



Capitolato per la fornitura e servizi del
sistema informativo degli affari generali,
contabilità e personale

Sommario

1	Oggetto del documento	5
1.1	Descrizione generale	5
1.2	Sviluppo collaborativo del sistema	5
1.3	Definizioni	5
2	Contesto di riferimento	7
3	Requisiti generali della soluzione informatica.....	8
3.1	Modalità di fornitura	8
3.2	Tutela dei dati e Sicurezza	8
3.2.1	Misure organizzative	9
3.2.2	Misure tecniche	9
3.3	Interoperabilità.....	10
3.4	Integrazione applicativa	10
3.5	Firma digitale	11
3.6	Accessibilità	11
3.7	Interfaccia Utente.....	13
3.8	Gestione dei dati.....	13
3.9	Backup e restore.....	13
3.10	Scalabilità.....	14
3.11	Usabilità.....	14
3.12	Integrazione con le piattaforme di autenticazione utenti.....	15
3.13	Funzionalità di LOG.....	15
3.14	Estrazione dei diritti effettivi degli utenti e dei gruppi.	15
3.15	Pubblicazione di Open Data	15
4	Documentazione a corredo	17
5	Requisiti funzionali	18
5.1	Risorse Umane.....	18
5.1.1	Gestione Giuridica	18
5.1.2	Gestione Concorsi.....	19
5.1.3	Gestione Economica	20
5.1.4	Rilevazione delle presenze	21
5.1.5	Portale del dipendente.....	23
5.2	Servizi Finanziari	25
5.2.1	Contabilità finanziaria e fiscale.....	25
5.2.1.1	Conto consuntivo.....	27
5.2.1.2	Adempimenti connessi al bilancio di previsione e al conto consuntivo.....	27
5.2.1.3	Gestione fatture attive e passive.....	28

5.2.1.4	Gestione spese.....	28
5.2.1.5	Gestione entrate.....	29
5.2.1.6	Procedura Ordini	30
5.2.1.7	Tesoreria ordinativo informatico.....	31
5.2.1.8	Contabilità fiscale	31
5.2.1.9	Gestione fatturazione attiva.....	32
5.2.1.10	Gestione investimenti.....	33
5.2.2	Contabilità economica e patrimoniale	33
5.2.3	Gestione inventario e patrimonio	34
5.2.4	Gestione Mutui.....	35
5.2.5	Procedura Cassa Economale.....	35
5.2.6	Portale di gestione dei pagamenti a favore del Comune di Cuneo	36
5.3	Controllo di gestione	37
5.3.1	Caratteristiche generali	37
5.3.2	Funzionamento.....	37
5.4	Affari Generali	38
5.4.1	Gestione Protocollo Informatico	38
5.4.2	Gestione Atti Amministrativi	40
5.4.3	Gestione Albo Pretorio e Ufficio Messaggi notificatori.....	42
6	Programma di attivazione dei moduli	43
7	Piano delle attività.....	43
8	Attivazione del servizio e configurazione della soluzione	44
9	Recupero, normalizzazione e migrazione dati.....	44
10	Pre-produzione	45
11	Personalizzazione	45
12	Collaudo.....	45
13	Formazione del personale	46
13.1	Formazione rivolta agli operatori	47
13.2	Formazione rivolta agli amministratori	47
14	Amministratore di sistema	48
15	Help Desk e Assistenza	48
16	Manutenzione	49
16.1	Manutenzione correttiva.....	49
16.2	Manutenzione adeguativa.....	49
16.3	Manutenzione evolutiva.....	50
17	Referente tecnico – Responsabile Esterno al trattamento dei dati personali	50
18	Cessazione del servizio e attività di fine contratto (Exit Management).....	51

19	Livelli di Servizio.....	52
19.1	Disponibilità del servizio.....	52
19.2	Esclusioni	53
19.3	Penalità.....	53

1 Oggetto del documento

1.1 Descrizione generale

1. Il presente documento ha per oggetto le specifiche tecniche per la fornitura di una suite applicativa integrata, erogabile in modalità SaaS (Software as a Service). Nello specifico, il Comune di Cuneo necessita di dotarsi degli applicativi in uso alle seguenti aree:
 - a. Risorse Umane
 - b. Contabilità e Bilancio
 - c. Affari Generali
2. La fornitura comprende inoltre l'erogazione dei seguenti servizi:
 - a. Attivazione e configurazione della soluzione
 - b. Recupero e normalizzazione dello storico completo dei dati in uso alle procedure attuali e migrazione nei nuovi archivi applicativi
 - c. Servizi di personalizzazione degli applicativi, quando difformi rispetto ai processi di lavoro dell'Ente
 - d. Servizi di formazione del personale dell'Ente all'uso dei nuovi applicativi
 - e. Servizi di Help Desk e Assistenza
 - f. Servizi di manutenzione correttiva e adeguativa
 - g. Servizi di manutenzione evolutiva
 - h. Servizi di fornitura, gestione e amministrazione dell'infrastruttura e dei servizi Cloud infrastrutturali.

1.2 Sviluppo collaborativo del sistema

1. L'obiettivo del committente è quello di individuare la soluzione tecnologica di gestione più idonea alle necessità dell'amministrazione, oltre a partecipare attivamente ad un processo di miglioramento continuo ed implementazione della piattaforma stessa sia per migliorarne l'esperienza d'uso sia per sfruttare nuove possibilità/funzionalità rese possibili dell'evoluzione continua dell'information technology.
2. Nell'ottica suddetta il committente, per tutta la durata del contratto, potrà segnalare e richiedere alla ditta l'implementazione di nuove funzionalità o il miglioramento di funzionalità esistenti. Tali richieste dovranno essere analizzate congiuntamente dai tecnici comunali e dalla ditta stessa e successivamente implementate nella piattaforma senza alcun onere per il committente.
3. La ditta dovrà essere disponibile a testare, valutare e proporre ulteriori miglioramenti alle componenti realizzate.
4. Tali implementazioni/migliorie potranno essere distribuite agli altri clienti della ditta secondo le proprie politiche commerciali.
5. Analogamente la ditta dovrà rendere disponibili tutti i nuovi moduli e funzionalità che verranno rilasciati alla piattaforma (durante tutta la durata del contratto), senza alcun onere per il committente.

1.3 Definizioni

1. Di seguito si riportano alcune definizioni utili ai fini della lettura del presente documento:
 - a) CAD: Codice dell'amministrazione digitale, D.Lgs. 82/05 e ss.mm.ii;
 - b) XML: eXtensible Markup Language;
 - c) GDPR: General Data Protection Regulation- Regolamento UE 2016/679;
 - d) CNS: Carta Nazionale dei Servizi;

- e) SPID: Sistema Pubblico di Identità Digitale;
- f) DPO: Data Protection Officer;
- g) L.: Legge;
- h) D.L.: Decreto Legge;
- i) D.Lgs.: Decreto Legislativo;
- j) D.P.R: Decreto del Presidente della Repubblica
- k) Codice: il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e ss.mm.ii;
- l) Stazione appaltante, denominata altresì Amministrazione Comunale, Amministrazione, Comune, Ente: il soggetto giuridico che indice la gara e che sottoscriverà il contratto;
- m) Appaltatore, denominato altresì ditta appaltatrice, impresa appaltatrice, ditta aggiudicataria, Aggiudicatario: il soggetto giuridico (singolo, raggruppato o consorziato), comunque denominato ai sensi dell'articolo 45 del Codice dei contratti, che si è aggiudicato l'appalto;
- n) RUP: Responsabile unico del procedimento di cui agli articoli 31 e 101, comma 1, del Codice dei contratti;
- o) DEC: Direttore dell'esecuzione, soggetto incaricato dalla Stazione appaltante, ai sensi dell'articolo 111, comma 2 del Codice, il quale provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dalla stazione appaltante assicurando la regolare esecuzione;
- p) DURC: il Documento unico di regolarità contributiva di cui all'articolo 80, comma 4, del Codice.

2 Contesto di riferimento

1. La rete telematica del Comune di Cuneo è basata sulla tecnologia Active Directory di Microsoft ed è costituita da un insieme di server virtuali che eseguono varie istanze di Microsoft Windows Server dalla versione 2012 in poi.
2. Il comune di Cuneo attualmente impiega per gli ambiti di Bilancio, Protocollo, Delibere e Determine, Personale Paghe, Presenze e Giuridica, Segreteria generale, Albo Pretorio, l'applicativo Civilia Open di Dedagroup.
3. La suite applicativa è utilizzata nelle sue varie funzionalità da circa 300 persone. I dati risiedono in ambiente Microsoft SQL Server nella server farm del comune di Cuneo.
4. Le postazioni di lavoro sono tutte dotate di sistema operativo Microsoft Windows 10 Professional.
5. L'applicativo attuale si interfaccia con il sistema informativo territoriale GisMaster della Technical Design.

3 Requisiti generali della soluzione informatica

1. Di seguito si definiscono i requisiti generali richiesti per la suite software, comprensiva di tutti i moduli e servizi richiesti. Tali requisiti sono da intendersi obbligatori a meno di diversa indicazione.

3.1 Modalità di fornitura

1. La soluzione applicativa proposta dovrà essere erogata nella modalità SaaS tramite un CSP certificato secondo le Circolari AgID n. 2 e n.3 del 9 aprile 2018; (dovrà essere presente nell'elenco Cloud Marketplace AgID). I singoli moduli applicativi (a titolo di esempio: contabilità, affari generali, personale, etc..) o l'intera soluzione nel suo insieme dovranno anch'essi essere certificati secondo le Circolari AgID n. 2 e n.3 del 9 aprile 2018 ed essere presenti nell'elenco Cloud Marketplace AgID. Tutti gli elementi architetturali dell'ambiente cloud ed i relativi servizi devono essere inclusi nell'ambito della presente gara e ricompresi nel canone annuale..
2. Il servizio fornito dovrà essere comprensivo del servizio di conservazione a norma dei documenti informatici, che verrà popolato con i contenuti degli attuali sistemi di conservazione in uso all'ente; il servizio di migrazione dei contenuti verso il nuovo sistema di conservazione digitale è oggetto della presente fornitura;
3. A garanzia del perfetto funzionamento del sistema informativo dovranno essere rese disponibili infrastrutture di calcolo, di connessione e di storage adeguati e scalabili orizzontalmente e verticalmente al fine di mantenere le prestazioni adeguate ed inalterate al variare del carico di lavoro ed al numero di utenti connessi; ogni aggiornamento/upgrade del sistema sarà ricompreso nel canone annuale di manutenzione e assistenza ordinaria. L'Aggiudicatario si impegna a garantire livelli adeguati di manutenzione e sicurezza dell'infrastruttura (controllo degli accessi, disaster recovery, continuità operativa, ecc.) al fine di minimizzare eventuali eventi dannosi che potrebbero precludere la prosecuzione delle attività dell'ente, secondo quanto previsto dalle linee guida AgID (circolari AgID n.2 e n. 3 del 9 aprile 2018).
4. Il prodotto fornito dovrà essere nella piena disponibilità dell'Aggiudicatario, che si assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui; l'Aggiudicatario, pertanto, si obbliga a manlevare l'Amministrazione, per quanto di propria competenza, dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione a diritti di privativa vantati da terzi.
5. Qualora venga promossa nei confronti dell'Amministrazione un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sulle prestazioni contrattuali, l'Aggiudicatario assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio. In questa ipotesi, l'Amministrazione è tenuta ad informare prontamente per iscritto l'Aggiudicatario delle suddette iniziative giudiziarie.
6. Nell'ipotesi di azione giudiziaria per le violazioni di cui al periodo precedente tentata nei confronti dell'Amministrazione, quest'ultima, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per i servizi e/o le forniture erogati.

3.2 Tutela dei dati e Sicurezza

1. I servizi oggetto della presente gara comportano un trattamento di dati personali e/o particolari di titolarità del Comune di Cuneo. In virtù di quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati (Codice Privacy modificato dal d.lgs. 101/2018 e Regolamento (UE) n. 2016/679 - GDPR), con la stipula del contratto discendente dall'Aggiudicazione della gara in oggetto, l'impresa aggiudicataria assumerà il ruolo di Responsabile del trattamento dei dati relativi ai servizi in oggetto. Le modalità di svolgimento delle attività sui trattamenti dati dovranno quindi essere effettuate nel rispetto dei vincoli contenuti nelle prescrizioni dell'art. 28 comma 3 del GDPR. In particolare, dovranno essere attuate le misure organizzative, tecniche, procedurali e logistiche per garantire la disponibilità, la riservatezza,

l'integrità e la tutela dei dati degli interessati ai fini di mitigare i seguenti rischi:

- distruzione, perdita, modifica, divulgazione non autorizzata o accesso, in modo accidentale o illegale, a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati;
 - trattamento dei dati non consentito o non conforme alle finalità delle operazioni di trattamento;
 - interruzione della disponibilità dei dati involontaria o volontaria (dolosa).
2. Tali misure dovranno essere implementate tenendo conto della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche e dovranno essere rivalutate ogni qualvolta si ravveda una variazione dell'efficacia delle stesse o del livello di rischio iniziale e comunque periodicamente. Di seguito si espongono le misure organizzative e tecniche che l'Aggiudicatario dovrà mettere in atto per garantire la miglior cura dei dati personali trattati nell'ambito dei servizi oggetto della presente gara.

3.2.1 Misure organizzative

1. Formazione e sensibilizzazione del personale – Tutto il personale della ditta appaltatrice dovrà essere inserito in un piano di formazione in materia di protezione dei dati per il trattamento e ricevere la necessaria formazione al fine di garantire il rispetto dei principi di tutela dei dati personali trattati;
2. Istruzioni per il trattamento – Dovranno essere definite e diffuse le istruzioni per l'esecuzione del trattamento che definiscano i principi e le regole da applicare al trattamento tramite procedure, linee guida, manuali di organizzazione del servizio ecc.;
3. Procedura di gestione data breach – Dovrà essere definita e diffusa a livello aziendale una specifica procedura di gestione degli incidenti che possano comportare una violazione dei dati personali;
4. Definizione del modello organizzativo - Dovranno essere stabiliti in maniera chiara i ruoli e le responsabilità in materia di sicurezza e privacy, sia a livello aziendale, sia nello specifico caso dei servizi erogati nell'ambito del presente contratto (p.e. codice etico, profili professionali, regolamento privacy);
5. Audit – Dovrà essere definito e attuato un piano di audit realizzato a campione sui Trattamenti di dati personali, che valuti l'adeguatezza delle misure di sicurezza organizzative e tecniche (infrastrutturali ed applicative) messe in atto per la tutela dei dati personali trattati;
6. Regolamentazione delle misure applicate nei rapporti con i fornitori e nomina dei Responsabili del Trattamento - I contratti con eventuali sub-fornitori che effettuino trattamenti nell'ambito dei servizi in oggetto dovranno includere le clausole privacy definite per il rispetto di quanto disposto dal GDPR a livello aziendale ed eventuali clausole e condizioni di dettaglio specifiche per i trattamenti effettuati sui dati di cui il Comune di Cuneo è titolare. Tali fornitori, se del caso, sono inoltre formalmente nominati Responsabili di tali trattamenti (Art. 28 del GDPR);
7. Effettuazione di un'analisi dei rischi privacy/sicurezza – Dovrà essere realizzata l'analisi dei rischi volta ad individuare ed applicare tutte le misure idonee a garantire la conformità dei trattamenti svolti al GDPR.

3.2.2 Misure tecniche

1. Misure di sicurezza infrastrutturale – Dovranno essere applicate le misure tecniche necessarie a garantire la sicurezza delle infrastrutture impiegate per lo svolgimento dei trattamenti (p.e. sistema antincendio, sistema di controllo accessi e sorveglianza, adeguate politiche di manutenzione hardware e aggiornamento software);
2. Corretta gestione delle postazioni di lavoro – Dovranno essere adottate procedure e comportamenti volti a garantire il corretto uso delle postazioni di lavoro del personale e delle risorse correlate (sistemi operativi, applicazioni aziendali, software per ufficio, impostazioni etc.) a garanzia di tutela dalle violazioni della sicurezza dei dati personali. Le stesse dovranno disporre di antivirus impiegati correttamente e periodicamente aggiornati e di un sistema di DLP (Data Loss Prevention) per la tracciatura di operazioni quali la trasmissione e la stampa di documenti riservati dalle postazioni di lavoro;

3. Web filtering e network monitoring – L'accesso a risorse web non autorizzate dovrà essere prevenuto tramite idonei sistemi di web filtering e la rete dovrà essere costantemente monitorata tramite strumenti di packet filtering
4. Separazione LAN - L'infrastruttura LAN dovrà adottare la separazione tra ambienti sviluppo, test, collaudo e produzione;
5. Accessi da remoto - L'accesso da remoto alle risorse aziendali dovrà avvenire tramite il sistema/protocollo VPN;
6. Protezione perimetrale - Dovranno essere impiegati adeguati sistemi di protezione della rete quali firewall e strumenti di protezione degli attacchi DDoS;
7. Protezione applicativa – Dovranno essere impiegate tecnologie per la protezione delle applicazioni web aziendali da diversi tipi di attacchi informatici (WAF Application Firewall);
8. Gestione Log – Dovranno essere impiegati strumenti per la gestione dei log dei sistemi (es. log dei server dei database, dei firewall, ecc.). Tali sistemi dovranno inoltre permettere di stabilire la correlazione tra i log ed un eventuale evento di sicurezza (p.e. a fronte di un accesso illecito da un IP si possono correlare i log degli apparati tracciati per esaminare cosa è avvenuto);
9. Backup e restore – Dovranno essere disponibili servizi infrastrutturali di backup e restore con effettuazione periodica di test dei servizi stessi.
10. Le attività di progettazione e analisi del servizio dovranno rispettare i principi di Privacy by design e by default (Art. 25 del GDPR) in modo da garantire tutela effettiva da un punto sostanziale e non solo formale dei dati personali trattati.
11. La suite software dovrà possedere un sistema di *process accounting*, sia del software che del Database, per la gestione dei log dettagliati per gli accessi degli operatori e per le operazioni da essi effettuate; tali *log* dovranno riversarsi automaticamente in conservazione digitale per il tempo definito dalla normativa.
12. I succitati requisiti dovranno essere sostanziati in un apposito documento ("Sicurezza Informatica della Soluzione") nel quale si richiede uno schema di massima delle soluzioni adottate.
13. Qualsiasi difformità rispetto alla normativa vigente sarà oggetto di manutenzione adeguativa con priorità rispetto a qualsiasi altra attività.
14. I requisiti di sicurezza possono in qualsiasi momento essere verificati dall'Amministratore di Sistema interno all'Ente e dal DPO, che dovranno poter accedere direttamente alla banca dati e ai log di pertinenza della Stazione Appaltante, indipendentemente dalla natura giuridica del titolare del software e/o dell'erogatore del servizio in modalità cloud computing.

3.3 Interoperabilità

1. La suite dovrà essere conforme alle regole sull'interoperabilità prescritte dalle Linee Guida emanate in attuazione dell'Art. 73 del CAD.

3.4 Integrazione applicativa

1. Il sistema dovrà mettere a disposizione dell'Ente, senza costi aggiuntivi, tutte le interfacce applicative che si rendono necessarie (o si renderanno necessarie durante tutto il periodo di validità del contratto). Tramite interfaccia applicativa dovrà essere possibile eseguire qualsiasi operazione che l'operatore eseguirebbe tramite interfaccia web della piattaforma.
2. La soluzione dovrà prevedere un elevato livello di integrazione tra i moduli oggetto di fornitura e dovrà potersi integrare completamente ed interagire con gli altri applicativi in uso presso l'Amministrazione o con altri sistemi informativi esterni. L'integrazione dovrà avvenire attraverso interfacce di tipo *web services* (di cui dovranno essere rese disponibili le API) o altra modalità che renda agevole l'interoperabilità.

