

Committente:

pugliasviluppo

Capitolato Tecnico e Speciale
per
“FORNITURA DI SISTEMI GESTIONALI
IN CLOUD”

Capitolato redatto da NAICA Soc. Coop.

Sommario

1	PREMESSA	3
1.1	Arca EVOLUTION	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	4
2.1	Utenti	4
2.2	Sistema ERP	4
2.2.1	Gestione Anagrafiche	4
2.2.2	Sistema Contabile	5
2.2.3	Procurement / Acquisti	9
2.3	Sistema HR	9
2.4	Sistema di Conservazione Digitale a norma	11
3	SERVIZI DA EROGARE NELL’AMBITO DELLA FORNITURA	13
3.1	Fornitura di Licenze Software e di Servizi di Hosting in Cloud	13
3.2	Servizi di Avviamento	13
3.3	Servizi di Manutenzione Applicativa Correttiva e Adeguativa	14
3.4	Servizi di Manutenzione Applicativa Evolutiva	14
3.5	Migrazione dati dagli attuali sistemi	15
3.6	Disponibilità dei per la migrazione alla fine del servizio	15
3.7	Servizi all’utenza	15
3.7.1	Servizi di Formazione	15
3.7.2	Servizi di Assistenza ed Help Desk	15
3.7.3	Documentazione	16
4	DIMENSIONAMENTO SISTEMI	17
5	REQUISITI TECNOLOGICI (INFRASTRUTTURA HW/SW)	18
5.1	Requisiti tecnologici generali	18
5.1.1	Unicità, tracciabilità e storicizzazione di dati e documenti	18
5.1.2	Sicurezza, privacy e gestione utenti	18
5.1.3	Integrazione, interoperabilità, aderenza agli standard	19
5.1.4	Accessibilità e usabilità	20
5.2	Hosting in Cloud	20
5.3	Service Level Agreement (SLA)	20
6	DURATA, COSTO e PENALI	24
6.1	Tempistiche di realizzazione e Collaudo	24
6.2	Modalità e tempi di pagamento	25
6.3	Clausola risolutiva espressa	25
6.4	Quadro economico	25
7	REQUISITI DI PARTECIPAZIONE	27
8	CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE	28
8.1	Offerta Tecnica	28
8.2	Offerta Economica	30

1 PREMESSA

Puglia Sviluppo è una società per azioni soggetta all'attività di direzione e controllo dell'unico socio Regione Puglia.

Puglia Sviluppo ha lo scopo di concorrere, in attuazione dei piani, programmi e indirizzi della Regione Puglia, allo sviluppo economico e sociale del territorio per conto e su richiesta della Regione attraverso la realizzazione di attività di interesse generale a supporto della Regione Puglia.

Puglia Sviluppo è dotata di un'Area Amministrativa che si occupa di:

- Gestire la contabilizzazione delle erogazioni sulle varie commesse (laddove le erogazioni sono in capo a Puglia Sviluppo);
- Redigere i budget annuali;
- Gestire le richieste di acquisto di beni e servizi nonché la contabilità (gestione fatture, gestione pagamenti, IVA, etc.);
- Redigere il bilancio (annuale e semestrale) secondo quanto previsto dalla normativa vigente
- Rendicontare il personale interno al fine di imputare correttamente i costi interni alla specifica commessa;
- Gestire albi di esperti, procurement, sicurezza sul luogo di lavoro;
- Gestire gli incubatori.

Nell'azienda operano circa 120 persone, tra lavoratori dipendenti ed interinali.

Di seguito si riportano, i sistemi informatici e informativi attualmente in uso in Puglia Sviluppo di interesse per la presente fornitura per ciò che concerne le attività di migrazione dei dati da sistemi che devono essere sostituiti.

La società gestisce le attività amministrative (Contabilità generale e analitica, bilancio, finanza e controllo di gestione) sul sistema Arca EVOLUTION di Wolters Kluwer.

La gestione del personale è attualmente affidata in Outsourcing. Dovranno essere quindi importati i dati dal sistema SIRFIN, utilizzato dall'attuale outsourcer del service paghe sia per tutta la gestione amministrativa del personale sia per la parte timesheet.

1.1 Arca EVOLUTION

Arca EVOLUTION di Wolters Kluwer è lo strumento che Puglia Sviluppo utilizza per la gestione della contabilità.

In merito ai processi di gestione delle commesse, tale sistema è utilizzato per la registrazione delle operazioni contabili e per l'importazione dei flussi bancari per la gestione della fase di erogazione delle commesse. Il sistema è utilizzato direttamente per la registrazione di tutte le spese previste da Puglia Sviluppo compresi i compensi per i professionisti/esperti coinvolti nelle commesse (laddove presenti).

In dettaglio, Puglia Sviluppo usa i seguenti moduli: registrazione fatture, contabilità ordinaria, contabilità separata, bilancio. La generazione del bilancio è effettuata per la semestrale e per il bilancio annuale. Il modulo bilancio è utilizzato parzialmente attraverso la generazione di un foglio Excel che è successivamente rielaborato ed inserito in un file word (bilancio consolidato IV direttiva). Inoltre, Puglia Sviluppo ha l’obbligo di produrre il bilancio in formato XBRL (valido per la camera di commercio). Attualmente, dato che il bilancio è generato extra sistema, la generazione di tale file è effettuata esternamente. Le immobilizzazioni, i costi del personale sono gestiti extra sistema. Attualmente il controllo del budget è effettuato extra sistema attraverso fogli Excel in cui per ogni richiesta d’acquisto si riporta l’impegno di spesa.

2 OGGETTO DELLA FORNITURA

Il presente Capitolato Tecnico ha per oggetto l’espletamento delle attività concernenti la fornitura di licenze per Sistemi Gestionali da utilizzare in Cloud.

Puglia Sviluppo ha esigenza di acquisire licenze per i seguenti sistemi gestionali:

- Sistema ERP per gestione contabilità e acquisti
- Sistema Gestione del Personale (Sistema HR)
- Sistema di Conservazione Digitale a norma

2.1 Utenti

Gli utenti dei sistemi si possono distinguere in due diverse tipologie:

Utenti di alto livello: in questa categoria rientrano Amministratore, Dirigenti e Program Manager. Amministratore e Dirigenti accedono al sistema complessivo allo scopo di avere informazioni di sintesi funzionali alle loro esigenze di supervisione e coordinamento.

Utenti operativi: in questa categoria rientrano gli utenti che hanno necessità di utilizzare il sistema per la gestione operativa delle commesse e della contabilità.

Il numero di utenti dei sistemi è suddiviso come di seguito indicato:

- Sistema ERP: max. 30 utenti
- Sistema Gestione del Personale (Sistema HR): max. 120 utenti (di cui 90 da abilitare esclusivamente alla gestione dei cartellini presenze)

Per l’accesso degli utenti ai sistemi, è richiesta la gestione di un dominio di controllo accessi che permetta l’assegnazione di ruoli agli utenti e la creazione di gruppi. Ad ogni ruolo/gruppo devono poter essere associati particolari privilegi d’accesso e operatività. Inoltre, dovrà essere possibile determinare a quali applicativi e/o funzioni ciascun ruolo e/o gruppo possono accedere.

2.2 Sistema ERP

2.2.1 Gestione Anagrafiche

Il sistema ERP deve possedere un sottosistema/modulo per la gestione unica delle anagrafiche.

Il modulo di gestione dell’anagrafica deve consentire almeno:

- il censimento di tutti i soggetti fisici e giuridici coinvolti in Puglia Sviluppo e per ogni soggetto il ruolo all’interno di Puglia Sviluppo;
- la gestione di alert a seguito di controlli di coerenza e per evitare duplicazioni di soggetti in anagrafica;
- la gestione dell’anagrafica almeno per i seguenti soggetti:
 - fornitori di beni e servizi;
 - esperti, consulenti, collaboratori esterni;
 - istituti bancari;
 - lavoratori dipendenti e interinali;

Con annessa configurazione dei profili autorizzativi (creazione, modifica, visualizzazione) delle anagrafiche anche a livello atomico (su insiemi o su campi specifici);

- la gestione delle tabelle ISTAT di codifica dei comuni italiani e dei settori di attività.

