

Fornitura Sistema Informativo per Pasubio Tecnologia s.r.l.

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1 Premessa.....	3
2 Oggetto delle prestazioni.....	4
3 Requisiti del sistema.....	5
3.1 Requisiti generali del sistema.....	5
3.2 Requisiti funzionali del sistema.....	6
3.2.1 Accesso alla piattaforma e gestione utenze.....	6
3.2.2 Anagrafica.....	6
3.2.3 Listino prodotti/servizi.....	7
3.2.4 CRM e gestione dei preventivi.....	7
3.2.5 Amministrazione, contabilità e bilancio.....	9
3.2.6 Magazzino.....	10
3.2.7 Procurement.....	11
3.2.8 Gestione progetti e <i>workflow</i> management.....	12
3.2.9 Controllo di gestione e gestione per commessa.....	12
3.2.10 Protocollo.....	13
4 Modalità di esecuzione della fornitura e verifica di conformità.....	13
5 Servizio di manutenzione e assistenza in garanzia e post garanzia.....	14
5.1 Servizio di manutenzione.....	14
5.2 Orari del servizio.....	15
5.3 Livelli di servizio.....	16
6 Servizio di formazione.....	18
7 Servizio di consulenza per la predisposizione del piano di contabilità analitica.....	18
8 Relazione tecnica e cronoprogramma.....	18
9 Privacy.....	19

1 Premessa

Pasubio Tecnologia S.r.l. (di seguito Pasubio Tecnologia) è una società a partecipazione pubblica, operante nel settore della consulenza tecnologica dei sistemi informativi della Pubblica Amministrazione.

Negli ultimi anni l'azienda ha dimostrato un'elevata capacità di penetrazione sul mercato di riferimento, portando la struttura a crescere dimensionalmente tanto in termini di fatturato quanto di organico.

L'evoluzione del business della società e la contestuale crescita strutturale dell'azienda, ha portato il management aziendale a valutare la possibilità di modificare alcune logiche procedurali della struttura organizzativa.

In tale contesto l'azienda intende avviare una consultazione preliminare di mercato; il presente documento rappresenta pertanto la bozza di capitolo tecnico mediante il quale si declinano i requisiti della fornitura: nelle pagine seguenti si entrerà nel merito del desiderata per ciascuna area di business nell'ipotesi di riconfigurazione organizzativa TO BE.

Tale bozza è da considerarsi parte integrante dell'avviso di consultazione preliminare di mercato; in sede di eventuale svolgimento della successiva procedura di affidamento, il capitolo tecnico definitivo sarà redatto avvalendosi di quanto emerso in fase di consultazione preliminare.

2 Oggetto delle prestazioni

La fornitura del sistema informativo deve comprendere:

- fornitura licenza software che consenta la copertura gestionale delle seguenti aree:
 - amministrazione, contabilità e bilancio;
 - magazzino;
 - procurement;
 - CRM e gestione dei preventivi;
 - progetti e *workflow management*;
 - controllo di gestione e gestione per commessa;
 - protocollo;
- progettazione, realizzazione, installazione, collaudo e messa in esercizio del software tutto incluso e nulla escluso per rendere completa e funzionale la soluzione;
- migrazione dei dati pregressi indicati da Pasubio Tecnologia, comprensiva di relativo servizio di supporto;
- possibilità di personalizzazioni del software;
- servizio di assistenza e manutenzione ordinaria, correttiva ed evolutiva, adeguamento alle normative ed evolutiva dei moduli applicativi;
- servizio di formazione del personale di Pasubio Tecnologia all'utilizzo del software;
- servizio di consulenza per la predisposizione del piano di contabilità analitica;
- fornitura della documentazione tecnica e formativa necessaria alla gestione ed utilizzo del sistema in lingua italiana.

Il servizio di assistenza e manutenzione, che deve decorrere dalla data di superamento con esito positivo della verifica di conformità, avrà la durata di due anni (comprensivi del primo anno gratuito).

3 Requisiti del sistema

3.1 Requisiti generali del sistema

Il sistema deve essere dotato almeno di:

- **database unico** e un'infrastruttura applicativa totalmente integrata;
- accesso alle differenti funzionalità mediante elevati standard di **user experience** e con fruibilità da remoto;
- **elevati standard di sicurezza** che rispettino pienamente lo standard ISO 27001 e le prescrizioni del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR);
- elevati standard di *business continuity* e *disaster recovery* in linea con quanto previsto dallo standard ISO 22301;
- specifici **workflow**, che consentano di guidare l'utente nell'operatività;
- **report analitici e sintetici**, possibilmente anche con strumenti di business intelligence;
- **estrazione di dati in formato tabellare** di qualsiasi informazione contenuta nelle differenti viste dell'applicativo;
- produzione di documenti leggibili ed editabili anche con strumenti di *office automation open source*;
- un *repository* che sia in grado di contenere anche documenti non generati all'interno del software;
- gestione stampe in formato pdf/a, html,xls, xlsx, doc, docx, csv, txt, odt;
- un sistema di *logging* di tutte le operazioni di modifica e cancellazione: il sistema deve memorizzare tutte le operazioni eseguite e gli autori delle stesse;
- configurabilità dinamica dei report: il sistema deve disporre di un interfaccia grafica che consenta all'utente la costruzione di report personalizzati;
- tutte le procedure devono gestire dati residenti su database relazionali e permettere all'utente la massima possibilità di estrazioni e interrogazioni con strumenti di query e reporting esterni;
- 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;
- presenza di un **help online e/o un manuale utente** che possa supportare in modo efficace l'operatività degli utilizzatori del sistema.

