



***Comune di Avellino***

## **CAPITOLATO TECNICO**

Procedura aperta ai sensi dell'art.60 del codice dei contratti pubblici per la fornitura di una piattaforma di gestione del Sistema Informativo Comunale Integrato e dei servizi connessi e complementari.

**CIG: 8547544871**

**CPV: 72261000**

## 1. OGGETTO DELL'AGARA

Oggetto della gara è la fornitura di un sistema Informativo Comunale, comprensiva dei servizi di formazione, migrazione dati, assistenza e manutenzione – CIG: 8547544871 ed in particolare dei seguenti servizi dell'Ente:

- Anagrafe;
- Integrazione ANPR;
- Stato Civile;
- Aire;
- Elettorale;
- Estrazioni statistiche;
- Servizi sociali e alla persona
- Cultura, sport, tempo libero, eventi
- 
- Albo Pretorio on line, e servizi di e-government;
- Statistica e censimento;
- Pubblicazione atti ANAC art 1 com32 legge 190/2012;
- Trasparenza Amministrativa - D.Lgs 33/2013 - Artt. 26-27-37-24-35-23-Allegato A
- Notifiche / Mess;
- Il sistema di protocollazione a norma di legge con conservatoria digitale e firma digitale e workflow documentale.
- Creazione e Pubblicazione Ordinanze.
- Sportello SUAP e SUE.
- Gestione Atti amministrativi (determinazioni, delibere, ordinanze dirigenziali e sindacali, atti del commissario);
- Contabilità Finanziaria secondo la normativa dettata dal D.Lgs n. 118/2011 e ss.mm.ii.
- Controllo di gestione;
- Gestione Patrimonio Immobiliare
- Cassa Economale, Inventario;
- Interazione con la Piattaforma Certificazione Crediti (PCC) e registro unico fatture
  - Fatturazione Elettronica Passiva (integrata con Protocollo Informatico)
- Risorse Umane (Gestione economica del Personale - Stipendi, Gestione Giuridica del Personale, Rilevazione Presenze,)
- Portale Istituzionale e servizi di e-government con Gestione autonoma del CMS - Content Management System;
- Piattaforma di E-Procurement con gestione Gare telematiche e Albo fornitori secondo la normativa vigente in materia di contratti pubblici di appalti di lavori servizi e forniture.
- Accesso civico per i servizi al cittadino
- Integrazione con piattaforme standard dell'Amministrazione Centrale (firma digitale, conservazione, etc).
- Integrazione con SPID
- Piattaforma di E-Procurement con albo gestione fornitori e rotazione.

Il fornitore è tenuto a prestare inoltre i servizi professionali di seguito elencati:

- cronoprogramma atto a definire in dettaglio i servizi richiesti dall'Ente;
- conversione, migrazione, controllo, verifica ed eventuale correzione e completamento dei dati dall'attuale sistema informativo alle nuove piattaforme per tutti gli applicativi previsti nella

fornitura con particolare riferimento ai nuovi istituti previsti dal nuovo ordinamento finanziario e contabile di cui al D.lgs.118/2011 e successive modifiche e integrazioni;

- interoperabilità, anche con appositi Web services, delle nuove piattaforme con le applicazioni che non sono oggetto della fornitura e che continueranno ad essere utilizzate dall'Ente;
- attivazione, configurazione, avvio e messa in esercizio delle nuove piattaforme per tutti gli applicativi previsti nella fornitura;
- addestramento e formazione del personale dell'Ente per tutti gli applicativi delle nuove piattaforme;
- assistenza e manutenzione delle piattaforme per la durata dell'appalto dopo il collaudo;
- predisposizione delle piattaforme a garantire lo scambio dei dati con il sistema di conservazione a norma dei documenti informatici dell'Ente, che garantisca le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità (art. 71 del CAD).
- Ogni altro documento ritenuto idoneo alla valorizzazione della proposta tenendo presente la tabella di valutazione;

La Fornitura dovrà avvenire nel pieno rispetto delle prescrizioni contenute nella lettera d'invito, dei requisiti minimi descritti nel presente Capitolato Tecnico e le regole tecniche del CAD vigente, pena l'esclusione. La piattaforma proposta dovrà essere qualificata da AgID erogata come servizio SaaS secondo quanto disposto dalle Circolari AgID n. 2 e n.3 del 9 aprile 2018.

L'Amministrazione attribuisce particolare rilevanza alle funzionalità espresse dalle piattaforme proposte e della tecnologia di sviluppo degli applicativi che deve essere in ogni caso cloud native

## 1.1 REQUISITI GENERALI DEGLI APPLICATIVI

Gli applicativi software oggetto della fornitura devono rispondere alle indicazioni di principio e ai requisiti di sicurezza, previsti dal Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale e devono soddisfare le seguenti caratteristiche:

- devono poter operare su reti telematiche internet - intranet - extranet e garantire l'apertura verso la rete pubblica ed il sito web di banche dati e servizi che possano offrire la consultazione ed operabilità da parte di altri Enti e/o Istituzioni Pubbliche o Private e l'erogazione dei Servizi On-Line al Cittadino ed alle Imprese;
- devono disporre di Web Services descritti e documentati per poter interagire in cooperazione applicativa con i sistemi informatici sia interni (in particolare deve esporre un web service per l'inserimento in contabilità delle fatture elettroniche acquisite e protocollate dal sistema di gestione documentale) che degli altri enti della PA e devono prevedere le funzioni di interoperabilità con i sistemi anagrafici, tributi e di protocollo informatico degli altri enti della PA, in conformità con le regole tecniche di AgID vigenti; devono essere nativamente multi utente su singola istanza DB in funzione di possibili adesioni a Unioni di Comuni o a gestioni associate;
- devono consentire all'utente di cambiare la postazione di lavoro senza modificare l'accesso alle procedure associate al profilo;
- devono prevedere la gestione dei file di Log, "*Chi ha fatto cosa e quando*".

