioni, il sistema proposto deve:

- garantire che le ritenute diventino liquidabili automaticamente al momento dell'emissione dell'ordinativo di pagamento. L'automatismo dovrà attivarsi in base alla data dell'ordinativo e non alla data di scarico dello stesso;
- prevedere stampe dettagliate o riepilogative delle ritenute irpef, oltre che dei contributi previdenziali a carico percipiente, dei contributi previdenziali a carico del soggetto erogante e dell'IRAP qualora dovuti, da versare nel mese;
- garantire l'elaborazione dei tracciati secondo le specifiche tecniche previste dalla normativa vigente necessarie per la predisposizione del modello di Certificazione Unica e modello 770;
- prevedere stampe e report di controllo su fogli di calcolo dei dati contenuti nel tracciato per l'invio e la predisposizione del modello di Certificazione Unica e modello 770;
- garantire la gestione degli elementi necessari per ottemperare all'obbligo di comunicazione all'"Anagrafe delle Prestazioni" (art. 53 DLGS.165/2001) degli incarichi di consulenza e collaborazione esterna pagati nel semestre attraverso una stampa completa (esportabile su fogli di calcolo) la quale, selezionando il periodo di pagamento delle fatture o notule (mese-anno) riporti: i dati anagrafici completi del fornitore libero professionista/collaboratore occasionale o i riferimenti delle fatture/notule pagate nel periodo o i dati contabili relativi al compenso per ogni fattura/notula pagata.

Con riferimento alle registrazioni dei documenti e delle scritture contabili, il sistema deve:

- garantire la creazione automatica di scritture contabili periodiche (es. da altri moduli collegati quali i cespiti per ammortamenti e sterilizzazioni);

- prevedere la gestione del legame fra note di credito (attive e passive) e fatture per storni totali o parziali;
- prevedere la gestione delle compensazioni fra clienti e fornitori tramite scrittura diretta di compensazione di partite o tramite l'emissione di mandato di pagamento vincolato a reversale d'entrata;
- garantire la gestione del periodo di competenza e della data di caricamento di ogni singolo documento contabile;
- prevedere la gestione dei ratei e dei risconti con proposta di generazione automatica delle scritture contabili di chiusura e riapertura dell'esercizio;
- garantire la gestione automatica della chiusura e dell'apertura di esercizio;
- prevedere la simulazione di chiusura e riapertura;
- prevedere la gestione delle fatture e note di accredito da ricevere sul bilancio in chiusura, con proposta di generazione automatica delle fatture da ricevere sulla base dei movimenti di carico (di beni e servizi), ma non ancora fatturati e sulla base delle fatture rilevate nell'esercizio successivo con competenza anno precedente;
- prevedere la gestione delle fatture e note di accredito da emettere con proposta di generazione automatica delle scritture contabili sulla base delle fatture emesse e rilevate nell'esercizio successivo con competenza anno precedente;
- prevedere il calendario operativo contabile che permetta di operare sia sull'anno in chiusura che sull'esercizio nuovo. Le scritture contabili di chiusura esercizio quali: ratei e risconti, fatture e note di accredito da ricevere, fatture e note di addebito da emettere devono poter girare automaticamente, garantendone la quadratura, sul vecchio e sul nuovo esercizio contabile;
- prevedere l'indicazione della competenza economica del costo o del ricavo con impossibilità di imputare un costo o un ricavo su un esercizio già chiuso, e proposizione del relativo conto collegato di sopravvenienza passiva o attiva;
- consentire di effettuare operazioni multiple su più partite o documenti, nonché generare operazioni automatiche sulla base di determinati parametri reimpostati (ad es. abbuoni massivi su gruppi di partite con saldo di pochi centesimi);
- garantire l'aggiornamento immediato degli archivi contabili con possibilità di variare o annullare le scritture inserite non ancora consolidate o stampate nei sezionali Iva e nel libro giornale bollato;
- garantire, attraverso un sistema di abilitazione degli utenti alle diverse funzionalità e tipologia di scrittura contabile, la possibilità di variare o annullare le singole registrazioni;
- prevedere in fase di inserimento dei movimenti tutti i controlli derivanti dal rispetto delle regole fiscali e dei principi contabili, tra i quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: o la verifica della quadratura; o la coerenza delle date; o la correttezza dei dati IVA;
- prevedere che la modifica di un movimento contabile debba essere subordinata e limitata dallo stato del documento cui si riferisce. In particolare, possono essere consentite modifiche parziali limitate da definire in sede di esecuzione del contratto, laddove sia stato emesso ordinativo di incasso/pagamento, mentre non possono essere più consentite modifiche qualora siano stati elaborati in definitivo il libro giornale di contabilità e/o i registri IVA;
- prevedere che i saldi degli esercizi precedenti già chiusi debbano restare disponibili per interrogazioni e report di confronto "anno su anno".

La procedura inoltre deve prevedere un sistema di budget, gestibile mediante workflow

autorizzativo, suddiviso almeno per gestore delle risorse e fattori della produzione da acquisire (conto economico/patrimoniale). Il caricamento dei dati di budget avvenire mediante alimentazione manuale. Il consumo del budget deve essere registrato ed alimentato dagli ordini, dai movimenti di carico e dalle fatture. Inoltre, il sistema deve prevedere delle misure di controllo che consentano di attivare warning/alert e/o blocchi parametrizzabili nel caso in cui vengano superati gli importi assegnati. Il sistema deve garantire una reportistica che evidenzii l'andamento del consumo del budget, analisi di confronto di periodo nel medesimo esercizio o su più esercizi o rispetto a "proiezioni di consumo", analisi di possibili criticità.

Devono inoltre essere presenti funzionalità, gestibili anche nel sistema di budget e mediante workflow, per la gestione dei progetti finanziati in collegamento con la piattaforma per la gestione dei progetti.

Il sistema deve garantire la gestione della cassa economale di pagamento e relativo reintegro.

Il Sistema, oggetto della fornitura dovrà consentire la gestione dei seguenti adempimenti fiscali:

- Imposta sul valore aggiunto (IVA): il sistema deve gestire la liquidazione mensile complessiva ed il versamento dell'IVA a debito attraverso la compilazione del modello F24/F24EP; inoltre, ai fini del versamento mensile, la procedura deve tenere conto degli adempimenti previsti in applicazione delle norme sullo Split Payment e Reverse Charge sia sull'attività istituzionale che commerciale; deve gestire le informazioni necessarie per la predisposizione della dichiarazione IVA annuale e delle dichiarazioni trimestrali; gestire con contabilità separata l'attività commerciale svolta dall'Azienda al fine della detrazione IVA di cui all'art.19 ter D.P.R. 633/72. Di tale contabilità dovranno essere chiaramente individuabili le relative scritture contabili, non solo ai fini IVA, ma anche ai fini IRES. Dovrà essere gestita in modo automatico la specificità relativa all'esigibilità dell'IVA in modo differito sia per le fatture passive che per quelle attive (ove previsto) e in tali casi prevedere l'inserimento nella liquidazione IVA mensile determinato non dalla data di registrazione della fattura ma dalla data dell'ordinativo di pagamento/incasso. Una volta che la fattura in sospensione è divenuta esigibile al momento del suo pagamento, la procedura, automaticamente, dovrà trasferirla sull'apposito registro IVA esigibile, consentendo comunque l'individuazione delle fatture trasferite. Il sistema deve gestire l'IVA intra ed extra UE con apposite causali e sezionali IVA che ne consentano la rilevazione contabile sia mediante il metodo dell'integrazione su fattura che con il sistema dell'autofattura (laddove la normativa lo prevede); il sistema deve inoltre garantire che venga effettuata mensilmente la liquidazione dell'IVA da versare con apposito modello F24EP/F24 e prevedere delle funzioni di controlli.

Il sistema deve permettere le seguenti stampe:

- registri IVA; registro riepilogativo sia complessivo che per singola tipologia di attività IVA; prospetto di liquidazione e i riepiloghi per la dichiarazione IVA annuale, suddivisi per tipologia IVA come da impostazione della Dichiarazione IVA annuale; prospetto di liquidazione dell'IVA dovuta in applicazione dello Split Payment. Il sistema deve consentire prima dell'esecuzione della stampa in definitivo dei registri IVA, apposite verifiche (anche con stampe provvisorie) per il controllo della numerazione delle fatture, dei codici Iva e della corretta liquidazione mensile sia per tipologia di attività che complessiva; o rendere le scritture contabili

immodificabili a seguito della stampa definitiva dei registri.