2.2.2 Sistema Contabile

Il sistema ERP deve avere almeno le seguenti funzionalità:

- Amministrazione e bilancio comprensiva di:
 - Contabilità fornitori e clienti
 - Cespiti
 - Ciclo attivo e passivo
- Controllo di gestione comprensiva di:
 - Contabilità analitica

Di seguito una descrizione delle esigenze minime in riferimento al Sistema Contabile.

2.2.2.1 Amministrazione e Bilancio

L’applicativo deve consentire la gestione della contabilità generale e degli adempimenti di bilancio, utili a supportare nello svolgimento delle operazioni gestionali rilevanti relative ai vari ambiti di attività (es. ciclo attivo e passivo; gestione dei finanziamenti; finanza; etc.), nella redazione del bilancio, nella gestione di tutti gli aspetti legati alla fiscalità e agli adempimenti di natura fiscale e contributiva.

In particolare, l’applicativo dovrà essere strutturato in ottemperanza a quanto previsto dalle normative in vigore tempo per tempo e dovrà alimentare con scritture uniche sia la contabilità generale, sia quella analitica. Le principali funzionalità sono le seguenti:

- **Contabilità generale:** il sistema deve garantire la gestione degli adempimenti contabili e fiscali e delle attività amministrative secondo la normativa civilistica e fiscale tempo per tempo vigente.
- **Ratei e risconti:** contabilizzazione periodica e contestuale storno di tutte le scritture inerenti le valutazioni periodiche.

- **Analisi di bilancio:** possibilità di gestire in modo esaustivo le problematiche connesse all’asestamento delle scritture contabili, alla riclassificazione del bilancio, all’analisi per indici, al confronto tra bilanci previsionali e consuntivi.
- **Cespiti** L’applicativo deve consentire la gestione dei cespiti e, in particolare, la gestione anagrafica dei cespiti e la gestione del ciclo di vita fisico e contabile degli stessi e dei relativi adempimenti fiscali. La contabilità cespiti dovrà essere integrata con la contabilità generale (in modo che tutte le operazioni relative siano automaticamente rilevate sui conti che concorreranno al bilancio) e con la contabilità analitica (attraverso l’assegnazione di ciascun cespite al corretto centro di costo).
- **Adempimenti Sostituto d’Imposta** l’applicativo deve gestire la quantificazione delle ritenute d’acconto e e Contributi INPS Gestione Separata effettuati a favore di percipienti soggetti a ritenuta nonché l’elaborazione dei modelli CU. Le operazioni devono esser collegate al sistema di contabilità analitica per estrazioni parziali.
- **Fiscaltà:** l’applicativo deve gestire le principali funzionalità di conduzione fiscale tra cui:
 - Gestione IVA (registri, dichiarazioni, controllo elenco clienti/fornitori, etc.);
 - Reverse charge;
 - Split payment;
 - gestione dell’IVA pro rata (calcolo e relative scritture di rettifica). Determinazione dell’IVA pro rata sia per acquisti spesati che capitalizzati;
 - reportistica a supporto degli adempimenti fiscali;
 - dichiarazioni fiscali;
 - produzione della documentazione prevista dalla vigente normativa fiscale (es. registri IVA);
 - gestione dell’IVA in sospensione;
 - gestione dei rimborsi erariali e delle operazioni in sostituto d’imposta;
 - anagrafe dei rapporti;
 - cura degli adempimenti di natura fiscale e contributiva di competenza, gestendo la predisposizione delle dichiarazioni fiscali nonché dei relativi versamenti.
- **Flussi telematici:** il sistema deve consentire la predisposizione dei flussi telematici per gli adempimenti in materia di antievasione IVA, per l’invio dei dati ad Agenzia delle entrate, ENTRATEL etc. secondo le normative vigenti.
- **Ciclo attivo e passivo:** L’applicativo deve consentire la gestione del ciclo attivo e passivo, ovvero la gestione della fatturazione elettronica, dell’incasso e del processo di acquisto dall’emissione dell’ordine alla ricezione fattura e pagamento. Il sistema deve consentire sia la generazione di fatture rivolta a privati che rivolta alle PA secondo le modalità previste dalla normativa tempo per tempo vigente.
- **Gestione crediti:** il sistema deve supportare le attività di gestione del credito al fine di migliorare i tempi di incasso e ridurre lo scostamento tra liquidità prevista e liquidità effettiva.

- **Cash flow:** il sistema deve poter gestire periodo per periodo le disponibilità finanziarie dell’azienda su dati certi ma anche su dati attesi (es. ordini emessi o ricevuti). Il sistema deve poter monitorare e gestire i flussi di cassa attingendo dati dalla contabilità generale.
- **Bilancio:** gestione della redazione corretta e puntuale del bilancio civilistico nonché delle note integrative, del rendiconto finanziario secondo normativa vigente. Il sistema deve essere in grado di predisporre i bilanci di esercizio ordinari, straordinari e periodici (e tutti i documenti ad esso correlati ivi compresa la nota integrativa), elaborarli in formato XBRL in modo completamente automatizzato e rilevare in automatico le rettifiche per qualsiasi periodo dell’anno.
- **Deposito bilanci e pratiche CCIAA:** il sistema deve consentire la creazione del bilancio in formato XBRL ai fini dell’invio alla camera di Commercio.
- **Compilazione verifiche periodiche.** Il sistema deve garantire il supporto alle varie compilazioni periodiche fiscali/iva quali:
 - Modelli ESTEROMETRO;
 - F24;
 - Dichiarazioni dei sostituti di imposta / 770;

Le dichiarazioni devono essere compilate secondo la normativa tempo per tempo vigente ed attingendo dati dal sistema riducendo al minimo i dati da inserire manualmente.

- **Scadenzario:** il sistema deve gestire lo scadenziario delle scadenze previste dalla normativa vigente (con relativi alert). Il sistema deve consentire agli operatori di configurare altre scadenze non espressamente previste dalla normativa ma utili alle particolari esigenze amministrativo/gestionali.
- **Pagamenti:** il sistema deve prevedere l’integrazione dei servizi CBI-SEPA come predisposizione flussi di incassi e pagamento relativi a fatture e riconciliazione automatica incassi e pagamenti fatture; inoltre, deve gestire la registrazione di eventuali note debito e note credito con abbinamento al documento cui si riferiscono. È richiesta la predisposizione di bonifici ai sensi della trasparenza (con possibilità di annotare più campi “CIG” e “numero d’ordine”).
- **Contabilità clienti/fornitori:** Il sistema deve consentire la gestione della contabilità fornitori e la gestione di tutti i relativi adempimenti previsti dalla normativa civilistica e fiscale. Il sistema deve consentire la gestione della contabilità clienti e, in particolare, la gestione anagrafica della clientela e la gestione di tutti i relativi adempimenti previsti dalla normativa civilistica e fiscale (es. liquidazione IVA mensile, comunicazione dati IVA trimestrale, etc).
- **Fatturazione elettronica:** il sistema deve includere la fornitura di un servizio di fatturazione elettronica per Amministrazioni Pubbliche. Il servizio deve includere la tecnologia e gli strumenti per garantire la gestione dell’iter del procedimento di fatturazione e della conservazione a norma di legge e nelle modalità previste dal Decreto Ministeriale 3 aprile 2013, numero 55. Gli strumenti prevedono, oltre all’invio della FatturaPA, anche di poter censire l’ufficio amministrativo destinatario, ricevere la FatturaPA, esplicitarne l’esito e monitorare i file ricevuti.

2.2.2.2 *Controllo di gestione*

- **Contabilità analitica:** Il sistema deve consentire la definizione e la misurazione dei fattori di successo rispetto agli obiettivi strategici e alle azioni interne ed esterne prevedendo almeno 3 livelli di rilevazione dei dati di contabilità analitica:
 - conti di analitica, che evidenziano la natura della rilevazione;
 - centri di costo/ricavo, che evidenziano la destinazione della rilevazione;
 - commessa, che consente una classificazione orizzontale.
- **Budget e controllo:** il sistema deve garantire funzionalità di pianificazione e gestione del budget integrato con la gestione dei fabbisogni delle varie attività di business ed il consolidamento dei dati previsionali di costo e ricavo provenienti dalle varie aree.
- **Gestione commesse:** il sistema di controllo di gestione deve consentire una analisi orientata alla commessa. A tal fine deve essere necessario:
 - Definire budget per commessa;
 - Poter rendicontare le spese della singola commessa sul budget predefinito;
 - Poter attribuire costi su una o più commesse;
 - Poter ottenere dati analitici su commessa;
 - Poter effettuare pagamenti a fornitori sulla base di voci stanziare sulla singola commessa;
 - Avere informazioni contabili aggregate per commessa.