La versione sorgente degli applicativi oggetto della gara, anche depositati presso un pubblico ufficiale, incluso tutti gli strumenti per la loro manutenzione, devono essere disponibili alla Stazione appaltante che potrà utilizzarli solo ed esclusivamente nei casi limite in cui l'Azienda aggiudicatrice dell'appalto potrebbe venirsi a trovare e che non le consentirebbero di effettuare la manutenzione ordinaria ed evolutiva del sistema informativo oggetto della gara. Il documento redatto e sottoscritto da un pubblico ufficiale e dall'azienda, deve indicare le modalità di aggiornamento della copia depositata, corredata di tutte le indicazioni per ottenere l'eventuale disponibilità

## 1.2 REQUISITI TECNOLOGICI DEGLI APPLICATIVI

Gli applicativi software oggetto della fornitura devono possedere – a pena di esclusione - le caratteristiche tecnologiche minime di seguito elencate:

- devono utilizzare un DBMS relazionale licenze free tra quelli più diffusi nel mercato;
- devono essere sviluppati in ambienti web nativo o cloud nativo;
- devono prevedere accessi di autenticazione web Single Sign-On, inoltre al fine di consentire l'accesso dall'esterno ad alcuni servizi in particolare anagrafe (per forze dell'ordine, tribunale, ecc. ed altri per i cittadini) il sistema dovrà essere pronto per utilizzare SpID. L'accesso dall'esterno dovrà essere configurato secondo le regole previste dal GDPR. Tutto il sistema dovrà comunque rispondere alla sicurezza prevista dal GDPR incluso la crittografia dei dati.
- Il sistema dovrà garantire la creazione e pubblicazione dei dati aperti (*Open Data*) secondo le richieste dell'amministrazione e pubblicati su pagina web appositamente dedicata. Tale condizione deve essere soddisfatta dalla disponibilità di API (application Programming Interface) per poter disporre in lettura/scrittura di tutta la base di dati della piattaforma con opportuna documentazione dettagliata.

## 1.3 REQUISITI FUNZIONALI DEGLI APPLICATIVI DETTAGLIATI

Gli applicativi software oggetto della fornitura devono garantire il supporto di tutti i dispositivi tecnologici e normativi per consentire all'Ente di operare in assenza di supporto cartaceo e devono prevedere le seguenti funzionalità minime:

### SERVIZI DEMOGRAFICI – ANAGRAFE, STATOCIVILE, ELETTORALE

Il sistema deve fornire:

- un'elevata integrazione fra le tre componenti Anagrafe, Stato Civile ed Elettorale;
- la completa integrazione all'**Anagrafe Nazionale Popolazione Residente (ANPR)**;
- il rilascio della **Carta d'Identità Elettronica (C.I.E.)**;
- la gestione schede cittadini, ossia inserimento, variazione, interrogazione e gestione storica dei dati inerenti i cittadini (dati anagrafici, cittadinanza, carta di identità, stato civile, patenti e veicoli, eventuali passaporti, eventuali permessi di soggiorno, titoli di studio, pensioni, professione, dati censimento, storico famiglia / convivenza, status, storico A.I.R.E., ecc.);
- la gestione schede famiglie (inserimento, variazione, interrogazione e gestione storica dei nuclei familiari, ivi compresi i dati inerenti lo storico indirizzi);
- la gestione delle schede convivenze (inserimento, variazione, interrogazione e gestione storica delle convivenze anagrafiche, ivi compresi i dati inerenti lo storico indirizzi);
- la gestione A.I.R.E. (Modello 01 Cons di Iscrizione, Cancellazione e Aggiornamento, gestione del registro A.I.R.E., Interrogazioni inerenti cittadini e famiglie A.I.R.E.);
- la gestione delle schede famiglie A.I.R.E.;
- la gestione delle pratiche di iscrizione anagrafica e di cancellazione anagrafica;
- la gestione delle variazioni inerenti l'indirizzo nell'ambito del territorio comunale;
- la gestione dello schedario della popolazione temporanea;
- la gestione dei condannati e degli indesiderati;
- la gestione (inserimento, variazione, interrogazione, stampa, ecc.), con previsione dello storico, di tabelle di supporto relative a: Stati, Regioni, Province, Comuni, Toponimi e Indirizzi, Quartieri, Frazioni, Circoscrizioni, Circoscrizioni consolari, ecc.;
- il rilascio delle Certificazioni Anagrafiche e delle Certificazioni A.I.R.E.;
- la gestione della Lista Anagrafica Comunale e degli adempimenti connessi ai Censimenti;
- la generazione e la gestione di report parametrici per il monitoraggio della costituzione e dei movimenti della popolazione;

