

RELAZIONE TECNICA

OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto la fornitura per la Città di Marcon (VE) dei seguenti punti:

- 1) una suite applicativa gestionale web-based, per le aree ed uffici comunali di seguito descritti (moduli applicativi), completamente integrata e interoperativa, in linea con il percorso di trasformazione digitale e comprensiva dei relativi servizi di migrazione dei dati attuali alla nuova suite applicativa, conservazione digitale, formazione necessaria del personale delle aree di competenza, assistenza e manutenzione, sia ordinaria che evolutiva;
- 2) servizio relativo alla gestione delle presenze ed assenze, all'elaborazione delle retribuzioni del personale e dei conseguenti adempimenti previdenziali, fiscali, contabili e contrattuali, per il personale e amministratori della Città di Marcon, oltre alla consulenza ed assistenza in materia di lavoro degli enti locali.

Più precisamente l'oggetto si riferisce a:

- fornitura di un sistema informativo unico, integrato ed interoperabile (salvo quanto previsto dal punto 2) in modalità ASP (Application Service Provider) / SaaS (Software as a Service) e dei relativi servizi di hosting basati su data center qualificato e certificato, in linea con il quadro normativo attuale;
- servizi di installazione, attivazione e configurazione di tale sistema informativo secondo i moduli richiesti;
- servizio di conversione completa, comprensivo anche dei dati storici, degli archivi informatici utilizzati dalle procedure in uso presso l'ente e loro migrazione all'interno della banca dati della nuova suite;
- servizi di personalizzazione degli applicativi, quando difforni rispetto ai processi di lavoro dell'ente;
- servizi di formazione del personale dell'ente all'uso dei pacchetti offerti dalla suite;
- servizi di manutenzione correttiva ed adeguativa;
- servizi di manutenzione sistemistica della piattaforma applicativa nel data center, qualora non erogato dalla ditta fornitrice, ma da soggetto terzo;
- servizi di assistenza operativa applicativa e consulenziale;
- servizi di conservazione digitale a norma dei documenti informatici gestiti dall'applicativo, in base a quanto previsto dalla normativa vigente ed eventuale presa in carico degli attuali contratti di conservazione;
- servizi di cooperazione applicativa della suite con le piattaforme abilitanti nazionali (ANPR, PagoPA, SIOPE+, SPID, CNS, CIE, eIDAD, SDI) e regionali (MyPay-MyPivot, MyID, etc.);
- esposizione dei servizi on line integrati con le procedure del gestionale e con i pagamenti elettronici e accessibili tramite identificazione SPID/CIE/CNS (ed eventualmente eIDAS);
- programmazione del servizio integrato e acquisizione dei dati per la fase di avvio del

servizio;

- Messa a disposizione di una piattaforma di gestione dei cartellini e dei cedolini;
- SERVICE PAGHE: elaborazione delle buste paga e dei conseguenti adempimenti previdenziali, fiscali e contabili;
- SERVICE PRESENZE: gestione dei cartellini presenza;
- supporto nella costituzione annuale del fondo per le risorse decentrate dipendenti e dirigenti e in materia previdenziale, consulenza giuridica-contabile e formazione.

MODULI APPLICATIVI

La situazione attuale riferita al punto 1) dell'oggetto dell'appalto, corrispondente alla gestione informatizzata degli uffici che si vuole mantenere (salvo ampliamenti e integrazioni eventualmente presentati in sede di offerta), è la seguente:

SETTORE I		
AFFARI ISTITUZIONALI E POLITICHE SOCIALI		
UFFICI	APPLICATIVI	FORNITORE
Consulenza Legale	-	-
Comunicazione Istituzionale e URP	-	-
Protocollo	Protocollo Informatico	Halley
Risorse Umane	Service Paghe	Accatre Stp
	Service Presenze	Accatre Stp
	Dotazione Organica	Halley
	Gestione Del Personale	Halley
Servizi Sociali e Pari Opportunità	-	-
Polizia Locale (parte amministrativa)	-	-

SETTORE II		
CONTABILITA' E BILANCIO		
UFFICI	APPLICATIVI	FORNITORE
Contabilità, Bilancio e Assicurazioni	Contabilità Finanziaria	Halley
	Fatturazione	Halley
Tributi	Tributi Generali	Halley
Programmazione Economico - Finanziaria	Contabilità Finanziaria	Halley
Controllo di Gestione e Società Partecipate	Contabilità Finanziaria	Halley