2.2.2.3 *Gestione tesoreria*

Il sistema deve consentire di tenere traccia di tutte le entrate e le uscite finanziarie e la relativa conciliazione con i conti correnti bancari. Devono inoltre essere gestite le linee di finanziamento, le anticipazioni contro documenti e gli assegni. Le principali funzionalità sono le seguenti:

- **Gestione anagrafiche:** deve essere possibile raccogliere e tenere traccia delle informazioni inerenti alle condizioni bancarie dei conti correnti con cui interfacciarsi nonché definire i rapporti bancari come i riferimenti contabili e le condizioni di liquidazione;
- **Servizi CBI e SWIFT:** deve essere possibile scambiare informazioni con gli istituti di credito utilizzando lo standard CBI per gli istituti nazionali e lo standard SWIFT per quelli esteri ed ottenere la riconciliazione automatica dei dati in modo da favorire una precisa associazione tra i movimenti di tesoreria e quelli bancari;
- **Accentramento conti correnti:** il sistema deve poter consentire l’interfacciamento e lo scambio automatico dei dati tra il sistema ERP e più sistemi di remote banking;
- **Gestione pagamenti ed incassi:** il sistema deve consentire di predisporre le distinte di pagamento nonché di tenere traccia di queste e di quelle relative agli incassi;
- **Gestione scadenze e storni:** il sistema deve essere in grado di tenere traccia delle scadenze ed inviare i relativi alert in caso del verificarsi di eventuali scadenze o transazioni stornate;
- **Analisi e report:** il sistema deve consentire di effettuare analisi ed estrarre report personalizzati al fine di agevolare l’ottenimento di informazioni come ad esempio il saldo previsionale, la stima insoluti ed i rimborsi ricevuti;

- **N° di possibili interfacce con le banche:** illimitato. Il sistema non deve porre limiti nel numero di interfacce verso i sistemi bancari, da realizzare per lo scambio dati relativo ai conti bancari dell'azienda, e non deve porre limiti nel numero di banche, conti e relative anagrafiche.

2.2.3 Procurement / Acquisti

Il sistema deve possedere le seguenti caratteristiche e funzioni:

- **Gestione RdA, RdO:** il sistema deve permettere di gestire richieste d'acquisto in cui specificare aspetti come la descrizione di massima della richiesta (ad esempio, bene o servizio richiesto, valore economico, quantità, e informazioni necessarie per gli obblighi di legge in tema di trasparenza (codice CIG, codice CUP, tipologia di affidamento, modalità di scelta del contraente, richiedente, referente del contratto); eventuali riferimenti ad elaborati progettuali ovvero capitolati; la data della richiesta; le informazioni sul fornitore, nominativo della unità organizzativa richiedente; le obbligazioni contrattuali o la durata del contratto; e così via.
- **Gestione ordini e contratti:** il sistema deve permettere la gestione degli ordini aperti e dei contratti attraverso le relative attività di pianificazione e gestione.
- **Ricerche:** il sistema deve essere in grado di visualizzare dati sulla base di ricerche specifiche effettuate dall'utente che possono riguardare le tipologie di affidamenti ed il valore degli importi delle gare.
- **Export dati e reportistica:** Il sistema deve essere in grado di esportare i dati individuati a seguito di ricerche specifiche e riportarli in fogli di calcolo elettronici.
- **Controllo Scadenze:** Il sistema deve poter generare degli alert sulla base della data di scadenza dei contratti e dell'impostazione di un tempo di preavviso, ciò in particolare per i contratti che necessitano di rinnovo.

2.3 Sistema HR

Il sistema deve permettere la gestione automatica di tutti gli aspetti organizzativi, contrattuali, previdenziali e fiscali che regolamentano il rapporto di lavoro con i propri dipendenti in conformità con la normativa tempo per tempo vigente.

Il sistema deve avere almeno le seguenti funzionalità:

- **Elaborazione cedolini / riepiloghi paghe mensili e annuali documenti paghe:** tale funzionalità è inerente alla gestione digitale ed automatica delle attività connesse all'elaborazione e condivisione dei cedolini a partire dalle operazioni preliminari fino alle attività connesse all'inserimento delle diverse voci nella busta paga, con elaborazione Libro Unico del Lavoro.
- **CU, 730, 770 dipendenti:** il sistema deve permettere di raccogliere tutti i dati di interesse e di gestire le attività di predisposizione e gestione dei modelli per la dichiarazione dei redditi e invii telematici;

- **Gestione dei flussi** relativi alle paghe per la liquidazione degli emolumenti e dei compensi a terzi;
- **Gestione presenze (controllo accessi)**: riguarda la gestione dei processi di rilevazione, controllo e gestione dei dati relativi alle presenze del personale, come ad esempio la rilevazione degli ingressi e delle uscite dall’azienda (con il Cartellino-Badge), la quadratura della giornata, la scelta dei piani orari di lavoro, altri giustificativi (trasferte straordinarie, banca ore, etc.), etc. Il sistema per la rilevazione delle presenze (Lettori badge “Solari Udine”) è già disponibile e non è oggetto della presente fornitura.
- **Ferie e permessi (richieste e autorizzazioni)**: il sistema deve permettere la ricezione delle richieste di ferie permessi da parte dei dipendenti e l’invio della comunicazione relativa all’avvenuta autorizzazione o al diniego della stessa;
- **Gestione trasferte/ Note spese**: riguarda la pianificazione e gestione delle trasferte dei dipendenti e permette un monitoraggio e controllo dei costi ad esse imputabili. In particolare deve essere possibile gestire l’iter autorizzativo con il quale viene autorizzata/negata la trasferta ed il successivo invio della nota spese con annessa documentazione. Il sistema deve consentire la gestione di parametri definiti con le policy aziendali e deve essere integrato con il sistema di elaborazione delle paghe;
- **Timesheet**: è inerente al monitoraggio e l’analisi delle attività svolte in azienda dai dipendenti attraverso la raccolta e l’elaborazione di dati come ad esempio le presenze del personale, le attività svolte e il tempo di lavoro impiegato; assegnazione di giornate per le specifiche commesse, valorizzazione costi e ricavi su base tariffe giorno uomo per categorie omogenee di profili professionali;
- **Valutazione del personale (obiettivi di performance)**: riguarda la valutazione degli obiettivi di performance raggiunti dai singoli individui dell’organizzazione. Il sistema dovrà permettere ai valutatori (responsabili aziendali) di impostare parametri di valutazione ed obiettivi per singola persona e di procedere alla compilazione periodica delle schede di valutazione;
- **Gestione struttura organizzativa**: riguarda la programmazione della struttura organizzativa, ovvero la pianificazione delle specifiche tecno-organizzative (funzioni/mansioni, dotazione organica, paniere delle competenze, struttura gerarchica interna) di ciascuna unità organizzativa in cui si articola la struttura organizzativa complessiva dell’azienda;
- **Budget costi del personale/Simulazione costo del lavoro**: è la funzione inerente alle attività di budgeting e monitoring delle varie voci di costo del personale. Il sistema deve permettere di:
 - gestire contemporaneamente previsioni di budget ciascuna impostata con logiche differenti in termini di elementi di previsione e regole di calcolo;
 - determinare il costo del lavoro partendo dalle informazioni contenute nella base dati della funzione prevista al punto “Elaborazione cedolini” e consentendo l’inserimento di informazioni aggiuntive (come ad esempio: superminimi, scatti anzianità, TFR, minimo CCNL, premio produzione, aliquote contributive, ecc.);

- analizzare il budget su diversi periodi temporali (mese, bimestre, trimestre, semestre, anno ecc.) piuttosto che aggregarli per centri di responsabilità (centro di costo, etc.);
- **UNIEMENS:** il sistema deve permettere la creazione del file per l’inoltro delle denunce mensili relative ai lavoratori dipendenti interfacciandosi con il sistema unico UNIEMENS dell’INPS;
- **Modulistica INPS, INAIL, UNILAV, prospetto categorie protette:** il sistema deve poter permettere di compilare la modulistica e le comunicazioni obbligatorie INPS ed INAIL; denunce infortuni, autoliquidazioni, etc.;
- **F24 (personale):** il sistema deve permettere di generare i moduli F24 per il versamento di tributi, nei confronti dell’Agenzia delle Entrate ed altri enti e l’estrazione dei dati in formato elettronico;
- **Reportistica, statistiche:** il sistema deve essere in grado di estrarre i dati contenuti nella propria base di dati e di generare report e statistiche di interesse per la gestione del personale (a titolo puramente esemplificativo: report da payroll, report da gestione presenze, report anagrafiche personale, report per KPI);
- **Export dati:** il sistema deve essere in grado di estrarre i dati contenuti nella propria base di dati e riportarli in fogli di calcolo elettronici.
- **Alert e scadenze:** il sistema deve prevedere la presenza di alert periodici sulle principali scadenze richieste dalla normativa vigente.