- la gestione della Leva Militare;
- la gestione prevista a livello centrale in materia di Statistica;
- l'interoperabilità con INA-SAIA;
- l'estrazione dati per l'acquisizione relative al programma ANAG A.I.R.E. del Ministero dell'Interno;
- l'estrazioni anagrafiche relative ad abbonati alla televisione (RAI);
- Estrazioni statistiche sulla popolazione con filtri su ogni elemento della scheda anagrafica;
- la gestione degli atti di stato civile (nascita, matrimonio, morte, cittadinanza, ecc.) come da disposizioni normative vigenti;
- la gestione dello storico degli atti;
- la gestione degli atti di stato civile provenienti da Direzioni Sanitarie;
- il rilascio delle Certificazione di Stato Civile;
- la gestione (variazione, interrogazione, stampa, ecc.) dell'archivio elettori con dati acquisiti da Anagrafe – storico movimento elettorale – e la gestione dell'elettorato appartenente alla U.E.;
- la gestione delle tabelle elettorali;
- la gestione delle revisioni semestrali, delle revisioni dinamiche,...
- la gestione dell'albo degli scrutatori e dei presidenti di seggio;
- la gestione dei Giudici Popolari;
- la gestione tessere elettorali con possibilità di stampa delle stesse, di rilascio dei duplicati, degli attestati sostitutivi, ecc.;
- le stampe delle liste generali e sezionali su carta normale A3;
- le stampe di controllo per confronto liste anagrafiche/liste elettorali;
- la raccolta e la gestione dei dati delle consultazioni elettorali.
- Integrazione con Anagrafe Popolazione Residente – ANPR;
- Esportazione dati anagrafici in modo parametrico secondo le esigenze dell'ente. All'atto dell'istallazione dovrà essere consegnata tutta la documentazione necessaria per svolgere l'attività in autonomia, inoltre dovranno essere dettagliati i campi di ricerca ed estrazione. L'amministrazione considera essenziale questo requisito.

## **GESTIONE FLUSSI DOCUMENTALI ATTI AMMINISTRATIVI, ALBO PRETORIO, NOTIFICHE, CONTRATTI.**

La soluzione proposta deve consentire la gestione completamente digitale dei Contratti, degli Atti Amministrativi con relativa pubblicazione sull'Albo Pretorio On-line di tutti gli atti e le ordinanze. Il sistema, inoltre, dovrà consentire il completo adempimento delle norme vigenti in materia di Amministrazione Trasparente D.Lgs. 97/2016. L'applicativo gestione flussi documentali ed essere disponibile in un unico ambiente web totalmente integrato.

L'applicativo gestione flussi documentali, in particolare, deve consentire:

- la gestione degli atti deliberative del Consiglio Comunale e della Giunta Comunale;
- la gestione delle determinazioni e la loro pubblicazione sul sito;
- la gestione delle proposte di deliberazione e di determinazione e il loro iter endoprocedimentale tra gli uffici;
- la gestione dell'apposizione dei Visti/Pareri con controllo diretto da parte degli utenti;
- il monitoraggio del flusso procedimentale e visione del relative storico;
- la creazione automatica dei documenti finali e la firma digitale degli stessi;
- integrazione nativa con la fatturazione elettronica;
- integrazione nativa con sistemi di archiviazione a norma;
- possibilità di utilizzo di editor di testi evoluti ed open source per la redazione degli atti;

- utilizzo di tutte le tipologie di firme elettronica qualificate:
  - su support USB;
  - remota;
  - upload di file firmati;
- strumenti di verifica delle firme e dei firmatari;
- integrazione con registro IPA.
- la gestione del protocollo in entrata, in uscita e interno da parte delle diverse Unità di Direzione dell'Ente;
- la tracciabilità di tutti i protocolli, sia da parte dell'utenza interna autorizzata, che da parte dei cittadini interessati nel caso di istanze da questi ultimi presentate all'Ente;
- l'assegnazione dei protocolli a uno o più responsabili;
- la visualizzazione, l'interrogazione, la stampa di protocolli, secondo filtri per Unità di Direzione e/o Ufficio;
- l'integrazione con la Posta Elettronica Certificata;
- la possibilità di inviare richieste di notifica degli atti protocollati;
- Definizione e gestione dei processi endoprocedimentali (configurabili ed implementabili) a seguito di registrazione e smistamento dei protocolli;
- la gestione delle richieste di pubblicazione di atti in Albo Pretorio on-line;
- la pubblicazione online degli atti inseriti in Albo Pretorio online;
- la gestione e l'archiviazione dei Contratti;

## **GESTIONE RISORSE UMANE**

### **Gestione degli stipendi**

L'applicativo, deve consentire:

- Gestione del salario fisso dei dipendenti e del personale assimilato al personale dipendente
- Gestione del salario accessorio caricamento dati e scarico automatico delle indennità legate alla presenza dalla procedura di rilevazione delle presenze
- Gestione delle assenze dei dipendenti che comportano conseguenze economiche attraverso con l'interazione del modulo di gestione delle presenze.
- Gestione delle imputazioni di bilancio di dipendenti e voci paga, per gli stipendi i contributi IRAP.
- Elaborazione dei cedolini per i componenti del Consiglio Comunale, il Sindaco e i componenti della Giunta Comunale.
- Gestione fiscale dei dipendenti con la acquisizione attraverso il modulo dei servizi al personale delle dichiarazioni per le detrazioni irpef, eventuali aliquote fiscali differenziali richieste dai dipendenti, domicilio fiscale.
- Conguagli fiscali, contributivi e assegni familiari.
- Integrazione con la procedura di gestione del Bilancio per lo scarico automatico in finanziaria dei mandati degli stipendi, contributi e Irap.
- Gestione e compilazione del modello F24 e per il versamento dell'IRPEF e delle addizionali regionali e comunali all'irpef alle corrispondenti regioni e ai corrispondenti comuni di residenza.
- Gestione delle deleghe sindacali
- Gestione delle trattenute stipendiali
- Gestione dei modelli fiscali 730, UNICO, 740 dei dipendenti.
- Pubblicazione on line sul modulo Servizi al Personale di cedolini e modelli CUD e CU.
- Gestione ed elaborazione informatica dei Modelli CUD e 770 semplificati ed ordinari.
- Elaborazione delle previsioni di Bilancio relativo ai vari Centri di Costo ed ai Capitoli di spesa inerente il personale dipendente, ai collaboratori e gli amministratori.

