



---

# **Capitolato tecnico - Gara per il Nuovo Sistema Amministrativo Contabile Integrato**

---

<i>Codice Documento:</i>	<b>SI-NSAI-CT02</b>
<i>Versione:</i>	<b>2.1</b>
<i>U.O. emittente:</i>	Sistemi Informativi
<i>Numero pagine:</i>	
<i>Codice Progetto:</i>	SI-NSAI-CT02

<i>Nome Documento:</i>	SI-NSAI-CT02-16_CapitolatoTecnico.docx
<i>Data ultimo aggiornamento:</i>	01/10/2020



## INDICE

<b>INDICE.....</b>	<b>2</b>
<b>1 INTRODUZIONE.....</b>	<b>5</b>
1.1 Scopo del documento .....	5
1.2 Glossario.....	5
<b>2 OGGETTO DELL'APPALTO.....</b>	<b>7</b>
2.1 Oggetto della gara .....	7
2.2 Piano di Progetto .....	10
2.2.1 Relazione Tecnica.....	10
2.2.2 Piano di Formazione .....	10
2.2.3 Piano Esecutivo .....	11
2.3 Scenario applicativo attuale.....	11
<b>TIPOLOGIA DI UTENZA .....</b>	<b>11</b>
2.4 Attuali movimentazioni e mole dati .....	13
2.5 Moduli software .....	15
<b>3 REQUISITI E CARATTERISTICHE DEL SISTEMA INFORMATIVO RICHIESTO.....</b>	<b>16</b>
3.1 Requisiti tecnici.....	16
3.2 Requisiti funzionali .....	17
3.2.1 Anagrafiche dati.....	18
3.2.2 Recupero dello storico .....	18
3.2.3 Storicizzazione.....	19
3.2.4 Stampe .....	19
3.2.5 Gestione delle divise.....	20
3.2.6 Accesso ai dati .....	20
3.2.7 Testabilità .....	20
3.2.8 Performances .....	20
3.2.9 Sicurezza.....	21
3.2.10 Profilazioni .....	22
3.3 Documentazione.....	22
3.4 Integrazioni.....	23
3.5 Workflow.....	24
<b>4 FORMAZIONE .....</b>	<b>25</b>
<b>5 GESTIONE DEL PROGETTO DI AVVIO .....</b>	<b>26</b>



5.1	Generalità .....	26
5.2	Project Management .....	26
5.2.1	Standard di lavoro .....	26
5.2.2	Gruppo di lavoro nel progetto .....	26
5.2.3	Indicatori di progetto .....	27
5.2.4	Anomalie e segnalazioni .....	27
5.3	Macro-Fasi Progetto .....	27
5.3.1	Pianificazione iniziale attività .....	27
5.3.2	Raccolta delle specifiche .....	27
5.3.3	Implementazione del software .....	28
5.3.4	Acquisizione subset di dati e formazione key user .....	28
5.3.5	Istallazione prodotto in ambiente di pre-collaudò, e verifica .....	28
5.3.6	Acquisizione dati da archivi attuali .....	29
5.3.7	Formazione completa, applicativa e tecnica / gestione di feedback .....	29
5.3.8	Passaggio in produzione e Periodo di osservazione .....	30
5.3.9	Collaudò della soluzione .....	30
5.4	Risorse fornitore: Key Person .....	31
5.4.1	Capo-progetto .....	31
5.4.2	Responsabile di sviluppo e analista funzionale .....	32
5.4.3	Referenti di aree funzionali .....	32

## **6 SPECIFICHE GESTIONALI ..... 33**

6.1	Gestione del software .....	33
6.1.1	Eseguibili del Fornitore .....	33
6.1.2	Sorgenti del Fornitore .....	33
6.1.3	Personalizzazioni sviluppate da IZSLER .....	33
6.1.4	Licenze prodotti di terze parti .....	33

## **7 SPECIFICHE TECNICHE ..... 34**

7.1	Architettura tecnica .....	34
7.1.1	Il Software .....	34
7.1.2	L'hardware .....	34
7.1.3	Il database .....	34
7.1.4	Moduli applicativi .....	35
7.1.5	Strumenti mobili .....	35

## **8 GESTIONE A REGIME ..... 36**

8.1	Garanzia ed assistenza .....	36
8.2	Organizzazione Fornitore .....	37
8.2.1	Riferimento del Fornitore .....	37
8.2.2	Gruppo di lavoro/supporto .....	38
8.3	Gestione segnalazioni .....	38
8.3.1	Iter lavorazione .....	38
8.3.2	Tracciabilità .....	38
8.3.3	Canali di comunicazione .....	38
8.3.4	Aree di intervento .....	38
8.3.5	Attributi delle segnalazioni .....	39



---

8.4	Verifica andamento Fornitura/Servizio .....	39
8.5	Adeguamenti normativi e legali .....	39
<b>9</b>	<b>SLA .....</b>	<b>40</b>
9.1	Contesto di applicazione.....	40
9.2	Monitoraggio regolare e continuo .....	40
9.3	Adeguamento legislativo e normativo.....	40
9.4	Cadenze elaborative .....	40
9.5	Tempi di risposta a segnalazioni (dopo passaggio in produzione) .....	40
9.6	Verifiche dati .....	41
<b>10</b>	<b>VALUTAZIONE OFFERTE .....</b>	<b>42</b>
10.1	Valutazione offerte tecniche.....	42
10.2	Valutazione offerte economiche.....	45
<b>11</b>	<b>NOMINA A RESPONSABILE EX ARTICOLO 29 REGOLAMENTO UE 2016/679 (GDPR) .....</b>	<b>46</b>

---



# 1 INTRODUZIONE

## 1.1 Scopo del documento

Il presente documento, insieme al suo allegato, costituisce la componente tecnica del Capitolato di Gara Nuovo Sistema Amministrativo Integrato ("NSAI"), mirato all'acquisizione di un prodotto di mercato che, con le opportune personalizzazioni, sostituisca l'attuale piattaforma applicativa e i servizi correlati per la gestione informatizzata dell'area amministrativa e contabile dell'"Istituto Zooprofilattico Sperimentale della Lombardia ed Emilia-Romagna – B. Ubertini" (d'ora in poi "Istituto", "Ente" o "IZSLER").

L'Istituto ha la sede centrale in Brescia e 16 sedi distribuite nelle varie provincie delle due Regioni

## 1.2 Glossario

Acronimi	Significato
Verifica	Operazione controllata e monitorata che comporta la prova che una parte, anche sostanziale, di un prodotto, processo, attività o applicazione, si comporti secondo le specifiche di progetto
Collaudo	Attività formale, controllata e monitorata che comporta la prova che una parte, anche sostanziale, di un prodotto, processo, attività o applicazione, si comporti secondo le specifiche tecniche
Revisioni di progetto	Tipo di riunione direzionale, detta anche "Design Review", volta a esaminare e risolvere eventuali difficoltà significative o criticità, verificare se il progetto necessita significativa ripianificazione (ed operare in tal senso), o approvare/definire chiusure di fasi di lavoro. A queste riunioni partecipa un responsabile per ognuna delle parti coinvolte, come minimo: Responsabile della Direzione IZSLER, Responsabile Progetto, Responsabile Qualità (ove necessario), altre figure specifiche (ove necessario), Fornitori (ove necessario)
SAL	Riunione di "Stato avanzamento lavori", da tenere periodicamente per analizzare l'andamento dei lavori in rapporto alle previsioni, relazionare/storicizzare i fatti salienti, assegnare compiti e scadenze ove necessario, intervenire con azioni correttive o preventive a fronte di difficoltà emergenti, richiedere una "Design Review" se/quando necessario A queste riunioni, condotte dal Responsabile progetto o suo delegato, partecipano le principali figure interne e esterne di progetto
U.O.	Unità Operativa dell'Istituto
CSV	Formato di file sequenziale, composto dai soli caratteri ASCII standard, suddiviso in un "record" per ogni riga, e con i vari campi del record suddivisi da un separatore univoco e riconoscibile (non confondibile con caratteri all'interno di campi)
SLA	Service Level Agreement – Livelli di Qualità del Servizio, oggettivi e misurabili



Manutenzione Correttiva (MAC)	<p>Manutenzione Correttiva (MAC): comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti dei sistemi software rientranti nell'ambito della fornitura. La manutenzione correttiva deve essere fornita per qualsiasi situazione anomala, indipendentemente dalle cause che l'hanno generata</p> <p>La manutenzione correttiva è normalmente innescata da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione di configurazione e attivazione del sistema o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente. La manutenzione correttiva è innescata altresì da segnalazioni di malfunzionamento relative al sistema hardware e al sistema software di base e di ambiente.</p> <p>Sono parte del servizio le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• la presa in carico delle segnalazioni ricevute da sistemi di rilevazione automatica segnalati dagli utenti;</li><li>• l'individuazione della componente in errore;</li><li>• l'attuazione di interventi di work around atti a minimizzare l'interruzione del servizio;</li><li>• lo sviluppo, la verifica e il rilascio della fix risolutiva, quest'ultimo nell'ambiente di esercizio;</li><li>• la predisposizione della documentazione necessaria per l'installazione;</li><li>• ripristino basi dati difettate dall'errore;</li><li>• modifica della documentazione di progetto qualora venisse riscontrata un'incoerenza con il software applicativo rilasciato.</li></ul>
Manutenzione Perfettiva (MP)	Per manutenzione perfettiva si intende il perfezionamento del sistema rivolto a garantire le performance e la manutenibilità del sistema
Manutenzione Evolutiva (MEV)	Manutenzione Evolutiva (MEV): è volta alla modifica di funzionalità esistenti o alla realizzazione di nuove funzionalità complementari ai sistemi software rientranti nell'ambito della fornitura, necessarie per mantenere l'applicazione costantemente allineata con l'evoluzione delle esigenze degli utenti e dell'IZSLER
Manutenzione Adeguativa (MA)	Manutenzione Adeguativa (MA): comprende l'insieme di attività volte ad assicurare la costante aderenza dei sistemi software, rientranti nell'ambito della fornitura, all'evoluzione dell'ambiente tecnologico (sistema operativo, DBMS, ecc.) nel quale sono ospitati. Si deve allineare tutto l'ambiente e i moduli che lo compongono alle ultime versioni rilasciate delle varie componenti dell'ambiente tecnologico e comunque non oltre un anno dal loro rilascio.
Manutenzione Normativa (MN)	Manutenzione Normativa (MN): è volta alla modifica di funzionalità esistenti o alla realizzazione di nuove funzionalità complementari ai sistemi software rientranti nell'ambito della fornitura, necessarie per mantenere l'applicazione costantemente allineata alle norme di legge
Cloud pubblico	Servizi ICT (Information and Communications Technology) offerti da provider di terze parti tramite la rete Internet pubblica e disponibili per chiunque voglia usarli o acquistarli.



## 2 OGGETTO DELL'APPALTO

### 2.1 Oggetto della gara

Il seguente documento tecnico e il suo allegato, che ne costituisce parte integrante, riguardano la fornitura di una piattaforma applicativa software modulare per la gestione integrata dei processi amministrativi contabili dell'Istituto, e del relativo hardware, oltre alle attività di migrazione dei dati pregressi e formazione del personale.

Si intende acquisire gli strumenti informatici idonei a supportare tutto il personale coinvolto nella attività amministrativo/contabili, in tutte le fasi dei processi descritti successivamente, in modo tale che il sistema informativo proposto assicuri:

- La copertura informatica di tutte le operazioni amministrativo / contabili di IZSLER
- Una banca dati unica, documentata e accessibile in lettura dai Sistemi Informativi IZSLER;
- Una interfaccia uniforme e tecnologicamente evoluta a supporto di tutte le funzioni/attività;
- La produzione di tutti i documenti contabili ed extra-contabili ed i flussi informativi dettagliati nel capitolato e, comunque, previsti dalla regolazione per tempo vigente;
- La completezza rispetto alle funzioni e ai processi da gestire, supportando tutte le attività amministrative secondo processi funzionali integrati;
- L'efficienza gestionale in tutti i processi descritti nel prosieguo;
- Il ritorno informativo verso i diversi livelli, sia operativi che di governo;
- La continuità di esercizio dai sistemi attuali mediante migrazione dei dati completi dagli attuali database, anche in corso d'anno, con fermo macchina minimi;

L'oggetto della gara è la fornitura di un sistema informativo di gestione amministrativo/contabile integrato che comprende (Elementi della fornitura per la cui assenza è prevista l'esclusione dalla gara):

- la realizzazione e personalizzazione per rispondere in pieno alle esigenze di IZSLER;
- la migrazione dei dati completi attualmente in possesso dell'Istituto, nonché la verifica completa della loro integrità;
- la predisposizione di un ambiente di pre-produzione, in base alle indicazioni del Responsabile dei Sistemi Informativi o suo delegato, per la verifica delle modifiche introdotte all'applicativo prima della sua installazione in produzione e/o per il rilascio di funzionalità successive alla messa in produzione; la base dati collegato a questo ambiente dovrà essere allineabile a quella di produzione con apposita procedura utilizzabili dai Sistemi Informativi IZSLER;
- la configurazione del sistema e di ogni modulo, compresa la definizione di profili e utenze, con caricamento dei profili attuali;
- la formazione ed affiancamento personalizzato degli utenti e supporto durante la fase di parallelo e di avviamento; la formazione dovrà essere differenziata in base alla tipologia di utenti. Dovranno inoltre essere previste specifiche sessioni formative per i Sistemi Informativi relative all'installazione delle procedure fornite, oltre che relative alla struttura della base dei dati fornita;