3. L'integrazione applicativa dovrà essere garantita in ogni fase di erogazione della fornitura, ovvero in fase transitoria di messa in opera dei singoli moduli applicativi secondo le tempistiche esposte al paragrafo 7 del presente documento.
4. A titolo esemplificativo si richiedono le seguenti integrazioni e flussi:
 - a) contabilità-gestione atti: gli atti amministrativi creati dovranno innescare le relative operazioni contabili;
 - b) contabilità-tributi: le operazioni di incassi tributari dovranno riversarsi automaticamente nella gestione contabile;
 - c) con strumenti di produttività individuale;
 - d) flussi informativi previsti dall'ANAC (L. 190/2012);
5. È inoltre richiesta l'integrazione interna nativa (assenza di intermediario e fruibilità diretta delle funzionalità senza necessità da parte dell'utente di cambiare piattaforma) con i seguenti sistemi, di cui si riportano i riferimenti, per l'individuazione delle principali caratteristiche tecniche:
 - a) **ANPR** - Circolare n. 6/2016 del Ministero per gli Affari Interni e Territoriali.
 - b) **PagoPA e PiemontePay** - Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Serie generale – n.153 del 3.7.2018 - "Linee Guida per l'effettuazione dei Pagamenti Elettronici a favore delle Pubbliche Amministrazioni e dei Gestori di Pubblici Servizi" e Allegati (AgID).
 - c) **SIOPE+** - "Regole tecniche e standard per l'emissione dei documenti informatici relativi alla gestione dei servizi di tesoreria e di cassa degli enti del comparto pubblico attraverso il Sistema SIOPE+" (Banca d'Italia, Ragioneria Generale dello Stato, AgID) e "Regole tecniche per il colloquio telematico di Amministrazioni pubbliche e Tesorieri con SIOPE+" (Banca d'Italia, Ragioneria Generale dello Stato).
 - d) **CNS** - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 marzo 2009 - Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme digitali e validazione temporale dei documenti informatici (AgID) e Decreto interministeriale 9 dicembre 2004 "Regole tecniche e di sicurezza relative alle tecnologie e ai materiali utilizzati per la produzione della Carta Nazionale dei Servizi".
 - e) **SPID** - Tutti i regolamenti e integrazioni recanti le regole tecniche e modalità attuative per la realizzazione dello SPID emanati da AgID.
 - f) **CIE** – Carta di identità elettronica
6. In particolare, si evidenzia come tutte le funzioni di consultazione, interrogazione e reportistica dovranno essere accessibili dagli utenti che avranno provveduto ad identificarsi esclusivamente mediante SPID, CIE, CNS e active directory.
7. Tutte le funzioni di consultazione, interrogazione e reportistica dovranno essere accessibili esclusivamente via interfaccia web.

3.5 Firma digitale

1. Tutti i moduli della soluzione proposta dovranno supportare le funzionalità di Firma Digitale per consentire di attribuire validità giuridica ai documenti informatici, proteggendoli da accessi non autorizzati nel rispetto dei principi di autenticità, integrità e non ripudiabilità.
2. Tali funzionalità dovranno supportare sia la Firma Digitale tramite dispositivo smart card, token USB, ecc., sia la Firma Digitale Remota e permettere la firma Digitale e Remota massiva di documenti multipli. Le suddette funzionalità dovranno inoltre essere completamente integrate nelle procedure, senza la necessità di uscire dalla schermata di lavoro.

3.6 Accessibilità

1. I prodotti realizzati dovranno garantire il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della Pubblica Amministrazione da parte di soggetti disabili e/o svantaggiati. Dovranno quindi essere conformi ai

requisiti di accessibilità stabiliti dalla normativa vigente (Legge 9 gennaio 2004, n. 4 e successive direttive, DL 179/2012, art. 23 ter, comma 5bis del CAD, Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici dell'AGID nella sua più recente versione).

2. Per il fornitore faccia riferimento a quanto pubblicato <http://www.comune.cuneo.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti-accessibilita-e-catalogo-di-dati-metadati-e-banche-dati/obiettivi-di-accessibilita.html> sul sito del Comune di Cuneo in risposta all'obbligo secondo il quale ogni 31 marzo, le PA sono tenute a pubblicare gli obiettivi di accessibilità dei siti web e dei servizi informatici per l'anno corrente, secondo quanto previsto dalla Circolare n.1/2016.
3. Si richiede che i prodotti rispondano agli attuali requisiti normativi che ragionano in termini di "accessibilità by design", catturando in modo costruttivo e generale i principi cardine dell'accessibilità, in modo da potersi riadattare nel tempo alle novità tecnologiche. La tecnologia compatibile con l'accessibilità, cioè l'insieme di soluzioni tecniche che risultano compatibili con le tecnologie assistive e con le funzioni di accessibilità dei browser e degli altri programmi utilizzati dall'utente evolvono cambiando e aggiornandosi nel tempo, i browser come i sistemi operativi, di conseguenza anche le tecnologie base assistive a cui fare riferimento cambieranno; ma se i principi cardine sono stati rispettati sarà possibile usufruire delle nuove tecnologie assistive.
4. Come indicato nelle linee guida AGID, i soggetti erogatori sono tenuti a predisporre la dichiarazione di accessibilità della soluzione proposta e, sempre sulla base delle Linee guida possono presentare la valutazione relativa alla sussistenza delle circostanze che determinano l'eventuale l'onere sproporzionato.
5. L'accessibilità, condizione non negoziabile, intesa come il rispetto dei moderni requisiti di accessibilità ed usabilità previsti per legge, è considerata requisito fondamentale e sarà valutata secondo i criteri definiti nel Disciplinare di Gara.
6. Tutte le seguenti funzioni dovranno essere accessibili sin dalla attivazione iniziale dell'applicativo:
 - a) funzioni di comunicazione e di inserimento dati del personale (es. ferie, permessi e simili), ovvero a titolo indicativo ma non esaustivo, l'intero portale dedicato ai dipendenti;
 - b) funzioni di pubblicazione di dati o di acquisizione di dati, pubbliche e rivolte sia all'utenza interna che ai cittadini, via web, ovvero a titolo indicativo ma non esaustivo, "albo pretorio", "trasparenza", pagamenti;
 - c) funzioni di interrogazione, consultazione e reportistica, ovvero a titolo indicativo ma non esaustivo, bilancio, piano esecutivo di gestione, protocollo, procedimenti amministrativi;
7. Il committente si riserva la verifica dell'accessibilità e l'eventuale richiesta adeguamento di qualsiasi sezione applicativa il cui utilizzo si renda necessario da parte di utenti con disabilità, entro sessanta giorni calendariali dalla definizione della richiesta di adeguamento.
8. Ai fini della presente gara, si intenderanno accessibili le funzioni che, oltre al pieno rispetto della normativa vigente, risulteranno completamente utilizzabili mediante funzionalità "screen reader" erogate da software come Jaws e NVDA, oltre alle funzioni nativamente presenti su sistemi operativi Android, come TalkBack e sistemi MacOS, iPhone e iPad, come VoiceOver.
9. L'impresa aggiudicataria, durante tutta la durata del contratto, dovrà aggiornare ed adeguare le funzioni di accessibilità al fine di renderle pienamente compatibili con i nuovi strumenti dedicati all'accessibilità che verranno rilasciati dai diversi sistemi operativi desktop e mobile e dalle piattaforme software specializzate.
10. Il committente si riserva di verificare l'effettiva accessibilità dell'applicazione, anche mediante prove svolte sul campo da utenti specifici e richiedere durante tutta la durata del contratto le modifiche necessarie a garantire la migliore esperienza d'uso, senza alcun onere per il committente.

3.7 Interfaccia Utente

1. L'interfaccia client dovrà essere web-based e raggiungibile tramite web browser da qualsiasi dispositivo fisso o mobile (PC, smartphone, tablet).
2. Non dovrà pertanto essere richiesta l'installazione di alcuna componente software sulla macchina client (es. client Java), né richiedere lo scaricamento dinamico di alcun componente (*applet Java, componenti ActiveX, client proprietari*, ecc.). I moduli applicativi dovranno pertanto essere compatibili con i maggiori browser standard in uso, ovvero a titolo esemplificativo ma non esaustivo, Microsoft Edge Chromium, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari nelle tre ultime major release.
3. Non sono pertanto ammesse soluzioni basate su tecnologie client/server o di tipo *terminal server/desktop remoto* (Citrix e simili), che richiedano lato client l'utilizzo di funzionalità software diverse dal browser.
4. Sono ammessi i componenti necessari ad interfacciare il software con apparati hardware esterni (es. lettore Smart card, token USB, stampanti multifunzione, scanner, pistole di lettura bar code e qr code), e per l'interfacciamento con strumenti di produttività individuale (Word, Excel, Acrobat). L'installazione di tali componenti dovrà, in ogni caso, essere effettuabile in modo autonomo ed automatizzato nel contesto di lavoro utente, senza richiedere privilegi da Amministratore di Sistema di rete o locale o "Power User" ed utilizzando i minimi privilegi attribuiti all'utente stesso. Inoltre gli aggiornamenti a tali componenti dovranno poter essere gestiti in modo centralizzato per tutte le utenze (Come attualmente avviene per l'installazione dei client di Zoom, Teams, etc...).
5. L'installazione di tali componenti dovrà avvenire nelle cartelle dedicate all'interno del profilo utente evitando la necessità di creare cartelle nella radice del disco di sistema o all'interno di cartelle utilizzate dal sistema operativo per tutti gli utenti, per esempio a titolo esemplificativo e non esaustivo, c:\, c:\program files, c:\WINDOWS.
6. È considerata requisito necessario la disponibilità di APP dedicate per dispositivi mobili Android e iOS per la fruizione, anche offline, di specifiche funzionalità quali la timbratura in mobilità da parte dei dipendenti, la ricerca, visualizzazione e firma digitale di documenti e Atti mediante lo strumento della firma remota.

3.8 Gestione dei dati

1. Il Database dovrà essere unificato e trasversale agli applicativi oggetto della fornitura, evitando così ridondanza e incoerenza dei dati e garantendo integrazione tra le procedure.
2. Lo schema aggiornato delle banche dati con indicazione delle dipendenze funzionali tra tabelle dovrà essere costantemente nella disponibilità dell'Amministrazione. Il fornitore dovrà fornire, su richiesta dell'Ente, l'esportazione dell'intera base di dati in formato standard aperto e documentato.

3.9 Backup e restore

1. L'integrità dei dati presenti nella piattaforma costituisce un elemento essenziale ed imprescindibile; il sistema dovrà pertanto essere dotato di adeguate tecnologie di sicurezza, ridondanza e di protezione atte a garantire la disponibilità ed integrità dei dati a seguito di eventi avversi, tra i quali a titolo indicativo e non esaustivo si citano: calamità naturali, incendi, guasti tecnici, errori umani, etc...
2. Il sistema dovrà essere dotato di funzionalità di backup e conservazione delle copie dei dati stessi in siti diversi da quelli dove avviene l'elaborazione, caratterizzati da adeguata localizzazione geografica e da idonei accorgimenti di sicurezza e protezione.
3. I sistemi dovranno essere dotati delle necessarie tecnologie che permettano il ripristino della situazione degli archivi con una granularità di non oltre un'ora per gli ultimi 30gg, di almeno 6 ore per gli ultimi 3 mesi e di 24 ore per l'ultimo anno, mensile per tutta la durata del contratto.
4. Le operazioni di "ripristino alla data", anche su istanza parallela a quella di produzione, potranno essere richieste dagli enti, senza costi aggiuntivi, per tutta la durata del contratto e dovranno essere attuate

entro 8 ore lavorative dalla richiesta.

5. Dovrà essere resa inoltre disponibile agli Amministratori della Piattaforma del Comune, un'apposita interfaccia per la verifica puntuale della disponibilità dei punti di ripristino concordati e della corretta effettuazione dei suddetti backup.
6. La ditta dovrà restituire agli enti, con cadenza semestrale e/o a semplice richiesta, l'intero archivio dell'ente, in formato standard e corredato dal modello dati completo, aggiornato al momento della restituzione.

3.10 Scalabilità

1. Il sistema dovrà garantire le prestazioni elevate indipendentemente:
 - a) dal numero di operatori contemporanei che utilizzano la piattaforma,
 - b) dal tipo di elaborazione in corso sulla piattaforma stessa e
 - c) dal volume dei dati occupati da parte del comune di Cuneo.
2. Si stima che il massimo numero di utenti contemporanei possa essere costituito dall'intera forza lavoro dell'ente, compresi i membri dell'amministrazione politica, quantificabile indicativamente in 500 persone.

3.11 Usabilità

1. L'interfaccia grafica dovrà essere facile apprendimento, intuitiva ed interattiva e prevedere l'impiego di oggetti grafici, tasti funzione e l'impiego del mouse.
2. Ogni attività dovrà essere guidata passo per passo, accompagnando l'utente nello svolgimento delle funzioni necessarie nella attività a lui richiesta.
3. Ogni passo dovrà contenere le istruzioni contestuali alla attività in corso ed illustrare in modo chiaro ed intuitivo le conseguenze delle scelte e delle attività richieste all'utente.
4. È obiettivo del Committente ridurre al minimo i tempi di apprendimento e di ingresso in produzione della nuova piattaforma; essa dovrà essere dotata di procedure guidate passo per passo per lo svolgimento delle varie attività, permettendo ad un utente non formato di essere rapidamente operativo sulla piattaforma.
5. L'esecuzione delle varie attività dovrà avvenire con il minor numero possibile di passaggi, senza richiedere il cambio del contesto operativo e inutili passaggi (a titolo esemplificativo, se una operazione si può fare in due click, non ne dovranno essere richiesti tre).
6. In caso di malfunzionamenti, il sistema dovrà evidenziare agli operatori le situazioni di errore (bloccando l'operatività) ovvero l'incoerenza delle operazioni con messaggi di avviso non bloccanti, segnalando il tipo di errore in modo chiaro ed esplicito, così da semplificare la risoluzione dello specifico problema proponendo una specifica soluzione.
7. La piattaforma dovrà mettere a disposizione tutte le funzionalità necessarie per l'esecuzione di operazioni massive e o ripetitive, anche mediante l'uso di tasti funzione, selezioni multiple e ogni altro strumento utile a velocizzare le operazioni stesse. A titolo di esempio dovranno essere disponibili, ove necessario, funzionalità di firma digitale multipla di documenti, generazione di documenti.
8. Qualora la commissione di gara lo ritenga necessaria dovrà essere messa a disposizione una piattaforma di test per valutare dal vivo la semplicità di esecuzione di alcune funzioni.
9. Le funzionalità degli applicativi dovranno permettere l'estrazione dei dati e la creazione di reportistica tramite funzioni di interrogazione e generazione di report dinamici e in modalità **autonoma** da parte degli utenti, personalizzabili in termini di contenuto di dati, applicazione di modelli documentali, formato (PDF/PDF-A, Office Open XML, Open Document Format, CSV, XML, TXT, ecc.). Le interrogazioni/report dovranno essere inseribili in un archivio e associabili ad un template di report personalizzato. Quanto

prodotto dovrà essere fruito con strumenti e tecnologie per non vedenti.

3.12 Integrazione con le piattaforme di autenticazione utenti

1. La sezione della piattaforma destinata ai cittadini dovrà prevedere sia un accesso pubblico “anonimo” che sezioni riservate con accesso previa autenticazione; l’autenticazione per l’accesso alle aree/contenuti riservati dovrà poter avvenire da parte dei cittadini mediante SPID, CNS, CIE, CIEID e tutte le tecnologie di autenticazione/identificazione online (ufficiali per la PA) che verranno rilasciate nel corso di validità del presente contratto.
2. L’accesso alla piattaforma da parte degli operatori degli enti per tutta l’operatività dovrà avvenire mediante l’autenticazione integrata con la piattaforma Active Directory del committente, in aggiunta alle modalità elencate nel punto precedente.
3. Il sistema dovrà essere dotato di un’apposita interfaccia di configurazione che permetta agli operatori autorizzati di impostare i privilegi di accesso alle varie sezioni/contenuti/ruoli/privilegi sia a oggetti “utenti” che a oggetti “gruppi di utenti” appartenenti al sistema Active Directory dei singoli enti. Il sistema dovrà inoltre permettere l’impostazione del livello di accesso ad utenti esterni all’ente (che si autenticano mediante SPID, CNS, CIE, CIEID).
4. Le modalità di autenticazione, di gestione dei privilegi/ruoli e le funzionalità di log dovranno essere completamente integrate sia che l’accesso avvenga da postazioni PC presso il committente che in modalità mobile.
5. Le funzioni di gestione degli utenti e dei profili autorizzativi dovranno essere a disposizione degli Amministratori della Piattaforma del Comune senza che siano necessari interventi o implementazioni da parte dell’Aggiudicatario.

3.13 Funzionalità di LOG

1. Il sistema dovrà registrare in un sistema di log ogni singola modifica/accesso da parte degli utenti autenticati, registrando ogni azione effettuata, l’utente che fa fatto l’azione, l’indirizzo Ip da cui è stata fatta l’azione, eccetera al fine di poter sempre risalire agli autori di ogni cambiamento, sia riguardo alle azioni di assegnazione di privilegi che ad ogni azione della normale operatività (ogni cosa dal logon al logoff dell’utente).
2. Il sistema dovrà essere dotato di una funzionalità di consultazione dei log di ogni attività (da parte degli operatori abilitati) e dovrà permettere la ricerca guidata ed intuitiva secondo molteplici modalità; a titolo indicativo e non esaustivo, si elenca: ricerca di tutte le attività di un operatore (fatte anche su device diversi) in un determinato intervallo temporale e pratiche interessate, ricerca di tutte le operazioni effettuate su una pratica da parte di più operatori, ricerca per tipologia di attività/operazione ed una qualsiasi combinazione di ricerca si renda necessaria.

3.14 Estrazione dei diritti effettivi degli utenti e dei gruppi.

1. Si richiede la fornitura di una funzione di ricerca, visualizzazione ipertestuale, stampa, estrazione in formato tabellare (XLSX, CSV) dei privilegi effettivi attribuiti a ciascun utente o gruppo o oggetto.
2. La funzionalità dovrà permettere, selezionando un utente o un gruppo, la visualizzazione di tutti i privilegi e relative tipologie (visualizzazione, modifica, funzionalità, eccetera) a lui attribuite all’interno della piattaforma.
3. Analogamente viene richiesta la funzione inversa, ovvero selezionando un qualsiasi oggetto, funzionalità o azione, il sistema dovrà evidenziare quali utenti o gruppi hanno determinati privilegi e da quali impostazioni derivano.

3.15 Pubblicazione di Open Data

1. Le informazioni e i dati in qualsiasi maniera gestiti dalla soluzione proposta dovranno aderire al paradigma dell’Open Data secondo quanto stabilito dalla normativa vigente ed eventuali modifiche e

integrazioni della stessa (D. Lgs. 102/2015, D. Lgs 33/2013, ecc.). Il sistema stesso dovrà inoltre essere integrato con la piattaforma Open Data regionale per la diffusione dei dati individuati come riutilizzabili ("Linee guida per l'Ecosistema regionale dei dati aperti" approvate con D.G.R n. 18-5072) o con altra piattaforma conforme che sarà individuata dall'Ente a tale scopo, ovvero sul portale nazionale DAF.

2. La piattaforma dovrà mettere a disposizione del committente, senza costi aggiuntivi, tutte le funzionalità ed integrazioni che si renderanno necessarie per pubblicare sulle piattaforme Opendata che verranno individuate durante tutta la validità del contratto.
3. I dati da pubblicare o loro eventuali elaborazioni verranno comunicati dai tecnici comunali alla ditta e potranno essere variati a seconda delle esigenze durante tutta la validità del contratto stesso.
4. A titolo di esempio non esaustivo di piattaforme open data si citano <http://www.dati.piemonte.it/> <https://yucca.smartdatanet.it/>, <https://www.agid.gov.it/it/dati/open-data>.

4 Documentazione a corredo

1. La seguente documentazione dovrà essere nella disponibilità dell'Amministrazione in lingua italiana, garantendo il massimo stato di aggiornamento delle informazioni e la massima fruibilità:
 - a) manuale tecnico sull'architettura generale del sistema (disegno logico e fisico dei dati);
 - b) schema delle banche dati con indicazione delle dipendenze funzionali tra tabelle;
 - c) architettura tecnologica e funzionale della soluzione, con il dettaglio delle integrazioni tra le varie funzioni applicative¹;
 - d) manuale utente per l'amministratore di sistema (funzioni di configurazione utenti e profilazione, utilizzo dell'interfaccia per la verifica dei punti di ripristino, funzionalità di log degli accessi e dell'uso delle funzioni, ecc.)
 - e) help online contestuali ed aggiornati accessibili da ogni schermata dei vari applicativi che illustrino l'utilizzo delle varie funzionalità, in base al profilo dell'utente (utente finale / amministratore);
 - f) tutorial esplicativi multimediali online per illustrare l'utilizzo delle varie funzionalità e l'esecuzione delle principali attività mediante l'uso della piattaforma².