- Estrazioni Posizioni INAIL Dipendenti, per il calcolo delle retribuzioni che fungono da base imponibile per il calcolo del premio annuale dell'INAIL.
- Estrazione dei dati necessari alla compilazione delle tabelle economiche del conto annuale del personale.
- Interazione fra le procedure di gestione giuridica del personale, la gestione delle rilevazioni delle presenze e della gestione economica del personale per l'estrazione delle tabelle per il conto annuale del personale.
- Gestione di tutti gli elementi correlati alle presenze del personale (gestione voci paga, calcolo delle indennità, ecc.)
- Gestione di stampe basate su criteri personalizzabili autonomamente dall'Ente – Possibilità di esportazione su files CSV ed Excel
- Modulo estrazione annuale voci di salario accessorio distinto per quota fissa e quota accessoria
- Modulo di estrazione dei contributi mensili da versare agli enti previdenziali e collegamento con la procedura di bilancio per lo scarico automatico dei mandati;
- Modulo di compilazione del modello F24 relativo ai contributi mensili;
- Modulo di generazione del modello UNIEMENS per la denuncia mensile dei contributi da versare all'INPS.

Il sistema di rilevazione presenze dovrà essere integrato con i terminali marcatempo attualmente installati al Comune. Sarà cura e responsabilità dell'azienda aggiudicataria provvedere all'integrazione.

## **Gestione Giuridica del Personale**

L'applicativo, deve consentire:

- Gestione integrata e condivisa con le altre procedure dipartimentali, dell'anagrafica del dipendente nonché storicizzazione di : residenza/domicilio, titolo di studio, nucleo familiare, corsi di formazione, sede lavorativa, area ed ufficio di appartenenza, valutazione dirigenziale, con archiviazione ottica documenti ed allineamento simultaneo delle informazioni in comune con le altre procedure dipartimentali, fermo restando l'indipendenza gestionale dell'aspetto economico dall'aspetto giuridico del dato (es. trattenute a consuntivo sul cedolino mese corrente relative a periodi precedenti sul trattamento giuridico);
- Storico assenze soggette a riduzione e conteggio per tipologia con eventuale documento giustificativo in pdf;
- Gestione storica dei rapporti di lavoro tra l'Ente ed il dipendente, sia a tempo determinato che indeterminate;
- Gestione storica dei rapporti di lavoro tra l'Ente ed il dipendente, con archiviazione ottica dei provvedimenti relativi;
- Gestione storica delle domande presentate dal dipendente con lo status della pratica e l'esito ed archiviazione ottica documenti;
- gestione storica dei periodi di comando del dipendente presso altre amministrazioni (periodo, ente etc.) o dei servizi pregressi prestati presso altri enti;
- gestione degli eventi di carriera che caratterizzano l'attribuzione della posizione economica e/o del profilo professionale con acquisizione ottica ed associazione del provvedimento relativo all'evento;
- gestione storica degli incarichi;
- gestione storica invalidità riconosciute ed eventuali prescrizioni del medico del lavoro;
- storico delle mansioni attribuite al dipendente nonché stampa del mansionario dipendenti in servizio per unità di direzione;
- storico dei provvedimenti disciplinari legati al dipendente con dettaglio tipologia, durata e periodo;
- gestione riscatti / ricongiunzioni;
- Archiviazione ottica documenti con associazione del provvedimento alla tipologia di evento;

- gestione dati utili al pensionamento;
- elaborazione PA04;
- gestione pianta organica;
- possibilità di creare e salvare query parametriche di estrazione dati in sql da applicativo;
- Gestione di stampe basate su criteri personalizzabili autonomamente dall'Ente; possibilità di esportazione su files CSV ed Excel o PDF.

### **Rilevazione Presenze**

L'applicativo, deve consentire:

- Rilevazione degli orari di lavoro; il software deve poter prevedere anche una soluzione in mobilità in considerazione delle recenti norme sull'emergenza COVID.
- Inserimento, variazione, interrogazione e gestione storica dei dati inerenti il personale di ruolo e non di ruolo dell'Ente (dati anagrafici, tipologia contrattuale, profilo professionale, posizione economica, uffici di assegnazione, tipologia turni di lavoro, assegnazione orologi marcatempo, titoli di studio, ecc.) - stampe connesse;
- Gestione degli Uffici e delle Unità di Direzione dell'Ente, con la possibilità di assegnazione del personale e di conservazione dello storico;
- Gestione delle diverse tipologie di turno, con la possibilità di conservazione dello storico – gestione della flessibilità oraria, dell'istituto della turnazione, della reperibilità e di tutti gli altri istituti previsti dalle vigenti disposizioni normative, contrattuali e regolamentari – gestione del calendario delle festività - gestione integrata delle causali che incidono sui cedolini paga;
- Gestione Causali Giustificative;
- Acquisizione e Gestione automatica delle timbrature;
- Gestione Buoni Pasto;
- Gestione Ferie;
- Gestione interattiva Cartellino Presenze;
- Gestione Anomalie Timbrature;
- Gestione del sistema informatizzato delle presenze al fine della compilazione del conto annuale e della rendicontazione del conto trimestrale;
- Integrazione con la gestione economica e giuridica del personale;
- Gestione di stampe basate su criteri personalizzabili autonomamente dall'Ente – Possibilità di esportazione su files CSV ed Excel.
- Gestione di orologi marcatempo dotati anche di impronta digitale, oltre che, naturalmente, dei codici per le diverse causali.