Il software deve essere realizzato secondo un modello rispondente a soluzioni di *cloud computing* con architettura *web based*, che risponda alle caratteristiche tecnico-funzionali descritte nei capitoli successivi.

Il software deve prevedere un sistema di autenticazione LDAP con 2FA.

Lo schema architetturale deve essere caratterizzato preferibilmente da un'unica applicazione. Potranno essere, tuttavia, prese in considerazione anche soluzioni che integrino più applicazioni, purché i moduli *core* siano comunque previsti all'interno della medesima struttura applicativa.

Laddove la struttura applicativa preveda l'integrazione di più moduli è comunque fondamentale che non si verifichino situazioni di ridondanza di dati e che l'accesso alle singole applicazioni avvenga in modalità *single-sign-on*.

Si predilige un modello di distribuzione *SaaS*, eventualmente anche in *cloud*, tuttavia non si escludono a priori soluzioni alternative.

3.2 Requisiti funzionali del sistema

Sono di seguito descritti per categoria i macro requisiti funzionali che devono essere garantiti dalla piattaforma applicativa.

3.2.1 Accesso alla piattaforma e gestione utenze

All'interno dei differenti moduli applicativi, il sistema deve consentire l'accesso agli utenti abilitati, tramite autenticazione su server in modalità ***single sign-on***.

Deve essere possibile configurare, da un utente amministratore, i coni di visibilità di ciascun profilo e associare ciascuna utenza ai profili. Devono essere configurabili almeno i seguenti livelli di profilo:

- **Amministratore del sistema:** ha accesso completo all'interno della piattaforma applicativa e, tramite apposita console, deve essere autonomo nella gestione di tutte le configurazioni effettuabili da moduli applicativi e nell'elaborazione di eventuali *query/report* che possano essere ideate ex-novo, senza necessità di richiedere interventi di sviluppo applicativo e/o assistenza alla software house fornitrice;
- **Responsabile di area:** è l'utente che ha la responsabilità diretta di una specifica area aziendale. Deve poter accedere a tutte le funzionalità operative dell'area di propria responsabilità, oltre che di alcuni moduli specifici per la gestione della medesima area (es. reportistica direzionale di area);
- **Utente di area:** è l'utente che opera quotidianamente sulle attività della specifica area di competenza. Deve avere accesso a tutti moduli che consentono l'erogazione del servizio.

Il software deve garantire, in qualsiasi momento, la possibilità di introdurre ulteriori profili.

3.2.2 Anagrafica

La piattaforma applicativa deve prevedere un'**anagrafica unica** per tutti i soggetti da censire (clienti, fornitori, ecc.) e tutti i moduli applicativi devono essere nativamente interfacciati con essa.

All'interno del modulo "anagrafica soggetti" deve essere prevista una *dashboard* che esponga alcuni dati informativi sul soggetto, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- fatturato per ciascuna area di servizio;
- eventuali situazioni di insolvenza;

- informazione che indichi se il cliente è in convenzione con Pasubio Tecnologia;
- informazione che indichi se il cliente è socio di Pasubio Tecnologia;
- informazione che indichi se il cliente ha affidamento *in house* nei confronti di Pasubio Tecnologia.

Il software deve garantire, in qualsiasi momento, la possibilità di configurare la suddetta *dashboard* con altre informazioni utili all'identificazione dello stato del soggetto. Inoltre è preferibile che l'applicativo consenta di generare modulistica standard (ad es. informativa privacy ecc ecc...).

3.2.3 Listino prodotti/servizi

Il software deve prevedere la possibilità di gestire un'**anagrafica dei prodotti e servizi** proponibili ai clienti e tali informazioni devono poter essere configurabili dall'utente amministratore in termini di *pricing*, modalità di fatturazione, eventuali scontistiche massime applicabili, ecc..

Deve essere altresì possibile creare dei *bundle* di prodotti e/o servizi al cui interno siano inclusi più prodotti e servizi che compongono quello specifico prodotto/servizio.

Si deve pertanto poter censire e manutenere un **listino** che preveda almeno le seguenti variabili:

- codice articolo (codice numerico o alfanumerico);
- descrizione articolo;
- tariffa (devono essere previsti pricing orari, a unità o a metratura);
- eventuale sconto massimo applicabile.

Il *pricing* di un articolo deve poter essere indicato come valore fisso o come tariffa variabile determinata in base ad un determinato algoritmo di calcolo. In particolare, deve essere possibile censire tutte le variabili e l'algoritmo di calcolo che concorrono alla determinazione della tariffa base.