Il sistema deve garantire la completa gestione IRES e, in particolare, deve:

- consentire la gestione di più tipologie di attività IRES; gestire con contabilità separata l'attività commerciale svolta dall'Azienda ai sensi dell'art. 144 comma 2, D.P.R. 917/1986. Di tale contabilità dovranno essere chiaramente individuabili le relative scritture contabili; gestire le informazioni necessarie per la predisposizione del bilancio commerciale; prevedere la stampa di un libro giornale separato per l'attività commerciale ai fini IRES. Il sistema può prevedere, inoltre, il calcolo dei costi promiscui e la generazione automatica delle relative scritture contabili.

Il sistema deve garantire la gestione dell'imposta di bollo e, in particolare, deve: garantire la regolarità nell'emissione dei documenti attivi; prevedere automatismi di assoggettamento ed esclusione (es. assoggettare a bollo le fatture che riportano importi esenti/fuori campo IVA maggiori di Euro 77,47); gestire separatamente le diverse modalità di assolvimento: Bollo virtuale e Bollo su documenti informatici; prevedere strumenti di controllo e rendicontazione delle diverse modalità di assolvimento di cui al punto precedente; gestire separatamente la liquidazione e il pagamento del bollo virtuale dal bollo su documenti informatici o consentire la stampa del registro dei bolli virtuali.

Il sistema deve garantire la completa gestione IRPEF. La procedura di gestione del Sostituto d'imposta ha come obiettivi principali la gestione delle informazioni necessarie per la produzione delle Certificazioni Uniche e del modello 770, come previsto dalla normativa vigente.

Il sistema deve prevedere una completa gestione IRAP; in particolare deve prevedere automatismi che semplificano la rilevazione e la gestione dei movimenti e della dichiarazione IRAP: rilevazione dell'imponibile IRAP e del debito IRAP attraverso l'integrazione del sistema di un eventuale sistema di gestione delle risorse umane, per quel che attiene il lavoro dipendente e assimilato. Questo al fine di generare in automatico (o di acquisire le informazioni necessarie alla generazione) la dichiarazione annuale IRAP; o rilevazione dell'imponibile e del debito IRAP, in fase di inserimento "manuale" di documenti che comportano anch'essi tale gestione.

Gli automatismi indicati dovranno garantire che il sistema, durante la fase di inserimento di detti documenti (es: rimborsi per personale comandato, fatture di agenzie per lavoro interinale, lavoro autonomo ecc.) effettui il caricamento dell'imponibile IRAP con contestuale scrittura automatica in contabilità del debito IRAP e predisponga tutti i dati necessari ai fini della compilazione della dichiarazione IRAP. Inoltre, il sistema deve consentire sia la gestione dell'IRAP sull'attività istituzionale che commerciale.

La ditta fornitrice, nell'ambito del servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva dovrà garantire l'adeguamento della piattaforma all'evoluzione degli adempimenti fiscali e contabili.

Relativamente alla gestione del ciclo attivo, il sistema deve prevedere la gestione della contabilità clienti e in generale il controllo di tutto il ciclo attivo e dovrà gestire l'anagrafica, l'emissione delle fatture/note attive con alimentazione della Contabilità Generale e della Contabilità Analitica, la gestione incassi (in una qualunque modalità). Il sistema deve garantire che le operazioni relative al ciclo attivo siano il più possibile guidate sia ai fini della emissione della fattura, sia nella "scelta" dei sezionali IVA a seconda che si tratti di attività commerciale o di attività istituzionale, sia, infine, per la corretta allocazione ai conti di Contabilità Generale e Analitica, tenuto conto anche delle norme in essere sullo "Split – Payment". L'emissione della fattura dovrà avvenire

secondo la normativa fiscale e finanziaria vigente.

Il modulo deve prevedere anche un collegamento con sezione dedicata alla gestione dei contratti in cui possono essere inseriti i dati del cliente, l'oggetto del contratto, il corrispettivo, il centro di ricavo, la rilevanza ai fini IRES consentendo in fase di inserimento fattura l'utilizzo di tale sottoinsieme di informazioni.

Il sistema deve prevedere tutte le operazioni contabili inerenti il ciclo passivo, a partire dal protocollo fatture passive con imputazione sui registri IVA, alimentazione della Contabilità Generale e della Contabilità Analitica sulla base delle informazioni connesse all'ordine ed al fattore produttivo, conto economico e/o patrimoniale, centro di costo, e rilevazione del debito verso il fornitore. Il sistema deve garantire che le operazioni relative al ciclo passivo siano il più possibile guidate sia ai fini della registrazione della fattura, sia nella scelta del fornitore, nella scelta dei registri IVA a seconda che si tratti di attività commerciale o di attività istituzionale, sia, infine, per la corretta allocazione ai conti di Contabilità Generale e Analitica, tenuto conto anche delle norme in essere sullo *Split-Payment*.

Il sistema deve garantire che la gestione dei fornitori e dei documenti passivi preveda le seguenti caratteristiche:

- consentire la ricezione della fattura elettronica; eventuali aggiornamenti tecnici che si renderanno necessari a seguito di intervenute modifiche normative dovranno essere effettuati dall'aggiudicatario senza oneri aggiuntivi per il Committente;
- gestire e monitorare lo stato delle fatture elettroniche (ricevute, accettate, rifiutate, conservate...);
- la registrazione della fattura passiva, nota debito o altro documento equivalente di richiesta di pagamento da parte del fornitore deve articolarsi nelle seguenti fasi: o protocollazione, ovvero l'attribuzione al documento passivo della data di arrivo e del numero di protocollo attribuito dal sistema, con rilevazione della data di scadenza del documento; o registrazione della testata della fattura, con individuazione del tipo di attività o divisione/struttura di bilancio cui si riferisce e assegnazione del codice di protocollo; o registrazione dei dati della fattura ai fini IVA (sia per attività istituzionale che commerciale); o registrazione in contabilità generale sul conto di appartenenza (economico o patrimoniale) e rilevazione del debito nei confronti del fornitore; il sistema deve prevedere la possibilità di effettuare la registrazione in forma provvisoria con modalità automatiche di passaggio alla movimentazione definitiva al verificarsi di determinate condizioni (per esempio liquidazione fattura ecc.);
- le note di accredito devono essere collegate alle fatture cui competono;
- il sistema deve garantire, attraverso funzioni specifiche, la registrazione contabile dei documenti passivi nella tipologia di attività cui si riferiscono: Attività Istituzionale, Attività Commerciale, e con le ulteriori suddivisioni al loro interno che si riterrà necessario impostare;
- il sistema deve prevedere l'aggiornamento dei registri IVA acquisti.
- Il sistema deve gestire lo Split Payment sia relativo all'attività istituzionale che commerciale;
- il sistema deve gestire le ritenute di acconto;
- il sistema deve prevedere la gestione integrata del codice CIG o CUP in tutte le fasi del processo fino all'emissione del mandato di pagamento verso il tesoriere;

- il sistema deve gestire gli anticipi a beneficiari (es. per deposito) o a dipendenti (es. per spese viaggio) e la relativa chiusura.

Il sistema proposto dovrà permettere il controllo e la verifica delle fatture avendo la possibilità di interrogare e visualizzare i protocolli delle fatture o altri documenti di addebito di competenza. Il sistema proposto nella fase di controllo fatture o altri documenti di addebito dovrà effettuare la verifica di congruenza in valore fra importi fatturati, ricevimenti dei servizi e ordini.

Il sistema inoltre dovrà prevedere le seguenti funzionalità:

- ricerca di un ordine e/o di una/un bolla/documento di trasporto o di un ricevimento di servizi a partire dagli estremi della fattura;
- estrazione di liste di documenti contabili secondo vari criteri di selezione (per periodo, per centro di responsabilità competente, per n. distinta, per conto economico ecc....);
- ricerca degli ordini collegati ad un progetto tramite codice di progetto e ricerca dei codici CIG/CUP dall'ordine.
- dovrà essere possibile ottenere un'elaborazione contenente le fatture da ricevere, le note di accredito da ricevere, e per ciascuna il dettaglio di tutte le informazioni contabili necessarie, (almeno: fornitore, movimenti di carico, ordine, descrizione, importo, riferimenti contabili in merito al conto economico/patrimoniale, riferimenti contabili in merito al conto delle fatture da ricevere e note di credito da ricevere) a cui la nota di accredito o la fattura da ricevere si riferisce.

Il sistema deve, inoltre, prevedere strumenti di controllo idonei a garantire il monitoraggio nel corso dell'esercizio successivo o degli esercizi successivi delle fatture e note di accredito ricevute e registrate a fronte delle fatture da ricevere e note di accredito da ricevere di cui all'elaborazione suddetta.

