

Committente:

pugliasviluppo

Capitolato Tecnico
per
“FORNITURA DI SISTEMI GESTIONALI
IN CLOUD”

Capitolato redatto da NAICA Soc. Coop.

Sommario

1	OGGETTO DELL’APPALTO.....	4
2	DESCRIZIONE GENERALE DEI SISTEMI DI PUGLIA SVILUPPO	5
2.1	Sistemi esistenti (AS-IS).....	6
2.1.1	Arca EVOLUTION	6
2.1.2	Sistema di gestione trasferte - Transfer.....	6
2.1.3	Sistema di Protocollo	7
2.1.4	Strumenti operativi	7
3	DEFINIZIONE DEI SISTEMI DA FORNIRE.....	8
3.1	Utenti	8
3.2	Sistema Gestione Documentale.....	8
3.2.1	Protocollo	9
3.3	Sistema ERP.....	10
3.3.1	Gestione Anagrafiche.....	10
3.3.2	Sistema Contabile	10
3.3.3	Procurement / Acquisti	14
3.4	Sistema HR	15
3.5	Sistema BPM	16
3.6	Sistema di Archiviazione Sostitutiva	17
4	SERVIZI DA EROGARE	19
4.1	Servizi di project management	19
4.2	Coordinamento del gruppo di lavoro.....	19
4.3	Descrizione servizi di gestione e figure professionali da fornire	19
4.3.1	Profili professionali di riferimento	20
4.4	Fornitura di Licenze Software e di Servizi di Hosting in Cloud.....	22
4.5	Servizi di Avviamento e Dispiegamento.....	23
4.6	Servizi di Manutenzione Applicativa Correttiva e Adeguativa.....	23
4.7	Servizi di Sviluppo per Evolutive	23
4.8	Servizi all’utenza.....	24
4.8.1	Servizi di Formazione	24
4.8.2	Servizi di Assistenza ed Help Desk	25
4.8.3	Documentazione	25
5	DIMENSIONAMENTO SISTEMI	27
6	REQUISITI TECNOLOGICI (INFRASTRUTTURA HW/SW).....	28
6.1	Requisiti tecnologici generali	28
6.1.1	Unicità, tracciabilità e storicizzazione di dati e documenti	28
6.1.2	Sicurezza, privacy e gestione utenti.....	29
6.1.3	Integrazione, interoperabilità, aderenza agli standard	29
6.1.4	Accessibilità e usabilità	30
6.2	Hosting in Cloud	30

6.3	Service Level Agreement.....	31
7	DURATA, TEMPI DI ATTIVAZIONE, COSTO e PENALI	35
8	GESTIONE DELLA FORNITURA	37
8.1	Gestione del Progetto	37
8.2	Avviamento e Dispiegamento dei Sistemi	37
8.3	Sviluppo Evolutive	38
8.4	Test e collaudi	38
9	REQUISITI DI PARTECIPAZIONE	41

1 OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente Capitolato Tecnico ha per oggetto l'espletamento delle attività concernenti la fornitura di licenze per Sistemi Gestionali da utilizzare in Cloud e le richieste di evoluzione dei sistemi in base alle esigenze che verranno manifestate dall'azienda durante il periodo del contratto.

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

- Sistema Gestione Documentale
- Sistema ERP
- Sistema Gestione del Personale (Sistema HR)
- Sistema di Business Process Management (Sistema BPM)
- Sistema di Conservazione Digitale a norma
- Sistema di Fatturazione Elettronica

L'azienda ha inoltre l'esigenza di acquisire servizi di sviluppo per garantire l'evoluzione dei sistemi verso il completo supporto alle proprie procedure operative.

Le ditte che rispondono al presente capitolato dovranno produrre un'offerta tecnica contenente una descrizione dettagliata di tutti gli elementi dei sistemi proposti in conformità ai requisiti del presente Capitolato Tecnico e del Disciplinare di Gara, e qualsiasi ulteriore elemento ritenuto necessario a qualificare al meglio le proprie proposte. L'offerta tecnica dovrà prevedere un'articolazione rispondente ai requisiti descritti nel capitolo 3 DEFINIZIONE DEI SISTEMI DA FORNIRE.

Tale sistema dovrà essere fornito e mantenuto per una durata complessiva di **4 anni** dall'avvio dei lavori.

2 DESCRIZIONE GENERALE DEI SISTEMI DI PUGLIA SVILUPPO

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 fornisce supporto alle fasi principali precedentemente esposte. Nello specifico l'Area Amministrativa si occupa di:

- Gestire le 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.

Tutte le attività di Puglia Sviluppo sono gestite da una struttura organizzativa che in sintesi, è costituita da 3 aree:

- La **Direzione Generale** che sovrintende al funzionamento delle Aree Operative “Vice Direzione Generale” e “Area Servizi Tecnici”, propone la bozza di bilancio e budget, conferisce gli incarichi di consulenza, autorizza gli acquisti fino a €100.000 e, nell'ambito dei regimi di aiuto gestiti in qualità di Organismo Intermedio, ovvero degli strumenti finanziari affidati, assicura la concessione e la revoca delle agevolazioni, lo svolgimento delle attività di istruttoria delle istanze delle imprese. La gestione dei regimi di aiuto si articola nella gestione delle commesse. Le commesse sono gestite dal Program Manager che coordina i responsabili di commessa.
- La **Vice Direzione Generale** gestisce gli adempimenti relativi alla gestione del personale, la contabilità generale e la formulazione del bilancio e budget, si occupa della gestione dei crediti e dei contenziosi, dei flussi finanziari e monetari e della gestione degli strumenti finanziari compresi nelle forme di finanziamento del rischio.
- L'**Area Servizi Tecnici** provvede alla gestione degli adempimenti richiesti dal Codice degli Appalti pubblici, dell'autorizzazione preventiva degli acquisti, della tenuta del sistema informatizzato e di fornire i servizi come gestione incubatori, gestione procedure d'acquisto di beni e servizi.