La piattaforma applicativa deve pertanto consentire la configurazione di tale algoritmo e la definizione di tali variabili che devono poter essere richiamate come funzione di calcolo nell'applicazione di una tariffa all'interno del listino. Tale algoritmo deve poter essere parametrabile in totale autonomia dall'utente amministratore, così come devono poter essere integrate o modificate le variabili richiamabili all'interno dei differenti algoritmi di calcolo.

3.2.4 CRM e gestione dei preventivi

All'interno della piattaforma applicativa deve essere previsto un modulo che consenta la tracciatura dei contatti con i clienti. Tale modulo deve essere disponibile sia per **nuovi clienti (prospect)**, sia per **clienti già esistenti** al fine di avviare eventuali azioni di *cross-selling* tra servizi o per mappare eventuali nuove esigenze espresse dal cliente stesso.

Il modulo deve essere collegato all'anagrafica unica. Nel caso di cliente già esistente, dall'anagrafica del cliente deve poter essere richiamabile il modulo di CRM e, viceversa, dal modulo CRM deve poter essere richiamata un'anagrafica già esistente.

Per le nuove opportunità, deve essere censita l'anagrafica con uno stato diverso da "attivo", al fine di differenziare le anagrafiche clienti da quelle che non hanno ancora sottoscritto un contratto con Pasubio Tecnologia.

Oltre alle suddette informazioni, per ciascuna anagrafica deve essere possibile tracciare tutte le informazioni significative raccolte durante gli incontri con i clienti. Deve essere pertanto prevista una gestione degli eventi all'interno della quale devono essere censibili almeno le seguenti informazioni:

- data: per tracciare la data dell'ultimo incontro;
- note: per tracciare le informazioni raccolte e le esigenze emerse nell'ultimo incontro.

Tutte le annotazioni censite devono essere storicizzate e consultabili facilmente in ogni momento, ordinandole dalla più recente alla più lontana.

Per ciascun cliente deve essere possibile tenere traccia di tutte le attività effettuate storicamente su quel cliente con una **mappatura di tutti gli articoli** (prodotti e/o servizi) presenti presso tale soggetto.

Dallo stesso modulo CRM deve essere possibile produrre un **preventivo**. L'utente deve poter selezionare i prodotti/servizi da inserire all'intero del preventivo e il documento deve essere creato su *template* standard preconfigurati direttamente mediante l'utilizzo dell'applicativo, attingendo i dati di intestazione dalla relativa anagrafica cliente e i dati relativi ai prodotti/servizi dal listino. L'utente deve altresì poter applicare eventuali scontistiche da inserire come percentuale di riduzione sulla tariffa base (pertanto con prezzo finale calcolato) oppure agendo direttamente sull'importo finale (nel qual caso, deve essere calcolata la percentuale di sconto).

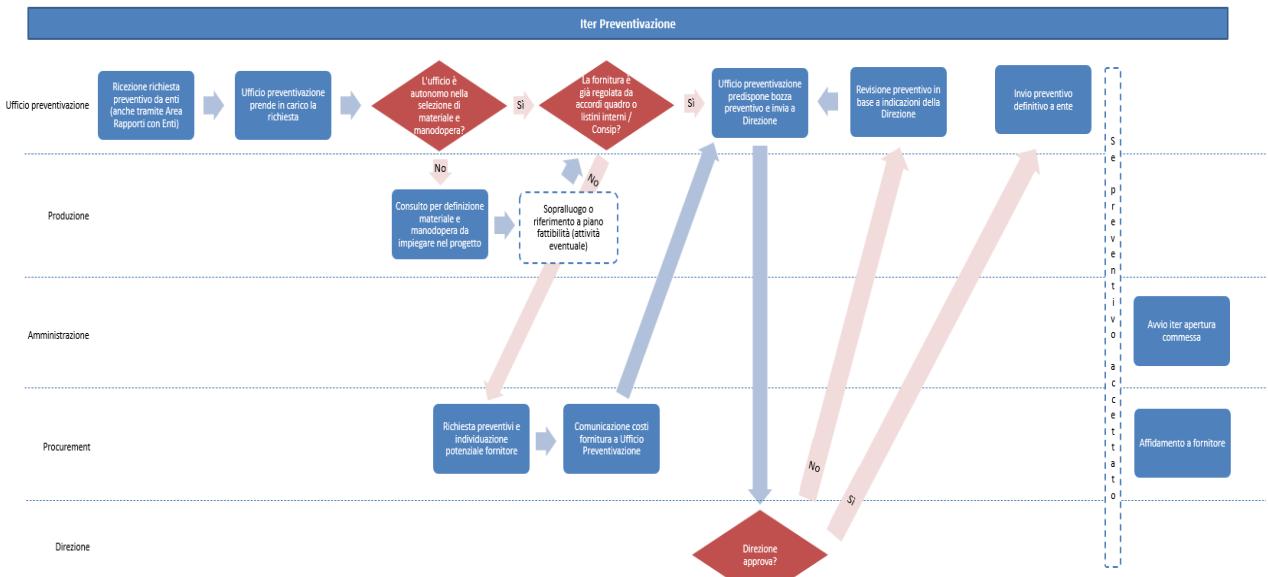
Una volta prodotto, il preventivo deve essere archiviato in un'apposita *repository* relativa al cliente e deve poter essere richiamato per eventuali modifiche da effettuare su una nuova versione del documento (le precedenti versioni devono comunque restare storicizzate).