- la predisposizione di un piano di formazione che permetta a tutto il personale coinvolto il mantenimento di una adeguata e completa conoscenza delle funzionalità offerte dal sistema e delle evoluzioni che lo stesso potrà subire;
- un sistema di disaster recovery e business continuity per il prodotto consegnato e i dati gestiti;
- la garanzia sugli applicativi e sul software d'ambiente comprensiva della manutenzione correttiva (MAC), perfetta (MP), adeguativa (MA) e normativa (MN) per un periodo di 6 anni dal collaudo;
- la fornitura e il regolare aggiornamento della manualistica necessaria all'attività (manuali tecnici ed operativi), idonea ad assicurare il corretto utilizzo del software fornito, disponibile on line;
- il servizio di supporto tramite l'help desk di primo livello, a carico dell'aggiudicatario, rivolto agli utenti finali del sistema informativo amministrativo, in modo da fornire loro l'assistenza all'uso delle funzionalità dei vari applicativi durante tutto l'arco lavorativo del personale aziendale;
- tutte le necessarie funzionalità obbligatorie per legge: gli adeguamenti del software alla normativa vigente e ai regolamenti derivanti dai cambiamenti normativi dovranno essere garantiti e realizzati senza oneri aggiuntivi, nel rispetto delle tempistiche utili alla operatività dell'Ente. In particolare, il sistema oggetto di fornitura dovrà permettere la registrazione di tutte le informazioni necessarie per la pubblicazione sui portali aziendali dei dati previsti dalla normativa "amministrazione trasparente" (Dlgs 33/2013 e ss.mm.ii.);
- la possibilità di gestire workflow di approvazione (ad esempio per i processi di approvvigionamento: dalla creazione delle anagrafiche, alla richiesta informatizzata di reparto, dalla preparazione del materiale in magazzino alla predisposizione degli ordini a fornitore) configurabili anche con la possibilità di richiedere informazioni in sezioni specifiche;
- l'analisi delle attuali procedure amministrativo contabili e la conseguente realizzazione dei relativi workflow;
- l'integrazione con software applicativi già esistenti presso l'Azienda che soddisfano particolari esigenze amministrativo contabili;
- un monte giornate di 50 per anno per ognuno dei 6 anni di garanzia per Manutenzione Evolutiva (EV), attività di estrazioni o interventi massivi sulla base dati, interventi di configurazione e altre attività del fornitore;
- la fornitura di hardware per terminali con lettore di codice a barre e stampanti per etichette con codice a barre: almeno 85 dispositivi mobili in grado di leggere codici a barre o QRCode, su cui saranno installate specifiche funzionalità, e di 40 stampanti per la produzione di etichette con codice a barre;
- uno strumento di Query Builder e/o un Report Builder, che consentano la facile definizione di interrogazioni di estrazione di dati dall'intera base dati, consentendo la definizione dei campi da estrarre, l'ordinamento di tali campi, e semplici filtri sui dati. Le licenze di tali strumenti, per il numero di utenze necessarie, dovranno essere incluse nella fornitura;
- software applicativo e di base necessario per utilizzare le funzionalità del sistema; senza limitazioni temporali o di utenza; a titolo puramente esemplificativo driver per la gestione di stampe pdf e per l'accesso alla base dati;
- in modo esaustivo le componenti infrastrutturali della piattaforma applicativa, l'infrastruttura tecnologica Hardware e Software di base/ambiente necessaria per il suo funzionamento, compreso le licenze d'uso del relativo Software di base e di ambiente, senza limitazioni temporali o di utenza; è preferibile si utilizzino servizi cloud pubblici; in alternativa l'infrastruttura hardware dovrà essere ospitata presso un data center del fornitore;
- i servizi di manutenzione e assistenza relativi alla gestione e conduzione dei sistemi definiti al punto precedente. Il servizio è inteso onnicomprensivo (all-inclusive e full risk) di ogni e qualsiasi componente e/o accessorio indispensabile all'esercizio del sistema per un periodo di 6 anni dal collaudo;





- l'accesso diretto alla base dati, consentito in sola lettura da parte di personale IZSLER, comprensiva della documentazione delle strutture dati logiche e fisiche, necessarie per garantire tale accesso;
- quanto definito nel documento “Definizione Capitolato d'Oneri e Specifiche Tecniche relative all'acquisizione di apparecchiature, servizi e/o sistemi da integrare con i Sistemi Informativi dell'IZSLER”, allegato al decreto del Diretto Generale 136/2018;
- i servizi di terminazione inclusivi di ogni operazione ed attività necessaria all'avvio in esercizio e per consentire il subentro di eventuale nuovo sistema alla fine del periodo contrattuale, trasmettendo al personale incaricato da IZSLER (o al personale di altro fornitore subentrante) tutte le informazioni acquisite nel corso dell'esecuzione della fornitura, nonché quant'altro, anche a livello documentale, risulti necessario per garantire la regolare prosecuzione dei servizi; questo garantendo, se richiesto, presenza presso IZSLER per un adeguato numero di giornate;
- la predisposizione di procedure e della loro documentazione per consentire ai Sistemi Informativi IZSLER l'esportazione di tutti i dati presenti nel database.

I servizi di assistenza, analisi e supporto informatici dovranno garantire le competenze e le risorse professionali per lo svolgimento delle seguenti attività:

- Configurazione del modello funzionale del sistema e della relativa banca dati
- Configurazione del modello tecnologico e architetture dell'impianto informatico Hardware e software di base/ambiente
- Installazione e parametrizzazione del sistema
- Attivazione e Deployment
- Formazione e avviamento
- Assistenza e manutenzione
- Implementazione evolutiva

Dovranno inoltre essere forniti servizi di assistenza e consulenza informatica con requisiti di specifica competenza ed esperienza professionale maturata nell'ambito “gestione area amministrativa contabile” dei sistemi informativi delle aziende sanitarie pubbliche.

Al fine di realizzare un'offerta quanto più rispondente possibile alle esigenze dell'Istituto, le ditte partecipanti sono tenute, pena esclusione, ad effettuare sopralluoghi per analizzare l'organizzazione dei servizi oggetto della fornitura e le eventuali integrazioni, da realizzarsi, con i software attualmente in uso. Dell'avvenuto sopralluogo dovrà essere prodotta attestazione.

Non verranno accettate offerte parziali o comunque incomplete rispetto a tutte le funzionalità richieste dal presente capitolato tecnico. Questa inadempienza sarà causa automatica di esclusione dalle fasi successive della gara.

Inoltre, nella fase di valutazione tecnico/qualitativa delle offerte e a completamento di quanto illustrato nell'offerta tecnica, a pena di non ammissione alla successiva fase di apertura dell'offerta economica, le ditte fornitrici dovranno impegnarsi ad effettuare, su richiesta della Commissione Giudicatrice, demo illustrative dei diversi aspetti della soluzione software proposta, per consentire la valutazione delle funzionalità e dell'ergonomia della soluzione proposta.



## 2.2 Piano di Progetto

L'Offerente è tenuto a redigere apposito progetto tecnico, detto Piano di Progetto, che contenga tutte le informazioni necessarie e sufficienti a consentire alla commissione incaricata della valutazione delle offerte di:

- verificare il rispetto delle funzionalità minime richieste;
- apprezzare le eventuali funzionalità tecniche migliorative rispetto a quanto richiesto;
- procedere all'attribuzione del punteggio qualitativo nel rispetto dei criteri stabiliti.

Al fine di agevolare la valutazione della soluzione proposta, ciascuna ditta avrà cura di formulare il progetto tecnico con riferimenti alle voci previste dalla griglia di valutazione.

Il Piano di Progetto è composto da tre sezioni:

- Relazione Tecnica
- Piano di Formazione
- Piano Esecutivo

### 2.2.1 *Relazione Tecnica*

È la progettazione generale e di dettaglio delle funzionalità dell'architettura hardware e dei moduli applicativi, tenendo conto dei requisiti del progetto integrato a livello aziendale, della tipologia e quantità delle transazioni effettuate dalle diverse U.O, delle caratteristiche degli ambienti e delle dotazioni tecnologiche esistenti verificate direttamente dalle ditte concorrenti, e di quanto richiesto in questo Capitolato Tecnico e nel suo Allegato.

Per semplicità di verifica dovrà riportare i riferimenti ai paragrafi nel Capitolato tecnico e nell'Allegato

Dovranno essere esplicitate:

- Le caratteristiche applicative della soluzione proposta e dei servizi correlati;
- il modello architetturale e caratteristiche dell'impianto sistemistico HW/SW di base e di ambiente;
- le caratteristiche del sistema di reporting generalizzato e di export dei dati;
- l'architettura tecnologica/applicativa. Il sistema proposto deve comprendere in modo esaustivo le componenti infrastrutturali della piattaforma applicativa, l'infrastruttura tecnologica Hardware/Software necessaria per il suo funzionamento nonché i servizi di assistenza e supporto correlati;
- le caratteristiche del recupero dello storico necessario per la gestione dei processi alla data di avvio;
- i servizi migliorativi/innovativi relativi a livelli prestazionali, agli orari/giorni di copertura dei servizi di assistenza, alle funzionalità applicative innovative (mobile), ecc.;
- i curricula delle figure professionali di ciascuna delle risorse con cui l'offerente intende formare il gruppo di lavoro dedicato alla fornitura, indicandone il ruolo nella fornitura.

### 2.2.2 *Piano di Formazione*

In questo documento andranno esplicitate le modalità con cui si intende garantire la formazione completa di tutti gli operatori dei vari servizi operanti nelle varie sedi, come indicato nel capitolo Formazione.



In tale piano, organizzato per profili di utenze, dovranno essere indicati anche il numero di giornate di formazione previste e il tema delle sessioni di formazione, la durata, la qualificazione professionale dei docenti, il calendario di massima e la metodologia didattica utilizzata

Comprenderà altresì le schede di rilevazione del grado di comprensione/soddisfazione per la formazione erogata, da distribuire ai discenti, ed i criteri di valutazione comprensivi delle soglie minime al di sotto delle quali il corso dovrà essere ripetuto.

Si precisa che dovranno essere formati, oltre agli utenti degli uffici amministrativi, gli operatori dei reparti e delle sedi periferiche, per le funzionalità di richiesta materiale, cassa economale, gestione ordini, consultazione stato delle richieste, statistiche sul consumato per CdC, ecc..

Oltre alla formazione sugli applicativi offerti, la ditta aggiudicataria dovrà tenere al personale dei Sistemi Informativi specifici corsi di formazione sulla struttura della Base Dati e sulle modalità di installazione sia della parte client che della parte server.

Dovrà essere anche predisposto un piano di formazione continuativo che permetta a tutto il personale coinvolto la completa conoscenza delle funzionalità offerte dal software e delle evoluzioni che lo stesso potrà subire.

### 2.2.3 Piano Esecutivo

Questo documento dettaglia modalità e tempi per l'effettuazione di quanto definito nei capitoli "Gestione del Progetto di Avvio" e "Gestione a Regime", e andrà diviso in sezioni che seguono quelle di questi due capitoli.

È necessario che sia indicato anche il carico di lavoro stimato dal Fornitore per le risorse di IZSLER (per tutte le U.O. coinvolte). La proposta dovrà indicare chiaramente le modalità, i livelli di soddisfazione da parte dell'utenza ed i tempi di avvio delle singole procedure, corredato di GANTT, indicando le azioni da porre in essere al fine di evitare disservizi, interruzioni e discontinuità delle attività amministrative dell'Istituto.

La durata complessiva dalla stipula del contratto alla messa in produzione del sistema in gara non potrà superare i 12 mesi.

## 2.3 Scenario applicativo attuale

Il progetto è collegato alla sostituzione dell'attuale Sistema, formato dall'applicazione:

- SAI del fornitore Data Processing, che dialoga principalmente con:
  - SISI (Sistema Informativo Sanitario dell'Istituto)
  - GRU (Gestione economica e giuridica del personale e gestione missioni)
  - CAP (Costi Analisi e Prodotti)
  - Data Warehouse CdG (Controllo di Gestione)
  - Biobanca
  - Anagrafe Progetti di Ricerca

L'attuale applicativo SAI, avviato il 1° Gennaio 2014, si basa su una soluzione commerciale del fornitore Data Processing, sia come manutenzione e assistenza. In precedenza, era in utilizzo una soluzione interna, denominata DBE.

Tipologia di Utenza

L'applicativo fornito dovrà rivolgersi alle seguenti categorie di utenza:

1. Operatori IZSLER:
  - a. Front-Office
  - b. Back-Office



- c. Sistemi Informativi, per accesso ai dati
- 2. Direzione IZSLER
  - a. Direzione Amministrativa
  - b. Direzione Sanitaria
  - c. Direzione Generale

Si prevedono circa 150 postazioni che utilizzeranno il nuovo SAI; circa la metà sono utenti principali e abituali, dislocate anche nelle varie sedi locali.