Nell'azienda operano circa 100 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.

Di seguito viene riportato l’elenco di questi sistemi:

- Arca EVOLUTION
- Sistema di gestione trasferte - Transfer
- Sistema di Protocollo

Dovranno essere inoltre 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.

2.1 Sistemi esistenti (AS-IS)

2.1.1 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 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 spesa.

2.1.2 Sistema di gestione trasferte - Transfer

Il sistema di gestione trasferte denominato Transfer tiene traccia delle trasferte. È un applicativo sviluppato in VB6 che permette di inserire e tenere traccia delle trasferte. In dettaglio, la gestione della trasferta è realizzata in due fasi:

- Prenotazione trasferta in cui sono richiesti dati come la numerazione, data inizio, data fine, giorni previsti, matricola dipendente, destinazione, motivo, commessa a cui imputare i costi, uso macchina propria (tipo alimentazione, cilindrata), etc.;
- Rendicontazione trasferta in cui a consuntivo sulla base delle spese effettuate si definisce il rimborso, etc. Mensilmente si esportano in formato Excel le trasferte effettuate e vengono inviate in amministrazione per essere contabilizzare e successivamente inoltrate al service di creazione delle buste paghe.

2.1.3 Sistema di Protocollo

Il sistema informatico per il protocollo è utilizzato dall’Ufficio Protocollo per la protocollazione della posta in ingresso e in uscita. Al sistema si accede in VPN. Tutte le raccomandate e le offerte economiche consegnate a mano vengono protocollate. Mentre le altre categorie di posta vengono prima smistate ai destinatari e poi, su richiesta, protocollate.

I documenti caricati sui sistemi informativi utilizzati da Puglia Sviluppo non transitano dal protocollo. Anche le PEC non vengono protocollate tutte, prima sono lette dal destinatario e poi, se necessario, è quest’ultimo che provvede a protocollare personalmente, se è un responsabile di commessa, o a chiederne la protocollazione. Il maggior numero di protocollazioni riguarda la posta in uscita.

L’operazione di protocollazione consiste nell’inserire manualmente a sistema l’oggetto dell’invio, il mittente e destinatario, la data. Dopodiché il sistema assegna automaticamente un numero di protocollo.

Il sistema dispone di una funzionalità di ricerca dei protocolli utilizzata per verificare, in un secondo momento, la reale ricezione e protocollazione di documenti di interesse (ad esempio per verificare se un beneficiario ha effettivamente inviato un documento). La necessità di effettuare questa verifica sussiste anche per le PEC.

A fine giornata, l’operatrice dell’Ufficio Protocollo deve ogni giorno scaricare dal sistema un file pdf contenente l’elenco dei documenti protocollati e inviarlo all’ente certificatore. La generazione e consegna di questo elenco determina che le informazioni relative ai documenti protocollati in giornata non possano essere più modificate.

2.1.4 Strumenti operativi

Al fine di sopperire alla mancanza di sistemi ICT integrati, il personale di Puglia Sviluppo fa largo uso di:

- fogli Excel che sono aggiornati manualmente. Tali fogli hanno le funzioni più svariate come scadenziari, stato pratica, assegnazione task lavoro, etc. In alcuni casi, costituiscono la base di un sistema di monitoraggio interno;
- PEC. La comunicazione con soggetti esterni avviene solo ed esclusivamente attraverso l’invio e ricezione di PEC. Le PEC sono utilizzate in modo esteso e per tutte le esigenze che richiedono scambio di informazioni e documenti in via ufficiale;
- Cartelle condivise. Le cartelle condivise su specifici percorsi di rete sono il principale strumento operativo per la gestione delle commesse. Ad ogni istruttoria è associata una specifica cartella che inizialmente raccoglie gli allegati alla domanda scaricati dal portale SistemaPuglia ma successivamente si arricchisce con tutti i documenti necessari quali integrazioni, relazioni, contratti etc.

3 DEFINIZIONE DEI SISTEMI DA FORNIRE

3.1 Utenti

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

Utenti di alto livello: in questa categoria rientrano Amministratore Unico, Dirigenti e Program Manager. Amministratore Unico 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 Gestione Documentale: max 30 utenti
- Sistema ERP: max 30 utenti
- Sistema Gestione del Personale (Sistema HR): max 100 utenti
- Sistema di Business Process Management (Sistema BPM): max 20 utenti.

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.

3.2 Sistema Gestione Documentale

Il sistema di gestione documentale è un modulo di supporto alle funzioni amministrative che hanno comunque la necessità di produrre, acquisire ed archiviare documenti. Il suo compito principale è gestire il rilascio ma anche l’acquisizione di documenti da qualunque fonte (es. email, cartaceo, PEC, file) in formato elettronico facenti riferimento ad uno stesso fascicolo.

Il sistema di gestione documentale deve avere almeno le seguenti funzionalità:

- creare fascicoli e sotto-fascicoli;
- inserire i documenti/copie del documento in più di un fascicolo;
- Possibilità di definire i criteri di ordinamento dei fascicoli (alfabetico o cronologico, annuale o pluriennale, con specifiche numerazioni per esigenze diverse) per ogni specifica serie;
- Possibilità di gestione dei documenti fascicolati (eliminazione di un documento di un fascicolo, trasferimento tra fascicoli);
- Funzione di chiusura / riapertura del fascicolo;
- Visualizzazione dell’elenco dei documenti inseriti in un fascicolo;
- Fascicolazione in un momento successivo all’inserimento;

- Controllo di congruenza tra eventuali modifiche alla classificazione e fascicolazione del documento;
- Associazione a ogni documento o struttura di documenti dei metadati;
- Personalizzazione di numerosità, tipo e obbligatorietà dei metadati;
- Definizione di strutture di documenti, di relazioni tra documenti, di metadati/stati e di associazioni di metadati/stati a fonti esterne o passi di workflow deve essere eseguita attraverso strumenti di configurazione e parametrizzazione;
- Controllo dell'accesso ai documenti mediante funzioni di autenticazione dell'utente e di profilazione dei privilegi di accesso ai documenti da parte di ogni utente/gruppo di utenti;
- Gestione del versionamento dei documenti e del log delle operazioni effettuate;
- Funzioni di ricerca full text e di navigazione dei documenti e delle strutture di documenti.