Lo standard della stampa del preventivo deve poter essere personalizzabile in base alle esigenze di Pasubio Tecnologia.

Il preventivo deve poter essere inviato al cliente direttamente mediante applicativo, a seguito di idonea configurazione degli account utente con il servizio di posta in uso a Pasubio Tecnologia.

Nel seguito si raffigura un ipotetico *workflow* per la gestione della fase di preventivazione.

Nell'elaborare un preventivo, si deve avere la possibilità di inserire un livello di priorità dipendente dalla data di consegna prevista o da altra variabile.



Nei passaggi di stato da un ufficio ad un altro, il preventivo deve essere consultabile da un'apposita *dashboard* applicativa per conoscere in tempo reale lo stato di evasione dello stesso.

Il sistema deve prevedere la possibilità di definire **processi di automazione dei flussi documentali** tra i moduli applicativi della soluzione. Dovrà essere possibile definire nuovi iter procedurali personalizzati attraverso apposito strumento di design.

3.2.5 Amministrazione, contabilità e bilancio

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

- gestione del bilancio di previsione con calcolo automatico delle scritture di rettifica;
 - gestione del bilancio consuntivo con calcolo automatico delle scritture di rettifica;
 - gestione chiusura di bilancio, rendiconto e allegati al rendiconto di bilancio, Conto economico e Conto del Patrimonio;
 - gestione ritenute;
 - registrazioni fatture elettroniche attive e passive con gestione multiregistro e import ed export automatico allo SDI e relativa conservazione a norma;
 - gestione della LIPE;
 - gestione ratei e risconti pluriennali;
 - estratti conto debitori/creditori;
 - gestione economico/patrimoniale in partita doppia;
 - gestione contabilità generale per centri di costo;
 - interroqazioni e stampe per centri di costo e nature di costo.

Il sistema gestionale deve prevedere la gestione e la visualizzazione dell'intero flusso documentale del ciclo attivo e passivo in un'unica maschera.

All'interno del modulo di amministrazione deve essere possibile consultare i **contratti** attivi sottoscritti dai clienti. Si richiede pertanto che l'applicativo erediti dal modulo CRM tutte le informazioni già censite sul contratto nel momento in cui lo stesso diviene attivo, in particolare:

- elenco dei servizi attivati;
- prezzo finale (al netto degli sconti) per singolo servizio;
- periodicità addebiti per servizi continuativi;
- modalità di fatturazione;
- altre informazioni utili alla fatturazione che saranno approfondite in fase di analisi pre- implementazione.

Ai fini della **registrazione della contabilità interna** è preferibile che l'applicativo preveda l'importazione da *home banking* dei movimenti bancari. Parimenti si richiede che l'applicativo generi le distinte di pagamento, con un formato importabile in *home banking*.

Ugualmente, deve essere possibile importare le fatture attive e passive da sistemi di fatturazione elettronica.

Deve essere prevista una funzionalità di monitoraggio e pianificazione della liquidità (**cash flow management**). In particolare, l'utente deve avere la possibilità di estrarre in qualsiasi momento una situazione aggiornata in tempo reale del piano di incassi e pagamenti previsti.

All'interno del modulo di amministrazione deve essere altresì prevista una funzionalità di monitoraggio e gestione dei **crediti insoluti**. In particolare l'applicativo deve riportare una situazione aggiornata in tempo reale delle fatture scadute e non incassate con il dettaglio per cliente e per fattura insoluta. Deve essere inoltre possibile individuare l'**ageing del credito** su ciascun cliente insolvente. Inoltre l'applicativo deve consentire l'analisi dell'**indice DSCR**.

In termini di **gestione dei cespiti**, la piattaforma applicativa deve prevedere degli automatismi tra la contabilità e la gestione dei piani di ammortamento. In particolare, deve prevedere l'integrazione tra la fatturazione passiva e le schede cespiti. Deve inoltre essere possibile registrare il cespite, creare un piano di ammortamento all'acquisizione del cespite e tale piano deve essere modificabile in qualsiasi momento al fine di censire eventuali modifiche al ciclo di vita del cespite. L'applicativo deve generare automaticamente le relative scritture contabili.

Oltre alle normali funzionalità di definizione del bilancio d'esercizio con relativa nota integrativa e tutti i relativi adempimenti di natura fiscale e tributaria, l'applicativo deve prevedere la possibilità di generare una **simulazione del bilancio** di periodo ad una certa data con le relative simulazioni del calcolo delle imposte e di tutte le scritture di rettifica.

