



**Area Direzione Generale**

**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

**P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia**

## **ALLEGATO TECNICO**

### **Indice generale**

Descrizione del software oggetto della fornitura.....	2
Il sistema informativo attuale ed il contesto.....	3
L'attuale software <i>GesUte</i> .....	3
Funzioni principali presenti nel software attuale.....	3
Caratteristiche e funzionalità del nuovo software.....	5
Attività di Gestione delle Anagrafiche.....	6
Flusso di gestione della fattura.....	6
Attività correnti sulle fatture.....	7
Controlli sulle fatture.....	7
Liquidazione fatture.....	8
Rendicontazione dei pagamenti.....	10
Requisiti funzionali specifici.....	11
Requisiti funzionali generici.....	21
Requisiti non funzionali.....	23
Requisiti di interazione e colloquio con altri sistemi.....	25
Requisiti infrastrutturali e tecnologici.....	27
Requisiti Accessibilità e Normativi.....	30
Importazione dati esistenti.....	31
Documentazione.....	31
Formazione del personale.....	31
Installazione.....	32
Collaudo del sistema.....	33
Attività e Tempistiche.....	33
Assistenza e Manutenzione.....	33
Modalità di uscita fine vita del prodotto.....	34
Definizioni.....	35
Allegati.....	35



**Area Direzione Generale**

**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

**P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia**

## **Descrizione del software oggetto della fornitura**

Oggetto della presente gara è la fornitura di un software, ad uso del personale interno, per la gestione delle utenze in carico al Comune di Reggio Emilia, sia dal punto di vista gestionale e contrattuale, che fiscale, finanziario ed economico, con capacità di scambio dati con l'applicativo che gestisce la contabilità, il Bilancio ed il PEG dell'Ente.

L'Ente attualmente utilizza, ormai da diversi anni, un applicativo sviluppato internamente ed elaborazioni esterne a supporto.

Col tempo è progressivamente diventata evidente la necessità di un software che unisca tutte le diverse funzionalità in un unico prodotto, che minimizzi le attività manuali e ridondanti e laddove possibile, automatiche.

Inoltre, sia per motivi normativi (vedi anche il nuovo CAD), che tecnologici, l'Amministrazione sta via via procedendo con il rinnovo per proprio patrimonio applicativo sostituendo quei componenti che nel corso degli anni sono diventati obsoleti o non in grado di gestire i documenti digitali.

Il Comune, per i diversi motivi brevemente esposti ha quindi deciso di procedere con l'acquisto un pacchetto software esterno.



**Area Direzione Generale**

**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

**P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia**

## **Il sistema informativo attuale ed il contesto**

Attualmente per fare fronte all'attività di gestione delle utenze, il Comune di Reggio Emilia utilizza i seguenti strumenti:

- per quanto concerne la competenza tecnico-amministrativa delle fatture e i consumi si utilizza un software sviluppato internamente ("*GesUte*");
- per quanto attiene la parte dei controlli ante e post liquidazione si utilizzano file di Excel creati ad hoc;
- per la gestione contabile amministrativa si lavora direttamente su "*JEnte-Contabilità*", il software di contabilità del Comune.

### **L'attuale software *GesUte***

Il programma è stato sviluppato in Oracle Forms Versione 11R2, stessa versione del DBMS Oracle sottostante (11R2 11.2.0.4). L'architettura comprende un database server e un web/application server.

### **Funzioni principali presenti nel software attuale**

L'attuale software gestisce solo le seguenti funzionalità:

- Gestione Anagrafiche
- Gestione Liquidazioni, singole o aggregate raggruppate per Capitolo/Impegno/Subimpegno e CdC (centro di costo)
- Reportistica Varia

Tale programma è impostato con una serie di tabelle che identificano dati generali (CdC, codici immobiliari, tipologia di fornitura, fornitore, contratto, ...).

Il nucleo fondamentale e fondante del programma è l'anagrafica della fornitura, codice univoco a cui sono collegati tutti i dati fondamentali ed indispensabili al successivo caricamento delle fatture e alle elaborazioni che sono richieste all'ufficio.

Tale anagrafica comprende diversi attributi (unità immobiliare ecc.), fondamentali per i motivi di cui sopra, che dovranno essere previsti anche nel nuovo software, oltre all'associazione con i dati contabili (capitolo/impegno/subimpegno e CdC).