Il sistema di gestione documentale deve poter supportare almeno i seguenti formati di documenti:

- Documenti con estensione Adobe Acrobat (.pdf tutte le versioni);
- Documenti con estensione pacchetti di Office Automation (Microsoft Office, Open Office, Libre Office e compatibili);
- File multimediali: immagini (formati png, jpg e compatibili), video (formati avi, mpeg, mp4 compatibili);
- Documenti xml.

Il sistema di gestione documentale deve fornire le funzionalità descritte nel sistema di protocollazione (oggetto della presente fornitura) attraverso l'integrazione di un sistema protocollazione indipendente ovvero mediante un supporto nativo alla protocollazione.

Il sistema di gestione documentale deve fornire le funzionalità descritte nel sistema di archiviazione sostitutiva (oggetto della presente fornitura) attraverso l'integrazione di un sistema archiviazione sostitutiva indipendente ovvero mediante un supporto nativo all'archiviazione sostitutiva.

3.2.1 Protocollo

Il sistema di protocollazione è il sistema demandato alla gestione dei documenti in ingresso e in uscita da Puglia Sviluppo; nonché alla gestione dei documenti interni per i quali è richiesto l'utilizzo di un numero di protocollo. Il sistema deve rispondere a quanto previsto dalla normativa di legge in merito al sistema di protocollazione informatica di cui si deve dotare la PA, rispondendo perfettamente ai requisiti di registrazione, segnatura e classificazione.

Il sistema di protocollo deve avere almeno le seguenti funzioni:

- funzioni minime di protocollazione PA ed interoperabilità previste dalla normativa;
- protocollazione rapida (solo dati essenziali) dei documenti;
- inserimento e gestione note sul protocollo;
- integrazione nativa con la suite di gestione documentale;
- gestione classificazione e fascicoli;

- tracciamento delle modifiche introdotte da ogni operazione svolta da ogni singolo utente;
- stampa di un'etichetta con codice a barre per la segnatura dei documenti cartacei;
- gestione gruppi mittenti e destinatari del protocollo;
- annullamento parziale e totale di un protocollo come disciplinato dall'art. 8 del DPCM 3 dicembre 2013;
- gestione anagrafica contatti;
- generazione automatica della segnatura di protocollo in xml per i documenti informatici in uscita, come previsto dall'articolo 9 del DPCM 3 dicembre 2013;
- collegamento tra protocolli diversi;
- ricerca avanzata dei protocolli;
- invio risposta automatica via email e PEC dopo protocollazione;
- notifiche email per inserimento e modifica protocollo e per inserimento allegati;
- Esportazione comunicazione inviata in formato Pdf;
- invio protocollo via PEC e via email.

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

3.3 Sistema ERP

3.3.1 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.

3.3.2 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.

3.3.2.1 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 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 a fine mese e contestuale storno di tutte le scritture inerenti le valutazioni periodiche.
- **Analisi di bilancio:** possibilità di gestire in modo esaustivo le problematiche connesse all'assestamento 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).
- **Gestione delle ritenute di acconto:** l'applicativo deve gestire la quantificazione delle ritenute d'acconto o imposta effettuate a favore di percipienti soggetti a ritenuta.
- **Fiscalità:** 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 al Ministero, ANAC, 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. Il sistema di gestione crediti deve, inoltre, poter fornire informazioni sulla solvibilità dei modelli di delega di pagamento F24 per il versamento di imposte, contributi e premi, etc.
 - **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, 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 garantire l’invio telematico del bilancio in formato XBRL presso la camera di Commercio.
 - **Compilazione verifiche periodiche.** Il sistema deve garantire il supporto alla compilazione delle varie compilazioni periodiche fiscali/iva quali:
 - Modelli INTRASTAT;
 - F24;
 - Dichiarazioni dei sostituti di imposta / 770;
 - Nota integrativa;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.
 - **Scadenario:** 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 trimestrale, comunicazione dati IVA trimestrale, etc.
- **Fatturazione elettronica:** il sistema deve includere la fornitura di un servizio di fatturazione elettronica. Il servizio deve includere la tecnologia per garantire la gestione dell'iter del procedimento di fatturazione a norma di legge.

3.3.2.2 *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 alla specifica commessa;
 - 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.

3.3.2.3 *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 le condizioni bancarie dei conti correnti con cui interfacciarsi nonché definire i rapporti bancari come i riferimenti contabili e le condizioni di liquidazione;
- **Flussi ERP:** il sistema deve poter consentire l’interfacciamento e lo scambio automatico dei dati tra il sistema ERP ed il sistema di Remote banking;
- **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:** dai flussi in arrivo da più sistemi di remote banking, il sistema deve essere in grado di accentrare tutte le informazioni in un unico o in più conti virtuali che tengono traccia di tutte le risorse finanziarie gestite dalla società Puglia Sviluppo;
- **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 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.

3.3.3 Procurement / Acquisti

Il sistema deve possedere le seguenti caratteristiche e funzioni:

- **Creazione RdA:** il sistema deve permettere di realizzare richieste d’acquisto in cui specificare aspetti come la descrizione di massima della richiesta (ad esempio, bene o servizio richiesto, valore economico, quantità); 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 Workflow RdA:** Il sistema deve permettere di associare un Responsabile, di creare a partire dalla RdA, e di gestire il relativo workflow autorizzativo.
- **Archiviazione Contratti:** il sistema deve permettere la registrazione di un numero d’ordine e del numero di contratto e deve permettere l’archiviazione digitale e la condivisione del contratto tra le unità organizzative interessate (es. RUP, Ufficio Contabilità, Direttore Generale, etc.).
- **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 con estensione .xls.
- **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.

