



**ART** Autorità  
di Regolazione  
dei Trasporti

**ALLEGATO A - CAPITOLATO TECNICO**

**CAPITOLATO TECNICO PER LA FORNITURA DI UN SISTEMA  
GESTIONALE INTEGRATO E DEL RELATIVO SERVIZIO DI  
PERSONALIZZAZIONE E SUPPORTO  
PER L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI**

## SOMMARIO

<b>1 PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>2 OGGETTO DELLE PRESTAZIONI.....</b>	<b>4</b>
<b>3 REQUISITI DELLA SOLUZIONE.....</b>	<b>8</b>
<b>3.1 REQUISITI GENERALI DELLA PIATTAFORMA APPLICATIVA .....</b>	<b>8</b>
<b>3.2 REQUISITI FUNZIONALI E DI SERVIZIO.....</b>	<b>11</b>
3.2.1 Gestione del Personale .....	11
3.2.1.1 Gestione economica .....	11
3.2.1.2 Gestione giuridica .....	12
3.2.1.3 Ciclo di vita delle missioni.....	12
3.2.1.4 Archiviazione Digitale .....	13
3.2.1.5 Modulo software Gestione Presenze Assenze .....	13
3.2.1.6 Portale del Dipendente.....	13
3.2.2 Contabilità Economica, Finanziaria e Patrimoniale .....	16
3.2.3 Gestione del magazzino, inventario, economato .....	17
3.2.4 Gestione dei contratti .....	18
3.2.5 Controllo di gestione.....	18
3.2.6 Sezione amministrazione trasparente – Autorità Trasparente .....	19
3.2.7 Protocollo Informatico e Gestione Documentale.....	19
3.2.7.1 Protocollo Informatico.....	20
3.2.7.2 Gestione Documentale .....	22
3.2.7.3 Workflow Documentale – Gestione atti amministrativi .....	22
3.2.7.4 Workflow Gestionale .....	23
3.2.7.5 Firma digitale .....	23
3.2.7.6 Servizio di Conservazione Sostitutiva .....	24
<b>3.3 MIGRAZIONE .....</b>	<b>25</b>
<b>3.4 AGGIORNAMENTO NORMATIVO .....</b>	<b>26</b>
<b>4 COLLAUDO E SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE.....</b>	<b>27</b>

<b>4.1</b>	<b>COLLAUDO .....</b>	<b>27</b>
<b>4.2</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA .....</b>	<b>28</b>
<b>4.3</b>	<b>SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA.....</b>	<b>28</b>
4.3.1	Livelli di servizio .....	29
<b>5</b>	<b>RISORSE UMANE .....</b>	<b>33</b>
<b>6</b>	<b>PIANO DI PROGETTO .....</b>	<b>38</b>
<b>7</b>	<b>CARATTERISTICHE MINIME ED ELEMENTI MIGLIORATIVI.....</b>	<b>40</b>
<b>7.1</b>	<b>CARATTERISTICHE MINIME .....</b>	<b>40</b>
<b>7.2</b>	<b>CARATTERISTICHE PREMIALI.....</b>	<b>41</b>
<b>7.3</b>	<b>ELEMENTI PREMIALI RIFERITI A SPECIFICHE DI TIPO GENERALE.....</b>	<b>42</b>
<b>7.4</b>	<b>ELEMENTI PREMIALI RIFERITI AGLI STRUMENTI DI AMMINISTRAZIONE, MANUTENZIONE E MONITORAGGIO.....</b>	<b>42</b>
<b>7.5</b>	<b>ELEMENTI PREMIALI RIFERITI AI SERVIZI.....</b>	<b>43</b>
<b>8</b>	<b>SCHEMA DELL'OFFERTA TECNICA.....</b>	<b>43</b>
<b>9</b>	<b>MODALITÀ DI VALUTAZIONE .....</b>	<b>45</b>

## 1 PREMESSA

L'Autorità di regolazione dei trasporti (d'ora innanzi più brevemente denominata Autorità o Ente) intende acquisire un insieme di prodotti e servizi che favoriscano l'automazione e la semplificazione degli adempimenti amministrativi migliorando allo stesso tempo l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa attraverso politiche di regegnerizzazione dei processi e di dematerializzazione delle pratiche amministrative.

In tale contesto ART intende dotarsi di un sistema gestionale in grado di coprire le principali aree tematiche (personale, contabilità, protocollo) integrato ad un sistema di gestione documentale che rappresenti l'ambiente entro il quale verrebbero inquadrati tutti i processi di formazione, gestione, trattamento, trasmissione, circolazione, esibizione, selezione e conservazione dei documenti dell'Ente.

Il complesso dei prodotti e dei servizi previsti dal Capitolato per lo sviluppo dei sistemi gestionali rappresenta la base minima che l'ART ritiene necessaria per supportare l'integrazione dei processi interni.

Pertanto, il presente Capitolato Tecnico declina e descrive i requisiti delle forniture e dei servizi digitali ed è strettamente correlato con il documento *Condizioni particolari di contratto sulla RDO*.

## 2 OGGETTO DELLE PRESTAZIONI

La fornitura è da realizzarsi in conformità a quanto previsto e dettagliato dal presente Capitolato Tecnico e, nell'ambito di tale intervento, si caratterizzano come essenziali, nella definizione del Sistema Gestionale integrato di ART, la copertura gestionale delle seguenti aree funzionali e di servizio:

1. Gestione economica e giuridica del personale
2. Gestione della contabilità Economica, Finanziaria, Patrimoniale
3. Gestione del magazzino-inventario-economato
4. Gestione dei contratti
5. Controllo di gestione
6. Protocollo
7. Gestione Documentale
8. Workflow documentale – Atti amministrativi
9. Workflow gestionale
10. Servizio di Conservazione Sostitutiva

Da un punto di vista generale per la realizzazione dovranno essere salvaguardati e garantiti i requisiti essenziali di:

- **accessibilità:** definita come la capacità del sistema di essere fruibile con facilità da qualsiasi tipologia di utente attraverso l'uso di tecnologia assistive;
- **usabilità:** definita come la capacità del sistema di ridurre lo sforzo necessario all'utenza per comprendere la logica e le modalità di uso;
- **sicurezza:** definita come la capacità del sistema di prevenire accessi non autorizzati, accidentali o intenzionali, ai programmi e ai dati;
- **scalabilità:** definita come la capacità del sistema di crescere in funzione delle necessità e della disponibilità;
- **interoperabilità:** definita come la capacità del sistema di interagire con sistemi esterni, cioè di scambiare dati con altre applicazioni software che eseguono funzioni diverse; implementando servizi web necessari a consentire, favorire e rendere efficienti l'interoperabilità del sistema con quelli preesistenti e quelli che si realizzeranno in futuro.

Dovranno inoltre essere adottate tutte le misure idonee al fine di rispettare:

- Codice dell'Amministrazione Digitale unitamente con gli aggiornamenti attuali e le linee guida per l'attuazione. (documento reperibile on-line);
- Raccomandazioni e proposte sull'utilizzo del cloud computing nella Pubblica Amministrazione, edito da AgID – SPC. (documento reperibile on-line);
- Caratterizzazione dei sistemi cloud per la Pubblica Amministrazione, vers. 1.0. , edito da SPC;
- ISO/IEC 17799: Codice di condotta per la gestione della sicurezza dell'informazione;
- ISO/IEC 9126: Standard di qualità software;
- ISO/IEC 12207: Gestione del ciclo di vita del software;
- ISO/IEC 7816-1-2: Standard internazionali sulle smart card;
- ISO/IEC 15408: Criteri di valutazione della sicurezza informatica;
- ISO19115: Metadati;
- ISO19119: Servizi;
- ISO 10006: Linee guida per la qualità nel project management;
- ISO 10007: Linee guida per il configuration management;
- Raccomandazioni per l'accesso sicuro a pagine web:SSL2.0 e SSL3.0;

- Raccomandazioni del World Wide Web Consortium (W3C): HTTP 1.1, HTML 4.01 e CSS 2.0, XHTML (eXtended Hypertext Markup Language), xForms (eXtended Forms);
- Legge 4/04 “Disposizioni per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”;
- D.Lgs. 196/03: “Codice in materia di protezione dei Dati Personalini”;

Le suddette norme e regolamenti si intendono comprensivi di eventuali successive modifiche ed integrazioni.

La fornitura oggetto della presente procedura è così strutturata:

#### Progettazione

- Descrivere la metodologia di lavoro che si intende seguire per implementare le forniture e servizi digitali, strettamente contestualizzato alle specificità organizzative e tecnologiche;
- Descrivere le fasi, attività con le modalità operative, priorità, eventuali criticità, ruoli e responsabilità nel processo di fornitura, compreso gli eventuali interventi da parte di ART, le modalità con le quali intende gestire i rapporti con i fornitori di tecnologia preesistente con la quale le nuove soluzioni dovranno o potranno coesistere, generando ad esempio, a titolo oneroso per l’aggiudicatario, sistemi di back-office e di migrazione dati (Piano di Attuazione);
- Redigere il progetto di dettaglio delle soluzioni architetturali dei servizi digitali e di quelli professionali oggetto di fornitura.

#### Soluzione software

Il Sistema dovrà essere realizzato mediante un insieme di moduli applicativi (“Suite Applicativa”) secondo un modello rispondente a soluzioni di Cloud Computing con architettura Web Based, che risponda alle caratteristiche tecnico-funzionali descritte nei capitoli successivi. Si richiede la fornitura in licenza d’uso illimitata, ovvero senza limitazioni di utilizzo in termini di tempo e numero di utenti, dei moduli software in esame e la fornitura del servizio di manutenzione per la durata di 48 (quarantotto) mesi decorrenti dalla data di messa in esercizio.

La fornitura della soluzione software deve comprendere:

- Progettazione, realizzazione, installazione, migrazione dati pregressi, collaudo e messa in esercizio del sistema tutto incluso e nulla escluso, per rendere completa e funzionale la soluzione;

- Tutto quanto necessario, nulla escluso, secondo le specifiche dei requisiti della soluzione, per la consegna “chiavi in mano” dell’intera fornitura;
- Fornitura di tutta la documentazione (in formato PDF/A) necessaria alla gestione del sistema al suo uso e alla sua integrazione attraverso web-service;
- Fornitura di tutta la documentazione funzionale della soluzione applicativa fruibile direttamente da applicativo attraverso funzionalità di “help on line”. La stessa documentazione andrà fornita in formato PDF/A e mantenuta costantemente aggiornata alla specifica release applicativa;
- Addestramento del personale dell’Ente;
- Manutenzione correttiva, adeguamento alla normativa ed evolutiva dei moduli applicativi;
- Supporto specialistico per adeguamento alle variazioni normative, fiscali e previdenziali;
- Il servizio di assistenza e manutenzione in garanzia del sistema per il periodo di 48 mesi;
- la messa a disposizione di tutti i dati relativi ad ogni transazione elementare nonché di tutti i documenti prodotti e archiviati, da considerarsi sin dall’origine di proprietà dell’Autorità e che pertanto, nella fase di fine contratto, dovranno essere resi disponibili nella loro integrità ed interezza, senza alcun onere aggiuntivo a carico dell’Autorità.

La Ditta Affidataria dovrà garantire la fruibilità del Sistema sia in modalità ASP che *in house* presso il data-center ART con aggiornamenti concordati con l’Amministrazione; eventuale passaggio al proprio *data center* potrà essere deciso da ART e realizzato dalla Ditta Affidataria entro 3 mesi dalla comunicazione, senza oneri aggiuntivi e con possibilità di recesso del servizio cloud senza applicazione di penali a carico dell’Amministrazione.