Lo stato di "pagabilità", quindi "liquido" del documento deve essere chiaramente evidenziato dalla procedura e lo stesso non può più essere modificato una volta emesso l'ordinativo di pagamento.

Il sistema deve guidare l'operatore nella contabilizzazione delle fatture passive in modo controllato dai parametri di sistema (anagrafiche, condizioni, tipi movimento) e deve essere integrato con le informazioni residenti e accessibili sul sistema degli ordini (prezzi, quantità, ecc.).

Come struttura minimale l'applicativo deve:

- prevedere il caricamento della fattura e abilitazione al pagamento automatica quando si verificano le seguenti condizioni: quadratura dei movimenti di carico (di beni e servizi) con l'importo della fattura, con previsione di livelli di discrepanza definiti ammissibili;
- consentire la quadratura dell'IVA e possibili verifiche automatiche;
- gestire automaticamente lo smistamento delle fatture elettroniche ai vari uffici liquidatori, qualora la liquidazione non sia automatica;
- prevedere soluzioni diverse e/o alternative all'emissione dell'ordine e del ricevimento del servizio per la gestione delle diverse fasi del processo di liquidazione dei servizi e relativo controllo (per esempio autorizzazioni al pagamento).

Il sistema deve essere in grado di produrre il registro unico delle fatture – RUF - così come previsto dal DL 66/2014 e successive modifiche. Inoltre, il sistema deve consentire, la consultazione e la gestione delle fatture elettroniche che transitano tramite SDI verso la PCC e deve garantire il calcolo dell'indice di tempestività dei pagamenti secondo

parametri preimpostati e nel rispetto della normativa vigente nazionale in merito agli obblighi sulla trasparenza e gli obblighi informativi nei confronti del livello regionale.

Il sistema deve consentire la gestione degli ordinativi di pagamento e di incasso nel rispetto delle regole SIOPE+, delle specifiche tecniche nel rispetto della normativa e delle circolari ministeriali attuative ed in collegamento con la piattaforma del tesoriere utilizzata per l'invio dei flussi finanziari.

Il sistema deve garantire la gestione della cassa e deve essere in grado di:

1. acquisire in automatico le scritture del giornale di cassa dal flusso prodotto dal tesoriere alimentando:
 - conto di tesoreria;
 - conto provvisori di uscita;
 - conto provvisori di entrata;e consentendo in tal modo l'allineamento automatico tra scritture del tesoriere e scritture contabili;
2. consentire il confronto fra la situazione di cassa e quella presentata dalla Banca Tesoriere, nonché la stampa del giornale di cassa.

Il sistema deve garantire la gestione degli incassi con le seguenti caratteristiche:

- presentare in fase di regolarizzo dei provvisori d'entrata, l'elenco di quelli da regolarizzare (acquisiti in automatico dal Tesoriere);
- consentire la regolarizzazione di più provvisori su un unico documento e viceversa;
- non deve essere possibile l'emissione della reversale che regolarizza parzialmente un provvisorio;
- gestire la reversale collegata a un mandato commutabile in quietanza d'entrata (da utilizzare nelle compensazioni fra enti pubblici);
- gestire l'elaborazione e la trasmissione della reversale informatica tramite la produzione di un file secondo le specifiche tecniche definite dal tesoriere;
- gestire il codice SIOPE, da ricavare, con opportuni automatismi, dal conto di contropartita economica e/o patrimoniale o alimentabile manualmente solo quando non sia possibile l'attribuzione automatica; il codice SIOPE andrà esposto nell'ordinativo;
- prevedere l'estrazione di riepilogo degli ordinativi anche per codice SIOPE;
- recepire le modifiche previste dal Codice dell'Amministrazione Digitale per l'effettuazione dei pagamenti elettronici a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi, integrandosi con i canali di pagamento.

Il sistema deve garantire la gestione del pagamento con le seguenti caratteristiche:

- verifica dello stato di pagabilità del documento;
- il sistema dovrà prevedere le funzionalità per la gestione dei codici CIG e CUP al fine di garantire la tracciabilità dei pagamenti (legge 136/2010);
- il sistema dovrà consentire l'importazione dall'esterno di dati per la generazione automatica dei beneficiari, delle relative modalità di pagamento e dei mandati di pagamento;
- il sistema deve prevedere automatismi per adempiere agli obblighi di legge in merito alla verifica della regolarità del DURC;
- il sistema dovrà prevedere automatismi per adempiere agli obblighi di legge sulla verifica e sul controllo delle posizioni debitorie;

- in fase di estrazione dei documenti da pagare dovranno essere segnalate eventuali anomalie rispetto alle modalità di pagamento (es. IBAN mancante od incompleto);
- i pagamenti effettuati devono essere contabilizzati in un conto transitorio che deve successivamente essere quadrato con i pagamenti confermati da parte della Tesoreria;
- la trasmissione al Tesoriere degli ordinativi di pagamento dovrà avvenire tramite la produzione di file secondo le specifiche tecniche definite dallo stesso Tesoriere e finalizzato all'utilizzo degli ordinativi informatici nel rispetto della normativa vigente;
- il sistema di pagamento deve gestire il codice SIOPE, da ricavare, con opportuni automatismi, dal conto di contropartita economica e/o patrimoniale o alimentabile manualmente solo quando non sia possibile l'attribuzione automatica; il codice SIOPE andrà esposto nell'ordinativo;
- il sistema deve garantire la corretta gestione del codice SIOPE nel caso di applicazione dello Split Payment, ossia l'attribuzione del codice SIOPE con riferimento alla contropartita economica e/o patrimoniale (riferimento al conto del bene, del servizio o immobilizzazione) e non dell'IVA;
- il sistema deve prevedere l'estrazione di riepilogo degli ordinativi anche per codice SIOPE.

Le procedure applicative richieste, riguardano i seguenti moduli:

e) PROCEDURA ORDINI

Il pacchetto deve consentire di seguire il movimento dei prodotti in tutte le fasi, dalla richiesta all'ordine al fornitore, per finire con l'arrivo e la conseguente consegna del bene all'utilizzatore, nonché la gestione integrata del magazzino (funzioni basilari).

Gestione decentrata (economato ma anche altri servizi preposti) dell'iter di approvvigionamento dalla registrazione dell'ordine/contratto a fornitore.

Gestione ordini con riferimenti a uno/più impegni di spesa di cui si esegue controllo di sfondamento in tempo reale: il castelletto impegno deve conteggiare anche l'ammontare degli ordini emessi. il sistema deve, pertanto, prevedere delle misure di controllo che consentano di attivare warning/alert e/o blocchi parametrizzabili nel caso in cui vengano superati gli importi contrattuali assegnati.

Stampa ordini a fornitore con modulistica parametrizzabile dall'utente a seconda del servizio emittente.

Possibilità di referenziare articoli di magazzino completi dei listini prezzi in vigore; gli articoli possono individuare la codifica di classificazione/tipologia del cespite eventuale da registrare in modo facilitato nell'inventario.

Gestione evasione ordine con annotazione delle quantità evase e registrazione facilitata della fattura (eventualmente anche per quota parte): controllo di congruenza fra quantità/importi dell'ordine rispetto quantità/importi dei documenti contabili e del cespite eventualmente registrato in inventario.

Controllo e rettifica automatica per ordini inevasi, in particolare per evasioni parziali (es. sconti o quantità inferiori).