In output è possibile estrarre:

- la fattura stessa, e/o il gruppo di fatture omogenee per fornitore/fornitura al fine



**Area Direzione Generale**

**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

**P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia**

di ottenere i dati propedeutici all'immissione in contabilità di *JEnte-Contabilità*

- produzione di un file per consentire il caricamento sia in finanziaria che in economica che fiscale
- estrazione per blocco di fatture liquidate con la specifica dell'IVA pagata che permetta la determinazione della quota CIG
- estrazione xml che, adeguatamente lavorata, permetta una corretta documentazione dei pagamenti al netto dell'IVA, rispettando così la normativa relativa allo split payment.

Con l'avvento della fatturazione elettronica e lo Split Payment non è più stato possibile importare il file prodotto da *GesUte* su *JEnte-Contabilità* e sono emersi i limiti tecnologici del programma *GesUte*.

Pertanto ora *GesUte* è utilizzato solo ed esclusivamente come archivio delle utenze/forniture e relativi consumi, mentre tutta la parte economico, fiscale e finanziaria viene gestita separatamente in *JEnte-Contabilità*, raddoppiando in tal modo i tempi di lavoro dell'Ufficio interessato.



**Area Direzione Generale**

**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

**P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia**

## **Caratteristiche e funzionalità del nuovo software**

Di seguito sono elencate, per titolo, le diverse funzionalità che il nuovo applicativo *Gestionale Utenze* dovrà possedere. Ogni singola voce sarà poi meglio definita e dettagliata nelle tabelle dei requisiti funzionali.

- **Gestione Anagrafiche Utenze/Forniture:** attivazione e cessazione, contratti, ubicazioni con collegamento al Patrimonio dell'Ente, fornitore, assegnatari, ecc.
- **Gestione Tecnica utenze:** gestione di dati tecnici (quali apparati collegati, contatori, ecc.) riferiti alle diverse tipologie di Utenze/Forniture (Telecomunicazioni, Acqua, Calore, Energia Elettrica, ...)
- **Gestione Consumi:** importazione (da file forniti dai fornitori) o caricamento manuale di consumi associati e/o ad una fattura. Funzionalità di controllo con alert statistiche. Ripartizione automatica (con possibilità di modifica) dei consumi sui CdC collegati all'utenza/fornitura
- **Gestione Contabile:** gestione fatture (sia ricevute da *JEnte-Contabilità* che inserite manualmente) e ripartizione automatica dei dati di fattura, finalizzata alla contabilità analitica e finanziaria. Il programma dovrà permettere la ripartizione (proposta in automatico, ma modificabile) di ogni singola riga di fattura su capitoli/impegni/subimpegni e CdC associati all'utenza/fornitura
- **Gestione Documentale:** il software deve prevedere la possibilità di gestire gli allegati e tutta la documentazione digitale relativa ai contratti e alle utenze;
- **Colloquio con sistema di contabilità:** importazione delle fatture, presenti su *JEnte-Contabilità*, inviate dallo SDI e esportazione dei dati relativi alle liquidazioni delle fatture ricevute e liquidabili
- **Caricamento ulteriori dati di dettaglio fattura:** importazione (da file forniti dai fornitori) o caricamento manuale di ulteriori dati di dettaglio della fattura e/o di consumi. Possibilità di avere controlli di quadratura
- **Gestione del pagamento della fattura, totale o parziale.** L'eventuale rigetto sarà gestito esternamente al programma Utenze che dovrà comunque tenere traccia dell'evento (marcare la fattura come rigettata). Oltre alle fatture (positive e negative) dovranno essere gestite anche le note di credito
- **Gestione imputazione IVA:** relativamente a detraibilità/indetraibilità (rilevanza), aliquote
- **Integrazioni** con tabelle già presenti in altre banche dati dell'Ente (CdC, capitoli di bilancio, impegni e subimpegni, fornitori, mandati di pagamento, ...)
- **Reportistica e stampe di controllo.**



**Area Direzione Generale**

**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

**P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia**

### **Attività di Gestione delle Anagrafiche**

La gestione delle anagrafiche si configura, con l'implementazione di tutte le tabelle necessarie per la gestione delle entità del software fra cui utenze, contratti, fornitori, fatture etc. e storicizzazione dei dati.