¹ Per esempio: deve essere documentata la integrazione tra le funzioni che vengono attivate quando viene redatta ed adottata una determina, con particolare evidenza allo scambio automatico di informazioni anche tra applicazioni diverse ma appartenenti alla stessa piattaforma, come ad esempio la tabella degli impegni, la protocollazione automatica, la pubblicazione in amministrazione trasparente, tutto il work flow di approvazione dei provvedimenti.

² Per esempio: creazione, gestione ed approvazione delle determine, gestione dei procedimenti amministrativi, creazione del bilancio preventivo e del consultivo.

5 Requisiti funzionali

1. Di seguito si definiscono i requisiti funzionali richiesti per ciascuno dei moduli applicativi previsti dalla fornitura. Tali requisiti sono da intendersi obbligatori a meno di diversa indicazione.

5.1 Risorse Umane

5.1.1 Gestione Giuridica

1. La procedura dovrà contenere un archivio (fascicolo dipendente) riguardante i principali procedimenti che interessano la carriera di un dipendente. In particolare, dovranno essere assicurate le seguenti principali funzionalità:
 - a) gestione in formato completamente digitale e dematerializzato dell'intero ciclo di vita del dipendente all'interno dell'amministrazione.
 - b) la gestione dei fenomeni giuridici (eventi – movimenti di carriera, inquadramenti, procedimenti disciplinari, ecc.) che caratterizzano la vita professionale dei dipendenti e il rapporto lavorativo, nonché le reportistiche, con dettagli a livello di dipendente;
 - c) il collegamento tra gli estremi degli atti (determine, delibere, provvedimenti, ecc.) presenti nel fascicolo e gli atti dell'archivio con la possibilità di visualizzarli senza uscire dall'applicativo per entrare in un altro oppure con la possibilità di collegarsi direttamente all'applicativo di gestione documentale;
 - d) l'intera piattaforma dovrà essere realizzata con tecnologie ipertestuali, permettendo con il minor numero possibile di click l'accesso alle informazioni o provvedimenti relativi al dipendente; a titolo indicativo e non esaustivo, cliccando su un settore esso dovrà essere esploso nei servizi, cliccando sui servizi esso dovrà visualizzare i responsabili e dipendenti, cliccando sul singolo dipendente dovrà permettere l'accesso a tutte le informazioni ad esso relativo, tra i quali si citano i provvedimenti di assunzione, di avanzamento di carriera, di assegnazione ai vari servizi, i provvedimenti disciplinari, al curriculum formativo, allo stato lavorativo e pensionistico, alle presenze e assenze, alla parte economica ed in generale a tutte le informazioni legate al singolo dipendente; dette informazioni dovranno essere accessibili al dipendente stesso attraverso il portale web riservato ai dipendenti;
 - e) la gestione dei fogli matricolari informatizzati per la produzione di certificazioni (stati di servizio, foglio matricolare, ecc.); tali documenti dovranno essere accessibili anche dal dipendente, in piena autonomia in modalità self-service dal portale del dipendente;
 - f) la possibilità di eseguire estrazioni e interrogazioni personalizzate;
 - g) la produzione di esportazioni, report e statistiche periodiche previste per legge o di cui l'Ente necessita (dotazione organica, part-time, assunti ai sensi della L. 68/99, comunicazioni periodiche sistema informativo SICO, monitoraggio lavoro flessibile, rapporto biennale del personale, relazioni varie per CUG, ecc.); ogni esportazione o report dovrà essere prodotta in formato ipertestuale navigabile, salvabile in formato PDF e docx e xlsx (microsoft office);
 - h) la gestione storicizzata dei diversi tipi di contratto (tempi determinati, indeterminati, Co.Co.Co, L.S.U., amministratori, lavoratori interinali, ecc.) e del corrispondente personale;
 - i) la gestione in forma elettronica del fascicolo personale dei dipendenti, il quale dovrà comprendere tutte le sezioni necessarie ad una completa e puntuale gestione delle informazioni (comprese quelle inerenti la gestione economica), dando la possibilità, a titolo esemplificativo, di accedere alle banche dati relative alle buste paga e alle certificazioni annuali del dipendente e di inserire e visualizzare (tramite collegamento ipertestuale) documentazione e atti dell'Ente che si ritengano necessari; dette informazioni dovranno essere accessibili al dipendente stesso attraverso il portale web riservato ai dipendenti;
 - j) la gestione del comparto malattia (tempo determinato e tempo indeterminato);

- k) la gestione delle visite periodiche e degli accertamenti sanitari previsti ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.;
- l) la gestione dell'esperienza lavorativa pregressa finalizzata alle procedure concorsuali interne (progressioni orizzontali e verticali);
- m) la gestione di un sistema di valutazione del dipendente (performance individuale, specifiche responsabilità, progressione orizzontale); dette informazioni dovranno essere accessibili al dipendente stesso attraverso il portale web riservato ai dipendenti;
- n) la gestione della dotazione organica e la collocazione del personale al suo interno con identificazione della struttura attraverso codici scelti dall'Ente, con possibilità di esportazione grafica della stessa con riferimento ad una data specificata; ogni esportazione o report dovrà essere prodotta in formato ipertestuale navigabile, salvabile in formato PDF e docx e xlsx (microsoft office);
- o) la possibilità di assegnare un singolo dipendente a più strutture e centri di costo contemporaneamente;
- p) la gestione dei centri di costo al fine del calcolo del costo del personale;
- q) generazione automatica dei CV dei dipendenti con relativa gestione delle informazioni curriculari e possibilità di aggiornamento direttamente dal dipendente e validate dall'Ufficio del Personale, mediante il portale del dipendente;
- r) l'assegnazione di specifiche responsabilità e/o di posizione organizzativa con possibilità di esportazione ed elaborazioni varie;
- s) la gestione di comandi / distacchi / fuori ruolo;
- t) l'estrazione delle tabelle giuridiche per il conto annuale e per la rilevazione trimestrale SICO;
- u) la gestione delle prerogative sindacali e dei permessi sindacali;
- v) la gestione del fondo salario accessorio (comparto / dirigenza);
- w) la gestione del fondo straordinario;
- x) la gestione della formazione;
- y) la gestione degli incarichi esterni del personale dipendente/dirigente e degli adempimenti di comunicazioni correlate con possibilità di ottenere reportistica ed estrazioni dati (anagrafe delle prestazioni); dette informazioni dovranno essere accessibili al dipendente stesso attraverso il portale web riservato ai dipendenti;
- z) la gestione delle trasferte del personale dipendente;
- aa) la gestione del piano dei fabbisogni, con la possibilità di redigere tale piano per ciascun settore in modo autonomo;
- bb) la piattaforma dovrà essere dotata di funzionalità grafiche ed intuitive che permettano l'assegnazione/spostamento delle risorse umane ai settori/servizi, semplicemente trascinando le rappresentazioni di dette strutture e del dipendente sull'unità operativa elementare di assegnazione; tale funzionalità, sia in modalità effettiva che di simulazione, dovrà calcolare dinamicamente i parametri economici e le relative variazioni derivanti dagli spostamenti simulati o effettuati.

5.1.2 Gestione Concorsi

1. Il sistema dovrà permettere la gestione completa delle:
 - a) procedure concorsuali interne (progressioni orizzontali e verticali);
 - b) procedure di assunzione dall'esterno (concorsi e/o mobilità).
2. Il sistema dovrà comprendere piattaforma web completa per:

- a) la pubblicazione delle posizioni complete (bandi);
 - b) le funzionalità di iscrizione, previa autenticazione mediante SPID/CIE/CNS, con possibilità di upload degli eventuali documenti necessari
 - c) il pagamento della relativa tassa e diritti in modo integrato con la piattaforma PagoPa e l'App IO, in modo completamente digitale;
 - d) la comunicazione della avvenuta o meno accettazione della candidatura;
 - e) la comunicazione delle notifiche di convocazione per le relative prove di selezione, anche tramite l'App IO;
 - f) la consultazione dei risultati generali delle prove;
 - g) la consultazione dei risultati di un singolo partecipante, previa autenticazione mediante SPID/CIE/CNS.
3. Tali procedure dovranno risultare intuitive e presentare relativa guida in linea a supporto dell'utente durante tutte le fasi del processo (dall'iscrizione alla visualizzazione delle graduatorie);

5.1.3 Gestione Economica

1. La procedura dovrà consentire la gestione di tutte le attività e degli adempimenti previsti dalla normativa vigente (nazionale, locale e di secondo livello) per la Gestione funzionale e completa del Personale dal punto di vista economico, previdenziale, assistenziale e fiscale.
2. Dovranno essere assicurate le seguenti principali funzionalità:
 - a) Dovranno poter essere gestiti le seguenti tipologie di Personale:
 - i. Dirigenza SPTA – professionale, tecnica e amministrativa (ex Area III)
 - ii. Personale non dirigente (Comparto Funzioni Locali)
 - iii. Dirigenza Regioni ed autonomie locali (ex Area II)
 - iv. Segretario comunale e provinciale, anche a scavalco
 - v. Presidente, Sindaco, Governatore, Assessori e Consiglieri
 - vi. Contratti individuali di collaborazione ed opera
 - vii. Borse di studio
 - viii. Lavoratori autonomi
 - ix. Lavoratori socialmente utili
 - x. Cantieri di lavoro
 - xi. Tirocini formativi
 - xii. Lavoratori residenti all'estero (gestione fiscale)
 - xiii. Competenze eredi
 - b) la generazione dei cedolini paga, con imputazione automatica delle voci stipendiali spettanti, sulla base degli eventi giuridici impostati dagli utenti, con collegamento automatico alla gestione giuridica e alle presenze/assenze, senza necessità di effettuare importazioni;
 - c) la possibilità di gestire liberamente lato utente la generazione dei cedolini di cui al punto precedente, anche massiva, senza limitazioni;
 - d) il caricamento massivo di voci variabili e/o accessorie (integrazione con il modulo di rilevazione presenze e con le altre fonti) con possibilità di intervento diretto dell'utente per l'imputazione manuale;

- e) i ricalcoli automatici retroattivi su tutte le voci retributive interessate in occasione di applicazioni contrattuali, progressioni orizzontali, recuperi per assenze varie (malattie, maternità con retribuzione ridotta, aspettative, scioperi ecc.);
- f) la gestione dei modelli 730/4 tramite importazione file, flussi e webservices provenienti dall'Agenzia delle Entrate, con gestione automatica dell'eventuale percentualizzazione in caso di incapienza mensile;
- g) la generazione di reportistica dettagliata sul totale delle retribuzioni, per consentire le quadrature stipendiali;
- h) funzionalità per il calcolo del premio Inail (autoliquidazione), utile alla liquidazione del premio INAIL con l'indicazione dell'importo del premio da versare, oltre all'imponibile.
- i) la generazione automatica degli impegni e dei mandati di pagamento della gestione stipendiale mensile, tramite emissione diretta degli ordinativi (integrazione con il modulo del settore finanziario);
- j) la generazione del modello F24 Ep per il versamento delle ritenute erariali e contributive, con estrazione di apposita reportistica (in formato xlsx o compatibile) che consenta l'individuazione delle singole voci erariali, raggruppabili sia per singolo tributo che per codice tributo;
- k) la generazione delle denunce contributive mensili (PosPa, Uniemens, Dasm, ecc.) comprensive di eventuali "quadri V", con possibilità di intervento manuale lato utente;
- l) la gestione automatica delle dichiarazioni annuali CU e 770 con compilazione automatica dei quadri (compresi ST, SV, SX);
- m) la generazione delle tabelle economiche e giuridiche del conto annuale;
- n) la gestione dei budget dello straordinario suddiviso tra i diversi servizi/settori; tale funzione dovrà contenere una funzione di simulazione ed aggiornamento in tempo reale dell'utilizzo del budget dello straordinario, permettendo alle figure preposte alla approvazione dello stesso di conoscere la disponibilità dello stesso aggiornata anch'essa in tempo reale; quest'ultima consultazione dovrà essere riservata ai funzionari capi servizio ed ai dirigenti tramite il portale del dipendente;
- o) funzione simile alla precedente dovrà informare il dipendente sull'eventuale disponibilità di straordinario all'atto della richiesta, impedendo richieste senza copertura di budget o limiti massimi di utilizzo già superati, oppure diniego all'attività di straordinario per il singolo dipendente;
- p) la gestione dell'IRAP promiscua;
- q) la produzione di report, statistiche, tabelle personalizzabili.

5.1.4 Rilevazione delle presenze

1. La Procedura dovrà consentire la gestione e l'acquisizione delle presenze dei dipendenti a partire dai:
 - a) terminali SOLARI Ethernet di rilevazione dislocati nelle varie sedi del Comune, connessi al sistema SOLARI TERMTALK;
 - b) dispositivi mobili basati su iOS, Android e sistema Huawei, dotati di apposita App (da fornirsi nell'ambito del presente contratto) con identificazione dell'utente tramite SPID/CIE;
 - c) interfaccia web per il personale in telelavoro o smart working, con identificazione dell'utente tramite SPID/CIE/Active Directory.
2. L'integrazione con le piattaforme di timbratura dovrà essere sincronizzata in tempo reale, senza richiedere operazioni manuali o pianificate da parte del personale dell'ufficio presenze per l'importazione e l'elaborazione delle bollature nella piattaforma.
4. Dovranno essere assicurate le seguenti principali funzionalità:
 - a) la piena integrazione col sistema giuridico ed economico;

- b) la gestione delle causali da timbratrice;
- c) la configurabilità di un numero illimitato di:
 - i. turni,
 - ii. orari,
 - iii. articolazioni orarie (part-time orizzontale, verticale, misto con diversa distribuzione nell'arco della settimana e della giornata),
 - iv. calendari,
- d) con definizione dell'insieme delle regole che definiscono le fasce orarie su cui si sviluppano, nel giorno e nel periodo, sia la prestazione attesa, sia gli eventi/giustificativi presenti, anche alla luce della flessibilità oraria del personale;
- e) tutte le funzionalità dovranno essere facilmente gestibili da parte degli operatori dell'area funzionale;
- f) la gestione e la configurabilità delle causali e dei giustificativi di presenza e assenza;
- g) la reportistica delle anomalie di presenza e assenza;
- h) la rendicontazione mensile delle timbrature effettuate;
- i) la definizione di modelli personalizzati dei cartellini di presenza/assenza;
- j) la gestione dello straordinario, con controllo del superamento delle 180 ore e della banca delle ore;
- k) la gestione dei turni, con controllo e riepilogo per la quantificazione degli emolumenti collegati e il passaggio diretto alle buste paga;
- l) la gestione del rischio e del maneggio valori, con controllo e quantificazione degli emolumenti collegati;
- m) la gestione dell'attribuzione dei buoni pasto mensilmente spettanti per ogni tipologia di orario previsto dall'Ente, mediante integrazione automatizzata con la piattaforma di gestione dei ticket messa a disposizione dalla ditta appaltatrice scelta dal Comune di Cuneo.
- n) la gestione del comparto malattia (tempi determinati e indeterminati) e relative trattenute previste dalla normativa vigente, con passaggio alle buste paga;
- o) la gestione della trattenuta "Brunetta" prevista per i primi dieci giorni e passaggio alle buste paga;
- p) l'importazione dei certificati di malattia (a partire dalle comunicazioni INPS);
- q) la gestione delle trasferte del personale dipendente;
- r) l'invio in automatico, anche in momenti prefissati, di mail di avviso ai dipendenti per bollature mancanti o errori di chiusura cartellino (debiti, residui, ecc.).
- s) cruscotto per l'assegnazione ed il controllo del budget dello straordinario suddiviso per Direzione con possibilità per i Dirigenti di autorizzare l'istituto solo se in presenza di copertura economica (deve essere aggiornato in tempo reale evidenziando la disponibilità effettiva, quella presunta a seguito delle richieste non ancora approvate/liquidate).
- t) l'esportazione coerente con le specifiche previste dai sistemi ministeriali;
- u) la gestione dei permessi ex L. 104 per le rilevazioni previste dal Dipartimento della Funzione Pubblica (PerlaPa);
- v) l'estrazione della tabella 11 del Conto Annuale;
- w) la generazione di statistiche di assenze per direzione (operazione trasparenza);
- x) la generazione di statistiche sulle ore lavorate per richieste MEF (comunicazioni periodiche sistema

informativo SICO);

- y) l'esecuzione di conteggi finalizzati alla quantificazione degli emolumenti per la produttività, per le specifiche responsabilità, per la gestione del fondo salario accessorio;
- z) la gestione dei congedi parentali con tracciatura e riferimento puntuale a ciascuno dei figli per cui il dipendente può beneficiare dei suddetti congedi per tutto il periodo di possibile fruizione;
- aa) la riduzione delle ferie e di ogni altro tipo di permesso sulla base delle assenze che prevedono una riduzione degli stessi;
- bb) l'aggiornamento in tempo reale delle ferie, permessi, ecc. goduti e nelle disponibilità del dipendente;
- cc) il passaggio in automatico alle buste paga di tutto quanto influisce sulla retribuzione.

5.1.5 Portale del dipendente

1. Il portale, che dovrà essere il più semplice possibile, dovrà consentire l'accesso sia da stazioni di lavoro tipo personal computer con sistema operativo Microsoft Windows o Apple MacOS che da tablet e smartphone con sistema operativo iOS, Android e Huawei;
2. Il portale dovrà consentire l'accesso previa autenticazione sicura mediante:
 - a) Active Directory in modalità integrata dalle stazioni di lavoro comunali;
 - b) SPID/CIE/CNS dalle stazioni di lavoro non appartenenti alla rete comunale o da dispositivi mobili;
3. Il portale dovrà consentire, da parte di ciascun dipendente:
 - a) l'accesso alle proprie informazioni relative al fascicolo personale;
 - b) l'accesso alle proprie informazioni relative ai documenti concernenti la retribuzione e le presenze/assenze (cedolini, CUD, cartellini mensili, segnalazioni personali o di gruppo, comunicazioni ecc.);
 - c) l'attivazione degli iter autorizzativi relativi a:
 - i. mancate timbrature,
 - ii. modifica di timbrature errate,
 - iii. inserimento dei giustificativi,
 - iv. richiesta permessi,
 - v. autorizzazione delle prestazioni straordinarie,
 - vi. destinazione delle eccedenze autorizzate a pagamento o alla banca delle ore,
 - vii. ogni altra funzione attinente alla gestione dei dati del dipendente che, senza alcun onere per il committente, durante tutto il periodo di validità del contratto, si renderanno necessari nella piattaforma;
 - c) la richiesta e stampa del certificato di servizio;
 - d) altre comunicazioni (variazione del nucleo familiare, dichiarazione a fini dell'assegno per il nucleo familiare, detrazioni, residenze, ecc.);
 - e) la consultazione del proprio cartellino presenze, in formato ipertestuale ed attivo³ con l'indicazione di crediti, debiti e saldi orari e la possibilità di visualizzazione, all'avvio della funzionalità, di avvisi per eventuali errori o mancate timbrature;
 - f) la consultazione dei contatori aggiornati delle ferie e dei permessi residui, maturati, goduti ecc.

³ Per esempio, se dovesse mancare una timbratura, il sistema deve consentire l'immissione della posizione esatta della giornata in cui essa manca, cliccando sull'apposita casella senza necessità di uscire dal contesto di lavoro.