### Servizi

Oltre a quanto già elencato la fornitura dovrà comprendere anche i seguenti servizi:

- Servizio di Conservazione Sostitutiva
- Servizio professionale di analisi di processi, configurazione, automazione di 20 gu/anno attivabili a consumo per la durata del contratto

Sia i servizi che la soluzione software dovranno prevedere un’attività preliminare di analisi dei processi (analisi AS-IS) e la definizione del modello a tendere (analisi TO-BE) convalidato dall’Ente.

## Offerta Tecnica

L'Offerta Tecnica dovrà esplicitare in dettaglio tutte le attività relative alla progettazione, alle implementazioni, alle forniture, ai servizi di consulenza, affiancamento e avvio in esercizio e a tutte le ulteriori azioni di supporto per il conseguimento degli obiettivi progettuali, oltre ad un GANTT dettagliato.

E' richiesto di esporre nell'Offerta Tecnica nell'ambito del Piano di Progetto e precisamente nell'allegato "Piano di Attuazione", l'analisi specifica delle modalità con cui si intenda pervenire al raggiungimento dei singoli obiettivi.

Tutte le attività di configurazione degli ambienti e dei sistemi, di analisi, di progettazione, di realizzazione, di tuning, di start up e di avvio in esercizio dovranno essere concluse entro e non oltre le tempistiche riportate nel Disciplinare di gara.

Eventuali contrazioni di tale periodo, fermo restando la qualità dell'intervento da effettuarsi, saranno considerate come proposta migliorativa.

Saranno oggetto di valutazione le proposte inerenti contributi aggiuntivi, rispetto ai requisiti minimi descritti nel presente Capitolato Tecnico, in termini di qualità e quantità di forniture, in termini di funzionalità degli applicativi e di erogazione dei servizi.

## **3 REQUISITI DELLA SOLUZIONE**

### **3.1 REQUISITI GENERALI DELLA PIATTAFORMA APPLICATIVA**

I principali requisiti a cui il Sistema dovrà attenersi sono:

- Le applicazioni devono essere web native (client leggero con funzionalità di browsing) indipendenti dal sistema operativo e dal browser del client;
- Database unico tra i vari servizi dell'Autorità (area contabilità, area risorse umane, area gestione contratti);
- Gestione stampe in formato pdf/a, html,xls, xlsx, doc, docx, csv, txt, odt;
- Configurabilità dinamica dei report: il sistema deve disporre di un interfaccia grafica che consenta all'utente la costruzione di report personalizzati;
- Tutte le procedure dovranno gestire dati residenti su database relazionali e permettere all'utente la massima possibilità di estrazioni e interrogazioni con strumenti di query e reporting esterni;
- Configurabilità dinamica dei workflow che consenta, in ottica bpm, di definire, direttamente da applicativo, processi dinamici di gestione dei dati e dei documenti.
- Interoperabilità con strumenti di Office Automation.
- Integrazione con sistemi di posta elettronica e sistemi di posta elettronica certificata (PEC) utilizzando i protocolli di comunicazione POP3,IMAP e SMTP, su canale sicuro.

- Sistemi di firma digitale indipendenti dalla Certification Authority prescelta e dai dispositivi di firma utilizzati.
- Il sistema dovrà essere aperto all'integrazione con altre componenti del sistema informativo dell'Autorità; la tecnologia da utilizzare per l'integrazione dovrà essere quella dei web-services.
- Per l'autenticazione degli utenti, il sistema offerto dovrà prevedere l'integrazione con il server LDAP indicato dall'Amministrazione ed, in ottica *single sign on*, l'autenticazione deve poter essere effettuata anche tramite Active Directory;
- Le applicazioni devono consentire consultazioni on line da parte di utenti esterni, autorizzati dall'Autorità con profilazione adeguata. Devono essere possibili profilazioni di utenti, sia interni sia esterni, tramite modulazione capillare di accesso o blocco ad una intera funzione e a determinate operazioni all'interno di una funzione. Per utenti esterni indichiamo quelle figure professionali che non sono dipendenti ma che collaborano con l'Autorità come ad esempio Esperti e Tirocinanti.

Tutti i programmi dovranno avere maschere di interfaccia utente e manualistica in lingua italiana in formato PDF; la manualistica dovrà essere sempre aggiornata e coerente alla release in produzione.

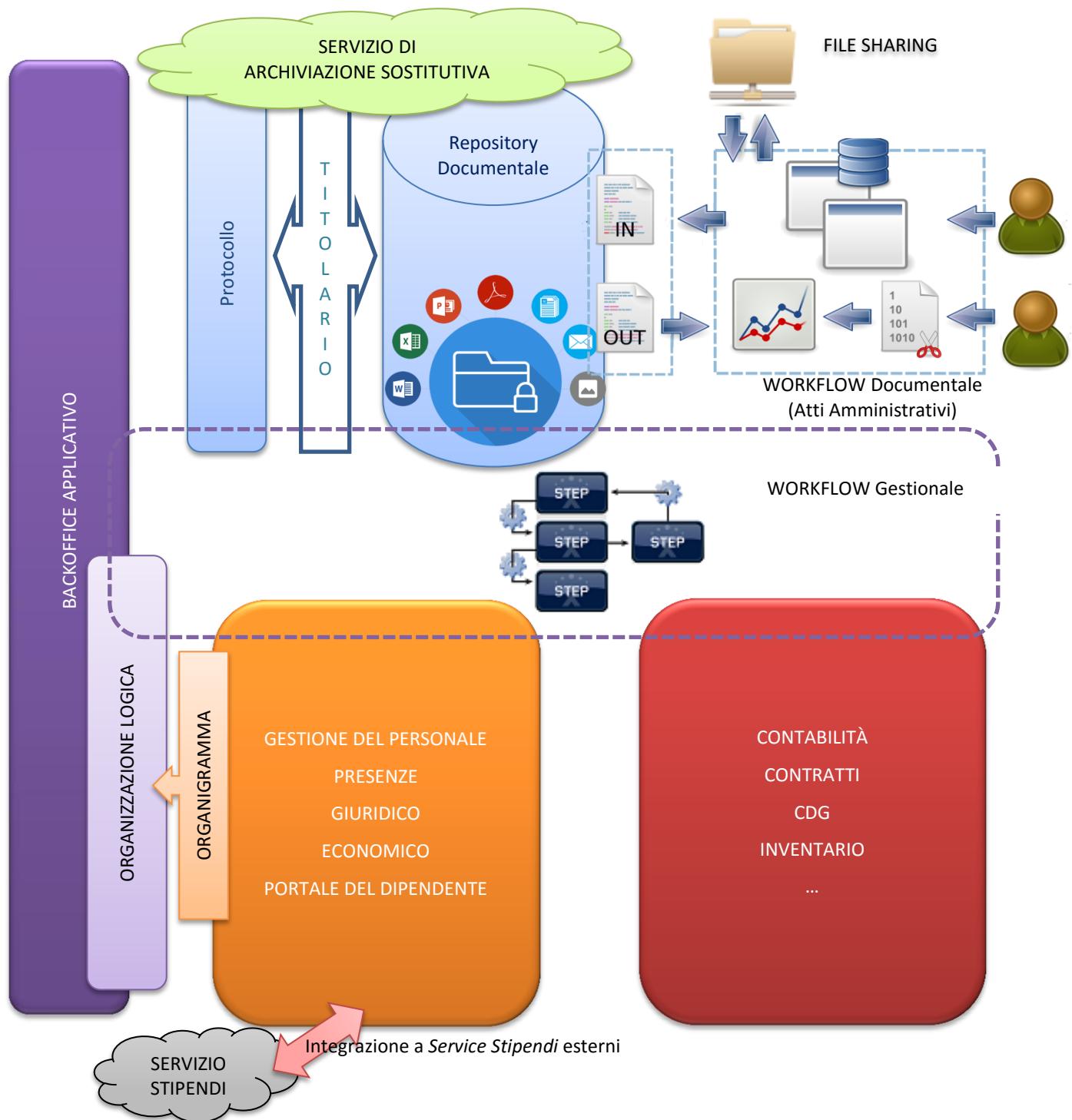
- Usabilità: al fine di ridurre le difficoltà di utilizzo, il software dovrà offrire modalità di accesso e di colloquio semplici e uniformi nell'intero sistema (medesimo *Look and Feel*).

- Il sistema dovrà prevedere un sistema di backoffice applicativo che consenta di definire l'organizzazione logica dell'Ente come estensione dell'organigramma in modo da poter associare ad ogni utente non solo il profilo applicativo (cosa l'utente può fare) ma anche la collocazione (singola, multipla e logica) nell'organizzazione (dove l'utente può accedere).

Il profilo applicativo e la collocazione organizzativa determineranno per gli utenti non solo l'accesso come attori di iter procedurali (workflow) ma anche l'accesso ai fascicoli documentali o a specifici documenti (ad esempio sulla base del grado di riservatezza dei documenti).

L'Organizzazione Logica del BackOffice applicativo rappresenta la struttura sui cui il workflow documentale e applicativo definisce l'instradamento procedurale delle diverse fasi dei processi documentali.

I software forniti non dovranno essere sottoposti a costi di licenza o canoni e costi di manutenzione a carico dell'Autorità. È a carico della Ditta Affidataria la verifica del corretto funzionamento dell'eventuale software reso disponibile da terze parti ed il suo adattamento all'ambiente hardware e software disponibile nonché la sua integrazione con le componenti che verranno sviluppate ovvero reperite sul mercato o comunque acquisite per la realizzazione della piattaforma.


**Figura 1 - Schema Logico del Sistema**

Deve essere, comunque, garantita la compliance normativa e regolamentare delle funzionalità e delle piattaforme software alle disposizioni o prescrizioni di carattere generale

(ad esempio, normativa sul trattamento dei dati personali, codice dell'amministrazione digitale) e di settore.

### **3.2 REQUISITI FUNZIONALI E DI SERVIZIO**

Segue la copertura funzionale richiesta ai diversi moduli costituenti la soluzione applicativa e il dettaglio dei servizi a supporto.

#### **3.2.1 GESTIONE DEL PERSONALE**

##### **3.2.1.1 Gestione economica**

Il sistema per la gestione economica del personale dovrà prevedere funzionalità che consentano almeno:

- L'analisi attraverso un "Cruscotto indicatore dati" di elementi di sintesi e analitici per l'andamento dei costi del personale e della composizione dell'organico con storico delle variazioni;
- La elaborazione dei cedolini mensili e relativi riepiloghi;
- la gestione autoliquidazione Inail;
- la produzione in formato elettronico delle elaborazioni previdenziali mensili;
- la gestione del conto annuale per tabelle economiche e giuridiche;
- la gestione dell'Indennità di trattamento di fine rapporto, della previdenza complementare e dei relativi prestiti;
- la gestione del bilancio di previsione per il personale in fase di formazione, monitoraggio e rendicontazione;
- la gestione del trattamento economico dei dipendenti;
- la liquidazione trattamento trasferte/missioni;
- la gestione e la liquidazione dello straordinario;
- la gestione e la liquidazione del trattamento accessorio integrato con il modulo del controllo di gestione;
- la gestione degli adempimenti fiscali e previdenziali sia mensili che annuali (F24, C.U, 770, IRAP);
- la gestione dei flussi informativi verso la contabilità finanziaria (impegni, accertamenti, mandati, reversali);
- la gestione flussi informativi provenienti dal modulo di gestione giuridica del personale;
- la verifica della corretta compilazione dei dati anagrafici;
- gestione dei buoni pasto sostitutivi del servizio mensa;
- integrazione con il sistema di rilevamento presenze;
- gestione della rendicontazione on-line dei dipendenti;
- gestione della modulistica on-line dei dipendenti;
- il monitoraggio delle elaborazioni stipendiali e dell'esatta imputazione dei valori economici verso la contabilità finanziaria e la contabilità analitica.
- Il sistema dovrà consentire di interfacciarsi con "Service Stipendi" esterni, quali ad esempio *NoiPA*.