3.4 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 la 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;
- **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.;
- **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.
- **Timesheet:** è inerente il 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 le 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 “a. Elaborazione cedolini /gestione e diffusione documenti paghe” 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;
- **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;
- **export dati in .xls:** il sistema deve essere in grado di estrarre i dati contenuti nella propria base di dati e riportarli in fogli di calcolo con l’estensione .xls.
- **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.

3.5 Sistema BPM

Il sistema deve consentire la personalizzazione e gestione dei processi in grado di supportare l’operatività nei processi aziendali. In generale, il sistema deve essere in grado, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di:

- Permettere la configurazione di nuovi processi mediante la definizione di attività, regole, messaggi e ruoli specifici che scaturiscono dalla gestione operativa dell’azienda;
- Consentire la personalizzazione dei form utente per la visualizzazione e l’inserimento di dati e documenti dello specifico processo;

- Consentire l’inserimento di task automatici per l’integrazione del processo con sistemi applicativi esterni, incluso gli applicativi previsti all’interno del sistema oggetto del presente capitolato;
- Offrire la possibilità di chiamare direttamente funzioni esterne gestendo il passaggio di parametri e gli eventuali *time-out*;
- Permettere l’avvio, l’esecuzione e lo smistamento dei task in accordo al flusso dei processi configurati nel sistema;
- Consentire la visualizzazione di una worklist dei task assegnati agli utenti sulla base dei ruoli per essi definiti durante l’esecuzione dei processi;
- Fornire notifiche e alert riguardante l’assegnazione dei task almeno mediante il canale e-mail e gli avvisi su piattaforma web;
- Consentire un riepilogo dello stato di ogni singolo processo.

3.6 Sistema di Archiviazione Sostitutiva

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:

- Documenti di bilancio;
- Determine;
- File del registro giornaliero del protocollo;
- Contratti, ordini, incarichi, ecc.

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

4 SERVIZI DA EROGARE

4.1 Servizi di project management

Puglia Sviluppo richiede che, per l'intera durata della fornitura, l'Aggiudicatario metta a disposizione una figura professionale dedicata che svolga il ruolo di Responsabile della Commessa e garantisca la buona gestione del progetto. Tale risorsa dovrà, quindi, essere esperto nel *project management*, nella composizione di gruppi di lavoro adeguati alle esigenze dei progetti, con elevate capacità organizzative, tecniche e di relazione con i clienti. Il Responsabile della Commessa svolgerà compiti di supervisione e coordinamento delle attività e delle risorse dei gruppi di lavoro e di interfaccia unica con le competenti unità organizzative aziendali per la gestione di tutta la fornitura, la pianificazione, il controllo e la rendicontazione dell'attività del personale dedicato, il monitoraggio dei livelli di servizio. È valutato positivamente il possesso di credenziali o certificazioni in Project Management. Nel caso in cui Puglia Sviluppo, a suo insindacabile giudizio, non ritenesse tale figura idonea a svolgere i compiti citati, l'Aggiudicatario dovrà procedere alla sua immediata sostituzione.

Il Responsabile della Commessa dovrà inoltre operare per il:

- supporto al RUP nell'espletamento degli adempimenti organizzativi, tecnici e relazionali necessari ai fini dell'attuazione dell'intervento;
- raccordo con altri Enti e/o Aziende operanti negli ambiti dell'oggetto del Progetto, ai fini della definizione di accordi di partnership per l'adesione al progetto e per la messa a disposizione di dati ed informazioni di interesse per le finalità del Progetto.

4.2 Coordinamento del gruppo di lavoro

L'Aggiudicatario dovrà specificare il metodo e le singole attività di coordinamento che nel corso della fornitura intende attuare ad opera del Responsabile della Commessa.

Il concorrente produrrà inoltre un dettaglio su come il gruppo di lavoro gestirà la comunicazione con Puglia Sviluppo condividendo gli stati di avanzamento lavori, tramite ad esempio la convocazione di incontri sulle attività di sviluppo, corredati dalla necessaria documentazione.

4.3 Descrizione servizi di gestione e figure professionali da fornire

L'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione un team di progetto che garantisca, oltre alla figura del Responsabile della Commessa, la presenza di:

- analisti funzionali
- analisti programmatori
- analista di processi

L'analista funzionale ha il compito di individuare e formalizzare i requisiti di dettaglio dei processi da implementare.

L’analista programmatore ha il compito di produrre il codice necessario alla personalizzazione dei sistemi. Ha altresì il compito di realizzare il setup dei sistemi che saranno acquisiti in conformità con le specifiche definite dall’analista funzionale.

Lo specialista di prodotto / tecnologia ha il compito di individuare la corretta configurazione dei sistemi commerciali che faranno parte del parco applicativo di Puglia Sviluppo (contabilità, procurement, gestione documentale, anagrafica) nonché si occuperà del set up del sistema di gestione dei workflow e realizzerà le configurazioni del processo utili alla realizzazione dei workflow.

Nell’ambito dell’offerta, è richiesta la presentazione dei curricula delle figure professionali che hanno un ruolo di responsabilità nel gruppo di progetto del Fornitore.

E’ richiesto che il Fornitore comunichi in sede di offerta il nome del Responsabile della Commessa che deve necessariamente risultare iscritto a libro matricola con regolare contratto di lavoro subordinato.

Il Fornitore deve, inoltre, nei limiti imposti dall’esecuzione del contratto secondo i principi di buona fede, mantenere inalterato il gruppo di lavoro che verrà nominato in sede di kick off. In caso di necessità di modifiche al gruppo di lavoro che, tuttavia, non dovranno essere causate da forza maggiore o per cause non imputabili alla stessa società fornitrice, la società fornitrice deve sottoporre a Puglia Sviluppo la lista di profili di pari capacità ed esperienze professionali che sarà soggetta ad autorizzazione da parte dell’azienda.