- g) la funzione di bollatrice virtuale ovvero la possibilità, per il personale non in sede, di effettuare delle bollature tramite apposita funzionalità online che, in seguito a pressione di un apposito tasto, invio all'applicativo di Rilevazione l'ora del server quale indicazione di entrata (o inizio lavoro) o uscita (fine lavoro);
 - h) la consultazione dei cedolini degli stipendi;
 - i) ogni altra funzionalità indicata in tutti i paragrafi del presente documento.
4. Una sezione del portale dovrà essere dedicata alla gestione dello smart working e del telelavoro e dovrà offrire le seguenti funzioni:
- a) il caricamento, da parte dei responsabili dei servizi, degli obiettivi dello Smart Working attribuiti ai dipendenti o dei processi svolti dai medesimi in modalità di Telelavoro;
 - b) il caricamento, da parte dei dipendenti, delle attività quotidiane svolte durante i periodi di telelavoro o di Smart Working e degli obiettivi conseguiti durante i medesimi periodi;
 - c) l'invio al dirigente ed a tutti i referenti indicati nel modulo, dei resoconti quotidiani relativi allo smart working;
 - d) la stampa di report di facile lettura relativa alle attività svolte durante i periodi di smart working e di telelavoro, in formato PDF o DOCX.
5. L'accesso a tale portale dovrà essere, a discrezione dell'Ente, possibile solo da postazioni interne all'Ente oppure sia da postazioni interne che da qualsiasi altra postazione internet.
6. Dovranno essere presenti delle funzionalità che agevolino il dipendente nella gestione del proprio orario lavorativo ed ottimizzino il processo per le richieste di permesso, ferie, ecc. Tali funzionalità dovranno permettere di:
- a) evidenziare ai dipendenti una situazione di errore (tramite la visualizzazione di un alert o disabilitando la possibilità di effettuare nuove richieste), qualora il dipendente abbia esaurito i permessi / ferie / ecc.;
 - b) proporre al dipendente una programmazione dell'orario settimanale sulla base delle ore già lavorate e della flessibilità prevista, aggiornando la simulazione in base alle bollature già effettuate nella settimana/giornata;
 - c) il calcolo e la gestione automatizzata in tempo reale dell'eventuale straordinario e della relativa messa in pagamento o recupero in base alle possibilità riservate allo specifico dipendente, al budget residuo ecc..
7. Il portale del dipendente dovrà essere l'unico canale di comunicazione tra il dipendente, l'amministrazione ed il servizio personale, permettendo in modo completamente dematerializzato e tramite processi guidati l'inoltro di ogni tipo di richiesta, istanza o autorizzazione da e verso il dipendente. Le funzionalità dovranno essere implementate mediante dei work flow guidati di richiesta e di gestione dell'intero processo autorizzativo, evitando nel modo più assoluto la mera trasposizione in formato elettronico della modulistica cartacea.
8. Ogni presentazione di istanza o richiesta dovrà essere inoltrata senza l'uso della firma digitale, qualora gli utenti si identifichino mediante SPID/CIE/CNS e per le richieste ad uso interno dell'amministrazione mediante la piattaforma Active directory.
9. Il Portale dovrà permettere ai Dirigenti ed ai Funzionari ed alle figure autorizzate, di visualizzare in tempo reale, anche prima dell'approvazione, l'ammontare del personale in servizio nelle giornate e nelle fasce orarie selezionate, su base settimanale e mensile, evidenziando l'ammontare derivante da autorizzazioni già approvate ed autorizzazioni richieste in attesa di approvazione.
10. Le funzionalità di cui al requisito precedente, dovranno permettere l'impostazione di regole basate su aliquote minime di personale richiesto, sulle modalità di fruizione di ferie e permessi ed altri benefici, che impediscano automaticamente l'immissione di richieste dei singoli dipendenti che violino le regole

impostate⁴.

5.2 Servizi Finanziari

1. Il nuovo software dovrà consentire la gestione completa di tutte le operazioni legate alle competenze tipiche dell'Ufficio Ragioneria così come indicato nelle disposizioni del D.Lgs. 267/2000 e ss.mm.ii, e del D.Lgs. 118/2011e ss.mm.ii.
2. Il modulo dovrà essere integrato con il modulo in uso da parte dell'area Affari Generali di cui ai successivi capitoli, per l'acquisizione in automatico di tutti i dati amministrativi e finanziari da proposte, delibere e determinazioni, in tutte le fasi dell'entrata e della spesa, elaborazione delle liquidazioni e dei mandati in automatico una volta che l'atto è stato reso definitivo.
3. La procedura dovrà permettere di attingere informazioni e/o inserire dati tenendo aperte in contemporanea "n" finestre dello stesso modulo ed anche di moduli diversi.

5.2.1 Contabilità finanziaria e fiscale

1. Il modulo relativo alla contabilità dovrà coprire tutte le competenze istituzionali del servizio finanziario di un ente locale secondo quanto disposto dalla normativa vigente.
2. La procedura dovrà adeguarsi alle esigenze di trasmissione telematica di dati previste dalla normativa attuale e dalla sua evoluzione.
3. Il sistema dovrà essere impostato partendo dagli strumenti di programmazione e gestione individuati dalla normativa quali Piano Generale di Sviluppo (PGS), Documento Unico di Programmazione (DUP) e Piano Esecutivo di Gestione (PEG).
4. Gli applicativi dovranno avere la possibilità di decentrare ai settori esterni funzioni sia di consultazione che di scrittura con possibilità di analisi dei dati contabili con diverse modalità di visualizzazione di lettura e con la possibilità di accedere ai soli dati di propria competenza (possibilità di estendere alcune funzionalità del sistema complessivo quali variazioni di bilancio, inserimento impegni, contabilizzazione delle fatture, ecc.).
5. Il sistema dovrà permettere la registrazione di un evento contabile sui vari moduli dell'applicativo (ad esempio il caricamento di una fattura relativa ad investimenti dovrà essere riportata nella parte finanziaria, nel modulo di economico patrimoniale e avere evidenza anche nel modulo relativo al patrimonio - Contabilità integrata).
6. Il sistema dovrà garantire il mantenimento in linea degli esercizi precedenti con accessi e modalità operative differenziate per gli utenti abilitati. (in particolare dovranno essere migrati tutti i dati dal 1997 in poi).
7. Per gli anni prima del D.lgs 118/2011 dovrà esser possibile effettuare la consultazione seguendo i dettami della normativa precedente D.Lgs 77/95, mentre per i dati dal 2015 in poi dovrà esser possibile effettuare oltre alle consultazioni, delle estrazioni, e tutta la reportistica secondo la normativa vigente).
8. Il sistema dovrà, per quanto possibile, evidenziare agli operatori le situazioni di errore (bloccando l'operatività) ovvero l'incoerenza delle operazioni con messaggi di avviso non bloccanti.
9. Si dovranno poter effettuare operazioni di gestione sull'esercizio in corso e su quello precedente (fino all'approvazione del rendiconto).
10. Le operazioni di interrogazione possono essere effettuabili su qualsiasi esercizio archiviato.

⁴ Per esempio, se una regola prevede la presenza in servizio di almeno un sistemista del Centro Elaborazione Dati, qualora avvenga la richiesta di ferie di un sistemista, il secondo deve essere messo in condizioni di non poter immettere una ulteriore richieste. Analoga situazione si può avere allo sportello di anagrafe, dove l'aliquota minima di personale deve essere di almeno tre persone su dieci; qualora avvengano sette richieste di ferie o permessi, l'ottavo non deve più poter caricare la richiesta.

11. Non dovrà essere necessaria nessuna attività di assistenza straordinaria per l'apertura di un nuovo esercizio.
12. Il software dovrà disporre di un modulo comune a tutto il Sistema Contabile utile alla creazione di ricerche per l'estrazione di tabulati e schede dati in grado di:
 - a) eseguire selezioni utilizzando uno o più campi appartenenti a qualsiasi archivio gestito;
 - b) utilizzare per le selezioni qualsiasi campo tra quelli gestiti dalla procedura;
 - c) permettere ordinamenti in base ad uno più campi.
13. Tali estrazioni dovranno essere prodotti nei formati excel, txt, csv, pdf lavorabili dall'utente finale.
14. Dovrà essere disponibile un sistema di query e reporting che possa essere personalizzato da parte dell'utente finale.
15. Per quanto riguarda l'estrazione di tutti i dati presenti nella piattaforma, occorre che ogni dato sia esportabile in combinazione (esempio su file Excel) con altri dati a scelta dell'utente (esempio per la costruzione di una tabella che comprende determinati dati, utile per adempimenti richiesti da varie attività dei vari settori dell'Ente);
16. L'applicativo dovrà possedere sistemi di firma digitale integrata (sia remota che locale) per tutti i procedimenti amministrativi dell'ente, a titolo di esempio per i buoni d'ordine, le determine di impegno/accertamento, gli atti di liquidazioni, gli ordinativi di incasso/pagamento).
17. Dovrà essere garantita la possibilità di inserire indicatori da utilizzare anche in sede di controllo di gestione quali centri di costo, di responsabilità, tipologie di spesa, causali, ecc.
18. L'applicazione dovrà inoltre avere la possibilità di configurare la struttura programmatica triennale in coerenza con il DUP.
19. Di seguito sono indicate le funzioni fondamentali per gli adempimenti di Contabilità e Bilancio. Tale modulo dovrà essere strutturato in macro-funzioni di seguito descritte:
 - a) predisposizione bilancio di previsione e suoi allegati con possibilità di caricamento dati massivo dal Servizio di ragioneria ed anche con la possibilità di decentrare tale attività ad ogni responsabile, ognuno per gli stanziamenti di propria competenza;
 - b) predisposizione documenti previsti dalla normativa vigente: Fondo Pluriennale Vincolato (FPV), Fondo Crediti Dubbia Esigibilità (FCDE), risultato di amministrazione, ecc.; Tali documenti (FPV e FCDE in particolare) dovranno essere prodotti automaticamente da dati presenti in procedura e non da importazione o trattamenti di file esterni;
 - c) gestione delle entrate a destinazione vincolata con relativi capitoli di spesa; dovrà essere possibile vincolare più capitoli di entrata con più capitoli di spesa e il vincolo dovrà essere gestito anche a livello di movimento contabile e quindi tra impegni e accertamenti. La gestione di tali vincoli dovrà agevolare l'ente anche per la predisposizione degli Allegati a1) Elenco Accantonamenti, Allegato a2) Elenco Vincolati, Allegato a3) Elenco Destinate;
 - d) predisposizione e gestione delle variazioni di Bilancio, di Peg, di Assestamento, e dei relativi allegati per il tesoriere (allegato 8/1, allegato 8/2, allegato 8/3);
 - e) gestione servizi a domanda individuale;
 - f) estrazioni per classificazione di bilancio e di peg con o senza capitoli;
 - g) gestione delle variazioni di bilancio e di peg;
 - h) risultati differenziali consuntivo/assestato/previsione;
 - i) produzione di tutti gli strumenti di programmazione e gestione (PGS, DUP, PEG, piano degli indicatori di Bilancio, ecc.).

- j) elaborazione del dup, che dovrà avvenire con l'operato di più settori dove ognuno per le parti di propria competenza contribuirà alla stesura del documento finale;
- k) in particolare, l'applicativo dovrà permettere diverse modalità di rappresentazione (almeno ad albero, ad elenco e simili) per gestire gli obiettivi dell'Ente, a partire da quelli di mandato, al DUP agli obiettivi dei Dirigenti;
- l) verifica sullo stato di attuazione dei programmi partendo dall'impostazione del DUP.

5.2.1.1 *Conto consuntivo*

1. La procedura dovrà permettere di effettuare le seguenti operazioni:
 - a) gestione fase del riaccertamento dei residui;
 - b) predisposizione documenti previsti da normativa vigente;
 - c) gestione servizi a domanda individuale;
 - d) estrazioni per le unità di aggregazione del bilancio con o senza capitoli;
 - e) visualizzazione/stampa quadro risultati differenziali;
 - f) possibilità di richiedere stampe ed estrazioni in modo flessibile attingendo dalle diverse tipologie e/o classificazione di dati;
 - g) stampa ed estrazione residui attivi per anno di provenienza;
 - h) stampa ed estrazione residui passivi per anno di provenienza;
 - i) elenco mandati/reversali (emessi, pagati/riscossi, emessi e non pagati/riscossi) e relativi importi suddivisi secondo diversa classificazione nel bilancio a determinate date;
 - j) visualizzazione/stampa rendiconto di gestione;
 - k) produzione del piano degli indicatori, della nota integrativa e della relazione sulla gestione;
 - l) elaborazione bilancio consolidato con procedura integrata nel modulo applicativo. Dovrà essere possibile acquisire i bilanci degli enti/società da consolidare seguendo i tracciati standard previsti dalla normativa vigente;
 - m) predisposizione documenti previsti dalla normativa vigente: Fondo Pluriennale Vincolato (FPV), Fondo Crediti Dubbia Esigibilità (FCDE), risultato di amministrazione, ecc.; Tali documenti (FPV e FCDE in particolare) dovranno essere prodotti automaticamente da dati presenti in procedura e non da importazione o trattamenti di file esterni.

5.2.1.2 *Adempimenti connessi al bilancio di previsione e al conto consuntivo*

1. La procedura dovrà permettere di effettuare le seguenti operazioni:
 - a) gestione adempimenti per il rispetto dei vincoli di finanza pubblica;
 - b) gestione degli stanziamenti del Fondo Pluriennale vincolato (la stessa gestione dovrà permettere di risalire all'anno dell'impegno ed al finanziamento);
 - c) produzione delle certificazioni previste per legge;
 - d) visualizzazione/stampa capitolo;
 - e) visualizzazione/stampa movimenti clienti e fornitori (indicizzati e ricercabili per anno, stato apertura fattura, importo, cliente Aggiudicatario, descrizione, capitolo collegato, ecc.);
 - f) consultazione/stampa capitolo di spesa e di entrata per Servizio;
 - g) stampa mastro della spesa e dell'entrata;
 - h) stampa giornale degli impegni, delle liquidazioni, dei mandati, delle reversali;

- i) visualizzazione/stampa quadro generale riassuntivo di gestione;
- j) visualizzazione/stampa situazione entrata/spesa (previsione iniziale/definitiva);
- k) stampa conto consuntivo provvisorio;
- l) visualizzazione/stampa quadri risultati differenziali (schemi D.Lgs. 118/11);
- m) produzione di tutto quanto necessario per l'invio alla piattaforma BDAP (Banca Dati Amministrazioni Pubbliche) dei prospetti relativi al bilancio di previsione e al rendiconto di gestione;
- n) Estrapolazione dati ai fini dei fabbisogni standard (applicativo SOSE);

5.2.1.3 *Gestione fatture attive e passive*

1. La procedura dovrà permettere di effettuare le seguenti operazioni, tramite maschere e interfacce funzionali e intuitive:
 - a) visualizzazione (anche in formato PDF) / stampa fatture attive e passive;
 - b) è necessario che le fatture passive vengano visualizzate in formati PDF su una pagina;
 - c) registrazione fatture attive e passive;
 - d) accettazione massiva delle fatture (da file XML o tramite Portale territoriale della Fatturazione Elettronica);
 - e) caricamento utenze o altre tipologie di spese in contabilità tramite importazione flussi xml o ASCII che in automatico si imputano sui vari impegni (previa assegnazione delle utenze o altre tipologie di spesa alle diverse voci di bilancio);
 - f) stampa elenco fatture attive e passive distinte per cliente e per capitoli;
 - g) stampa situazione cliente o Aggiudicatario anche pluriennale;
 - h) stampa giornale fatture attive e passive;
 - i) gestione corrispettivi (a livello contabile e fiscale).
 - j) possibilità di modificare il PDC economico in fase di registrazione della fattura forzando l'attribuzione in automatico che scaturisce dalla matrice di correlazione
2. È richiesta la presenza di funzioni di integrazione col Sistema del patrimonio per l'inserimento in inventario dei cespiti derivanti da acquisti effettuati sul titolo secondo.
3. È richiesta la presenza di funzioni di integrazione col modulo per la gestione dell'IVA, IRAP, IRPEF, sostituto di imposta e cassa dei professionisti.

5.2.1.4 *Gestione spese*

1. La procedura dovrà permettere di effettuare le seguenti operazioni:
 - a) gestione impegni e sotto impegni;
 - b) gestione impegni vincolati all'entrata;
 - c) gestione impegni sul fondo pluriennale vincolato da programmazione;
 - d) gestione economie su reimputazioni (somme non riutilizzabili);
 - e) stampa ed estrazione impegni per provvedimento;
 - f) stampa ed estrazione impegni per classificazione di bilancio capitolo, per beneficiario, per importo, per oggetto, per vincolo;
 - g) gestione liquidazioni;
 - h) possibilità di pagare una fattura con due o più modalità di pagamento contemporaneamente, suddividendo la fattura in più quote fattura in modo da attribuire a ciascuna quota la modalità di

- pagamento appropriata;
- i) stampa liquidazioni per impegno, per capitolo e per codice beneficiario;
 - j) gestione mandati (registrazione/visualizzazione/stampa);
 - k) gestione reversali/mandati (vedi paragrafo 5.2.1.7);
 - l) stampa distinta al tesoriere;
 - m) stampa situazione mandati per beneficiario, per capitolo e per impegno;
 - n) calcolo dell'indicatore trimestrale e annuale di tempestività dei pagamenti, nonché dell'ammontare complessivo dei debiti e del numero delle imprese creditrici secondo quanto previsto dall'Art. 33 del D.Lgs 33/2013 e s.m.i.;
 - o) estrazione di mandati per determinati macro-aggregati per la pubblicazione nella sezione Amministrazione Trasparente dei dati sui pagamenti e per renderne disponibile la consultazione in relazione alla tipologia di spesa sostenuta, all'ambito temporale di riferimento e ai beneficiari (Art. 4 bis D.Lgs. 33/2013 e s.m.i.);
 - p) estrazione di tutti i dati relativi alle entrate e alla spesa dei bilanci preventivi e consuntivi e calcolo dell'indicatore di tempestività dei pagamenti per la pubblicazione sul sito internet istituzionale del Comune di Cuneo in conformità all'insieme minimo di dati di riferimento, gli schemi, il formato e i tempi di pubblicazione previsti dal DPCM 22.09.2014;
 - q) possibilità di liquidare in un'unica soluzione più beneficiari relativi alla stessa causale: si caricano gli importi dei relativi impegni utilizzando un'unica causale di pagamento.
 - r) integrazione con la Gestione inventario e patrimonio;
 - s) Il software proposto dovrà prevedere una integrazione tra il modulo economico finanziario e il sistema di gestione economica del personale (elaborazione paghe).
 - t) L'integrazione dovrà prevedere che il sistema contabile possa acquisire i dati relativi alle previsioni di bilancio elaborate per piano dei conti, impegni ed accertamenti dal sistema di gestione degli stipendi, mandati e reversali.
 - u) L'applicativo dell'area economico-finanziaria dovrà inoltre esporre servizi applicativi (web services o altra funzionalità analoga) in grado di verificare la disponibilità sui capitoli relativi alla spesa del personale in fase di predisposizione dell'elenco delle imputazioni contabili per l'emissione dei mandati.

5.2.1.5 *Gestione entrate*

1. La procedura dovrà permettere di effettuare le seguenti operazioni:
 - a) Gestione accertamenti
 - b) gestione insussistenze e inesigibilità e cancellazione contabile degli accertamenti o residui attivi;
 - c) gestione e stampa reversali;
 - d) generazione automatica reversali per ritenute da mandati;
 - e) ricerca accertamenti e reversali con relativa reportistica filtrata per importo, descrizione, fornitore, capitolo;
 - f) gestione vincoli di cassa;
 - g) importazione provvisori dal giornale di cassa del Tesoriere;
 - h) chiusura massiva provvisori;
 - i) inserimento debitori dalle maschere di accertamento o di reversale;
 - j) stampa riepilogo ritenute di acconto;

- k) stampa distinta al tesoriere;
- l) gestione automatica dei conti correnti postali: possibilità di acquisizione dati provenienti da Poste Italiane o altri soggetti;
- m) Gestione vincoli su capitoli n a n.