### 3.2.1.2 Gestione giuridica

Il sistema per la **gestione giuridica del personale** dovrà avere almeno le seguenti caratteristiche:

- Gestione organizzativa della forza lavoro divisa in Dotazione organica e pianta organica
- Gestione flussi informativi provenienti dal modulo di gestione economica del personale
- Gestione delle informazioni relative alla carriera giuridica del personale anche presso altre amministrazioni
- Gestione del momento di pensionamento mediante l'utilizzo delle informazioni per il modello S7 e PA04 dell' INPDAP
- Gestione di tutti gli eventi relativi al personale (assunzioni, cessazioni, progressioni economiche, assegnazione agli uffici, assenze, ferie, ecc.)
- Gestione ed organizzazione del fascicolo personale del dipendente sul repository Documentale

### 3.2.1.3 Ciclo di vita delle missioni

Il sistema dovrà fornire un apposito processo di gestione delle missioni che attraverso il portale del dipendente (par. 3.2.1.5) consenta:

- ❖ al dipendente di:
  - richiedere l'autorizzazione alla missione
  - verificare lo stato di avanzamento della richiesta
  - consuntivare le spese sostenute con possibilità di allegare la documentazione
- ❖ al Responsabile di:
  - autorizzare/negare la richiesta di missione
  - approvare/respingere il consuntivo di spesa totale/parziale
- ❖ all'Ufficio Personale di:
  - ricevere l'autorizzazione alla missione
  - gestire il rimborso del consuntivo di spesa totale/parziale
- ❖ all'Ufficio Contabilità di:
  - riconciliare i dati di consuntivo con la fattura del fornitore dei servizi di gestione delle missioni e/o delle trasferte di lavoro.

Il processo dovrà quindi prevedere uno o più workflow integrati che operino sui diversi moduli del sistema per la corretta gestione delle informazioni con aggiornamenti automatici dei dati di presenza, di stipendio e contabilità.

### 3.2.1.4 Archiviazione Digitale

Tutta la documentazione di gestione del personale, sia attinente il singolo dipendente sia aggregata a livello di struttura organizzativa e di ente, dovrà essere prodotta in digitale (pdf/a).

Al fine dell'archiviazione documentale i documenti prodotti devono essere opportunamente metadatati secondo le specifiche archivistiche oggetto di analisi.

I documenti prodotti devono seguire precisi iter procedurali (workflow) finalizzati alla pubblicazione sul portale del dipendente e all'archiviazione automatica sul sistema di gestione documentale secondo specifici indici di classificazione.

### 3.2.1.5 Modulo software Gestione Presenze Assenze

Il modulo di gestione delle presenze deve prevedere tutte le funzioni di base necessarie alla gestione delle Presenze/Assenze dei dipendenti.

Il modulo deve acquisire le timbrature in automatico dal sistema di rilevazione presenze in essere.

Il modulo deve esporre tutte le funzioni di *back office* per l'ufficio personale e deve integrarsi con il portale del dipendente per le funzionalità di visualizzazione del cartellino, rendicontazione on-line della presenza, gestione degli iter autorizzativi e delle missioni, governo dell'intero processo di gestione dell'eccedenza oraria: definizione dei budget (per struttura organizzativa e per persona), rilevazione, destinazione (recupero, pagamento), autorizzazione e pagamento.

### 3.2.1.6 Portale del Dipendente

Il Portale del Dipendente dovrà prevedere funzionalità che consentano:

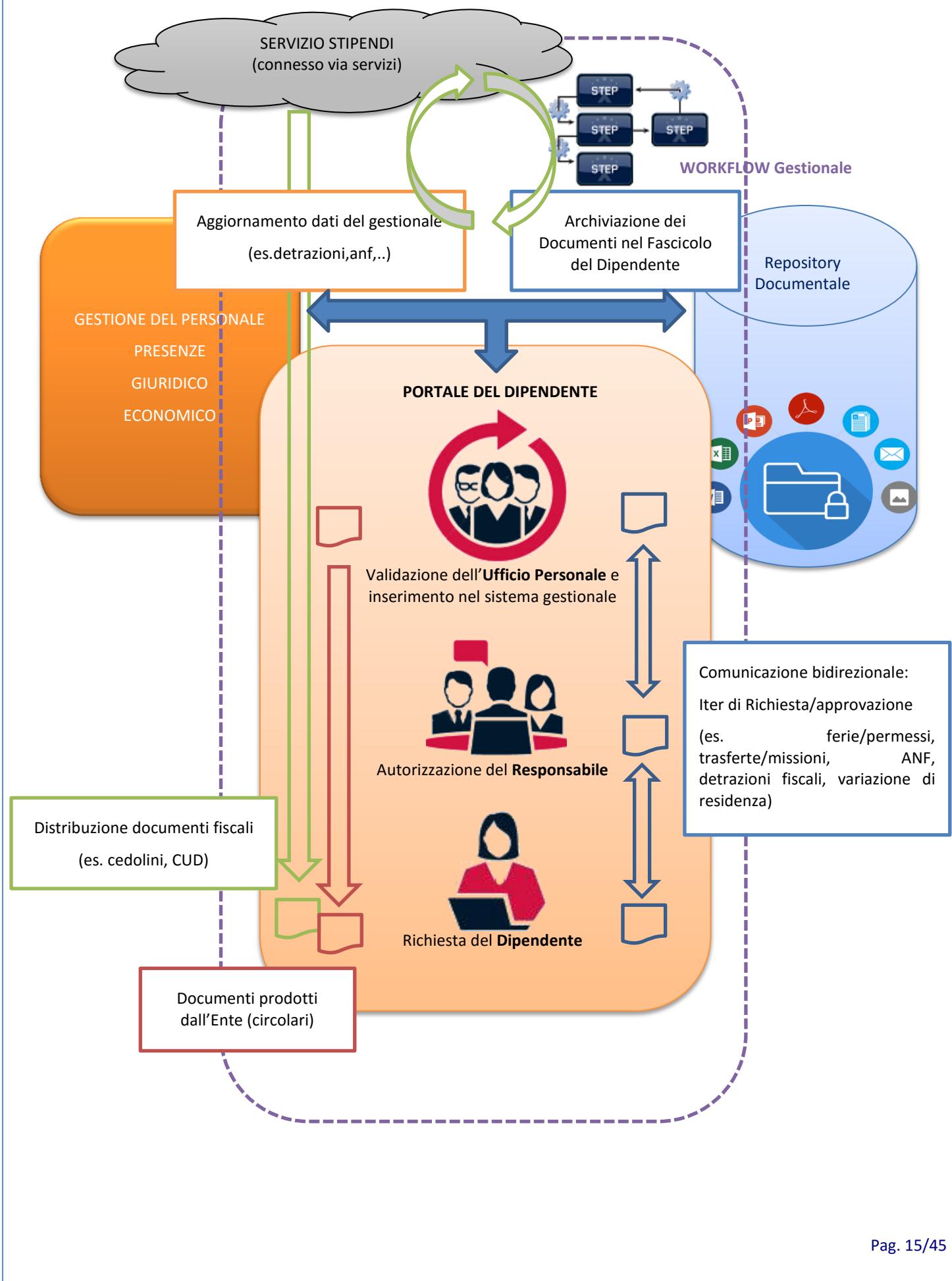
- visualizzazione del cartellino presenze
- gestione della rendicontazione on-line della presenza con iter autorizzativo dipendente-responsabile-ufficio personale
- gestione delle comunicazioni *datore di lavoro-dipendente*. Devono essere previste apposite sezioni del Portale in cui l'Ufficio Personale possa pubblicare documentazione specifica per il dipendente (cedolino, cud, ...) e documentazione generica per i dipendenti (circolari, ...)
- gestione delle comunicazioni dipendente-datore di lavoro attraverso un sistema di modulistica predefinita guidato da un workflow che consenta:
  - compilazione, validazione e trasmissione da parte del dipendente
  - ricezione e autorizzazione da parte del responsabile
  - ricezione e gestione da parte dell'Ufficio Personale
  - visualizzazione dello stato della richiesta da parte degli attori coinvolti nel workflow

Esempi di comunicazioni:

Assegno nucleo familiare, Richiesta detrazioni fiscali, variazioni di residenza/domicilio, variazioni codice iban, richiesta autorizzazione allo

straordinario, richiesta autorizzazione missione/trasferte, ferie, permessi, recuperi,...

Il sistema di gestione delle comunicazioni dovrà essere certificato al fine di garantire la sicurezza della sottoscrizione con firma debole dei documenti. I documenti risultato della comunicazione andranno metadatati ed archiviati in automatico nello specifico fascicolo del dipendente del sistema di gestione documentale.



### 3.2.2 CONTABILITÀ ECONOMICA, FINANZIARIA E PATRIMONIALE

Il sistema di gestione contabile dovrà essere idoneo a gestire la contabilità secondo quanto previsto dal vigente Regolamento concernente la disciplina contabile dell'Autorità e dal D.P.R. 27/01/2003 n. 97 "Regolamento concernente l'amministrazione e la contabilità degli enti pubblici di cui alla legge 20 marzo 1975, n. 70" e del D.P.R. 4/10/2013 n. 132. All'atto dell'entrata in vigore del nuovo sistema contabile di cui al D.Lgs. 31/05/2011 n. 91 il sistema dovrà essere idoneo alla gestione secondo i principi dell'armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle amministrazioni pubbliche di cui al citato decreto, garantendo ogni adempimento necessario al passaggio dall'attuale al nuovo ordinamento.

Il sistema per la gestione della contabilità economico finanziaria patrimoniale dovrà avere almeno le seguenti caratteristiche:

- Gestione del bilancio di previsione (competenza, residui, cassa)
- Gestione del bilancio in esercizio provvisorio e pluriennale
- Bilancio pluriennale e calcolo automatico
- Allegati al bilancio di previsione
- Gestione variazioni di bilancio
- Rideterminazioni dei residui suddivisi per anno, con controllo disponibilità su anni attivi
- Gestione chiusura di bilancio, rendiconto e allegati al rendiconto di bilancio, Conto economico e Conto del Patrimonio
- Gestione impegni provvisori
- Gestione impegni/accertamenti pluriennali
- Gestione movimenti di entrata (accertamenti/reversali)
- Gestione movimenti di spesa (impegni/liquidazioni/mandati)
- Gestione ritenute
- Generazione file 770 – UNICO IRAP
- Generazione automatica certificazioni fiscali e previdenziali
- Registrazioni fatture (cartacee ed elettroniche)
- Gestione atti di liquidazione
- Interrogazioni ricorsive e circolari
- Estratti conto debitori/creditori
- Albo fornitori
- Gestione economico/patrimoniale in partita doppia
- Bilancio economico
- Gestione contabilità generale per centri di costo
- Interrogazioni e stampe per centri di costo e nature di costo

il sistema gestionale dovrà prevedere la più ampia gestione informatizzata dei flussi documentali con il Tesoriere dell'Autorità (bilancio e sue variazioni, ordinativi di incasso e pagamento, elenco residui attivi e passivi ed ogni altra documentazione che si renda necessaria).