SETTORE III		
SERVIZI AL CITTADINO		
UFFICI	APPLICATIVI	FORNITORE
Affari Generali e Segreteria del Sindaco	Atti Amministrativi	Halley
	Contratti	Halley
Servizi Demografici e Cimiteriali	Demografici	Halley
	Risultati Elettorali	Halley
	Servizi Cimiteriali	Halley
Istruzione, Associazioni e Politiche Giovanili e dello Sport	Servizi Scolastici	Halley

Biblioteca, Cultura, Turismo	-	-
Sistemi Informativi, Anticorruzione e Trasparenza, Sportello Privacy	-	-
Archivio e Servizio Notifiche	Messi Notificatori	Halley

SETTORE IV SVILUPPO LOCALE		
UFFICI	APPLICATIVI	FORNITORE
Edilizia Privata - SUE ed Edilizia Residenziale Pubblica	Pratiche Edilizie	Halley
SUAP - Commercio	Attività Produttive	Halley
Manutenzioni, Verde e Impianti sportivi	-	-
Protezione Civile	-	-
Ecologia e Ambiente	Pratiche edilizie	Halley

SETTORE V LAVORI PUBBLICI E PIANIFICAZIONE URBANISTICA		
UFFICI	APPLICATIVI	FORNITORE
Lavori Pubblici	Contabilità Finanziaria	Halley
Urbanistica	Territorio	Halley
	Banca Dati U.t.e	Halley
Patrimonio e Demanio	-	-

Per quanto riguarda il servizio 2) dell'oggetto dell'appalto si richiede:

- Service presenze cioè servizio di gestione dei cartellini. Il sistema di rilevazione presenze deve operare utilizzando il flusso dati di interscambio dei timbratori rilevatori di entrata ed uscita installati presso l'Ente, deve gestire tutte le particolarità degli orari di lavoro, le assenze dal servizio e i relativi controlli. La ditta affidataria dovrà garantire anche previa eventuale preventiva verifica la compatibilità dei terminali di rilevazione presenza di proprietà dell'Ente con la procedura proposta e/o altrimenti prevedere l'adattamento a suo carico nell'ambito dei costi dei servizi. La procedura software dovrà prevedere (a titolo esemplificativo ma non esaustivo):
 - la totale flessibilità di impostazione orari o turni e regole di individuazione profili orari in uso presso l'Ente;
 - la gestione informatica su piattaforma web di tutti i possibili giustificativi di assenza come da CCNL di comparto (immissione del dipendente e autorizzazione del Responsabile di Settore)
 - la gestione informatica su piattaforma web delle mancate timbrature (immissione del dipendente e autorizzazione del Responsabile di Settore)
 - la creazione e gestione autonoma di contatori e giustificativi (saldo banca ore a credito/debito- Ferie residue- straordinario accantonato- straordinario liquidato- Permessi usufruiti etc...)
 - la gestione del calcolo delle malattie;
 - la gestione del calcolo dei buoni pasto;
 - la verifica dei presenti in determinati giorni o orari;

- la compatibilità tra orario previsto ed orario effettuato con segnalazione di anomalie
 - la segnalazione giornaliera e automatica del superamento dei limiti dei diversi contatori;
 - la rendicontazione dello smart working;
 - la possibilità di effettuare statistiche su contatori e giustificativi ed estrazioni suddivise per settori, servizi, tipo di contratto ecc. con esportazione dei dati (in formato OpenOffice Calc, MS Excel o equivalente);
 - la visualizzazione online delle informazioni relative alle timbrature e causali giustificative di ogni singolo dipendente con l'evidenza delle eventuali anomalie (es. mancata/errata timbratura).
- Service paghe cioè elaborazione delle buste paghe e conseguenti adempimenti previdenziali, fiscali e contabili con supporto nella costituzione annuale del fondo per le risorse decentrate dipendenti e dirigenti e in materia previdenziale, consulenza giuridica-contabile e formazione. A titolo esemplificativo ma non esaustivo relativamente ai cedolini:
- elaborazione delle buste paga di personale dipendente ed amministratori;
 - predisposizione e invio dei modelli mensili ed annuali previsti dalla normativa contributiva e fiscale vigente;
 - elaborazione di tutti i prospetti riepilogativi e report necessari alla gestione del costo del lavoro.

REQUISITI DELLA FORNITURA

Le Circolari AgID nn. 2 e 3 del 9 aprile 2018 e la Determinazione AgID n. 408/2018 prevedono che a partire dal 1° aprile 2019 le Amministrazioni, di cui all'articolo 2 del D.Lgs. n. 82/2005, acquisiscono esclusivamente servizi IaaS, PaaS e SaaS qualificati dall'Agenzia per l'Italia digitale e pubblicati sul Marketplace Cloud della PA.