---



## 2.4 Attuali movimentazioni e mole dati

Nell'anno 2018 l'attività dell'Istituto viene riassunta nelle seguenti tabelle:

NR. REGISTRO	Descrizione	Tipo Documento	N. PROTOCOLLI
132	ACQ.REVERSE CHARGE FORESTERIA - FATT. PA	Acq IVA Deducibile	12
20	ACQUISTI FORESTERIA	Acq IVA Deducibile	0
138	ACQUISTI FORESTERIA - FATTURA PA	Acq IVA Deducibile	30
13	ACQUISTI GESTIONE PROMISCUA	Acq IVA non Deducibile	68
134	ACQUISTI GESTIONE PROMISCUA - FATTURA PA	Acq IVA non Deducibile	7.123
14	ACQUISTI INTRASTAT	Acq IVA non Deducibile	116
21	ACQUISTI ISTITUZIONALI	Acq IVA non Deducibile	17
135	ACQUISTI ISTITUZIONALI - FATTURA PA	Acq IVA non Deducibile	1.172
19	ACQUISTI LIBRI E RIVISTE	Acq IVA Deducibile	0
128	ACQUISTI REVERSE CHARGE	Acq IVA non Deducibile	0
136	ACQUISTI REVERSE CHARGE - FATTURA PA	Acq IVA non Deducibile	27
130	ACQUISTI REVERSE CHARGE FORESTERIA	Acq IVA Deducibile	0
18	ACQUISTI RIVISTE EXTRA UE	Acq IVA non Deducibile	0
16	SERVIZI EXTRA UE	Acq IVA non Deducibile	16
15	SERVIZI INTRASTAT	Acq IVA non Deducibile	42
17	AQUISTI BLACK LIST	Acq IVA non Deducibile	11
140	ACQUISTI ISTITUZ.LI REVERSE CHARGHE	Acq IVA non Deducibile	0
141	ACQUISTI ISTITUZ.LI REVERSE CHARGE FT PA	Acq IVA non Deducibile	0
145	ACQUISTI DOC USO INTERNO PROMISCUO	Acq IVA non Deducibile	0
146	ACQUISTI FORESTERIA SPLIT PAYMENT	Acq IVA Deducibile	0
			<b>8.634</b>
12	CORRISPETTIVI MENSA	Corrispettivi	<b>48</b>
139	FATTURAZIONE ELETTRONICA PA GSE	Vendite	9



3	PRESTAZIONE SERVIZI	Vendite	40.285
37	PRESTAZIONI SERVIZI - FATTURA PA	Vendite	314
6	SERVIZI EXTRA UE	Vendite	16
5	SERVIZI INTRASTAT	Vendite	42
11	SERVIZI ISTITUZIONALI	Vendite	1
133	VEN.REVERSE CHARGE FORESTERIA - FATT. PA	Vendite	12
7	VENDITE BLACK LIST	Vendite	11
10	VENDITE FORESTERIA	Vendite	98
36	VENDITE FORESTERIA - FATTURA PA	Vendite	0
4	VENDITE INTRASTAT	Vendite	116
32	VENDITE ISTITUZIONALI - FATTURA PA	Vendite	2
1	VENDITE ITALIA	Vendite	458
35	VENDITE ITALIA- FATTURA PA	Vendite	231
9	VENDITE LIBRI E RIVISTE	Vendite	56
33	VENDITE LIBRI E RIVISTE- FATTURA PA	Vendite	5
2	VENDITE MERCI ESTERO	Vendite	153
34	VENDITE MERCI ESTERO- FATTURA PA	Vendite	0
129	VENDITE REVERSE CHARGE	Vendite	0
137	VENDITE REVERSE CHARGE - FATTURA PA	Vendite	27
131	VENDITE REVERSE CHARGE FORESTERIA	Vendite	0
8	VENDITE RIVISTE EXTRA UE	Vendite	0
144	SPLIT PAYMENT VENDITE FORESTERIA FATTURE PA	Vendite	30
142	VENDITE ISTITUZIONALI REVERSE CHARGE	Vendite	0
143	VENDITE ISTITUZIONALI REVERSE CHARGE FATTURE PA	Vendite	0
147	SPLIT PAYMENT VENDITE FORESTERIA	Vendite	0
			<b>41.866</b>

ORDINATIVI

INCASSO	26.934
PAGAMENTO	5.395



#### CESPITI

NUOVI CESPITI	529
TOTALE CESPITI	46.406

N.FORNITORI ATTIVI	11.750
N.CONTATTI/SOGGETTI ATTIVI	196.630

PRODOTTI IN ANAGRAFICA PRODOTTI	12.784
PRODOTTI DI PRODUZIONE INTERNA	3.861

## 2.5 Moduli software

Il software richiesto deve comprendere al minimo i seguenti moduli:

- Contabilità economica patrimoniale
- Contabilità analitica
- Gestione ordine ed approvvigionamenti
- Gestione gare
- Gestione dei magazzini
- Gestione servizi
- Gestione produzione interna
- Gestione cespiti ed inventario
- Gestione lavori
- Gestione progetti di ricerca
- Gestione commesse
- Gestione commerciale
- Modulo reparti, con le specifiche funzionalità per gli utenti dei reparti
- Anagrafica clienti e fornitori
- Cassa economale
- Gestione budget



## **3 REQUISITI E CARATTERISTICHE DEL SISTEMA INFORMATIVO RICHIESTO**

### **3.1 Requisiti tecnici**

Il sistema dovrà caratterizzarsi per elevata configurabilità ed adattabilità alla struttura organizzativa dell'Azienda mettendo a disposizione sottosistemi applicativi tra loro totalmente integrati e personalizzabili.

In primo luogo, esso dovrà basarsi su un'unica base di dati che rappresenti correttamente tutte le entità del sistema e le relazioni tra esse esistenti.

La proprietà del contenuto informativo della banca dati sarà esclusivamente del Committente. Per gli aspetti della sicurezza si dovrà dare piena applicazione alle disposizioni di legge in materia di protezione dei dati personali (GDPR - General Data Protection Regulation- Regolamento UE 2016/679 - e successive modificazioni ed integrazioni), garantendo l'adeguamento tempestivo del software e dell'hardware ad ogni aggiornamento della normativa.

La gestione dei codici d'accesso alla procedura (codici utente e password) dovrà consentire di strutturare la visibilità delle informazioni sulla base dei diritti concessi ai singoli operatori, in relazione alla loro area di competenza.

L'accesso al programma dovrà integrarsi all'autenticazione LDAP del dominio aziendale. Tale integrazione dovrà ereditare le politiche di sicurezza in termini di lunghezza della password e di scadenza della stessa. La disabilitazione di un utente a livello LDAP dovrà produrre automaticamente l'inabilitazione di quell'utente ad accedere al programma.

La fase di autorizzazione e quindi di gestione dei ruoli e profili assegnati a ciascun utente abilitato ad accedere al sistema, sarà gestito dal sistema offerto e dovrà prevedere varie tipologie di responsabilità, quali quelle di amministratore di sistema, utente applicativo in sola lettura, utente applicativo in lettura e scrittura a seconda del ruolo ricoperto all'interno dell'applicativo stesso.

Tali profili abilitano l'accesso a tutte o ad alcune funzionalità offerte dal sistema.

Inoltre, è richiesto il log con la rintracciabilità di tutte le operazioni che comportano un aggiornamento degli archivi (inserimento, modifica, cancellazione) attraverso la registrazione dell'identificativo utente che le ha effettuate.

La tracciabilità delle operazioni dovrà essere garantita sia a livello di operatore della procedura, che per operatore sistemista ed anche per gestore di DataBase: deve essere prevista la possibilità di tracciare (chi ha fatto, che cosa e quando) in qualsiasi momento tutto ciò che riguarda ogni dato gestito

La profilazione degli utenti e relative autorizzazioni dovranno poter avvenire da parte dell'utente "amministratore" in relazione a ruolo/i e a uno o più Centri di Costo (di seguito riportato come CdC) di appartenenza. La profilazione degli utenti dovrà quindi essere parametrica secondo le funzioni assegnate ed in particolare dovrà consentire la possibilità di distinguere i ruoli in base al diritto di visualizzazione e/o aggiornamento.

L'applicativo dovrà contenere tutti i meccanismi necessari a garantire la congruenza dei dati (campi obbligatori, validazione dei campi, controllo dei valori nulli ecc.). Tutti i meccanismi individuati dovranno essere chiaramente documentati.

È obbligatoria l'impostazione web-based per il sistema; in tale impostazione deve essere garantita la compatibilità ed il corretto funzionamento dell'applicazione con i più diffusi browser (Chrome, Firefox, Edge); saranno valutate positivamente soluzioni che prevedano anche l'utilizzo di tecnologie mobile. Dovrà essere possibile utilizzare il sistema fornito sui client aziendali esistenti senza che sia necessario





installare componenti software nelle postazioni di lavoro, in ossequio a quanto disposto dal CAD e dagli standard tecnologici indicati da DigitPA.

Le caratteristiche, le funzionalità e i canoni tecnologici degli strumenti di sviluppo e del sistema proposto, dovranno rispondere pienamente agli standard di mercato ed essere documentati.

Il sistema informatico proposto deve essere in grado di utilizzare le stampanti di rete disponibili e gestire standard di mercato per la stampa di grandi volumi di dati. Per alcune stampe, in particolare nel modulo magazzino sono presenti stampanti ad aghi e moduli continui, ed è quindi preferibile che anche queste siano utilizzabili.

Inoltre, il sistema deve essere predisposto per l'utilizzo di sistemi e dispositivi di autenticazione avanzati, esterni ed indipendenti dal sistema stesso (smart card, firma digitale ecc.).

Dovranno essere prevista specifica di formazione da erogare al personale afferente ai Sistemi informativi per l'addestramento all'utilizzo delle Basi Dati, alla creazione degli utenti, alla configurazione della procedura, ecc.

## 3.2 Requisiti funzionali

Le singole funzionalità dovranno essere percepite dai vari utilizzatori come parti di un sistema unico: stesso disegno della interfaccia nei singoli moduli, modalità operative, interrogazioni e stampe dovranno essere tra loro congruenti e persistenti indipendentemente dalle funzionalità associate al profilo. L'interfaccia utente e la logica di funzionamento del sistema dovranno essere quindi comuni all'intera soluzione applicativa che quindi dovrà presentare maschere, modalità operative, parametri, tasti funzione ecc. tra loro congruenti e consistenti, indipendentemente dalle funzionalità associate.

Il workflow del sistema deve essere strutturato in modo da rendere automatizzata la verifica obbligatoria del corretto succedersi delle operazioni amministrative, impedendo l'effettuazione di registrazioni incongrue rispetto ai flussi operativi definiti a priori ed al contempo ottimizzando l'utilizzo delle informazioni memorizzate in ciascuna fase.

L'interfaccia grafica dovrà utilizzare tutte le tecniche disponibili al fine di facilitare l'utente nell'uso dell'applicativo, tenendo conto dei flussi e dei criteri di lavoro peculiari di ogni settore.

In particolare, dovrà essere evitata la navigazione eccessiva o ridondante fra menu e maschere. Durante lo svolgimento di una operazione deve essere possibile richiamarne altre interdipendenti senza uscire dal menu di lavoro.

Il sistema proposto dovrà prevedere un gestore documentale per la gestione dei documenti prodotti e/o ricevuti. Il sistema dovrà consentire l'utilizzo della firma digitale dove necessario.

Il sistema dovrà saper esprimere ampie capacità di integrazione con altre componenti software esterne al sistema stesso; tale capacità dovrà basarsi su protocolli e metodologie di EAI (Enterprise Application Integration) riconosciuti come standard di mercato, quali Web Services, XML, Soap (Simple Object Access Protocol), evitando l'impiego di file transfer ove non espressamente indicato.

Il sistema dovrà permettere di definire regole di validazione fra i vari piani dei conti in modo da permettere solo la registrazione di valori consentiti (ad es. un centro di costo potrà operare solamente su determinati conti di spesa e ricavo), o tra le classi dell'anagrafe prodotti (ad es. un centro di costo potrà richiedere solamente prodotti appartenenti a determinate classificazioni di magazzino).

Dovrà essere possibile allegare alle registrazioni dati quali immagini o documenti: tale funzione, da ottenersi anche tramite integrazione col sistema documentale, consentendo di abbinare alla singola



registrazione l'immagine del documento in formato elettronico, evitandone la ricerca nell'archivio cartaceo.

Negli inserimenti dovranno essere accettati e gestiti tutti i caratteri disponibili dalla tastiera, come caratteri accentati, °, §, €, μ, ®...

Le funzioni di ricerca su campi testo dovranno poter essere effettuate anche su parti del testo, utilizzando il carattere % (qualsiasi testo). Le ricerche non dovranno distinguere fra caratteri maiuscoli e minuscoli.

La produzione di liste ed estrazioni dovrà poter avvenire su file nei più diffusi formati standard quali CSV oltre che in quelli di prodotti di Office Automation quali Excel, Word, Pdf.

L'applicativo deve supportare tutte le normali caratteristiche che gli applicativi amministrativi devono avere per soddisfare le richieste della normativa civilistica e fiscale (es. stampa libro giornale, libro inventari, libri IVA, libro inventari, stampa sezionali IVA e giornale, gestione pro-rata, gestione ritenute d'acconto e ritenute contributive, brogliacci, bilanci di verifica, schede contabili, schede cespiti, ecc.).

Dovrà essere garantita la numerazione progressiva annuale, indicante l'anno di riferimento, in particolare con riferimento a: prima nota contabile, registrazioni contabili, mandati/ reversali, liste di trasferimento in banca, ecc.

Il sistema dovrà garantire tutte le funzionalità dei diversi moduli del Sistema Amministrativo attualmente in uso, e dovrà avere tutte le funzioni tipiche degli analoghi prodotti standard di mercato.