Il software dovrà consentire la gestione di tutte le utenze e delle informazioni ad esse collegate, anche suddivisi per ambito amministrativo, contabile e tecnico come meglio dettagliato nei requisiti funzionali.

Dovrà essere possibile associare le utenze ad uno o più CdC e ad uno o più capitoli/impegni/subimpegni .

La ripartizione, in questa fase, può essere determinata solo da percentuali.

Parimenti deve essere possibile inserire in anagrafica un costo/consumo massimo autorizzato; l'inserimento di questo dato permetterà di discernere in sede di acquisizione delle fatture, quali sono quelle il cui costo/consumo è già autorizzato da quelle per le quali è necessario attivare verifiche.

### **Flusso di gestione della fattura**

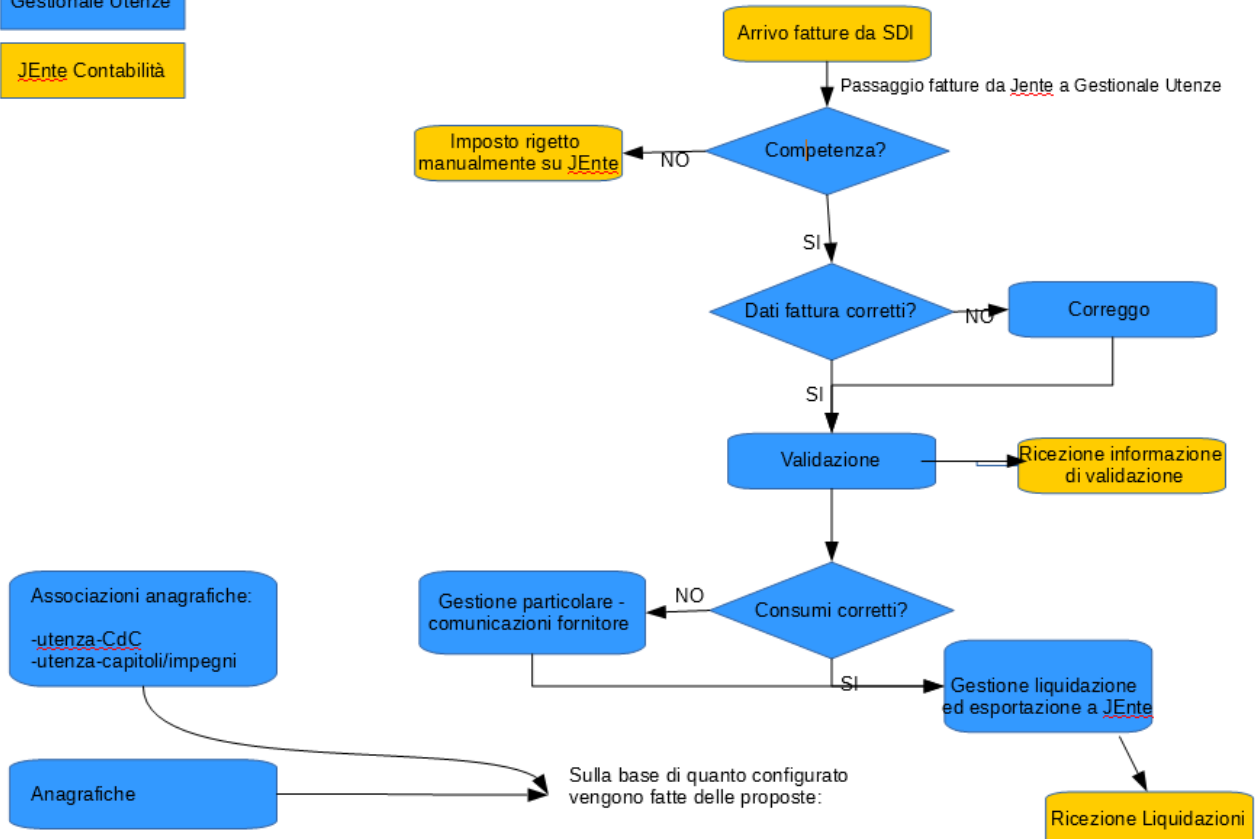
A livello generale di flusso delle informazioni le fatture elettroniche provenienti dal sistema SDI saranno ricevute sempre ed obbligatoriamente da *JEnte-Contabilità*.