In merito alle figure di Responsabile di Commessa, BPM expert e analista di business intelligence, la comprovata esperienza deve essere documentata attraverso curriculum vitae e referenze con descrizione di dettaglio dei progetti realizzati.

Eventuali altre figure professionali ritenute utili per l’esecuzione del progetto potranno essere inserite nel team di lavoro, a discrezione del Fornitore.

4.3.1 Profili professionali di riferimento

Di seguito si descrivono i profili professionali utili allo svolgimento dei servizi oggetto di appalto.

Responsabile della Commessa: per questo ruolo, che opera in qualità di Project Manager per conto del Fornitore, è richiesta un’esperienza minima di 5 anni in progetti ICT e su progetti in ambito funzionale analogo a quello di Puglia Sviluppo e/o Settore Pubblico. Ha il compito di organizzare le risorse umane e tecniche per il raggiungimento degli obiettivi sostanziali del progetto, nel rispetto dei vincoli concordati di qualità, tempi e costi.

Le attività tipiche di questa figura professionale sono:

- Permettere ai componenti del gruppo di progetto di lavorare in modo efficace sui corretti argomenti e nell’influenzare positivamente tutte le parti interessate, assicurando il rispetto dei vincoli di qualità, tempo e costi preventivati.
- Assumere la responsabilità del progetto con tutte le parti interessate: la struttura committente, l’organizzazione di progetto (Gruppo di Coordinamento della Gestione Operativa, utenti chiave, etc.), gli utenti finali.
- Sviluppare in modo iterativo i piani per le fasi di progetto.

- Identificare, mitigare e gestire i rischi di progetto per evitare che tali rischi si trasformino in problemi di progetto.
- Risolvere, se necessario, eventuali problemi di comunicazione tra gruppi di membri del team e altre parti interessate al progetto.
- Supervisionare e coordinare le attività e delle risorse dei gruppi di lavoro
- Pianificare, controllare e rendicontare le attività del personale messo a disposizione dall'Aggiudicatario
- Rappresenta la principale interfaccia verso il Committente, con cui definisce e gestisce le funzioni di controllo

E' considerato requisito preferenziale il possesso di credenziali o certificazioni in Project Management.

Analista Funzionale: richiesta un'esperienza minima di 5 anni in progetti ICT. La figura professionale abbina alla capacità di analizzare i requisiti funzionali del sistema alla capacità di individuare e formalizzare i processi di business. Si occupa di definire le specifiche funzionali del sistema sulla base dei requisiti definiti, prepara la documentazione per l'utente finale, progetta ed esegue i test, sia nel complesso che per singoli moduli componenti, identifica le anomalie e diagnostica le possibili cause.

Le attività tipiche di questa figura professionale sono le seguenti:

- Si interfaccia con il cliente per la raccolta e verifica dei requisiti funzionali che dovranno essere sviluppati a sistema e descrive le possibili soluzioni.
- Risolve comuni problematiche di modellazione mediante un uso razionale delle funzionalità; propone soluzioni per le problematiche più critiche; nel caso di serie discrepanze, propone l'uso di strumenti aggiuntivi o di modifiche al software; in quest'ultimo caso, definisce le specifiche funzionali per le modifiche richieste.
- Produce documenti e rapporti scritti di alta qualità, in cui vengono descritti argomenti organizzativi e/o tecnici con uno stile chiaro e conciso.
- Fornisce supporto per produzione del materiale per la formazione degli utenti finali.
- In conformità alle modalità concordate, supporta il cliente durante la fase iniziale di utilizzo del sistema e nella misurazione dei suoi vantaggi.
- Definisce e gestisce le procedure di rilevazione e correzione dei difetti, controllando e aggiornando le relazioni sui difetti secondo necessità.
- Contribuisce ai piani di progetto e qualità, tenendo conto dei requisiti di funzionalità a fronte dei vincoli di tempo, costi e qualità.
- Prepara o contribuisce ad analisi su costi, benefici e rischi.

Analista Programmatore: richiesta un'esperienza minima di 3 anni nello sviluppo di applicazioni sulle tecnologie richieste. Codifica programmi software in determinati tipi di linguaggi di programmazione, conosce e utilizza i principali tool di sviluppo/editing per la programmazione. Interfaccia in particolare l'analista funzionale e parte dai documenti di analisi funzionale e di disegno tecnico per trarre i requisiti e le linee guida la programmazione vera e propria. Il programmatore è

coinvolto in tutte le fasi di test (unitario, funzionale e di integrazione). Opera nei servizi di manutenzione correttiva ed evolutiva.

Specialista di prodotto / tecnologia: richiesta un’esperienza minima di 3 anni nella configurazione e gestione dei prodotti e delle tecnologie proposti dal Fornitore.

E’ considerato requisito preferenziale il possesso di certificazioni coerenti con strumenti e sistemi utilizzati per la fornitura in oggetto.

4.4 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 Gestione Documentale: almeno 30 licenze utente
- Sistema ERP: almeno 30 licenze utente
- Sistema Gestione del Personale (Sistema HR): almeno 100 licenze utente
- Sistema di Business Process Management (Sistema BPM): almeno 20 licenze utente.

I sistemi dovranno essere erogati in Cloud. Saranno pertanto a carico dell’Aggiudicatario 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 fornito di appositi sistemi di protezione logica e fisica al fine di impedire accessi non autorizzati.

Al personale incaricato da Puglia Sviluppo potrà essere consentito l'accesso ai data center per verificare la qualità delle misure, delle procedure e delle tecnologie messe in atto al fine di assicurare la sicurezza, l'integrità e la riservatezza ai propri documenti.

Il Fornitore si impegna a mantenere i dati in data center situati in un Paese U.E con garanzia di applicazione delle norme e della giurisdizione italiane/europee. In ogni caso dovrà comunque essere applicata la legge italiana e l’autorità giudiziaria competente a conoscere della questione sarà quella italiana.

Il fornitore nella gestione dei sistemi da fornire 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.