### **3.2.1 Anagrafiche dati**

Le informazioni di tipo ripetitivo (Comuni, vie, professioni, titoli di studio, anagrafe allevamenti, ecc.) dovranno essere gestite tramite tabelle che contengano, ove esistano, le codifiche ISTAT o regionali o nazionali, senza però che questa codifica divenga un vincolo. Queste tabelle potranno essere modificabili dall'utente (ricerca, aggiornamento dei record, stampa dei file per codice e per descrizione, stampe selettive, ecc.), previa verifica dei diritti di accesso. Le informazioni dovranno poter essere digitate dall'utente, durante la gestione delle procedure, anche in forma decodificata previo controllo di esattezza; nell'eventualità di immissioni errate si dovrà guidare l'utente nella ricerca del dato esatto con l'uso di tecniche appropriate (windows, menu a tendina, ecc.).

Allo stesso modo, dovrà essere possibile eseguire inserimenti di dati «anagrafici» (corrispondenti, debitori/beneficiari, richiedenti concessioni ed autorizzazioni, ecc.), durante l'inserimento dei dati delle singole procedure, senza dover abbandonare la funzione in corso e la possibilità di «navigazione» orizzontale fra le diverse procedure (senza cioè che si debba uscire completamente da un'area applicativa per entrare in un'altra), salvo verifica delle autorizzazioni all'accesso dei dati.

Oltre ai controlli sintattici sulla correttezza dei dati immessi, dovranno essere presenti controlli incrociati di congruità a garanzia della coerenza degli stessi; all'operatore sarà notificata la spiegazione dei propri errori e l'indicazione propositiva della corretta modalità.

### **3.2.2 Recupero dello storico**

Il recupero dello storico deve essere completo, e il sistema dovrà garantire l'avviamento della migrazione dello storico necessario per la gestione dei processi alla data di avvio.

A titolo esemplificativo, dovrà, quindi, essere garantita la migrazione dello storico come segue:

1. Contabilità analitica:

- Piano dei centri di costo;
- Piano dei fattori produttivi;



- Movimenti ultimo anno.
- 2. Gestione cespiti e inventario:
  - Anagrafiche, movimenti e schede tecniche relative a cespiti, indipendentemente dalla loro natura (proprietà, di terzi) e anagrafiche attributi collegate.
- 3. Contabilità generale:
  - Anagrafiche movimentate e anagrafiche collegate;
  - Saldi di chiusura anno precedente che consenta un'operazione di apertura corretta;
- 4. Gestione dei magazzini:
  - Anagrafiche beni e servizi movimentati;
  - Bolle e relativi ordini non collegate a fattura;
  - Contratti;
  - Consumi ultimo anno (per garantire il calcolo delle proposte di riordino);
  - Rimanenze iniziali valorizzate a prezzo medio ponderato.

Nel caso l'avvio avvenga in corso d'anno, oltre agli elementi sopra descritti, il sistema dovrà garantire un recupero dello storico dei dati riferiti al primo periodo dell'anno necessari a garantire la gestione di tutti i processi nell'unico sistema amministrativo contabile con riferimento a tutto l'anno.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il sistema dovrà consentire:

- le operazioni di chiusura del bilancio d'esercizio;
- l'elaborazione di report completi delle informazioni di tutto l'anno (per esempio crediti, debiti, saldo apertura all'inizio anno, movimenti dell'anno);
- la corretta valorizzazione delle rimanenze al costo medio ponderato;
- il trasferimento delle partite aperte alla data di avvio e di quelle chiuse nel periodo da inizio anno fino alla data di avvio

### 3.2.3 *Storicizzazione*

Il Sistema dovrà consentire il monitoraggio degli accessi effettuati all'interno di ogni sottosistema e la registrazione puntuale delle operazioni svolte dai singoli utenti, con particolare attenzione alle operazioni di scrittura contabile. I meccanismi di monitoraggio delle attività (log) tracceranno, dunque, le interazioni utente/sistema (identificativo dell'utente, data ora e tipo della transazione, operazione svolta, ecc.), con possibilità di visualizzazione, salvataggio e archiviazione.

Andrà inoltre garantita la possibilità di storicizzazione di tutte le modifiche intervenute sulla pratica o set coerente di dati, conservando (per un periodo configurabile) informazioni come: dato vecchio, dato nuovo, utente, timestamp di modifica; insieme alla capacità tecnica di storicizzazione deve essere indicata la modalità, anche off-line o batch, di accedere alle "storie" salvate.

Utenti con la profilazione di Amministratori potranno essere in grado di consultare le informazioni di storicizzazione.

### 3.2.4 *Stampe*

Dovranno essere presenti tutte le stampe/report predefinite necessarie alla normale operatività, producendo tutti i report utilizzando carta bianca, con o senza intestazione dell'Ente (formato prevalente UNI A4), generando quindi da programma le fincature necessarie a renderli facilmente intelligibile. Il lay-out di tali stampe sarà concordato con l'Istituto, e le parametrizzazioni necessarie saranno a cura del Fornitore.

Per alcune stampe, in particolare nel modulo magazzino, sarà preferenziale che siano gestibili stampanti ad aghi e moduli continui



Dovrà essere consentita la produzione di nuovi report e la modifica di quelli esistenti, attraverso interfaccia utente semplice e intuitiva.

Tutte le stampe potranno essere prodotte sia su cartaceo che su file nei più diffusi formati standard quali txt e csv oltre che in quelli di prodotti di Office Automation quali Excel, Word, Pdf.

### 3.2.5 *Gestione delle divise*

La procedura dovrà essere in grado di gestire sia la moneta di conto (Euro) sia altre divise (Dollaro, Franco Svizzero, ecc.), sia per acquisti che per vendite.

### 3.2.6 *Accesso ai dati*

Qualunque sia la scelta progettuale è fatto obbligo al Concorrente di rendere disponibili funzioni utili all'exportazione/importazione dei dati, in formati portabili ed utilizzabili da applicazioni di produttività individuale, quali MS Office, OpenOffice, LibreOffice, oltre che formati standard di base come .csv e .xml.

Per consentire all'Istituto di interagire in maniera autonoma con la base dati, il Fornitore dovrà:

- Fornire strumenti di Query Builder e/o Report Builder, che consentano la facile definizione di interrogazioni di estrazione dati, consentendo la definizione dei campi da estrarre, l'ordinamento di tali campi, e semplici filtri sui dati. Il risultato di tali estrazioni dovrà essere in formato standard di mercato; il tutto deve poter essere utilizzato come importazione in applicativi esterni o DBMS di produttività individuale. Si precisa che il Query Builder deve poter estrarre ogni dato presente nella base dati.
- Documentare la base dati a livello logico, semantico e fisico per permettere a personale tecnico dell'U.O. Sistemi Informativi di configurare autonomamente interrogazioni e navigazioni più complesse (tramite SQL o script disponibili)

Il modello dati fisico del sistema dovrà essere direttamente leggibile e completamente documentato nel suo schema E-R. Inoltre al fine di facilitarne l'integrabilità, dovranno essere rese disponibili adeguate API di integrazione, WebServices richiamabili tramite linguaggi di programmazione standard e documentati, viste sui dati. Lo sviluppo, implementazione e manutenzione di queste funzionalità è a carico del Fornitore

### 3.2.7 *Testabilità*

Dovrà essere predisposto un ambiente di pre-produzione, in base alle indicazioni del Responsabile dei Sistemi Informativi o suo delegato, per la verifica delle modifiche introdotte all'applicativo prima della sua installazione in produzione e/o per il rilascio di funzionalità successive alla messa in produzione; la base dati collegato a questo ambiente dovrà essere allineabile a quella di produzione con apposita procedura utilizzabili dai Sistemi Informativi IZSLER

### 3.2.8 *Performances*

La soluzione dovrà essere realizzata utilizzando architetture che offrano meccanismi di load-balancing e fail-over di ciascuna componente del sistema.

---



Il sistema dovrà poter offrire scalabilità sia di tipo verticale (sfruttando quindi sistemi multi-processore ed offrendo scalabilità delle performance, lineare con la crescita delle risorse di calcolo dei sistemi) che orizzontale (dovrà essere possibile suddividere il carico elaborativo di ciascuna componente tecnologica su macchine fisiche diverse).

I moduli utilizzati dovranno garantire prestazioni elevate anche in previsione di un aumentato numero di profili o utenze utilizzatrici. Questo implica necessariamente che:

- dovranno essere indicate le valutazioni, vincoli, stime di performances, e relativi strumenti/metodi di misurazione applicabili
- il dimensionamento sia a livello di Back-end che di Front-end dovrà essere tale da garantire le necessarie prestazioni
- dovranno essere presenti strumenti e metodi per tarare il pacchetto in caso di carichi incrementati

Al momento si prevedono circa 50 utenti contemporaneamente connessi in modalità lettura/scrittura.

Si chiede al Fornitore di dimensionare l'architettura a fronte di una crescita degli utenti del 100% rispetto alla cifra sopra indicata.

### 3.2.9 Sicurezza

L'accesso al sistema, alle applicazioni ed ai dati dovrà avvenire secondo modalità che tutelino la sicurezza dei dati, in termini di riservatezza, di tutela della privacy, di protezione nei confronti di accesso fraudolento o anche solo accidentale da parte di persone non autorizzate, in linea con la normativa vigente GDPR - General Data Protection Regulation- Regolamento UE 2016/679 - e successive modificazioni ed integrazioni.

L'accesso dovrà quindi poter essere discriminato nei confronti delle varie tipologie di utenti, in base ai profili di autorizzazione con abilitazioni diversificate, sia per la visualizzazione parziale o totale dei dati che per le operazioni consentite sui dati stessi. Le diverse abilitazioni dovranno corrispondere alle funzioni attribuite al singolo operatore, sulla base del servizio di appartenenza e dei compiti specifici affidatigli in tale ambito e, comunque, tutti gli accessi dovranno essere tracciati.

Le procedure dovranno implementare sistemi di gestione della sicurezza e riservatezza dei dati, comprendendo:

- il rispetto della normativa esistente e delle policy aziendali, con particolare riferimento alla gestione delle utenze e delle password associate, garantendo l'accesso tramite LDAP aziendale;
- la gestione delle autorizzazioni d'accesso per utente e per classe d'utenza;
- l'abilitazione degli utenti a specifiche funzionalità operative;
- gli adempimenti chiesti dal garante privacy col provvedimento 27/11/2008 (Amministratori di sistema) e successive modifiche
- la possibilità di implementare sistemi di verifica dell'utente attraverso l'uso di strumenti hardware di protezione, Smart card, ecc.;
- l'adeguamento tempestivo ad ogni variazione delle norme vigenti in materia di privacy, di sicurezza degli archivi di dati personali, di conservazione e rintracciabilità delle informazioni sanitarie, di gestione documentale, di diritto d'accesso da parte dell'utenza.



### 3.2.10 Profilazioni

Dovrà essere posta particolare attenzione di definire le funzionalità del sistema in base alle caratteristiche attribuite a ciascun utente.

È richiesto che il sistema sia in grado di recepire le specificità di ciascun profilo utente e modificare il proprio comportamento anche a livello di singola maschera. E richiesta, pertanto, la possibilità di definire, per singolo utente o gruppi di utente:

- La presenza / assenza delle singole gestioni, intese come moduli, funzioni e sotto-funzioni accessibili, con indicazione della modalità di accesso: lettura / scrittura, sola visione, amministrazione.
- I Centri di Costo per i quali ha competenza sui dati

Le impostazioni dovranno essere applicabili dal personale IZSLER opportunamente profilato e formato, tramite appositi strumenti inclusi nella fornitura, cioè senza necessità di intervento del fornitore.

## 3.3 Documentazione

Il software applicativo fornito dovrà essere corredato, per ogni applicazione, da manuali operativi in lingua italiana, disponibili on line. Ogni set di manuali dovrà contenere la descrizione dettagliata di tutte le funzionalità previste e delle modalità d'uso delle procedure. La documentazione riguarderà anche lo strumento di Query Builder.

Dovrà essere fornita idonea documentazione per la funzione di configurazione dell'applicazione, come ad esempio per la definizione degli utenti, la configurazione dei profili, creazione centri di costo...

Deve essere presente un sussidio integrato di aiuto in linea, in lingua italiana, attivabile dagli utenti.

Dovrà essere predisposta, inoltre, specifica documentazione riportante i tracciati record ed i modelli entità-relazioni della Basi Dati nonché la configurazione per ogni installazione. La documentazione della base dati dell'intero sistema, a corredo della fornitura, dovrà essere esaustiva e chiara affinché l'Istituto, con proprie risorse interne, possa da essa ricavare estrapolazioni di dati non previste in precedenza.

Tali documentazioni dovranno essere mantenute costantemente.

La documentazione deve essere considerata come componente essenziale della fornitura e dovrà essere consegnata all'avvio della formazione.

La ditta aggiudicataria dovrà, di concerto con la U.O. Sistemi Informativi, descrivere e formalizzare tutte le procedure riguardanti:

- creazione degli utenti;
- gestione dei profili utente
- gestione dei backup;
- richieste di modifiche alle procedure da parte delle U.O.;
- richieste di intervento sugli applicativi da parte delle U.O.;
- richieste di intervento e/o modifica del software;
- consegna e test del software modificato;
- accesso dei sistemisti IZSLER alle risorse di sistema ed ai DB;
- messa in produzione del software modificato.