Il sistema gestionale dovrà essere in grado di svolgere le attività tecniche per lo scambio dei flussi con il Nodo dei Pagamenti-SPC previste dal Sistema dei

pagamenti informatici a favore delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi ai sensi del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 in qualità di "Partner Tecnologico"/"Intermediario Tecnologico") e garantire l'aggiornamento delle riscossioni nella propria applicazione "Contributo autofinanziamento".

### 3.2.3 GESTIONE DEL MAGAZZINO, INVENTARIO, ECONOMATO

Il sistema per la gestione del magazzino, inventario ed economato dovrà avere almeno le seguenti caratteristiche:

#### Magazzino

- Gestione-multimagazzino
- Integrazione con contabilità finanziaria
- Integrazione con Ciclo Attivo-Passivo
- Integrazione con Contabilità Analitica
- Gestioni Articoli e Kit
- Gestione listini per fornitore
- Interrogazione su articoli
- Gestione movimentazioni (inizio anno – carico –scarico – consolidamento – chiusura)
- Segnalazione articoli sotto scorta
- Stampe e resoconto articoli di magazzino
- Integrazione con la gestione dell'inventario per acquisizione beni nel patrimonio in fase di ciclo passivo

#### Inventario

- Funzioni di archiviazione, descrizione e valutazione dei beni materiali e immateriali
- Ubicazione dei beni mobili
- Conto della gestione del consegnatario
- Gestione di buoni di carico
- Registrazioni di carico/trasferimento/scarico
- Gestione di più registri
- Integrazione con contabilità economico finanziaria e ciclo passivo (ordini,fatture,...)
- Gestione degli ammortamenti con aggiornamento in automatico
- Gestione rivalutazioni
- Formazione attivo del Conto del Patrimonio
- Estrazione in visualizzazione e stampa di varie tipologie di elenco con possibilità di scegliere l'aggregazione (per consegnatario, centro di costo, funzioni, servizi,...)
- Stampa etichette (barcode, altro)

### Economato

- Gestione delle movimentazioni e dei documenti
- Rilevazione della dotazione di cassa e dei limiti di spesa
- Gestione delle uscite e delle entrate
- Emissione dei buoni economici
- Rendicontazione e stampa dei registri
- Generazione automatica dei movimenti di reintegro economale e delle relative operazioni finanziarie

### **3.2.4 GESTIONE DEI CONTRATTI**

Il sistema per la gestione degli acquisti e dei contratti dell'Autorità dovrà avere almeno le seguenti caratteristiche:

- Gestione della fase di individuazione del contraente (anagrafica ditte invitate, tipologia procedura scelta, documenti approvati, gestione dei quesiti, con pubblicazione nella sezione "Autorità trasparente" del sito web dell'Autorità)
- Anagrafiche fornitori
- Creazione e gestione banca dati contratti
- Consultazione immediata di tutti i contratti vigenti, in fase di predisposizione, in scadenza, scaduti. Stati di avanzamento.
- Monitoraggio delle variazioni intervenute sui contratti.
- Controllo delle autorizzazioni di accesso per utenti alla banca dati contratti, differenziato per tipologia contratto.
- Collezione di informazioni differenziata per tipologia e completa per le varie forme di contratti
- Gestione di temporizzatori configurabili a supporto del controllo della scadenza; avvisi ai responsabili
- Collegamento del contratto alla movimentazione finanziaria e al ciclo passivo.
- Configurazione agevole delle stampe dei contratti; anteprima di stampa con possibilità di personalizzazione del testo
- Repertorio contratti
- Adempimenti ANAC

### **3.2.5 CONTROLLO DI GESTIONE**

Il sistema per il controllo di gestione dell'Autorità dovrà avere almeno le seguenti caratteristiche:

#### Contabilità analitica

- Individuazione Centri di Responsabilità
- Individuazione centri di costo primari e secondari
- Individuazione centri di ricavo
- Individuazione delle nature
- Imputazione dei costi a: centri di costo, prestazioni attività
- Budget economico

- Sincronizzazione dei movimenti finanziari con scritture analitiche
- Piano dei conti

### Controllo di Gestione

- Pianificazione annuale/pluriennale
- Predisposizione del sistema di gestione degli obiettivi strategici (governo di processi/attività/prodotti/progetti/risorse)
- Gestione del Sistema di Performance Management con assegnazione, monitoraggio e rendicontazione degli obiettivi individuali e di ufficio
- Indicatori di performance
- Forecast
- Analisi scostamenti
- Sistema di reporting dinamico/personalizzabile

#### **3.2.6 SEZIONE AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE – AUTORITÀ TRASPARENTE**

Il sistema gestionale dovrà essere idoneo a garantire tutti gli adempimenti derivanti dagli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni ai sensi del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 e s.m.i., del vigente Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione, Sezione Trasparenza dell'Autorità e di altra normativa di riferimento applicabile all'Autorità. A mero titolo esemplificativo si segnalano gli adempimenti relativi alla pubblicazione dei dati di bilancio e dei movimenti finanziari, economici e patrimoniali (es. bilanci, indicatore di tempestività dei pagamenti), dati di natura giuridica ed economica relativi al personale dipendente (es. conto annuale, tassi di assenza/presenza), compensi ai collaboratori, provvedimenti, incarichi, ecc.

Il sistema deve produrre la documentazione in formato xml secondo foglio di stile concordato con l'Autorità.

#### **3.2.7 PROTOCOLLO INFORMATICO E GESTIONE DOCUMENTALE**

La centralità del Documento, cartaceo ed elettronico, nella Pubblica Amministrazione rendono il sistema di Protocollo Informatico e di Gestione Documentale fondamentali per l'esistenza stessa dell'Ente.

Un sistema di gestione documentale deve costituire l'ambiente entro il quale vengono integrati tutti i processi relativi alla formazione, gestione, trattamento, trasmissione, circolazione, esibizione, selezione e conservazione dei propri documenti, cartacei ed elettronici, nella consapevolezza dell'unitarietà dell'archivio quale unico deposito della memoria documentaria e dell'irriducibilità del documento giuridicamente affidabile al mero file informatico.

Il sistema di Protocollo Informatico dovrà essere strettamente integrato, se non nativo, del sistema di gestione documentale. Il sistema dovrà pertanto prevedere l'unitarietà dell'archivio (con distinzione tra archivio corrente e archivio di deposito) e

del sistema di classificazione (con possibilità di storicizzazione del titolario). Il sistema dovrà prevedere la possibilità di definire, o meglio integrare, l'organigramma dell'Ente per poter gestire l'ambito di visibilità e gestione degli utenti secondo la collocazione (singola, multipla o logica) nella struttura organizzativa e il profilo applicativo in modo da poter discriminare l'accesso ai documenti non solo sulla base dell'appartenenza ad una determinata struttura organizzativa ma anche in funzione della tipologia di documenti trattati (ad esempio sulla base del grado di riservatezza dei documenti). Il sistema dovrà essere integrato con la pec e dovrà prevedere un servizio di archiviazione sostitutiva.

Il sistema dovrà esporre web service per l'utilizzo di funzionalità proprie da parte di sistemi terzi. I servizi di minima dovranno prevedere:

- Protocollazione
- Archiviazione documentale
- Ricerca e recupero documenti

La fornitura dovrà comprendere l'analisi archivistica dei flussi documentali finalizzata alla revisione del Titolario di Classificazione e alla redazione del Manuale di Gestione in ottica di progressiva dematerializzazione delle pratiche.

L'analisi dei processi operativi, documentali e archivistici sarà fonte per la fase di progettazione e disegno dei workflow di automazione del sistema.

Il sistema di protocollo informatico e gestione documentale dovrà essere conforme alla normativa vigente e nello specifico al Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD-DLgs 82/2005) ed alle regole tecniche predisposte da AgID riguardanti il protocollo informatico (DPCM 3/11/2013), i sistemi di conservazione (DPCM 3/11/2013), e il documento informatico (DPCM 13/11/2014) ivi incluse le successive modificazioni.

### 3.2.7.1 Protocollo Informatico

Il sistema di protocollo informatico dovrà essere conforme alla normativa vigente e nello specifico alle *"Regole tecniche per il protocollo informatico"* (Dpcm 31/10/2000, Dpcm 3/12/2013)

Il sistema dovrà pertanto garantire l'integrazione con il sistema di conservazione per la trasmissione giornaliera del registro di protocollo.

Nello specifico il sistema deve prevedere:

- PEC

Lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato mediante messaggi di posta elettronica certificata ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68 o messaggi conformi ai sistemi di posta elettronica compatibili con il protocollo SMTP/MIME definito

nelle specifiche pubbliche RFC 821-822, RFC 2045 e 2049 e successive modificazioni.

A tale scopo il Protocollo Informatico dovrà prevedere la possibilità di acquisire i messaggi ricevuti su una o più pec con tutti gli eventuali documenti allegati, il protocollo dovrà poter trasmettere in automatico via pec i documenti protocollati in uscita.

Le ricevute di trasmissione di un documento protocollato e inviato via PEC dovranno essere acquisite in automatico e associate al protocollo di riferimento.

- EMAIL “tradizionali”

Possibilità di collegare e gestire email istituzionali con il protocollo informatico.

- Trasmissione dei documenti informatici in cooperazione applicativa

In attuazione di quanto stabilito dall'articolo 47 del Codice lo scambio dei documenti soggetti alla registrazione di protocollo è effettuato attraverso messaggi trasmessi in cooperazione applicativa secondo quanto previsto dal D.P.C.M. 1 aprile 2008 recante le regole tecniche e di sicurezza per il funzionamento del Sistema pubblico di connettività.

- Impronta del documento informatico

Nell'effettuare l'operazione di registrazione di protocollo dei documenti informatici l'impronta di cui all'articolo 53, comma 1, lettera f), del Testo unico, va calcolata per ciascun documento informatico associato alla registrazione di protocollo. La funzione crittografica di hash da impiegare per la generazione dell'impronta di cui al comma 1 è definita nella deliberazione CNIPA del 21 maggio 2009, n. 45, e successive modificazioni, recante le regole per il riconoscimento e la verifica del documento informatico.

- Registro di Emergenza

Il sistema dovrà prevedere la gestione del Registro di Emergenza con funzioni di riallineamento automatico dei registri di protocollo e di monitoraggio per l'esatta riconciliazione dei dati. Le funzionalità di recupero delle registrazioni di emergenza dovranno essere profilabili a livello utente. Il Registro di Emergenza dovrà essere stand-alone ed installato in locale su specifiche postazioni ad accesso controllato e dovrà essere simile per grafica e utilizzo alla procedura di protocollazione standard.

▪ Conservazione Sostitutiva

Il sistema dovrà prevedere l'integrazione con il servizio di conservazione sostitutiva e dovrà essere in grado di procedere all'archivio automatica del registro di protocollo giornaliero e dei documenti ad esso connesso.

▪ Esposizione di servizi di protocollazione per interoperabilità applicativa

Il Sistema dovrà esporre web service atti alla gestione della protocollazione e acquisizione di documenti elettronici.

#### 3.2.7.2 Gestione Documentale

Il sistema di gestione documentale di tipo ERMS dovrà essere strettamente integrato con il Protocollo Informatico, condividere quindi il Titolario di Classificazione e rappresentare il repository unico della documentazione dell'Ente.

Il sistema dovrà essere integrato anche con i moduli gestionali e consentire la creazione/gestione di qualsiasi tipologia di documento, sia esso un'immagine acquisita tramite scanner, un documento utente prodotto con strumenti di Office Automation piuttosto che documenti prodotti dai gestionali (cedolino, fattura, report). Tra le funzioni da prevedere si segnala il versioning, che consente di identificare le varie versioni del documento con l'identificazione dell'utente che lo ha creato e la data ed ora di creazione.