La soluzione proposta deve essere presente, al momento della presentazione dell'offerta, nel Registro Pubblico dei CSP qualificati presenti nel marketplace di [cloud.italia.it](https://cloud.italia.it/marketplace/) (<https://cloud.italia.it/marketplace/>)

Il servizio di conservazione a norma dei documenti deve essere accreditato AgID e in linea con quanto previsto dalle Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici AgID.

REQUISITI DI SICUREZZA

Il sistema deve essere aderente alla normativa vigente, ed a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- A. al D.Lgs. n.196/2003;
- B. al Regolamento UE 679/2016 (GDPR);
- C. alla circolare AgID n. 2/2017 del 18 aprile 2017 "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni" (andando ad implementare almeno le misure minime ove applicabili).

REQUISITI TECNOLOGICI E ARCHITETTURALI

La suite applicativa, comprensiva di tutti i vari moduli, deve obbligatoriamente osservare le seguenti caratteristiche minime per quanto riguarda in modo particolare il servizio al punto 1) dell'oggetto dell'appalto:

1. lo spazio cloud deve essere sufficiente a consentire la gestione dei dati derivanti dalla migrazione e quelli gestiti a regime successivamente all'avvio dei moduli applicativi;
2. servizio, con relativo spazio, di conservazione a norma dei dati e i documenti informatici gestiti nei moduli applicativi;
3. le procedure dovranno essere aderenti ai requisiti normativi e contrattuali vigenti, ed in particolare, deve essere conforme a:
 - a. regole sull'interoperabilità prescritte dalle linee guida emanate in attuazione del CAD;
 - b. requisiti di accessibilità (Legge n. 4/2004) e alle Linee Guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici;
4. la soluzione deve adottare architetture web, l'interfaccia client deve essere web-based e deve poter essere accessibile tramite un web browser da client multiplatforma (almeno Windows, Linux), anche mobile (almeno Android), compatibile con i maggiori browser standard in uso;
5. dovrà attenersi alla normativa nazionale, regolamenti interni ed implementare tutte le funzionalità ivi richieste;
6. in caso di malfunzionamenti, deve segnalare il tipo di errore in modo chiaro ed esplicito, così da semplificare la risoluzione dello specifico problema;
7. deve essere possibile, utilizzando le funzionalità dell'applicazione, definire i dataset compatibili con le Linee guida relative agli Open Data al fine di rendere accessibile i dati nelle modalità scelte dall'Ente (estrazioni in formato aperto, aggiornamento in tempo reale);
8. deve supportare nativamente le funzionalità di firma digitale (anche remota), marca temporale, di verifica e lettura di documenti firmati digitalmente;
9. la gestione del documento elettronico dovrà essere effettuata dalla sua formazione o ricezione sino alla completa redazione del fascicolo unico informatico, con iter finalizzato alla conservazione digitale a norma secondo le Linee Guida AgID relative alla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici;
10. per ogni modulo applicativo e relativi flussi procedurali deve essere consentito, fin dall'avvio dell'utilizzo del software, di poter gestire le relative istanze on line, che consentano a cittadini, associazioni e imprese di fruire dei servizi on line, integrato con i componenti di autenticazione come definito dall'art. 7 D.Lgs. 82/2005 e nel rispetto di quanto previsto dall'art. 64 e 64 bis del D.Lgs. 82/2005 e ss.mm.ii (CIE, CNS, SPID, IOApp);
11. deve interfacciarsi con la piattaforma per i pagamenti verso la pubblica amministrazione PagoPA, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 5 del Codice dell'Amministrazione Digitale e dal D.L. 179/2012 e ss.mm.ii. Tale cooperazione applicativa deve essere completamente integrata con tutti i moduli presenti nella suite oggetto di gara, con i servizi on line e con la contabilità finanziaria, sia per i flussi di andata che di ritorno. Sarà oggetto di valutazione l'integrazione completa con il nodo regionale MyPay;
12. la procedura/portale offerto dovrà rendere possibile la gestione automatizzata (per quanto possibile) dell'Albo on Line (L. 69/2009) e dell'intero albero dell'Amministrazione Trasparente dell'ente (D.Lgs. 33/2013) e la generazione dei flussi informativi verso ANAC previsti dalla L. 190/2012;
13. deve rispondere a tutti gli adempimenti e obiettivi previsti dal piano triennale dell'informatica per le PPAA;
14. deve prevedere la possibilità di gestire un archivio di "interrogazioni/report" personalizzabili con le seguenti caratteristiche:

- a. creazione di interrogazioni personalizzate, anche partendo da un elenco esterno caricato tramite upload;
 - b. associazione delle stesse ad un template di report personalizzato;
 - c. possibilità di esportazione di tali interrogazioni/report nei formati open/msoffice, txt/csv, etc.
15. deve interfacciarsi con la piattaforma impresainungiorno.gov e rendere possibile la gestione automatizzata del trasferimento dei dati al protocollo informatico e all'applicativo delle pratiche edilizie.