### **Servizi al Personale**

- Visualizzazione, stampa e download, da parte del personale dell'Ente, mediante nome utente e password, delle proprie buste paga e del CUD, tramite portale WEB;
- Visualizzazione dei propri dati inerenti le detrazioni e i dati retributivi – possibilità di inviare istanze inerenti la propria posizione in merito;
- Visualizzazione dei propri dati inerenti gli assegni per nucleo familiare – possibilità di inviare istanze inerenti gli assegni per nucleo familiare;
- Gestione di stampe inerenti le proprie situazioni personali - Possibilità di richiedere certificati;
- Visualizzazione dei propri dati inerenti le assenze per malattia, con riferimento all'ultimo triennio.
- Visualizzazione del proprio foglio presenze, con i saldi inerenti l'eccedenza oraria e le ore di assenza, nonché le causali giustificative – Possibilità di download e di stampa.
- Gestione dei diversi utenti che utilizzano il sistema – sistema di accesso basato su nome utente e password – gestione autorizzazioni diversificate sulla base di ruoli differenti.

## GESTIONE DELLA CONTABILITA' FINANZIARIA

L'applicativo, deve consentire:

- Gestione Bilancio Entrate
- Gestione Bilancio Uscite
- Calcolo equilibrio di bilancio
- Associazione Programmi e Progetti al Bilancio Uscite
- Stampe Bilancio Annuale ed Allegati
- Storico previsioni
- Gestione Bilancio Pluriennale Entrate e Uscite
- Stampe Bilancio Pluriennale
- Relazione Previsionale e Programmatica / DUP:
  - Programmi
  - Progetti
  - Archivio Sezioni relative alla Relazione
  - Stampa Relazione
- Estrazione file per certificato al Bilancio di Previsione con elaborazione automatica di tutti i quadri;
- Stampa del Certificato e predisposizione file xml per trasmissione agli organi competenti;
- Peg Entrata e Uscita;
- Calcolo equilibrio Peg;
- Associazione Programmi e Progetti al Peg Uscita;
- Aggiornamento struttura Peg in funzione delle variazioni del modello organizzativo dell'Ente;
- Associazione Peg ai responsabili;
- Storico previsioni;
- Variazioni di Bilancio-Peg;
- Variazioni di Bilancio-Peg di cassa;
- Stampe variazioni;
- Struttura Bilancio Entrata/Uscita;
- Struttura Piano dei Conti Entrata ed Uscita;
- Calcolo fondo pluriennale vincolato;
- Situazione contabile Bilancio Entrata/Uscita;
- Situazione contabile Peg Entrata/Uscita;
- Stampa Mastri (Bilancio Entrata / Uscita, Peg Entrata / Uscita);
- Stampa quadri riassuntivi e riepiloghi;
- Situazione contabile Entrate Vincolate;
- Situazione contabile Vincoli di Cassa;
- Stampa verifica di cassa;
- Modulo flussi di cassa;
- Stampa codici gestionali, di verifica dei movimenti;
- Stampa ed estrazione salvaguardia equilibri;
- Gestione Entrata:
  - Accertamenti annuali e pluriennali
  - Storico accertamenti
  - Ordinativi
  - Gestione delle carte contabili
- Gestione Uscita:
  - Prenotazioni di spesa e variazioni annuali e pluriennali con collegamento ai

- cronoprogrammi
- Impegni e variazioni con collegamento alle determinazioni
- Attestazione di copertura finanziaria
- Storico impegni
- Modulo impegni pluriennali con controlli sul Bilancio e ribaltamenti agli anni di competenza
- Liquidazioni
- Mandati
- Mandati con più beneficiari
- Mandati ai professionisti con generazione accertamenti, ordinativi e mandati ritenute
- Generazione automatica di mandati e reversali con trattenuta IVA (Split payment)
- Mandati con IRAP
- Fatture:
  - Protocollo fatture di acquisto con acquisizione documentale
  - Fatture di acquisto
  - Gestione fatture rilevanti ai fini IVA
  - Fatture di vendita
  - Possibilità di gestione dei buoni d'ordine
  - Gestione fatturazione elettronica
- Modulo Patto di Stabilità
- Modulo Conto Consuntivo
- Scritture di rettifica
- Redazione Conto Economico e stampa
- Modulo Prospetto di Conciliazione
- Redazione e stampa del Conto del Patrimonio
- Modulo Certificato Conto Consuntivo
- Gestione Mutui
- Gestione Contabilità IVA
- Modulo Certificato d'imposta
- Modulo integrazione Modello 770
- Gestione Cassa Economale

Controllo di Gestione

## **SPORTELLI SUAP e SUE**

Lo sportello SUAP/SUE costituito da due moduli SUAP e SUE che rappresenta il punto di contatto per cittadini/professionisti e imprese con la Pubblica Amministrazione.