L'archiviazione e lo smistamento di documenti nel sistema dovrà avvenire anche attraverso la definizione di specifici processi di workflow con la possibilità di metadatazione automatica dei documenti.

- Accesso ai documenti governati da specifica collocazione nelle strutture organizzative dell'Ente e profili applicativi;
- Alimentazione puntuale sincrona: alimentazione dell'archivio documentale attraverso l'invocazione di servizi esposti dal documentale stesso;
- Alimentazione massiva asincrona: alimentazione massiva dell'archivio con il passaggio di documenti elettronici corredati da xml di metadatazione (esempio di filiere documentali: cedolini, fatture, durc,...)
- Funzionalità di ricerca full-text e metadati ad accesso governato nel rispetto del trattamento dei dati sottoposti alla normativa sulla privacy;

#### 3.2.7.3 Workflow Documentale – Gestione atti amministrativi

Il sistema dovrà prevedere la possibilità di definire processi di automazione dei flussi documentali secondo regole proceduralizzate con iter modificabili e articolati con attribuzioni fino ai singoli funzionari. L'amministratore di sistema dovrà poter gestire in autonomia i processi di workflow sia in fase di progettazione dei

flussi, attraverso l'utilizzo di un designer integrato, sia in fase di attivazione/disattivazione dei procedimenti nonché effettuare il monitoraggio dei processi in corso.

I processi standard devono prevedere:

- creazione del documento da file (upload)
- creazione del documento da modelli predefiniti
- smistamento, presa in carico, classificazione del documento
- sottoscrizione con firma digitale, a uno o più livelli (visto/firma; visto/firma/firma ...)
- classificazione automatica per specifiche filiere documentali
- metadatazione automatica per specifiche filiere documentali
- smistamento per protocollazione in partenza

L'utente dovrà poter monitorare i processi di workflow di pertinenza in apposito cruscotto e nello stesso gestire l'attività di presa in carico, rifiuto o revoca (se utente proprietario del processo).

Dovrà essere previsto un meccanismo di notifica via email diretta agli attori del processo in corso con possibilità di attivazione su specifici eventi o su specifica impostazione utente.

#### 3.2.7.4 Workflow Gestionale

Il sistema dovrà prevedere la possibilità di definire processi di automazione dei flussi documentali tra i moduli applicativi della soluzione. Dovranno essere presenti processi predefiniti (es. fattura PA, pubblicazione e archiviazione del cedolino, ...) ma anche la possibilità di personalizzare o definire nuovi iter procedurali attraverso apposito strumento di design.

#### 3.2.7.5 Firma digitale

I documenti sottoscritti con firma digitale, devono essere sottoposti a verifica di validità. Tale processo si deve realizzare in modo conforme a quanto prescritto dalla normativa vigente.

Nello specifico la firma digitale, se presente, deve essere verificata dal sistema di protocollo e gestione documentale in fase di upload del documento, se documento esterno o in fase di sottoscrizione se documento risultante dall'esecuzione di uno specifico processo di workflow del sistema. Tale verifica, che può essere resa automatica, riguarda gli aspetti crittografici della firma, di credibilità del certificato del firmatario in base al Certificatore emittente, di validità temporale e dello stato del certificato del firmatario. Se la verifica produce risultato negativo deve essere

prodotto un messaggio di notifica di eccezione ai fini dell'interoperabilità tra sistemi di protocollo (Circolare AIPA n. 28 del 7/5/2001).

Al fine di gestire il processo di sottoscrizione attraverso workflow, il sistema dovrà prevedere un'apposita funzionalità di sottoscrizione con firma digitale nativa o integrata che eviti la necessità di utilizzo di altri software.

La Firma Digitale dovrà quindi risultare integrata nelle piattaforme applicative di protocollo informatico e gestione informatizzata degli atti amministrativi.

La normativa di riferimento è:

- D.Lgs. n. 82 del 7 marzo 2005 e ss.mm.e ii. (C.A.D.);
- D.P.C.M. del 13 gennaio 2004;
- Deliberazione CNIPA n. 4 del 17 febbraio 2005;
- Deliberazione CNIPA n. 34 del 18 maggio 2006;
- Circolare CNIPA n. 48 del 6 settembre 2005.
- Determinazione AgID n. 63/2014 - Firma digitale verificata
- Deliberazione CNIPA n. 45/2009 modificata dalla Determ. DigitPA n. 69/2010
- Determinazione DigitPA n. 69/2010 - Modifiche alla Deliberazione CNIPA n. 45/2009
- Deliberazione CNIPA n. 45/2009 - Regole riconoscimento e verifica doc. informatico
- Modifica alla Deliberazione 45/2009
- DPCM 5 febbraio 2015 - dispositivi certificati per apposizione di firme elettroniche
- DPCM 22 febbraio 2013 - Nuove regole tecniche
- DPCM 19 luglio 2012 - Decreto sui dispositivi automatici di firma - HSM
- DPCM 10 febbraio 2010 (Autocertificazione dispositivi automatici di firma)
- DPCM 30 marzo 2009 (Regole tecniche firma digitale)
- Direttiva 1999/93/CE (Quadro comunitario per le firme elettroniche)
- Regolamento UE 910/2014

### 3.2.7.6 Servizio di Conservazione Sostitutiva

La fornitura dovrà prevedere il servizio per la conservazione sostitutiva e relativa custodia della documentazione amministrativa dell'Ente (a norma con le prescrizioni del CAD – Codice Amministrazione Digitale - Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modifiche ed integrazioni) presso ente accreditato all'AGID.

Il sistema di conservazione assicura, dalla presa in carico dal produttore fino all'eventuale scarto, la conservazione, tramite l'adozione di regole, procedure e tecnologie, dei seguenti oggetti in esso conservati, garantendone le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità:

a. i documenti informatici e i documenti amministrativi informatici con i metadati ad essi associati;

b. i fascicoli informatici ovvero le aggregazioni documentali informatiche con i metadati ad essi associati, contenenti i riferimenti che univocamente identificano i singoli oggetti documentali che appartengono al fascicolo o all'aggregazione documentale.

Nello specifico, il servizio complessivo di conservazione sostitutiva dovrà prevedere:

- la conservazione sostitutiva, tramite invio telematico, di un documento informatico o di un documento analogico opportunamente digitalizzato;
- la ricerca e l'esibizione via web di un documento già conservato in modalità sostitutiva (ricerca full-text e per metadati);
- il rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa relativi alla sicurezza fisica e logica dell'archivio dei documenti conservati e dell'intero procedimento di conservazione sostitutiva in maniera automatizzata (compresa la firma e marca).
- la gestione automatica degli adempimenti previsti per il responsabile della conservazione (ad. Es. controllo automatico con cadenza inferiore ai 5 anni sulla leggibilità dei documenti)
- gestione dei termini di conservazione imposti dall'applicazione chiamante
- integrazione con il sistema di gestione documentale per il trasferimento e il recupero dei documenti dai sistemi di conservazione
- esposizione di web service per integrazione con sistemi gestionali terzi
- redazione e consolidamento del manuale di conservazione sostitutiva a norma dell'Autorità.

### **3.3 MIGRAZIONE**

La Ditta Affidataria dovrà garantire la migrazione completa dei dati presenti nell'attuale sistema gestionale fornito dalla Ditta Pa Digitale S.p.A. al nuovo sistema gestionale.

La migrazione dovrà comprendere tutti i dati presenti nella banca dati dell'attuale piattaforma applicativa che include i moduli di:

- gestione giuridica, economica, presenze del personale inclusa tutta la documentazione attualmente pubblicata sul portale del dipendente;
- contabilità economico finanziaria, inventario e patrimonio. Al fine di garantire la piena operatività nel nuovo sistema integrato è richiesta la migrazione di tutte le transazioni elementari generate dal 2014 al 2016;
- protocollo (migrazione completa delle registrazioni e dei documenti).

### **3.4 AGGIORNAMENTO NORMATIVO**

La Ditta Affidataria dovrà provvedere a tutti gli adeguamenti normativi e a tutte le variazioni necessarie al mantenimento a norma del servizio e alla conformità alle regole tecniche di riferimento internazionali e nazionali senza oneri aggiuntivi a carico di ART per tutta la durata del presente appalto, ivi compreso l'aggiornamento della manualistica di riferimento.

La manutenzione adeguativa, atta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi al cambiamento dei requisiti normativi, è un requisito di corretto funzionamento e pertanto il mancato rispetto verrà considerato un malfunzionamento applicativo.

## 4 COLLAUDO E SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

### 4.1 COLLAUDO

L'offerta dovrà descrivere le modalità delle procedure di collaudo e di rilascio in esercizio.

La data di consegna dei lavori dovrà risultare da apposito verbale sottoscritto dall'Autorità e dalla Ditta Affidataria secondo i seguenti termini:

- entro tre mesi dalla firma del contratto: messa in esercizio di tutti i moduli applicativi, migrazione completa e formazione utente;
- entro sei mesi dalla firma del contratto: disegno e sviluppo dei processi di workflow a supporto dell'attività amministrativa in ottica di dematerializzazione delle pratiche.

L'Autorità si impegna ad avviare il collaudo entro il termine massimo di 15 giorni dalla "comunicazione di pronti al collaudo" da parte della Ditta Affidataria; entro i 15 giorni successivi all'esito positivo del collaudo, l'intero sistema sarà messo in esercizio con un verbale sottoscritto dall'Autorità e dalla Ditta Affidataria.

Tutte le componenti della fornitura saranno soggette a collaudo per accertarne l'effettiva rispondenza a quanto richiesto nelle specifiche tecniche e nelle specifiche funzionali che verranno preparate dalla Ditta Affidataria e che verranno convalidate dall'Autorità.

L'ambiente di collaudo predisposto dalla Ditta Affidataria dovrà essere coincidente con l'ambiente di esercizio sia dal punto di vista infrastrutturale (hardware e software) sia dal punto di vista dei dati migrati; il collaudo riguarderà pertanto la corretta configurazione del sistema, la completa copertura funzionale e la corretta e completa migrazione di dati e documenti.

Sarà cura della Ditta Affidataria predisporre il piano di collaudo che verrà convalidato dal Responsabile esecutivo del contratto che potrà richiedere eventuali modifiche e integrazioni. La Ditta Affidataria dovrà altresì garantire il presidio e l'assistenza applicativa necessaria all'effettuazione del collaudo e all'analisi di eventuali anomalie riscontrate, nonché alla loro risoluzione. Il collaudo si considererà terminato quando tutte le prove concordate e le eventuali ulteriori richieste della commissione di collaudo avranno avuto esito positivo.

Le attività di consegna ed installazione dovranno essere svolte attraverso personale specializzato secondo un piano di consegna condiviso con il Responsabile dell'Esecuzione del Contratto.

A conclusione del collaudo dovrà essere redatto apposito verbale di accettazione controfirmato dalle parti nel quale verrà anche fissata la data di "pronto per l'uso" del Sistema e delle funzionalità collaudate.

A partire dal positivo collaudo, per un periodo di almeno 48 mesi, la Ditta Affidataria dovrà garantire adeguati Servizi di Assistenza e Manutenzione.

Questo aspetto riveste un'importanza particolare, in quanto, per i possibili impatti sull'efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa, è fondamentale assicurare la disponibilità continua all'utenza di tutti servizi sia quelli di back office che quelli di front office oggetto del presente appalto.