5.2.1.6 *Procedura Ordini*

1. Il pacchetto dovrà consentire di seguire il movimento dei prodotti in tutte le fasi, dalla richiesta all'ordine all'Aggiudicatario, per finire con l'arrivo e la conseguente consegna del bene all'utilizzatore, nonché la gestione integrata del magazzino (funzioni basilari, carico/scarico merci, gestione delle giacenze). Si richiedono perciò le funzionalità necessarie all'effettuazione delle seguenti attività:
 - a) gestione decentrata (economato ma anche altri servizi preposti) dell'iter di approvvigionamento dalla registrazione della proposta d'ordine o dell'ordine alla gestione dell'accordo / contratto.
 - b) gestione ordini con riferimenti a uno/più impegni di spesa di cui si esegue controllo di sfondamento in tempo reale: il castelletto impegno dovrà conteggiare anche l'ammontare degli ordini emessi.
 - c) Gestione buono d'ordine/economato (ovvero buoni di ordinazione) con un workflow che gestisca:
 - i. Il buono con la firma richiesta del capo ufficio,
 - ii. con indicazione della data e del numero progressivo,
 - iii. con il capitolo di bilancio cui la spesa fa carico e il numero dell'impegno di riferimento,
 - iv. con la ditta fornitrice,
 - v. con la qualità, quantità e prezzi del materiale o della prestazione, dei termini di consegna e pagamento, e di altre notizie o condizioni particolari,
 - vi. la accettazione o il rifiuto da parte dell'economato,
 - vii. profilando gli utenti ovvero dando la possibilità di prenotare ad inizio anno e vedere la disponibilità residua quando si richiede un nuovo buono d'ordine;
 - d) stampa ordini all'Aggiudicatario con modulistica parametrizzabile dall'utente a seconda del servizio emittente, oltre alla possibilità di invio in formato elettronico all'aggiudicatario.
 - e) possibilità di referenziare articoli di magazzino completi dei listini prezzi in vigore; gli articoli possono individuare la codifica di classificazione/tipologia del cespite eventuale da registrare in modo facilitato nell'inventario.
 - f) gestione evasione ordine con annotazione delle quantità evase e registrazione facilitata della fattura (eventualmente anche per quota parte): controllo di congruenza fra quantità/importi dell'ordine rispetto quantità/importi dei documenti contabili e del cespite eventualmente registrato in inventario.
 - g) controllo e rettifica automatica per ordini inevasi, in particolare per evasioni parziali (es. sconti o quantità inferiori).
 - h) gestione documentale di tutto il processo di approvvigionamento di beni e servizi con acquisizione di documenti esterni quali DURC e dichiarazioni inerenti la tracciabilità.
 - i) gestione degli ordini con consegne frazionate, conservandone gli impegni nel passaggio da un esercizio contabile all'altro;
 - j) gestione Proposte d'Ordine - generazione di proposte d'ordine sia in modo manuale sia in modo automatizzato (a partire p.e. da richieste precedenti di risorse) da parte delle varie Aree;
 - k) gestione Richieste d'Offerta - inserimento, gestione e invio ai fornitori di richieste di preventivo per l'acquisto di materiali, beni finiti e prestazioni. Le richieste di offerta potranno essere generate manualmente dall'operatore oppure create in modo automatizzato da proposte d'ordine già

presenti a sistema. Dovrà essere possibile effettuare ricerche avanzate delle richieste di offerta utilizzando molteplici parametri: codice, data e stato delle richieste di offerta, codice articolo, data consegna, etc.;

- l) gestione Offerte – registrazione dei dati e delle condizioni contrattuali delle offerte pervenute dai fornitori in seguito all’invio di una richiesta di offerta e collegate ad una richiesta di offerta;
- m) gestione Ordini - inserimento, gestione e invio di ordini di fornitura a soggetti esterni. Gli ordini dovranno poter essere generati manualmente dall’operatore oppure creati in modo automatizzato a partire da altri oggetti (proposte d’ordine, contratti, offerte) o duplicando un ordine già esistente;
- n) gestione Contratti - elaborazione, gestione e invio al fornitore di accordi/convenzioni contrattuali/lettere di assegnazione. I contratti sono generati manualmente dall’operatore oppure creati in modo automatizzato a partire da proposte d’ordine e offerte o duplicando un contratto di fornitura già esistente.

5.2.1.7 Tesoreria ordinativo informatico

1. Gestione dell’ordinativo informatico, inclusa l’attuazione del progetto SIOPE+, di cui all’art. 1, co. 533, della L. 11dicembre 2016, n. 232, concernente:
 - a) la produzione degli Ordinativi informatici di Incasso e di Pagamento (OPI) secondo lo standard emanato dall’Agenzia per l’Italia digitale (AgID);
 - b) la trasmissione all’infrastruttura della banca dati SIOPE gestita dalla Banca d’Italia;
 - c) tutte le operazioni dovranno essere svolte all’interno della procedura e l’acquisizione degli esiti dovrà essere automatica (non dovranno essere presenti intermediari esterni);
 - d) tutte le operazioni dovranno funzionare indipendentemente dal tesoriere scelto.

5.2.1.8 Contabilità fiscale

1. La procedura dovrà prevedere:
 - a) l’integrazione totale con la gestione delle fatture: gestione unitaria (senza necessità di re- immissione di dati) degli aspetti legati alla contabilità fiscale.
 - b) la gestione delle informazioni e produzione di tutti gli elaborati previsti dalle norme fiscali (IVA, IRPEF, INPS, IRAP).
2. In particolare, per l’IVA:
 - a) gestione integrata delle fatture attive, corrispettivi, note di accredito ed eventuali note di entrata fittizie (per pareggiare lo split payment per le fatture pagate nel mese), validità ai fini IVA alla registrazione o all’incasso del documento (es. fatture emesse);
 - b) gestione integrata delle fatture passive, note di addebito, note di accredito, validità ai fini IVA alla registrazione e pagamento (anche parziale) dei documenti contabili ricevuti;
 - c) produzione registri IVA (a norma di legge) fatture e corrispettivi, delle liquidazioni periodiche, della dichiarazione annuale;
 - d) predisposizione stampe di riepilogo ai fini della precompilazione della dichiarazione iva annuale dalla procedura
 - e) gestione dell’invio trimestrale delle liquidazioni IVA periodiche e dello spesometro;
 - f) gestione unica o con pro-rata o gestioni separate per settori di attività;
 - g) gestione di più registri IVA e stampe per registro transitorio e definitivo divise per sezionali;
 - h) possibilità di registrare un documento IVA su più registri di attività.

3. In particolare, per le ritenute è necessario prevedere:
 - a) gestione parametrica e tabellare delle ritenute operate;
 - b) lo stesso documento contabile può essere soggetto a più tipologie di ritenute contestuali (ad esempio ritenute INPS e IRPEF sulla stessa parcella);
 - c) gestione ritenute operate al pagamento (anche parziale) o alla quietanza di pagamento dei documenti contabili ricevuti;
 - d) report istituzionale e commerciale per gestione split payment e reverse charge fatture passive istituzionali;
 - e) controllo trasversale e quadratura su gestione della liquidazione IVA mensile;
 - f) nel caso di pagamenti con ritenuta su più impegni, automatica ripartizione di imponibili e ritenute.
4. Inoltre, sono funzionalità necessarie:
 - a) calcolo IRAP;
 - b) emissione automatica di reversali OPI (Ordinativi di Pagamento e Incassi), noti anche come Reversali di incasso e mandati di versamento per le ritenute operate;
 - c) stampa automatica e parametrica, su modelli definiti dall'Ente, della certificazione annuale delle ritenute operate (certificazione sostituiti d'imposta, modello C.U.D.);
 - d) Mod. 770: estrazione dei dati utili alla compilazione dei modelli secondo i requisiti previsti dalla normativa vigente.
 - e) L'estrazione del 770 dovrà rispettare il tracciato ministeriale per permettere l'invio congiunto dei dati provenienti dal software degli stipendi. L'estrazione di questi dati dovrà prevedere una minima verifica formale (ad es. lunghezza del codice fiscale e/o partita iva).
5. Per i contratti registrati dall'Ente:
 - a) produzione automatica del Modello C per analisi e trasmissione su file dei contratti stipulati e i relativi compensi corrisposti, in applicazione all'Art. 20 Comma 2, lettera E, L. 413/91 e successive disposizioni;
 - b) analisi riepilogativa e dettagliata dei pagamenti eseguiti su contratto; dovrà supportare le attività gestionali necessarie all'Ente per fornire le comunicazioni relative all'anagrafe delle prestazioni dei collaboratori esterni e degli incarichi di consulenza per il Dipartimento della Funzione Pubblica.

5.2.1.9 *Gestione fatturazione attiva*

1. Il programma dovrà gestire l'emissione di fatture attive per servizi che l'Ente eroga a soggetti terzi in regime fiscale ordinario, split payment, reverse charge nonché di autofatture relative ad acquisti extracomunitari sia relativi all'attività commerciale che a quella istituzionale.
2. Per i servizi a domanda individuale, per i quali viene emessa fattura quali ad esempio, impianti sportivi, si dovrà prevedere una funzione di importazione automatica dei dati dagli applicativi che gestiscono tali servizi tramite un tracciato che verrà reso disponibile dal software.
3. Le fatture attive dovranno rispettare i requisiti di legge (art. 21 DPR 633/1972 e ss.mm.ii.) e le specifiche tecniche approvate con provvedimento del 30/4/2018 e s.m.i. ed avere formato XML al fine dell'invio tramite il Sistema di Interscambio (SDI).
4. Dovrà inoltre essere supportata la possibilità di introdurre accertamenti multipli nella stessa fattura.
5. Si richiede la produzione di flussi in formato XML per l'invio delle fatture attive. Si richiede la conservazione digitale delle fatture emesse / Le fatture emesse dovranno essere inviate al sistema di conservazione digitale dell'Ente.
6. Le procedure di acquisizione delle fatture e di invio a SDI (ed in generale tutte le operazioni inerenti la

fatturazione elettronica) dovranno essere native all'interno della procedura e l'acquisizione degli esiti dovrà essere automatica (non dovranno essere presenti intermediari esterni e necessità di cambio del contesto applicativo);

5.2.1.10 Gestione investimenti

1. Predisposizione e gestione del programma triennale opere pubbliche ed elenco annuale, con distinzione delle diverse tipologie di finanziamento:
 - a) registrazione di tutte le informazioni che permettano la verifica sia dettagliata che riassuntiva dello stato di avanzamento lavori di ogni intervento, in base ai cronoprogrammi;
 - b) possibilità di effettuare simulazioni finalizzate alla programmazione del piano degli investimenti;
 - c) gestione tempistiche con relativi scadenziari per le fasi individuate per la realizzazione per ciascun investimento: es. progetto preliminare, progetto definitivo, progetto esecutivo, per gara;
 - d) progettazione interna ed esterna;
 - e) possibilità di referenziare sull'impegno di spesa l'investimento, la fonte di finanziamento e la voce del quadro economico, permettendo poi verifiche contabili sulla pratica di investimento (impegnato, ordini/contratti emessi, liquidato/pagato e disponibilità);
 - f) stampa programma triennale delle opere;
 - g) calcolo automatico degli stanziamenti di bilancio (sia competenza che pluriennale) necessari per la realizzazione delle opere, con aggiornamento degli stanziamenti (Fase di stesura del Bilancio di Previsione e Variazioni di Bilancio), con eventuale creazione di FPV;
 - h) in caso di impegni reimputati finanziati con FPV, possibilità di risalire in maniera immediata agli stessi, con riferimento agli esercizi precedenti;
 - i) stampa schede di avanzamento investimento, con riassunto anche della situazione contabile (previsioni, impegni, ordini e liquidazioni) anche aggregata per voce del quadro economico;
 - j) gestione del dettaglio delle variazioni al piano delle opere pubbliche.

5.2.2 Contabilità economica e patrimoniale

1. Si richiede:
 - a) gestione del Piano dei Conti e di tutte le attività connesse alla contabilità economica e patrimoniale;
 - b) caratterizzazione dei conti secondo parametri e tipologie da utilizzare nelle ricerche come filtri e come controlli;
 - c) inserimento del conto Dare ed Avere nei documenti contabili attestanti l'entrata o spesa (es. fattura).
2. È inoltre necessaria la possibilità di creare automaticamente scritture di contabilità a partire da:
 - a) movimenti finanziari di impegno e accertamento;
 - b) movimenti finanziari di liquidazione;
 - c) movimenti finanziari di emissione mandato di pagamento e ordinativo d'incasso;
 - d) documenti contabili (es. fattura).
3. È richiesta la possibilità di alimentare scritture economico patrimoniali automatiche e differenziate, oltre che per classi di documento origine (es. impegni, documenti, liquidazioni) anche per specifica tipologia, ad esempio, attivando la generazione in fase di registrazione fatture e di emissione mandati per quanto riguarda la spesa corrente, in fase di accertamento ed emissione reversali per l'entrata.
4. L'applicativo dovrà permettere la produzione automatica dello Stato Patrimoniale, del Conto Economico (anche per singolo centro di costo) sia sotto forma di bilancio di verifica (elenco analitico di tutti i conti movimentati nell'anno) che di schema approvato con il D. Lgs. 118/2011.

5.2.3 Gestione inventario e patrimonio

1. Il pacchetto dovrà consentire la gestione dei beni mobili e immobili, sia da un punto di vista logistico-inventariale che da un punto di vista amministrativo (valore del patrimonio e calcolo ammortamenti).
2. Per ogni bene dovrà essere prevista una scheda tecnica contenente tutti i dati che identificano e qualificano il bene con possibilità di associare ad ogni bene ulteriori informazioni. Di seguito vengono indicate le principali funzioni richieste:
 - e) gestione dei Beni dell'Ente, a partire dall'acquisizione sino all'eventuale alienazione o dismissione;
 - f) creazione di un archivio di informazioni utilizzabile a livello contabile, amministrativo e statistico gestionale;
 - g) caricamento dei dati dei beni direttamente all'atto dell'inserimento della fattura in Finanziaria;
 - h) gestione singola del bene e in universalità;
 - i) gestione di tutti i modelli previsti dalla vigente normativa;
 - j) gestione delle Variazioni e Dismissioni di ogni singolo bene;
 - k) gestione delle alienazioni parziali;
 - l) gestione della situazione storica del bene;
 - m) elaborazione in automatico dei Verbali di Consegna;
 - n) elaborazione automatica degli ammortamenti per Funzione e Centro di Responsabilità/Servizio, del Conto del Consegnatario e del sub-consegnatario dei beni e del Conto del Patrimonio;
 - o) elaborazione di reportistiche e statistiche per campo (ammortamenti per centro di costo/centro di responsabilità/servizio, costi per tipologia di beni anche a livello storico);
 - p) funzionalità per la duplicazione automatica del bene;
 - q) ricerca beni immobili per dati catastali (foglio, mappale, subalterno, ecc.) e beni mobili per ubicazione e ordine alfabetico con possibilità di applicare alla ricerca criteri multipli di filtraggio;
 - r) esportazione di tutti i dati in formato excel per ulteriore elaborazione, con possibilità di selezionare i dati e le relative informazioni da esportare in base a parametri multipli;
 - s) integrazione con la contabilità finanziaria per l'aggiornamento automatico Registro Cespiti;
 - t) automatismi e flussi per la comunicazione dei dati sui beni immobili da inviare al MEF;
 - u) gestione dell'inventario beni mobili attraverso QRCode / barCode: generazione e stampa QRCode / barCode, configurazione delle informazioni correlate al bene, funzionalità di consultazione delle informazioni ed aggiornamento automatico dell'inventario, accessibili tramite applicazione per dispositivi mobili correlata;
 - v) prelievo automatico dei dati catastali dal Catasto con evidenza di eventuali incongruenze tra i dati catastali e la situazione reale (vulture non registrate, mancati accatastamenti, aggiornamento e classamento immobili, ecc.);
 - w) integrazione, senza ulteriori costi per il Comune, con l'applicativo Gismaster attualmente in uso o con qualsiasi altro applicativo con cui lo stesso sarà sostituito durante il corso del presente Appalto.
 - x) Possibilità di importazione dell'elenco di beni in modo massivo da altre piattaforme informative (es: materiale informatico dalla specifica piattaforma di gestione, comprensivo di alienazioni massive, etc)...
 - y) Gestione completa del processo di affitto dei beni appartenenti al patrimonio comunale (a titolo indicativo e non esaustivo si elencano: alloggi, altri immobili, strutture sportive, etc..), mediante la gestione completa delle funzioni di bollettazione integrata in PaGoPa, possibilità di pagamento,

visualizzazione situazione pagamenti e canoni, mediante portale web dedicato all'utenza integrato in PaGoPA Piemonte Pay, riconciliazione automatizzata dei pagamenti, gestione automatizzata solleciti oltre ad ogni altra funzione che si renda utile per una gestione efficiente della locazione dei beni comunali.

5.2.4 Gestione Mutui

1. L'applicazione dovrà permettere la gestione mutui a tasso fisso e variabile e la gestione completa dei piani di ammortamento (con la possibilità di calcolo con metodo CDP, con metodo francese e con piano di ammortamento a quota di capitale costante, tenuto anche conto di eventuali contribuzioni negli interessi), con la possibilità di proiezioni/simulazioni per eventuali valutazioni economiche.
2. Di seguito vengono indicate le principali funzioni richieste:
 - a) attribuzione ai capitoli/articoli PEG, con eventuali percentuali di riparto per assegnazioni multiple;
 - b) elaborazione del piano di ammortamento dei mutui con possibilità di rielaborazione nel caso di cambio del tasso d'interesse e storicizzazione delle precedenti elaborazioni;
 - c) gestione iter amministrativo dalla richiesta mutuo alla sua estinzione (Pratica Mutuo), con emissione automatica dei documenti da produrre secondo modelli predisposti dall'Ente (quali ad esempio lettere per la richiesta mutuo, dichiarazioni, richiesta somministrazione);
 - d) calcolo automatico degli stanziamenti di bilancio (sia competenza che pluriennale) necessari per il pagamento delle rate, con aggiornamento degli stanziamenti (Fase di stesura del Bilancio di Previsione);
 - e) creazione automatica degli impegni, delle liquidazioni e dei mandati di pagamento alle scadenze delle singole rate;
 - f) produzione di stampe quali: rate in scadenza, allegati al bilancio di previsione, elenchi distinti per tipologia ed istituto mutuante, ecc.;

5.2.5 Procedura Cassa Economale

1. Il pacchetto dovrà consentire un'efficiente gestione delle funzioni proprie dell'Economo e degli agenti contabili, con particolare riferimento alla gestione di tutte le fasi della procedura, dall'anticipazione economale alla richiesta di rimborso all'economo, alla elaborazione in automatico dei rimborsi, delle restituzioni e del conto dell'economo, ai sensi della vigente normativa.
2. Di seguito vengono indicate le principali funzioni richieste:
 - a) assegnazione dell'anticipazione a inizio anno;
 - b) integrazione con le procedure della Contabilità Finanziaria;
 - c) verifica in tempo reale, della situazione di cassa economale (dotazione di cassa e dei limiti di spesa, ecc.) e delle altre Casse e possibilità di monitorare la situazione di Cassa ad una data qualsiasi impostata dall'utente;
 - d) verifica simultanea, in fase di inserimento dei buoni, della disponibilità della cassa economale e degli stanziamenti in finanziaria;
 - e) emissione automatica liquidazioni/ordinativi di rimborso e versamento con eventuale creazione contestuale di accertamenti/impegno;
 - f) compilazione del Conto dell'Economo in conformità alla normativa vigente, comprendente ogni operazione eseguita utilizzando il fondo di cassa assegnato per le spese, con stampa, suddivisa in due parti del suddetto Conto che includa, oltre alle Bollette di Uscita, anche le Anticipazioni ed i Rimborsi effettuati nell'arco dell'esercizio annuale ordinate per data di esecuzione e con calcolo, per ogni mese o periodo, del totale degli importi delle Operazioni avvenute;
 - g) gestione conto dell'Economo;

- h) gestione conto degli Agenti Contabili;
- i) stampa giornale di cassa;
- j) gestione modelli agenti contabili – economi – consegnatari;
- k) gestione delle movimentazioni e dei documenti;
- l) emissione dei buoni economali;
- m) rendicontazione e stampa dei registri;
- n) generazione automatica dei movimenti di reintegro economale e delle relative scritture economiche;
- o) collegamento a SIOPE+ a livello di bolletta e di tutti i controlli con la contabilità economica ed analitica;
- p) stampa di tutte le bollette da rimborsare o riscuotere o in riferimento ad un determinato periodo di tempo;
- q) gestione separata di più Casse (p.e. quelle relative ai servizi con gestione autonoma, e che non dovranno influire su quella Economale);
- r) gestione delle bollette provvisorie che potranno essere trasformate in definitive in un secondo momento;
- s) possibilità di estrarre e stampare qualsiasi dato o combinazione di dati concernenti le operazioni proprie dell'Economato in base alle esigenze dell'utente;
- t) effettuazione automatica delle operazioni di Apertura e Chiusura dell'esercizio senza interruzione del servizio.
- u) Il sistema deve permettere la gestione completa ed in modo completamente dematerializzato delle richieste economali (Buono economato), mediante un appropriato e personalizzabile workflow di richiesta, approvazione, gestione, etc....pienamente integrato con la piattaforma applicativa (fatture, etc..)
- v) Il sistema deve permettere la gestione completa ed in modo completamente dematerializzato del sistema dei buoni e parcellario in uso presso il settore lavori pubblici mediante un appropriato e personalizzabile workflow di richiesta, approvazione, gestione, etc.... pienamente integrato con la piattaforma applicativa (fatture, impegni, CIG, etc..). Il sistema deve permettere anche la gestione di ordini nell'ambito di accordi quadro, con la gestione completa del procedimento, dall'impegno, alla gestione ordinazioni, fatture, etc....

