



Capitolato Tecnico

PROCEDURA NEGOZIATA AI SENSI DELL'ART. 63 COMMA 6 DEL D.LGS. N.50/2016, CON AGGIUDICAZIONE SECONDO IL CRITERIO DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA, PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI SOFTWARE "ON CLOUD" DI INTEGRAZIONE, SVILUPPO, PERSONALIZZAZIONE E MANUTENZIONE DEL SISTEMA ERP AZIENDALE AI SENSI DELL' ART. 54 DEL D.LGS. 50/2016.

CIG _____



INDICE

1.	PREMESSA	4
1.1	DEFINIZIONI	4
2.	CONTESTO, ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE E REQUISITI.....	5
2.1	CONTESTO DI RIFERIMENTO	5
2.2	ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE.....	6
2.3	SCENARIO ATTUALE: CONTESTO FUNZIONALE E TECNOLOGICO	6
3.	OGGETTO DEL CAPITOLATO.....	7
3.1	CARATTERISTICHE E DIMENSIONAMENTO	7
3.1.2	Caratteristiche e Dimensionamento Servizi REFtree	8
3.1.3	Caratteristiche e Dimensionamento Servizi Microsoft® Dynamics 365 Business Central Essentials	10
3.2	DESCRIZIONE DEI PROCESSI	11
3.2.1	Gestione immobiliare – Censimento Asset	11
3.2.2	Gestione immobiliare – Ciclo Passivo	11
3.2.3	Gestione immobiliare – Ciclo Attivo	13
3.2.4	Pianificazione e controllo budget	16
3.2.5	Amministrazione, Finanza e Controllo	18
3.2.6	Gestione Risorse Umane.....	19
3.2.7	RCG – Ciclo Attivo.....	20
3.3	SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SOFTWARE IN SAAS: SVILUPPO, MEV, MAD	22
3.3.1	Flussi di Integrazione.....	25
3.4	SERVIZIO DI PERSONALIZZAZIONE E PARAMETRIZZAZIONE SOFTWARE IN SAAS PIATTAFORMA MICROSOFT DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL ESSENTIALS.....	29
3.5	SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA SOFTWARE IN SAAS	29
3.6	SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO	30
3.7	SERVIZIO DI HELP DESK 1 E 2 LIVELLO.....	30
4.	GARANZIA	31
5	COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO	32
5.1	Figure Professionali	32
5.1.2	Capo Progetto	33
5.1.3	Analista Funzionale	34
5.1.4	Analista Programmatore	33
5.1.5	Programmatore	Errore. Il segnalibro non è definito.
5.1.6	Specialista di Prodotto	35
6.	MODALITÀ DI ESECUZIONE.....	35
6.1	ATTIVAZIONE E CONSUNTIVAZIONE DEL SERVIZIO	36



6.2 FATTURAZIONE E PAGAMENTI	Errore. Il segnalibro non è definito.
7. LIVELLI DI SERVIZIO	37
8. DURATA DEL CONTRATTO	38
9. MODALITÀ DI COMUNICAZIONE	38
10. ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA	39
11. LUOGO DI SVOLGIMENTO	39
12. LINGUA	39
13. RISERVATEZZA	39
14. PENALI	39



1. PREMESSA

Il presente documento esprime il fabbisogno per l'acquisizione di Servizi software di integrazione, sviluppo, personalizzazione e manutenzione del sistema ERP aziendale in modalità "cloud" su piattaforma integrata per EUR S.p.A., nonché dei servizi connessi.

I requisiti dell'acquisizione sono espressi dalla Direzione Generale, funzione responsabile del governo unitario del percorso di analisi e innovazione organizzativa, della progettazione del modello del servizio digitale di EUR S.p.A. e dell'evoluzione degli strumenti tecnologici per la reingegnerizzazione dei processi produttivi.

1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- Committente/Amministrazione: Eur S.p.A.;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra EUR S.p.A. e la Società che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovranno conformare i servizi;
- Documento tecnico/Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovranno conformarsi i servizi;
- Servizi: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- BEM: Bolla Entrata Merci (processi REFTree);
- BAM: Accertamento della prestazione relativa al contratto del servizio in oggetto
- CDA: Consiglio di Amministrazione;
- Co.Ge.: Conto Generale;
- MAD: Manutenzione Adeguativa;
- MEV: Manutenzione Evolutiva;
- ODA: Ordine di Acquisto;
- P&C: Pianificazione e Controllo;
- RDA: Richiesta di Acquisto;
- RUP/RP: Responsabile del Procedimento;
- DEC: Direttore per l'esecuzione del Contratto
- SAL: Stato avanzamento lavori
- SIL: Stima Importo Lavori – Avanzamento;



2. CONTESTO, ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE E REQUISITI

2.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO

EUR S.p.A. è una società attiva nella gestione e nello sviluppo immobiliare, nata nel 2000, per volontà del Ministero dell'Economia e delle Finanze, dalla trasformazione dell'Ente Autonomo Esposizione Universale di Roma.

Dispone di un patrimonio di raro pregio, eccezionale per la quantità di opere monumentali del razionalismo architettonico italiano. Al patrimonio immobiliare di EUR S.p.A. afferiscono, inoltre, 70 ettari di parchi e giardini, aperti alla fruizione pubblica e considerati una straordinaria riserva di biodiversità.

La *mission* è quella di gestire e valorizzare il complesso dei beni di cui è titolare, al fine di massimizzarne la redditività, sempre nel rispetto del particolare valore storico-artistico, in accordo con la Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici per Roma Capitale e con la Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici del Lazio.

EUR S.p.A., infatti, in conformità con il proprio oggetto sociale e con quanto previsto dallo statuto, svolge attività di conservazione e tutela del proprio patrimonio storico, artistico e paesaggistico, disponendo in locazione spazi riqualificati, attraverso l'attività di *property management*. L'attività di *asset management* riguarda, invece, la realizzazione di grandi progetti di sviluppo immobiliare e valorizzazione urbanistica. Tra questi, la realizzazione del Nuovo Centro Congressi "La Nuvola", strategicamente rilevante per l'industria turistica nazionale, risulta essere certamente l'operazione più importante portata a compimento.

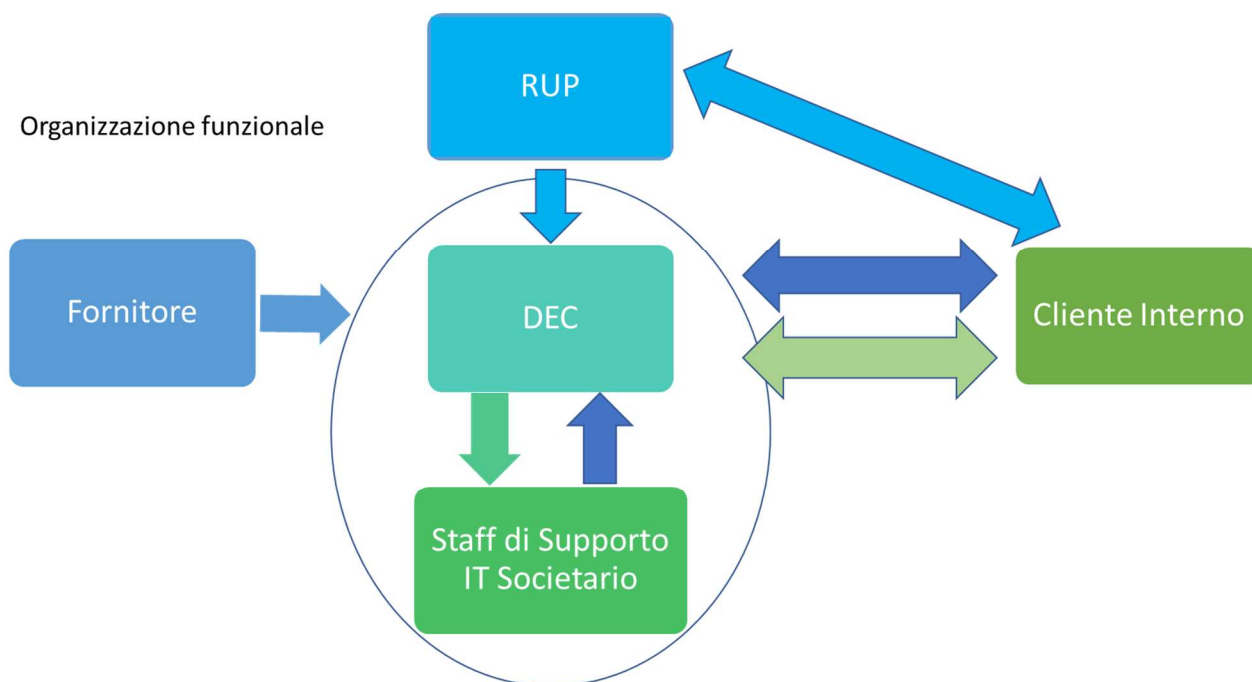
Nell'attuale scenario di cambiamento, l'Information Technology a supporto dell'organizzazione costituisce i fattori abilitanti della strategia di EUR S.p.A., con cui ottenere una maggiore efficienza operativa e un adattamento tempestivo a nuovi perimetri di business e servizi.

Eur S.p.A., nell'ambito di un processo di efficientamento interno già avviato, intende quindi informatizzare i processi organizzativi interni al fine di implementare le piattaforme gestionali "on cloud" Microsoft Dynamics 365 e Microsoft Office 365, integrandole con la piattaforma gestionale "on cloud" REFTree, già installata ed avviata.

Per poter disegnare un'architettura target del sistema ERP "on cloud" e valutare le attività necessarie per l'avvio della piattaforma integrata è stato condotto uno studio preliminare dei principali processi che EUR S.p.A. desidera coprire con i sistemi sopramenzionati.

2.2 ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE

Di seguito l'organizzazione funzionale della committente a cui dovrà riferirsi il fornitore per l'espletamento delle attività previste nel presente capitolato tecnico



2.3 SCENARIO ATTUALE: CONTESTO FUNZIONALE E TECNOLOGICO

I nuovi trend di mercato, con particolare riferimento al Cloud, hanno reso necessaria l'adozione di un modello operativo che integri le migliori pratiche e discipline per la trasformazione digitale attraverso l'ottimizzazione del modello delle applicazioni, garantendo al contempo versatilità, usabilità, manutenibilità, robustezza e risposta alle esigenze e alle aspettative degli utenti.

La trasformazione digitale di EUR S.p.A. implica anche la re-ingegnerizzazione dei servizi erogati verso l'utenza interna ed esterna, con un processo di miglioramento continuo supportati da una piattaforma integrata ed innovativa.

EUR S.p.A. ha intrapreso un complesso percorso di trasformazione finalizzato all'adozione di un modello di funzionamento Service Oriented basato sulle best practice ITIL. Tale modello di funzionamento integra tipici processi operativi (Amministrazione e Finanza, Ciclo Attivo e Passivo, Albo Fornitori e Gestione Gare, Tesoreria) con processi di IT Governance, finalizzati ad una corretta e continua gestione integrata del Portafoglio Immobiliare, della Spesa, dei Fornitori e con processi di gestione della comunicazione e relazione con Utenti Esterni (Sistema documentale). In tale ambito EUR S.p.A. ha investito consistenti risorse per la **razionalizzazione e l'aggiornamento dei tool a disposizione**, e per integrazione degli stessi nel complesso ecosistema di soluzioni già esistenti. In particolare, è stata implementata nei sistemi IT dell'Istituto una piattaforma cloud di gestione dei processi operativi di Censimento Asset, ciclo Passivo Immobiliare, Ciclo Attivo Immobiliare, Ciclo Passivo Spese Generali e Ciclo Attivo Spese Generali precedentemente descritti, in grado di gestire l'intero ciclo delle attività impattate dai flussi operativi interessati. Attraverso la piena integrazione dei processi e dei sistemi gestiti attraverso la piattaforma in parola, è stato, quindi, possibile accrescere grandemente il grado di qualità e di sicurezza dei servizi erogati dalla piattaforma on Cloud REFtree.



La strategia di digitalizzazione dei servizi e dei processi di erogazione fisico-digitale richiede la creazione di flussi unitari di interazione con clienti esterni, con clienti interni e con le strutture IT che concorrono alla erogazione dei servizi stessi. Per questo motivo Eur S.p.A. necessita di un servizio software di integrazione digitale che metta in relazione i processi Amministrativi, i processi di Finanza e Controllo, i processi di Acquisto, i processi operativi di Gestione Immobiliare, con eventuali altri processi/servizi (es. Gestione Documentale) il tutto sfruttando come layer architetturale unitario e rendendo disponibile all'utente una piattaforma SaaS integrata. Tale piattaforma dovrà consentire la necessaria estensione e customizzazione dei processi e servizi.

La realizzazione di una piattaforma integrata di ERP "on cloud", in grado di disegnare e gestire in forma intuitiva e semplificata i processi di cui si è data descrizione in precedenza e di quelli ulteriori che si riterrà di implementare, potrebbe quindi, a tendere, facilitare anche futuri percorsi di adesione a nuove strategie operative sul mercato e a nuovi modelli di business.