4.5 Servizi di Avviamento e Dispiegamento

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. Si ricorda che i sistemi da cui è necessario importare i dati sono: Arca EVOLUTION, Sistema di gestione trasferite – Transfer, Sistema di Protocollo ed il sistema SIRFIN, utilizzato dall’attuale outsourcer del service paghe.
- migrazione dei dati per garantire la transizione verso nuovi sistemi e piattaforme applicative alla chiusura della presente fornitura.
- integrazione e dispiegamento in Cloud di tutte le componenti applicative del sistema.
- caricamento dei dati delle anagrafiche.

4.6 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 dell’Aggiudicatario o su segnalazione di comportamenti anomali degli applicativi da parte di Puglia Sviluppo attraverso il sistema help desk.

Il servizio comprende:

- sorveglianza continua dell’esercizio delle applicazioni con attenzione alle performance garantite dagli applicativi agli utenti (gestione ordinaria);
- 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);
- verifica della 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);
- verifica della 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);
- preservare 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.

4.7 Servizi di Sviluppo per Evolutive

Durante la fornitura, Puglia Sviluppo potrà presentare all’Aggiudicatario nuove esigenze che richiedono modifiche o integrazioni delle funzionalità proprie dei sistemi. 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, per le attività di evoluzione applicativa dovranno essere formulate:

- Un’offerta minima di **120 (centoventi) giornate** da effettuare nel periodo della fornitura, sulla base delle seguenti tariffe giornaliere.

Figura Professionale	Tariffa
Analista Programmatore	€ 400,00
Analista Funzionale	€ 500,00
BPM Expert o Specialista di Prodotto/Tecnologia	€ 600,00
Project Manager	€ 800,00

Le giornate dedicate alle evolutive sono da realizzare dopo la messa in esercizio dell’intero sistema.

- Una tariffa scontata di riferimento per eventuali giornate aggiuntive.

L’attività di sviluppo è suddivisa per interventi ognuno dei quali si configura, sia per gli aspetti tecnici sia per quelli amministrativo/contabili, come un vero e proprio “progetto” il cui ciclo di realizzazione dipende dalle dimensioni dell’intervento. Ogni intervento sarà regolato sul piano economico a consumo sulla base delle giornate/uomo effettivamente utilizzate e i cui risultati siano stati positivamente collaudati. Il software prodotto negli interventi di sviluppo e di manutenzione evolutiva dovrà essere coperto da garanzia contro i difetti residui, successivamente al rilascio in esercizio, per l’intera durata del contratto.

4.8 Servizi all’utenza

4.8.1 Servizi di Formazione

Prima della messa in produzione dell’intero sistema o di una sua parte, l’Aggiudicatario 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 con il Gruppo di Coordinamento della Gestione Operativa 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. Non si esclude che le lezioni erogate in aula saranno registrate al fine di consentire al personale interno di poter usufruire in qualsiasi momento del corso.

Per ogni partecipante al corso, dovrà essere rilasciato un libretto “quick reference” in cui saranno riportate in forma sintetica le modalità operative del sistema. La redazione di tale libretto sarà a cura della ditta fornitrice.

4.8.2 Servizi di Assistenza ed Help Desk

L’assistenza dovrà essere prestata su tutti i sistemi e servizi previsti dal capitolato.

L’Aggiudicatario dovrà fornire 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 per via telefonica, email, online su 24h e 7 giorni su 7.

4.8.3 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 progetto:

- Piano esecutivo di dettaglio per ogni work package;
- Stati di Avanzamento Lavori (SAL): dovranno essere effettuati al termine di ogni work package, presso la sede di Puglia Sviluppo;
- Verbali di progetto: sarà responsabilità dell’Aggiudicatario verbalizzare le decisioni prese in occasione degli incontri di SAL e in occasione di tutti gli altri eventuali incontri con Puglia Sviluppo (ad esempio per attività di analisi, test, etc.);
- Piani di test e collaudo;
- Piano di formazione.

Documentazione tecnica:

- Documentazione richiesta per i singoli interventi di evoluzione applicativa evolutiva.
- Analisi dei requisiti;
- Progetto tecnico.

Documentazione di supporto:

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

5 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 dati e dei servizi di fatturazione elettronica e conservazione digitale.

- Bilancio (relazioni e bilancio): circa 15 per anno
- Estratti conto CC: circa 200 per anno
- Documenti di autorizzazione a movimentazione bancaria: circa 1000 per anno
- RdA: 1400 per anno
- Registro di protocollo: 365 per anno
- Determine Amministratore Unico: 100 per anno
- Contratti: 1400 per anno
- Fatture: circa 2000 per anno
- Personale dipendente e non dipendente: 100 unità
- Personale:
 - Modelli F24: circa 50 per anno;
 - Prima nota: circa 80 per anno;
 - Buste paga: circa 1300 per anno;
- Documento di valutazione dei rischi e DUVRI: circa 40 per anno
- Certificati medici del medico competente: circa 100 per anno
- Curriculum e documentazione esperti: circa 1000 per anno

6 REQUISITI TECNOLOGICI (INFRASTRUTTURA HW/SW)

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

6.1 Requisiti tecnologici generali

Tutti i sistemi forniti dovranno essere in grado di essere fruiti nativamente sul browser Web senza l'installazione di plug-in, add-on o qualunque sorta di software aggiuntivo. I sistemi dovranno essere fruibili dagli utenti almeno sui seguenti browser per i quali deve essere obbligatoriamente garantita la compatibilità:

- Internet Explorer, versione 11 e successive, con o senza attivazione della modalità compatibile;
- Mozilla Firefox, tutte le versioni correnti;
- Google Chrome, tutte le versioni correnti;
- Safari 10 o superiori.

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.

6.1.1 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.

6.1.2 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.

6.1.3 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).

6.1.4 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.

6.2 Hosting in Cloud

Ai fini del dispiegamento dei servizi erogati, si dovrà fare ricorso al modello di servizio SaaS (Software as a Service), così come definito e declinato nel paradigma del Public Cloud Computing.