5.2.6 Portale di gestione dei pagamenti a favore del Comune di Cuneo

Il sistema deve mettere a disposizione dei settori ed uffici comunali diversi una piattaforma, nativamente integrata in PaGoPa PiemontePay (o altro Intermediario Tecnologiche che il Comune di Cuneo vorrà scegliere), che permetta la completa gestione dei pagamenti verso il Comune di Cuneo da parte dei cittadini.

Tale piattaforma dovrà permettere agli operatori del settore ragioneria di impostare tipologie particolari di pagamento tipiche dei vari servizi comunali, nativamente legati ai capitoli di entrata e di delegarne la gestione agli utenti identificati dei vari servizi.

I vari servizi dovranno poter inserire pagamenti, generare il bollettino di pagamento PaGoPA, inviarli all'utenza sia come pdf che mediante link web diretto per il pagamento (con collegamento al portale).

La piattaforma dovrà mettere a disposizione un portale web dove i cittadini potranno pagare direttamente online quanto dovuto tramite la piattaforma PaGoPA, stamparsi il bollettino per il pagamento fisico presso i diversi PSP, verificare lo stato dei loro pagamenti effettuati o da effettuare (previa autenticazione con SPID, CIE, CNS).

I vari servizi comunali devono poter monitorare lo stato dei pagamenti, gestire solleciti, etc..

Il sistema deve gestire in modo completamente automatizzato la riconciliazione dei pagamenti e ogni operazione necessaria sulla piattaforma di contabilità al fine di completare l'iter dell'incasso senza necessità di intervento degli operatori.

La piattaforma dovrà permettere l'inserimento dei pagamenti dovuti sia in modo manuale da parte dei vari uffici, sia mediante caricamenti massivi.

Tutte le funzionalità messe a disposizione da questa piattaforma devono poter essere disponibili tramite appositi web-services permettendo l'integrazione applicativa con altre piattaforme in uso all'ente.

La piattaforma deve essere integrata nell'APP IO al fine di permettere ai cittadini che ne sono dotati sia di effettuare i pagamenti che di ricevere le notifiche direttamente nell'APP.

5.3 Controllo di gestione

5.3.1 Caratteristiche generali

1. Il controllo di gestione deve essere avviato a partire dagli strumenti di programmazione (Piano Generale Strategico) e gestione (Piano Esecutivo di Gestione) dell'amministrazione.
2. Il sistema dovrà permettere la gestione degli obiettivi di Ente e di performance organizzativa (dagli obiettivi di mandato, al DUP, agli obiettivi dei singoli settori) direttamente collegata ai documenti di programmazione generale.
3. Esso dovrà permettere inoltre di configurare ed elaborare gli indicatori di performance (anche con eventuale predisposizione annuale di nuovi indicatori), di monitorare gli obiettivi con la periodicità richiesta dall'Ente, di estrarre report e di fornire un supporto alla costituzione della Relazione sulla Performance.
4. Il modulo dedicato al Controllo di Gestione dovrà integrarsi e poter utilizzare informazioni provenienti dagli applicativi in uso presso l'Ente e tali da poter fornire una serie di indicatori che possono essere di seguito sintetizzati:
 - a) indicatori generali di carattere infrastrutturale: forniscono informazioni sulla dimensione degli Enti (a solo titolo di esempio: abitanti, superficie, dipendenti, totale spesa corrente, totale spesa per investimenti, totale spesa per dipendenti, totale entrate, valore del patrimonio dei beni mobili e immobili);
 - b) indicatori di attività: forniscono indicazioni sull'attività amministrativa dell'ente (a solo titolo di esempio: numero protocolli, numero deliberazioni e determinazioni, numero pratiche edilizie, numero postazioni di lavoro e stampanti, numero di liquidazioni e mandati, numero cedolini emessi, giornate di presenza assenza);
 - c) indicatori di carattere economico finanziario: sono quelli strettamente legati ai dati di Bilancio (previsione e rendiconto);
 - d) indicatori di performance: sono quelli legati ai progetti e agli obiettivi degli Enti, rappresentano l'elemento più interessante, ma anche più complicato da determinare; permettono di misurare l'efficacia e l'efficienza delle nostre amministrazioni (a solo titolo di esempio: durata dei procedimenti edilizi, percentuale dei documenti, fascicoli, procedimenti gestiti elettronicamente, costo medio dei servizi erogati.).

5.3.2 Funzionamento

1. La predisposizione degli indicatori deve essere legata all'individuazione dei Centri di Responsabilità e dei centri di costo, in particolare per gli indicatori di performance e di attività.
2. Gli indicatori dovranno essere inseriti nel momento del caricamento degli obiettivi dai vari Dirigenti: ogni obiettivo avrà i propri indicatori (che varieranno appunto a seconda degli obiettivi, di anno in anno).

3. Gli indicatori dovranno essere prodotti nella fase iniziale di rilascio del sistema e successivamente dovranno permettere il monitoraggio dell'andamento delle attività, a titolo di esempio:
 - a) Impostazione degli obiettivi di inizio esercizio attribuiti ai centri di costo monitorati;
 - b) valutazioni finali sull'andamento del monitoraggio;
 - c) analisi degli scostamenti che si sono verificati tra gli indicatori attesi (valore stabilito ad inizio esercizio) e quelli finali (valore di rendiconto).
4. Il sistema di controllo di gestione dovrà inoltre permettere l'adempimento degli obblighi previsti dalla normativa vigente.
5. In particolare dovrà essere prevista l'elaborazione e stampa della Relazione sulla performance e del Referto del controllo di gestione relativo al periodo considerato da inviare alla Corte dei Conti.
6. Ogni settore, a cura del dirigente o di un suo delegato, dovrà poter caricare nella piattaforma i propri obiettivi, collegati al DUP, i propri indicatori, inserire il raggiungimento e/o eventuali motivazioni di non raggiungimento di obiettivi dei settori medesimi.
7. Ulteriori e specifiche funzionalità richieste per il Controllo di Gestione sono:
 - a) la gestione ed elaborazione del Piano Anticorruzione e allegati vari secondo quanto prescritto da A.N.A.C.;
 - b) quanto richiesto dal Nucleo di Valutazione in merito alla composizione del Piano obiettivi, ovvero il sistema dovrà permettere di gestire le "anagrafiche del rischio", divise per settore (a seconda dell'organizzazione dell'ente) e di valutare il rischio per ogni procedimento;
 - c) ulteriori e specifiche funzionalità descritte nel successivo paragrafo di gestione degli atti amministrativi.

5.4 Affari Generali

5.4.1 Gestione Protocollo Informatico

8. La procedura dovrà consentire:
 - a) la registrazione dei documenti ricevuti o inviati verso l'esterno o l'interno, prevedendo la registrazione sia delle informazioni minime (obbligatorie per ritenere legittima una registrazione), sia delle informazioni accessorie a corredo della registrazione;
 - b) l'associazione al documento protocollato di eventuali documenti fisici (acquisiti tramite scanner o disponibili in formato digitale) eliminando così la circolazione delle copie cartacee e consentendo una rapida consultazione dei documenti in forma digitale;
 - c) il controllo e la storicizzazione dell'eventuale modifica degli elementi già registrati;
 - d) la stampa di un'etichetta con i dati identificativi in chiaro della registrazione da apporre sul documento e con relativo codice a barre;
 - e) la scansione massiva che consenta l'acquisizione dei documenti cartacei da postazioni di lavoro diverse da quelle di protocollazione;
 - f) l'integrazione con la firma digitale per consentire di attribuire validità giuridica, ai documenti informatici, proteggendoli da accessi non autorizzati nel rispetto dei principi di autenticità, integrità e non ripudiabilità;
 - g) l'integrazione con l'anagrafe per importare i dati dei mittenti/destinatari dei protocolli;
 - h) la gestione dei fascicoli e sotto fascicoli per collegare tra loro protocolli che si riferiscono ad uno stesso oggetto per ricostruire l'intero fascicolo elettronico;
 - i) l'integrazione automatica con più indirizzi di posta elettronica certificata e di posta elettronica ordinaria dell'Ente;

- j) l'integrazione automatica con gli indirizzi di posta certificata dovrà assicurare una profilazione degli utenti e la gestione dei privilegi di accesso alle singole caselle di posta, anche ai fini della gestione della riservatezza dei messaggi e dei documenti allegati
 - k) l'acquisizione, la protocollazione e l'assegnazione con modalità automatiche dei messaggi dalla posta elettronica certificata e ordinaria, secondo regole e criteri configurabili
 - l) l'adeguamento alle direttive di legge che regolano l'interoperabilità dei Protocolli;
 - m) l'integrazione con l'Albo Pretorio On Line (da fornirsi nell'ambito della presente fornitura) per la pubblicazione su internet dei documenti di altri enti di cui richiesta la pubblicazione;
 - n) l'integrazione e l'interoperabilità con altri prodotti software della soluzione applicativa proposta;
 - o) l'integrazione col modulo anagrafe per protocollazione automatica delle pratiche APR4 in uscita;
 - p) la creazione di modelli di documenti dinamici;
 - q) la ricerca di documenti e contenuti attraverso parametri multipli, ivi compresi i destinatari o i mittenti delle PEC o delle mail protocollate;
 - r) la ricerca di parole presenti sia negli attributi di protocollazione sia all'interno dei documenti protocollati, se salvati con il testo in formato ricercabile.
9. Le funzioni di gestione della posta elettronica certificata dovranno permettere:
- a) L'invio di una singola PEC a ciascun destinatario di un elenco di destinatari diversi;
 - b) Il riscontro immediato dell'avvenuta consegna o di altro evento connesso ad una PEC inviata (es. mancata consegna);
10. Tutte le funzioni del modulo protocollo dovranno essere disponibili anche sotto forma di web services e di API.
11. Sia i web services che le API dovranno essere caratterizzate da:
- a) la possibilità di essere richiamate da applicativi esterni;
 - b) un protocollo di identificazione ed autenticazione sicura degli applicativi che accedono alle funzioni;
 - c) una documentazione esplicativa estesa e dettagliata, soprattutto dei parametri di richiamo delle funzioni;
12. l'applicativo dovrà consentire la protocollazione automatica e l'inserimento nei relativi fascicoli e l'avvio del procedimento amministrativo corrispondente in base a determinati oggetti delle PEC in arrivo, anche con contenuto variabile;
13. la protocollazione automatica dovrà anche permettere l'invio ai mittenti delle PEC dei protocolli attribuiti a ciascuna istanza o documento protocollati automaticamente;
14. Le funzioni di protocollazione dovranno essere rese disponibili agli utenti secondo dei criteri di loro appartenenza a gruppi ed a uffici;
15. Sia gli utenti protocollisti che tutti gli altri utenti devono poter inserire una timbratura/cifratura del protocollo sui documenti in arrivo; in tal modo gli uffici possono archiviare nelle proprie cartelle il documento protocollato, evitando di stamparlo per scrivere a mano il numero e poi scannerizzarlo oppure evitando di archivarlo senza il riferimento del protocollo;
16. Tutti i dati del protocollo dovranno poter essere estratti e scaricati in formato excel, senza alcuna necessità di trattamento successivo per rendere i dati consultabili;
17. Tutti i dati del precedente protocollo dovranno essere importati integralmente nel nuovo modulo protocollo;

5.4.2 Gestione Atti Amministrativi

1. La procedura di Gestione Atti Amministrativi dovrà essere conforme ai requisiti di accessibilità stabiliti dalla normativa vigente (Legge 9 gennaio 2004, n. 4 e successive direttive, DL 179/2012, art. 23 ter, comma 5bis del CAD, Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici dell'AGID nella sua più recente versione) e dovrà essere pienamente utilizzabile da pc, tablet e smartphone tramite screen reader:
2. Oltre ai classici software come Jaws e NVDA, essa dovrà essere utilizzabile con TalkBack, nativamente presente su sistemi operativi Android, e VoiceOver nativamente presente su sistemi MacOS, iPhone e iPad.
3. Dovrà essere resa disponibile la funzionalità di firma digitale in modalità remota.
4. La procedura dovrà consentire:
 - a) di ottemperare alle specifiche indicazioni riportate nel Testo Unico D. Lgs. 267/2000 aggiornato alle modifiche apportate dal D.L. n. 124/2019 convertito con modificazioni dalla Legge n. 157/2019 e parametrizzabile al Regolamento di Contabilità ed allo Statuto Comunale vigente;
 - b) la gestione degli atti deliberativi del Consiglio Comunale, della Giunta Comunale e afferenti ad un eventuale commissario, la loro convocazione via PEC e la pubblicazione sul sito internet (in PDF ed in formato certificato firmato digitalmente);
 - c) la gestione delle commissioni consiliari, la loro convocazione via e-mail e la pubblicazione all'Albo Pretorio;
 - d) la gestione delle proposte di deliberazione e di determinazione ed il loro iter procedurale tra gli uffici;
 - e) la gestione dell'apposizione dei Visti/Pareri con controllo diretto da parte degli utenti di tale processo con possibilità di gestire i Visti/Pareri anche da dispositivo mobile ed in modalità congiunta;
 - f) la gestione delle ordinanze con la conseguente pubblicazione sul sito internet (in PDF ed in formato certificato firmato digitalmente) e l'invio ai destinatari via PEC;
 - g) la gestione dei Decreti del Sindaco che dovranno potere essere firmati digitalmente, in modalità remota, dal Sindaco;
 - h) la visione dello stato e/o storico del flusso procedimentale attraverso cui controllare a quale utente è in carico in un dato momento la pratica, con la relativa cronistoria dei vari passaggi che ha sostenuto e lo stato di avanzamento generale nel procedimento;
 - i) la creazione automatica dei documenti finali e la firma digitale degli stessi;
 - j) l'invio di atti amministrativi per Consiglieri, Assessori, Utenti via portale web autenticato dedicato ed e-mail/pec;
 - k) l'integrazione con la Contabilità Finanziaria per permettere la generazione di prenotazione di impegno, impegno finanziario e la relativa liquidazione;
 - l) l'integrazione con il Protocollo per il reperimento in automatico dei dati e la protocollazione degli Atti soggetti a tale adempimento;
 - m) l'integrazione con l'Albo Pretorio On Line per la pubblicazione degli Atti su internet attraverso il portale del Comune;
 - n) la gestione di workflow documentali configurabili da parte del personale addetto; un set minimo di flussi di lavoro dovrà essere inizialmente configurato, in accordo col personale dell'Ente, dall'Aggiudicatario. Eventuali future modifiche, integrazioni, nuovi modelli dovranno essere facilmente definibili in autonomia da parte del personale dell'area funzionale deputata;
 - o) l'inserimento, durante il caricamento nel sistema (piattaforma) di un atto (es: determina) di un "tag privacy", ovvero la possibilità di evidenziare alcune parole (es: il nome, la data nascita ecc) e di

“flaggarle” (mediante una checkbox dopo l’evidenziazione); impostando questa funzione il sistema deve creare un doppio documento, uno che rimanga visibile solo a chi ha accesso alla piattaforma (personale interno) e uno che vada poi in pubblicazione. In automatico per quello in pubblicazione al posto della parola taggata deve apparire “Omissis” (o simile). Questo meccanismo deve permettere di inserire nella determina tutto ciò che serve (anche i dati utili alla ragioneria, esempio, come codice fiscale ecc) e che rimanga agli atti del Comune (nell’eventualità l’atto serva anche dopo anni per qualche motivo lo si avrebbe completo di tutti i dati), mentre in pubblicazione (Albo pretorio, archivio pubblico degli atti, amministrazione trasparente) andrebbe un atto che non contiene dati personali non rilevanti ai fini del procedimento.

5. Per quanto riguarda gli atti deliberativi e determinativi dovranno essere presenti:
 - a) la possibilità di “flaggare” specifici attributi (p.e. incarico / consulenza, determinazione a contrarre, affidamento diretto, affidamento incarichi professionali, sovvenzione e/o contributo, Amministrazione Trasparente, affidamenti diretti di lavori, impegni di spesa e ogni altro attributo necessario) delle determine, per la loro classificazione già in fase di inserimento.
 - b) gli attributi di cui al punto precedente e i relativi flag dovranno poter essere modificati e/o aggiunti (modifica di un attributo esistente) e integrati (inserimento di un nuovo attributo di classificazione) facilmente dal personale dell’Area funzionale ed essere subito disponibili per l’utilizzo;
 - c) l’estrazione su file Excel delle determine, con indicazione degli attributi di classificazione (flag) di cui sopra e di informazioni relative alle determine (p.e. data, numero provvedimento, oggetto, settore, firmatario, responsabile del procedimento, beneficiario, codice fiscale beneficiario, importo, parere congiunto, parere contabile);
 - d) dovrà inoltre essere possibile selezionare nella procedura di estrazione, le informazioni e gli attributi da estrarre e il periodo di riferimento per l’extrapolazione dei dati.
 - e) l’estrazione potrà avvenire o attraverso un’apposita sezione (indicata e strutturata chiaramente) dell’applicativo stesso, possibilmente attraverso un’alberatura di navigazione da cui trarre le voci di oggetto e di filtro, o attraverso un altro applicativo collegato alla banca dati principale;
 - a) l’integrazione con la Contabilità per l’estrazione su file Excel di dati contabili da eseguire in modo autonomo da parte del personale dell’Ufficio Controllo di Gestione, tramite funzioni di filtraggio e selezione dei dati;
 - b) dovrà essere presente la disponibilità di automatismi selezionabili su tutte le tipologie di atto per la pubblicazione in Amministrazione Trasparente in conformità a quanto stabilito dal D. Lgs. 33/2013 e s.m.i.;
 - c) tali automatismi dovranno consistere, per esempio, nella pubblicazione automatica delle determine in specifiche sezioni del portale per la Trasparenza messo a disposizione dell’Aggiudicatario, in base ai flag selezionati per la specifica determina e dovranno comunque essere flessibili per l’implementazione agevole di ulteriori flag e automatismi che si rendano necessari;
 - d) la pubblicazione degli atti in Amministrazione trasparente dovrà avvenire sia in formato PDF che in formato certificato firmato digitalmente (entrambi i formati);
 - e) conclusione della pubblicazione degli atti decorsi gli anni previsti dalla normativa, al fine di preservare il diritto all’oblio degli interessati
6. Dovrà essere presente una funzione di scadenza del periodo di pubblicazione degli atti, ovvero il sistema dovrebbe permettere di inserire, nel momento della pubblicazione dell’atto ecc, un “giorno di scadenza” (il calcolo del periodo dipende se 3 o 5 anni, comunque a partire dal 1° gennaio dell’anno successivo a quello della pubblicazione): nel momento della scadenza inserita nel momento della pubblicazione l’atto viene tolto in automatico da Amministrazione Trasparente e lasciato nell’archivio visibile solo al personale interno”;
7. Tutte le funzioni del modulo dovranno essere disponibili sotto forma di web services e di API.