Gestione documentale (integrata nel modello di seguito proposto) di tutto il processo di approvvigionamento di beni e servizi con acquisizione di documenti esterni quali DURC e dichiarazioni inerenti la tracciabilità.

f) GESTIONE CONTRATTI

La procedura, a titolo esemplificativo e non esaustivo, deve consentire:

- La creazione e gestione di una banca dati dei contratti dell'AReSS, interoperabile con la base di dati del Servizio Finanziario, Controllo di Gestione, KPI e Policy Making;
- La consultazione immediata di tutti i contratti;
- La gestione delle informazioni elaborate e complete su tutti i contratti stipulati e da stipulare;
- L'integrazione con l'anagrafe unica della Suite per importare i dati dei contraenti;
- La gestione dei fascicoli e sotto fascicoli collegabili tra loro quando riferiti ad uno stesso oggetto, capitolo di spesa, fornitore, ecc.;
- Il controllo di tutte le scadenze;
- L'inserimento di schemi di contratti tipo.

g) PATRIMONIO

Per ciascun bene mobile il sistema deve essere in grado di predisporre un apposito registro che tenga conto di movimenti dei cespiti. Dovranno essere rilevati nel registro i seguenti dati significativi:

- codice/numero d'inventario;
- denominazione
- descrizione bene;
- categoria merceologica e classe patrimoniale;
- quantità;
- localizzazione del bene;
- provenienza/atto di acquisto;
- anno di acquisizione;
- valore di acquisto o di stima, valore ammortamenti e valore netto;
- stato di conservazione;
- centro di responsabilità e centro di costo associato;
- unità di rilievo (locale o stanza);
- consegnatario;
- qualsiasi altra informazione utile alla sua identificazione e /o corretta valorizzazione

Di seguito vengono indicate altre funzioni comunque richieste:

- emissione di Buoni di Carico/Scarico;
- gestione dei Beni dell'Ente, a partire dall'acquisizione sino all'eventuale alienazione o dismissione;
- creazione di un archivio di informazioni utilizzabile a livello contabile, amministrativo e statistico gestionale;
- caricamento dei dati dei beni direttamente all'atto dell'inserimento della fattura o dell'ordine;
- gestione singola del bene e in universalità;
- gestione di tutti i modelli previsti dalla vigente normativa;
- gestione delle Variazioni e Dismissioni di ogni singolo bene;
- gestione della situazione storica del bene;
- elaborazione in automatico dei Verbali di Consegna;

- elaborazione automatica degli ammortamenti per Funzione e Centro di Responsabilità/Servizio, del Conto del Consegnatario e del sub-consegnatario dei beni e del Conto del Patrimonio.

Rendicontazione economico patrimoniale:

Il sistema deve essere in grado di predisporre la redazione e stampa di tutti i modelli inventariali aggiornati, in particolare, per i beni mobili:

- Stampa (e produzione relativo file excel) del Conto della gestione del consegnatario dei beni mobili;
- Stampa (e produzione relativo file excel) riepiloghi per consegnatario, per centro di responsabilità, per centro di costo, per unità di rilievo, per categoria e per classe patrimoniale; stampa elenco dei beni attivi, elenco dei beni acquisiti, elenco dei beni dismessi.

h)PROCEDURA ECONOMATO

Il pacchetto deve consentire un'efficiente gestione delle funzioni proprie dell'Economo e degli agenti contabili, con particolare riferimento alla gestione di tutte le fasi della procedura, dall'anticipazione economale alla richiesta di rimborso all'economo, alla elaborazione in automatico dei rimborsi, delle restituzioni e del conto dell'economo, ai sensi della vigente normativa. Di seguito vengono indicate le principali funzioni richieste:

- assegnazione dell'anticipazione a inizio anno;
- gestione delle mansioni proprie dell'Ufficio Economato;
- integrazione con le procedure Contabilità Finanziaria, Segreteria, Contabilità IVA, Fatturazione;
- verifica in tempo reale, della situazione di cassa economale;
- verifica simultanea, in fase di inserimento dei buoni, della disponibilità della cassa economale e degli stanziamenti in finanziaria;
- emissione automatica liquidazioni/ordinativi di rimborso e versamento con eventuale creazione contestuale di accertamenti/impegno;
- conto dell'Economo;
- stampa giornale di cassa;
- gestione modelli agenti contabili – economi – consegnatari.

SERVIZIO RISORSE UMANE

Il sistema dovrà gestire i dati in applicazione alla normativa nazionale e alle norme della contrattazione nazionale ed integrativa e garantire l'aggiornamento tempestivo degli stessi in recepimento alla normativa di settore.

Il software dovrà rispettare le seguenti caratteristiche:

1. integrarsi con il sistema di rilevazione delle timbrature gestito della Regione Puglia, acquisendo i dati registrati dai terminali regionali ai fini della successiva elaborazione;
2. il sistema di gestione documentale dovrà essere interoperabile con il sistema di protocollo e di gestione documentale DIOGENE, sistema in via di acquisizione gestito dalla società in house regionale Innovapuglia;

3. il sistema dovrà essere interoperabile ed integrato con ogni altro eventuale sistema aziendale, prevedendo, a tutela della privacy, sia livelli di accessibilità differenziata alle informazioni, sia la non accessibilità di una particolare tipologia delle stesse a personale non autorizzato.

Le procedure applicative richieste, riguardano i seguenti moduli:

- a) **Gestione Rilevazione Presenze.**
- b) **Portale del dipendente.**
- c) **Gestione dell'anagrafe e dei dati giuridici del Personale;**

a) GESTIONE RILEVAZIONE PRESENZE

La Procedura deve consentire la gestione e l'acquisizione delle presenze dei dipendenti a partire dai terminali di rilevazione dislocati in tutte le sedi della Regione Puglia, oppure nel caso di smart working, nel momento in cui avviene l'accesso alla apposita funzione della piattaforma, da parte del dipendente autorizzato allo svolgimento del servizio in tale modalità. La visualizzazione, sul cartellino interattivo, della timbratura, così effettuata, deve essere quanto più possibile immediata, in modo tale da dare la possibilità al dirigente e al Servizio Risorse Umane di avere contezza, in tempo reale del personale in servizio.

- il cartellino presenze interattivo deve contenere queste informazioni:
 - timbrature, compresa la timbratura della giornata in corso
 - ore dovute per ogni giornata
 - ore rese per ogni giornata
 - ore a debito per ogni giornata
 - eccedenza/debito orario aggiornato con le mensilità precedenti
 - totale delle ore a straordinario liquidate nel mese
 - situazione ferie annuale (competenza - fruito - residuo)
 - n. buoni-pasto maturati nel mese
 - segnalazione cromatica delle criticità (debito orario, omessa timbratura, omesso giustificativo, ecc.)

Il cartellino dovrà prevedere 3 livelli di accesso differenziato:

1) Accesso dell'operatore autenticato per:

- creazione scheda anagrafica dipendente per inserimento dati anagrafici e contrattuali dei singoli dipendenti e possibilità di modifica o aggiornamento degli stessi;
- creazione modelli orari
- creazione di organigramma aziendale digitale, diviso per aree e servizi, con relativa imputazione di dipendenti e dirigenti, e con possibilità di estrazione dei dati di riferimento;
- attività di inserimento / intervento su tutte le funzioni previste (inserimento ferie, mancate timbrature, permessi, malattia, straordinario, ecc), supportata da

un'attività di codifica delle singole operazioni registrate dallo stesso sistema di rilevazione, e tracciabili in ogni passaggio;

- attività di controllo sulla validazione conclusiva della procedura di richiesta permessi ecc. attivata dal titolare del cartellino (seguita dalla validazione del responsabile della struttura di appartenenza), previa avvenuta verifica della congruità della documentazione esibita con la richiesta effettuata
- attività di inserimento/intervento su monte ore annuale dello straordinario distinto per Area/Servizio/dipendente
- attività di inserimento malattia con certificazione INPS
- visualizzazione di tutti i dati registrati
- estrazione di report, anche su base temporale, con possibilità di selezione di singoli dati registrati o raggruppamenti di questi ed esportazione degli stessi in formato excel
- funzionalità Conto annuale
- possibilità di creare file di programmazione aziendale ferie.

2) Accesso del titolare del cartellino per:

- visualizzazione del cartellino aggiornato come sopra specificato;
- visualizzazione dei dati personali registrati (anagrafica e dati contrattuali);
- visualizzazione cartellini mesi precedenti;
- visualizzazione contatori buoni pasto maturati nell'annualità in corso, contatori permessi, ferie, malattie, congedi, straordinario, eccedenza/debito orario, banca ore, ecc;
- richiesta autorizzazione permessi, ferie, integrazione mancate timbrature, al responsabile struttura di appartenenza (per dirigenti al direttore generale/amministrativo) per relativa validazione, supportata da un'attività di codifica/protocollazione delle singole operazioni effettuate nel sistema di rilevazione, e tracciabili in ogni passaggio;
- richiesta l'annullamento di giustificativi già autorizzati, previa conferma del dirigente responsabile, con conseguente tracciabilità di ogni singola attività di modifica;
- notifica al dipendente sull'esito della presa in carico delle richieste di cui ai due precedenti punti;
- caricamento in formato digitale della documentazione a supporto della fruibilità dei permessi /assenze (certificazione per permessi visita specialistica, autocertificazione motivazione permessi familiari/personali, attestazione partecipazione concorsi, attestazione partecipazione corsi di aggiornamento autorizzati dall'amministrazione, ecc), con contestuale notifica dell'avvenuto caricamento al responsabile della struttura di appartenenza il quale, verificata la congruità della documentazione caricata, darà seguito all'autorizzazione, fatta eccezione che per la certificazione di malattia attraverso certificato INPS, attività di competenza del solo operatore autenticato.