#### **4.2 INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA**

Per quanto concerne gli indicatori di qualità della fornitura, la Ditta Affidataria dovrà fare riferimento alla seguente tabella:

Codifica	Livello di servizio	Metrica	Soglia di accettazione	Modalità di calcolo	Valore Penale
IQ.1	Ritardo nella consegna del prodotto o completamento attività rispetto a quanto riportato nell'ultima pianificazione richiesta e approvata dal Committente, per cause imputabili all'aggiudicatario	Giorni lavorativi (numero)	0	Differenza tra la data di consegna effettiva e la data di consegna pianificata. Il tempo necessario all'approvazione del prodotto viene scomputato ai fini del calcolo dell'indicatore.	1% del valore complessivo del progetto (come risultante dall'ultimo Piano di lavoro approvato) per ogni giorno di ritardo.
IQ.2	Mancata approvazioni della consegna di prodotti per cause non imputabili al Committente, sia per incompletezza che non correttezza della documentazione o dei prodotti software oggetto dell'intervento.	Mancata approvazione	1	Numero di mancate approvazioni dello stesso prodotto	1% del valore complessivo del progetto (come risultante dall'ultimo Piano di lavoro approvato) per ogni rilievo sul progetto.
IQ.3	L'indicatore di qualità misura il rapporto tra i casi di collaudo eseguiti con esito negativo ed il totale dei casi di collaudo eseguiti in fase di collaudo.	%	<= 10%	$IQ.3 = \frac{N_{test\_ko}}{Tot\_test} * 100$ <p>dove</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>N_{test\_ko}</math>=Casi di test pianificati, eseguiti con esito negativo in collaudo</li> <li>• <math>Tot\_test</math>= Casi di test eseguiti in collaudo</li> </ul>	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penali nella misura dell': 1% del valore complessivo del progetto

#### **4.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA**

I **Servizi di Assistenza e Manutenzione** dovranno prevedere essenzialmente, ma non esaustivamente, le seguenti attività:

- assistenza operativa agli utenti, per l'uso appropriato delle funzioni secondo le modalità previste nei manuali d'uso;

- Help Desk per la raccolta ed il tracciamento delle richieste di assistenza con conseguente attivazione e governo del servizio di manutenzione correttiva;
- manutenzione correttiva nel caso di malfunzionamenti derivanti da problemi del sistema e manutenzione adeguativa atta ad adeguare il sistema qualora si verifichino variazioni normative;
- la manutenzione adeguativa, atta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi al cambiamento dei requisiti normativi, è un requisito di corretto funzionamento e pertanto il mancato rispetto verrà considerato alla stregua della manutenzione correttiva;
- malfunzionamenti non emersi in fase di test e di collaudo;
- Assistenza su tutti i dispositivi oggetto di fornitura (servizio di manutenzione e riparazione);
- Gestione dei sistemi, compresi i servizi di backup

Dovranno essere esplicite le modalità di esecuzione dei servizi, in riferimento ai tempi di intervento e di risoluzione dei guasti, anche in relazione alla tipologia e alla gravità del malfunzionamento.

L'assistenza dovrà essere fornita dal lunedì al venerdì negli orari compresi tra le 8.30 e le 18.00.

In caso di malfunzionamento riscontrato dall'Autorità, la Ditta Affidataria si adopererà per individuare e rimuovere le cause che lo hanno generato. Ove ciò non risultasse praticabile, a seconda della severità del malfunzionamento come di seguito definita, il fornitore attiverà il piano di gestione dei malfunzionamenti, attribuendogli un numero di tracciamento e tenendo aggiornata l'Autorità sul relativo stato di avanzamento. Prima di accedere all'help desk, l'Autorità avrà cura di verificare che i Prodotti siano stati installati ed usati come indicato nei manuali e che l'ambiente operativo corrisponda a quello indicato nei suddetti manuali, nonché che siano applicate le procedure di prima diagnostica previste.

La chiusura dell'intervento sarà certificata con attestazione, da parte del fornitore, dell'avvenuto ripristino delle caratteristiche del software (manutenzione correttiva) o dell'esito positivo dell'intervento (manutenzione adeguativa/migliorativa) e con validazione da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto dell'esito positivo dell'intervento.

#### 4.3.1 LIVELLI DI SERVIZIO

Per quanto concerne la definizione dei livelli di servizio attesi si dovrà fare riferimento ai seguenti livelli di severità dei problemi:

Severità 1 uno o più Prodotti risultano bloccati o totalmente non funzionanti e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround

applicabile. La situazione di blocco riguarda un'attività “business critical” dell'Autorità;

- Severità 2 uno o più Prodotti utilizzati per un'attività di “business critical” non funziona e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile. Il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo;
- Severità 3 un Prodotto non funziona secondo le specifiche previste; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario;
- Severità 4 richieste di informazioni o chiarimenti sulle funzionalità dei Prodotti.

La priorità di intervento sarà stabilita dalla severità del problema che verrà proposta da chi richiede l'intervento. La Ditta Affidataria esaminerà la proposta e potrà accettarla o formulare una controproposta tenendo anche conto degli ulteriori interventi in corso.

a. **Help desk telefonico:**

nell'ambito degli orari indicati, dovrà essere garantito l'accesso diretto all'assistenza tecnica della Ditta Affidataria che congiuntamente con l'Autorità si adopererà allo scopo di identificare, e ove possibile, risolvere immediatamente il problema.

b. **Tempo di presa in carico dei problemi:**

si intende il tempo intercorrente tra la segnalazione della richiesta da parte dell'utente e la notifica a quest'ultimo della risposta alla richiesta di supporto.

**Severità 1 2:** la Ditta Affidataria dovrà prendere in carico il problema entro 1 ora dalla richiesta da parte dell'utente.

**Severità 3 e 4:** la Ditta affidataria dovrà prendere in carico il problema entro 4 ore dalla richiesta da parte dell'utente.

c. **Tempo di ripristino dei Prodotti relativamente ai malfunzionamenti:**

**Severità 1:** la Ditta Affidataria farà quanto possibile per risolvere il malfunzionamento applicandosi allo stesso fino a che non venga individuata la fix o circumvention applicabile. Premesso che la Ditta Affidataria potrà avere necessità di ricreare l'ambiente dell'Autorità o di adottare altre misure eccezionali al fine di diagnosticare il malfunzionamento, la stessa dovrà fornire all'Autorità la fix o la circumvention relative al malfunzionamento entro 4 (quattro) ore lavorative della presa in carico;

**Severità 2:** la Ditta Affidataria farà quanto possibile per risolvere il malfunzionamento, applicandosi allo stesso fino a che non venga individuata la fix o circumvention applicabile. Premesso che la Ditta Affidataria potrà avere necessità di ricreare l'ambiente dell'Autorità o di adottare altre misure eccezionali al fine di diagnosticare il malfunzionamento, la stessa dovrà fornire all'Autorità la fix o la circumvention relative al malfunzionamento entro 12 (dodici) ore lavorative dalla presa in carico;

**Severità 3 e 4:** la Ditta Affidataria farà quanto possibile per risolvere il malfunzionamento, applicandosi allo stesso fino a che non venga individuata la fix o circumvention applicabile. Premesso che la Ditta Affidataria potrà avere necessità di ricreare l'ambiente dell'Autorità o di adottare altre misure eccezionali al fine di diagnosticare il malfunzionamento, la stessa dovrà fornire all'Autorità la fix o la circumvention relative al malfunzionamento entro 24 (ventiquattro) ore lavorative dalla presa in carico.

Nel caso in cui non fosse possibile risolvere il problema da remoto, la Ditta Affidataria provvederà ad intervenire on-site per l'identificazione e la soluzione dello stesso.

Qualora, in contraddittorio fra le Parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento segnalato sia necessario un tempo superiore a quello sopra indicato, le Parti concorderanno un nuovo termine provvedendo a verbalizzare la decisione.

Qualora i Prodotti non risultino sostanzialmente conformi alle specifiche, la Ditta Affidataria si impegnerà a renderli sostanzialmente conformi ad esse. Qualora ogni tentativo risultasse insufficiente, trascorsi 60 giorni della segnalazione, l'Autorità avrà facoltà di non corrispondere alla Ditta Affidataria i canoni relativi al periodo successivo alla segnalazione della non sostanziale conformità dei Prodotti, cessandone contestualmente l'utilizzo e risolvendo il relativo contratto di appalto.

I servizi minimi di supporto dovranno rispettare gli Service Level Agreement (SLA) qui sotto definiti con le relative penali.

Codifica	Livello di servizio	Metrica	Soglia di accettazione	Modalità di calcolo	Valore Penale
SLA.1	Tempo di disponibilità del servizio	%	>98%	Rapporto percentuale tra la disponibilità effettiva mensile e la disponibilità concordata mensile, calcolate in base agli orari di attività del Help Desk. Per "non disponibilità" si intende la raggiungibilità dell'Help Desk (per guasto ma anche per saturazione dei canali telefonici in ingresso), la indisponibilità della piattaforma di TT o, in generale, qualsiasi tipo di impedimento bloccante del sistema	0,1% del rendicontato mensile del servizio per ogni 0,01% (o frazione) di scostamento del valore soglia previsto

Codifica	Livello di servizio	Metrica	Soglia di accettazione	Modalità di calcolo	Valore Penale
SLA.2	Tempestività di presa in carico	%	>90% - severità 1: 1 h - severità 2: 1 h - severità 3: 4 h - severità 4: 4 h	Media totale mensile del tempo di presa in carico segnalazioni utente, discriminate per livello di severità.	1% del canone mensile del servizio nel periodo di osservazione per ogni punto percentuale (o frazione) di scostamento dal valore di soglia
SLA.3	Tempestività di ripristino dell'operatività	%	>90% - severità 1: 4 h - severità 2: 1 giorno lavorativo - severità 3: 2 giorni lavorativi - severità 4: 4 giorni lavorativi	Media totale mensile del tempo di ripristino dell'operatività, discriminate per livello di severità.	30€ per ogni ulteriore ora lavorativa di ritardo rispetto al valore soglia

Al termine di ogni periodo di osservazione (alla fine di ogni mese se non diversamente specificato), la Ditta Affidataria dovrà trasmettere all'Autorità un rapporto consuntivo riportante almeno le seguenti statistiche:

- numero di richieste di servizio supporto ricevute nel periodo di osservazione
- tempi di risposta
- SLA

L'Autorità si riserva la facoltà di poter verificare la reale corrispondenza delle informazioni inserite nel rendiconto attività relativo al servizio e di richiedere ulteriori informazioni.

## 5 RISORSE UMANE

Il Soggetto Proponente dovrà indicare l'organigramma del Team di Progetto, all'interno del quale esplicitare la staff dedicato ai Servizi di Start up e Avvio in esercizio costituito.

Lo staff dedicato ai Servizi di Start up e Avvio sarà esclusivamente composto dalle risorse che saranno impiegate in loco presso la Committenza, dettagliandone il ruolo, le attività in cui saranno impegnate, l'effort espresso in GG/u e allegando il relativo CV in formato europeo.

Competeranno al Responsabile del contratto la supervisione e il controllo delle prestazioni rese dal personale inviato dal Soggetto Aggiudicatario per l'adempimento dei servizi ordinati.