Le principali funzionalità che lo sportello SUE deve garantire sono le seguenti:

- Funzioni amministrative:
  - Gestione anagrafiche;
  - Gestione PEC;
  - Gestione campi obbligatori;
  - Gestione anagrafica procedimenti;
  - Gestione firma remota;
  - Gestione report;
  - Gestione modelli in autocomposizione;
  - Gestione e configurazione flussi;

- Integrazione con protocollo;
  - Gestione automatica registro provvedimenti.
- Funzioni Front-office:
    - Gestione anagrafica dichiarante;
    - Gestione archivio procedimenti;
    - Gestione procedimenti (PDC,SCIA,CILA,SCAG,ecc.);
    - Gestione calcolo oneri di urbanizzazione;
    - Gestione autocomposizione modelli unici regionali;
    - Gestione ISTAT;
    - Gestione allegati.
  - Funzioni Back Office:
    - Gestione fascicoli;
    - Gestione procedimenti;
    - Gestione fascicolo elettronico;
    - Gestione endoprocedimenti;
    - Gestione firma remota;
    - Gestione PEC;
    - Gestione Report.

Le principali funzionalità che lo sportello SUAP deve garantire sono le seguenti:

- Funzioni amministrative:
  - Gestione anagrafiche;
  - Gestione PEC;
  - Gestione campi obbligatori;
  - Gestione anagrafica procedimenti;
  - Gestione firma remota;
  - Gestione report;
  - Gestione modelli in autocomposizione;
  - Gestione e configurazione flussi;
  - Integrazione con protocollo;
  - Gestione automatica registro provvedimenti.
- Funzioni Front-office:
  - Gestione anagrafica dichiarante;
  - Gestione archivio procedimenti;
  - Gestione procedimenti (Autorizzazione Unica, SCIA, COMUNICAZIONI.);
  - Gestione calcolo oneri di urbanizzazione;
  - Gestione autocomposizione modelli unici regionali;
  - Gestione allegati.
- Funzioni Back Office:
  - Gestione fascicoli (Autorizzazione Unica, SCIA, COMUNICAZIONI.);
  - Gestione procedimenti;

- Gestione fascicolo elettronico;
- Gestione endoprocedimenti;
- Gestione firma remota;
- Gestione PEC;
- Gestione Report.

## 2. PORTALE DEI SERVIZI ON-LINE

L'offerta dovrà essere completa con un portale per i servizi di e-government per cittadini ed imprese che mira a migliorare i rapporti istituzionali e consente di gestire la propria posizione per tutti gli adempimenti: In sintesi il portale, che sarà integrato in quello istituzionale dell'ente, dovrà consentire:

- Gestione autonoma del CMS - Content Management System;
- integrazione con procedure di back-office e banche dati;
- Consultazione posizione dati individuali servizi Demografici;
- Pagamenti attraverso PagoPA ed identificazione con SpID;
- invio Denunce, Dichiarazioni, Istanze, Comunicazioni, Richieste, in via telematica, firmate digitalmente;
- download di modulistica per compilazione e invio cartaceo dei documenti;
- Pubblicazione atti ANAC art 1 com32 legge 190/2012;
- Trasparenza Amministrativa - D.Lgs 33/2013 - Artt. 26-27-37-24-35-23-Allegato A;
- Parte completa dell'amministrazione trasparente con CMS in modo che ogni ufficio avendo le credenziali di accesso possa inserire la documentazione di competenza;
- Accesso ai cittadini ed alle forze dell'ordine incluso i notai per la consultazione anagrafica;
- Moduli configurabili per l'invio richieste alla PA;
- Pubblicazione dati aperti per gli atti pubblicati (Open Data).

## 3. GESTIONE GARE TELEMATICHE

L'offerta dovrà prevedere la gestione e manutenzione di una Piattaforma di E-Procurement con gestione Gare telematiche e gestione Albo fornitori.

La gestione della piattaforma telematica dovrà:

1. garantire all'Ente un grado di autonomia per la gestione e la conduzione del sistema Gare;
2. formazione continua dei dipendenti dedicati per consolidare le conoscenze acquisite;
3. assicurare aggiornamento normativo dell'applicativo gare
4. supportare gli utenti operatori economici nel momento in cui trovino delle difficoltà operative
5. servizio Hosting per l'applicativo
6. manutenzione e assistenza
7. garantire l'invio di Comunicazioni : Richiesta CIG e SmartCIG e Invio dati Simap
8. assicurare un servizio di Help Desk SA che comprenda le seguenti attività specifiche:
  - supporto all'utilizzo del software;
  - approfondimenti di funzionalità non ancora attivate o soggette a manutenzione correttiva/evolutiva;
  - consulenza funzionale e di processo;
  - consulenza in merito a soluzioni funzionali già attivate presso altri utenti dell'applicazione;
  - assistenza agli utenti su tematiche funzionali/amministrative per la risoluzione di problemi d'interpretazione delle norme d'uso, attivando se necessario i progettisti del

- sistema o gli esperti dell'Amministrazione sulla tematica;
- assistenza operativa per la soluzione di problematiche di alto livello;

#### **4. SERVIZI PROFESSIONALI**

Di seguito vengono descritti i servizi professionali rientranti nell'ambito della fornitura e finalizzati, in particolare, all'avvio e messa in esercizio di tutte le componenti degli applicativi, alla conversione e migrazione delle banche dati esistenti, all'addestramento e formazione del personale, ai servizi di help-desk e di assistenza e manutenzione in esercizio.