3. OGGETTO DEL CAPITOLATO

Di seguito si descrivono in dettaglio gli elementi tecnici che concorrono a determinare, allo stato attuale, i requisiti di EUR S.p.A. in merito alla soluzione individuata.

3.1 CARATTERISTICHE E DIMENSIONAMENTO

Nell'ambito del progetto del Nuovo Sistema Informativo ERP on Cloud, le soluzioni individuate da EUR S.p.A. per coprire i requisiti espressi sono le seguenti:

- **Microsoft® Dynamics 365 Business Central Essentials**
- **Microsoft Office 365;**
- **REFTree:**

- **Fiscalità**

- **RetreeSpace**

- **Locazioni Attive**

- **Albo Fornitori**

- **Ciclo Passivo**

- **Documentale (integrazione da progettare e realizzare durante l'esecuzione contrattuale)**

Al termine del progetto per l'integrazione, la parametrizzazione e la personalizzazione dei servizi cloud, l'architettura applicativa di riferimento dei servizi ERP integrati sarà la seguente:



L'architettura appena riportata sarà caratterizzata da un elevato livello di integrazione tra i diversi servizi cloud che garantirà un espletamento dei principali processi end-to-end attraverso la realizzazione soluzioni verticali e specializzate.

Per la realizzazione dell'architettura a supporto dei processi identificati al successivo paragrafo 3.2 è richiesta una durata progettuale non superiore a 9 mesi dall'avvio delle attività.

3.1.2 Caratteristiche e Dimensionamento Servizi REFtree

All'interno del servizio di gestione immobiliare on cloud erogato con la piattaforma REFtree, EUR S.p.A. ha attivato i servizi SaaS erogati attraverso la piattaforma REFtree a supporto dei processi amministrativi e di gestione quali:

- Ciclo Passivo (Budget, Richieste di acquisto, Benestare alla fatturazione)
- Locazioni Attive (Locazioni, Comodato, Oneri accessori)
- Fiscalità (Calcolo IMU e TASI, Tasse Locali)
- Albo fornitori (Iscrizione, Validazione, Modifica e Rinnovo)
- Gestione interventi di manutenzione attraverso planimetrie CAD (REFtreeSpace)

Si riportano di seguito le versioni di ogni singolo modulo/servizio della piattaforma REFtree erogata in modalità SaaS e una breve descrizione dei servizi verticali REFtree che saranno oggetto di integrazione con specifici servizi digitali di Microsoft® Dynamics 365 Business Central Essentials.

Modulo/Servizio	Versione piattaforma	Versione modulo applicativo
FISCALITA'	2018.1.0.39	2019.1.0.0
REFTREESPACE	2018.1.0.39	2019.1.0.0
LOCAZIONI ATTIVE	2018.1.0.39	2019.1.0.0
ALBO FORNITORI	2018.1.0.39	2019.1.2.0
CICLO PASSIVO	2018.1.0.39	2019.2.0.0
DOCUMENTALE	2018.1.0.39	2017.2.1.0



Servizi verticali REFTree da integrare Microsoft® Dynamics Business Central Essentials

CICLO PASSIVO:

- **BUDGET:** definizione a livello di classe e/o tipologia di spesa e budget di commessa.
- **RDA:** a seguito dell'inserimento della RDA da parte dell'Ufficio Richiedente ed il controllo sulla capienza di Budget si attiva il processo di acquisto che si conclude con la formalizzazione di un contratto di fornitura. La richiesta di acquisto può essere soggetta a workflow autorizzativo per ruoli, tipologie di richiesta e importi.
- **BEM:** alla chiusura dell'ordine per le attività periodiche e straordinarie viene registrato da parte dell'outsourcer il BEM corredato da rapporto di corretta esecuzione delle attività che viene archiviato nel sistema.
- **Contratti e ordini:** il contratto di fornitura consente la formalizzazione della RDA se previsto. Contiene i dati del contratto e si compone di ordini di lavoro, suddivisi a loro volta da righe di ordine.
- **Documenti di costo:** i documenti di costo sono registrati nel sistema e sono ammessi solo documenti associati ad un importo già impegnato e con BEM valido. È prevista la possibilità per chiudere ordini con importi fatturati minori del contrattualizzato (in questo caso viene liberato il budget della differenza). Non è possibile inserire documenti di costo di importo superiore al BEM validato

LOCAZIONI ATTIVE:

Consente la gestione completa dei rapporti di utenza. L'applicativo prevede il supporto per l'intero ciclo di vita del rapporto: dai processi di stipula agli aggiornamenti di carattere amministrativo per arrivare alla emissione e registrazione di tutti i titoli contabili collegati (bollette, fatture, note di credito).

I principali processi gestiti sono:

- Rapporti di locazione, comodato, foresterie, convenzioni
- Determinazione/aggiornamento canoni di locazione
- Oneri accessori
- Adempimenti fiscali e fatturazione
- Gestione incassi e gestione crediti.

FISCALITA'

Consente di registrare e storicizzare tutte le informazioni relative ai dati catastali legati all'immobile, desumibili dai certificati catastali relativi alle proprietà immobiliari e di registrare le denunce di variazione catastale, compresi i processi di frazionamento ed accorpamento. Quanto indicato vale sia per il Catasto Terreni che per il Catasto Fabbricati. Il sistema gestisce le pertinenze della particella principale e i relativi graffiati, nonché le gerarchie origine-derivata tra particelle, attraverso i processi di frazionamento ed accorpamento catastale. La piattaforma esegue il calcolo dell'IMU e della Tasi in acconto e a Saldo oltre alle tasse locali classificabili e personalizzabili per comune.

ALBO FORNITORI:

- procedura di iscrizione: archiviazione tramite un wizard di informazioni alfanumeriche e documentali necessarie per identificare e qualificare un fornitore;
- validazione iscrizione: l'applicativo è dotato di controlli automatici e warning per operare una verifica di coerenza e congruenza dei dati inseriti a sistema da parte del fornitore in fase di richiesta di iscrizione. La validazione finale è deputata ad un operatore di back office a seguito di una valutazione di merito delle informazioni e la documentazione allegata da ciascun fornitore;
- modifica e rinnovo iscrizione

GESTIONE PLANIMETRIE IMMOBILIARI: REFTREESPACE

- gestione delle planimetrie in formato DWG (formato file nativo di AutoCad) e di tutti gli elementi in esso contenuti;
- aggiornamento automatico dei database alfanumerici a partire dalle informazioni grafiche;
- archiviazione del corredo documentale collegato agli oggetti presenti nelle planimetrie.

DOCUMENTALE E DATAROOM:

Il sistema è dotato di una gestione documentale completa ed integrata per l'archiviazione, la consultazione ed il monitoraggio dei documenti legati agli oggetti del patrimonio e della gestione. Tutti i documenti sono catalogati e classificati secondo una configurazione standard ma personalizzabile, in modo veloce ed in piena autonomia per il cliente.

Per ogni documento è possibile definire:

- l'oggetto al quale collegarlo - Business Object (Asset di riferimento, Impianto, etc..).
- quali sono attributi che si desidera archiviare, e per ogni attributo indicare:

se obbligatorio o facoltativo;

se soggetto a scadenza con possibilità di alert sulle scadenze;

utenti o gruppi di utenti che possono accedere al singolo documento oppure ad una classe documentale, indicando anche le modalità di accesso (lettura, scrittura).

* Il modulo documentale dispone di una area di monitoraggio volta ad utenti con ruoli di responsabilità operativa e controllo, da questa sezione è facilmente analizzabile l'intero archivio documentale. In un'unica funzione vengono riportate le informazioni sullo stato del documento, il numero totale di record suddivisi per classe e tipologia il numero dei documenti scaduti e il totale record senza data scadenza.

* Il modulo consente di organizzare i documenti archiviati in fascicoli o dossier virtuali. Lo scopo è quindi quello di creare fascicoli finalizzati all'analisi documentale per determinati fini (due diligence - Piani di dismissione - etc.).

* Sarà possibile definire da parte dell'utente fascicoli composti da una serie di tipologie documentali eterogenee tra loro ma considerate strumentali allo scopo per il quale il fascicolo è stato definito. Sarà quindi possibile processare il controllo di quanto predisposto su uno o più Asset per analizzare quale sia la situazione documentale, cosa sia presente e cosa assente per intraprendere le azioni correttive del caso.

* Il sistema infine consente la definizione di una Virtual Data room esterna nella quale si potranno impostare i testi dei watermark che verranno inseriti su tutti i documenti. Si potranno inoltre predisporre credenziali di accesso apposite per utenti/stakeholders esterni

PROCEDURA NEGOZIATA AI SENSI DELL'ART. 63 COMMA 6 DEL D.LGS. N.50/2016, CON AGGIUDICAZIONE SECONDO IL CRITERIO DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA, PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI SOFTWARE "ON CLOUD" DI INTEGRAZIONE, SVILUPPO, PERSONALIZZAZIONE E MANUTENZIONE DEL SISTEMA ERP AZIENDALE AI SENSI DELL'ART. 54 DEL D.LGS. 50/2016



3.1.3 Caratteristiche e Dimensionamento Servizi Microsoft® Dynamics 365 Business Central Essentials

Eur S.p.A. si doterà del Software Microsoft ® Dynamics 365 Business Central Essentials. Nell'ambito della fornitura dovranno essere attivati e personalizzati i seguenti servizi SaaS

- ✓ Amministrazione, Finanza e Controllo
- ✓ Tesoreria
- ✓ Human Resources – Gestione e Aggiornamento Base Dati, Reporting Direzionale

Tale Software essendo erogato in Cloud a servizio è aggiornato all' ultima release disponibile sul mercato.

3.2 DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE

La fornitura è costituita da una serie di Servizi Cloud erogati in modalità “cloud di tipo SaaS” basati sull'attivazione e personalizzazione di Microsoft Dynamics 365 Business Central Essentials e su una piattaforma di integrazione di quest' ultimo con REFtree e rivolti alla digitalizzazione dei servizi erogati verso l'utenza interna ed esterna di EUR S.p.A., con riferimento ai seguenti ambiti di processo:

MICROSOFT® DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL ESSENTIALS AREE DI IMPLEMENTAZIONE DEI SERVIZI CLOUD	
Amministrazione, Finanza e Controllo	
-	<i>General Ledger</i>
-	<i>Accounts Payable</i>
-	<i>Accounts Receivable</i>
-	Cash & Bank Management
-	Credit & Collections
-	Fixed Assets
-	Financial Reporting
Tesoreria	
Human Resources	
-	<i>Base Dati Anagrafica del Personale e Reporting Direzionale</i>
Interfaccia con REFtree	
Interfaccia di Accesso ai Servizi Cloud	
Single Sign ON	

L'ambito di processo relativo alla Gestione Documentale verrà analizzato, implementato ed integrato all'interno dei Servizi Microsoft Dynamics 365 successivamente alla digitalizzazione dei processi elencati.

I Servizi SaaS basati sulla piattaforma unica ed integrata, relativi ai suddetti ambiti, dovranno essere fruibili attraverso un'interfaccia di accesso in SSO (Single Sign On) alle due piattaforme Cloud Microsoft Dynamics 365 e REFtree.

Si precisa che nell'ambito della fornitura della presente iniziativa sono da ritenersi compresi i seguenti servizi:

- Integrazione dei servizi cloud Microsoft ® Dynamics 365 Business Central Essentials con i servizi erogati da REFtree
- Fornitura per tutta la durata dei servizi di sviluppo e integrazione della licenza software in saas Microsoft® Dynamics 365 Business Central Essentials opportunamente personalizzata e parametrata al fine di consentire l'espletamento di tutte le attività propedeutiche al rilascio in esercizio dei servizi realizzati



- Parametrizzazione e personalizzazione Microsoft® Dynamics 365 Business Central Essentials inclusi i servizi di configurazione e set-up
Al fine di garantire una visione completa ed integrata delle anagrafiche delle Risorse Umane nell'ambito del servizio di parametrizzazione e personalizzazione si chiede di predisporre l'attivazione in Microsoft Dynamics 365 di:
 - un repository centralizzato di tutte le informazioni del personale quali ad esempio dati anagrafici, indirizzi, informazioni di contatto, attrezzatura concessa in prestito, visite mediche, infortuni, malattie, formazione e incarichi professionali
 - la reportistica a supporto della gestione del Lavoratore quale ad esempio: Scadenziario Certificazione Idoneità Medica, Incarichi professionali, attività formativa effettuata.
- Servizi di Help Desk, assistenza e supporto agli utenti su base 8x5x220 con riferimento alle tipologie di servizi attivati da Eur S.p.A., in caso di indisponibilità o problematiche tecniche sulla soluzione ERP "on Cloud". Il servizio dovrà essere attivato da risorse autorizzate da EUR S.p.A. e gestito tramite soluzione di Trouble Ticketing messa a disposizione dal fornitore di Servizi di Integrazione. I ticket dovranno essere gestiti nel rispetto dei livelli di servizio definiti;
- manutenzione evolutiva, adeguativa/normativa e correttiva dei servizi cloud e dei web services oggetto di parametrizzazione ed integrazione
- il supporto specialistico per supportare il disegno di eventuali evoluzioni dei servizi attivati e/o attivazione di nuovi servizi e per il necessario l'allineamento all'ambiente di integrazione dei due differenti servizi cloud (web services)
- i servizi di addestramento agli utenti attivabili su richiesta di EUR S.p.A. per l'utilizzo dei servizi Cloud Microsoft Dynamics 365 Business Central Essentials e per i servizi di integrazione con REFTree sviluppati.