L’azienda applica il contratto collettivo nazionale di lavoro delle imprese creditizie (ABI), accordi di secondo livello e il contratto collettivo nazionale dirigenti delle imprese industriali e terziarie. Il sistema deve consentire l’estensione verso ulteriori CCNL.

2.4 Sistema di Conservazione Digitale a norma

È richiesta la fornitura di un servizio di archiviazione sostitutiva. Il servizio di conservazione deve includere la tecnologia per garantire la gestione dell’iter del procedimento di conservazione a norma di legge.

In particolare il servizio deve includere:

- sistema informatico dedicato alla conservazione a norma di legge, denominato “Sistema di Conservazione”;
- ogni consumabile necessario e funzionale al servizio di conservazione (come ad esempio supporti di memorizzazione) per l’intero periodo contrattuale;
- firma digitale per l’Amministratore Unico;
- marche temporali da usarsi nel procedimento di conservazione per l’intero periodo contrattuale;
- attivazione tecnologica dei flussi di conservazione;
- manutenzione globale (correttiva, adattativa- normativa e preventiva) della tecnologia ivi inclusi gli aggiornamenti sw del sistema per l’intero periodo contrattuale;
- assistenza e gestione operativa dell’intero procedimento di conservazione;

- report periodici che evidenzino i dati produttivi e il corretto funzionamento del procedimento di conservazione;
- servizio di esibizione dei documenti dematerializzati in accordo con i requisiti dell’art. 6 Deliberazione CNIPA N.11/2004.;
- controlli periodici dei documenti conservati.

Le tipologie di documenti da archiviare nel sistema di conservazione digitale sono:

- Determine e verbali CDA;
- File del registro giornaliero del protocollo;
- Contratti.

I dati per il dimensionamento dei sistemi sono indicati nel Capitolo DIMENSIONAMENTO SISTEMI.

3 SERVIZI DA EROGARE NELL’AMBITO DELLA FORNITURA

3.1 Fornitura di Licenze Software e di Servizi di Hosting in Cloud

Per tutta la durata del progetto, dovrà essere fornito un numero di licenze utente per i diversi sistemi così quantificato:

- Sistema ERP: almeno 30 licenze utente
- Sistema Gestione del Personale (Sistema HR): almeno 120 licenze utente (di cui 90 da abilitare esclusivamente alla gestione dei cartellini presenze)

I sistemi dovranno essere erogati in Cloud. Saranno pertanto a carico del fornitore tutte le attività connesse alla configurazione e al dispiegamento dell’intera piattaforma applicativa predisposta, all’interno di un proprio data center ovvero facendo ricorso ad un Cloud Provider operante sul mercato.

I sistemi di archiviazione utilizzati dalle applicazioni dovranno essere completamente ridondati, progettati sulla base delle più moderne tecnologie, con massime caratteristiche di affidabilità e di rispetto delle specifiche norme sulla conservazione sostitutiva.

Il sistema dovrà essere realizzato predisponendo Data Center esterni. I Data Center esterni che ospitano e gestiscono l’insieme delle risorse hardware, software e gli archivi dei documenti conservati nell’ambito del servizio devono essere organizzati ed amministrati nel rispetto delle norme italiane ed europee sulle misure di sicurezza e forniti di appositi sistemi di protezione logica e fisica al fine di impedire accessi non autorizzati.

I servizi di Hosting in Cloud utilizzati dal fornitore per garantire l’operatività dei sistemi, siano essi IaaS, PaaS e SaaS, devono essere selezionati dal Catalogo dei servizi Cloud per la PA qualificati da AGID e pubblicati su relativo Market Place.

Il fornitore nella gestione dei sistemi e dei relativi dati dovrà ottemperare alle seguenti disposizioni di legge:

- Il D. Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”;
- I provvedimenti adottati dal Garante per la Protezione dei Dati Personali;
- Il Regolamento Europeo 2016/679 in materia di protezione dei dati personali.

3.2 Servizi di Avviamento

Tali servizi ricomprendono le attività relative a:

- configurazione di base dei sistemi per la gestione dei privilegi di accesso a servizi e documenti;
- migrazione dei dati dai sistemi in uso in Puglia Sviluppo verso i sistemi in fase di avviamento e dispiegamento. I sistemi da cui è necessario importare i dati sono Arca EVOLUTION ed il sistema SIRFIN, utilizzato dall’attuale outsourcer del *service* paghe;
- dispiegamento in Cloud di tutte le componenti applicative del sistema.

- caricamento dei dati delle anagrafiche.

3.3 Servizi di Manutenzione Applicativa Correttiva e Adeguativa

Tale servizio comprende le attività di gestione ordinaria, manutenzione correttiva e adeguativa. Il servizio si avvia per iniziativa del fornitore o su segnalazione di comportamenti anomali degli applicativi da parte di Puglia Sviluppo attraverso il sistema help desk.

Il servizio comprende:

- la sorveglianza continua dell’esercizio delle applicazioni con attenzione alle performance garantite dagli applicativi agli utenti (gestione ordinaria);
- la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi, nonché la rimozione di ogni differenza tra il funzionamento del software applicativo e quello atteso previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dalla prassi dell’utente (manutenzione correttiva);
- la costante aderenza delle procedure e dei programmi con la naturale evoluzione dell’ambiente tecnologico del sistema informativo, come ad esempio l’innalzamento dei livelli di software di base, in un contesto generale di compatibilità con l’esistente (manutenzione adeguativa);
- la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione del quadro normativo di riferimento, in particolare della normativa contabile civilistica fiscale e del lavoro (manutenzione adeguativa); tutte le modifiche del sistema al fine di assicurare l’aderenza al quadro normativo di riferimento dovranno essere rese disponibili con anticipo sufficiente a consentire la loro corretta introduzione e utilizzazione da parte della stazione appaltante;
- l’efficienza delle procedure e dei programmi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro (manutenzione adeguativa); include, ad esempio, l’ottimizzazione dei tempi di risposta al crescere di banche dati oltre i limiti previsti in sede di progettazione o all’ampliamento del parco utenza.

3.4 Servizi di Manutenzione Applicativa Evolutiva

Durante la fornitura, Puglia Sviluppo potrà presentare all’Aggiudicatario nuove esigenze che richiedono modifiche o integrazioni delle funzionalità proprie del sistema. Le esigenze potranno derivare da variazioni delle esigenze informative di Puglia Sviluppo o dalla necessità di integrare componenti applicative e servizi esterni. Le attività necessarie per rispondere a tali esigenze verranno definite e messe in atto dal concorrente senza alterare le caratteristiche generali del sistema fornito.

Si precisa che, per quanto concerne le componenti oggetto della fornitura, le attività di manutenzione evolutiva sono state dimensionate sulla base di un impegno previsto di **60 (sessanta) giornate uomo** di Specialista di Prodotto per un costo medio di € 500,00 per giornata uomo e, quindi per un costo totale, onnicomprensivo, di **€ 30.000,00 per tutta la durata della fornitura**.

L’attività di sviluppo e di manutenzione evolutiva è suddivisa per interventi ognuno dei quali si configura, sia per gli aspetti tecnici sia per quelli amministrativo/contabili. Ogni intervento sarà

regolato sul piano economico a consumo sulla base delle giornate/uomo effettivamente utilizzate e i cui risultati siano stati positivamente collaudati.