8. Le funzioni dovranno in particolare permettere, dopo la protocollazione automatica dei documenti, anche il loro inserimento nei procedimenti amministrativi di competenza;
9. Sia i web services che le API dovranno essere caratterizzate da:
 - a) la possibilità di essere richiamate da applicativi esterni;
 - b) un protocollo di identificazione ed autenticazione sicura degli applicativi che accedono alle funzioni;
 - c) una documentazione esplicativa estesa e dettagliata, soprattutto dei parametri di richiamo delle funzioni;

5.4.3 Gestione Albo Pretorio e Ufficio Messi notificatori

1. Dovranno essere gestite le seguenti funzionalità:
 - a) il sistema di gestione Albo Pretorio dovrà ottemperare alle specifiche indicazioni riportate nella legge 18 Giugno 2009, n. 69;
 - b) la gestione dell'Albo Pretorio con acquisizione automatica dei processi di protocollazione da altri gestionali integrati e/o gestione atti da file o scansioni di file cartacei;
 - c) l'integrazione ed interoperabilità con altri prodotti software della soluzione proposta;
 - d) la pubblicazione sul sito istituzionale sia in formato non certificato (PDF) che firmato digitalmente (Cades e/o Pades);
 - e) la gestione della Pubblicazione Web compatibile con la Legge sulla privacy;
 - f) la formazione automatica del registro dell'Albo con tutte le informazioni che si riterranno indispensabili al mantenimento di tale registro;
 - g) la gestione delle ricerche per Data Registrazione, Data Inizio Pubblicazione, Data Fine Pubblicazione, Messo, Tipologia del documento pubblicato, Oggetto, Protocollo;
 - h) la gestione di allegati o atti riservati;
 - i) la stampa di certificazione di pubblicazione;
 - j) la popolazione in modo automatico del cosiddetto "albero della trasparenza", ai fini della pubblicazione sul web secondo quanto previsto dalla normativa (D.Lgs. 33/2013 e s.m.i.); tale pubblicazione dovrà avvenire su un portale dedicato fornito dall'Aggiudicatario e personalizzato nello stile grafico in coerenza con il sito web istituzionale del Comune di Cuneo e collegato a tale sito tramite link.
2. La procedura dovrà inoltre consentire la gestione dell'Ufficio Messi notificatori connessa/integrata al modulo dell'Albo Pretorio.
3. La procedura, oltre a consentire la gestione di tutte le attività proprie dell'ufficio (es. notifiche, depositi, ecc.), dovrà inoltre consentire:
 - a) la possibilità di preparare dei piani di lavoro che tengano conto delle scadenze, dei singoli incaricati e di tutte le informazioni necessarie allo svolgimento dei lavori;
 - b) la rapida consultazione di tutti gli atti per la valutazione immediata dello stato delle pratiche in corso o chiuse;
 - c) la possibilità di consultare facilmente tutte le informazioni, regole e scadenze per ogni tipo di pratica e per ogni modalità di notifica;
 - d) la fornitura di testi tipo preparati allo scopo di fornire una traccia degli iter ed adempimenti di legge per notifiche, pubblicazione depositi;
 - e) la possibilità di assegnare le pratiche a diversi operatori, rendendo possibile conoscere in tempo reale, chi ha in carico che cosa;

- f) la possibilità di gestire le restituzioni degli atti notificati al mittente e la richiesta rimborsi per notifiche effettuate con conteggio automatico degli importi da richiedere e stampa della richiesta con tutti i dettagli di riferimento, sia che il mittente/destinatario corrisponda o meno all'ente debitore;
- g) la gestione dei solleciti di pagamento per le richieste di rimborso ancora in attesa;
- h) la gestione separata degli anni di lavoro e l'importazione dei dati direttamente dalla procedura Anagrafe;
- i) per la parte concernente notifiche e depositi, l'importazione massiva da file dei record provenienti da altri enti in formati di normale utilizzo.

6 Programma di attivazione dei moduli

1. L'amministrazione Comunale di Cuneo intende migrare alla nuova soluzione individuata il prima possibile, secondo le tempistiche indicate di seguito:
 - a) Contabilità e Bilancio entro il mese di luglio 2021 e secondo le indicazioni del DEC;
 - b) Risorse Umane entro il mese di settembre 2021 e secondo le indicazioni del DEC;
 - c) Affari Generali entro il mese di settembre 2021 e secondo le indicazioni del DEC;

7 Piano delle attività

1. Le attività dovranno essere svolte principalmente all'infuori dell'orario di apertura degli uffici e sportelli comunali, anche in giornate festive ed in orari notturni, al fine di limitare il disagio ed il fermo attività.
2. Potranno essere concordati tra le parti interventi da effettuarsi all'interno degli orari di lavoro, in accordo con la direzione dell'esecuzione, nei casi in cui questi non siano realizzabili in altro orario e si rendano necessari per diminuire i tempi di fermo degli uffici comunali.
3. La Ditta si impegna a rispettare incondizionatamente le indicazioni dell'Ente e tali attività non comporteranno per l'Ente alcun onere aggiuntivo.
4. L'Amministrazione Comunale, qualora necessario, si impegna a garantire l'accesso e l'agibilità dei locali secondo la pianificazione delle attività concordata con la ditta aggiudicataria.
5. Le operazioni oggetto della fornitura richiesta non dovranno interrompere le normali operazioni di routine svolte dal personale dell'Ente.
6. Dovrà quindi essere garantita la continuità operativa di tutti gli uffici interessati.
7. In sede di offerta, il Concorrente dovrà presentare ed illustrare il piano di massima e le modalità / strategie attuate per l'attivazione dei servizi offerti dalla suite applicativa e di tutte le attività necessarie per rendere i servizi fruibili da parte dell'Amministrazione
8. Entro cinque gg lavorativi dall'avvio del servizio, anche in pendenza di stipula del contratto, l'Aggiudicatario dovrà presentare il piano di dettaglio, che dovrà essere coerente con il piano di massima presentato in offerta, e dovrà contenere, per ciascuno dei moduli applicativi, un crono-programma dettagliato delle attività necessarie per mettere a regime l'applicativo (attivazione, configurazione, personalizzazione, formazione).
9. Il piano dovrà essere accettato dal DEC. In caso di non accettazione il piano dovrà essere adeguato alle indicazioni del DEC entro i successivi due giorni lavorativi.
10. In ogni caso le attività pianificate dovranno terminare entro i tempi stabiliti dal cronoprogramma. In caso di ritardi si applicano le penali di cui al capitolato di gara.

8 Attivazione del servizio e configurazione della soluzione

1. L'Aggiudicatario dovrà garantire l'installazione completa di ogni modulo della suite e l'attivazione del servizio in massimo 30 (trenta) giorni dall'inizio dei lavori concordato, a meno di diversa autorizzazione da parte dell'Ente.
2. Il nuovo sistema informativo dovrà soddisfare le esigenze attuali e future degli uffici interessati, pertanto l'Aggiudicatario, insieme al personale tecnico dell'Ente, dovrà garantire che la nuova suite applicativa soddisfi i processi di lavoro attualmente in essere o che verranno implementate per tutta la durata del contratto.
3. La fase di configurazione della soluzione comprende la definizione delle strutture dei dati che dovranno essere migrati, questa attività dovrà essere effettuata congiuntamente da personale della Ditta Aggiudicataria e dagli addetti delle aree funzionali dell'Amministrazione.
4. L'Aggiudicatario potrà proporre modifiche di tipo organizzativo che risultino più funzionali al flusso informativo in essere, in base alla sua esperienza in questo ambito. Tali modifiche dovranno comunque essere approvate dall'Ente.
5. In caso di ritardi verranno applicate le penali di cui al capitolato di gara.

9 Recupero, normalizzazione e migrazione dati

1. È necessario che tutti i dati contenuti nelle banche dati delle procedure attualmente utilizzate dall'Ente e oggetto di sostituzione siano migrati integralmente e resi disponibili per la consultazione, la gestione o ogni altra attività che si renda necessaria (p.e. estrapolazione statistiche e stampe) attraverso la nuova soluzione proposta.
2. L'Aggiudicatario si impegna perciò a recuperare l'intero storico dei dati e delle informazioni, a renderlo disponibile per la completa fruizione da parte del personale dell'Ente.
3. Per quanto attiene alla conservazione dei documenti, l'intero contenuto degli attuali sistemi di conservazione dovrà:
 - a) essere oggetto di un processo di riversamento sostitutivo all'interno del nuovo sistema fornito, con il mantenimento di tutti i legami tra le basi dati ed i documenti;
 - b) essere preservato in termini di validità dei documenti;
4. La conversione degli archivi dalla piattaforma applicativa in uso presso l'Ente a quella oggetto della presente proposta si intende chiavi in mano e quindi comprensiva di:
 - a) Conversione dati
 - b) Import archivi sulla piattaforma applicativa oggetto della presente qualificazione
 - c) Verifica ed analisi anomalie
 - d) Bonifica dati
 - e) Validazione dati
5. L'Aggiudicatario dovrà preliminarmente predisporre uno specifico documento "Piano di Migrazione e caricamento dei dati" in cui sono definite le strategie di migrazione dei dati, censite le modalità di analisi dei flussi informativi, definite le modalità e gli strumenti utilizzati per il trasferimento dei dati dagli attuali sistemi informativi ai nuovi sistemi, le modalità di verifica/validazione degli stessi e le modalità di gestione e risoluzione di eventuali anomalie.
6. In particolare gli archivi da convertire dalla attuale piattaforma applicativa in uso presso l'Ente saranno comunicati dall'ente con specifica documentazione.
7. Il corretto trasferimento dei dati dovrà essere verificato in contraddittorio tra l'Aggiudicatario e i

responsabili degli uffici, mediante:

- a) un controllo a campione tra la procedura attualmente in uso e quella di nuova attivazione;
 - b) un controllo sui dati aggregati;
 - c) con eventuali altri metodi richiesti dal DEC.
8. Alla fine delle attività di recupero dei dati, tutte le informazioni contenute nei sistemi informativi in uso dovranno essere contenute nelle nuove procedure.

10 Pre-produzione

1. Il “Piano di attività” dovrà specificare un periodo di *pre-produzione* in cui il nuovo sistema affiancherà le procedure attualmente in uso presso l’Ente, al fine di verificare il corretto funzionamento delle nuove soluzioni e garantire la normale attività lavorativa dei vari uffici coinvolti dal processo di migrazione. Tale periodo non dovrà superare la durata specificata dal DEC in base alle necessità ed a quanto concordato con gli uffici interessati.

11 Personalizzazione

1. L’Aggiudicatario, prima del rilascio ed avvio di ciascun modulo, dovrà implementare idonee personalizzazioni in modo da:
 - a) adeguare gli applicativi ad eventuali esigenze dell’Ente (in base alle richieste del DEC), nel rispetto della normativa vigente;
 - b) implementare idonei strumenti di interazione (prioritariamente web services, altro in caso di necessità rilevate dal DEC) con i software attualmente in uso dall’Ente;
 - c) configurare l’applicativo su istruzione del DEC in modo da renderlo utilizzabile dal personale dell’Ente.

12 Collaudo

1. Il collaudo si riferisce a tutte le attività atte a verificare la piena rispondenza dei servizi erogati dalla suite applicativa alle specifiche descritte e a quanto offerto dal concorrente in sede di offerta tecnica.
2. Il collaudo viene eseguito dopo il completamento dei test ed è orientato all’accettazione formale; ha connotati di validazione e dovrà garantire la copertura completa dei requisiti.
3. L’Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione, a propria cura e spese, un ambiente on-line di test e di collaudo.
4. Il servizio dovrà essere disponibile senza soluzione di continuità, ovvero tutti i giorni 24 ore al giorno.
5. La fase di test è interna all’Aggiudicatario, che dovrà comunque consegnare all’Ente l’elenco dei test eseguiti ed i relativi risultati.
6. Qualora il DEC ritenga che la fase di test non sia stata sufficientemente esaustiva, lo stesso può chiedere una integrazione dei test effettuati.
7. Le operazioni di collaudo consisteranno nella verifica delle funzionalità, realizzata in contraddittorio con un rappresentante designato dall’Aggiudicatario.
8. Secondo i tempi indicati nel Piano di progetto approvato dall’Amministrazione, l’Aggiudicatario comunicherà per iscritto il “Pronti al collaudo”.
9. Le “Specifiche di collaudo” dovranno essere sottoposte preventivamente al DEC per accettazione entro il termine indicato nel Piano di attività e comunque entro sette giorni lavorativi precedenti la data prevista di rilascio della dichiarazione di “Pronti al collaudo”.

10. Tale documento, una volta accettato, rappresenterà una guida per il collaudo, che potrà includere, comunque, tutte le prove ritenute necessarie dall'Ente. Eventuali ulteriori prove che si deciderà di effettuare dovranno essere verbalizzate e costituiranno un addendum alle norme di collaudo sopra citate.
11. Qualora in sede di collaudo si riscontrino anomalie pregiudizievoli al servizio, il collaudo, così come attestato dalla sottoscrizione del relativo verbale, avrà valore negativo. In questa ipotesi l'Aggiudicatario sarà tenuto alla eliminazione dei difetti o delle carenze ad essa imputabili entro dieci giorni lavorativi dal giorno di collaudo negativo dando comunicazione scritta all'amministrazione di essere disponibile al nuovo collaudo.
12. Qualora trascorsi tali quindici giorni lavorativi il servizio non sia disponibile per il collaudo, ovvero le nuove prove di collaudo risultino negative, l'amministrazione ha la facoltà di applicare le penali di cui al capitolato di gara.
13. Il collaudo, in relazione agli interventi di manutenzione effettuati, dovrà comprendere anche i test di non regressione.

13 Formazione del personale

1. L'Aggiudicatario dovrà presentare all'interno della proposta tecnica un Piano Formativo per il governo del change management dell'Ente, rivolto al personale dell'Amministrazione da erogare all'avvio del servizio, il quale dovrà ottenere la validazione da parte del DEC.
2. Sono inoltre richieste ulteriori sessioni formative in presenza nel corso di erogazione del servizio, il cui contenuto potrà essere espressamente richiesto e sarà concordato con le singole aree, in base alle specifiche esigenze.
3. Le sessioni formative saranno finalizzate al trasferimento all'utenza, di tutte le abilità e competenze necessarie ad un corretto utilizzo delle funzionalità messe a disposizione dalla soluzione.
4. La formazione dovrà concludersi entro l'avviamento dei rispettivi moduli, previa relazione del responsabile del servizio sul raggiungimento degli obiettivi del corso; nel caso in cui gli obiettivi non fossero raggiunti, saranno richiesti compresi nel prezzo, ulteriori giorni formativi fino al raggiungimento di un ottimale livello di autonomia lavorativa da parte dell'impiegato addetto.
5. L'attività di formazione dovrà essere eseguita presso la sede del Comune di Cuneo, da personale qualificato e competente. Sono ammesse soluzioni di formazione a distanza previo consenso da parte della DEC.
6. Nessun onere aggiuntivo può essere riconosciuto per le spese di trasferta e di soggiorno.
7. È a carico dell'Aggiudicatario la preparazione, la riproduzione del materiale didattico e delle dispense da distribuire ai partecipanti.
8. L'Aggiudicatario dovrà indicare nel piano di formazione le figure professionali che effettueranno l'attività.
9. Al termine di ogni intervento formativo dovranno essere rilevati il grado di soddisfazione dei discenti, l'effettiva utilità del corso, eventuali ulteriori esigenze del personale in relazione all'argomento trattato ed il raggiungimento dei prefissati obiettivi formativi secondo dei questionari aderenti alla tipologia di corso tenuta.
10. È richiesta una formazione diversificata per gli utenti di ciascuna delle aree funzionali e in base all'utilizzo del sistema. In relazione al numero di partecipanti, potranno essere necessarie edizioni multiple. Le modalità di erogazione dovranno infatti prevedere:
 - a) sessioni teoriche frontali in aula indicata ed appositamente allestita dal Comune, con un numero massimo di partecipanti per ciascuna edizione non superiore alle 25 unità;
 - b) sessioni pratico-applicative, da svolgere con le modalità tipiche del "training on the job", affiancando direttamente sul posto di lavoro un gruppo di utenti, funzionalmente omogeneo;

- c) moduli formativi, FAQ, tutorial ed un dettagliato manuale utente (tutto in lingua italiana) fruibili in modalità e-Learning.

11. Nello specifico, nell'ambito del piano di change management dovranno essere predisposti i corsi di formazione citati nei paragrafi seguenti.

13.1 Formazione rivolta agli operatori

1. Gli utenti sono tutti i dipendenti comunali utilizzatori dei servizi.
2. La formazione sulla piattaforma applicativa oggetto della presente proposta, con durata di almeno 6 ore a giornata sarà da erogare presso la sede dell'Ente o in modalità a distanza previo assenso della DEC.
3. Gli operatori dovranno essere formati specificatamente per l'area funzionale di appartenenza, in merito ai seguenti argomenti, proposti a titolo esemplificativo:
 - a) accesso all'applicazione, interfaccia utente e modalità d'interazione, navigazione nei menù, accesso all'help e alla documentazione in linea, ecc.;
 - b) attivazione delle funzionalità, immissione, controllo e validazione dei dati, funzioni di ricerca, interrogazione, visualizzazione e stampa, chiusure periodiche, ecc.;
 - c) accesso alla documentazione tecnica e alla manualistica di riferimento;
 - d) parametrizzazioni, sviluppo di report personalizzati, produzione di stampe massive, ecc.;
 - e) funzionalità di import/export, di interoperabilità e interscambio con prodotti di office automation.
4. I Piani Formativi erogati all'avvio del servizio dovranno prevedere sessioni teoriche frontali in aula e sessioni pratico-applicative (training on the job) effettuate in presenza o in modalità remota previo assenso della DEC.
5. Sono inoltre richieste ulteriori sessioni di formazione in presenza o in modalità remota previo assenso della DEC, effettuate in corso di erogazione del servizio già a partire dal primo anno e rivolte al personale delle singole aree, in merito a contenuti preventivamente concordati con i dipendenti stessi.

13.2 Formazione rivolta agli amministratori

1. Gli utenti sono personale indicato dal Comune di Cuneo.
2. I corsi di formazione ed addestramento saranno finalizzati al trasferimento delle competenze in relazione all'amministrazione, alla gestione e alla conduzione operativa delle componenti applicative e del database.
3. I corsi dovranno essere finalizzati, inoltre, al trasferimento delle competenze in relazione ad:
 - a) Accesso per la verifica della corretta gestione delle attività di storage management, di backup e ripristino delle configurazioni e delle banche dati di supporto;
 - b) attività di gestione delle policy di sicurezza ed amministrazione degli utenti (autorizzazioni e profilazione, definizione gruppi, ecc.);
 - c) Accesso ai dati mediante strumenti di interrogazione con possibilità di creare estrazioni, report, viste ed elaborazioni personalizzate;
 - d) gestione delle utenze;
 - e) utilizzo interfacce del sistema verso sistemi esterni.
4. I corsi di formazione dovranno prevedere sessioni pratico applicative, da svolgere anche con le modalità tipiche del "training on the job", affiancando direttamente sul posto di lavoro gli operatori del Comune di Cuneo.
5. Attraverso il Piano di change management verranno regolate anche le attività phase-out attraverso l'affiancamento del personale dei Sistemi Informativi Comunali o dei soggetti indicati

dall'Amministrazione, secondo un periodo di affiancamento da pianificare secondo le esigenze che verranno indicate dalla stessa Amministrazione.

6. L'Aggiudicatario dovrà garantire un supporto dedicato, sia da remoto che onsite, senza oneri aggiuntivi per l'Ente, di almeno ulteriori 6 mesi dall'entrata in produzione di ogni area applicativa, per la gestione di eventuali malfunzionamenti, rework, etc, supplementi di formazione, assistenza nell'esecuzione di particolari fasi operative, etc.. .
7. Il periodo di affiancamento previsto dovrà prevedere una ripartizione in gg/uomo per le diverse figure professionali ritenute utili ad un corretto svolgimento dello stesso

14 Amministratore di sistema

1. L'Aggiudicatario dovrà fornire all'amministratore di sistema dell'Ente:
 - a) le credenziali applicative di massimo livello di privilegio;
 - b) l'accesso ai log di sistema archiviati.

15 Help Desk e Assistenza

1. L'Aggiudicatario è tenuto a mettere a disposizione dell'Amministrazione un servizio di assistenza degli utenti raggiungibile tramite canali multipli:
 - a) numero verde attivo dal Lunedì al Venerdì lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 17.00,
 - b) sistema di Trouble Ticketing,
 - c) indirizzo e-mail,
 - d) sito web per la risoluzione di problematiche dell'utenza inerenti la fornitura oggetto del presente Appalto.
2. L'Help Desk supporterà in particolare l'esecuzione operativa delle funzioni in caso di necessità da parte degli operatori dell'Ente o per quanto non espressamente documentato nella manualistica d'uso o di gestione, ovvero non opportunamente descritto in sede di addestramento.
3. Provvederà inoltre ad attivare le strutture e le procedure di manutenzione correttiva, qualora necessario. L'Help Desk dovrà garantire efficacia di intervento e tempi di risposta celeri a seguito di richieste inoltrate dal personale dell'Ente, nello specifico si richiede riscontro da parte di un operatore dedicato:
 - a) immediato in caso di chiamata al numero verde;
 - b) in giornata in caso di invio di richiesta tramite sistema di Trouble Ticketing e/o e-mail.
4. In sede di richiesta di assistenza, gli utenti dell'Amministrazione attribuiranno alla richiesta una categoria, in funzione della rilevanza del servizio e dell'impatto sull'utenza.
5. L'attribuzione della categoria di urgenza determinerà le modalità e tempistiche richieste per la risoluzione dell'evento.
6. La tabella che segue dettaglia i criteri che il personale dell'Amministrazione applicherà per la determinazione della suddetta categoria.