3) Accesso del responsabile della struttura di appartenenza del dipendente (per i dirigenti accesso del direttore generale/amministrativo) per:

- visualizzazione del cartellino aggiornato del dipendente assegnato e dei cartellini delle mensilità pregresse dello stesso;

- visualizzazione del numero ore fruiti/fruibili, a titolo di straordinario, dal singolo dipendente assegnato oltre che dall'intera Area/Servizio di riferimento;
- visualizzazione dei dati registrati (anagrafica e dati contrattuali);
- visualizzazione contatori permessi, ferie, malattie, congedi, straordinario, eccedenza/debito orario, buoni pasto, ecc, del dipendente assegnato;
- effettuare validazione della richiesta autorizzazione di ferie, permessi a qualsiasi titolo, trasmessi dal dipendente/dirigente, supportati da un'attività di codifica delle singole operazioni registrate nello stesso sistema di rilevazione, e tracciabili in ogni passaggio, con contestuale notifica dell'avvenuta validazione all'operatore.

b) PORTALE DEL DIPENDENTE

La procedura deve consentire a ciascun dipendente:

- la visualizzazione del proprio cartellino presenze, come sopra descritto con la possibilità di stampare lo stesso
- l'accesso a:
 - fascicolo personale (dati anagrafici, contrattuali, ecc);
 - consultazione dei documenti concernenti le presenze/assenze, cartellini mensili pregressi, timbrature mesi pregressi, missioni, banca ore, permessi retribuiti - 104, permessi personali e per visita specialistica, altre tipologie di permessi, malattia. Sul portale del singolo dipendente potranno altresì essere caricati anche documenti relativi alla sfera retributiva personale (ad es. buste paga del singolo dipendente, CUD ecc....);
 - contatori permessi fruiti, contatori ferie, contatori buoni pasto maturati, contatori straordinari fruiti, contatori malattie con monitoraggio triennio precedente, ecc;
 - iter autorizzativi (inserimento dei giustificativi, richiesta ferie, richiesta permessi, autorizzazione delle prestazioni straordinarie, mancate timbrature o modifica di timbrature errate, ecc), possibilità di consultare lo stato delle richieste già trasmesse e di ricevere notifica sull'esito della presa in carico delle richieste di ferie, permessi, straordinario, eccedenza ore, già inoltrate;
 - altre informazioni (informazioni relative alle detrazioni fiscali, variazione del nucleo familiare, dichiarazione a fini dell'assegno per il nucleo familiare, residenza, ecc.).

c) GESTIONE DELL'ANAGRAFE E DEI DATI GIURIDICI DEL PERSONALE

Il sistema dovrà prevedere un modulo integrato per la gestione anagrafica del personale (cognome e nome, sesso, stato civile, luogo e data di nascita, codice fiscale, titolo di studio, titolo professionale, invalidità, residenza e domicilio, recapiti telefonici/email, coordinate bancarie, iscrizione previdenziale, adesione sindacale, dati contrattuali, informazioni giuridiche ed economiche relative a rapporti di lavoro pregressi, incarichi di funzione, procedimenti disciplinari), che potrà essere integrata con i dati relativi alle performance individuali e ai dati relativi al fondo accessorio e con ogni altra informazione utile. Dette informazioni potranno essere fruiti in maniera aggregata nel modulo appositamente dedicato all'anagrafica, e rese disponibili in tutte le componenti del sistema informativo oggetto del presente capitolato. Il sistema di data entry deve evitare l'inserimento ridondante delle medesime informazioni e storicizzare

ogni intervenuta modificazione dei dati.

Deve essere assicurata assistenza telefonica puntuale ed efficace da parte del gestore del software e la possibilità di apportare eventuali migliorie come richieste dal Servizio Risorse Umane.

SERVIZIO INTERNAZIONALIZZAZIONE E P.M.O.

Il Servizio Internazionalizzazione di AReSS Puglia si occupa della valutazione delle innovazioni strutturali e organizzative mediante sperimentazioni gestionali e attività di studio e di ricerca. Il Servizio svolge principalmente attività di:

- scouting delle opportunità di finanziamento (bandi comunitari, bandi nazionali, bandi fondazioni ecc.) e dirama le informazioni tra le Aree di AReSS potenzialmente interessate;
- supporto nell'interpretazione della documentazione dei bandi;
- supporto alle Aree specialistiche nella fase di progettazione e di elaborazione della modulistica necessaria alla presentazione del progetto;
- supporto alle Aree specialistiche nella fase di gestione del progetto approvato, rapportandosi con il Servizio Finanziario e Negoziato, adempiendo a tutti gli obblighi amministrativi (es. acquisizione Codice Unico di Progetto);
- gestione dei rapporti con il soggetto finanziatore, dunque con le istituzioni europee, nazionali e regionali;
- progettazione e realizzazione di iniziative ed eventi finalizzati alla divulgazione di processi socio-sanitari innovativi e di risultati conseguiti attraverso la conduzione dei progetti;
- rendicontazione dei progetti, rapportandosi con il Servizio Finanziario e Negoziato;
- coordinamento di project manager e del loro mandato.

Tale sistema deve consentire il controllo e la gestione delle anagrafiche dei progetti nonché degli avanzamenti in termini di effort erogato e stato progettuale, oltre alla gestione e visualizzazione di Azioni e Attività (Work Packages e Tasks) con correlate milestones, outputs e deliverables.

Devono essere assicurate le seguenti principali funzionalità:

1) Gestione delle utenze e profilazioni

- Ente Capofila
- Partner di progetto
- Progetto
- Singole attività di progetto
- Professionisti

2) Gestione anagrafica progetti finanziati

- Inserimento Progetto (con identificativo CUP laddove richiesto)
- Anagrafica Ente erogatore (es. Commissione Europea, Ministero, Regione, altro ente sovranazionale o ente privato)
- Modifica Progetto
- Eliminazione (Motivata) Progetto

- Inserimento dati utente responsabile del progetto, e gestione delle variazioni
- Inserimento/modifica/cancellazione dati economici del progetto finanziato
- Inserimento/modifica/cancellazione dei dati descrittivi del Progetto: ad es. Obiettivi, Monitoraggio e Valutazione, Piano di Comunicazione, Work Packages e Tasks, Milestones, Outputs e Deliverables, etc

3) Gestione pianificazioni progetto finanziato

- Inserimento/cancellazione/modifica dello scheduling di progetto con visualizzazione gantt e stato di avanzamento
- Inserimento/cancellazione/modifica delle descrizioni di Monitoraggio e Valutazione, Piano di Comunicazione, WP, TASK, Output, Milestones, Deliverables
- Inserimento/cancellazione/modifica della previsione di costo sul progetto
- Estrazione reporting di:
- SAL comprensivi di descrizione WPs, Tasks, output e deliverables
- Anagrafiche partners
- Elenco RRUU coinvolte (ricercatori, assistenti, tecnici...)
- Report attività svolte per singolo collaboratore e per singolo WP/Task
- Elenco fornitori esterni
- Reporting gg lavorate con relativo costo/gg e complessivo per collaboratore
- Reporting di dipendenti coinvolti su singolo progetto di Agenzia con identificazione dell'impegno orario/gg, mensile e annuale.

4) Gestione avanzamenti di progetto

- Inserimento SAL periodici per progetto finanziato
- Analisi degli scostamenti in termini di scheduling (Monitoraggio e Valutazione)
- Analisi degli scostamenti in termini economici Budget-Impegni-Contabilizzato e Report di controllo
- Monitoraggio per incarico professionale, per contabilizzato, per pagato, per attività realizzata
- Costruzione timesheet per ora inizio/ ora fine e/o numero di ore complessive lavorate
- Monitoraggio di dettaglio per macro categoria: fornitore, spesa, documenti contabili, pagamento, etc (comprensivi elementi fiscali contabilizzati)
- Sistema di alerting relativo a SAL periodici
- Report Direzionale
- Report di Rendicontazione

5) Integrazioni sistemi esterni

- a) Il sistema deve consentire l'interoperabilità con altri sistemi esterni al fine di gestire e monitorare la gestione delle risorse umane:
 - Incarico/contratto e impegno (effort ed impegno economico)
 - Attività realizzata
- b) Il sistema deve garantire l'interfacciamento con sistema di contabilità per recupero informazioni di fatturazione su progetti finanziati
 - Costi
 - Fatture
 - Pagamenti effettuati

- c) Il sistema deve assicurare l'interfacciamento con il magazzino per recupero informazioni di ordinato e consumato su progetti finanziati
- Strumenti e attrezzature
 - Consumabili

6 ATTIVITA' PROGETTUALI E SUPPORTO ORGANIZZATIVO

METODOLOGIA DI GESTIONE, REALIZZAZIONE, CONDUZIONE

Si richiede di indicare quali sono le metodologie di riferimento per la Gestione del Progetto e a quali standard e best practices si fa riferimento sia relativamente alla sua messa in esercizio ed ai servizi di continuità. Si richiede di descrivere la metodologia di Conduzione del progetto con particolare riferimento ai meccanismi di controllo e monitoraggio per il completo e corretto ottenimento degli obiettivi. L'offerente deve descrivere:

- architettura applicativa e tecnologica della Soluzione proposta;
- indicazioni sulla architettura della base dati;
- piano analitico con la tempificazione delle operazioni di consegna, installazione ed avviamento del software applicativo;
- piano delle migrazioni dati;
- piano di formazione del personale;
- descrizione dei Servizi di manutenzione del Software;
- descrizione dei sistemi di sicurezza adottati per la protezione dei dati;
- descrizione del sistema di conservazione dei documenti.