##### **4.1 CRONOPROGRAMMA PER L'AVVIO E MESSA IN ESERCIZIO**

Il fornitore deve provvedere, entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla firma del contratto, a redigere un cronoprogramma dettagliato della totalità delle attività per la fornitura e l'implementazione dei servizi previsti.

In particolare, il cronoprogramma dovrà contenere:

- la programmazione temporale delle singole attività previste;
- il Piano di migrazione;
- il Piano di formazione proposto;
- il Piano di collaudo.

Il Cronoprogramma, formalmente approvato dal Comune, diventerà il documento univoco per il monitoraggio delle attività contrattualmente previste nonché per la verifica del rispetto dei tempi e delle attività previste.

Di seguito si elencano le attività ed i servizi che il Fornitore dovrà assicurare per l'avvio e la messa in esercizio degli applicativi previsti in fornitura: attivazione, configurazione, ottimizzazione e collaudo delle singoli applicativi relativi ai servizi esposti in oggetto.

##### **4.2 AVVIO E MESSA IN ESERCIZIO**

Oggetto di fornitura è l'erogazione dei servizi professionali necessari per l'avvio e la messa in esercizio degli applicativi previsti in fornitura.

Di seguito si elencano le attività ed i servizi che il Fornitore dovrà assicurare per l'attivazione, la configurazione, tuning e collaudo dei singoli applicativi relativi alle aree funzionali esposte in oggetto.

##### **4.3 CONVERSIONE E MIGRAZIONE BANCHE DATI**

Il recupero, la conversione e la migrazione delle banche dati preesistenti sui nuovi applicativi previsti in fornitura è requisito imprescindibile per l'attivazione del sistema. L'Ente, metterà a disposizione del fornitore le banche dati preesistenti in formato leggibile con i tracciati record relativi ai database degli applicativi da convertire nel nuovo sistema informativo.

Tale recupero dovrà garantire:

- L'importazione dei dati strutturati nel database applicativo di ogni applicazione/servizio proposto.

- L'eventuale supporto per completare e/o migliorare i dati strutturali delle procedure oggetto di aggiornamento, al fine di adeguarle alle esigenze dell'ente. Tale eventualità andrà concordata con l'Ente.

Il costo di tale attività deve essere compreso nel costo totale dell'offerta e non può essere limitato da clausole di durata temporale delle attività.

In fase di presentazione delle offerte dovrà essere redatto un *piano di migrazione* che assicuri il totale passaggio dei dati dalle vecchie applicazioni al nuovo software; la mancata applicazione del piano nei tempi e nei modi dallo stesso stabiliti comporteranno risoluzione contrattuale con addebito di oneri nei confronti della ditta aggiudicataria.

#### **4.4 ADDESTRAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE**

È richiesta la formazione e l'addestramento del personale del Comune all'uso delle funzionalità introdotte con i nuovi applicativi. Di seguito si elencano i requisiti minimi organizzativi e metodologici, cui il Fornitore dovrà attenersi nell'erogazione dei predetti servizi formativi:

- la formazione interesserà tutti i dipendenti comunali utilizzatori dei servizi applicativi;
- i corsi dovranno essere organizzati distintamente per ciascuna delle aree funzionali;
- Le giornate formative da erogare devono essere almeno n. 50, distribuite secondo un piano formativo proposto dalla ditta partecipante per i diversi applicativi oltre un numero di giornate congruo per l'amministratore di sistema;

Il fornitore si dovrà impegnare a garantire almeno 200 ore di supporto per ogni anno di contratto ai dipendenti dei diversi settori dell'ente che lo richiedono telefonicamente. Il supporto riguarda anche la richiesta di intervento in videoconferenza oppure telefonico sulle funzionalità delle procedure.

Il servizio non deve prevedere alcuna limitazione di chiamata e deve comprendere assistenza continuativa per tutte le settimane dal Lunedì al Venerdì, dalle 9:00 alle 18:00, festivi esclusi.

#### **5. ASSISTENZA E MANUTENZIONE APPLICATIVA**

Le ditte partecipanti dovranno illustrare nell'offerta le modalità del servizio per la manutenzione correttiva, preventiva, normativa e migliorativa, da erogarsi per tutta la durata del contratto.

Gli obiettivi minimi del servizio di manutenzione sono così definiti:

- mantenere operativa la soluzione attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione di malfunzionamenti e la correzione di anomalie/inconsistenze verificatesi sulla base dati, ripristinandone l'integrità totale;
- correggere gli errori provocati da una migrazione dei dati errata, ripristinando il corretto funzionamento dell'applicazione e correggendo la base dati ripristinandone l'integrità;
- garantire l'evoluzione tecnico funzionale della soluzione software;
- garantire l'adeguamento tecnico funzionale degli applicativi alle innovazioni normative;
- fornire servizi di supporto per risolvere tempestivamente problemi relativi a malfunzionamenti ed errori;
- assicurare l'aggiornamento periodico della soluzione, attraverso il miglioramento della funzionalità, dell'affidabilità e dell'efficienza dei prodotti. L'aggiornamento presuppone il rilascio di nuove versioni e/o correzioni dei prodotti da parte del fornitore.
- l'implementazione di nuove funzionalità ovvero il miglioramento di quelle già esistenti devono essere sempre comunicate e accompagnate da note esplicative.

L'avvio del servizio deve essere pianificato, tenendo conto delle modalità di avvio, delle attività e del periodo di supporto post avvio, prevedendo la continuità dell'assistenza e del supporto tecnico verso gli utenti.