3.2 DESCRIZIONE DEI PROCESSI

3.2.1 Gestione immobiliare – Censimento Asset

Censimento nuovo asset

Il processo si apre con l'analisi delle tipologie di asset. Accertata la completezza delle informazioni si prosegue con il censimento e l'inserimento delle planimetrie e della relativa documentazione per poi passare alla fase di validazione. In caso di approvazione l'asset si renderà disponibile per l'attivazione di altri processi e per essere inserito nel sistema contabile, mentre, al contrario la procedura prevede che si ritorni allo stadio di verifica delle informazioni.

Aggiornamento Asset

Il flusso ha inizio con l'individuazione dell'aggiornamento da effettuare e prosegue con la validazione della richiesta la quale, una volta approvata, porterà il processo ad una nuova fase autorizzativa che avrà come oggetto gli adeguamenti da effettuare. In caso contrario la richiesta sarà annullata. A questo punto superata anche questa validazione, l'asset sarà fruibile per l'attivazione di altri processi e per l'inserimento nel sistema contabile. In caso in cui gli aggiornamenti non vengano approvati si apporteranno le dovute modifiche a sistema per poi ripassare all'ultima fase autorizzativa.

3.2.2 Gestione immobiliare – Ciclo Passivo

Gestione RDA (Richiesta di acquisto)

Il processo si avvia con il l'inserimento a sistema dell'RDA da parte della Funzione Richiedente. Il gestionale in tale fase, a seguito della valorizzazione della voce di budget, verificherà automaticamente la capienza e



bloccherà l'introduzione dell'RDA in caso di esito negativo. In questa circostanza andrà valutato se fare delle variazioni oppure considerare la richiesta come Extra Budget (processo descritto in seguito).

Appurata la copertura la Funzione Pianificazione e Controllo deciderà se proseguire con la validazione del documento e in alternativa con il rifiuto o con l'annullamento dello stesso. Le verifiche da parte della Funzione Pianificazione e Controllo sono verifiche del tutto formali e di correttezza e completezza delle informazioni inserite dalla Funzione Richiedente.

Nel caso di validazione, l'RDA passerà all'Ufficio Acquisti/Gare che constaterà la completezza e la correttezza della documentazione allegata. Se la verifica avrà esito positivo verrà predisposto il contratto e trasmesso all'Amministratore Delegato/DG per la firma, mentre, ritenuti gli allegati del RDA non conformi, saranno rimandati alla Funzione Richiedente per la modifica.

Sempre in sede di validazione, rifiutata l'RDA, il processo prevede che venga rimandata alla Funzione Richiedente per apportare le opportune correzioni mentre una volta annullata si procurerà il blocco del flusso.

L'intero processo di inserimento/gestione dell'RDA si espleta su REFTree.

Predisposizione del Contratto

A valle del processo di gestione dell'RDA, c'è il processo di Predisposizione del Contratto la cui prima fase consiste nel verificare la presenza o meno del fornitore di riferimento a sistema. Il controllo sulla presenza o meno del fornitore potrà avvenire attraverso un'integrazione con l'Albo Fornitori.

Una volta che il fornitore è stato individuato/inserito, si passa all'inserimento dei dati del contratto sul gestionale per la creazione dello stesso. Nel caso in cui non si tratti di un Accordo Quadro, prima della creazione del frontespizio contrattuale, si procede con la creazione dell'ODA (Ordine di Acquisto). Si prosegue con la stampa e l'invio del documento alla firma del fornitore.

Compiuta la sottoscrizione, il tutto sarà protocollato ed inserito a sistema controfirmato.

Il processo prosegue con la gestione del CALL-OFF o con l'inserimento dell'avvenuta prestazione nel caso si tratti rispettivamente di un Accordo Quadro oppure di un'ODA.

Gestione Call-Off su Accordo Quadro

Una volta predisposto l'Accordo Quadro, l'input per la gestione dei Call-Off è l'apertura a sistema di un ticket per l'attivazione di un servizio/lavoro che fa riferimento a quest'ultimo. Nel caso in cui la richiesta preveda la gestione di una preventivazione, questo viene chiesto al fornitore di riferimento e solo se approvato, segue l'emissione dell'ODA di riferimento.

Il processo continua con l'autorizzazione dell'ODA creato, il quale, una volta validato, sarà protocollato e spedito al fornitore. Quest'ultimo, apposta la firma, passerà all'esecuzione della prestazione. Se l'ODA non supererà la validazione, sul sistema avverrà la risoluzione del ticket.

Dall'ODA inserito, nella fase successiva, potrà essere inserito l'importo stimato sull'avanzamento del lavoro, il cosiddetto SIL (Stima Importo Lavori – Avanzamento), che verrà trasferito al sistema contabile attraverso opportuna interfaccia. Conclusa l'attività il ticket sarà chiuso e si procederà con l'inserimento dell'avvenuta prestazione.

Gestione inserimento avvenuta nuova prestazione

L'inserimento a sistema dell'avvenuta prestazione può avvenire a seguito di:

- Esecuzione da parte di un fornitore di un servizio/lavoro relativo ad un'ODA e/o un Accordo Quadro
- Verifica offline da parte del RUP degli ODA aperti



Una volta verificata l'effettiva prestazione da parte del fornitore, si prosegue con l'inserimento dei dati a sistema per avviare il processo di validazione della BEM che, se avrà un riscontro positivo, si potrà concludere con il processo della registrazione delle fatture.

Al contrario si potrà verificare o l'annullamento del documento oppure il rifiuto dello stesso riportando, in quest'ultimo caso, il ciclo allo stadio d'imputazione/modifica dei dati.

Registrazione fattura e documenti di costo

Il processo inizia con la ricezione delle fatture o documento di costo per poi proseguire con la verifica della presenza dell'ODA. Associato l'ODA verranno inseriti i dati della testata della fattura e controllata la presenza della BEM.

Nel caso non venisse abbinata alcun ODA è necessario identificare Owner del Budget e il RUP per appurare l'inserimento della stessa a sistema. Riscontrato che ciò sia avvenuto si comunica il numero di ordine all'Amministrazione che provvederà ad introdurre i dati della testata della fattura e a controllare la presenza della BEM.

Qualora l'ODA non sia presente è necessario appurare se la Fattura sia dovuta o meno e in caso negativo confrontarsi con il fornitore sulle motivazioni.

Per la fattura dovuta e priva di relativo ODA va redatta una nota giustificativa per l'assenza dell'ordine che sarà sottoposta ad autorizzazione dell'Amministratore Delegato. Una volta validata si definiranno le modalità di gestione "ex post" del costo emettendo l'RDA/ODA e avviando l'intero flusso end-to-end del ciclo passivo.

Associata la fattura all'ODA si prosegue con la verifica dell'imputazione della BEM nel gestionale. In caso affermativo e valutato la correttezza dello stesso si procederà con i controlli amministrativi della fattura per poi inserire i dati a sistema e collegarli con la BEM.

L'iter prevede successivamente il rilascio della Fattura per la contabilizzazione e l'Upload del flusso di fatture sul sistema contabile attraverso la specifica interfaccia.

Ogni fattura registrata risulterà non pagabile fino a che tutte le verifiche su di essa non saranno espletate. Le verifiche riguardano la validità del DURC e Agenzia della Riscossione. In caso di verifica negativa, il sistema si occuperà di interrompere tutti i calcoli sui tempi di pagamento che l'amministrazione pubblica deve fornire per la trasparenza e di attivare gli interventi sostitutivi.

3.2.3 Gestione immobiliare – Ciclo Attivo

Negoziiazione commerciale

Il processo di Negoziiazione Commerciale ha avvio da una manifestazione di interesse da parte di un potenziale cliente che provvede alla compilazione di un'apposita form letter. L'anagrafica del potenziale conduttore viene inserita all'interno del sistema in modo da tracciarne lo sviluppo.

A valle della manifestazione di interesse e del censimento del possibile conduttore viene avviata la fase di organizzazione del sopralluogo presso gli immobili oggetto dell'interesse da parte del potenziale conduttore con l'inserimento di tutte le informazioni delle opportunità all'interno del sistema. In caso di esito negativo del sopralluogo la manifestazione di interesse si conclude con la chiusura anche sul sistema.

Può essere richiesto un secondo sopralluogo che avvia una nuova fase di organizzazione del sopralluogo. In caso di esito positivo del sopralluogo su uno degli immobili, si aggiorna positivamente la manifestazione di interesse censita sul sistema e si avvia la fase di verifica e valutazione del conduttore. In caso di esito negativo la manifestazione di interesse si conclude con la chiusura anche sul sistema. In caso di esito positivo si predispose la proposta formale cui viene apposta la firma dell'Amministratore Delegato o del Procuratore. La proposta firmata viene inviata al conduttore che provvede a sua volta ad apporre la firma sulla proposta che verrà quindi protocollata e inserita all'interno del sistema.



Stipula contratto di locazione

Il processo si apre con la raccolta della documentazione per verificare eventuali situazioni di conflitto con la controparte. Andato a buon fine l'accertamento e verificata la completezza delle informazioni si passerà in seguito alla relativa stesura. Al contrario si chiederanno le dovute integrazioni.

Una volta redatto il contratto si procede con la richiesta di aggiunta dei dati tecnici (dati catastali e tecnici e documentazione relativa a planimetrie/APE) e a spedire successivamente il tutto al conduttore per la stipula. Apposta la firma dalla controparte si può concludere con la protocollazione del contratto controfirmato e la presa in consegna della garanzia.

La garanzia si può avere tramite:

- deposito cauzionale tramite bonifico;
- fideiussione/deposito cauzionale tramite assegno.

Nel primo caso, comunicato il numero di quietanza del versamento, si prevede l'inserimento in anagrafica del locatario e successivamente dei dati del contratto e del deposito cauzionale a sistema. Nel secondo l'imputazione delle informazioni verranno espletate previa consegna della fideiussione/assegno.

Una volta validato il contratto esso verrà archiviato con la relativa documentazione in formato cartaceo e successivamente inserito in pdf nel Data Base per poi definire il processo con la relativa registrazione fiscale.

Il sistema gestisce lo scadenziario delle registrazioni fiscali e produce automaticamente i documenti per il pagamento delle relative imposte (incluso il calcolo del ravvedimento operoso e l'eventuale ri-addebito all'inquilino).

Successivamente i moduli verranno spediti tramite mail per il pagamento della tassa di registro. Una volta effettuato la procedura prevede l'invio della ricevuta e la registrazione del contratto presso l'Agenzia delle Entrate/su Entratel. In caso di scarto del pagamento sarà prodotta una mail con una segnalazione che riporterà il processo alla fase iniziale di predisposizione dei moduli.

Il tutto si conclude con la consegna del contratto di registro al conduttore previa inserimento delle ricevute di pagamento e del pdf del contratto nel gestionale nonché della relativa l'archiviazione del cartaceo.

Gestione delle garanzie

Rilevata la mancata consegna della garanzia va richiesta l'autorizzazione per l'inoltro del sollecito alla controparte. A prescindere che il sollecito venga autorizzato o meno, comunque il sistema manderà una notifica per Email con l'esito. In caso di approvazione sarà prodotto in automatico la lettera di sollecito in formato standard che verrà spedita al conduttore. Ricevuta la garanzia si potranno sia inserire i dati ed il relativo PDF sia archiviare il cartaceo.

Consegna degli spazi

Il flusso ha inizio con l'invio delle linee guida per il verbale di consegna degli spazi passando successivamente alla predisposizione e sottoscrizione della documentazione. L'iter prevede, in seguito, di assegnare gli spazi al conduttore e contestualmente di firmare il verbale di avvenuto conferimento che andrà inserito come pdf nel documentale e archiviato in formato cartaceo.

Aggiornamento Istat

La procedura inizia con l'applicazione dell'aggiornamento ISTAT a canoni di locazione. Il sistema genera mensilmente un report che fornisce un recap dei contratti oggetto di aggiornamento. Una volta verificato,



sarà oggetto di approvazione. Nel caso si valuti non corretti i dati forniti verrà fatta una richiesta di modifica tramite Email che riporterà il procedimento alla fase iniziale.

Il ciclo si conclude con la predisposizione di una lettera di aggiornamento ISTAT e l'invio della stessa al conduttore.