Il *Gestionale Utenze* dovrà quindi interagire ed interfacciarsi con esso, per garantire l'importazione delle fatture, la verifica di competenza, i controlli, il caricamento, la predisposizione della liquidazione (nel rispetto di tutte le norme vigenti sia a livello fiscale che finanziario che economico) nonché il ritorno finale a *JEnte-Contabilità* della liquidazione.

Segue lo schema a blocchi del flusso operativo a partire dal ricevimento delle fatture via SDI, da parte di *JEnte-Contabilità*, fino alla liquidazione dei pagamenti.

Gestionale Utenze

JEnte Contabilità



## Attività correnti sulle fatture

La procedura Utenze dovrà colloquiare con *JEnte-Contabilità* e caricare sul proprio sistema le fatture di competenza del Comune di Reggio Emilia ricevute dallo SDI ma non ancora acquisite e validate. In presenza di errori tali da non essere fonte di rigetto della stessa dovrà essere possibile fare i necessari controlli e correzioni e ribaltare tali correzioni su *Jente-Contabilità*.

## Controlli sulle fatture

Un primo e principale controllo sarà quello sulla presenza del codice utenza nella relativa lista dei codici attivi in *Gestionale Utenze*. Si controllerà anche la corrispondenza di ogni CIG in fattura con il CIG riportato in anagrafica contratto. E' importante che in presenza di CIG discordanti tra fattura e anagrafica sia creata una segnalazione e si dia l'opportunità all'operatore di andare a controllare e scegliere quale CIG sia corretto.

Terminato il controllo della singola fattura il programma deve proporre un comportamento la possibilità di scelta di accettazione o rigetto della fattura, riconoscendo all'operatore stesso completa discrezionalità.



**Area Direzione Generale**

**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

**P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia**

Nel caso in cui ci fossero gli estremi per il rigetto la gestione di questa fase sarà comunque “esterna” al programma *Gestionale Utenze*. Essa dovrà essere marcata come “rigettata” in *Gestionale Utenze* ma il rifiuto al sistema SDI sarà gestito direttamente in *JEnte-Contabilità*.

In assenza di anomalie o se le anomalie riscontrate non fossero tali da giustificare il rigetto della fattura (esempio CIG sbagliato oppure una mora non dovuta) il *Gestionale Utenze* deve prevedere la possibilità di ritornare a *JEnte-Contabilità* la conferma per validare e caricare la fattura nel sistema contabile.

In presenza di anomalie “lievi” il *Gestionale Utenze* deve consentire le eventuali correzioni e la possibilità di pagare “parzialmente” la fattura (more non dovute o importi visibilmente scorretti o da rateizzare ad esempio). Dovrà quindi, come nel caso precedente, permettere le modifiche alla fattura (in questo caso generando due o più righe nello scadenzario con le corrette imputazioni contabili e relative causali), validarla per il caricamento su *JEnte-Contabilità*, evidenziare le righe fattura o gli importi oggetto del problema e consentire all’operatore di procedere con tutte le operazioni di modifica delle voci ritenute errate, gestendo anche quelle che rimarranno in attesa di una successiva nota di accredito.

In questa fase il *Gestionale Utenze* dovrà permettere di importare gli eventuali file dei dettagli dei consumi laddove forniti dai fornitori oppure di caricarli manualmente a partire dal cartaceo o dal file allegato al file XML della fattura.

Dopo aver importato il dettaglio dei consumi, se presente, l’operatore deve avere la possibilità di selezionare per ciascuna riga di dettaglio la voce economica relativa ( es. canone, interesse, etc) per poter raggruppare il dettaglio in macro voci contabili e procedere con la liquidazione.

Per ciascuna fattura il programma dovrà consentire di ripartire i costi suddividendoli per CdC e per capitolo/impegno/subimpegno così come associati all’utenza: nel caso di impegni senza disponibilità economica il software lo deve segnalare e deve essere possibile da parte dell’operatore cambiare l’imputazione al capitolo/impegno/subimpegno.

Dovrà inoltre essere possibile andare ad indicare il periodo di competenza per poter gestire i casi di fatture di anticipazioni.