3.5 Migrazione dati dagli attuali sistemi

L’offerta tecnica dovrà contenere una specifica sezione contenente puntuali indicazioni in ordine alle modalità con le quali l’operatore economico acquisirà i dati al fine di un’agevole migrazione in dagli attuali fornitori dei servizi. Tale proposta dovrà assicurare la completa migrazione dei servizi in essere ai fini della prosecuzione del servizio senza interruzioni con l’obiettivo di minimizzare l’impegno della stazione appaltante nella fase di migrazione dei dati.

3.6 Disponibilità dei per la migrazione alla fine del servizio

L’offerta tecnica dovrà contenere una specifica sezione contenente puntuali indicazioni in ordine alle modalità con le quali l’operatore economico renderà disponibili i dati al fine di un’agevole migrazione in favore del fornitore subentrante alla fine dell’appalto. Tale proposta dovrà assicurare la completa autonomia al fornitore subentrante ai fini della prosecuzione del servizio senza interruzioni con l’obiettivo di minimizzare l’impegno della fase di rilascio del sistema verso il fornitore subentrante.

3.7 Servizi all’utenza

3.7.1 Servizi di Formazione

Il fornitore deve predisporre un piano di formazione che dovrà essere erogato agli operatori (utenti finali). Obiettivo di tale formazione è di addestrare gli addetti sulle nuove modalità operative al fine di minimizzare l’impatto del cambiamento. La formazione dovrà essere erogata dalla ditta aggiudicataria assistita dal personale interno nei locali messi a disposizione da Puglia Sviluppo per un periodo non inferiore a **15 (quindici) giornate**.

Le date e le modalità saranno concordate in dettaglio e non devono in alcun modo ostacolare il normale svolgimento delle quotidiane attività. Dovrà essere previsto, dunque, un calendario delle attività formative nell’ottica di non alterare la continuità operativa di Puglia Sviluppo.

Sarà compito della ditta fornitrice predisporre il materiale didattico del corso che sarà parte integrante della fornitura.

3.7.2 Servizi di Assistenza ed Help Desk

Il fornitore dovrà garantire un servizio di assistenza tramite help desk che preveda una struttura operativa avanzata in grado di fornire supporto agli operatori di Puglia Sviluppo nell’utilizzo delle funzionalità della piattaforma e nella gestione delle escalation. Uno specifico intervento viene attivato mediante la ricezione da parte della struttura di help desk di un disservizio rilevato dal personale interno a seguito di malfunzionamento. L’help desk che prende in carico il problema, come prima cosa, ne verifica la pertinenza. Nel caso in cui le problematiche ad esso connesse non siano di propria competenza, rifiuta la segnalazione motivando adeguatamente la scelta effettuata.

L’assistenza dovrà essere prestata in orario lavorativo per via telefonica, email, online.

3.7.3 Documentazione

La fornitura deve essere completa di tutta la documentazione necessaria ad operare sul sistema. Si riporta, di seguito, un elenco della documentazione non esaustivo che dovrà essere prodotta e consegnata.

Documentazione di supporto:

- Manuale operativo dei nuovi sistemi;
- “Quick reference” dei nuovi sistemi;
- Materiale didattico del corso di formazione.

4 DIMENSIONAMENTO SISTEMI

In merito ai sistemi da fornire devono essere considerate le seguenti informazioni, per ciò che concerne il numero delle utenze, il dimensionamento della base documentale e dei servizi di fatturazione elettronica. Le informazioni di seguito riportate non devono costituire una limitazione del sistema ma sono fornite al solo scopo di consentire un migliore dimensionamento dei servizi da offrire e a titolo puramente indicativo.

- Bilancio (relazioni e bilancio): circa 15 per anno
- Estratti conto CC: circa 400 per anno
- Documenti di autorizzazione a movimentazione bancaria: circa 2000 per anno
- RdA, RdO: 1400 per anno
- Contratti: 1400 per anno (circa 5 GB)
- Fatture: circa 2000 per anno (circa 1 GB)
- Determine e verbali CDA: circa 50 MB per anno
- Personale dipendente e non dipendente: 120 unità
- Personale:
 - Modelli F24: circa 120 per anno;
 - Prima nota: circa 80 per anno;
 - Buste paga: circa 1300 per anno;

5 REQUISITI TECNOLOGICI (INFRASTRUTTURA HW/SW)

Si riportano di seguito i requisiti tecnologici generali a cui le soluzioni fornite dovranno rispondere.

5.1 Requisiti tecnologici generali

Devono essere garantiti unicità, tracciabilità e storicizzazione di dati e documenti, gli aspetti di sicurezza, privacy e gestione delle utenze, gli aspetti di integrazione, interoperabilità e aderenza agli standard, nonché gli aspetti di accessibilità e usabilità.

5.1.1 Unicità, tracciabilità e storicizzazione di dati e documenti

L'unicità delle informazioni presenti nel sistema è un requisito imprescindibile: dati replicati e ridondati incrementano pericolosamente la possibilità di propagazione degli errori oltre a rallentare sensibilmente le attività operative. Si richiede pertanto che dal punto di vista operativo i sistemi forniti siano implementati o in modo da garantire che il dato possa essere inserito una e una sola volta e in modo razionale e tempestivo rispetto al processo di elaborazione delle istanze nel quale il dato è catturato o generato, ed essere utilizzabile in tutti i contesti in cui se ne presenti la necessità.

Per quanto riguarda l'integrità del dato, i sistemi devono essere implementati in modo da impedire l'alterazione diretta o indiretta delle informazioni, sia da parte di utenti e processi non autorizzati, che a seguito di eventi accidentali. Anche la perdita di dati (per esempio a seguito di cancellazione o danneggiamento), viene considerata come alterazione.

Dovrà essere assicurata la tracciabilità di tutte le registrazioni informatiche effettuate sulle procedure, sia per i dati e sia per i documenti, ovvero il sistema deve consentire di risalire a chi e quando ha effettuato ogni singola registrazione in ogni fase del processo amministrativo-gestionale, assicurando la sequenzialità temporale delle annotazioni/scritture (riferimento temporale). L'identificazione della data e ora di una registrazione deve essere effettuata mediante l'apposizione dell'indicazione del tempo di sistema, che deve essere opportunamente gestito secondo procedure che ne garantiscano la coerenza.

Inoltre l'applicativo deve contenere tutti i meccanismi necessari a garantire la congruenza dei dati.

5.1.2 Sicurezza, privacy e gestione utenti

I sistemi dovranno essere implementati in modo da garantire un elevato livello di sicurezza, pertanto dovranno essere in grado di supportare adeguati meccanismi di gestione utenze e accessi, di gestione delle sessioni ed essere conformi alle buone pratiche di sicurezza per quanto riguarda la gestione delle vulnerabilità (ad es. SQL Injection, ecc.) e la comunicazione sicura tra server e client (ad es. tramite protocollo HTTPS).

Nello specifico, la gestione di utenti e dei relativi accessi deve tenere conto di specifiche politiche di riservatezza e di protezione dei dati, ovvero garantire l'accesso ai dati esclusivamente agli utenti interni ed esterni aventi tale autorizzazione.

Le modifiche dei dati dovranno essere subordinate alla verifica che l'utente sia in possesso delle autorizzazioni necessarie. In ogni caso, ogni operazione di modifica su dati o documenti dovrà essere tracciabile ed opportunamente documentata in appositi file di log.

Si richiede inoltre, per le attività dell'amministratore di sistema, la conformità a normative vigenti. La gestione di tali politiche deve essere supportata da un gestore utenti e un sistema di autenticazione unico e centralizzato, unico responsabile della gestione dei codici identificativi personali e dei relativi diritti.

A questo scopo, è richiesto, come scritto in precedenza, lo sviluppo di un dominio di controllo accessi che dovrà essere alimentato dal sistema di gestione del personale come fonte preferenziale dell'anagrafe degli operatori riconosciuti, e dovrà alimentare la gestione degli accessi dei sistemi forniti, anche in termini di definizione dei ruoli e dei gruppi. Tale sistema dovrà consentire la gestione dell'intero ciclo di vita di tutti gli account utilizzatori (creazione, modifica/aggiornamento, revoca, sospensione e cancellazione).