Fatturazione ordinaria

Una volta che il sistema ha elaborato il flusso di fatturazione ordinaria in modalità "simulata" si procede con la verifica della correttezza degli importi. In caso di riscontro positivo il gestionale invia il flusso per il controllo formale dei dati mentre, se verranno riscontrate delle anomalie, si apporteranno le dovute correzioni e il tutto verrà nuovamente predisposto riportando il ciclo alla fase iniziale.

Nel caso in cui il flusso non presenti inesattezze a livello formale verrà avviato all'accettazione per passare poi al consolidamento della fatturazione. Al contrario sarà mandata una richiesta di modifica con la conseguente riavvio del processo dopo l'elaborazione delle rettifiche.

La procedura si conclude con la contabilizzazione e l'invio della fattura/nota di credito al conduttore.

Fatturazione straordinaria

Il sistema elaborato il flusso di fatturazione straordinaria (note di credito, fatturazione danni) in modalità "simulata" lo invierà tramite Email per effettuare le dovute verifiche. Dopo un esame dei dati in xls la fatturazione può essere accettata o meno. In caso di riscontro positivo il flusso verrà inviato per la validazione mentre, al contrario, riscontrate delle anomalie sarà mandata una richiesta di modifica per Email con la conseguente riavvio del processo dopo l'elaborazione delle variazioni.

Se nel flusso, in sede di validazione, non verranno rilevate inesattezze la fatturazione verrà accettata per passare poi al consolidamento della stessa. Contrariamente, anche in questo caso, sarà inoltrata una domanda per apporre le dovute modifiche, le quali, una volta effettuate, riporteranno il processo alla fase iniziale.

L'attività si conclude con la contabilizzazione e l'invio della fattura/nota di credito al conduttore.

Gestione incassi

Il processo si apre con l'estrazione del flusso degli incassi da registrare dall'Home Banking e l'invio tramite mail dello stesso con le eventuali posizioni da correggere. Si prosegue con la registrazione degli incassi e la relativa attribuzione. Una volta elaborati i dati saranno inviati per la quadratura. Se quest'ultima non avrà avuto un riscontro positivo verrà spedita una mail con le posizioni da correggere altrimenti il sistema invierà una notifica di accettazione del flusso con la conseguente contabilizzazione degli incassi ed elaborazione ed invio dell'estratto conto al cliente.

Gestione del Credito

Il sistema predispone il report con la situazione di morosità e spedisce una mail con i dati prodotti che saranno esaminati. Conclusa l'analisi verrà mandata una comunicazione con le linee guida per le azioni da intraprendere. Nel caso non si reputi di agire l'iter si concluderà con l'aggiornamento delle attività a sistema. Al contrario si potrà valutare d'intraprendere un recupero giudiziale con conseguente gestione dell'attività oppure procedere con un sollecito telefonico o con una comunicazione mediante una lettera standard. In entrambi i casi il sistema andrà aggiornato con le attività svolte.



Variazioni contrattuali

Il ciclo si apre con la stesura dell'atto aggiuntivo/cessione e l'invio dello stesso con la relativa documentazione alla firma del conduttore. Ad atto firmato il contratto andrà aggiornato a sistema, validato e infine archiviato sia in formato pdf che cartaceo. Il flusso si concluderà con la registrazione fiscale del contratto.

Disdetta contratto: da conduttore

Ricevuta la disdetta dal conduttore è previsto che venga spedita una Email di notifica a FM per verificarne la validità. In caso di accettazione verrà comunicato al conduttore dell'avvenuta disdetta al contrario del rifiuto della stessa. In entrambi i casi la procedura si concluderà con l'inserimento a sistema della disdetta e delle lettere di accettazione o rifiuto.

Disdetta contratto: da proprietà

Il sistema invia il report con i contratti in scadenza per permettere la successiva analisi in xls. L'iter prevede di mandare una mail con la segnalazione delle disdette da comunicare. Il gestionale, a questo punto, elaborerà in automatico una lettera standard che verrà firmato e spedita al conduttore. Il processo si conclude con la notifica per Email dell'avvenuta disdetta e l'upload della documentazione firmata a sistema.

Chiusura contratto di locazione

La procedura ha inizio con il sopralluogo dell'immobile. Verrà mandata una Email con la segnalazione delle modifiche intervenute se presenti. Il Sistema elaborerà ed invierà le linee guida per la stesura del verbale di riconsegna al PM il quale, una volta predisposto, provvederà alla sottoscrizione dello stesso. Riconsegnati gli spazi il contratto sarà chiuso provvisoriamente a sistema. È previsto successivamente la chiusura fiscale del contratto presso l'Agenzia delle Entrate, l'inserimento del verbale firmato in PDF a sistema e l'archiviazione del cartaceo. Il flusso si conclude con la verifica del deposito cauzionale ed eventuali interessi maturati dal conduttore nonché con il calcolo dei rispettivi crediti e debiti.

In caso di saldo positivo si avvierà la fatturazione straordinaria per poi procedere con la richiesta di restituzione dei depositi a garanzia e fidejussioni. Al contrario prima di continuare con il ciclo si effettuerà il pagamento della somma dovuta al conduttore.

A riconsegna ottenuta si passerà alla relativa registrazione e si concluderà la procedura con la chiusura contabile e definitiva del contratto.

3.2.4 Pianificazione e controllo budget

Pianificazione del budget

Il processo di pianificazione del budget si avvia con la definizione del piano gare che si prevede di eseguire e con la sua approvazione. Successivamente, l'ufficio "Pianificazione e Controllo" (P&C) procede alla raccolta dei fabbisogni espressi dai vari uffici attraverso diversi canali (budget stanziato negli anni precedenti, documentazione di spesa, ecc..) e sulla base degli stessi redige il piano di budget "padre", indicando sulle righe dello stesso gli importi stanziati per ciascun Reparto/Ufficio/Unità operativa. Lo stesso ufficio procede poi alla distribuzione del piano "figlio" di competenza a ciascun Reparto/Ufficio/Unità operativa.

Ciascun responsabile di Reparto/Ufficio/Unità operativa procede a revisionare ed apportare modifiche al proprio piano per poi inviarlo nuovamente all'Ufficio Pianificazione e Controllo. Quest'ultimo valuta le modifiche apportate da ciascun responsabile ed eventualmente può, a seconda dei casi, apportare ulteriori modifiche in autonomia per poi approvare lo specifico piano "figlio", oppure rifiutare il piano e rinviarlo nuovamente al



responsabile di Reparto/Ufficio/Business Unit, che dovrà procedere nuovamente all'invio dopo le modifiche richieste da Pianificazione e Controllo, finché il piano "figlio" di sua competenza non viene approvato.

Dopo l'approvazione di ciascun piano "figlio", P&C procede all'aggregazione degli stessi nel piano "padre" e alla verifica finale della simulazione aggregata, rinviando nuovamente ciascun piano ai responsabili di Reparto/Ufficio/Unità operativa per eventuali modifiche in caso di esito negativo o approvando e inviando al CDA in caso di esito positivo della verifica.

Infine, il CDA può alternativamente:

- completare il processo approvando il piano aggregato e sbloccando quindi la messa in opera dello stesso (creazione delle voci di registro budget);
- rifiutare il piano aggregato facendo in modo che ci sia nuovamente la distribuzione dei piani "figli" ai relativi Reparti/Uffici/Unità operative.

Monitoraggio e modifiche budget

Il processo di monitoraggio e di modifica del budget messo in opera può essere avviato in alternativa dai seguenti attori:

- l'Ufficio Acquisti, che, in caso di un riscontro della mancata capienza di budget per l'offerta di ribasso durante la fase di aggiudicazione della gara, comunica alla Funzione REFTree (FR) di richiedere una modifica del budget stanziato;
- la Funzione REFTree (FR), in caso di budget non capiente al momento dell'inserimento della richiesta di acquisto (RDA).

La comunicazione, che dunque avviene in ogni caso da parte della Funzione REFTree, è diretta al Responsabile di Reparto/Ufficio/Unità operativa, il quale procede alla verifica della richiesta. In caso di mancata approvazione della stessa, si procederà all'annullamento/modifica della richiesta di acquisto o all'annullamento della gara d'appalto a seconda che ci si trovi nella fase iniziale del ciclo passivo o nella fase di aggiudicazione della gara.

In caso di esito positivo della verifica, ci sono due differenti strade a seconda che si tratti una traslazione o di un extra-budget:

- In caso di traslazione, il responsabile di Reparto/Ufficio/Unità operativa invia una richiesta di traslazione all'Ufficio Pianificazione e Controllo, il quale verifica la completezza della richiesta; se la richiesta non risulta completa si richiede una modifica della richiesta al responsabile, che poi rinvierà nuovamente il tutto, altrimenti l'Ufficio Pianificazione e Controllo procede all'approvazione e alla successiva creazione di una nuova voce di registro budget di trasferimento. Infine, lo stesso ufficio procede a comunicare al responsabile di Reparto/Ufficio/Unità operativa l'avvenuta traslazione; quest'ultimo a sua volta ne darà comunicazione alla Funzione REFTree, la quale procederà all'inserimento della richiesta di acquisto iniziale o integrativa;
- In caso di extra-budget, il responsabile di Reparto/Ufficio/Unità operativa girerà la richiesta al Responsabile dell'ufficio Amministrazione, Finanza e Controllo, il quale, in caso di rifiuto della richiesta, decreterà l'annullamento/modifica della richiesta di acquisto o l'annullamento della gara d'appalto a seconda che ci si trovi nella fase iniziale del ciclo passivo o nella fase di aggiudicazione della gara. Qualora invece la richiesta fosse approvata dal Responsabile AFC, questa passerebbe all'approvazione dell'Amministratore Delegato; in questo caso, il rifiuto comporterebbe, come sopra, l'annullamento/modifica della richiesta di acquisto o l'annullamento della gara d'appalto, mentre l'approvazione decreterebbe l'autorizzazione, per l'Ufficio P&C, alla creazione della nuova voce di registro budget. Infine, si procederà alla comunicazione al responsabile di Reparto/Ufficio/Unità operativa dell'avvenuta modifica; quest'ultimo a sua volta ne darà comunicazione alla Funzione REFTree, la quale procederà all'inserimento della richiesta di acquisto iniziale o integrativa.



Tutti i processi afferenti alla pianificazione ed al controllo del budget saranno supportati dal gestionale e da software esterni al sistema integrato Microsoft Dynamics 365 Business Central e RefTree.

3.2.5 Amministrazione, Finanza e Controllo

Gestione ratei e risconti

L'Ufficio Contabilità Generale avvia il processo predisponendo i parametri sulla base dei quali verrà poi lanciata l'elaborazione dei ratei e dei risconti. In questa fase iniziale, precisamente, vengono impostate le informazioni relative ai conti di rateo e di sconto su cui scrivere, alle modalità di calcolo, alla tipologia di competenza (mensile o giornaliera) e al giornale di registrazione su cui riportare le scritture.

Successivamente il responsabile dell'Ufficio Contabilità Generale verifica la correttezza dei parametri impostati, chiedendo o meno di apportare delle modifiche a seconda dell'esito della verifica.

In caso di esito positivo, il responsabile Co.Ge. autorizza il proprio ufficio al lancio della procedura. Lo stesso ufficio procede quindi ad indicare i documenti (fatture passive, entrate merci, prime note ecc....) su cui effettuare il calcolo e a lanciare la procedura.

Terminata la procedura, saranno prodotte delle scritture di simulazione sui relativi giornali, giornali che saranno verificati dallo stesso responsabile Co.Ge.; in caso di esito negativo della verifica, verrà richiesto all'ufficio di modificare i documenti di input inseriti inizialmente, per poi inviare nuovamente il tutto.

In caso di esito positivo invece, il responsabile Co.Ge. autorizzerà il proprio ufficio alla creazione e alla registrazione del giornale effettivo.

Gestione ammortamenti

L'ufficio Contabilità Generale avvia il processo impostando i parametri di ammortamento e indicando principalmente informazioni relative al metodo di ammortamento e alla frequenza. In seguito comunica al proprio responsabile l'avvenuta impostazione e richiede allo stesso di effettuare una verifica:

- in caso di esito negativo, viene richiesto all'ufficio di apportare delle modifiche ai parametri impostati, procedendo poi nuovamente all'invio e alla verifica;
- in caso di esito positivo, il responsabile provvede a comunicare la correttezza dei parametri al proprio ufficio, il quale dunque procede alla creazione del giornale contenente la proposta di ammortamento e all'invio dello stesso all'approvazione del responsabile. In caso di approvazione, il metodo di gestione degli ammortamenti viene confermato e reso operativo, altrimenti viene richiesta anche in questo caso una modifica dei parametri, per poi procedere sempre come descritto inizialmente.