Il Soggetto Proponente garantisce che tutte le figure professionali che impiegherà per l'erogazione dei Servizi di Avvio e Start Up, anche in caso di integrazioni e/o sostituzioni di risorse umane, saranno in possesso delle competenze minime di seguito indicate:

### N.1 Information Systems Project Manager (Capo Progetto)

<b>Esperienze</b>	Anzianità lavorativa di almeno 6 anni, con almeno 4 di provata esperienza lavorativa nella specifica funzione su progetti complessi. E' richiesta la conoscenza del settore pubblico, preferibilmente nella Pubblica Amministrazione italiana. Almeno 2 anni di provata esperienza di consulenze su temi organizzativi, di controllo di gestione, analisi e progettazione di sistemi informativi, package e procedure complesse nel settore pubblico.
<b>Conoscenze</b>	<p>Possiede approfondite conoscenze ed esperienze di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologie di misura progetti</li> <li>• Metodologie di sviluppo</li> <li>• Tematiche applicative gestionali nell'ambito della Pubblica Amministrazione</li> <li>• Redazione di specifiche di progetto</li> <li>• Controllo realizzazione procedure</li> <li>• Stima di risorse per realizzazione di progetto</li> <li>• Stima di tempi</li> <li>• Analisi di processi</li> <li>• Analisi e progettazione di sistemi informativi e procedure complesse</li> <li>• Conoscenze ed uso di tecniche e prodotti software per project management e risk management</li> <li>• Responsabilità su gruppi di progetto</li> </ul>

### N.1 Esperto in Reingegnerizzazione dei Processi nella Pubblica Amministrazione

<b>Esperienze</b>	Anzianità lavorativa di almeno 6 anni, di cui 3 come analista. Ha partecipato a progetti di sviluppo presso realtà della Pubblica Amministrazione facendo esperienza nei seguenti ambiti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redazione di specifiche di progetto</li> <li>• Redazione di modelli dei processi</li> <li>• Controllo realizzazione procedure</li> <li>• Stima di risorse per realizzazione di progetto</li> <li>• Stima di tempi</li> <li>• Coordinamento di gruppi di lavoro</li> <li>• Disegno e progettazione di test</li> </ul>
<b>Conoscenze</b>	Nelle esperienze lavorative ha approfondito la conoscenze relativa a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologie di analisi dei processi</li> <li>• Metodologie di analisi e disegno di prodotti SW</li> <li>• Metodologie di analisi e disegno dati</li> <li>• Tecniche di controllo di progetto e di programmazione strutturata</li> <li>• Tecniche di programmazione</li> <li>• Tematiche applicative/ gestionali, preferibilmente in ambito di controllo di gestione di processi relativi alla Pubblica Amministrazione</li> <li>• Caratteristiche e possibilità di riuso dei pacchetti software</li> </ul>

### N.1 Analista Senior ICT

<b>Esperienze</b>	Anzianità lavorativa di almeno 4 anni, di cui 2 come analista. Ha partecipato a progetti di sviluppo presso realtà della Pubblica Amministrazione facendo esperienza nei seguenti ambiti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redazione di analisi di dettaglio</li> <li>• Redazione di manuale Utente</li> <li>• Redazione di test case</li> </ul>
<b>Conoscenze</b>	Assume un ruolo tecnico di rilievo nella progettazione di sistemi informativi e deve essere molto efficace nella realizzazione e manutenzione di moduli software complessi, che tipicamente

dovranno essere integrati in un più ampio sistema informativo. Sono possibili diverse specializzazioni, sia nel campo degli applicativi/siti/servizi web, sia nel software a livello di middleware di sistema.

#### N.1 Responsabile di Basi di Dati RBD

<b>Esperienze</b>	Anzianità lavorativa di almeno 4 anni, di cui 2 come DBA. Ha partecipato a progetti di sviluppo presso realtà della Pubblica Amministrazione facendo esperienza nei seguenti ambiti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redazione di analisi dati di dettaglio</li> <li>• Progettazione e realizzazione banche dati</li> <li>• Migrazione banche dati da sistemi gestionali integrati</li> </ul>
<b>Conoscenze</b>	Assume un ruolo centrale tanto nella progettazione di strutture di dati quanto nella gestione ordinaria dei DB; tra i requisiti figurano dunque una profonda competenza in tutti gli aspetti delle tecnologie dei DB, un approccio collaborativo ai contesti di progetto, esperienza nelle tecniche di modellazione dei dati, ma anche l'efficacia nel definire e applicare le procedure e nell'organizzare le operazioni ordinarie.

#### N.1 Archivista Senior

<b>Esperienze</b>	Diploma di Archivistica, Paleografia e Diplomatica  Attività professionale nel settore archivistico della pubblica amministrazione con esperienza di almeno 6 anni nei seguenti ambiti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• implementazione e organizzazione del servizio di protocollo</li> <li>• implementazione del Titolario di Classificazione</li> <li>• implementazione del Manuale di Gestione</li> <li>• analisi dei processi documentali</li> <li>• progettazione e gestione di servizi documentari informatici</li> <li>• analisi e progettazione dei flussi documentali per la conservazione sostitutiva</li> </ul>
<b>Conoscenze</b>	Assume un ruolo tecnico di rilievo nell'analisi archivistica dei flussi documentali finalizzata alla revisione del Titolario di Classificazione, alla redazione del Manuale di Gestione e alla conservazione sostitutiva.

## N.1 Formatore IT FIT

### Esperienze

Anzianità lavorativa di almeno 4 anni. Ha partecipato a progetti di formazione presso realtà della Pubblica Amministrazione facendo esperienza nei seguenti ambiti:

- Sistemi di protocollo informatico e gestione documentale
- Sistemi Contabili
- Sistemi di gestione del personale

### Conoscenze

Deve essere molto efficace nel comunicare concetti ICT, nell'addestrare gli utenti e nel motivarli a utilizzare al meglio i sistemi ICT; tra i requisiti figurano un'ampia cultura ICT, una specializzazione sui sistemi gestionali integrati e sulla principale normativa di riferimento (legata allo specifico contesto), un'eccellente capacità di esposizione e la padronanza delle tecniche didattiche, comprensive della progettazione e preparazione di materiale efficace.

Il Soggetto Proponente potrà:

- offrire risorse umane con requisiti migliorativi rispetto a quelli minimi sopraindicati;
- offrire risorse umane aggiuntive;

E' facoltà del Soggetto Proponente proporre ulteriori soluzioni migliorative, senza oneri aggiuntivi per la Stazione Appaltante.

### Standard della Documentazione del sistema

La qualità della documentazione del sistema realizzato è considerata un aspetto estremamente rilevante della fornitura.

In relazione alle specifiche del sistema, la documentazione dovrà essere realizzata in forma documentale in formato OASIS (Open Document Format for Office Applications - .odt) e PDF/A-1° (.pdf) secondo template concordati con l'Amministrazione ed allineati al processo di sviluppo.

I modelli ed i diagrammi dovranno essere conformi allo Unified Modeling Language (UML) nella sua ultima versione utilizzando il set di diagrammi adeguato per rappresentare sia gli aspetti strutturali (sia a livello logico che di deployment) che comportamentali (behavior) del sistema complessivo e dei componenti.



### Proprietà del Software

Qualsiasi licenza d'uso offerta dovrà riferirsi alla possibilità d'impiego su una qualunque delle postazioni di lavoro del sistema informativo della stazione appaltante e senza limitazioni sul numero di utilizzatori.

Tale licenza d'uso darà inoltre all'Autorità il diritto di utilizzare i programmi per propri scopi istituzionali, su postazioni di lavoro operanti presso le proprie sedi o anche presso sedi di altri Enti incaricati della gestione, erogazione e/o fruizione dei servizi previsti ed operanti per conto dell'Autorità.

È fatto divieto alla Ditta Affidataria di utilizzare i risultati dell'attività oggetto del presente appalto per proprie pubblicazioni, ovvero fornirli a terzi senza la preventiva autorizzazione scritta della Stazione Appaltante.

### Sicurezza Informatica

Per gli aspetti di sicurezza il Soggetto Aggiudicatario dovrà riferirsi alla disciplina vigente all'atto della messa in esercizio del Sistema.

La Ditta Affidataria predisporrà un documento che, partendo da un'analisi dettagliata dei rischi sulla sicurezza, definisca tutte le misure necessarie per realizzare un sistema adeguatamente protetto.

Il documento dovrà contenere almeno la valutazione dei rischi, la gestione dei rischi, la politica della sicurezza applicata alla realizzazione del sistema, il Documento Programmatico della Sicurezza e il piano degli interventi strutturali da compiere sulla sicurezza in termini fisici, tecnologici, architettonici ed organizzativi.

## 6 PIANO DI PROGETTO

Il Piano di Progetto ha lo scopo di fornire tutte le informazioni sulle modalità con cui il Soggetto Proponente intende garantire il corretto e razionale svolgimento delle attività previste dai documenti di gara/offerta, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto.

Il Piano di Progetto, rappresenterà lo strumento indispensabile per il buon esito della fornitura e verrà utilizzato come guida di riferimento durante i controlli e gli audit del ciclo di vita dell'appalto, inoltre, esso andrà aggiornato con cadenza periodica, concordata con il Responsabile Unico del Procedimento.

Il Soggetto Proponente deve, quindi, produrre un Piano di progetto con tutti i suoi allegati, in sede di presentazione dell'Offerta tecnica, che descriva l'organizzazione, i processi, gli strumenti e le metodologie utilizzati per soddisfare i requisiti tecnici e di qualità richiesti, in particolar modo riguardo:

- le metodologie di lavoro che intende adottare, le risorse che saranno assegnate, con indicazione dei relativi profili professionali e dei relativi ruoli/responsabilità, per implementare le forniture ed i servizi digitali richiesti;
- le fasi e le attività con le modalità operative, priorità, eventuali criticità, ruoli e responsabilità nel processo di fornitura, compresi gli eventuali interventi da parte del committente;
- le modalità con le quali intende gestire i rapporti con i fornitori di tecnologia preesistente con le quali le nuove soluzioni dovranno o potranno coesistere,
- le attività di validazione e messa a punto di tutte le azioni di natura normativa, organizzativa e tecnologica legate all'attività di start-up;
- l'avvio all'utilizzo dei sistemi da parte degli operatori e tutte le attività di trasferimento del *know-how* relativo.
- le modalità di verifica di conformità finale con l'implementazione ed esecuzione dei test;
- le modalità e i tempi di consegna dei sistemi includendo un "GANTT Generale di Progetto" articolato in fasi progettuali/realizzative, nel quale per ogni fase viene fissato il termine entro il quale la stessa deve essere completata, compatibile con le tempistiche previste nel Disciplinare;
- CV delle risorse umane , che saranno impiegate in loco presso la Committenza, sia dedicate ai Servizi di Start up e Avvio e sia dedicate ad ulteriori eventuali servizi aggiuntivi on site;
- l'allegato "Piano di Attuazione"
- l'allegato "Piano di Qualità" che dovrà descrivere le metodologie di conduzione e gestione del progetto dotato coerentemente alle procedure del Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2000 settore EA33.

Il Piano di Progetto con tutti i suoi allegati sarà sottoposto a validazione del Responsabile Unico del Procedimento, il quale coordinerà e controllerà la fornitura affiancato da un team di Project Management e Governance.