### 3.4 Integrazioni

Il Fornitore è tenuto ad integrare le altre procedure in uso in Istituto e quelle di cui esse si doterà durante il periodo di vigenza del contratto di assistenza e manutenzione ed in particolar modo è tenuta a realizzare:

- Integrazione con i flussi di tesoreria da e verso le banche che gestiscono il servizio;
- Integrazione verso PagoPA;
- Integrazione con le altre procedure aziendali interessate alla generazione del flusso da inviare al Ministero per il modello 770;
- Integrazione con il Sistema Informativo Sanitario dell'Istituto: la società aggiudicataria dovrà implementare le interfacce con i sistemi in uso nell'Istituto, secondo il Piano di Progetto presentato; in particolare:
  - Scambio con il sistema Costi Analisi e Prodotti (CAP): questo applicativo permette di valorizzare i costi di produzione delle analisi e delle produzioni IZSLER. È necessario che venga costantemente alimentato con l'archivio degli articoli di magazzino, sia di acquisto esterno con i costi di acquisto medi, sia dei prodotti di produzione interna, con i dati relativi alla tipologia e al reparto produttore. Deve essere anche alimentato con le tariffe di vendita per ogni analisi e prodotto. I movimenti di consumo di produzione interna devono essere valorizzati secondo il costo di trasferimento, che viene calcolato dal sistema CAP. E quindi necessario prevedere anche un flusso almeno giornaliero di tali importi dal CAP verso il sistema NSAI
  - Scambi con Ambito Sanitario: il Sistema Sanitario (essenzialmente SISI, Sistema Informativo Sanitario Integrato) deve scambiare una serie di dati con il Sistema Amministrativo. Essenzialmente si tratta di dati di tipo:
    - Anagrafica Clienti, con relativi dati fiscali e partite aperte
    - Tipologia di analisi eseguite e forme di pagamento previste, necessarie per la fatturazione automatica; sono previste eventuali rettifiche, e conseguente gestione delle note di credito e note di debito
    - Allineamento tipi analisi disponibili ("Nomenclature")
    - Identificazione/censimento comuni e stati esteri
    - Convenzioni in essere
- Integrazione con il DataWareHouse aziendale: la società aggiudicataria dovrà implementare l'integrazione con il DWH
- Integrazione con la procedura di Gestione Economica del Personale: la società aggiudicataria dovrà implementare l'integrazione. In particolare:
  - il passaggio dati alla Contabilità Analitica
  - il flusso dei dati relativi a pagamenti del personale legato a progetti per stipendi, missioni, rimborsi, oneri verso il modulo Progetti
- La ditta aggiudicataria si impegna, altresì, a realizzare successivamente le integrazioni ove l'azienda, ora sprovvista, si dotasse di uno degli strumenti richiamati nei punti precedenti.
- Integrazione con il sito istituzionale di vendita produzioni interne on line
- Integrazione con il sito internet istituzionale e della Regione utilizzando standard conosciuti, aperti e non proprietari con particolare riferimento agli adempimenti di cui alla legge N.190/2012 (Anticorruzione), Trasparenza e rendicontazione MEF, D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50;
- Dovrà essere altresì consentito e documentato l'accesso ad opera di utenti/programmatori dei Sistemi Informativi, consentendo loro:
  - Estrazioni massive di dati (in lettura)
  - Interrogazioni puntuali in caso di necessità



Deve essere garantita la possibilità di variare in modo autonomo e documentato i tracciati dei flussi di interscambio (Regione, Ministeri, tesoriere, terminali registratori di dati, ecc.).

Gli oneri di dette integrazioni sono a completo carico della ditta aggiudicataria.

### 3.5 Workflow

Il sistema proposto dovrà essere dotato di un motore di workflow (saranno preferiti motori integrati in modo nativo con il sistema proposto), che consenta all'Azienda di impostare i processi organizzativi e decisionali in modo del tutto parametrico.

Si dovrà poter determinare il ciclo di ogni documento (richiesta di acquisto, ordine, bolla, contratto, ecc.) in modo semplice ed intuitivo.

Dal momento che la gestione di tali processi organizzativi deve venire effettuata da personale non specificamente tecnico saranno preferite soluzioni che consentono di fare questo con strumenti grafici.

Si dovranno poter definire gli stati di avanzamento e tutte le funzioni di cui il documento può essere oggetto, gli attori coinvolti nell'iter previsto e le loro autorizzazioni.

Il motore di workflow dovrà essere in grado di fotografare il documento ad ogni passo dell'iter in modo da evitare contestazioni in merito a variazioni effettuate dai vari attori del processo.

Il motore di workflow oltre a definire e guidare il processo che un documento deve fare, deve anche segnalare agli utenti ed ai loro responsabili le funzioni che non vengono eseguite nei tempi prestabili.

Tutte le operazioni effettuate all'interno del sistema di workflow dovranno essere completamente tracciate.

La ditta aggiudicataria, all'interno del Piano di Progetto, dovrà prevedere workflow confacenti con tutte le procedure amministrative in atto in Istituto.

---





## 4 FORMAZIONE

La ditta aggiudicataria si impegna ad erogare tutta la formazione necessaria all'uso delle procedure informatiche a tutti gli utenti delle procedure dell'Istituto, articolando le sessioni della formazione in unità omogenee per tipologia di funzioni e di utilizzo del sistema.

Il Piano della Formazione, integrato nel Piano di Progetto, nella sua articolazione di massima dovrà essere allegato all'offerta tecnica e dimensionato in modo da garantire la formazione completa di tutti gli operatori dei vari servizi operanti nelle varie sedi.

Dovranno altresì essere allegate le schede di rilevazione del grado di comprensione/soddisfazione per la formazione erogata, da distribuire ai discenti, ed i criteri di valutazione comprensivi delle soglie minime al di sotto delle quali il corso dovrà essere ripetuto.

Successivamente all'aggiudicazione la ditta prenderà contatti con il responsabile dell'esecuzione del contratto, illustrando la sua proposta formativa, concordando le eventuali richieste di personalizzazione, alla luce delle particolarità organizzative e procedurali.

La proposta formativa dovrà comprendere moduli di formazione erogati on-site (salvo diversi accordi con IZSLER).

Si precisa che dovranno essere formati oltre agli utenti degli uffici amministrativi, gli operatori dei reparti sanitari, per le funzionalità di richiesta materiale economale, cassa economale, gestione ordini, consultazione stato delle richieste, statistiche sul consumato per CdC, gestione progetti di ricerca, ecc.

Si precisa che l'organizzazione dei corsi è a completo carico della Società aggiudicatrice.



## 5 GESTIONE DEL PROGETTO DI AVVIO

### 5.1 Generalità

Per "Progetto di avvio" si intende l'insieme di attività che:

- portano al passaggio in produzione della nuova soluzione e del nuovo prodotto
- permettono di disattivare i vecchi applicativi
- chiudano e risolvano tutte le personalizzazioni e eventuali segnalazioni di anomalie identificate in fase di avvio
- rendano gli utenti completamente autonomi nel loro lavoro, svincolati da una necessaria presenza o supporto diretto e continuo del Fornitore

La modalità proposta dal fornitore per la gestione del Progetto di Avvio è descritta nel documento "Piano Esecutivo", integrato nel Piano di Progetto.

La durata complessiva dalla stipula del contratto all'attivazione del sistema in gara non potrà superare i 12 mesi.

### 5.2 Project Management

#### 5.2.1 Standard di lavoro

Il progetto di migrazione al nuovo prodotto sarà guidato da un direttore lavori indicato da IZSLER col supporto di eventuali suoi collaboratori; saranno implementate metodologie strutturate che consentono:

- Regolari verifiche congiunte dello stato di avanzamento lavori ("SAL"), in linea di massima quindicinali
- Monitoraggio continuativo dei principali indicatori di progetto
- Strumenti collaborativi e di gestione progetto.
- Storicizzazione documentale
- Momenti di "Design Review", ovvero di rivisitazione ed eventuale revisione della struttura e pianificazione di progetto

#### 5.2.2 Gruppo di lavoro nel progetto

Il team di conduzione progetto vedrà la presenza di un rappresentante delle U.O. ed uffici IZSLER coinvolti, il capo-progetto IZSLER, il responsabile di progetto del Fornitore ed eventuali altri *stakeholder* di progetto.



### 5.2.3 Indicatori di progetto

Saranno stabiliti degli "indicatori di progetto", concordati tra le parti, che saranno analizzati e valutati mensilmente. Il Fornitore si impegna a mettere a disposizione tutti i dati in suo possesso sull'andamento (consuntivo e previsionale) dei lavori.

### 5.2.4 Anomalie e segnalazioni

Dovranno essere tracciate e storicizzate tutte le anomalie o segnalazioni in genere emerse durante la fase di avvio a cura congiunta del Fornitore e del responsabile progetto dell'Istituto.

Si adotterà un workflow concordato; il Fornitore può proporre il suo approccio, ma IZSLER si riserva di integrare o imporre il proprio, basandosi su strumenti disponibili e su un quadro consolidato di gestione.

## 5.3 Macro-Fasi Progetto

Il progetto al momento prevede, una volta assegnato l'appalto, le seguenti macro-fasi (non strettamente sequenziali e non di pari peso calendariale) in cui è significativamente coinvolto il Fornitore:

- Pianificazione iniziale attività
- Raccolta delle specifiche
- Implementazione del software
- Acquisizione subset di dati e formazione key user
- Installazione prodotto in ambiente di pre-collaudato, e verifica
- Acquisizione dati da scenario attuale
- Formazione completa, applicativa e tecnica / gestione di feedback
- Passaggio in produzione e Periodo di osservazione
- Collaudo della soluzione

### 5.3.1 Pianificazione iniziale attività

La pianificazione del progetto di avvio sarà definita concordemente tra le parti all'avvio del progetto.

In questa fase saranno definiti dai Sistemi Informativi, in collaborazione con gli altri attori partecipanti, anche gli indicatori di progetto da monitorare nelle fasi successive.

Il documento di pianificazione sarà concordato ed approvato tra le parti

### 5.3.2 Raccolta delle specifiche

Il Fornitore deve farsi carico di adeguare il proprio applicativo alle esigenze specifiche dell'Istituto se il proprio prodotto già non le prevedesse. In questa fase il fornitore procederà ad un insieme di incontri con i key user di IZSLER per approfondire nel dettaglio quanto indicato nel capitolato tecnico

In questi incontri dovranno essere analizzate anche le esigenze di integrazione con gli applicativi in uso presso IZSLER (CAP, SISI...).

---



È responsabilità del Fornitore, pur col supporto del personale IZSLER, fornire un documento che elenchi, analizzi e stimi gli impegni di soluzione per i "gap" tra la versione originale/standard del prodotto e gli obiettivi tecnici/funzionali necessari.

Il documento sarà concordato ed approvato tra le parti

### **5.3.3 Implementazione del software**

In questa fase il fornitore dovrà personalizzare il proprio software per adattarlo alle specifiche esigenze dell'Istituto, raccolte dalla fase precedente e dal Capitolato Tecnico.

### **5.3.4 Acquisizione subset di dati e formazione key user**

Al fine di predisporre un ambiente di pre-collaudabile dovrà essere acquisito un significativo subset dei dati attuali, in particolare garantendo i saldi iniziali. Si concorderà con il fornitore dell'attuale sistema le modalità per prelevare i dati presenti sull'attuale applicativo.

Per poter effettuare una significativa fase di verifica vanno formati gli utenti coinvolti.

Il Fornitore dovrà formare inizialmente:

- Il personale tecnico dei Sistemi Informativi legato alle componenti sistemistiche del sistema (Server, DataBase, Procedure di Backup/Restart dedicato alla gestione dell'applicativo...) (circa 3 persone)
- Il personale delle U.O. coinvolte nelle prime fasi di verifica e collaudo (una dozzina di persone, in linea di massima una per ogni U.O. o Reparto interessato)

La Formazione, che dovrà avvenire presso la sede principale di IZSLER (salvo diversi accordi), e deve essere accompagnata da idonea documentazione messa a disposizione del personale coinvolto nella formazione.

La modalità di formazione è descritta nel Piano di Formazione.

Al termine della formazione di base:

- il Fornitore deve verificare che le conoscenze acquisite dal personale IZSLER siano sufficienti per gli scopi previsti (primi usi del prodotto e efficacia di verifiche e collaudi)
- Dovranno essere valutati congiuntamente tutti i feedback ricevuti durante la formazione ed eventuali possibili ricadute sul progetto (anomalie, implementazioni, personalizzazioni, ...)
- Procedere ad eventuali modifiche degli applicativi in base al feedback ricevuto

### **5.3.5 Installazione prodotto in ambiente di pre-collaudabile, e verifica**

In questa fase si effettuerà l'installazione e configurazione su un ambiente di pre-produzione, che verrà utilizzato dai Key user per un periodo di osservazione.

Dovranno essere valutati congiuntamente tutti i feedback ricevuti durante il periodo di osservazione e le eventuali possibili ricadute sul progetto (anomalie, implementazioni, personalizzazioni, ...), e si dovrà procedere alle opportune modifiche dell'applicativo in tempi e modi concordati.

Al termine si effettuerà il test funzionale del sistema su tale ambiente, in cui si verificherà la conformità tecnica e prestazionale dell'impianto hardware e software, e la rispondenza alle specifiche previste nel capitolato e nella proposta del fornitore aggiudicatario.



Se il test è positivo si potrà procedere alla fase successiva

### 5.3.6 *Acquisizione dati da archivi attuali*

Dovranno essere migrati, ed importati nel nuovo applicativo tutti i dati garantendo il mantenimento del livello qualitativo e senza perdita di informazioni, compresi lo storico, specie se legati ad esigenze di carattere legale o normativo.

A fronte della situazione esistente, il Fornitore deve indicare e documentare quanto necessario all'importazione dei dati nel nuovo applicativo, concordando tempi e modi con il personale dell'Istituto.

Si concorderà con il fornitore dell'attuale sistema le modalità per prelevare i dati presenti sull'attuale applicativo.

La migrazione finale dei dati sarà sottoposta a verifica dedicata.