MODALITA' E TEMPI DI ESECUZIONE DEL PROGETTO

Le diverse aree funzionali potranno anche essere installate/attivate singolarmente in base alle priorità che verranno di volta in volta indicate dall'ARESS e comunque tutti i moduli dovranno essere installati ed operativi entro 6 mesi dalla comunicazione di aggiudicazione definitiva, salvo diverse esigenze dell'Agenzia; in tal caso la Ditta Aggiudicataria nulla avrà a pretendere per il ritardo nell'installazione dei moduli.

Per ogni area funzionale si dovranno rispettare i seguenti tempi di consegna, decorrenti dal giorno della comunicazione ufficiale da parte dell'ARESS della volontà di installare il modulo applicativo:

- installazione e configurazione del software di base su piattaforma web: max 40 giorni
- conversione delle banche dati dal vecchio software: max 80 giorni;
- termine della fase di formazione del personale: 60 giorni (i giorni devono intendersi naturali e consecutivi).

Per ogni giorno di ritardo imputabile alla Ditta Aggiudicataria rispetto ai tempi suindicati si applicheranno le penali di cui al successivo punto 10.

PIANO DELLE ATTIVITA'

Il Piano delle attività che dovrà essere redatto nell'Offerta Tecnica deve comprendere la pianificazione relativa alla realizzazione dei servizi previsti.

Il GANTT dovrà riportare l'allocazione delle risorse umane necessarie, specificando il soggetto (Agenzia e/o Fornitore) responsabile per la singola fase e il corrispondente impegno temporale.

MIGRAZIONE DATI

Le banche dati di tutti i software gestionali, destinati ad essere sostituiti, dovranno essere opportunamente convertite e migrate per i nuovi moduli applicativi. Saranno ad esclusivo onere e cura dell'azienda aggiudicataria le operazioni necessarie per estrarre/esportare/recuperare tali archivi, nonché per ottenere eventuali schemi ed altre informazioni su tabelle e relazioni dei database, con solo un minimo supporto richiedibile all'Ente. Deve essere effettuata la conversione delle banche dati comprensive di tutti i dati presenti negli archivi informatizzati esistenti, relativamente agli applicativi che si andranno ad installare. In particolare la Ditta aggiudicataria dovrà provvedere anche alla conversione dei flussi di dati storici contenuti negli archivi esistenti. Deve essere realizzato il passaggio completo delle informazioni e gli archivi convertiti devono essere messi a disposizione per il collaudo funzionale del sistema. La conversione dovrà essere effettuata a partire dagli archivi delle vecchie procedure e dovrà determinare la "popolazione" del Data Base relativo alle procedure oggetto di contratto. Dovrà essere mantenuta l'integrità relazionale e la consistenza dei dati realizzando, se necessario, un'attività di bonifica e normalizzazione dati, su indicazione dei singoli uffici. Si sottolinea quindi che questa delicata fase non si esaurisce con la migrazione dei dati in uno o più archivi di passaggio, ma con il trasferimento di questi, se necessario, anche mediante programmi scritti ad hoc, su un unico data base relazionale finale. La conversione degli archivi esistenti dovrà essere effettuata dalla Ditta aggiudicataria utilizzando, laddove disponibili, le specifiche e i tracciati forniti dagli attuali fornitori. Le operazioni di conversione dovranno essere effettuate con personale specializzato, il quale dovrà realizzare i programmi di conversione della base dati, dovrà effettuare i test di integrità referenziale e di congruità sugli archivi convertiti e dovrà effettuare le operazioni necessarie per l'integrazione dei dati, bonificati e normalizzati, all'interno del sistema offerto. Le operazioni di conversione degli archivi potranno essere effettuate presso la sede del fornitore del software.

ATTIVITA' DI INSTALLAZIONE E AFFIANCAMENTO ALL'AVVIO

Completate tutte le installazioni di software sia architetturali che applicativi, dovrà essere eseguito presso la sede dell'Agenzia l'addestramento del personale all'utilizzo del sistema e degli applicativi. L'addestramento del personale al fine di raggiungere la piena autonomia deve avvenire in maniera concordata con i referenti dell'Agenzia per organizzare al meglio i corsi e le loro ripetizioni durante l'esercizio stesso del sistema, garantendo la normale erogazione dei servizi; dopo il periodo di formazione dovrà essere garantito un periodo di formazione del tipo "training on the job" in affiancamento a personale specializzato del fornitore. Per ogni area funzionale dovranno quindi essere comprese nell'offerta le giornate di istruzione/formazione prima e durante il "go live" e le giornate di training on the job dopo il "go live" nella misura di riferimento delle Aree Applicative; le giornate non utilizzate potranno essere usate successivamente per coprire esigenze che si verranno a creare durante la fase di istruzione/formazione. Le giornate che non verranno utilizzate dopo questa fase iniziale potranno essere utilizzate successivamente e a insindacabile giudizio dell'Amministrazione per l'erogazione di altre giornate di formazione.

SERVIZIO DI ADDESTRAMENTO E FORMAZIONE

Le attività di addestramento saranno rivolte agli utilizzatori della soluzione, con lo scopo

di trasmettere conoscenze tali da consentire loro di procedere in maniera autonoma, in tutte le fasi riguardanti l'utilizzo dei servizi. Il servizio di addestramento verrà valutato sulla base di un piano dettagliato di formazione da predisporre a cura dell'offerente e valutato in sede di valutazione delle offerte. L'offerta dovrà prevedere un adeguato periodo di formazione all'uso della procedura per il personale dipendente. La Ditta aggiudicataria dovrà obbligatoriamente rendere disponibile proprio personale per un minimo di n. 3 giornate di formazione (per un minimo di 24 ore complessive) per singolo modulo a disposizione del personale dell'Agenzia, giornate la cui data dovrà essere concordata con l'Amministrazione.

MESSA IN PRODUZIONE E COLLAUDO SISTEMA

Le prove del collaudo dovranno essere eseguite unitamente ai rappresentanti dell'Agenzia sulla scorta di prove funzionali. Le prove di collaudo devono essere eseguite nel più breve tempo possibile, in modo continuativo e in contraddittorio tra l'organo tecnico appositamente nominato dall'Amministrazione e dall'Impresa, sulla scorta delle prove funzionali. In caso di collaudo negativo sarà possibile ripetere il collaudo entro e non oltre i trenta giorni successivi al verbale del primo collaudo. I collaudi, che saranno svolti dall'Agenzia con il supporto del personale tecnico del Fornitore, saranno documentati in appositi verbali, redatti dalla stessa Amministrazione e sottoscritti da entrambe le parti. Alla positiva conclusione del collaudo di tutte le aree applicative componenti la suite applicativa offerta, si procederà all'avviamento in esercizio.

DOCUMENTAZIONE E MANUALISTICA

Si richiede la fornitura della seguente documentazione:

- manuale tecnico sull'architettura generale del sistema: deve indicare il disegno logico e fisico dei dati e fornire le necessarie informazioni per comprendere il funzionamento dell'intero progetto;
- manuale utente per l'amministratore del sistema che illustra le attività di installazione e configurazione, con il dettaglio di ogni singola funzione e comando a disposizione;
- manuale utente per l'utilizzatore finale dell'applicativo che illustra gli aspetti funzionali, con il dettaglio di ogni singola funzione e comando a disposizione;
- guida in linea (help on-line) accessibile da qualsiasi schermata dei vari applicativi. Tutta la documentazione deve essere fornita in lingua italiana e in formato elettronico. In caso di modifiche agli applicativi, l'aggiudicatario si impegna a fornire contestualmente la versione aggiornata della documentazione, sempre in formato elettronico.