L’infrastruttura dovrà inoltre soddisfare i seguenti requisiti funzionali:

- 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.

6.3 Service Level Agreement

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 l'Aggiudicatario 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	
<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.
	<= 24 ore dall'inizio del disservizio

<i>Tempo di ripristino di un disservizio non bloccante</i>	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 dispiegate 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 o implementata 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	
<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.

7 DURATA, TEMPI DI ATTIVAZIONE, COSTO e PENALI

La tabella seguente rappresenta una linea guida per la realizzazione dei work package. Qualsiasi modifica apportata ai work package deve essere coerente con quanto qui riportato e non deve alterare la durata massima prevista per il progetto (6 mesi) più il tempo per il mantenimento in esercizio e le evolutive.

WORK PACKAGE	DURATA
Project Management	Appalto
Tutti i sistemi	Mesi: 1-4
Pre-esercizio dell'intera fornitura	Mesi: 5-6
Mantenimento in esercizio ed Evolutive	42 Mesi

Tutte le funzionalità indicate al Capitolo 3 devono essere realizzate nei primi 4 mesi del progetto, come da tabella riportata sopra.

La fornitura prevede una durata di 4 anni, i primi 6 mesi di avviamento e dispiegamento ed i successivi 42 di manutenzione **per un importo totale, oltre agli oneri, di €365.000,00**, così suddiviso: €169.000 per il primo anno, comprensivo di acquisto licenze e canone annuale, servizi di avviamento e dispiegamento, dei costi di formazione; €37.000 annuali, negli anni successivi al primo, per un totale di €111.000; €78.000 per giornate di manutenzione evolutiva a consumo, da erogare nell'ambito della fornitura. Gli oneri della sicurezza sono stati stimati, per l'intera durata dell'appalto, in €7.000,00.

Alla fornitura è applicato il seguente sistema di penali:

- con riferimento alle scadenze previste nel piano di lavoro presentato in fase di offerta e oggetto del contratto per l'esecuzione dei work package e la consegna dei relativi documenti o prodotti, per ogni giorno di ritardo sarà applicata una penale dello 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale;
- 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.

Per tutta la durata dell'appalto 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, l'Aggiudicatario dovrà procedere all'adeguamento entro 30 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.

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

	A. Importo del Servizio		€	€	
	A. IMPORTO SERVIZIO	A.1	Importo del Servizio		
di cui importo del servizio			€ 358.000,00		
Totale importo servizio				€ 358.000,00	
A.2		Oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso		€ 7.000,00	
Totale importo del servizio (A.1 + A.2)				€ 365.000,00	
Totale importo soggetto a ribasso				€ 365.000,00	
<hr/>					
	B. Somme a disposizione dell'Amministrazione		€	€	
	B.1	Spese generali		€ 36.500,00	
	Totale somme a disposizione dell'Amministrazione (B1)				€ 36.500,00
<hr/>					
	C. I.V.A.				
	C.1	IVA sui servizi	22%	€ 80.300,00	
	C.2	IVA su Somme a disposizione dell'Amministrazione	22%	€ 8.030,00	
	Totale IVA				€ 88.330,00
<hr/>					
TOTALE COSTO INTERVENTO (A + B + C)				€ 489.830,00	

8 GESTIONE DELLA FORNITURA

Nell'esecuzione delle attività, l'Aggiudicatario dovrà rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001 rispetto alla quale è richiesta la certificazione.

8.1 Gestione del Progetto

Al fine di assicurare un elevato livello di qualità, è necessario gestire il progetto facendo riferimento alla presenza del “Gruppo di Coordinamento della Gestione Operativa”.

Il RUP, o il responsabile del contratto, si potrà avvalere del Gruppo di Coordinamento della Gestione Operativa che esprime valutazioni tecniche sui risultati raggiunti e coadiuva nella verifica dell'avanzamento dei lavori. Questo gruppo è così composto

- Responsabile di progetto di Puglia Sviluppo;
- Responsabile della Commessa della ditta fornitrice;
- 2 Senior User di Puglia Sviluppo con approfondite conoscenze dei sistemi esistenti e delle loro modalità operative. La presenza di tali User permette di chiarire eventuali requisiti di dettaglio nell'ottica di migliorare la qualità dei sistemi finali.

I compiti del gruppo sono quelli di:

- Produrre, concordare e monitorare tutti i documenti operativi necessari per l'esecuzione dei lavori come pianificazione di dettaglio, piani di test e collaudo;
- Valutare le soluzioni proposte dalla ditta fornitrice e i rischi delle singole attività di progetto e, fornire soluzioni per prevenirli e/o mitigarne gli effetti;
- Tenere traccia delle anomalie e delle soluzioni preposte e adottate e informare con tempestività il RUP di eventuali anomalie gravi;
- Produrre documentazione di sintesi dell'avanzamento del progetto da sottoporre al RUP;
- Garantire che lo sviluppo software sia conforme a quanto progettato e validare i piani di rilascio e passaggio in produzione dei sistemi forniti.

8.2 Avviamento e Dispiegamento dei Sistemi

In merito alle attività di avviamento e dispiegamento dei sistemi, la fornitura dovrà essere gestita in accordo ai work package definiti nel capitolo DURATA, TEMPI DI ATTIVAZIONE, COSTO.

La ditta fornitrice dovrà comunicare eventuali ritardi e/o modifiche rispetto al piano di rilascio di ogni work package direttamente al Gruppo di Coordinamento della Gestione Operativa del progetto.

Il primo work package deve obbligatoriamente prevedere:

- Configurazione dei sistemi gestionali in alta affidabilità, con una completa gestione dei profili utente e relativi ruoli;

- Predisposizione e implementazione di tutti gli strumenti di Governance del progetto e dei piani di progetto in accordo con le milestone definite per l'intera fornitura.