È possibile che debbano venire effettuate più migrazioni, anche parziali, su indicazione di IZSLER. Sarà possibile una migrazione dopo la chiusura del bilancio, se fatta con l'applicativo attuale.

Si evidenzia che tutti gli eventuali oneri derivanti dalla fase di transcodifica e migrazione degli archivi pregressi sono a completo carico della ditta aggiudicataria.

### 5.3.7 *Formazione completa, applicativa e tecnica / gestione di feedback*

Il Fornitore si occuperà di formare il personale rimanente (rispetto alla formazione tecnica iniziale dei key user), ed eventualmente aggiornare il personale già formato, con sedute pianificate di training svolte presso unicamente presso la sede principale dell'Istituto, o, se concordate, in modalità on line per gli utenti delle sedi periferiche.

La formazione dovrà essere accompagnata da adeguata documentazione lasciata a disposizione del personale.

La modalità di formazione è descritta nel Piano di Formazione.

In particolare, dovranno essere previste in questa fase le seguenti tipologie di corsi:

- corsi rivolti a personale tecnico specializzato relativi alle componenti applicative e per la gestione tecnico-applicativa del sistema (circa 5, compresi i 3 iniziali): Componenti Software, Parametrazioni, Sistema di autenticazione, profilazione e login, Reportistica, Gestione di strumenti di Workflow, Utilizzo di query, reportistica, sviluppi di add-on,...
- corsi rivolti a personale amministrativo operante negli uffici/reparti direttamente interessati (circa una ventina di key-user, una quarantina di amministrativi puri ed una quarantina solo su alcuni moduli/sottosistemi specifici)

Le modalità di Formazione possono essere ripartite tra sessioni in aula e affiancamento, specie nei vari test, verifiche e collaudi effettuati prima dell'avvio in produzione.

Al termine della Formazione come qui definita:

- Il Fornitore deve verificare che le conoscenze acquisite da ciascun partecipante di IZSLER siano sufficienti per l'uso autonomo ed operativo del prodotto
- Dovranno essere valutati congiuntamente tutti i feedback ricevuti durante la formazione ed eventuali possibili ricadute sul progetto (anomalie, implementazioni, personalizzazioni, ...).



### 5.3.8 *Passaggio in produzione e Periodo di osservazione*

Sarà verificato il completo e il buon funzionamento attraverso il pieno utilizzo da parte dell'utenza per un periodo di osservazione: deve quindi essere concordato un limitato periodo (di alcuni mesi) di pieno utilizzo, atto a verificare la coerenza e congruenza dei dati prodotti dalle elaborazioni svolte dal nuovo applicativo rispetto a quelle, analoghe, svolte da prodotti e processi precedenti.

Dovranno essere valutati congiuntamente tutti i feedback ricevuti durante il periodo di osservazione e le eventuali possibili ricadute sul progetto (anomalie, implementazioni, personalizzazioni, ...), e si dovrà procedere alle opportune modifiche dell'applicativo in tempi e modi concordati.

A partire dalla messa in produzione la responsabilità sull'uso del sistema è a totale carico della ditta, che sarà anche tenuta a rispettare le SLA stabilite contrattualmente.

Il Fornitore deve garantire un adeguato periodo di assistenza diretta e prioritaria, effettuata con almeno una sua risorsa in loco, per:

- un periodo non inferiore a due mesi dopo l'avvio
- un periodo di una settimana circa al momento della prima chiusura di bilancio basato sul nuovo sistema

In linea di principio il supporto deve essere pianificato in modo da garantire assistenza diretta almeno la prima volta che si esegue ogni attività.

Gli obiettivi in questo periodo saranno:

- Supporto operativo agli utenti interni
- Interventi rapidi in caso di malfunzioni del prodotto
- Implementazione (o pianificazione) di eventuali residue tarature o personalizzazioni concordate nelle fasi precedenti
- Controlli di quadrature contabili
- Verifiche sui dati importati dal vecchio sistema ed eventuali loro correzioni/risistemazioni

In questa fase è possibile il completamento della formazione non necessaria per l'avvio in produzione

### 5.3.9 *Collaudo della soluzione*

Si effettuerà il collaudo del sistema sull'ambiente di produzione, in cui si verificherà la conformità tecnica e prestazionale dell'impianto hardware e software, e la rispondenza alle specifiche previste nel capitolato e nella proposta del fornitore aggiudicatario.

Il collaudo avverrà al termine del periodo di osservazione e previa comunicazione da parte della ditta del "Pronti al Collaudo", a fronte del realizzarsi di tutte le seguenti condizioni:

- Esito positivo di un particolare subset di verifiche, noto a priori come "set di Certificazione", in linea di massima corrispondente alle specifiche indicate del presente documento, stabilito dal Committente. In questo subset di verifica potrà essere presente la misurazione dei tempi delle SLA, dell'adeguatezza dei tempi di risposta dell'applicativo e della completezza e utilizzabilità della documentazione fornita.
- Chiusura delle pendenze aperte (anomalie, criticità, ...), in particolare di quelle considerate critiche o bloccanti



Il collaudo con esito positivo è titolo per l'accettazione della fornitura e la esigibilità dei corrispettivi economici, e fa iniziare il periodo di manutenzione.

L'aggiudicatario della gara dovrà fornire un documento in cui siano esplicitate le operazioni necessarie a consentire l'importazione dei dati in un diverso sistema ed una stima del tempo necessario ad eseguire tali operazioni allo scadere del contratto. Si precisa che l'onere relativo a tale attività è incluso nei costi della fornitura

## 5.4 Risorse fornitore: Key Person

I servizi della presente fornitura dovranno essere erogati da personale qualificato e con la necessaria esperienza per garantire il buon funzionamento e l'evoluzione dei nuovi moduli software richiesti.

In particolare, si richiede di indicare i dati anagrafici, i curriculum e il tipo di rapporto lavorativo delle persone chiave per lo sviluppo del progetto.

I curriculum proposti dovranno riportare le iniziali delle persone proposte. Potrà essere richiesto dalla commissione di fornire prova dei curriculum, richiedendo anche referenze dai clienti segnalati.

L'azienda si impegna a utilizzare unicamente le persone proposte in caso di aggiudicazione, attivandole entro 20 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto. In caso di sostituzione delle Key Person proposte in fase di gara, le nuove figure dovranno essere approvate da IZSLER. Nel caso l'azienda aggiudicatrice non fosse in grado di fornire figure dello stesso livello e capacità professionali, IZSLER potrà scegliere sul mercato altre figure esterne che saranno totalmente a carico dell'azienda aggiudicatrice.

Per l'esecuzione dell'attività sono richieste le seguenti Key Person

### 5.4.1 Capo-progetto

La Ditta aggiudicatrice dovrà identificare una sua figura che assumerà le funzioni di referente/responsabile nella gestione progetto, garantendo:

- La segnalazione immediata di problemi di cui venisse a conoscenza
- La gestione e il coordinamento del suo personale e suoi contractor
- La partecipazione all'identificazione di soluzioni ove occorresse
- La rendicontazione delle attività svolte (tempi, costi, obiettivi) di sua competenza
- La gestione delle attività pianificate o straordinarie di sua competenza
- L'accettazione formale della documentazione condivisa, verbali compresi
- La propria disponibilità presso IZSLER secondo i piani concordati e le esigenze di progetto
- La sua continua reperibilità (via e-mail o telefono) in orari lavorativi
- Il passaggio delle competenze di cui sopra ad altri, anche per periodi limitati, in caso di sua assenza od indisponibilità, pianificata o meno, superiore ai due giorni lavorativi.

Esperienza lavorativa minima richiesta: 10 anni

Progetti realizzati: esperienza significativa in ambito privato o pubblico.

Strumenti e linguaggi di programmazione: UML, diagrammi Entity-Relations.



#### **5.4.2 Responsabile di sviluppo e analista funzionale**

Esperienza lavorativa minima richiesta: 10 anni

Progetti realizzati: esperienza significativa in ambito privato o pubblico.

Strumenti e linguaggi di programmazione: UML, diagrammi Entity-Relations, moderni linguaggi di sviluppo, amministrazione data base.

#### **5.4.3 Referenti di aree funzionali**

Sono richieste figure con competenze specifiche sulle seguenti aree applicative:

- Contabilità generale e fiscale
- Patrimonio
- Logistica (Magazzino e Approvvigionamento)
- Contabilità Analitica

Tale figure, con conoscenza approfondita della propria area e delle relative funzionalità offerte dell'applicativo, saranno il riferimento degli utenti IZSLER per le funzionalità relative alle proprie aree.

---





## 6 SPECIFICHE GESTIONALI

### 6.1 Gestione del software

Il Fornitore deve indicare:

- Modalità, vincoli e funzionalità per i controlli di integrità del prodotto
- Modalità, vincoli e funzionalità per il backup automatico dei dati
- Modalità, vincoli e funzionalità per installazione di aggiornamenti e patch di procedura

#### 6.1.1 Eseguibili del Fornitore

Il Fornitore deve garantire che in caso di necessità siano aggiornati e disponibili per IZSLER la descrizione delle modalità di rigenerazione degli eseguibili e le informazioni necessarie per rigenerare le basi dati.

#### 6.1.2 Sorgenti del Fornitore

Si può ipotizzare una soluzione che vede il Fornitore depositare presso terza parte (ad esempio un Notaio), in forme verificabili, su supporto elettronico il materiale di cui sopra, con IZSLER che accederà a tali supporti solo in caso di evidente necessità (fallimento/chiusura del Fornitore, ripristino da calamità rilevante, ...)

Il Fornitore può proporre altre soluzioni, che verranno valutate nella gara.

#### 6.1.3 Personalizzazioni sviluppate da IZSLER

Eventuali add-on o personalizzazioni implementate e/o sviluppate prevalentemente da personale IZSLER (o comunque esclusi dalla garanzia del Fornitore) rimarranno di proprietà IZSLER e non saranno ceduti, se non previo accordo tecnico-commerciale, al Fornitore stesso per usi con terze parti.

#### 6.1.4 Licenze prodotti di terze parti

IZSLER si farà carico di acquisire a proprio nome le licenze di prodotti come:

- Sistemi operativi client
- Software di produttività individuale (tipo MS-Office)

Eventuali licenze (e relativi rinnovi) di altre tipologie di prodotti, da integrare alla soluzione proposta, saranno a carico del Fornitore. Sono espressamente incluse le licenze per gli strumenti di Query Builder.



## 7 SPECIFICHE TECNICHE

### 7.1 Architettura tecnica

#### 7.1.1 Il Software

Il software offerto dovrà essere obbligatoriamente "Web Based". Il pacchetto deve essere pienamente ed indifferentemente utilizzabile con i browser web maggiormente utilizzati: Edge, Firefox, Google Chrome.

Si prevedono macchine client sia MS-Windows® che MAC. Dovrà essere possibile utilizzare il sistema fornito sui client aziendali esistenti senza che sia necessario installare componenti software nelle postazioni di lavoro.

#### 7.1.2 L'hardware

È compresa nella fornitura l'hardware: le componenti infrastrutturali della piattaforma applicativa, l'infrastruttura tecnologica Hardware e Software di base/ambiente necessaria per il suo funzionamento, compreso le licenze d'uso del relativo Software di base e di ambiente, senza limitazioni temporali o di utenza; è preferibile si utilizzino servizi cloud pubblici; in alternativa l'infrastruttura hardware dovrà essere ospitata presso un data center del fornitore.

##### 7.1.2.1 Business Continuity, Sistema di Backup e Disaster recovery

La soluzione proposta per l'impianto HW/SW di base e di ambiente dovrà essere caratterizzata da un'architettura che garantisca la continuità operativa (business continuity) in caso di malfunzionamento o interruzione del funzionamento di una parte qualsiasi del sistema.

Il sistema di backup fornito dovrà consentire la pianificazione del salvataggio giornaliero e periodico dei dati/sistemi ed il recupero guidato delle informazioni salvate.

La gestione del salvataggio è in carico al Fornitore.

Dovranno essere trasmesse al personale tecnico informatico delle aziende le informazioni dettagliate relative alle procedure di back-up e del relativo ripristino.

La gestione del back-up deve consentire una puntuale trasmissione degli esiti delle operazioni di salvataggio verso i referenti e/o sistemi di monitoraggio IZSLER.

Il fornitore dovrà proporre una soluzione per la gestione del Disaster Recovery (di seguito DR) il cui dimensionamento e architettura dovranno garantire adeguati livelli di servizio SLA in merito alle tempistiche e alle modalità di ripristino.

La proposta tecnica del fornitore dovrà riportare l'architettura del sistema DR e le caratteristiche delle componenti.

#### 7.1.3 Il database

La soluzione offerta dovrà appoggiarsi ad un RDBMS.



Al fine di garantire al Committente la massima visibilità dei propri dati, dovrà essere fornita la completa descrizione della base dati, con indicazione dettagliata delle tabelle che la costituiscono e delle relative relazioni. La descrizione della base dati dovrà essere rappresentata col livello di astrazione del modello entità - relazioni.

Deve essere garantita l'univocità dei dati comuni a più moduli applicativi. Inoltre, l'applicativo deve contenere tutti i meccanismi necessari a garantire la congruenza dei dati e, qualora reso possibile dalle features dell'RDBMS, implementarli tramite di esse.

Il sistema per la gestione di basi di dati relazionali (RDBMS) che sarà riportato nella proposta tecnica del fornitore, dovrà prevedere licenze per l'accesso diretto al RDBMS, a scopi statistici, amministrativi e di monitoraggio, aggiuntive a quelle previste per l'operatività dell'infrastruttura applicativa.