Categoria	Descrizione
Categoria 1	Urgenza Critica: malfunzionamenti con sospensione dell'erogazione o grave degrado prestazionale del servizio o di una o più funzioni del servizio, con impatto su tutti gli utenti o su un gruppo di utenti (per alcuni servizi e in particolari situazioni l'urgenza critica è applicabile anche quando l'impatto è sul singolo utente; tale circostanza verrà comunicata dall'Amministrazione)
Categoria 2	Urgenza Alta: malfunzionamenti con sospensione dell'erogazione o grave degrado prestazionale del servizio o di una o più funzioni del servizio, con impatto su uno o più utenti.

Categoria 3	Urgenza Media: malfunzionamenti con parziale degrado prestazionale del servizio, o di una o più funzioni del servizio, indipendentemente dal numero di utenti
Categoria 4	Urgenza Bassa: malfunzionamenti di tipo marginale per i quali l'utente è in grado di svolgere la normale attività ricorrendo ad altre modalità operative, indipendentemente dal numero di utenti

7. È inoltre richiesta la disponibilità ad effettuare assistenza in presenza presso le sedi del Comune, in occasione di problematiche particolarmente critiche, nelle giornate dal Lunedì al Venerdì lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 19.00, a fronte di richiesta da parte dell'Amministrazione.
8. La Ditta aggiudicataria dovrà inoltre rendere disponibili eventuali dati richiesti dall'Amministrazione, per il rilevamento della soddisfazione degli utenti in merito al servizio di assistenza periodicamente eseguito dal Comune.

16 Manutenzione

1. Fermo restando quanto indicato nel paragrafo relativo allo "Sviluppo collaborativo del sistema", si richiede il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa per un tutta la durata del contratto.

16.1 Manutenzione correttiva

1. La manutenzione correttiva comprende tutte le attività volte alla diagnosi e quindi alla rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti verificatesi negli applicativi in esercizio, garantendo il corretto ripristino, nei tempi previsti, delle funzionalità.
2. È inoltre richiesta l'applicazione delle necessarie misure migliorative sugli applicativi, laddove possibile, al fine di ottimizzare i tempi di successivi interventi.
3. Sono altresì oggetto di interventi di manutenzione correttiva i malfunzionamenti derivanti da difetti (errori presenti nel software, latenti finché non rilevati, che danno luogo a malfunzionamento) presenti nel codice sorgente e non rilevati precedentemente.
4. Per malfunzioni derivanti da difetti non imputabili al software applicativo ma ad errori tecnici, operativi (utilizzo scorretto dell'applicativo) o ad altre componenti tecnologiche infrastrutturali (ad es. software di base, d'ambiente, rete), i servizi di manutenzione correttiva dovranno comunque assicurare un valido supporto all'attività diagnostica sulla causa della specifica malfunzione, la cui soluzione è comunque demandata ad altre strutture.

16.2 Manutenzione adeguativa

1. La manutenzione adeguativa dovrà comprendere tutte l'attività di manutenzione volte ad assicurare la costante aderenza degli applicativi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente) ed include in maniera indicativa ma non esclusiva:
 - a) adeguamenti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, miglioramenti delle performances, aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
 - b) adeguamenti dovuti all'introduzione di nuove release del software di base e d'ambiente comprese l'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
 - c) migrazioni di piattaforma;
 - d) adeguamenti dovuti a seguito di nuove disposizioni di legge, regolamenti, direttive in ambito nazionale o sovranazionale da effettuarsi entro 7 giorni dalle suddette variazioni e comunque nei tempi utili affinché il sistema informativo sia sempre a norma e consenta agli uffici la normale e completa erogazione dei servizi ad essi afferenti e il rispetto delle scadenze;
 - e) modifiche al normale funzionamento dell'applicativo al fine di consentire ai preposti uffici la

lavorazione di pratiche anche in virtù di possibili anomalie procedurali (es. eliminazione vincoli degli applicativi a causa di ritardi nella lavorazione delle pratiche; eliminazione di vincoli legati ad un presupposto di base dati priva di anomalie, ecc.).

2. Relativamente agli interventi di manutenzione adeguativa a seguito di nuove disposizioni di legge e/o regolamenti e/o direttive in ambito nazionale o sovranazionale, si precisa che comunque l'Aggiudicatario, anche in assenza di esplicita richiesta da parte dell'Ente è tenuto a:
 - a) tenersi aggiornato sulle modifiche di normativa;
 - b) darne comunicazione alla Stazione Appaltante;
 - c) realizzare entro i termini stabiliti per legge gli interventi in questione, precisando che in tale fattispecie la mancata realizzazione dei necessari interventi di manutenzione adeguativa è in ogni caso responsabilità dell'Aggiudicatario, a cui si potranno addebitare le penali per mancata consegna nei termini (che in mancanza di comunicazione esplicita da parte della Stazione Appaltante sono quelli stabiliti dalla normativa) oltre ad eventuali risarcimenti del danno nei confronti della Stazione Appaltante.

16.3 Manutenzione evolutiva

1. Per manutenzione evolutiva si intendono le modifiche alle procedure ed ai programmi volte a realizzare miglioramenti ed ottimizzazioni tramite la modifica di maschere, transazioni, report.
2. In tutti i casi in cui le attività di manutenzione tecnica comportino aggiornamenti e/o adeguamenti ai sistemi software in questione, le nuove versioni dovranno contenere tutte le personalizzazioni e/o le modifiche apportate alle versioni precedenti, ivi comprese le personalizzazioni e/o le modifiche apportate in precedenza agli archivi e alle basi di dati.
3. Potrà essere richiesta, nel corso della fornitura, la realizzazione e l'evoluzione di APP per dispositivi mobili (smartphone, tablet). Sono da considerarsi in ambito sia le applicazioni sviluppate in maniera nativa per device mobili sia gli adeguamenti e le ottimizzazioni di siti e portali mobile (siti mobile).
4. Potrà altresì essere richiesta, nel corso della fornitura, l'implementazione di misure e strumenti per ampliare il livello di accessibilità a soggetti con disabilità, a specifiche funzioni della suite applicativa.

17 Referente tecnico – Responsabile Esterno al trattamento dei dati personali

1. Entro la data di avvio del servizio (specificata nel Piano di Attività) l'Aggiudicatario dovrà segnalare formalmente all'Amministrazione un Referente Tecnico delegato alla supervisione dell'esecuzione del contratto e ai rapporti con il DEC e i suoi delegati.
2. Si segnalano in via non esaustiva le attività che il Referente Tecnico dovrà svolgere:
 - a) coordinamento e armonizzazione delle risorse della propria azienda in ragione delle direttive dell'Amministrazione;
 - b) gestione del team di lavoro;
 - c) ricerca di personale specializzato necessario per fronteggiare improvvisi carichi di lavoro;
 - d) controllo e rendicontazione di tutte le attività;
 - e) comunicazione immediata di potenziali interruzioni o degradi dei livelli di servizio;
 - f) supporto per eventuali cambiamenti proposti dall'Amministrazione al progetto.
3. L'Aggiudicatario si impegna inoltre a fornire un nominativo di un proprio incaricato al quale, con apposita disposizione, sarà conferito l'incarico di "Responsabile Esterno al trattamento dei dati personali", relativamente ai servizi richiesti nella fornitura secondo quanto già esposto all'Art. 4.2 del presente documento. Tale incarico non potrà essere rifiutato.

4. L'eventuale sostituzione del Referente Tecnico o del Responsabile Esterno al trattamento dei dati personali dovrà essere comunicata immediatamente e formalmente all'Amministrazione. Nei periodi di assenza di una delle due figure dovrà essere fornito al DEC il nominativo e i riferimenti del sostituto.

18 Cessazione del servizio e attività di fine contratto (Exit Management)

1. Nel presente paragrafo vengono descritte le attività e le procedure che saranno richieste all'Aggiudicatario nella fase finale del rapporto contrattuale, per il rilascio del servizio, per il passaggio delle consegne al subentrante e per il trasferimento al relativo personale di tutte le conoscenze necessarie a garantire la fluida transizione nella erogazione e la continuità operativa per l'utenza dei servizi in fornitura dell'Ente.
2. Alla scadenza del contratto l'Aggiudicatario presterà l'assistenza necessaria a trasferire la gestione dei servizi all'Ente o al nuovo Aggiudicatario per un periodo pari agli ultimi sei mesi di contratto fornendo un Piano di Subentro che dovrà essere accettato dal DEC. In caso di non accettazione il piano dovrà essere adeguato alle indicazioni del DEC entro i successivi dieci giorni lavorativi.
3. In ogni caso le attività pianificate dovranno terminare entro il termine contrattuale.
4. La fase di Exit Management, oltre a quanto detto, contempla i seguenti aspetti:
 - a) fornitura del servizio e delle modalità di garanzia di continuità nella fase di trasferimento;
 - b) gestione del processo di trasferimento: ruoli, responsabilità, autorizzazioni e risorse da assegnare;
 - c) due diligence: definizione della documentazione e dei contenuti da trasferire all'Aggiudicatario che subentra, nonché la definizione delle altre obbligazioni e penalità previste;
 - d) contratti e licenze;
 - e) trasferimento knowledge base da sistemi di Trouble Ticketing;
 - f) trasferimento delle nozioni necessarie per il mantenimento degli adeguati livelli sicurezza del sistema informativo;
 - g) consegna di una copia della banca dati e della relativa documentazione ad intervalli regolari da concordare con l'Ente (almeno ogni sei mesi e/o a semplice richiesta dell'ente durante tutta la validità del contratto)
5. La fase finale del periodo contrattuale sarà finalizzata, da una parte, alla prosecuzione dei servizi contrattualmente previsti, con il mantenimento dei livelli di servizio consolidati, dall'altra, a fornire al personale tecnico indicato dall'Ente tutti gli strumenti e competenze necessarie ad un efficace subentro nei servizi in questione.
6. Per tale ragione, l'Aggiudicatario si dovrà impegnare nei confronti del subentrante ad un completo passaggio delle consegne ed alla fornitura di tutta la documentazione e il supporto necessari a consentire un agevole avvio del nuovo ciclo di servizio.
7. Gli obiettivi di cui sopra saranno raggiunti organizzando le attività nelle seguenti fasi:
 - a) fase di programmazione del passaggio di consegne
 - i. predisposizione e raccolta della documentazione per il passaggio di consegne (procedure, report, strumenti, ecc.);
 - ii. riunione preparatoria con il personale tecnico dell'Ente;
 - b) fase di affiancamento;
 - i. consegna dei dump e della documentazione per il passaggio di consegne;
 - ii. effettuazione degli incontri finalizzati al passaggio delle consegne;
 - iii. training on the job (affiancamento) del personale subentrante per consentire la prosecuzione

dei servizi senza significativi decadimenti di qualità.

19 Livelli di Servizio

1. I servizi oggetto del presente Appalto dovranno essere erogati nel pieno rispetto dei livelli di servizio di seguito descritti. In caso di scostamento rispetto al valore di soglia identificato per ciascuno dei Livelli di Servizio, potranno essere applicate le penali di cui al capitolato di gara.

19.1 Disponibilità del servizio

Per livello di servizio si intende una misura (o combinazioni di misure, o condizioni contrattuali) che rappresenta, nella erogazione del servizio, il grado di soddisfacimento dei requisiti del committente, rispetto a determinate caratteristiche attese.

Il livello di servizio assume un'importanza strategica in uno scenario di utilizzo SaaS della piattaforma, in tale contesto il funzionamento la disponibilità e funzionalità del sistema dipendono quasi esclusivamente dal fornitore della piattaforma.

Ai fini del presente contratto definiremo come "livello di disponibilità della piattaforma" (o **Percentuale di Tempo di Attività Mensile**) erogata in modalità SaaS, calcolata su base mensile, con la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità di Minuti disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità di Minuti disponibili}} \times 100$$

Dove:

Tempo di Inattività: Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non sono in grado di utilizzare la piattaforma in tutte le sue funzionalità, tra le quali leggere o scrivere dati sul sistema, pur avendone l'autorizzazione appropriata.

Quantità di Minuti disponibili: Numero di minuti in un mese.

Il Tempo di Inattività è calcolato in minuti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese.

Saranno esclusi dal conteggio i minuti di inattività relativi ad interventi di manutenzione programmata al di fuori dell'"orario lavorativo giornaliero", che è definito di seguito.

La piattaforma dovrà garantire un livello di disponibilità, calcolato su base mensile, maggiore o uguale al 99,9%; ai fini di limitare i disagi agli utilizzatori ed all'utenza, la ditta dovrà applicare tutte le soluzioni tecniche ed organizzative disponibili "allo stato dell'arte" per evitare interruzioni improvvise del servizio o di parte delle funzionalità all'interno "dell'orario lavorativo giornaliero".

Le attività di manutenzione programmata dovranno avvenire all'infuori dell'"orario lavorativo giornaliero" e dovranno essere pianificate e comunicate agli enti con almeno 48h di preavviso.

Le attività di manutenzione urgenti dovranno essere comunicate agli enti con il maggior anticipo possibile e comunque almeno 2h prima dello svolgimento delle stesse; dovranno inoltre essere svolte, se possibile, all'infuori dell'"orario lavorativo giornaliero" e comunque concordate con gli enti interessati.

In caso di totale o parziale non funzionamento, la ditta dovrà porvi rimedio nel rispetto delle condizioni minime indicate nella tabella seguente, che pone in relazione le attività oggetto del contratto, le condizioni di servizio ed i valori di soglia di riferimento.

I valori di soglia si riferiscono ai minuti o ore lavorative dalla data e ora di comunicazione del problema ai canali di CALL CENTER del fornitore di servizi o di rilevamento dei problemi stessi da parte del fornitore

La risposta del Servizio di Call Center dovrà avvenire entro dieci minuti dalla prima chiamata o dalla mail inviata via posta elettronica, entro gli orari di apertura degli uffici.

Classificazione degli apparati	Livello di gravità del problema	Ripristino funzionalità erogate dalla piattaforma SaaS Tempi a decorrere dalla chiamata al Call Center Nei giorni e negli orari indicati (**)	Ripristino/Correzione di problematiche software legate a specifiche funzionalità Tempi a decorrere dalla Diagnostica Nei giorni e negli orari indicati (**)	Sostituzione/ripristino di componenti hardware onsite presso l'utente. Tempi a decorrere dalla Assistenza con esito negativo Nei giorni e negli orari indicati (**)	Collaudo Tempi a decorrere dalla soluzione della relativa problematica. Nei giorni e negli orari indicati (**)
"A"	1- Bloccante	entro 15 minuti.	entro 60 minuti.	entro 8 ore	entro 8 ore
	2- Non bloccante	entro 30 minuti.	entro 120 minuti.	entro 16 ore	entro 24 ore
"B"	1- Bloccante	entro 30 minuti.	entro 120 minuti.	entro 16 ore	entro 24 ore
	2- Non bloccante	entro 60 minuti.	entro 240 minuti.	entro 32 ore	entro 36 ore
"C"	1- Bloccante	entro 60 minuti.	entro 240 minuti	entro 32 ore	entro 24 ore
	2- Non bloccante	entro 120 minuti.	entro 480 minuti	entro 64 ore	entro 48 ore

(**) convenzionalmente si farà riferimento al seguente orario lavorativo giornaliero di servizio:

- o da LUNEDI' a VENERDI': Mattino: 8.00 – 14.00 Pomeriggio: 14.00 – 18.00; SABATO: 08.00 – 14.00.

In deroga a quanto sopra stabilito, tutte le condizioni di intervento indicate nella suddetta tabella si intendono estese anche nelle giornate di venerdì pomeriggio, sabato e domenica, mattino e pomeriggio, in presenza di particolari eventi, manifestazioni, consultazioni elettorali che si terranno nel periodo di validità del contratto; sarà cura dei rispettivi enti comunicare alla ditta aggiudicataria, con almeno 7 gg di anticipo, le date nelle quali è necessario il servizio "esteso".

In deroga a quanto sopra stabilito, le condizioni di intervento indicate nella suddetta tabella e guasti classificati come tipi "A" e "B" sono estese alla modalità H24 per tutti i giorni dell'anno, qualora le eventuali configurazioni hardware/software di alta affidabilità presenti sui sistemi non siano completamente funzionanti e/o si sia in presenza di guasti multipli contemporanei.

In deroga a quanto sopra stabilito, le condizioni di intervento indicate nella suddetta tabella per tutte le tipologie di problematiche sono estese alla modalità H24 per tutti i giorni dell'anno, qualora siano in corso attacchi malware diffusi o comunque che interessano i sistemi degli enti interessati dalla presente fornitura.

19.2 Esclusioni

L'impresa è tenuta sempre e comunque ad erogare il servizio di assistenza richiesto.

Le cause di forza maggiore, indipendenti dalla responsabilità del fornitore di servizi, che impediscano all'impresa di erogare i servizi previsti dal presente contratto, dovranno essere comunicate immediatamente al committente a seguito della chiamata di assistenza.

19.3 Penalità

Ove siano accertati fatti, comportamenti od omissioni che costituiscano violazione del presente capitolato ovvero violazione di norme o di regolamenti che possano condurre a disservizio, i responsabili dell'esecuzione dei contratti contesteranno gli addebiti prefissando un termine massimo di 5 giorni per eventuali giustificazioni.

Qualora l'impresa appaltatrice non provveda ovvero le giustificazioni non risultino sufficientemente valide, il responsabile, valutate la natura e la gravità dell'inadempimento, le circostanze di fatto e le controdeduzioni eventualmente presentate dall'impresa, può irrogare — con atto motivato — una penalità.

Il committente si riserva di applicare le penalità per ritardata attivazione delle componenti in misura percentuale dell'1% dell'importo a base di gara (calcolato sul numero di verbali dell'anno precedente), per ogni decade di ritardo maturata rispetto al termine contrattuale.

In caso di superamento di 30 (trenta) giorni della scadenza contrattuale, il committente avrà la facoltà di:

- risolvere il contratto in tutto o in parte per le apparecchiature/funzionalità non consegnate/attivate e fatto salvo il risarcimento degli ulteriori e maggiori danni;
- consentire una pronta consegna/attivazione, raddoppiando le penalità per l'intero periodo di proroga.

Se durante il periodo di servizio fossero rilevate inadempienze rispetto ai termini sopra indicati, salvo i casi di forza maggiore, il committente si riserva di procedere all'applicazione di una penalità di importo come da tabella seguente:

Tipo Inadempienza	Importo Penale	Note
Mancato rispetto dei livelli di servizio richiesti su base mensile.	500€ per ogni mese di "non rispetto" del livello di servizio previsto.	L'obiettivo è garantire all'ente la massima efficienza ed affidabilità della soluzione.
Mancato rispetto dei tempi di Ripristino funzionalità erogate dalla piattaforma SaaS in seguito a guasti o malfunzionamenti hardware e software	10€ per ogni minuto ulteriore rispetto al numero massimo previsto per il ripristino della piattaforma.	L'obiettivo è quello di evitare interruzioni della diponibilità senza preavviso all'interno dell'"orario lavorativo giornaliero"
Mancato rispetto delle clausole contrattuali relative a GDPR, etc...	50€ a non conformità rilevata per ogni giorno che intercorre tra la data di rilevamento e quella di risoluzione.	L'obiettivo è quello di garantire il pieno rispetto della normativa da parte dell'intero ecosistema di gestione delle sanzioni.

Per tutte le altre casistiche di non conformità, la penale sarà dello 0,5% dell'importo a base di gara (calcolato sul numero di verbali dell'anno precedente) per ogni giorno lavorativo di ritardo per i primi dieci giorni, allo 1,5% per ogni giorno lavorativo per i dieci giorni lavorativi successivi, al 4% per ogni giorno lavorativo per i venti giorni successivi⁵. È fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito dal committente.

L'applicazione della penalità sarà preceduta da regolare contestazione scritta dell'inadempienza, alla quale l'Impresa avrà la facoltà di presentare le controdeduzioni, entro e non oltre 10 giorni dal ricevimento della contestazione stessa.

La riscossione delle penali avverrà mediante sottrazione dell'importo delle penali dai primi pagamenti utili dovuti alla ditta da parte degli enti.

⁵ Il calcolo della penalità inizia dallo 0,5%/giorno per ogni giorno lavorativo, per ogni situazione in cui si manifesta un ritardo. Si noti come il calcolo delle penali sia da considerarsi progressivo al crescere del periodo di disservizio.