L'applicativo deve consentire di gestire lo **split payment** sia in acquisto che in vendita.

3.2.6 Magazzino

Il sistema per la gestione del magazzino deve avere almeno le seguenti caratteristiche:

- gestione-multimagazzino;
- 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 – chiusura);
- segnalazione articoli sotto scorta;
- stampe e resoconto articoli di magazzino.

3.2.7 Procurement

Pasubio Tecnologia acquista in ottemperanza alle norme previste dal Codice dei Contratti Pubblici.

Le procedure di acquisto possono di diverse tipologie e il sistema deve consentire di poter tenere traccia delle seguenti fasi, elencate a titolo esemplificativo e non esaustivo (deve quindi consentire una personalizzazione):

- pubblicazione gara/trattativa;
- ricezione offerta;
- controllo documentazione;
- avvio e conclusione controlli;
- aggiudicazione;
- ricezione documenti pre stipula contratto;
- stipula contratto/accordo quadro;
- stipula contratti esecutivi;
- fase esecutiva (verbali di collaudo/verifica di conformità ecc ecc);
- chiusura schede ANAC.

Il software deve consentire di poter visionare la scadenza di ciascun contratto e di poter estrapolare le scadenze per periodo di riferimento; deve inoltre notificare con anticipo configurabile dall’utente amministratore la scadenza del contratto sia in termini di data che di plafond economico o quantità di materiale/ore.

Nel caso di accordo/contratto quadro, il software deve consentire il caricamento dell’importo economico dell’intero contratto (di durata anche superiore all’anno) e di poter “scalare” da tale importo, l’importo dei singoli contratti esecutivi stipulati a valle dell’accordo; in pratica il software deve consentire di poter visionare l’importo residuo dell’accordo/contratto quadro.

Il software deve inoltre consentire di poter creare un albo fornitori suddiviso per categoria merceologica.

Il software deve prevedere la possibilità di creare/configurare dei campi addizionali dall’utente amministratore (ad esempio campo per inserire codice CPV, per inserire data controlli ecc ecc..).

L'ufficio deve poter consultare da una *dashboard* applicativa i preventivi in attesa di lavorazione per attività di propria competenza e questi dovranno essere ordinati/ordinabili per priorità.

Considerata la natura pubblica della società, è preferibile che il software garantisca l'integrazione della funzione di pubblicazione dei documenti nei vari siti web di riferimento, come previsto dalla normativa vigente in materia di pubblicità e trasparenza.

3.2.8 Gestione progetti e *workflow* management

Il sistema deve prevedere la possibilità di definire processi di automazione dei flussi documentali secondo regole proceduralizzate con iter modificabili. L'amministratore di sistema deve poter gestire in autonomia i processi di *workflow* in fase di progettazione dei flussi, attraverso l'utilizzo di un designer integrato.

L'utente deve poter monitorare i processi di *workflow* di pertinenza in apposito cruscotto e nello stesso gestire l'attività di presa in carico o di riatribuzione dell'attività.

Deve essere previsto un meccanismo di notifica via email agli attori del processo in corso, ma questo deve poter essere attivato anche solo su specifici eventi a discrezione del singolo utente.

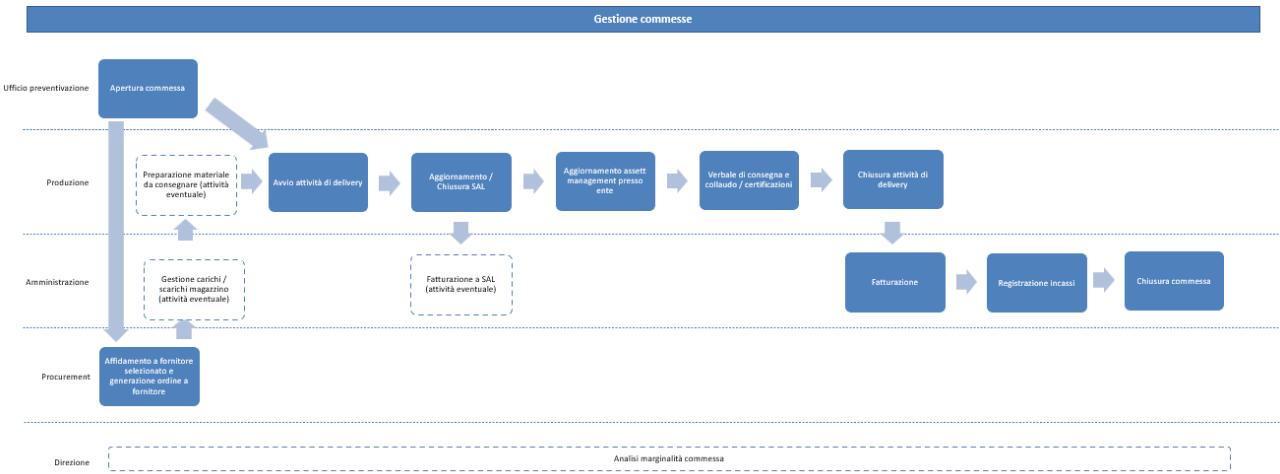
3.2.9 Controllo di gestione e gestione per commessa

Il software deve prevedere la possibilità di gestire la contabilità analitica. In particolare deve essere possibile configurare e manutenere nel tempo:

- centri di costo / centri di ricavo /data competenza economica;
- criteri di ribaltamento dei costi indiretti;
- piano dei conti di contabilità analitica personalizzabile;
- conto economico analitico;
- predisposizione budget per area / per servizio / per centro di ricavo / per centro di costo;
- gestione del forecast;
- indicatori di performance;
- gestione dell'analisi degli scostamenti budget/consuntivo;
- sistema di reporting.