Si precisa che, prima dell'inizio della fase di collaudo, il Soggetto Aggiudicatario dovrà fornire/aggiornare la seguente documentazione (elenco non esaustivo):

- documento di specifica dei Requisiti;
- documentazione Tecnica, includente la specifica delle funzioni/procedure componenti il sistema (nome funzioni/procedure, parametri di input e di output, descrizione sintetica della funzione) e delle interfacce dei componenti;
- documentazione Utente (manuali di uso dell'applicativo per ogni profilo utente);
- documentazione Architetturale;
- documentazione di gestione operativa e di amministrazione del sistema;
- documentazione di installazione, configurazione e requisiti minimi hw/sw;
- tools e strumenti di supporto alla creazione della Base Dati (script, ecc.);
- procedure a supporto: Backup, Restore, ecc.;
- schema logico e fisico delle basi dati;
- piano di Collaudo comprendente:
  - Test Funzionale;
  - Test di Integrazione e sistema;
  - Test Prestazionale, carico, stress;

## 7 CARATTERISTICHE MINIME ED ELEMENTI MIGLIORATIVI

### 7.1 CARATTERISTICHE MINIME

Il Sistema gestionale integrato proposto dovrà rispondere ai criteri generali citati nelle sezioni precedenti, in particolare dovrà almeno:

- rispettare i requisiti funzionali esposti nel paragrafo 3.2 e relativi sotto paragrafi;
- garantire la completa migrazione dei dati dal sistema attualmente in uso (par.3.3);
- garantire l'adeguamento del sistema rispetto agli aggiornamenti normativi(par. 3.4);
- prevedere almeno dieci report, scelti dall'Amministrazione e personalizzati secondo le specifiche utente, esportabili, a scelta dell'utente, in uno o più tra i formati: pdf, csv, txt;
- prevedere almeno dieci processi (workflow) per la gestione di dati e documenti, scelti dall'Amministrazione e personalizzati secondo le specifiche utente;
- prevedere un sistema di help-on line funzionale fruibile direttamente da applicativo;
- prevedere per il servizio di conservazione sostitutiva minimo 5 GB , almeno 10 classi documentali per anno e marcatura temporale dei documenti;
- essere web-based indipendentemente dal sistema operativo e dal browser del client;
- garantire l'integrazione con il server LDAP indicato dall'Amministrazione ed, in ottica *single sign on*, l'autenticazione deve poter essere effettuata anche tramite Active Directory;
- esporre web-service per l'utilizzo dei servizi di protocollo e gestione documentale, quali:
  - protocollazione con o senza documenti allegati e classificazione;
  - registrazione nuovi corrispondenti nell'anagrafica soggetti del protocollo;
  - ricerca registrazione di protocollo con recupero di eventuali documenti allegati;
  - ricerca e recupero documenti nell'archivio di gestione documentale (download);
  - classificazione e archiviazione di documenti (upload);
- garantire il servizio di manutenzione software e assistenza per 48 mesi dalla data di collaudo.

## 7.2 CARATTERISTICHE PREMIALI

Vengono elencati qui di seguito gli elementi migliorativi che saranno oggetto di valutazione tecnica secondo il punteggio esplicitamente riportato per ogni singolo punto.

Si chiarisce inoltre che per gli elementi migliorativi vi saranno due tipologie di modalità di attribuzione del punteggio:

### **Elementi ad attribuzione punteggio variabile**

I punteggi di questi elementi migliorativi potranno variare tra un minimo ed un massimo, esplicitato nella colonna “Punteggio Attribuito”, il valore sarà assegnato in modo discrezionale dalla commissione sulla base degli elementi descrittivi inseriti nell’offerta tecnica chiaramente etichettati come elementi migliorativi e sulla base dei seguenti criteri:

Aderenza ai requisiti e alle richieste indicate

Caratteristiche tecniche (efficienza, efficacia, affidabilità, aderenza a standard riconosciuti, ecc)

Chiarezza espositiva e completezza della documentazione

Si valuteranno in modo negativo affermazioni poco chiare, imprecise, generiche, prive di riscontri oppure soggette a condizioni

Un Punteggio Attribuito indicato come “Valutato fino a punti 3”, potrà vedere assegnato, sulla base dei criteri citati, un punteggio con valore continuo tra 0 e 3 punti, ad esempio punti 0,5, punti 1, punti 1,5, punti 2 ecc.

### **Elementi a punteggio fisso**

Il punteggio di questi elementi migliorativi potranno variare solo tra i valori indicati nella colonna “Punteggio Attribuito” sulla base della presenza, o meno, della funzionalità/caratteristica richiesta.

Un Punteggio Attribuito indicato come “Valutato punti 0-2”, potrà vedere assegnato, sulla base dei criteri citati, un punteggio di 0, se la funzionalità/caratteristica non è disponibile oppure punti 2 se questa è presente. Non potranno essere assegnati punteggi intermedi.

### 7.3 ELEMENTI PREMIALI RIFERITI A SPECIFICHE DI TIPO GENERALE

Elemento	Descrizione	Punteggio Attribuito
1.	Nell'ottica di valutare la possibilità di espansione e la capacità della piattaforma offerta di integrarsi con sistemi terzi, si richiede di indicare la disponibilità di web-service aggiuntivi rispetto alla dotazione minima richiesta, corredata da tutta la documentazione (in formato PDF/A) necessaria all'utilizzo e all'integrazione nel sistema;	Valutato fino a 5
2.	Si descrivano sinteticamente e chiaramente le modalità di portabilità del software dal cloud al data center ART	Valutato fino a 5
3.	Si descrivano chiaramente e sinteticamente le soluzioni utilizzabili per l'affidabilità del dato, sistemi di replica, backup e disaster recovery.	Valutato fino a 5
4.	Nell'ottica di valutare la possibilità di produrre in autonomia reportistica personalizzata, si richiede di indicare la disponibilità di un interfaccia grafica che consenta all'utente la costruzione di report e la "pubblicazione" per la fruibilità sul sistema a specifiche classi di utenti. Lo strumento dovrà accedere a specifici Operation Data Store ed avere a disposizione opportuna documentazione di dettaglio.	Valutato fino a 5
5.	Esportazione report in formati xls, xlsx, doc, docx, odt.	Valutato fino a 5
6.	Nell'ottica di valutare la capacità della piattaforma offerta di integrarsi con il sito web dell'Autorità sezione <i>Amministrazione Trasparente</i> , si descrivano sinteticamente e chiaramente le modalità di integrazione/pubblicazione degli adempimenti mantenendo stile e layout dell'Autorità.	Valutato fino a 5
7.	Sistema di gestione documentale di tipo <i>Electronic Records Management System- ERMS</i> secondo i requisiti MoReq2 elaborati dalla commissione europea.	Valutato 0 - 5

### 7.4 ELEMENTI PREMIALI RIFERITI AGLI STRUMENTI DI AMMINISTRAZIONE, MANUTENZIONE E MONITORAGGIO

Elemento	Descrizione	Punteggio Attribuito
1.	Si descrivano sinteticamente e chiaramente le modalità di aggiornamento del software.	Valutato fino a 4
2.	Fornitura della documentazione funzionale della soluzione applicativa in formato PDF/A, con aggiornamenti periodici alla specifica release applicativa.	Valutato fino a 3
3.	Fornitura della documentazione di gestione e configurazione Sistema in formato PDF/A, con aggiornamenti periodici alla specifica release applicativa.	Valutato fino a 3

## 7.5 ELEMENTI PREMIALI RIFERITI AI SERVIZI

Elemento	Descrizione	Punteggio Attribuito
1.	Condizione di miglior favore rispetto al servizio di assistenza e manutenzione richiesto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• assistenza on site.</li> </ul>	5 giorni/anno: punti 2 10 giorni/anno: punti 4 >10 giorni/anno: punti 5
2.	Supporto specialistico per analisi di processo e flussi documentali (esperto di processo e archivista senior). Si valuteranno incrementi minimi di 5 giornate fino ad un massimo di 15 giornate aggiuntive	5 giornate: punti 1 10 giornate: punti 3 15 giornate: punti 5
3.	Si indichi l'estensione del servizio di conservazione sostitutiva in termini di spazio di archiviazione, espresso in multipli di 5 GB, rispetto alla dotazione minima richiesta.	Valutato fino a 5, con assegnazione proporzionale alle offerte ricevute.

## **8 SCHEMA DELL'OFFERTA TECNICA**

L'Offerta Tecnica dovrà fornire tutte le indicazioni necessarie a valutare le soluzioni, le prestazioni e le forniture proposte per ognuna delle attività da realizzare e dei servizi oggetto dell'appalto dal punto di vista tecnico, metodologico, organizzativo e logistico.

La soluzione progettuale dovrà necessariamente trattare i punti di seguito elencati e descritti.

### **1. Presentazione dell'Operatore Economico offerente**

### **2. Caratteristiche tecnico – funzionali della soluzione proposta**

Riportare la descrizione tecnica dei sistemi e delle funzionalità che verranno implementate in relazione ad ognuno dei servizi da attivare.

- a. Descrizione dettagliata dell'architettura tecnologica hardware e software proposta per l'attuazione del Progetto, con riferimento a tutte le componenti proposte e alle relative caratteristiche tecniche;
- b. Descrizione dettagliata delle modalità di esecuzione delle attività trasversali di system integration degli asset, dei servizi digitali e di migrazione dei dati;
- c. Descrizione dettagliata delle caratteristiche della soluzione proposta in termini di utilizzo di software open source e sistemi open standard;
- d. Descrizione quantitativa e qualitativa della documentazione tecnica, della manualistica e dei supporti che verranno rilasciati anche in riferimento alla disponibilità di manuali di riuso;

- e. Descrizione dettagliata delle caratteristiche delle soluzioni applicative proposte in relazione ad eventuali funzionalità aggiuntive e migliorative rispetto ai requisiti espressi nel capitolato tecnico;

### **3. Caratteristiche dei Servizi della soluzione proposta**

Riportare una dettagliata descrizione dei servizi professionali che verranno forniti nelle fasi di realizzazione e di avvio in relazione ad ognuno dei servizi da realizzare.

- a. Descrizione delle metodologie di management e di gestione complessiva del progetto;
- b. Descrizione della metodologia di lavoro per l'implementazione del Progetto e delle strutture organizzative utilizzate per l'erogazione dei servizi di analisi, progettazione, sviluppo, consegna, installazione, configurazione e start-up;
- c. Descrizione della metodologia e delle strutture organizzative utilizzate per l'erogazione dei servizi di supporto normativo, di affiancamento, di avvio in esercizio e di collaudo;
- d. Descrizione della metodologia e delle strutture organizzative utilizzate e dei servizi di manutenzione ed assistenza;
- e. Descrizione dettagliata della metodologia e delle strutture organizzative utilizzate per la raccolta e recupero di dati e contenuti informativi da sistemi esistenti;
- f. Elenco delle risorse umane, che saranno impiegate in loco presso la Committenza, sia dedicate ai Servizi di Start up e Avvio e sia dedicate ad ulteriori eventuali servizi aggiuntivi on site, dettagliandone il profilo professionale, il ruolo, le attività in cui saranno impegnate, l'impegno in GG/U;
- g. Descrizione dettagliata degli eventuali servizi aggiuntivi e migliorativi. Gli elementi migliorativi, dovranno essere specificati inserendo a fianco della descrizione dell'elemento migliorativo la dicitura "ELEMENTO MIGLIORATIVO N.x" ( in riferimento all'elenco di cui al cap. 7).

### **4. Piano di Progetto**

Descrizione dettagliata e completa delle metodologie di Progetto.

- a. Piano di Progetto e CV in formato europeo delle risorse umane Impiegate presso la Committenza (comprese eventuali risorse aggiuntive);
- b. Allegato 1 - Piano di Qualità del Progetto;
- c. Allegato 2 - Piano di Attuazione;

## 9 MODALITÀ DI VALUTAZIONE

Num		Punt. Max	Tipo
	7.3	Specifiche Generali	
1	<b>1</b>	5	Var
2	<b>2</b>	5	Var
3	<b>3</b>	5	Var
4	<b>4</b>	5	Var
5	<b>5</b>	5	Var
6	<b>6</b>	5	Var
7	<b>7</b>	5	0/1
	7.4	Amministrazione, manutenzione e monitoraggio	
8	<b>1</b>	4	Var
9	<b>2</b>	3	Var
10	<b>3</b>	3	Var
	7.5	Servizi	
11	<b>1</b>	5	Var
12	<b>2</b>	5	Var
13	<b>3</b>	5	Var
<b>Totale</b>		<b>60</b>	
Tot Var		55	
Tot 0/1		5	