La funzione di accesso autorizzato, prevista per tutti gli utenti/funzioni, deve essere garantita a seguito di ogni sviluppo, manutenzione e configurazione.

Il sistema di sicurezza che dovrà essere sviluppato deve garantire almeno le seguenti funzionalità minime ulteriori:

- Controllare, revocare e modificare i diritti d'accesso agli oggetti e alle funzionalità degli applicativi;
- Funzioni di sicurezza applicativa (autenticazione e autorizzazione) verso tutti gli applicativi;
- Secure Single Sign On (SSO), per l'accesso a contenuti e moduli applicativi da un unico punto di accesso;
- Gestione dei Ruoli: definizione dei ruoli e/o gruppi e determinazione a quali applicativi e/o funzioni ciascun ruolo e/o gruppo possono accedere.

Infine, riguardo alla gestione delle sessioni si richiede che i sistemi forniti sia implementati in modo da garantire opportuni meccanismi di gestione dell'inattività nella sessione utente a un periodo definito e di esecuzione del blocco della sessione utente allo scadere di tale periodo.

5.1.3 Integrazione, interoperabilità, aderenza agli standard

Si richiede che i sistemi da fornire implementino protocolli e metodi standard e allo stato dell'arte rispetto all'attuale livello di innovazione tecnologica del settore.

Ciascun sistema deve essere integrabile attraverso protocolli standard. L'adozione di protocolli standard deve essere finalizzata anche a garantire l'interfacciamento del sistema con sistemi di parti terze laddove previsto per il soddisfacimento dei requisiti elencati. Ciò deve essere possibile sia attraverso lo scambio dati su tracciati predefiniti e concordati tra le parti, sia attraverso la chiamata a web service esposti dai sistemi che dovranno comunicare. Le interfacce di integrazione dovranno quindi poter abilitare lo scambio dati sia sincrono che asincrono verso soluzioni applicative esterne (es. altri sistemi della Regione Puglia).

5.1.4 Accessibilità e usabilità

Si richiede che il livello di presentazione dei dati abbia caratteristiche tali da rispettare requisiti di accessibilità e usabilità. A tale scopo le interfacce di accesso al sistema che saranno realizzate dovranno prevedere l’inserimento e la consultazione agevole e leggibile delle informazioni gestite dal Sistema Informativo, attraverso un accesso configurato al sistema (sistema adattativo), anche per mezzo di aree di sintesi o evidenza.

Per garantire l’accessibilità del sistema da parte di tutti gli utenti, le informazioni devono essere facilmente reperibili, esplicitate in modo chiaro e rese di indubbia interpretazione.

Per garantire l’usabilità si richiede che il sistema sia adattativo, ovvero deve visualizzare solamente le informazioni circoscritte all’ambito operativo dell’utente (acquisti/contabilità/ecc.) e quindi limitare i dati modificabili/inseribili a seconda dei diritti dell’operatore che si autentica al sistema (collaboratore operativo vs responsabile di funzione).

Affinché lo strumento sia usabile, è importante che la grafica sia semplice e con combinazioni di colori “comode” per la vista. È inoltre importante valutare con attenzione il rispetto degli standard W3C esistenti. Ciò, unito a una strutturazione delle informazioni logica, semplice e intuitiva, permette all’utente di prendere rapidamente dimestichezza con lo strumento e quindi di ridurre notevolmente i tempi di addestramento del personale, e di ridurre la probabilità di errori di inserimento.

5.2 Hosting in Cloud

Ai fini del dispiegamento dei servizi erogati, si dovrà fare ricorso ai moderni paradigmi di Cloud Computing. I servizi di Hosting in Cloud utilizzati dal fornitore per garantire l’operatività dei sistemi, siano essi IaaS, PaaS e SaaS, devono essere selezionati dal Catalogo dei servizi Cloud per la PA qualificati da AGID e pubblicati su relativo Market Place.

Ai fini del dispiegamento dei servizi erogati, l’infrastruttura dovrà inoltre soddisfare i seguenti requisiti:

- erogazione continua dei servizi su ambienti virtualizzati;
- alta affidabilità ed assenza di point of failure;
- elevati livelli di sicurezza, protezione e recovery dei dati e delle applicazioni;
- adeguata scalabilità verticale (incremento dei volumi) ed orizzontale (incremento dei servizi);
- elevate performance e gestione dei picchi mediante tecniche di bilanciamento del carico.

5.3 Service Level Agreement (SLA)

I livelli di servizio definiti mediante un sistema di indicatori su disponibilità, continuità operativa e performance da assicurare nell'erogazione dei servizi, definiscono un "Service Level Agreement" (SLA) che il fornitore si obbliga a rispettare, pena l'applicazione delle penali di cui al Disciplinare di gara.

Quelli definiti di seguito, in particolare, sono da intendersi come prescrizioni minime sui livelli di servizio da rispettare. Resta ferma la facoltà per gli Offerenti, in sede di presentazione dell'offerta, di formulare livelli di servizio target maggiormente restrittivi che costituiranno quindi elemento di merito nella valutazione della proposta. Si precisa che il monitoraggio e la verifica di eventuali scostamenti dagli SLA target, e la conseguente applicazione di penali, sarà effettuato nella fase di Mantenimento in Esercizio a regime del Progetto.

Livelli di Servizio dei Servizi Cloud	
Definizioni	
<i>Descrizione del Servizio</i>	Oggetto di misurazione è il sistema nella sua globalità, ovvero l'intera infrastruttura applicativa e tecnologica dispiegata in <i>Cloud</i> per l'esercizio a regime dello stesso sistema.
<i>Erogazione del Servizio</i>	h24 (00:00 - 24:00, 7 giorni su 7)
<i>Servizio in condizioni normali</i>	Il Sistema deve risultare sempre disponibile ed accessibile in tutte le sue funzionalità, componenti applicative ed interfacce. Eventuali interruzioni sono ammesse esclusivamente per: <ul style="list-style-type: none"> • cause di forza maggiore (eventi catastrofici); • interventi di manutenzione straordinaria, purché preventivamente pianificati e concordati con il Committente.
<i>Disservizio bloccante</i>	Per una qualsiasi ragione il sistema non è accessibile o non è disponibile
<i>Disservizio non bloccante</i>	Il Sistema è accessibile e disponibile, anche se le sue prestazioni risultano parzialmente degradate rispetto alle normali condizioni di operatività.
<i>Periodo di osservazione</i>	Mensile (giorni solari consecutivi ed ininterrotti con decorrenza dal primo giorno del mese).
Indicatori	SLA Target
<i>Disponibilità del Servizio</i>	>= 98 % della disponibilità teorica (espressa in minuti) del periodo di osservazione. Le frazioni di tempo (esprese in minuti) per indisponibilità del servizio (causa disservizi bloccanti o non bloccanti) saranno cumulate nel periodo di osservazione, ai fini della verifica di uno scostamento dallo <i>SLA</i> .
<i>Tempo di ripristino di un disservizio bloccante</i>	<= 2 ore dall'inizio del disservizio Ogni frazione di tempo, superiore a 2 ore, dell'intero periodo di disservizio, costituirà evento di scostamento dallo <i>SLA target</i> ai fini dell'applicazione delle penali.
<i>Tempo di ripristino di un disservizio non bloccante</i>	<= 24 ore dall'inizio del disservizio Ogni frazione di tempo, superiore a 24 ore, dell'intero periodo di disservizio, costituirà evento di scostamento dallo <i>SLA target</i> ai fini dell'applicazione delle penali.