L'acquisizione del software per la gestione delle banche dati "RDBMS" è in carico all'offerente.

Nel periodo di manutenzione il fornitore dovrà provvedere a migrare la tutti i dati quando il fornitore del database dovesse terminare il supporto del RDBMS su cui è installata.

#### **7.1.4 Moduli applicativi**

Il Concorrente deve dettagliare comunque le scelte tecnologiche utilizzate nello sviluppo dei moduli che costituiscono il pacchetto software e delle possibili integrazioni ("add-on") utente.

In particolare, va indicato il linguaggio utilizzato nello sviluppo dei moduli di cui sopra.

#### **7.1.5 Strumenti mobili**

Sarà valutata positivamente la possibilità di collegarsi all'applicazione da palmari, smart-phone, netbook e tablet.

È comunque richiesta la possibilità di utilizzare strumenti mobili (palmari, tablet, ...) come terminali per la movimentazione magazzino, i resi, il carico/scarico merci, con integrato lettore di codice a barre.

---



## 8 GESTIONE A REGIME

### 8.1 Garanzia ed assistenza

Dovrà essere compreso nell'offerta tecnica il servizio di garanzia, manutenzione ed assistenza del software applicativo, valido per l'intero periodo di 6 anni, a partire dalla data di collaudo di tutti i moduli installati.

La garanzia del software comporterà il ripristino del normale funzionamento qualora si rilevassero malfunzionamenti nel servizio, previa segnalazione da parte del Committente del malfunzionamento e delle condizioni in cui si verifica.

Tutti i costi (di personale, di trasferimento etc) che il Fornitore dovrà sostenere per l'espletamento del servizio di garanzia sono da intendersi a carico di quest'ultimo.

L'offerta tecnica dovrà in ogni caso dettagliare, oltre la garanzia citata nei paragrafi precedenti, le caratteristiche dell'intero servizio di manutenzione ed assistenza (compreso un elenco dei servizi inclusi, e di quelli non inclusi), i livelli di servizio garantiti, le modalità di erogazione dei servizi (assistenza online, hot line, assistenza on-site o remota, od altro).

All'interno di questa descrizione occorrerà precisare:

1. La localizzazione dei centri di assistenza per il software
2. Le modalità, i tempi e i modi di erogazione dei servizi di assistenza per almeno:
  - 2.1. Supporto nell'uso applicativo
  - 2.2. Soluzione di problemi pratici
  - 2.3. Rimozione di anomalie e/o malfunzionamenti
  - 2.4. Attivazione di personalizzazioni e configurazioni specifiche

Dovranno essere garantite senza ulteriori costi:

- Attività di manutenzione programmata per la verifica del funzionamento delle attrezzature centrali e per l'ottimizzazione delle prestazioni dei client;
- Assistenza telefonica agli operatori;
- Aggiornamento costante di tutte le eventuali licenze fornite per i server, provvedendo alla fornitura ed installazione delle nuove versioni;
- Manutenzione del DB e ottimizzazione delle prestazioni;
- Manutenzione preventiva e correttiva per il software applicativo. Il fornitore è obbligato ad eliminare tutti i difetti dei prodotti installati dipendenti da errori del software o della sua installazione e/o della sua configurazione;
- Installazione di ogni nuova release prodotta, previo test in ambiente di pre-produzione e successiva autorizzazione dell'U.O. Sistemi Informativi;
- Manutenzione correttiva, perfettiva, normativa ed adeguativa del software applicativo per tutta la durata del contratto, in adeguamento ai cambiamenti normativi di carattere nazionale e/o regionale.
- Valutazione annuale della sicurezza del sistema in conformità alla normativa sulla Privacy (GDPR e successive integrazioni).



Dovranno essere garantite come attività aggiuntive da consuntivare separatamente:

- Assistenza agli operatori con interventi on site presso i client per la verifica e la riparazione e riconfigurazione dei client (configurazioni periferiche incluse);
- Assistenza sistemistica. In particolare, dovranno essere garantiti gli interventi per l'ottimizzazione delle prestazioni del server in funzione del numero degli utenti collegati e delle caratteristiche del software applicativo;
- Manutenzione evolutiva dell'applicativo intesa come adeguamento dello stesso alle esigenze dell'Istituto.

Per l'effettuazione di modifiche e di miglioramenti tecnici al software applicativo, ovvero per il rilascio di nuove versioni del software di base o d'ambiente, la ditta aggiudicataria ha l'obbligo di tenere informata preventivamente l'Istituto, il quale ha la facoltà di opporsi.

Nell'esecuzione della manutenzione e dell'assistenza la ditta aggiudicataria agirà in veste di responsabile del trattamento, ai sensi del GDPR, relativamente ai dati personali trattati ai fini dello svolgimento delle attività previste nel presente contratto e come previsto nello specifico paragrafo.

La ditta aggiudicataria ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non utilizzarli a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione delle attività descritte nel presente capitolato.

La ditta aggiudicataria è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori degli obblighi di segretezza anzidetti.

L'Istituto sospenderà il pagamento nel caso in cui la ditta aggiudicataria non rispettasse le condizioni disposte dal presente articolo, riservandosi inoltre di richiedere, nelle opportune sedi legali, il risarcimento per gli eventuali danni subiti.

## 8.2 Organizzazione Fornitore

### 8.2.1 Riferimento del Fornitore

Il Fornitore deve sempre indicare un suo responsabile di progetto, reperibile in orario lavorativo, che:

- Abbia la gestione dell'intero gruppo di lavoro del committente
- Sia in grado di interagire con l'Istituto, per problematiche sia per le parti tecniche che applicative che funzionali
- Sia in grado di pianificare e gestire tempi di intervento
- Sia responsabile della coerenza, disponibilità e correttezza dei dati dell'assistenza

Eventuali cambi del responsabile del Fornitore devono essere valutati ed accettati dall'Istituto, previa verifica delle competenze della figura proposta.

Nella fase di gestione ordinaria della fornitura, i contatti tra il referente del Fornitore ed il capo-progetto del Committente potranno avvenire anche per via informale, tramite telefono e posta elettronica.



### 8.2.2 Gruppo di lavoro/supporto

Il Committente deve indicare in offerta tecnica gli skill e professionalità che garantisce negli anni successivi all'avvio per assistenza e supporto.

Si richiede che il gruppo di lavoro rimanga stabile nel tempo, e sue eventuali variazioni siano comunicate.

## 8.3 Gestione segnalazioni

Il Fornitore deve mettere a disposizione un sistema, documentato, di ricezione e gestione di "segnalazioni" da parte del personale dell'Istituto. A differenza della fase di avvio del capitolo precedente, nella gestione "a regime" gli strumenti di gestione saranno in linea di massima scelti tra quelli disponibili c/o Committente, a meno di sue significative carenze riscontrate dall'Istituto.

Sarà quindi attentamente valutata qualitativamente la proposta del Fornitore, che si chiede essere quanto più dettagliata possibile.

### 8.3.1 Iter lavorazione

Il Fornitore deve specificare quali siano i processi (workflow, gestione pratiche, tracciabilità, livelli di escalation, strumenti usati, metodi e riferimenti normativi) che intende adottare per la gestione delle segnalazioni tecnico-applicative (anomalie od altro) che riguardano il suo software per:

- La fase progettuale di migrazione ed avvio, fino a accettazione avvenuta
- Dal passaggio in produzione in poi, nell'arco della prevista garanzia ed assistenza

### 8.3.2 Tracciabilità

Ogni segnalazione arrivata al Fornitore deve:

- Essere tracciata lungo il suo ciclo di vita
- Essere subito univocamente identificata, e tale identificazione deve essere subito disponibile e nota per l'utente che ha aperto la segnalazione stessa
- Essere rintracciabile, col suo stato di lavorazione, dall'utente IZSLER o dal responsabile dell'Istituto, ogniqualvolta ne abbia bisogno

I dati complessivi delle segnalazioni, attuali e storiche, fanno parte dei flussi dati da scambiare regolarmente con l'Istituto (par.8.4)

### 8.3.3 Canali di comunicazione

In linea di massima l'ordine preferenziale dei canali di comunicazione verso il Fornitore è:

1. Web
2. Posta elettronica (certificata o meno), ma con uso di modulistica uniforme
3. Telefono

### 8.3.4 Aree di intervento

Si richiede che il Fornitore nella sua documentazione in sede di offerta distingua e specifichi le modalità della sua gestione per almeno le seguenti aree di intervento:

1. Manutenzione Correttiva, Perfettiva, Adeguativa e Normativa
2. Manutenzione Evolutiva (miglioramenti del servizio/software)



### 8.3.5 *Attributi delle segnalazioni*

Le segnalazioni dovranno essere caratterizzate da alcuni attributi comuni e minimi:

- Stato di avanzamento nel ciclo di vita
- Timestamp di apertura e movimentazione
- Tipologia (anomalia, implementazione, richiesta di informazioni, ...)
- Urgenza
- Descrizione sintetica
- Area applicativa/tecnica interessata
- Riferimenti di chi ha aperto la pratica e di chi la sta gestendo
- Tempo stimato (se noto) per chiusura
- Allegati

## 8.4 **Verifica andamento Fornitura/Servizio**

Anche dopo il passaggio in produzione si prevedono delle verifiche periodiche, in linea di massima trimestrali, sull'andamento degli indicatori delle attività (vedi anche paragrafo SLA).

Il Fornitore si impegna a mettere a disposizione del Committente, con cadenza regolare e in linea di massima trimestrale (devono essere comunque possibili forniture estemporanee di dati e statistiche dietro richiesta da parte di IZSLER), i documenti e statistiche legati alla sua attività ed al lavoro erogato, compreso la tracciatura delle segnalazioni e richieste IZSLER, che saranno integrate con quelle a disposizione del Committente stesso per definire lo stato di avanzamento lavori.

## 8.5 **Adeguamenti normativi e legali**

In caso di modifiche normative e legali, indipendenti dalla volontà di IZSLER, il fornitore si impegna a:

- Comunicare ad IZSLER i tempi e piani di intervento
  - Rispettare i termini di legge per l'adeguamento del prodotto
  - Aggiornare la documentazione del prodotto (se necessario) indicando eventuali impatti o cambi di procedure o processi conseguenti alle modifiche introdotte
  - Supportare il personale IZSLER per ogni attività di configurazione/analisi/sviluppo necessaria
  - Verificare impatti sulle interfacce dati o funzione del prodotto
  - Effettuare propri collaudi e verifiche, con esito positivo documentabile
-



## 9 SLA

### 9.1 Contesto di applicazione

I Livelli di Servizio qui illustrati saranno considerati durante il regime ordinario, **dopo il passaggio in produzione.**

### 9.2 Monitoraggio regolare e continuo

Nel monitoraggio del funzionamento della soluzione proposta, al fine di evitare, prevenire o valutare congiuntamente disservizi e malfunzionamenti, verranno anche regolarmente monitorati alcuni parametri di servizio.

I Sistemi Informativi raccoglieranno i dati di propria competenza e conoscenza, mentre il Fornitore si fa carico di mettere a disposizione per prelievo automatico (FTP od altro) da parte dei Sistemi Informativi, tutte le informazioni legate al calcolo delle SLA di sua competenza e conoscenza, aggiornati almeno alle 24 ore precedenti.

### 9.3 Adeguamento legislativo e normativo

In caso di esigenze di adeguamento normativo/legislativo, non di responsabilità IZSLER, il fornitore si impegna a rispettare i tempi di rilascio e collaudo necessari per avviare gli adeguamenti entro le date stabilite dalla norma.

Non sono ammesse deroghe se non concordate ed approvate da IZSLER stessa.

### 9.4 Cadenze elaborative

Non sono ammessi ritardi nelle elaborazioni cadenzate da normativa e/o leggi, se non motivate, concordate ed approvate dall'Istituto stesso.

### 9.5 Tempi di risposta a segnalazioni (dopo passaggio in produzione)

Risulterà di particolare importanza il tempo di risposta e di soluzione alla segnalazione di bug e malfunzionamenti, o segnalazioni di diversa natura provenienti da uno degli attori coinvolti.

È richiesto che a fronte di una segnalazione pervenuta al Fornitore, questi ne dia immediato riscontro (entro mezz'ora) al mittente, secondo modalità e strumenti descritti nell'offerta tecnica

Vengono poi divise le fasce di priorità nei seguenti gruppi illustrati nella tabella successiva, ove :

- *Applicabilità*: indica degli esempi di segnalazione
- *Tempi di valutazione*: indica (**in ore lavorative**) il tempo massimo in cui IZSLER (come minimo la figura che ha aperto il problema) riceve:
  - una stima dei tempi e modi di intervento (se il problema non è già chiuso)
  - una eventuale proposta di derubricazione/riclassificazione –motivata– della segnalazione





- *Tempi di riattivazione*: i tempi massimi di soluzioni, anche “temporanee”, che riattivano comunque i servizi bloccati ripristinando l’ambiente operativo (dati, pratiche, ...) al momento dell’interruzione. Tali soluzioni, se temporanee, saranno poi sostituite (entro tempi stabiliti ed indicati nella tabella) da soluzioni definitive. Nei tempi indicati è prevista anche la comunicazione di chiusura, definitiva o temporanea.
- *Tempi di soluzione definitiva*: i tempi massimi di chiusura definitiva del problema e di comunicazione della chiusura stessa (con modalità definite nell’ offerta tecnica come da par. 8.3). Tali tempi prevedono a carico del Fornitore anche il completamento e registrazione storica dei collaudi e test necessari, in collaborazione eventuale con il personale IZSLER.
- I tempi di intervento si considerano, ove non diversamente segnalato, sulle ore lavorative standard: dalle 8:00 alle 18:00, dal lunedì a venerdì.