L'applicativo deve prevedere la **gestione per commessa** (derivata dal preventivo/ordine) e, per ciascuna di esse, deve essere possibile definire gli articoli ed il numero di pezzi utilizzati oltre che le ore di manodopera impiegate, distinte per dipendente.

Nel seguito si raffigura un ipotetico *workflow* per la gestione delle commesse.



Ciascun operatore abilitato deve essere in grado di conoscere in quale stato di lavorazione si trova una specifica commessa (e a quale ufficio è attualmente allocata la lavorazione).

Per ciascuna commessa deve poter essere individuato un solo supervisore.

L'applicativo deve prevedere una repository nella quale poter far confluire sia i documenti generati dall'applicativo stesso sia i documenti creati al di fuori del gestionale; tale repository deve poter essere organizzata con una alberatura di cartelle e sottocartelle.

3.2.10 Protocollo

Pasubio Tecnologia, alla stregua di un ente pubblico, utilizza un sistema di protocollazione informatica.

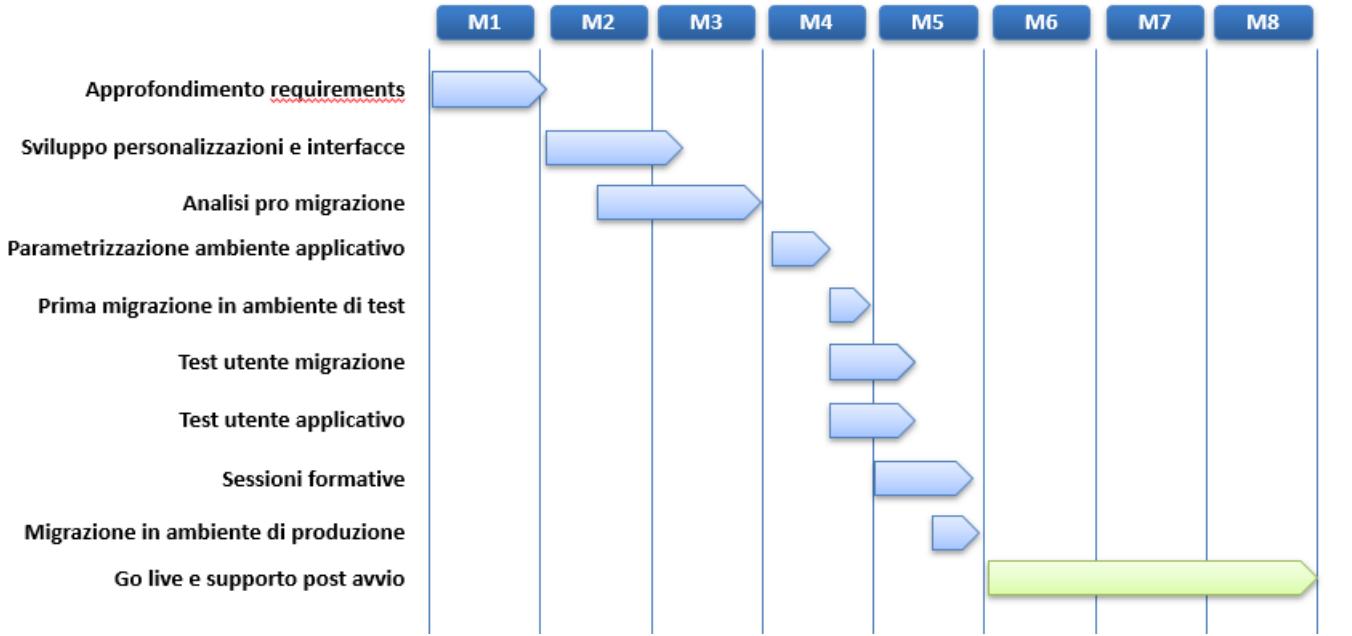
Il sistema software deve poter essere integrato con il protocollo informatico attualmente in uso presso Pasubio Tecnologia; tuttavia Pasubio Tecnologia valuta anche la possibilità di un nuovo sistema di protocollazione nativamente integrato nell'intero software applicativo.

Si rammenta che tale capitolo tecnico rappresenta una bozza e che solo a valle della consultazione preliminare di mercato verrà redatta la versione definitiva.