AMBIENTE DI RIFERIMENTO E COMPATIBILITA'

L'Ambiente software dovrà essere compatibile con le soluzioni messe a disposizione.

PATERNITÀ DEI DATI

La proprietà dei dati elaborati dai sistemi informativi è dell'ARESS e questi dovranno essere resi disponibili dal fornitore, in ogni momento e a semplice richiesta su formato e supporto standard senza oneri a carico dell'Agenzia; i tracciati richiesti saranno tracciati file tipo .xml, .txt o eventuali altri tracciati concordati con l'Amministrazione.

7 SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

La Ditta aggiudicataria si assume l'obbligo di garantire quanto da essa fornito, sia per la qualità dei prodotti, sia per l'installazione del software applicativo, sia per il regolare funzionamento delle procedure per la durata del contratto di assistenza e manutenzione, indipendentemente dalle modalità finanziarie relative alla fornitura e all'erogazione del servizio di assistenza. La Ditta aggiudicataria dovrà erogare il servizio di manutenzione software a decorrere dalla "data del collaudo con esito positivo". Tale servizio è da indicare come canone annuo nell'offerta economica e riguarda tutte le componenti applicative, inclusi il database e i software necessari al funzionamento dell'Applicativo. Per espletare il servizio di manutenzione la Ditta aggiudicataria dovrà mettere a disposizione un centralino o un call center o una piattaforma di help desk per la gestione di richieste di intervento e assistenza (i cui requisiti sono descritti nell'articolo seguente, che verrà specificamente valutato), operativo tutti i giorni lavorativi, al quale uno o più incaricati designati dall'AReSS potranno rivolgersi per segnalare malfunzionamenti o guasti del software. È richiesta la disponibilità di uno strumento di segnalazione, tracciamento e gestione di tipo web che consenta di effettuare le segnalazioni. L'aggiudicatario garantisce il corretto e continuo funzionamento del software e si impegna ad effettuare tutti i servizi necessari a raggiungere tale impegno.

MANUTENZIONE CORRETTIVA

Scopo della manutenzione correttiva è correggere eventuali malfunzionamenti del software applicativo. Questo tipo di intervento non modifica né le funzionalità né la struttura dati dell'applicazione, ma ne ripristina il corretto funzionamento. Rientra in questo servizio l'effettuazione del recupero o ricostruzione al meglio dei dati, secondo procedure previste, delle applicazioni software mantenute, persi o invalidati in conseguenza del malfunzionamento stesso. Gli interventi di manutenzione correttiva possono essere avviati autonomamente dal Fornitore, nel caso di autonoma identificazione di malfunzionamenti, o dietro segnalazione del personale dell'Agenzia, effettuata tramite il servizio di Help desk. Questa tipologia di manutenzione può richiedere l'effettuazione di interventi aventi carattere di urgenza e di continuità di azione. Per malfunzionamenti cui l'Agenzia esplicitamente non attribuisca carattere di criticità e urgenza, l'attivazione dell'intervento correttivo verrà concordata su base pianificata.

MANUTENZIONE ADATTATIVA

Intervento di manutenzione di carattere tecnico o applicativo necessario per mantenere aggiornate le applicazioni nel tempo, sia per il variare dell'ambiente tecnologico (ad es. modifiche di piattaforme e/o configurazioni hardware o di rete, dei prodotti di base, di telecomunicazioni e dell'RDBMS), sia per far fronte a nuovi adempimenti di legge/normativi. Questo intervento verrà sviluppato su base pianificata, fatte salve scadenze e criticità imposte da soggetti Terzi (ad es. nuova normativa con scadenze stringenti). Si richiede che la Ditta Appaltatrice predisponga un proprio piano di lavorazione, che sottoponga periodicamente, almeno semestralmente, e comunque in occasione di modifiche del contesto normativo che impongano revisioni dei sistemi all'Amministrazione, al fine di provvedere a analizzarne eventuali impatti sui sistemi e sull'operatività dell'Agenzia. Si precisa che i cambi di piattaforma tecnologica/prodotti sw di base e/o di ambiente avverranno solo su decisione dell'Amministrazione,

nell'ambito delle piattaforme supportate in avvio del servizio dal software applicativo; la necessità di adeguamenti di configurazione hw/sw dovranno invece essere concordati tra le parti.

SLA (Service Level Agreement) richiesti Tipologie di intervento e modalità di risoluzione dei problemi

Tipologia di intervento	Business Time (lun - ven; 8.30h-13.00h / 14.00h- 18.00)
Presa in carico della segnalazione effettuata dal Webmaster della piattaforma o su autonoma iniziativa dell' Aggudicataria nei casi e nei modi descritti	Immediato
Presa in carico delle attività per la risoluzione del problema	Tempo massimo <2 ore dalla presa in carico della chiamata
Comunicazione della causa del problema, classificazione della sua severità sui due livelli sotto riportati, indicazione e condivisione dei passi e delle tempistiche necessarie alla risoluzione	Tempo massimo <4 ore dalla presa in carico della chiamata

Per chiamata s'intende la ricezione dal sistema di trouble ticketing di un evento che contenga tutte le informazioni previste e che riguardi le componenti della piattaforma. I livelli di severità sono i seguenti:

- **critico**: il sistema non è operativo
- **serio**: parti del sistema non sono operative

Capacità e tempestività di risoluzione dei problemi e penali

<i>Attività</i>	<i>Misure da rilevare</i>	<i>Valori di soglia</i>	<i>Penali da applicare per ogni punto percentuale peggiorativo rispetto ai valori di soglia</i>
Risoluzione del problema	Numero di giorni di ritardo rispetto a quanto concordato riguardo a passi e tempistiche necessarie alla risoluzione	Problemi classificati come "critici": 1 giorno lavorativo oltre al tempo concordato per la risoluzione del problema. Problemi classificati come "seri": 2 giorni lavorativi oltre al tempo concordato per la risoluzione del problema	1% del valore contrattuale del servizio nel semestre

Riapertura del problema	Percentuale di chiamate riaperte rispetto al numero totale di casi considerati risolti, per i quali l'utente riapre le chiamate nei due giorni lavorativi successivi alla risoluzione del problema	Problemi classificati come "critici": 1% dei casi Problemi classificati come "seri": 3% dei casi	1% del valore contrattuale del servizio nel semestre
-------------------------	--	---	--

ASSISTENZA TELEFONICA, MAIL

Il Fornitore metterà a disposizione dell'Agenzia uno specifico numero telefonico che fungerà da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di manutenzione in garanzia. Inoltre il fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione un indirizzo di posta elettronica e un numero di telefono. Il numero di telefono dovrà essere un "numero verde" o soggetto alla normale tariffa urbana. Gli orari di ricezione delle chiamate telefoniche, per tutti i giorni dell'anno, con esclusione della domenica e dei festivi, sono quelle specifiche del BUSINESS TIME (lunedì – venerdì 8,30 – 13,00; 14,00-18,00). Sono escluse le feste riconosciute (Natale, Capodanno...).

PIATTAFORMA DI HELPDESK

Si richiede la messa a disposizione dell'Agenzia di una piattaforma software che consenta al personale l'inserimento dei ticket di richiesta di assistenza, manutenzione correttiva, gestione, pronto intervento. Il Fornitore dovrà provvedere ad effettuare una prima diagnosi della tipologia di intervento necessario, smistando le chiamate agli interlocutori e specialisti di area applicativa/tecnica più appropriati. Una volta che il Fornitore abbia provveduto alla risoluzione del problema dovrà essere registrata la chiusura del ticket, in modo che l'Amministrazione possa procedere autonomamente alla rilevazione del livello di servizio erogato.

8 FORMAZIONE

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Le attività di formazione saranno rivolte al personale dell'Agenzia con lo scopo di fornire loro un patrimonio di conoscenze che li metta in grado di gestire i sistemi oggetto della fornitura. Il programma didattico dovrà prevedere un modello formativo in grado di assicurare le conoscenze sulle modalità d'uso e di manutenzione del sistema.

Il fornitore provvederà:

- alla stesura della documentazione didattica per i discenti, sia su supporto cartaceo sia su supporto informatico;
- alla stesura della documentazione di programmazione didattica e di valutazione dell'efficacia delle sessioni di addestramento.