REQUISITI FUNZIONALI

PROFILAZIONE UTENTI

Gli utenti devono essere profilati in modo da poter accedere alle procedure volute dall'amministratore di sistema e in forme diverse e controllate (es. sola visualizzazione, modifica...) a seconda del profilo.

La profilazione deve tener conto dell'Organigramma dell'ente per l'assegnazione dei permessi agli utenti.

Deve essere possibile individuare l'operatore che ha apportato inserimenti e/o modifiche ai dati (tracciabilità delle operazioni).

INTEGRAZIONE E INTEROPERABILITÀ

I moduli dell'applicativo devono integrare le loro funzionalità almeno nei seguenti macro procedimenti:

1. gestione integrale degli atti amministrativi integrata con l'albo on line, il portale dell'amministrazione trasparente;
2. integrazione contabilità-gestione atti: gli atti amministrativi creati devono innescare le relative operazioni contabili;
3. integrazione contabilità-tributi: le operazioni di incassi tributari devono riversarsi/riconciliati automaticamente nella gestione contabile;
4. integrazione tributi-servizi demografici: il modulo dei tributi deve essere personalizzato in modo da poter interagire con quello dei servizi demografici per garantire l'intercettazione delle variazioni rilevanti ai fini tributari (iscrizioni, variazioni anagrafiche, etc) e la gestione dei flussi informativi previsti dall'ANAC;
5. integrazioni dirette con le piattaforme ANPR, PagoPA, SIOPE+, SPID, CNS e CIE e altre definite dal CAD e dai Piani Triennali per l'informatica nella PA;
6. integrazione modulo servizi a domanda individuale con la contabilità per la gestione, almeno, degli incassi tramite i pagamenti elettronici (PagoPA) e della gestione dell'IVA.

ATTIVITÀ PROGETTUALI

MODALITÀ' E TEMPI DI ESECUZIONE DEL PROGETTO

La suite applicativa dovrà essere installata/attivata per gli uffici sopra indicati con decorrenza 01/01/2022.

Anche il servizio riferito al punto 2) dell'oggetto dell'appalto dovrà partire dal giorno 01/01/2022.

MIGRAZIONE DEI DATI

Le banche dati di tutti i software gestionali, destinati ad essere sostituiti, dovranno essere opportunamente convertite e migrate per i nuovi moduli applicativi, comprensivi anche dei dati storici.

Saranno ad esclusivo onere e cura dell'azienda aggiudicataria le operazioni necessarie per estrarre/esportare/recuperare tali archivi, nonché per ottenere eventuali schemi ed altre informazioni su tabelle e relazioni dei database, con minimo supporto richiedibile all'Ente.

Dovrà essere garantita l'integrità relazionale e la consistenza dei dati realizzando, se necessario, un'attività di bonifica e normalizzazione dei dati su indicazione dei singoli uffici. Il risultato della conversione dovrà essere messo a disposizione degli uffici per poter effettuare i controlli di integrità e conformità.

INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE, PERSONALIZZAZIONI E COLLAUDO

L'installazione dovrà comprendere anche tutte le piattaforme (database, application server, macchine virtuali, ecc.) necessarie al funzionamento completo della suite.

L'installazione dovrà comprendere la predisposizione dell'ambiente e di tutte le piattaforme (application server, macchine virtuali, struttura database, etc) necessarie al funzionamento completo della suite e la configurazione dei client.

Il nuovo sistema informativo dovrà soddisfare le esigenze attuali degli uffici interessati, pertanto l'Aggiudicatario, insieme al personale tecnico dell'ente, dovrà garantire che la nuova suite applicativa soddisfi i processi di lavoro attualmente in essere. L'Aggiudicatario potrà proporre modifiche di tipo organizzativo che risultino più funzionali al flusso informativo in essere, in base alla sua esperienza in questo ambito. Tali modifiche dovranno comunque essere approvate dall'ente.

FORMAZIONE E AFFIANCAMENTO

Le giornate di formazione dovranno essere organizzate distintamente per ciascuna delle aree funzionali e, in relazione al numero dei partecipanti, pianificati e tenuti in più occasioni e realizzate per garantire l'avvio del servizio il 01/01/2022.

SERVIZI RICORRENTI

Sono richiesti, per tutta la durata contrattuale, Servizi Professionali rivolti alla Configurazione, Manutenzione Software, Assistenza Operativa Applicativa e Consulenziale da erogarsi per tutti i moduli software.