4 Modalità di esecuzione della fornitura e verifica di conformità

Si riporta di seguito una pianificazione di massima che dettaglia i tempi entro i quali le attività dovranno essere svolte. A valle della consultazione di mercato verranno specificati, con maggiore dettaglio, i termini di esecuzione delle prestazioni.

L'affidatario dovrà altresì garantire il presidio e l'assistenza applicativa necessaria all'effettuazione della verifica di conformità e all'analisi di eventuali anomalie riscontrate, nonché alla loro risoluzione. La verifica di conformità si considererà terminata quando tutte le prove concordate e le eventuali ulteriori richieste avranno avuto esito positivo.



5 Servizio di manutenzione e assistenza in garanzia e post garanzia

Il servizio di manutenzione e assistenza, in garanzia e post garanzia, che deve decorrere dalla data di superamento con esito positivo della verifica di conformità, avrà la durata di due anni (comprensivi del primo anno gratuito) e deve essere eseguito nel rispetto delle modalità di seguito descritte.

E' richiesto di presentare una relazione relativa alle caratteristiche dell'assistenza e manutenzione.

5.1 Servizio di manutenzione

L'oggetto del servizio di manutenzione è l'intera piattaforma applicativa, comprese eventuali interfacce con servizi esterni. Il servizio di assistenza e manutenzione deve prevedere almeno le seguenti attività/servizi:

- manutenzione ordinaria: supporto operativo nell'utilizzo del software ed *help desk*;
- manutenzione correttiva: è caratterizzata da interventi per riparazioni all'eventuale malfunzionamento del software; il numero di interventi deve essere illimitato. Gli eventi che caratterizzeranno le attività di manutenzione correttiva devono essere:

segnalazione del malfunzionamento di Pasubio o da parte del sistema stesso (autodiagnosticsa);

- presa in carico della segnalazione del malfunzionamento da parte del fornitore;
- intervento per verifica del malfunzionamento;
- risoluzione del malfunzionamento.

Al fine di garantire il rispetto dei tempi di ripristino richiesti, il fornitore deve garantire la disponibilità di un numero telefonico e di un indirizzo e-mail o sistema di ticketing per l'inoltro della richiesta di intervento.

I malfunzionamenti possono essere di due tipi:

Guasto tipo bloccante: malfunzionamenti software bloccanti che pregiudicano l'operatività e l'utilizzazione complessiva del sistema e/o del sottosistema/componente, soggetto al malfunzionamento stesso;

Guasto tipo non bloccante: malfunzionamenti hardware/software non bloccanti che non pregiudicano l'operatività e l'utilizzazione complessiva né del sistema né del sottosistema/componente, soggetto al malfunzionamento stesso.

Per i guasti di tipo bloccante il ripristino deve essere previsto entro 12 ore dalla segnalazione, per i guasti di tipo non bloccante entro 24 ore dalla segnalazione durante i giorni lavorativi ed entro 48 ore dalla segnalazione durante i giorni festivi e prefestivi.

Dopo ogni intervento deve essere rilasciato dal fornitore un report relativo alle operazioni effettuate.

Pasubio Tecnologia garantisce la possibilità di far accedere l'aggiudicatario al sistema, via VPN, per effettuare interventi di manutenzione da remoto.

- manutenzione evolutiva: redazione manualistica, aggiornamento ad ogni nuova release di prodotto, aggiornamento normativo.

Manutenzione e assistenza in garanzia

Il periodo di manutenzione e assistenza in garanzia ha la durata di 12 mesi a decorrere dalla data di superamento, con esito positivo, della verifica di conformità, a prescindere dalla data di installazione e avvio operativo.

La copertura deve comprendere sia i materiali sia il lavoro necessario a qualunque intervento di riparazione, sostituzione, riattivazione e ogni altro intervento necessario a ripristinare le funzionalità del sistema in ogni sua parte.

Durante il periodo di garanzia tutte le spese di trasporto e/o spedizione di materiale necessario per la manutenzione del sistema, nonché le spese di trasferta, devono essere a carico dell'aggiudicatario.

5.2 Orari del servizio

Il servizio di manutenzione dovrà essere erogato in tutte le giornate lavorative previste dal calendario nazionale e durante il normale orario di lavoro di Pasubio Tecnologia, dalle 8.30 alle 17.00.

Per tale specifica attività manutentiva non è richiesto il servizio di reperibilità.

5.3 Livelli di servizio

Si richiede una misurazione ed un monitoraggio costante dei livelli qualitativi del servizio reso, valutando congiuntamente gli obiettivi raggiunti, al fine di permettere eventuali tarature in corso d'opera.

Si richiede che il monitoraggio dei livelli di servizio riguardo almeno i seguenti KPI:

Tempi di presa in carico (TPC): definisce il tempo intercorrente tra l'apertura della segnalazione da parte dell'utente e l'avvenuta assegnazione della segnalazione ad un gruppo di lavoro. Il tempo massimo di presa in carico potrà essere correlato al livello di priorità assegnato a ciascun ticket.