I corsi di formazione dovranno essere svolti da personale certificato sui vari temi. Le attività andranno svolte nei locali messi a disposizione dall'Agenzia (o mediante il ricorso a piattaforme telematiche) per un numero minimo di 2 partecipanti ed un numero massimo di 8. Il piano di formazione dovrà garantire agli utenti le conoscenze necessarie per la gestione del sistema avviato. In tal senso il fornitore rilascerà un certificato di frequenza da cui risulti il livello di apprendimento acquisito. La Ditta aggiudicataria

dovrà obbligatoriamente rendere disponibile proprio personale per un minimo di n. 3 giornate di formazione per singolo modulo a disposizione del personale dell'Ente, giornate la cui data sarà da concordare con i Servizi interessati, in coerenza con il Piano di avvio, di rilascio e collaudo predisposto.

9 STRUTTURA DELL'OFFERTA E PUNTEGGI TECNICI

STRUTTURA OFFERTA TECNICA

L'Offerta Tecnica dovrà essere presentata in un documento di non oltre 75 pagine strutturata secondo le seguenti modalità:

Caratteristiche architetture e generali. (max pag. 8)

Descrizione dell'architettura web nativa, ambiente di sviluppo, caratteristiche dell'interfaccia e del dialogo, tecnologie utilizzate, portabilità, interoperabilità, aderenza alle direttive Agenzia Digitale.

Caratteristiche Tecnologie Utilizzate. (max pag. 8)

Descrizione delle tecnologie orizzontali comuni all'architettura offerta, in ambito sistemi di Profilazione, Reporting, Tracciabilità, Firma digitale, PEC, Workflow Management System, tecnologie open standard.

Caratteristiche Funzionali degli Applicativi. (max pag. 25 complessive)

Descrizione delle soluzioni messe a disposizione, delle caratteristiche funzionali, evidenziando la facilità d'uso, l'interfaccia, il modello dei dati, documentazione, integrazioni.

Qualità e Metodologia di Gestione e conduzione del Progetto. (max pag. 10)

Descrizione dell'organizzazione del progetto e delle metodologie adottate nella sua conduzione.

Qualità dei Servizi. (max pag. 9)

Descrizione del Piano di avvio, di rilascio e collaudo; diagramma di Gantt, piano di Formazione, Team di Progetto - devono essere allegati i Curricula dei Componenti del Team impiegato per l'avvio del Progetto, anonimi e in formato europeo, con indicato il ruolo svolto nel Progetto.

Qualità della migrazione dati. (max pag.10)

Descrizione delle metodologie adottate, conduzione delle migrazioni, procedure automatiche e autocorrettive, tempi e profondità dati storici.

Qualità dei Servizi di Continuità e Piano di Manutenzione. (max pag. 5)

Descrizione dei Servizi di Continuità e di Manutenzione: Manutenzione Correttiva, Manutenzione Adeguativa, Assistenza, Piattaforma di Help Desk – TroubleTicketing.

Dovrà essere fornito anche un cd contenente file in formato PDF della documentazione tecnica prodotta.

Oltre alla presentazione dell'offerta sotto il profilo documentale, come sopra riportato, al fine di poter consentire alla Commissione giudicatrice la verifica della conformità della suite applicativa alle specifiche tecniche richieste, ogni partecipante dovrà predisporre una versione dimostrativa on line del prodotto (demo). Si sottolinea che per quanto riguarda le caratteristiche funzionali presentate in ciascuna offerta tutti i moduli/servizi/funzionalità obbligatori devono essere disponibili al momento dell'apertura della busta tecnica (ovvero al momento della visione degli ambienti demo predisposti), e non solo al momento del collaudo, in caso di aggiudicazione favorevole

della procedura.

La versione dimostrativa dovrà risultare completamente accessibile per almeno 6 mesi dalla data di presentazione dell'offerta. Oltre ad indicare l'indirizzo internet ove è pubblicata la versione dimostrativa, dovranno essere indicate anche le relative credenziali di accesso prive di scadenza.

Al fine di consentire una più puntale e veloce verifica funzionale da parte della Commissione, i siti di demo dovranno essere già popolati con un minimo dataset consistente, relazionalmente integro e naturalmente editabile, nonché dotati di una banda adeguata ad essere consultati ed esaustivamente testati.

ATTRIBUZIONE PUNTEGGI TECNICI

Attività	Punteggio Massimo
INFRASTRUTTURA, CARATTERISTICHE ARCHITETTURALI E GENERALI	10
Caratteristiche dell'architettura web nativa, ambiente di sviluppo, caratteristiche dell'interfaccia e del dialogo, stabilità della soluzione proposta, caratteristiche di portabilità ed interoperabilità, aderenza alle direttive dell'Agenzia Digitale, gestione della privacy e della security, modularità e integrazione	
TECNOLOGIE UTILIZZATE	10
Caratteristiche delle soluzioni tecnologiche orizzontali comuni alla fornitura relative a sistemi di Profilazione, Reporting, Tracciabilità, Firma digitale, Timbro Digitale, PEC, usabilità del Workflow, riferimento ed impiego di tecnologie open standard	
CARATTERISTICHE FUNZIONALI DEGLI APPLICATIVI	10
Caratteristiche Funzionali: completezza funzionale, interfaccia utente, facilità d'uso, modello dei dati, integrazione della soluzione, documentazione, integrazioni con software esterni	
METODOLOGIA DI GESTIONE E CONDUZIONE DEL PROGETTO	5
Organizzazione del Progetto e metodologie adottate nella sua conduzione	
SERVIZI DI AVVIO	10
Piano di avvio, Piano di rilascio e di collaudo, Gantt delle attività, Piano di formazione, Caratteristiche del team di Progetto	
MIGRAZIONE DATI	20
Piano di migrazione, completezza dati, servizi di trasferimento dati, profondità del dato, software automatici e autocorrettivi, test di integrità	
PIANO DI MANUTENZIONE E SERVIZI DI CONTINUITÀ	5
Servizi di Continuità: Manutenzione Correttiva, Manutenzione Adeguativa, Assistenza, Piattaforma di Help Desk – TroubleTicketing	
TOTALE	70

10 Penali

Potranno essere effettuati accertamenti e controlli in qualsiasi momento sulle modalità operative, al fine di verificare la rispondenza della fornitura a quanto previsto contrattualmente.

L'eventuale inadempienza si intende debitamente contestata a seguito di apposita comunicazione scritta inviata mediante PEC da parte del referente, individuato dell'Agenzia, al Fornitore, il quale potrà presentare le proprie contro deduzioni entro 5 giorni dalla data di ricevimento della predetta comunicazione. Espletate le verifiche del caso l'Agenzia, su indicazione del suddetto referente, applicherà le penali previste, di cui sarà data notifica a mezzo PEC.

Nel caso di inosservanza delle norme previste nella documentazione della procedura, e per il ritardo nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali da parte del Fornitore, l'Agenzia procederà ad applicare penali, calcolate in misura giornaliera, per un importo pari all'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale.

Tali penali non possono comunque superare, complessivamente, il 10% di detto ammontare netto contrattuale.

È fatta salva la risarcibilità del danno ulteriore.

Le penalità sono portate in deduzione:

- sui crediti vantati, verso l'Agenzia da parte del Fornitore;
- sulla cauzione, ove i crediti manchino o siano insufficienti. In tale ultimo caso l'importo della cauzione dovrà essere immediatamente reintegrato.

Il Fornitore provvederà al pagamento delle penali entro 30 giorni dal ricevimento delle richieste di cui al punto precedente, fatte salve le eventuali contestazioni.

Resta inteso che l'Agenzia si riserva la facoltà di risolvere il contratto nel caso in cui l'ammontare complessivo delle penali irrogate raggiunga il 10% dell'importo triennale del contratto.

Il Fornitore non può sospendere o ritardare lo svolgimento della fornitura con una sua decisione unilaterale, nemmeno quando insorgano o siano in atto controversie con l'A.Re.S.S. Puglia.

La sospensione o il ritardo nell'esecuzione della fornitura per decisione unilaterale del Fornitore costituiscono inadempienza contrattuale grave e tale da motivare la risoluzione del contratto per colpa del Fornitore, qualora lo stesso, dopo la diffida a riprendere le attività entro il termine intimato dall'A.Re.S.S. Puglia a mezzo PEC o con lettera raccomandata A.R., non abbia tempestivamente ottemperato.

L'applicazione della penale non esime il Fornitore dagli oneri tutti derivanti dal contratto di appalto. In ogni caso il Fornitore è tenuto a risarcire all'Agenzia i danni eccedenti l'ammontare della penale che saranno conseguenza diretta del suo ritardo.

In caso di risoluzione del contratto, l'Agenzia ha la facoltà di affidare la fornitura a terzi a danno dell'impresa; in quest'ultimo caso resterà salva per l'Agenzia la possibilità di applicazione di tutte le norme di legge e di regolamento in materia di adempimento contrattuale.