Gestione tesoreria

L'ufficio Co.Ge. procede alla creazione della distinta di pagamento tramite un apposito giornale, per poi inviare in approvazione lo stesso al proprio Responsabile. In caso di mancata approvazione, il responsabile può richiedere che la distinta sia modificata o eliminata:

- in caso di modifica, l'ufficio Co.Ge. modificherà la richiesta per poi inviarla nuovamente al responsabile;
- in caso di eliminazione, lo stesso ufficio procederà alla cancellazione del giornale portando quindi a termine il processo ed avviandone eventualmente uno nuovo.

In caso di approvazione, l'ufficio Co.Ge. procede alla generazione del mandato di addebito e al successivo invio dello stesso alla banca. Se il file viene acquisito e processato correttamente da parte della banca, l'ufficio procede in ultimo alla registrazione della distinta di pagamento, altrimenti si avvierà un nuovo processo di verifica e di analisi della motivazione della mancata acquisizione del file da parte della banca.



Controllo di gestione – utilizzo di misure esterne

Il processo di controllo di gestione effettuato tramite misure esterne prevede l'azione di un unico attore, ossia l'Ufficio Pianificazione e Controllo.

Lo stesso compie, precisamente, i seguenti passaggi:

1. Avvia il tutto definendo e impostando i parametri di base quali il calendario fiscale di riferimento, la valuta e il tasso di cambio;
2. Indica e definisce sia i conti contabili da sottoporre all'analisi sia le dimensioni di analisi sulla base delle quali analizzare gli importi dei conti;
3. Importa le misure statistiche su cui ripartire gli importi; precisamente, in questa fase vengono importate a sistema le quantità relative ad un determinato elemento di analisi (es. metri quadri, kg, ecc.....);
4. Definisce i criteri di distribuzione e ripartizione dei costi;
5. Procede all'elaborazione dei dati inseriti nei passaggi precedenti;
6. Lancia la procedura di calcolo;
7. Visualizza e analizza il giornale contenente le scritture di ribaltamento generato a seguito del lancio della procedura.

Controllo di gestione – regole di allocazione

Il processo di controllo di gestione effettuato tramite le regole di allocazione prevede l'azione di un unico attore, ossia l'Ufficio Pianificazione e Controllo.

Lo stesso compie, precisamente, i seguenti passaggi:

1. Imposta le opzioni di allocazione e procede alla creazione della regola definendone il periodo di validità; in particolare vengono indicati alcuni elementi quali i conti e le eventuali dimensioni di analisi sulle quali allocare;
2. Indica il metodo di calcolo attraverso il quale allocare gli importi sulle dimensioni (es. moltiplicazione, divisione ecc.);
3. Attiva la regola di allocazione creata ai punti precedenti;

Il giornale di allocazione verrà creato in automatico al momento della registrazione dei documenti contabili (es. fattura passiva o attiva), effettuando delle scritture sulla base della regola impostata.

3.2.6 Gestione Risorse Umane

Il processo di gestione delle risorse umane sarà gestito extra sistema. Il progetto di integrazione dei servizi SaaS dovrà prevedere il censimento, l'archiviazione e l'aggiornamento dell'anagrafica del personale dipendente in Microsoft Dynamics 365 Business Central Essentials con particolare riferimento alle seguenti occorrenze:

- indirizzi, informazioni di contatto, attrezzatura concessa in prestito, visite mediche, infortuni, malattie, formazione e incarichi professionali

nonché la reportistica atta a supportare il management di Eur S.p.A. nella gestione consapevole del proprio team con la reportistica dinamica a supporto (Scadenziario, Certificazione Idoneità Medica, Incarichi Professionali, Attività Formativa effettuata), consentendo di: analizzare le scadenze e monitorare le idoneità, avviare progetti di selezione del personale, instradare processi di assegnazione di lavoratori, consultare e valutare competenze e



lacune analizzando il gap formativo e l'attività formativa effettuata, valutare e gestire obiettivi ed infine pianificare colloqui.

3.3.7 RCG – Ciclo Attivo

Stipula contratto di servizi

Il processo si apre con l'individuazione dello spazio per l'evento e la raccolta della documentazione per verificare eventuali situazioni di conflitto con la controparte. Andato a buon fine l'accertamento e verificata la completezza delle informazioni si passerà in seguito alla relativa stesura. Al contrario si chiederanno le dovute integrazioni.

Una volta redatto il contratto si prosegue con la spedizione dello stesso per la stipula. Apposta la firma dalla controparte e ricevuta la caparra confirmatoria si può concludere con la protocollazione del contratto controfirmato e la presa in consegna della garanzia.

La garanzia si può avere tramite:

1. deposito cauzionale tramite bonifico;
2. fideiussione/deposito cauzionale tramite assegno.

Nel primo caso, comunicato il numero di quietanza del versamento, si prevede l'inserimento in anagrafica della controparte e successivamente dei dati del contratto e del deposito cauzionale a sistema. Nel secondo l'imputazione delle informazioni verranno espletate previa consegna della fideiussione/assegno.

Una volta validato il contratto esso verrà archiviato con la relativa documentazione in formato cartaceo e successivamente inserito in pdf nel Data Base per poi definire il processo con la relativa registrazione fiscale.

Gestione delle garanzie

Rilevata la mancata consegna della garanzia va richiesta l'autorizzazione per l'inoltro del sollecito alla controparte. A prescindere che il sollecito venga autorizzato o meno, comunque il sistema manderà una notifica per Email con l'esito. In caso di approvazione sarà prodotto in automatico la lettera di sollecito in formato standard che verrà spedita alla controparte. Ricevuta la garanzia si potranno sia inserire i dati ed il relativo PDF sia archiviare il cartaceo.

Fatturazione ordinaria

Una volta che il sistema ha elaborato il flusso di fatturazione ordinaria in modalità "simulata" si procede con la verifica della correttezza degli importi. In caso di riscontro positivo il gestionale invia il flusso per il controllo formale dei dati mentre, se verranno riscontrate delle anomalie, si apporteranno le dovute correzioni e il tutto verrà nuovamente predisposto riportando il ciclo alla fase iniziale.

Nel caso in cui il flusso non presenti inesattezze a livello formale verrà avviato all'accettazione per passare poi al consolidamento della fatturazione. Al contrario sarà mandata una richiesta di modifica con la conseguente riavvio del processo dopo l'elaborazione delle rettifiche.

La procedura si conclude con la contabilizzazione e l'invio della fattura/nota di credito al conduttore.

Fatturazione straordinaria

Il sistema elaborato il flusso di fatturazione straordinaria (note di credito, fatturazione danni) in modalità "simulata" lo invierà tramite Email per effettuare le dovute verifiche. Dopo un esame dei dati in xls la fatturazione può essere accettata o meno. In caso di riscontro positivo il flusso verrà inviato per la validazione mentre, al



contrario, riscontrate delle anomalie sarà mandata una richiesta di modifica per Email con la conseguente riavvio del processo dopo l'elaborazione delle variazioni.

Se nel flusso, in sede di validazione, non verranno rilevate inesattezze la fatturazione verrà accettata per passare poi al consolidamento della stessa. Contrariamente, anche in questo caso sarà inoltrata una domanda per apporre le dovute modifiche, le quali, una volta effettuate, riporteranno il processo alla fase iniziale.

L'attività si conclude con la contabilizzazione e l'invio della fattura/nota di credito al conduttore.

Gestione incassi

Il processo si apre con l'estrazione del flusso degli incassi da registrare dall'Home Banking e l'invio tramite mail dello stesso con le eventuali posizioni da correggere. Si prosegue con la registrazione degli incassi e la relativa attribuzione. Una volta elaborati i dati saranno inviati per la quadratura. Se quest'ultima non avrà avuto un riscontro positivo verrà spedita una mail con le posizioni da correggere altrimenti il sistema invierà una notifica di accettazione del flusso con la conseguente contabilizzazione degli incassi ed elaborazione ed invio dell'estratto conto al cliente.

Gestione del Credito

Il sistema predispone il report con la situazione di morosità e spedisce una mail con i dati prodotti che saranno esaminati. Conclusa l'analisi verrà mandata una comunicazione con le linee guida per le azioni da intraprendere. Nel caso non si reputi di agire l'iter si concluderà con l'aggiornamento delle attività a sistema. Al contrario si potrà valutare d'intraprendere un recupero giudiziale con conseguente gestione dell'attività oppure procedere con un sollecito telefonico o con una comunicazione mediante una lettera standard. In entrambi casi il sistema andrà aggiornato con le attività svolte.

Richiesta di servizi accessori

Il flusso ha inizio con la richiesta da parte della controparte di servizi accessori. Nel caso in cui RCG possa prendere in carico le prestazioni verranno richiesti i preventivi ai fornitori per poi, una volta raccolti, passare alla scelta della migliore offerta. Il processo si conclude con l'avvio del ciclo passivo e la consuntivazione dei servizi accessori.

Riconsegna spazi locati

Effettuato il sopralluogo degli spazi viene predisposto il verbale di consegna. Riscontrati dei danni la procedura prevede o di addebitare i costi con l'emissione della fattura al cliente/fornitore o di attivare la copertura assicurativa se presente.

Successivamente si passa alla sottoscrizione del verbale di riconsegna, alla restituzione degli spazi e alla chiusura provvisoria del contratto. Il ciclo si conclude con l'invio del verbale di riconsegna firmato per procedere poi all'inserimento del PDF a sistema e alla relativa archiviazione cartacea.

Consuntivazione servizi

Elaborato il consuntivo deve essere confermato dal cliente per avviare il ciclo di fatturazione ordinaria. Successivamente viene verificato il deposito cauzionale a sistema e nel caso venga richiesta una compensazione finanziaria si prosegue con la registrazione della stessa. A contrario, nel caso non venga avanzata alcuna richiesta, è necessario appurare l'avvenuto incasso per poi proseguire con la restituzione dei depositi a garanzia e fideiussione. Registrata a sistema la riconsegna, la procedura si conclude con la chiusura contabile e definitiva del contratto.



I servizi "cloud di tipo SaaS" a copertura degli ambiti di processo sopra riportati, potranno essere attivati dall'Amministrazione in diversi momenti del periodo di validità della fornitura in oggetto, entro e non oltre la scadenza del contratto, secondo piani di lavoro che saranno concordati tra il fornitore la Committente.

Si riporta il flusso di attivazione dei servizi software in SaaS



La durata del contratto è fissata in 45 mesi decorrenti dalla "Data di avvio esecuzione".

Deve essere inoltre previsto un ulteriore anno di garanzia su software e servizi rilasciati per la gestione di eventuali correttive.

3.3 SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SOFTWARE IN SAAS: SVILUPPO, MEV, MAD

Il concorrente deve descrivere in Offerta tecnica le modalità tecniche con la quali integrare i due ambienti cloud Microsoft Dynamics 365 Business Central e REFree, quest' ultimo nelle disponibilità di EUR S.p.A., verso la soluzione integrata di ERP "On Cloud" proposta, progettando un'unica interfaccia di accesso ai due ambienti cloud e mantenendo l'allineamento dei dati e metadati in uso presso l'Amministrazione.

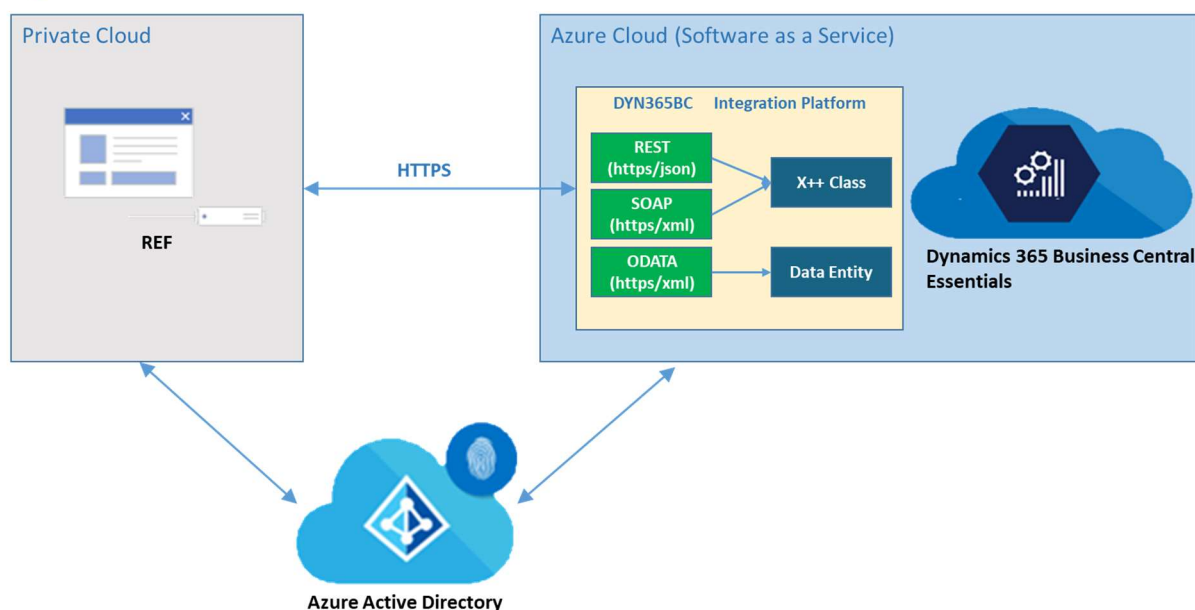
Le eventuali attività e fasi dell'integrazione delle due piattaforme devono essere almeno le seguenti:

- Predisposizione a carico del contraente dell'ambiente di sviluppo di Microsoft Dynamics 365 Business Central Essentials opportunamente parametrato e personalizzato
- Analisi di dettaglio delle funzionalità, integrazioni e configurazioni da implementare;
- Scrittura di web services per allineamento della nuova soluzione proposta;
- Scrittura di tutte le integrazioni con altre applicazioni o soluzioni (comprese eventuali interventi necessari sulle applicazioni terze);
- Trasferimento dei dati dalla piattaforma esistente (eventuali costi aggiuntivi di connettività e trasporto sono a carico del fornitore)
- Porting di tutti i dati storici e di tutta la reportistica esistente (report e dati analitici sottostanti)
- Testing (funzionale e non funzionale) completo della nuova soluzione
- Definizione di tutti i manuali utenti ed i contenuti di training
- Documentazione tecnico-funzionale della nuova soluzione implementata;



- Formazione (in aula e remota) agli utenti impattati dalla nuova soluzione;
- Trasferimento on site di Know How al fornitore/referente di EUR S.p.A. responsabile dell'esercizio applicativo della soluzione in SaaS;
- Trasferimento di Know How al fornitore/referente di EUR S.p.A. responsabile dell'architettura applicativo.