Nei termini del servizio dovranno essere almeno contenute:

1. la consegna e l'installazione degli aggiornamenti software ai moduli applicativi richiesti per manutenzione (sistemistica, correttiva, adeguativa);
2. la configurazione degli applicativi;
3. l'assistenza telefonica (Help Desk) ed i servizi di teleassistenza per problemi di natura applicativa inerenti, con relativa piattaforma web da cui l'Ente possa autonomamente verificare le statistiche di assistenza/chiamate ed i tempi medi di risoluzione di ciascun ticket aperto; l'Aggiudicatario dovrà garantire la misurazione delle chiamate in ingresso (inbound), delle chiamate conversate immediatamente, le conversate in richiamo (outbound), le non conversate, le chiamate che non trovano linea e altre tipologie attraverso la produzione di report, consultabili a discrezione dell'Ente, via internet in qualsiasi momento, con aggiornamento delle statistiche almeno mensile;

4. definire tempi di risposta minima a singolo Ticket;
5. la manutenzione sistemistica degli ambienti in cui sono installati gli applicativi.
6. l'aggiornamento normativo degli applicativi gestionali, in funzione delle modifiche legislative che intercorrono nel corso degli anni.
7. aggiornamenti software necessari al corretto utilizzo degli applicativi gestionali, in sintonia con la vigente normativa e al piano di sviluppo del software.

MANUTENZIONE

La Ditta aggiudicataria si assume l'obbligo di garantire quanto da essa fornito, sia per la qualità dei prodotti, sia per l'installazione del software applicativo, sia per il regolare funzionamento delle procedure per tutta la durata del contratto di assistenza e manutenzione, indipendentemente dalle modalità finanziarie relative alla fornitura e all'erogazione del servizio di assistenza.

MANUTENZIONE CORRETTIVA

La manutenzione correttiva comprende tutte le attività volte alla diagnosi e quindi alla rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi in esercizio, comunque verificatesi (ad es. blocco della applicazione/funzione, differenze tra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività degli utenti), garantendo nei tempi previsti il completo ripristino delle funzionalità degli applicativi oggetto dell'appalto e, laddove possibile, migliorando la qualità originale degli applicativi in modo da ottimizzare i tempi di successivi interventi.

Sono altresì oggetto di interventi di manutenzione correttiva i malfunzionamenti derivanti da difetti (errori presenti nel software, latenti finché non rilevati, che danno luogo a malfunzione) presenti nel codice sorgente e non rilevati durante il ciclo di sviluppo, collaudo e test della specifica applicazione.

MANUTENZIONE ADEGUATIVA

La manutenzione adeguativa deve comprendere tutte l'attività di manutenzione volte ad assicurare la costante aderenza degli applicativi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

MANUTENZIONE SISTEMISTICA

L'assistenza sistemistica deve essere finalizzata alla completa gestione dei sistemi (fisici e/o in ambiente virtualizzato) intesi ciascuno nel complesso della propria architettura funzionale e delle relative banche dati, alla prevenzione, al monitoraggio ed alla risoluzione di tutte le problematiche, nessuna esclusa.

Deve assicurare la continuità operativa ed il mantenimento ottimale delle performance di tutte le componenti l'infrastruttura IT (sistemi, sottosistemi, applicazioni e servizi) attraverso attività tecnico-sistemistiche riguardanti il software di base, d'ambiente, virtualizzato, i database (tuning e/o aggiornamento di versione) ed includendo, altresì, quelle attività che prevedono l'integrazione di prodotti di terze parti con componenti dei sistemi operativi.

Deve garantire la modularità, l'integrazione, l'isolabilità delle componenti, l'affidabilità, il bilanciamento del carico, la scalabilità e la sicurezza dell'intera architettura.

ASSISTENZA

La ditta aggiudicataria dovrà mettere a disposizione un centralino o un call center o una piattaforma di help desk per la gestione delle richieste di intervento e di assistenza.

L'assistenza si deve esplicitare in due tipologie di contatto, uno legato a problematiche dell'utenza ed uno legato a problematiche tecniche specialistiche ad esclusiva disponibilità del personale tecnico interno dell'Amministrazione.

L' help desk relativo alle problematiche dell'utenza supporterà l'esecuzione operativa delle funzioni nel caso di necessità di affiancamento anche nel caso in cui la procedura sia documentata nella manualistica d'uso o di gestione ovvero descritta in sede di addestramento.

**Il Responsabile del Settore III
Dott. Giovanni Corbetta
(firmata digitalmente)**