Livelli di Servizio della Manutenzione Correttiva e Adeguativa

Definizioni

<i>Descrizione del Servizio</i>	Oggetto di misurazione è il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa delle componenti software del Progetto a qualsiasi titolo dispiagate nella fornitura
<i>Erogazione del Servizio</i>	Il servizio è di norma erogato in orario lavorativo
<i>Richiesta di intervento</i>	La richiesta di un intervento di manutenzione correttiva o adeguativa registrata sul sistema di <i>trouble ticketing</i> . Tutti gli interventi di manutenzione adeguativa per assicurare la conformità dei sistemi alla normativa vigente devono essere attivati senza alcuna richiesta di intervento.
<i>Manutenzione correttiva in condizioni di urgenza</i>	Una componente software non opera correttamente a causa di una qualche anomalia o difetto e, il suo malfunzionamento, produce un disservizio bloccante della stessa e/o di altre componenti software, tale da richiedere un intervento di manutenzione e/o di ripristino in condizioni di urgenza.
<i>Manutenzione correttiva in condizioni normali</i>	Una componente software non opera correttamente a causa di una qualche anomalia o difetto e, il suo malfunzionamento, non produce disservizi bloccanti o situazioni di degrado della stessa e/o di altre componenti software, tali da richiedere un intervento di manutenzione e/o di ripristino in condizioni di urgenza.
<i>Manutenzione adeguativa</i>	Una componente software che opera correttamente deve essere sostituita sulla base di un intervento programmato concordato con Puglia Sviluppo.
<i>Periodo di osservazione</i>	Trimestrale (giorni solari consecutivi ed ininterrotti con decorrenza dal primo giorno del trimestre).
Indicatori	SLA Target
<i>Tempo di intervento per manutenzione in condizioni di urgenza</i>	<= 4 ore nel 95% degli interventi effettuati nel periodo di osservazione. Ai fini della verifica di uno scostamento dallo <i>SLA</i> , la tempistica sarà misurata come ore lavorative continuative prestate dalla registrazione della richiesta sul sistema di <i>trouble ticketing</i> .
<i>Tempo di intervento per manutenzione in condizioni normali</i>	<= 12 ore nel 95% degli interventi effettuati nel periodo di osservazione. Ai fini della verifica di uno scostamento dallo <i>SLA</i> , la tempistica sarà misurata come ore lavorative continuative prestate dalla registrazione della richiesta sul sistema di <i>trouble ticketing</i> .
<i>Tempo di intervento per manutenzione adeguativa</i>	<= 5 giorni degli interventi effettuati nel periodo di osservazione Ai fini della verifica di uno scostamento dallo <i>SLA</i> , la tempistica sarà misurata come giornate lavorative continuative prestate dalla registrazione della richiesta sul sistema di <i>trouble ticketing</i> . Tutti gli interventi di manutenzione adeguativa per assicurare la conformità con la normativa vigente devono essere resi disponibili entro la data di entrata in vigore della normativa medesima.

Livelli di Servizio di Help Desk	
Definizioni	
<i>Descrizione del Servizio</i>	Oggetto di misurazione è il servizio di <i>help-desk</i> centralizzato di raccolta e gestione delle richieste di assistenza e supporto.

<i>Erogazione del Servizio</i>	Il servizio è di norma erogato in orario lavorativo
<i>Richiesta di intervento</i>	La richiesta di un intervento di assistenza o supporto registrata sul sistema di <i>trouble ticketing</i> . Si assume che l’orario di registrazione della richiesta coincida con l’orario di apertura del ticket.
<i>Servizio Help Desk di I° livello</i>	Inteso come presa in carico della richiesta di intervento con apertura di un ticket, valutazione, risoluzione e chiusura del ticket - per problematiche e richieste ricorrenti o che trovano rapida soluzione - ovvero smistamento al II° livello per assistenza e supporto di tipo specialistico.
<i>Servizio Help Desk di II° livello</i>	Inteso come presa in carico della richiesta smistata dal I° livello, valutazione, risoluzione e chiusura del ticket.
<i>Periodo di osservazione</i>	Mensile (giorni solari consecutivi ed ininterrotti con decorrenza dal primo giorno del mese).
Indicatori	SLA Target
<i>Disponibilità del sistema di trouble ticketing</i>	>= 97 % della disponibilità teorica (espressa in minuti) del periodo di osservazione.
	Le frazioni di tempo (esprese in minuti) per indisponibilità del servizio saranno cumulate nel periodo di osservazione, ai fini della verifica di uno scostamento dallo <i>SLA</i> .
<i>Percentuale Ticket evasi</i>	>= 98 % dei ticket aperti nel periodo di osservazione.
	Ai fini della verifica di uno scostamento dallo <i>SLA</i> , saranno considerati solo i ticket aperti e chiusi nel rispetto delle tempistiche, con risoluzione positiva della richiesta di intervento.
<i>Tempo di chiusura di un ticket al primo livello</i>	<= 2 ore nel 95% dei ticket aperti nel periodo di osservazione.
	Ai fini della verifica di uno scostamento dallo <i>SLA</i> , sarà considerato l’intervallo di tempo lavorativo (espresso in minuti) intercorrente tra l’orario di apertura e chiusura del ticket.
<i>Tempo di chiusura di un ticket al secondo livello</i>	<= 8 ore nel 95% dei ticket aperti nel periodo di osservazione
	Ai fini della verifica di uno scostamento dallo <i>SLA</i> , sarà considerato l’intervallo di tempo lavorativo (espresso in minuti) intercorrente tra l’orario di apertura e chiusura del ticket, incluso il tempo di lavorazione al I° livello.

6 DURATA, COSTO e PENALI

La fornitura prevede una durata di 4 anni, di cui i primi 3 mesi di avviamento, **per un importo totale, oltre agli oneri, di €320.000,00**, così suddiviso: €168.500 per il primo anno, comprensivo di acquisto licenze e canone annuale, servizi di avviamento e di formazione; €40.500 annuali, negli anni successivi al primo, per un totale di €121.500; € 30.000,00 per attività di manutenzione evolutiva per tutta la durata della fornitura da erogare a consumo.

Alla fornitura è applicato il seguente sistema di penali:

- con riferimento ai Livelli di Servizio di cui al paragrafo 6.3 del presente Capitolato Tecnico, sarà applicata una penale dell'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni scostamento rilevato nel periodo di osservazione rispetto ai livelli di servizio indicati.

6.1 Tempistiche di realizzazione e Collaudo

La ditta aggiudicataria dovrà garantire le attività di esecuzione del Collaudo dei sistemi forniti, al fine di garantirne il corretto funzionamento e la rispondenza alle funzionalità richieste.

Relativamente ai Collaudi, la ditta aggiudicatarie dovrà predisporre:

- Piano di Collaudo, il quale dovrà contenere:
 - Gli aspetti organizzativi e di pianificazione dei Collaudi;
 - Le risorse e i ruoli del Committente da coinvolgere;
 - L'elenco completo dei test da effettuare al fine di garantire una completa copertura.
- Rapporto di esecuzione del Collaudo, il quale dovrà contenere:
 - Rapporto dei test eseguiti;
 - Verbale di Collaudo, che è il documento per l'accettazione formale del risultato positivo del Collaudo.

Il Piano di Collaudo dovrà essere presentato almeno **15 giorni** lavorativi prima dell'avvio del collaudo per approvazione da parte di Puglia Sviluppo. Il Collaudo si considererà formalmente concluso con l'approvazione del Verbale di collaudo da parte del Committente controfirmato dalla ditta aggiudicataria.

Il Collaudo dovrà essere **effettuato entro 10 giorni** dalla fase di avviamento del sistema e **redatto entro i 20 giorni** successivi. I criteri di completamento del Collaudo finale sono pieno rispetto dei requisiti dei sistemi chiesti nel presente capitolato ed assenza di qualsiasi anomalia.

Le ditte fornitrici si assumono la responsabilità e l'onere di concludere positivamente le attività previste nei Collaudi nei tempi indicati. In caso di Collaudo con esito negativo, Puglia Sviluppo concederà **ulteriori 15 giorni** solari per la risoluzione delle criticità contestate in sede di Collaudo negativo.

Nel caso in cui anche il secondo Collaudo abbia riscontro negativo, Puglia Sviluppo si riserva di a suo insindacabile giudizio di risolvere unilateralmente il contratto e procedere all’eventuale richiesta di danni alle ditte aggiudicatarie.

La migrazione del sistema di gestione delle risorse umane dovrà essere completata a fine esercizio e programmata per il 31/12/2020.

6.2 Modalità e tempi di pagamento

Il pagamento del corrispettivo sarà effettuato, dietro presentazione di regolari fatture, come segue:

- acconto del 40% dell’importo totale del primo anno – entro 30 gg. dalla sottoscrizione del contratto;
- 60% sul totale del primo anno – entro 30 gg. dalla sottoscrizione del verbale di collaudo di cui all’art. 6.1 del presente Capitolato;
- quota annuale licenze e servizi nei tre anni successivi – ogni anno entro 30 gg. dalla chiusura dell’annualità che decorre dalla data di sottoscrizione del contratto;
- le eventuali giornate evolutive saranno pagate a consumo, con cadenza quadrimestrale a seguito di presentazione di apposita rendicontazione.