Dynamics 365 Business Central Essentials: Integration Platform



La soluzione offerta dovrà prevedere il rispetto dell'architettura target che segue.

- La soluzione di cui si richiede la progettazione e realizzazione è **Custom Web Service e prevede** lo sviluppo di servizi custom. Dovrà riferirsi ai protocolli SOAP o REST che saranno implementati mediante sviluppo di apposite classi X++ che invocheranno la business logic prevista dai processi aziendali
- L'autenticazione dovrà seguire lo standard OAuth2

I servizi Cloud dovranno essere adeguati al contesto EUR S.p.A. in risposta alle specifiche esigenze di processo. Tali adeguamenti dovranno essere mantenuti con l'acquisizione di cui alla presente gara, restando totalmente escluso qualsiasi onere per Eur S.p.A. susseguente ad eventuali criticità insorte in fase di insediamento del fornitore aggiudicatario. A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'adeguamento riguarda:

- a) flusso di lavoro delle richieste al contesto EUR S.p.A. (flusso di lavoro, diagramma stati, flussi autorizzativi);
- b) flusso di lavoro degli ambiti di processo definiti in Microsoft Office 365 (flusso di lavoro, diagramma stati);
- c) flusso di lavoro delle richieste di cambiamento (Evolutive, adeguate, correttive) al contesto EUR S.p.A. (flusso di lavoro, diagramma stati e flussi autorizzativi);
- d) integrazione via web services delle richieste;
- e) personalizzazione di Microsoft Dynamics 365 Business Central per gestire case utenti che dovessero richiedere attività IT;



- f) adeguamento dei servizi Microsoft Dynamics 365 Business Central e REFTree;
- g) integrazione fra i servizi cloud per la gestione integrata delle Change Request.

Tutti gli oggetti software che saranno sviluppati per supportare i servizi oggetto di gara sono di proprietà di Eur S.p.A. che si riserva di chiedere la consegna di una copia degli stessi e dei relativi codici sorgente anche su supporto magnetico/ottico. Si precisa che la suddetta cessione del codice sorgente fornisce a Eur S.p.A. tutti i relativi diritti morali e patrimoniali su quanto sviluppato e integrato, nessuno escluso.

Il fornitore si impegna inoltre a fornire su richiesta di Eur S.p.A.:

- il disegno e la progettazione tecnica di ogni software sviluppato
- il tracciamento di tutti i rilasci in ambiente di esercizio con evidenza della configurazione e versione del software installato



3.3.1 Flussi di Integrazione

Ai fini della corretta progettazione dei servizi di integrazione vengono identificati a seguire i dati Master e Slave per ciascun servizio:

AREA	TIPOLOGIA FLUSSO	MASTER
Anagrafiche	Clienti e fornitori	REF
Anagrafiche	Immobili	REF
Setup	VDS, VDR, CDC, Cod. iva	REF
Ricavi	Documenti fiscali	REF
Ricavi	Proforma	REF
Ricavi	Fatture da emettere	REF
Incassi	Incassi banca	REF
Incassi	Movimentazione incassi	REF
Giroconti	Cessioni/fusioni	REF
Giroconti	Perdite su crediti e Ratei & Risconti	REF
Movimenti	Movimenti immobili	REF
Costi	Documenti fiscali	REF
Costi	Documenti non fiscali	REF
Costi	Fatture da ricevere	REF
Pagamenti	Movimentazioni pagamenti	D365
Autorizzazione	Autorizzazione al pagamento	REF
Giroconti	Ratei&Risconti	REF



Di seguito sono descritti i momenti principali di integrazione tra Microsoft Dynamics 365 Business Central e REFTree durante lo sviluppo dei processi di EUR S.p.A.:

Processo	Dettaglio	Descrizione
Gestione immobiliare – Ciclo Passivo	Anagrafica fornitori	I fornitori selezionati all'interno delle fatture registrate saranno inviati da REFTree per il loro censimento in D365
Gestione immobiliare – Ciclo Passivo	Fatture e documenti di costo	Una volta registrate su REFTree tutte le fatture e i documenti di costo saranno trasferiti a D365 per la loro contabilizzazione
Gestione immobiliare – Ciclo Passivo	Registrazione BEM	Tutti le BEM registrate in REFTree saranno inviate a D365 per la loro contabilizzazione (Costo a Fatture da ricevere)
Gestione immobiliare – Ciclo Passivo	Inserimento SIL	Tutti i SIL registrati in REFTree saranno inviati a D365 per la loro contabilizzazione (Costo a Lavori in corso). I SIL non hanno lo stesso "significato contabile" delle BEM in quanto non sono delle vere e proprie fatture da ricevere se non alla fine dell'anno fiscale
Gestione immobiliare – Ciclo Passivo	Autorizzazione al pagamento	Tutto il processo di autorizzazione delle fatture fornitori avverrà su REFTree e l'informazione delle fatture pagabili sarà inviata a D365 dove invece sarà gestita tutta la tesoreria
Gestione immobiliare – Censimento Asset	Anagrafica Asset	Tutti gli asset censiti in REFTree saranno inviati per il loro censimento in D365
Gestione immobiliare – Ciclo Attivo	Anagrafica clienti	I clienti selezionati all'interno delle fatture registrate saranno inviati da REFTree per il loro censimento in D365
Gestione immobiliare – Ciclo Attivo	Fatture	Una volta registrate su REFTree tutte le fatture saranno trasferite a D365 per la loro contabilizzazione



Il Servizio prevede la produzione di software e servizi Web e può riguardare:

- La realizzazione di nuovi servizi o funzionalità on cloud;
- L'evoluzione di applicazioni in SaaS mediante la realizzazione di nuove funzionalità o la modifica di quelle esistenti;
- La realizzazione di interventi non legati ad anomalie, ma volti a migliorare le funzionalità esistenti;
- L'adeguamento dei servizi di integrazione per assicurarne l'aderenza all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema ed al cambiamento dei requisiti.

Il servizio potrà essere affidato dalla Committente secondo un obiettivo di sviluppo e/o manutenzione evolutiva interamente, delegando al Fornitore le attività necessarie *end to end* per la realizzazione dello stream progettuale. In questo caso il Fornitore avrà la responsabilità dello stream, nel rispetto dell'architettura generale del sistema, dalla fase di analisi dei requisiti fino alla realizzazione del software e alla predisposizione ed esecuzione del test dei componenti software e all'analisi dei risultati degli stessi, fermo restando il rispetto degli standard e delle prassi tecniche, tecnologiche e metodologiche della Committente.

Fase	Sottofase	Attività
Governo	Pianificazione obiettivo	Predisposizione/revisione/aggiornamento del piano di lavoro
Analisi	Definizione requisiti	Stima dimensionamento intervento Definizione requisiti funzionali Definizione requisiti non funzionali Definizione profili accesso Realizzazione prototipi architetturali e di interfaccia Verifica di accessibilità e di usabilità dei prototipi di interfaccia Avvio della progettazione del test funzionale
Progettazione	Progettazione architettura e componenti software	Progettazione di classi e componenti applicativi Progettazione di Basi Dati Progettazione dei profili accesso Progettazione del test funzionale Progettazione del test non funzionale Progettazione della documentazione utente



Realizzazione	Realizzazione componenti software	Implementazione software (Realizzazione di funzionalità) Realizzazione di working prototypes Realizzazione delle basi dati fisiche (script creazione basi dati) Esecuzione dei test funzionali, non funzionali (test applicativo) Verifica statica del codice Realizzazione documentazione utente
Test	Esecuzione test	Esecuzione dei piani di test progettati (incluso test di integrazione, ove previsto) Verifica di accessibilità Verifica di usabilità

Nell'ambito delle attività di Analisi, la Committente si riserva la possibilità di richiedere la presenza del Fornitore ad incontri con i propri utenti finali; tali eventuali incontri saranno organizzati da Eur S.p.A. e avverranno sempre in presenza di personale della Committente.

3.3.1 Le Fasi progettuali

Di seguito si descrivono le fasi progettuali previste dal processo produttivo EUR S.p.A., di riferimento per la progettazione dei servizi di integrazione e per lo svolgimento delle attività del Fornitore.

Per ogni fase vengono dettagliate le attività che la compongono:

- **GOVERNO**
- ATTIVITÀ: Predisposizione-revisione piano di lavoro
- ATTIVITÀ: Stima dimensionamento intervento
- ATTIVITÀ: Definizione requisiti funzionali
- ATTIVITÀ: Definizione requisiti NON funzionali
- ATTIVITÀ: Definizione profili accesso
- ATTIVITÀ: Realizzazione prototipi architetturali e di interfaccia
- ATTIVITÀ: Verifica di accessibilità e di usabilità dei prototipi di interfaccia
- ATTIVITÀ: Avvio progettazione test funzionale
- **SOTTOFASE: Progettazione architettura e componenti software in cloud**
- ATTIVITÀ: Progettazione classi e componenti applicativi
- ATTIVITÀ: Progettazione Basi Dati
- ATTIVITÀ: Progettazione profili accesso
- ATTIVITÀ: Progettazione test funzionale
- ATTIVITÀ: Progettazione test non funzionale
- ATTIVITÀ: Progettazione documentazione utente
- **SOTTOFASE: REALIZZAZIONE COMPONENTI SOFTWARE**
- ATTIVITÀ: Implementazione software (Realizzazione funzionalità)
- ATTIVITÀ: Realizzazione working prototypes
- ATTIVITÀ: Esecuzione dei test funzionali e non funzionali (test applicativo)
- ATTIVITÀ: Verifica statica del codice
- ATTIVITÀ: Realizzazione documentazione utente
- **SOTTOFASE: Esecuzione test**



- ATTIVITÀ: Esecuzione dei piani di test progettati
- ATTIVITÀ: Esecuzione dei piani di test progettati - test di integrazione
- ATTIVITÀ: Verifica di accessibilità
- SOTTOFASE: Rilascio
- ATTIVITÀ: Definizione piano operativo di rilascio
- ATTIVITÀ: Rilascio documentazione utente
- ATTIVITÀ: Rilascio in esercizio

Tutti i documenti dovranno essere usabili e particolarmente curati negli aspetti di:

- Comprensibilità,
- Apprendibilità,
- Operabilità,
- Accuratezza,
- Adeguatezza,
- Aderenza,
- Modificabilità

3.4 SERVIZIO DI PERSONALIZZAZIONE E PARAMETRIZZAZIONE SOFTWARE IN SAAS PIATTAFORMA MICROSOFT DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL ESSENTIALS

La parametrizzazione e personalizzazione di soluzioni basate su software/soluzioni commerciali in SaaS e/o personalizzazione e riuso di software esistente consistono principalmente in attività volte all' adeguamento, customizzazione e integrazione di software già disponibile in base agli obiettivi richiesti dall'Amministrazione.

Il servizio include l'attività di passaggio in esercizio e la gestione:

- predisposizione dell'ambiente di esercizio in Cloud (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base), che potrà essere richiesto anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo;
- illustrazione della documentazione prodotta nell'ambito del rilascio del software in esame;
- passaggio di conoscenza funzionale e tecnico verso l'Amministrazione.
- training on the job per gli utenti impattati dall'intervento durante i primi giorni di avviamento in esercizio;

Nell'ambito del servizio di personalizzazione e parametrizzazione Software in SaaS si inseriscono le attività di supporto tecnico volto ad assicurare:

- assistenza alla risoluzione di eventuali problemi che dovessero insorgere in fase di collaudo e di passaggio in esercizio;
- acquisizione delle specifiche tecniche e delle architetture definite nell'ambito degli interventi progettuali e/o attività di interfaccia con i tecnici designati dalla Committente per concordare aspetti tecnici specifici.