<i>Gruppo</i>	<i>Applicabilità (esempi)</i>	<i>Tempi massimi di valutazione (ore)</i>	<i>Tempi massimi di riattivazione e ripristino</i>	<i>Tempi massimi di soluzione definitiva</i>
<b>Segnalazioni critiche</b>	Blocco del sistema, impossibilità a salvare/preservare una pratica, errori in algoritmi contabili,	0,5	2 ore	8 ore
<b>Segnalazioni importanti</b>	Errori non vincolanti o bloccanti su pratiche, comportamenti anomali ma non bloccanti del prodotto	0,5	16 ore	32 ore (o maggiore, se concordata tra le parti)
<b>Segnalazioni minore priorità</b>	Per tutte le altre casistiche	8	32 ore	48 ore (o maggiore, se concordata tra le parti)
<b>Richiesta implementazioni</b>	Ogniqualevolta non si tratti di un'anomalia, ma di una modifica/incremento di funzionalità tecniche od applicative	<i>(stima dei tempi e costi)</i> 40 ore		Da concordare

## 9.6 Verifiche dati

Almeno ogni tre mesi il Committente verificherà lo stato delle SLA e degli altri elementi che concorrono a formare le eventuali penali, tenendo in considerazione i dati ricevuti dal Fornitore insieme a quelli in proprio possesso od elaborati con le proprie strutture.



## 10 VALUTAZIONE OFFERTE

La gara sarà basata su 100 punti, di cui:

- 70 assegnati per gli aspetti qualitativi
- 30 assegnati per gli aspetti economici

Per entrambe le componenti citate, il concorrente che avrà raggiunto il miglior punteggio (parte qualitativa o parte economica) vedrà il suo punteggio espanso fino a raggiungere il massimo previsto. I punteggi degli altri concorrenti saranno espansi in maniera proporzionale ai rispettivi punteggi di qualificazione: si manterranno quindi le proporzioni dei distacchi tra i vari concorrenti.

In caso di parità di punteggio delle offerte risultate economicamente più convenienti, sarà privilegiata l'offerta che avrà riportato il punteggio più alto riferito all'elemento Offerta tecnica.

### 10.1 Valutazione offerte tecniche

Nelle seguenti griglie sono indicati i punti assegnati a ciascuna attività indicata:

<b>Soluzioni migliorative rispetto alle finalità e agli obiettivi operativi del Capitolato Tecnico</b>		<b>Punteggio Max.: 6</b>
Elementi	Punteggio Max.	Valutazioni
Presenza di proposte innovative e migliorative rispetto a quanto espressamente richiesto	6	Viene valutata l'offerta di soluzioni (prodotti e servizi, funzionalità, ecc.) migliorative e/o aggiuntive. L'assenza di offerte migliorative viene valutata pari a 0. Per esempio: gestione dei beni identificabili.

<b>Esecuzione della fornitura</b>		<b>Punteggio Max.: 10</b>
Elementi	Punteggio Max.	Valutazioni
Valutazione del Piano per l'avvio del Progetto: migrazione, formazione, tempi di realizzazione, gruppo di lavoro	2	Vengono valutate le modalità proposte per la migrazione dagli ambienti di esercizio preesistenti al nuovo ambiente, anche in relazione all'esigenza di assicurare la continuità del servizio presso tutte le unità organizzative coinvolte.
	3	Adeguatezza del gruppo di lavoro in termini di mix, profili professionali ed effort.
	3	Vengono valutate le modalità proposte in



		relazione a formazione del personale e affiancamento, valutando anche il numero di giornate proposte.
	2	Vengono valutate le modalità e la tempistica di realizzazione delle attività ivi inclusi i tempi di rilascio dei componenti del Sistema.

Qualità dell'Architettura di sistema proposta		Punteggio Max.: 10
Elementi	Punteggio Max.	Valutazioni
Modalità di accesso ai dati da parte di IZSLER	3	Viene valutata la proposta in relazione alle modalità di accesso diretto ai dati, e agli strumenti di Query Builder
Qualità architettonica e tecnica del sistema proposto	4	Congruità della soluzione proposta in relazione al dimensionamento, affidabilità, scalabilità, robustezza e aderenza agli standard di mercato e de facto
Motore di workflow	3	Valutazione delle caratteristiche e prestazioni del motore di workflow

Completezza funzionale della soluzione di partenza proposta e capacità di personalizzazione;		Punteggio Max.: 44
Copertura e adeguatezza delle funzionalità richieste le diverse aree funzionali. La mancata copertura delle esigenze minime espresse è motivo di esclusione	Punteggio Max.	Valutazioni
Contabilità Economico Patrimoniale	8	Valutazione effettuata attraverso la demo e documentazione prodotta. Verrà valutato quanto la soluzione offra in termini di utilizzabilità e completezza rispetto ai requisiti funzionali richiesti nel Capitolato Tecnico e Allegato
Contabilità analitica	3	Valutazione effettuata attraverso la demo e documentazione prodotta. Verrà valutato quanto la soluzione offra in termini di utilizzabilità e completezza rispetto ai requisiti funzionali richiesti nel Capitolato Tecnico e Allegato



Logistica	6	Valutazione effettuata attraverso la demo e documentazione prodotta. Verrà valutato quanto la soluzione offra in termini di utilizzabilità e completezza rispetto ai requisiti funzionali richiesti nel Capitolato Tecnico e Allegato
Approvvigionamento	6	Valutazione effettuata attraverso la demo e documentazione prodotta. Verrà valutato quanto la soluzione offra in termini di utilizzabilità e completezza rispetto ai requisiti funzionali richiesti nel Capitolato Tecnico e Allegato
Cassa economale	2	Valutazione effettuata attraverso la demo e documentazione prodotta. Verrà valutato quanto la soluzione offra in termini di utilizzabilità e completezza rispetto ai requisiti funzionali richiesti nel Capitolato Tecnico e Allegato
Ufficio commerciale	4	Valutazione effettuata attraverso la demo e documentazione prodotta. Verrà valutato quanto la soluzione offra in termini di utilizzabilità e completezza rispetto ai requisiti funzionali richiesti nel Capitolato Tecnico e Allegato
Produzione interna	4	Valutazione effettuata attraverso la demo e documentazione prodotta. Verrà valutato quanto la soluzione offra in termini di utilizzabilità e completezza rispetto ai requisiti funzionali richiesti nel Capitolato Tecnico e Allegato
Gestione cespiti ed inventario	4	Valutazione effettuata attraverso la demo e documentazione prodotta. Verrà valutato quanto la soluzione offra in termini di utilizzabilità e completezza rispetto ai requisiti funzionali richiesti nel Capitolato Tecnico e Allegato
Gestione progetti di ricerca	4	Valutazione effettuata attraverso la demo e documentazione prodotta. Verrà valutato quanto la soluzione offra in termini di utilizzabilità e completezza rispetto ai requisiti funzionali richiesti nel Capitolato Tecnico e Allegato
Budget	3	Valutazione effettuata attraverso la demo e documentazione prodotta. Verrà valutato quanto la soluzione offra in termini di utilizzabilità e completezza rispetto ai requisiti funzionali richiesti nel Capitolato Tecnico e Allegato



Per agevolare la commissione nella valutazione del progetto la Ditta dovrà riportare alla fine dell'offerta tecnica uno schema riassuntivo che evidenzia i riferimenti tra quanto indicato nel progetto tecnico e le voci di cui alla griglia di valutazione. Inoltre, nella fase di valutazione tecnico/qualitativa delle offerte e a completamento di quanto illustrato nell'offerta tecnica, a pena di non ammissione alla successiva fase di apertura dell'offerta economica, le ditte fornitrici dovranno impegnarsi ad effettuare, su richiesta della Commissione Giudicatrice, demo illustrative dei diversi aspetti della soluzione software proposta, per consentire la valutazione delle funzionalità e dell'ergonomia della soluzione proposta

**I punteggi tecnici verranno parametrizzati moltiplicandoli per un coefficiente pari a  $70/p_m$ , dove  $p_m$  è il punteggio tecnico massimo assegnato.**

**Vengono ammessi alla successiva fase di gara esclusivamente i concorrenti che raggiungono un punteggio tecnico pari o superiore a 42, prima della parametrizzazione.**

## 10.2 Valutazione offerte economiche

Per quanto riguarda l'offerta economica, il punteggio sarà assegnato attraverso la formula

$$30 \cdot (O_i / O_{\max})$$

Dove

$O_{\max}$ : offerta minima

$O_i$ : offerta del concorrente i-esimo

Si precisa che il punteggio verrà arrotondato per difetto, in caso di terza cifra decimale inferiore a 5; verrà invece arrotondato per eccesso in caso di terza cifra decimale superiore o pari a 5.

---



## **11 NOMINA A RESPONSABILE EX ARTICOLO 29 REGOLAMENTO UE 2016/679 (GDPR)**

La ditta aggiudicataria dovrà essere nominata, con provvedimento separato, responsabile del trattamento dei dati ex articolo 29 del regolamento UE 2016/679, per le attività collegate con l'esecuzione del contratto.

Avrà l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso o a conoscenza, e non dovrà divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma, e di non farne oggetto di utilizzo a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto, anche successivamente alla cessazione del rapporto contrattuale.

Nella nomina verrà indicato che il Responsabile del trattamento dei dati dovrà:

- a) curare che i dati personali oggetto del trattamento siano trattati in modo lecito e secondo correttezza, e comunque sempre nel pieno rispetto dell'attuale normativa vigente e s.m.i.;
- b) adottare preventive misure di sicurezza che, anche in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla natura dei dati e alle specifiche caratteristiche del trattamento, siano idonee a ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato, di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
- c) in ordine ai trattamenti di dati affidati, fornire al Titolare tutte le informazioni necessarie in caso di esercizio del diritto di accesso da parte dell'interessato, previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali, al fine di consentire un tempestivo riscontro;
- d) adottare tutte le misure di sicurezza e gli accorgimenti necessari al fine di garantirne la puntuale attuazione;
- e) provvedere alla nomina scritta delle persone fisiche incaricate del trattamento, impartendo alle stesse le istruzioni necessarie ed opportune al fine di garantire la riservatezza dei dati ed, in generale, il rispetto della normativa vigente;
- f) prevedere che gli incaricati del trattamento, laddove sia tecnicamente possibile in base alle caratteristiche dei sistemi utilizzati, siano in possesso di credenziali di autenticazione che permettano di effettuare, a seconda dei compiti attribuiti ad ognuno, unicamente le operazioni di propria competenza;
- g) attuare un controllo sull'attività svolta dagli Incaricati del trattamento al fine di verificare l'effettivo rispetto, da parte di questi ultimi delle misure di sicurezza adottate e, comunque, delle istruzioni impartite;
- h) provvedere alla designazione delle persone fisiche a cui sono attribuite le funzioni di amministratori di sistema su cui avvengono i trattamenti di dati di cui è titolare IZSLER, garantendo il rispetto della normativa vigente. Nello specifico, dovrà provvedere a: valutare le caratteristiche soggettive necessarie per la designazione, provvedere a designazioni individuali per iscritto, curare l'elenco degli amministratori di sistema, registrare gli accessi effettuati e verificare l'attività svolta;
- i) informare il Titolare, su richiesta, in merito alle misure di sicurezza e agli accorgimenti adottati per garantire il rispetto della normativa vigente ed in particolare delle istruzioni impartite dal Titolare nel presente atto di nomina;
- j) fornire al Titolare, a semplice richiesta e secondo le modalità indicate da quest'ultimo, i dati e le informazioni necessari per consentire allo stesso di svolgere una tempestiva difesa in eventuali procedure instaurate davanti al Garante o all'Autorità Giudiziaria e relative al trattamento dei dati personali;



- k) compiere tempestivamente quanto necessario per fornire al Titolare le informazioni necessarie per rispondere ad eventuali richieste di accesso ai dati personali da parte dell'interessato;
- l) compiere tempestivamente quanto necessario per fornire al Titolare le informazioni necessarie per rispondere ad eventuali richieste pervenute dal Garante o dall'Autorità Giudiziaria o, comunque, dalle Forze dell'Ordine;
- m) adempiere a tutte le prescrizioni contenute nei provvedimenti delle autorità di controllo che risultano applicabili per il corretto espletamento dell'incarico, nel rispetto della normativa vigente;
- n) a curare la redazione ed il mantenimento di un registro dei trattamenti, che comprenda tutte le informazioni relative ai trattamenti necessari per il corretto espletamento dell'incarico, nel rispetto della normativa vigente;
- o) in generale, prestare la più ampia e completa collaborazione al Titolare al fine di compiere tutto quanto sia necessario ed opportuno per il corretto espletamento dell'incarico, nel rispetto della normativa vigente.

Per quanto riguarda il trattamento dei dati nello specifico si stabilisce che:

- a) le categorie di interessati a cui si riferiscono i dati sono: dipendenti, consulenti e collaboratori del Titolare, dati provenienti dagli ambienti di produzione di IZSLER ed ogni altra tipologia di informazione rilevata in occasione dell'esecuzione del contratto.
  - b) il fornitore è autorizzato ad operare per i tempi di progetto, e di erogazione del servizio, secondo i termini temporali contrattualmente previsti (data retention) decorsi i quali dovrà provvedere alla restituzione/distruzione di tutti i dati riconducibili a questo incarico presenti sia in linea sia nelle copie di garanzia e backup;
-