Tutte le attività previste nel progetto dovranno essere realizzate secondo le specifiche disposizioni riportate nel capitolo DEFINIZIONE DEI SISTEMI DA FORNIRE.

8.3 Sviluppo Evolutive

Per ogni richiesta di avvio di attività di sviluppo di evolutive dei sistemi devono essere previste le seguenti fasi:

1. Definizione delle funzionalità da rilasciare, progettazione, condivisione e accettazione da parte di Puglia Sviluppo;
2. Produzione della pianificazione, del piano di test;
3. Sviluppo/rilascio dei componenti con migrazione di eventuali dati già presenti in Puglia Sviluppo;
4. Integrazione ed esecuzione dei test;
5. Rilascio in ambiente di produzione.

La definizione delle funzionalità e progettazione del sistema dovrà essere finalizzata ad identificare con sufficiente dettaglio:

- scenari applicativi necessari all'avvio del Progetto in termini di: attori e casi d'uso del sistema; procedure per la raccolta e l'aggiornamento delle informazioni gestite; architettura applicativa e interfacce di comunicazione tra le varie aree applicative; dimensionamento e configurazione degli *asset* dell'infrastruttura di hosting; etc.;
- esigenze di personalizzazione, integrazione e modifica delle componenti applicative proposte in sede di offerta;
- pianificazione temporale e operativa delle attività di avviamento del Progetto in termini di: configurazione dei sistemi e delle componenti tecnologiche ed applicative; popolamento delle banche dati; addestramento e formazione del personale; avviamento e gestione in esercizio.

8.4 Test e collaudi

La ditta aggiudicataria dovrà garantire le attività di progettazione ed esecuzione dei Test e Collaudo dei sistemi forniti, al fine di garantirne il corretto funzionamento e la perfetta aderenza rispetto alla progettazione approvata e alle specifiche funzionali definite.

Le attività si distinguono, per ogni fase di progetto prevista, in:

- Test del sistema: attività preliminare ai Collaudi in carico alle ditte aggiudicatarie, con l'obiettivo di verificare il funzionamento del sistema e l'aderenza ai requisiti e alle specifiche funzionali;
- Collaudo intermedio o finale: attività in carico al Committente con il supporto delle ditte aggiudicatarie, con l'obiettivo di verificare che il sistema non presenti anomalie rilevanti dal

punto di vista funzionale, di integrazione tra moduli e con sistemi esterni, delle performance del sistema.

Relativamente all’attività di Test del sistema, la ditta aggiudicatarie dovranno predisporre e fornire al Committente:

- Piano di test;
- Specifica di test;
- Rapporto di esecuzione dei test.

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 casi di Test da testare al fine di garantire una completa copertura.
- Specifica di Collaudo, la quale dovrà contenere la progettazione di dettaglio dei Test pianificati nel documento di Piano di Collaudo (dettaglio necessario per l’esecuzione e l’utilizzo dei test stessi);
- Rapporto di esecuzione del Collaudo, il quale dovrà contenere:
 - Il sommario e dettaglio dei risultati di esecuzione delle sessioni di test;
 - I risultati dei Test (passati, falliti, non eseguibili, non eseguiti);
 - L’elenco dei test mai eseguiti;
 - L’elenco dei test senza risultati di esecuzione;
 - Il contenuto di ogni singolo test (specifico di test);
 - Le statistiche risultati test (passati, falliti, non eseguibili, non eseguiti).
- Verbale di Collaudo, che è il documento per l’accettazione formale del risultato positivo del Collaudo.

Il Piano di Collaudo e la Specifica di Collaudo dovranno essere presentati almeno **15 giorni** lavorativi prima dell’avvio del singolo collaudo per approvazione da parte di Puglia Sviluppo.

I singoli Collaudi si considereranno formalmente conclusi con l’approvazione del Verbale di collaudo da parte del Committente controfirmato dalla ditta aggiudicataria.

I Collaudi intermedi saranno eseguiti alla fine di ogni work package.

A seguito della formale constatazione da parte del Gruppo di Coordinamento della Gestione Operativa del risultato positivo del Collaudo intermedio, l’Aggiudicatario potrà procedere con l’installazione e configurazione del software nell’ambiente di produzione.

Il Collaudo finale dovrà essere **effettuato entro 10 giorni** dalla fase di pre-esercizio 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.

Condizione necessaria per l’approvazione formale del Collaudo è la consegna al Committente di tutti i manuali utente, funzionali e tecnici in formato cartaceo (in duplice copia) ed elettronico che serviranno al corretto uso del Sistema.

Alla scadenza contrattuale l’Aggiudicatario dovrà garantire la migrazione dei dati dell’intero sistema verso nuovi sistemi e piattaforme applicative che sostituiranno il sistema oggetto della fornitura.

9 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

E' 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:

- Dichiarazione concernente il fatturato globale dell'Impresa riferito agli ultimi tre esercizi pari ad almeno Euro 400.000,00/annui (oltre IVA);
- Dichiarazione concernente il fatturato specifico relativo a servizi di fornitura di licenze per Sistemi Gestionali riferito agli ultimi tre esercizi pari ad almeno Euro 130.000,00/annui (oltre IVA).

3. Requisiti di capacità tecnico-professionale

E' richiesto il possesso delle seguenti certificazioni:

- Certificazione ISO 9001:2015 (campo di applicazione EA33 Tecnologie dell'Informazione, ovvero "Progettazione, sviluppo, installazione e manutenzione di soluzioni applicative ed infrastrutturali per contact center, sistemi gestionali, system integration, business intelligence e customer management") con esplicito richiamo alla fornitura e manutenzione di prodotti software.
- Dichiarazione concernente l'avvenuta erogazione, negli ultimi tre esercizi, di una fornitura e sviluppo di applicazioni ERP in Cloud, integrate con sistemi di contabilità e/o gestione del personale, ad aziende con numero maggiore o uguale di 100 dipendenti. Per tale requisito i concorrenti dovranno elencare i servizi eseguiti, indicando il Committente e la data di realizzazione.