Si sottolinea inoltre che l'attività di test è parte integrante del Servizio di Integrazione Software in SaaS, Sviluppo, Manutenzione Evolutiva e Manutenzione Adeguativa di Software in SaaS.

3.5 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA SOFTWARE IN SAAS

Il servizio riguarda le personalizzazioni e integrazioni realizzate dal Fornitore nel corso della fornitura cui si riferisce il presente capitolato, trascorso il periodo di garanzia, e prevede:

- la diagnosi (ove necessaria),
- la rimozione dei difetti non in garanzia riscontrati sull'applicazione e/o sulla funzionalità,
- il test per verificare il ripristino del funzionamento standard atteso del servizio/funzionalità,
- l'eventuale aggiornamento della documentazione e/o dell'help in linea.



Le informazioni relative alla gravità delle anomalie riscontrate e i tempi di risoluzione previsti saranno inseriti nel *SIL- Stima Importo Lavori (Avanzamento)*.

3.6 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Su richiesta della Committente, il Fornitore dovrà erogare supporto specialistico finalizzato alla progettazione dei servizi cloud, all' Audit delle performance del Sistema Integrato e a quella dei test nonché alla fase di Rilascio.

Si riporta di seguito l'elenco delle attività incluse nel servizio di Supporto Specialistico

Attività
<ul style="list-style-type: none">• Analisi dei processi• Progettazione Servizi Cloud e nuove funzionalità• Progettazione Base Dati• Progettazione classi e componenti applicativi• Progettazione documentazione utente• Progettazione profili accesso• Progettazione test funzionale• Progettazione test non funzionale• Definizione piano operativo di rilascio• Progettazione e realizzazione interventi formativi• Audit e Monitoraggio prestazioni (Gap Analysis)• User eXperience• Supporto alla predisposizione dell'ambiente Cloud e di quant'altro necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti• Configurazione di competenza di ciascuna area• Verifica e validazione dei servizi software: procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati• Schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità e release• Rilascio documentazione utente• Rilascio in esercizio

Per garantire efficienza e qualità, le risorse assegnate al servizio di Supporto Specialistico non potranno essere sostituite dal Fornitore durante l'esecuzione del singolo stream progettuale. Qualora intervenissero eventi non dipendenti dal Fornitore (per esempio dimissioni o malattia) che costringessero alla sostituzione di una risorsa, il Fornitore dovrà avvertire tempestivamente EUR S.p.A. e farsi carico del periodo di affiancamento/istruzione necessario per rendere la nuova risorsa produttiva sul progetto.

La Committente si riserva inoltre di richiedere la sostituzione del personale per insufficiente livello qualitativo dei servizi resi.

3.7 SERVIZIO DI HELP DESK 1 E 2 LIVELLO

Il servizio comprende, a titolo indicativo e non esaustivo, le attività di seguito elencate:

- Gestione delle funzionalità in cloud;
- risoluzione delle richieste di intervento effettuate dall'utente (Help Desk I e II livello);
- intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione del servizio di Manutenzione Correttiva e verifica dell'esito dell'intervento effettuato;



- validazione tecnica e controllo dei risultati del contenuto dei flussi informativi destinati a strutture esterne o dei dati esposti negli elaborati del/i sistema/i;
- verifica e aggiornamento di eventuale documentazione di area che descrive le modalità di esecuzione di particolari attività del servizio Cloud in collaborazione con i gruppi di sviluppo;
- gestione della configurazione di competenza di ciascuna area.
- presa in carico di nuove funzionalità dei servizi in esercizio:

Fermo restando i tempi di risoluzione per le diverse tipologie di errori previsti nel disciplinare di Gara si stima che il tempo massimo di identificazione della natura ed indirizzamento verso la struttura competente della problematica segnalata dall'utente, chiamato tempo di prima diagnosi, o classificazione del problema non sia superiore a 4 ore lavorative e tale livello di servizio deve essere mantenuto durante tutta la fornitura.

4. GARANZIA

Ogni servizio software realizzato/personalizzato dal Fornitore dovrà essere pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti (es. accessibilità), ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, livelli prestazionali, manutenibilità, ecc.), agli standard e linee guida della Committente nonché alla miglior prassi disponibile per lo sviluppo software (es. AGID, Garante, Anac, ecc)

Ne discende che eventuali anomalie, difettosità residua non intercettata durante le fasi di test del Fornitore e di collaudo della Committente, riscontrabili sulle funzionalità realizzate e/o personalizzate durante l'intera fornitura devono essere rimosse, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati, a totale carico del Fornitore. Pertanto, il Fornitore dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato, nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti

La manutenzione in garanzia degli interventi realizzati ha una durata di 365 (trecentosessantacinque) giorni solari a decorrere dalla data della relativa verifica di conformità positiva, senza alcun onere per la Committente. Tale Garanzia è estesa per ulteriori 12 mesi dal termine delle attività contrattuali.

I malfunzionamenti verranno notificati a mezzo e-mail o PEC al Fornitore attraverso una apposita *Comunicazione di Rilevazione Errori*, contenente:

- la descrizione dettagliata dell'anomalia riscontrata, eventualmente corredata di allegati esplicativi;
- il livello di impatto sull'operatività del sistema, in termini di gravità dell'errore (bloccante/grave/altro);
- eventuali soluzioni di bypass (workaround) adottate nel caso di anomalie bloccanti per ripristinare almeno in parte l'operatività del sistema;
- la data richiesta per la chiusura dell'intervento;
- il luogo di svolgimento delle attività.

Deve essere garantita, come parte integrante dei servizi realizzativi, la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software ed i servizi nuovi e/o modificati;
- le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- la documentazione a corredo al software che dovrà rispondere a requisiti di accuratezza, comprensibilità e usabilità.

Le modalità operative sopra descritte saranno applicate anche successivamente alla scadenza del contratto, per le attività di manutenzione in garanzia sul software sviluppato successivamente al quarantacinquesimo mese di durata contrattuale.

Salvo diversa indicazione nella *Comunicazione di Rilevazione Errori* le attività di manutenzione in garanzia saranno svolte presso la sede dell'Amministrazione.



Il Fornitore potrà comunicare la rimozione dell'anomalia per le vie brevi, (telefono o e-mail) ma è comunque tenuto a restituire il modulo *Comunicazione di Rilevazione errori* completato con la data e l'ora di comunicazione di chiusura dell'intervento, la descrizione degli interventi effettuati sul software e le eventuali modifiche della documentazione

4 COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO

Il piano di impiego delle risorse richiesto al Fornitore per l'erogazione dei servizi **cloud** è riportato nella seguente tabella:

Fig. Professionale del Gruppo di Lavoro			
Capo progetto			
Analista funzionale			
Analista programmatore			
Programmatore			
Specialista di prodotto			
Servizio di Integrazione Software in SAAS		Manutenzione Correttiva software in SAAS	
Sviluppo, MEV, MAD	% di utilizzo	Integrazione e Personalizzaz	% di utilizzo
Capo progetto	5%	Programmatore	100%
Analista funzionale	30%		
Analista programmatore	15%	Servizi di Supporto specialistico	
Programmatore	30%		% di utilizzo
Specialista di prodotto	20%	Analista funzionale	40%
		Analista programmatore	30%
		Specialista di prodotto	30%
Servizio di Personalizzazione e parametrizzazione Software in SAAS		Servizio di Help Desk 1 e 2 secondo livello	
	% di utilizzo		% di utilizzo
Capo progetto	5%	Analista funzionale	40%
Analista funzionale	25%	Analista programmatore	30%
Analista programmatore	20%	Specialista di prodotto	30%
Specialista di prodotto	50%		

Si precisa che la Committente si riserva la facoltà di modificare il team mix sopra indicato in funzione delle peculiarità di specifiche attività richieste nell'ambito del servizio e concordare con il Fornitore il nuovo team mix. Ai fini della procedura di gara il team mix sopra indicato è da ritenersi vincolante per tutti i servizi ad eccezione del Servizio di Help Desk di 1° e 2° livello.

5.1 Figure Professionali

Le figure professionali proposte per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura dovranno esclusivamente rispettare i requisiti minimi di seguito indicati per profilo in merito al Titolo di studio.

Si precisa che:

- per cultura equivalente si considerano generalmente 5 anni aggiuntivi di esperienza professionale nell'ambito dei servizi oggetto della fornitura, di cui almeno 2 aggiuntivi nel ruolo specifico;
- per laurea si intende la laurea magistrale, in caso di laurea triennale occorre considerare almeno 2 anni aggiuntivi di esperienza lavorativa nella funzione

Le ulteriori caratteristiche quali descrizione della missione, dei task principali, delle conoscenze, delle competenze nonché certificazioni sono quelle risultanti dall'offerta tecnica.



Si precisa, inoltre, che in considerazione della durata pluriennale del contratto e della presenza di innovazione e di aggiornamento tecnologico dell'Information Technology di cui i servizi richiesti fanno parte, in nessun caso il Fornitore potrà impiegare risorse con competenze aggiornate non aderenti al profilo dichiarato e non specializzate sui prodotti/servizi/strumenti effettivamente in uso o il cui uso costituisce un fattore di miglioramento per la Committente.

5.1.2 Capo Progetto

Missione

È responsabile della specifica linea progettuale dall'attivazione fino all'accettazione finale, e del raggiungimento di risultati coerenti con gli obiettivi, le performance, i costi ed i tempi definiti.

È responsabile della comunicazione con la Committente e del rispetto degli adempimenti contrattuali.

Principali Task

- Organizzare e coordinare il team della specifica attività, garantendo la costante disponibilità di risorse adeguate funzionalmente e tecnicamente
- Pianificare e stimare le attività richieste.
- Gestire il piano di lavoro della specifica attività, supervisionandone i progressi, garantendo il contenimento dei rischi, anche in conseguenza di variazioni in corso d'opera e ripianificazioni, e curandone la rendicontazione verso la Committente.
- Verificare la correttezza delle misurazioni e dei conteggi di effort.
- Assicurare la conformità di quanto realizzato ai requisiti funzionali e non funzionali.
- Assicurare la conformità alla qualità sia di processo sia di prodotto.
- Diffondere e distribuire l'informazione che proviene dalla Committente.
- Pianificare il supporto all'utente.

Titolo di studio

Laurea magistrale in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente.

5.1.4 Analista Programmatore

Missione

Progetta i nuovi servizi e gli interventi evolutivi, conformemente ai requisiti e all'analisi funzionale.

Partecipa allo sviluppo delle applicazioni, supervisionando l'attività dei programmatori.

Progetta le modifiche del software per la manutenzione adeguativa e normativa.

Principali Task

- Redige la progettazione, individuando la soluzione migliore in base ai requisiti funzionali e non funzionali e rispettando gli standard e le linee guida della Committente;
- Partecipa all'implementazione dei servizi software, verificando e coordinando le attività dei team di programmatori sia durante la realizzazione sia durante il testing;
- Certifica che la qualità del software in SaaS e delle eventuali personalizzazioni e integrazioni sia aggiornata agli ultimi standard ISO e verifica il rispetto degli standard e delle linee guida della Committente;
- Verifica la corretta predisposizione della documentazione tecnica prodotta dai team di sviluppo.
- Collabora alla definizione della strategia di test e del relativo piano di test, coordinando e supportando i programmatori nella predisposizione degli ambienti e dei dati propedeutici.
- Progetta ed eseguire test integrati, relativi a funzionalità, prestazioni, accessibilità, usabilità, accessibilità, sicurezza, integrazione con software esistente, secondo gli standard di qualità del software.
- Collabora e/o realizza help in linea relativi a funzionalità/servizi realizzati.
- Individua, nell'ambito dell'evoluzione tecnologica, gli interventi necessari per adeguare le applicazioni alle nuove release dei prodotti.



- Collabora alle attività di rilascio in gestione e avviamento in esercizio del software realizzato.
- Supporta i referenti e il personale della Committente nell'utilizzo delle funzionalità/servizi rilasciati, mediante attività di Training on the job.

Titolo di studio

Laurea magistrale in materie scientifiche o diploma di perito informatico o titolo analogo.

5.1.3 Analista Funzionale**Missione**

È responsabile della rilevazione, definizione e analisi funzionale e tecnica dei requisiti utente, della scelta dell'architettura di integrazione della soluzione, della redazione delle specifiche tecniche per il gruppo di sviluppo.

È responsabile della copertura funzionale e non funzionale (sicurezza applicativa, usabilità, qualità, ecc.) del software realizzato e dei servizi integrati.

È responsabile della correttezza e completezza dei piani di test.

Coordina l'attività di sviluppo di uno o più affidamenti, sovrintendendo all'attività degli analisti/programmatore e dei programmatori nelle fasi di progettazione, realizzazione e test, supportando il Capo progetto nella gestione delle linee progettuali.