Il pagamento avverrà entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della fattura, previo accertamento da parte del direttore dell’esecuzione, confermato dal responsabile del procedimento, della prestazione effettuata, in termini di quantità e qualità, rispetto alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali, in relazione alla prestazione fino a quel momento eseguita.

6.3 Clausola risolutiva espressa

Per tutta la durata della fornitura dovrà essere garantito che tutti i sistemi software forniti risultino adeguati ad una gestione delle procedure in ottemperanza all’evoluzione del quadro normativo di riferimento, in particolare dovranno essere opportunamente aggiornati alla data di entrata in vigore di nuova normativa contabile civilistica fiscale e del lavoro.

Nel caso si rilevi un mancato aggiornamento alle normative in vigore, il fornitore dovrà procedere all’adeguamento entro 10 giorni dalla ricezione della comunicazione ad adempiere da parte del Responsabile del contratto, a mezzo raccomandata A.R. o a mezzo PEC. In caso di inadempienza, Puglia Sviluppo potrà procedere alla risoluzione del contratto.

6.4 Quadro economico

Il quadro economico di spesa per l’intero appalto è di seguito indicato.

QUADRO ECONOMICO DI SPESA				
A. IMPORTO SERVIZIO	A. Importo del Servizio		€	€
	A.1	Importo del Servizio		
		di cui importo del servizio	€ 320.000,00	
		Totale importo servizio		€ 320.000,00
	A.2	Oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso		€ 4.500,00
		Totale importo del servizio (A.1 + A.2)		€ 324.500,00
		Totale importo soggetto a ribasso	€ 324.500,00	
B. SOMME A DISPOSIZIONE	B. Somme a disposizione dell'Amministrazione		€	€
	B.1	Spese generali		€ 10.500,00
		Totale somme a disposizione dell'Amministrazione (B1)		€ 10.500,00
C. I.V.A.	C. I.V.A.			
	C.1	IVA sui servizi	22%	€ 71.390,00
	C.2	IVA su Somme a disposizione dell'Amministrazione	22%	€ 2.310,00
		Totale IVA		€ 73.700,00
	TOTALE COSTO INTERVENTO (A + B + C)			€ 408.700,00

7 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Per la fornitura dei servizi richiesti, è indispensabile che la ditta fornitrice abbia competenze ed esperienze pregresse nella realizzazione/fornitura di applicazioni ERP e della relativa infrastruttura tecnologica. Di seguito, si definiscono i requisiti minimi che il fornitore deve possedere per partecipare al bando di gara.

1. Requisiti di idoneità professionale

È richiesta l'iscrizione nel registro della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura da cui risulti l'esercizio dell'attività oggetto dell'appalto (art. 83 D.lgs. 50/2016).

2. Requisiti di capacità economica e finanziaria

Sono richieste le seguenti dichiarazioni ai sensi dell'art.83 del D.lgs. 50/2016:

- fatturato globale dell'Impresa riferito agli ultimi tre esercizi pari ad almeno Euro 400.000,00/annui (oltre IVA);
- fatturato specifico relativo a fornitura di licenze per Sistemi Gestionali comprendenti sistemi ERP e di gestione del personale riferito agli ultimi tre esercizi pari ad almeno Euro 130.000,00/annui (oltre IVA).

3. Requisiti di capacità tecnico-professionale

È richiesto il possesso delle seguenti certificazioni:

- Dichiarazione concernente l'avvenuta erogazione, negli ultimi tre esercizi, di una fornitura di Sistemi Gestionali in Cloud, comprendenti licenze e servizi di manutenzione per sistemi ERP e di gestione del personale, ad aziende con numero maggiore o uguale a 100 dipendenti. Per tale requisito i concorrenti dovranno elencare i servizi eseguiti, indicando il Committente e la data di realizzazione.

8 CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

La fornitura sarà aggiudicata mediante il criterio selettivo dell’offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell’art. 95, comma 3, del D.Lgs. 50/2016.

La graduatoria verrà formata in ragione dei criteri di valutazione di seguito stabiliti:

- Offerta tecnica: **70** punti;
- Offerta economica: **30** punti.

Il Punteggio Totale (P_{TOT}) per ciascuna offerta (max. 100 punti) sarà così determinato:

$$P_{TOT} = PT + PE$$

dove:

- PT = somma dei punti attribuiti all’Offerta tecnica;
- PE = somma dei punti attribuiti all’Offerta economica.

8.1 Offerta Tecnica

Il punteggio per l’offerta tecnica sarà attribuito come di seguito specificato, sulla base delle caratteristiche delle soluzioni proposte:

1. Qualità del Progetto Tecnico: **30** punti;
2. Caratteristiche dell’appaltatore e risorse umane impegnate: **40** punti.

1. Qualità del Progetto Tecnico e dei relativi servizi (Max. 30 Punti)		
Descrizione Criterio	Tipo Criterio	Punti
COMPRESIONE DELLE ESIGENZE DELL’AMMINISTRAZIONE E QUALITA’ DEL PROGETTO TECNICO: Valutazione delle caratteristiche tecniche dell’offerta dei sistemi gestionali e aderenza ai requisiti indicati nel capitolato.	QUALITATIVO	Max. 15 Punti
VALUTAZIONE DELL’OFFERTA DEI SERVIZI IN CLOUD: Valutazione delle caratteristiche dei servizi di hosting in Cloud in termini di infrastruttura e dimensionamento.	QUALITATIVO	Max. 10 Punti
SERVIZI DI MANUTENZIONE APPLICATIVA EVOLUTIVA: Valutazione dei servizi offerti dal fornitore in termini di incremento del numero di giornate, quotate alla tariffa indicata nel capitolato.	QUANTITATIVO	Max. 5 Punti

4. Caratteristiche dell'appaltatore e risorse umane impegnate (Max. 40 punti)		
Descrizione Criterio	Tipo Criterio	Punti
<p>VALUTAZIONE DELL’AFFIDABILITA’ DEL FORNITORE NELLA REALIZZAZIONE: Valutazione dei progetti realizzati dal fornitore per installazioni di sistemi informativi con requisiti analoghi a quelli del presente capitolato.</p>	QUALITATIVO	Max. 10 Punti
<p>VALUTAZIONE DELLO STAFF DI SUPPORTO ALL’AGGIORNAMENTO DEI SISTEMI: Valutazione della composizione dello staff di esperti del produttore degli applicativi nell’aggiornamento continuo dei processi implementati nei sistemi forniti, con particolare riferimento all’adeguamento alle normative fiscali, tributarie, societarie e del lavoro.</p>	QUALITATIVO	Max. 20 Punti
<p>VALUTAZIONE DELL’AFFIDABILITA’ DEL FORNITORE RISPETTO A EVENTUALI APPLICATIVI A PACCHETTO PROPOSTI: Proprietà del codice sorgente degli eventuali pacchetti forniti da almeno 5 anni o, in alternativa, esistenza documentata di accordi formali di partnership in essere da almeno 5 anni alla data di pubblicazione del presente bando e in corso di validità, tra il fornitore e la società produttrice degli applicativi.</p>	QUANTITATIVO	Max. 6 Punti così distribuiti: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema ERP: 3 Punti • Sistema HR: 2 Punti • Sistema di conservazione digitale: 1 Punto
<p>ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE IMPEGNATE: Valutazione dell’organizzazione del team di progetto che il fornitore si impegna a mettere in atto nella fornitura: skill specifici ed eventuali certificazioni sugli applicativi forniti, come descritti in base ai CV delle risorse proposte per il team di progetto.</p>	QUALITATIVO	Max. 4 Punti

8.2 Offerta Economica

L’offerta economica sarà valutata attribuendo, a ogni offerta, il punteggio (con due cifre decimali dopo la virgola), secondo il seguente algoritmo:

$$\text{Punteggio offerta in esame} = 30 * (\text{Valore offerta minima} / \text{Valore offerta in esame})$$