Il servizio non deve prevedere alcuna limitazione di chiamata e deve comprendere assistenza continuativa tutte le settimane da Lunedì a Venerdì, dalle 9:00 alle 18:00, festivi esclusi.

Il Fornitore deve indicare in sede di offerta le modalità di accesso al servizio e descrivere gli applicativi di *trouble ticketing* tramite cui gestirà ogni segnalazione che dovrà essere messa a disposizione dell'Ente per monitorare lo stato di avanzamento delle richieste.

## 5.1 LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI

Per il calcolo dei livelli di servizio si considera il tempo che intercorre dalla data di segnalazione dell'evento al fornitore (giorno, ore, minuti, secondi) alla data di chiusura tecnica dell'intervento. In tale situazione si potrà considerare ripristinata la funzionalità temporaneamente tramite l'adozione di workaround, purché sia assicurato il ripristino delle funzionalità principali e purché venga dato seguito immediato alla correzione definitiva. Per maggiore chiarezza si definisce workaround una qualsiasi modalità di intervento da parte dei tecnici del Fornitore atta ad ottenere lo sblocco del Software Applicativo, anche se non completamente risolutivo del problema, ma che abbia l'effetto di rendere comunque operativo il Software stesso senza alterare alcune delle funzionalità applicative precedenti il blocco dello stesso ripristinando la consistenza della base dati. Tali livelli stabiliscono complessivamente un "Service Level Agreement" (SLA) che il Fornitore si obbliga a rispettare pena l'applicazione delle penali di cui al Disciplinare di gara.

### Livelli di gravità

I criteri di valutazione della complessità sono catalogati in base all'impatto che hanno per gli utenti, sul funzionamento del sistema, sulle prestazioni e sulla sicurezza:

**GRAVITA' 1.** Una o più applicazioni/servizi sono completamente bloccati oppure nessuna applicazione è bloccata, ma le funzionalità critiche di uno o più moduli non sono disponibili o malfunzionanti. Si evidenzia che un guasto non bloccante può diventare bloccante in particolari momenti lavorativi (es. produzione di report amministrativi a ridosso della data di scadenza di presentazione, richieste agli sportelli, gestione pratiche in fase di delibera/determina, ecc..). Si evidenzia che un malfunzionamento può diventare di Gravità 1 in particolari momenti lavorativi.

**GRAVITA' 2.** Nessuna applicazione è bloccata, ma importanti funzionalità di una o più applicazioni non sono disponibili o malfunzionanti. Si evidenzia che un malfunzionamento può diventare di Gravità 2 in particolari momenti lavorativi.

**GRAVITA' 3.** Le funzionalità non critiche e non importanti del sistema non sono disponibili o malfunzionanti, senza impatto sulla operatività degli utenti (es. maggiore inefficienza).

Il tempo è espresso in ore lavorative	Valori NORMALI (*)	Valori LIMITE (**)
Gravità 1	2 ore	4 ore
Gravità 2	5 ore	8 ore
Gravità 3	9 ore	24 ore

\*: il tempo di risoluzione deve rispettare i Valori Normali nel 85% dei casi

\*\* : il tempo di risoluzione deve rispettare i Valori Limite nel 100% dei casi

## 6. TEMPI DI REALIZZAZIONE

Attivazione, configurazione, migrazione, formazione e messa in esercizio degli applicativi e dei servizi correlati dovranno essere effettuate entro i seguenti limiti temporali:

**a. entro 15 giorni** naturali consecutivi dalla firma del contratto il fornitore deve presentare un cronoprogramma della totalità delle attività con l'indicazione dell'arco temporale della fornitura che l'Amministrazione deve approvare;

**b. entro 30 giorni** naturali consecutivi dalla firma del contratto il fornitore deve aver attivato gli applicativi oggetto della fornitura e iniziare le relative configurazioni. L'attivazione iniziale deve consentire alle postazioni di lavoro dei rispettivi uffici l'accesso all'applicazione per mezzo del browser web. L'attivazione iniziale degli applicativi prevede il superamento di un collaudo iniziale da tenersi entro il periodo sopraindicato;

**c. entro 60 giorni** naturali consecutivi dalla firma del contratto il fornitore deve aver:

- completato le configurazioni degli applicativi già attivati al punto b);
- completata la migrazione dei dati esistenti e la relativa verifica con il supporto del personale comunale. Dovrà essere fornito un report degli esiti dei test per ogni applicativo;
- avviato la formazione agli utenti (numero di giornate formative/assistenza utilizzate non inferiore al 50% di quelle previste);

**d. entro 100 giorni** naturali consecutivi dalla firma del contratto il fornitore deve aver:

- concluso la formazione agli utenti;
- concluso la correzione degli eventuali errori di migrazione dei dati rilevati in fase di verifica. Dovrà essere fornito un report degli esiti positive dei test per ogni applicativo;
- “messa in esercizio” degli applicativi;
- attivato i servizi di manutenzione e assistenza;

**e. entro 20 giorni successivi** alla fase d) è previsto il collaudo dell'intero sistema per la verifica della corrispondenza del sistema con le specifiche tecniche di cui al presente capitolato tecnico.

I servizi di helpdesk, assistenza e manutenzione, nei modi e nei tempi contrattualmente stabiliti, per la durata del contratto decorreranno al superamento del collaudo.

Avellino, 20/12/2020

IL RUP  
F.to Ing. Nicola Del Priore

IL DIRIGENTE  
f.to dott. Vincenzo Lissa