Principali Task

- Interagisce con i referenti della Committente per rilevare, analizzare e formalizzare i requisiti utente, analizzando i processi di business sottesi.
- Cura la rilevazione, definizione ed analisi funzionale e tecnica dei requisiti dell'utente in linea con l'architettura tecnologica ed applicativa definita per l'applicazione/area applicativa, producendo la documentazione relativa;
- Cura la definizione della strategia di test e del piano di test, producendo la documentazione relativa e garantendo il coordinamento delle attività propedeutiche all'esecuzione dei test;
- Controlla la realizzazione del software, il relativo testing e il rispetto di standard e linee guida della Committente;
- Certifica che la qualità del software sia aggiornata agli ultimi standard ISO e verifica la copertura funzionale e non funzionale del software;
- Garantisce l'interazione tra team di lavoro, specialisti di prodotto/tecnologia, referenti della Committente ed eventuali ulteriori soggetti indicati dalla Committente stessa;
- Supporta il Capo progetto nella valutazione delle attività e nella stima dei relativi effort;
- Promuove nuove opportunità tecnologiche al fine di soddisfare ed ottimizzare le esigenze funzionali esistenti o da implementare.

Titolo di studio

Laurea magistrale in discipline tecniche o cultura equivalente.

5.1.5 Programmatore**Missione**

Sviluppa le integrazioni, i nuovi servizi e gli interventi evolutivi, migliorativi e/o adeguativi sulla base della progettazione.

Svolge il servizio di manutenzione correttiva.

Principali Task

- Implementa il software ed i servizi cloud sulla base delle specifiche funzionali e della progettazione.



- Progetta e/o supporta la figura di riferimento nella progettazione dei test unitari e/o Funzionali sulla base del proprio ruolo specifico nella specifica attività.
- Esegue i casi di test funzionali e non funzionali, fornendo supporto anche per i test integrati e per il collaudo utente.
- Esegue l'analisi dei difetti software segnalati, al fine di individuare e realizzare le modifiche del software per la manutenzione correttiva.
- Collabora con l'analista programmatore e l'analista funzionale per la risoluzione di anomalie software complesse.
- Predisporre e supporta la predisposizione della documentazione tecnica relativa alle linee progettuali.

Titolo di studio

Diploma di perito informatico o diploma analogo.

5.1.6 Specialista di Prodotto

Missione

È esperto di prodotto software e/o tecnologia.

È responsabile delle attività inerenti l'integrazione delle soluzioni tecniche ed il supporto specialistico di prodotto nell'ambito dell'attività.

Ha un ruolo centrale nella progettazione, integrazione e miglioramento di sistemi IT con particolare riguardo alle architetture software Cloud curandone anche la sicurezza e le prestazioni.

Principali Task

- Analizza e seleziona componenti architetture in Cloud e di integrazione/estensione con architetture pre-esistenti anche On Premise;
- Produce studi di fattibilità tecnica ed economica su temi di evoluzione del software in Cloud o di implementazione di nuove componenti;
- Progetta nuovi sistemi IT Cloud e/o integrazioni ed evoluzioni di sistemi IT, con particolare riguardo alle architetture software PaaS/SaaS, alla sicurezza e alle prestazioni;
- Esercita competenze di ICT a largo spettro (software, Data Center, reti) nell'ambito degli affidamenti oggetto della fornitura.

Titolo di studio

Laurea magistrale in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente.

6. MODALITÀ DI ESECUZIONE

Prima della stipula del contratto, il Fornitore dovrà comunicare il nominativo del proprio rappresentante designato quale Capo Progetto. In particolare, il Capo Progetto sarà, per gli aspetti amministrativi, l'interlocutore unico di EUR S.p.A. per l'organizzazione ed il coordinamento delle risorse che saranno impegnate nelle attività contrattuali. È a cura del Capo Progetto anche l'onere di verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, con particolare riferimento al rispetto dei tempi e alle modalità di consegna della documentazione prevista. Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata tramite PEC.

Il Capo Progetto garantisce la gestione operativa del contratto dall'inizio fino alla conclusione, in collaborazione con il corrispondente responsabile di EUR S.p.A. L'Amministrazione si riserva il diritto di richiedere, secondo quanto previsto contrattualmente, in caso di inadeguatezza e/o inadempimenti, la sostituzione del Capo Progetto nominato



dall'Impresa. La sostituzione, richiesta per e-mail dal responsabile dell'Amministrazione, dovrà avvenire entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi a quello della richiesta.

Si richiede altresì che, entro cinque (5) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, l'Impresa aggiudicataria consegnerà a EUR S.p.A., ai fini della sua approvazione, il Piano di lavoro contenente:

- Il piano di lavoro per i servizi di integrazione e conduzione
- i termini per la personalizzazione, la configurazione e l'attivazione dei servizi
- la modalità di erogazione dei servizi di manutenzione
- l'organizzazione dell'Help Desk di primo e secondo livello

Il Piano di lavoro dovrà essere approvato da EUR S.p.A. entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta consegna dello stesso e in dettaglio come previsto nel contratto.

Ultimate le operazioni di installazione, il Fornitore dovrà consegnare alla Committente un "Rapporto di Fine Installazione", o altro documento che la Committente intenderà equipollente, recante le seguenti indicazioni: tipo, modello e numero seriale della versione dei prodotti software installati e/o Servizi attivati.

La risorsa specialista di prodotto deputata al servizio dovrà:

- supportare eventuali verifiche sul corretto utilizzo dei servizi attivati;
- supportare il disegno di eventuali evoluzioni dei servizi attivati e/o attivazione di nuovi servizi presenti sulla soluzione proposta.

La Committente attiverà la fornitura, indicando i relativi impieghi presunti della/e figura/e professionale/i, mediante apposita comunicazione al Fornitore che potrà avvenire mediante PEC.

Le attività contrattuali dovranno essere attivate entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di cui al precedente capoverso, pena l'applicazione delle penali di cui al Contratto. Il termine utile per l'erogazione del servizio di cui in oggetto decorre dalla spedizione della e-mail.

Il servizio verrà svolto presso la sede di Roma di EUR S.p.A. sita in Via Ciriaco De Mita, 16 00144 - Roma, dal lunedì al venerdì, esclusi il sabato, la domenica ed i festivi, durante il normale orario lavorativo compreso dalle 9:00 alle 18:00.

6.1 ATTIVAZIONE E CONSUNTIVAZIONE DEL SERVIZIO

A. Sviluppo e Personalizzazione

Sulla base del "Piano di lavoro" presentato dall'Appaltatore e approvato da EUR S.p.A. entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta consegna, saranno avviate le attività di sviluppo e personalizzazione che dovranno terminare entro i successivi 9 mesi.

B. Attività di manutenzione su richiesta

Per le attività di manutenzione su richiesta il DEC attiverà la fornitura, indicando i relativi impieghi presunti della/e figura/e professionale/i, mediante apposita comunicazione mediante PEC all'Appaltatore che entro 5 giorni lavorativi dovrà inviare un preventivo di spesa e la durata prevista per l'intervento richiesto.

Approvato il preventivo da parte del DEC il Responsabile del Procedimento autorizzerà l'esecuzione dell'intervento mediante PEC.



Ogni attività ed intervento richiesto ed erogato si completerà con l'emissione da parte dell'Appaltatore del "Rapporto di Fine Installazione" e sarà consuntivata mediante il SAL finale (Stato Avanzamento Lavori) sottoposto all'approvazione del Committente che rilascerà autorizzazione alla fatturazione in caso di verifica positiva.

C. Attività a canone (hep desk)

Le attività a canone saranno consuntivate alla fine di ogni trimestre mediante il SAL (Stato Avanzamento Lavori) e saranno comunque sottoposte all'approvazione del Committente che rilascerà autorizzazione alla fatturazione in caso di verifica positiva

Accertate le prestazioni da parte del DEC il Responsabile del Procedimento procederà con l'emissione del certificato di pagamento e l'autorizzazione all'emissione della fattura.

Il Committente sui certificati di pagamento effettuerà una ritenuta dello 0,50% a garanzia dell'osservanza da parte dell'Appaltatore delle norme e delle prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, sicurezza, salute, assicurazione e assistenza ai lavoratori.

Tale ritenuta sarà svincolata in sede di liquidazione finale, previa verifica della regolarità contributiva (di seguito anche "DURC").

6.3 VERIFICA DI CONFORMITA'

A valle delle attività di sviluppo, personalizzazione e integrazione, EUR S.p.A. effettuerà senza alcun onere aggiuntivo il collaudo dei nuovi servizi parametrizzati e/o sviluppati.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità delle attività di sviluppo e personalizzazione, la data del verbale verrà considerata quale **"Data di avvio esecuzione"** con riferimento alla fornitura dei Servizi di cui ai precedenti paragrafi.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo se le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte e, pertanto, l'oggetto del contratto - in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative - sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni del Contratto e dei suoi allegati.

In caso di esito negativo della verifica di conformità, l'Impresa dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso dalla Committente in sede di verbale verifica di conformità, fatto salvo quanto previsto nei prescritti livelli di servizio. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta, ferma l'applicazione delle penali relative di cui al contratto in caso di ritardo nell'espletamento della fornitura. Tutti gli oneri che la Committente dovrà sostenere saranno posti in capo alla stessa.

Nell'ipotesi in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, la Committente, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. e di agire nelle competenti sedi giudiziarie al fine di far valere la responsabilità contrattuale del fornitore oltre che far valere ogni eventuale maggiore danno intercorso. Nel contempo verranno applicate le penali così come stabilite dall'art. 16 dell'Accordo Quadro.

7. LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito si elenca una serie di livelli di servizio messi a punto da questa stazione appaltante. Si evidenzia che tale elenco contiene alcuni indicatori di qualità ritenuti rappresentativi, ma non esaustivi.

N°	Indicatore di Qualità	Elemento di valutazione	Metrica	Formula	Valore di soglia	Rilevazione
1	Disponibilità dei servizi applicativi in cloud	Utilizzabilità	Tempo di disponibilità effettiva dei servizi applicativi in cloud	$X = m/n * 100$ Dove: m = somma dei tempi di disponibilità effettiva dei servizi n = somma dei tempi di disponibilità prevista dei servizi	>99,8 %	Trimestrale
2	Scostamento dei tempi di attivazione web Services di integrazione rispetto al piano di lavoro	Puntualità	Differenza della durata nell'attivazione dei web services di integrazione rispetto al piano (espressa in giorni lavorativi)	$X = (r-s)/s$ r = data effettiva di messa in opera dei web services s = data prevista di messa in opera dei web services	1	Richiesta attivazione Web Services di integrazione
3	Tempo di ripristino dei servizi in caso di malfunzionamenti bloccanti per l'operatività	Utilizzabilità	Tempo, espresso in ore, di ripristino dei servizi	$x = i - f$ i = Inizio - data, ora, minuti della comunicazione al Fornitore f = fine - data, ora e minuti ripristino dei servizi	4 ore nel 100% dei casi	Trimestrale

8. DURATA DEL CONTRATTO

L'Accordo Quadro spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 45 mesi decorrenti dalla "Data di avvio esecuzione" e, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali. Il contratto dovrà prevedere la possibilità di proroga tecnica ai sensi dell'art. 106, co. 11 del d.lgs. n. 50/2016 per un periodo massimo di 6 (sei) mesi e per un importo massimo pari al 10% dell'importo posto a base d'asta come previsto dal Disciplinare.

9. MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Il Fornitore comunicherà a EUR S.p.A. entro 5 (cinque) giorni solari dalla data di stipula del contratto, un numero di telefono con accesso prioritario, almeno un numero di fax e un indirizzo di e-mail diretto ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.



In particolare il Fornitore dovrà garantire la presenza di un esperto specializzato nei prodotti, con conoscenza della lingua italiana, al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero delle chiamate, 8 ore per 5 giorni a settimana per 220 giorni l'anno, per la soluzione di ogni problematica di malfunzionamento dei prodotti software.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico del Fornitore.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a EUR S.p.A. eventuali modifiche.

10. ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

L'Impresa s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del d.lgs. n. 81/2008 "Testo unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro", cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committenza presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al co. 2 dell'art. 26 del citato decreto.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al co. 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

11. LUOGO DI SVOLGIMENTO

L'erogazione dei servizi on-site oggetto della presente fornitura dovrà avvenire presso la sede di Roma di EUR S.p.A. sita in Via Ciriaco De Mita n. 16.

12. LINGUA

Tutte le attività e la documentazione saranno in lingua italiana.

13. RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra il Fornitore e EUR S.p.A. sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori della Sede di EUR S.p.A.

Il Fornitore non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

14. PENALI

La mancata ottemperanza dei livelli di servizio, di cui al precedente paragrafo 7., comporterà l'applicazione delle penali così come previste nell'art. 16 dell'Accordo Quadro.