Tempi di lavorazione (TDL): definisce il tempo intercorrente tra la presa in carico della segnalazione e la definitiva risoluzione dell'anomalia. In caso di riapertura della segnalazione da parte dell'utente il tempo sarà pertanto calcolato sulla base dell'ultima risoluzione dell'anomalia.

I livelli di servizio minimi sono regolati dal seguente meccanismo di scoring.

Per ciascun KPI dovranno essere previste delle soglie minime e massime.

Lo scoring viene calcolato in percentuale in base alla differenza fra soglia minima e massima.

$$\text{score} = (1 - ((\text{tempo misurato} - \text{soglia min}) / (\text{soglia max} - \text{soglia min}))) * 100$$

Lo score di ciascun ticket risulterà pertanto:

del 100% se verrà lavorato entro la soglia minima;

dello 0% se il tempo di lavorazione supererà la soglia massima;

uno scoring decrescente definito linearmente secondo la formula sopra riportata.

Lo score complessivo deriverà dalla media aritmetica degli score per singolo ticket gestiti nel corso di ciascun periodo monitorato (sarà definito in seguito se la periodicità dei monitoraggi avverrà con cadenza mensile, trimestrale o semestrale).

KPI	Definizione del KPI e livello di priorità	SLA	Soglia
TPC	Tempi di presa in carico Priorità Bloccante	1 ora (soglia minima) 2 ore (soglia massima)	95%
	Tempi di presa in carico Priorità Urgente	2 ore (soglia minima) 4 ore (soglia massima)	95%

	Tempi di presa in carico Priorità Elevata	8 ore (soglia minima) 16 ore (soglia massima)	95%
	Tempi di presa in carico Priorità Pianificabile	16 ore (soglia minima) 24 ore (soglia massima)	95%
TDL	Tempi di risoluzione Priorità Bloccante	4 ora (soglia minima) 8 ore (soglia massima)	95%
	Tempi di risoluzione Priorità Urgente	8 ore (soglia minima) 16 ore (soglia massima)	95%
	Tempi di risoluzione Priorità Elevata	16 ore (soglia minima) 24 ore (soglia massima)	95%
	Tempi di risoluzione Priorità Pianificabile	L'anomalia dovrà essere risolta nel rispetto della pianificazione concordata con il committente	95%

Al termine del periodo di monitoraggio, in base alla periodicità concordata, deve essere pianificato un *service meeting*, pianificabile anche da remoto, nel quale il fornitore rendiconterà gli score di cui sopra. Nel corso di tali incontri saranno trattati i seguenti argomenti:

- verificare la soddisfazione reciproca sull'andamento del servizio, effettuando un focus su eventuali criticità da sanare;
- analisi dei livelli di servizio conseguiti;
- pianificazione delle attività previste per rientrare dalle anomalie di gestione;
- visibilità su eventi futuri che avranno impatto sul servizio.

6 Servizio di formazione

L'appaltatore deve fornire adeguata formazione, anche on-site, del personale che opererà sul sistema. A tal riguardo l'appaltatore deve fornire un programma dettagliato della formazione, con descrizione dei contenuti, modalità, tempi e figure coinvolte.

L'erogazione della formazione deve essere effettuata per ciascun modulo applicativo entro la data di go-live prevista per ogni singolo modulo. I corsi devono prevedere la formazione delle seguenti figure:

- Amministratore del sistema;
- Responsabile di area;
- Utente di area.

In fase di go-live (messa in produzione) deve essere previsto un servizio di affiancamento on-site di un tecnico con elevata esperienza del sistema fornito, per la durata di almeno due giorni.

7 Servizio di consulenza per la predisposizione del piano di contabilità analitica

L'appaltatore deve fornire un servizio di consulenza per la predisposizione del piano di contabilità analitica.

8 Relazione tecnica e cronoprogramma

Il fornitore deve presentare una **relazione tecnica** che descriva il sistema offerto ed in particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- il rispetto dei **requisiti generali e funzionali** espressi all'interno del presente capitolato tecnico;
- **l'architettura software** in termini di database, sistemi operativi e application server, ecc.;
- le **modalità di fruizione del software** (SaaS, on premise, ecc.) indicando la disponibilità ad usufruire di singole componenti del sistema (servizi / moduli) e specificando le modalità di accesso al sistema (ad es. limitazioni di orario);
- **l'organigramma del team di progetto**, sia per le attività di implementazione, sia per le attività di assistenza post go-live. Per ciascuna figura dovranno essere indicati:
 - il ruolo;
 - le attività in cui saranno impegnate;
 - l'effort massimo previsto espresso in gg/u.
 - eventuali **certificazioni**.

Il fornitore deve inoltre presentare un **cronoprogramma** delle attività.

9 Privacy

Il fornitore aggiudicatario dovrà altresì garantire che il trattamento dei dati sia effettuato in piena applicazione di quanto prescritto dal Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR); nel Capitolato Tecnico, redatto a valle della consultazione preliminare di mercato, saranno maggiormente dettagliate le specifiche riguardanti la privacy.