Il programma dovrà gestire anche le note di accredito associate a una o più fatture e consentire all’operatore di scegliere le fatture con righe in sospeso da associare alla nota di accredito.

## **Liquidazione fatture**

La fattura si troverà quindi, con periodicità e tempistiche a discrezione degli operatori, a dover essere liquidata.



**Area Direzione Generale**

**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

**P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia**

In fase di generazione del prospetto di liquidazione, l'operatore andrà ad individuare per fornitore e/o CIG e/o data di emissione il gruppo di fatture per le quali procedere al pagamento. Il *Gestionale Utenze* dovrà proporre in automatico le necessarie righe, per importi, che terranno conto delle ripartizioni configurate nella prima fase, lasciando, come già evidenziato, la libertà di cambiare quanto proposto, sia per quanto riguarda i CdC e sia per quanto riguarda i capitoli/impegni/subimpegni (sulla base della disponibilità di ogni impegno che dovrà essere verificabile in tempo reale tramite collegamento con *JEnte-Contabilità*).

In questa fase il programma, oltre a ragionare per utenza dovrà consentire, ove possibile, di visualizzare i dati della fattura in base al maggior dettagli inserito ma anche raggruppando le righe secondo le voci economiche precedentemente inserite, e dovrà dare la possibilità di variare le ripartizioni legate alle singole righe. Nel caso in cui l'automatismo non sia possibile dovrà comunque essere presente la possibilità manuale.

Es: un'utenza su due CdC (40% e 60%) e su due impegni (50 % e 50%) darà luogo a una proposta di 4 righe (perché ogni impegno sarà diviso in percentuali diverse sui due CdC).

Per quanto riguarda l'IVA di ogni fattura essa dovrà essere accorpata per aliquota (che genererà i relativi importi) e per detraibilità (si/no)

Es. Fattura 444

- IVA 22% - 5.400 € - detraibile
- IVA 10% - 2.000 € - non detraibile

Se una parte di IVA relativa ad un'aliquota dovesse essere detraibile e un'altra parte no si dovranno esportare 2 righe

- IVA 22% - 3.400 € - detraibile
- IVA 22% - 2.000 € - non detraibile
- IVA 10% - 1.000 € - detraibile
- IVA 10% - 1.000 € - non detraibile

La rilevanza IVA sarà da una parte letta da *JEnte-Contabilità* come legata al capitolo (e quindi agli impegni ad esso collegati) e dall'altra letta, sempre da *JEnte-Contabilità*, legata anche al CdC. Il programma dovrà segnalare l'eventuale incoerenza dei due dati dando comunque la libertà di scelta all'operatore.

*Gestionale Utenze* dovrà consentire di gestire arrotondamenti, sulle voci di costo e relative liquidazioni.

Una volta creato il file di ripartizione con il prospetto della liquidazione il programma lo passerà a *JEnte-Contabilità*



**Area Direzione Generale**

**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

**P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia**

I formati e le modalità con cui tali dati saranno passati a *JEnte-Contabilità* per la generazione degli atti di liquidazione saranno definiti insieme in fase di analisi di dettaglio e di confronto con il fornitore di *JEnte-Contabilità*

## **Rendicontazione dei pagamenti**

Come previsto da tutte le Convenzioni è obbligo contrattuale documentare i pagamenti alle ditte distributrici.

Pertanto è necessario che il programma, a pagamento avvenuto delle fatture (che avviene in *JEnte-Contabilità*), importi i dati relativi ai mandati, se possibile con data valuta beneficiario, e produca elaborazione per raggruppamento di fatture liquidato con lo stesso provvedimento che contenga i seguenti valori: numero fattura, data di emissione, importo complessivo di emissione, importo complessivo pagato, imponibile, IVA, n° mandato di pagamento e data valuta beneficiario.



**Area Direzione Generale**

**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

**P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia**

## Requisiti funzionali specifici

Si riportano di seguito i requisiti funzionali che la soluzione software deve soddisfare.

INDICE	REQUISITO
RF-01	<p><b>Tabella anagrafica Utenze</b></p> <p>Il software deve garantire la gestione di tutte le utenze e delle informazioni ad esse collegate. I dati gestiti devono riguardare i seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dati amministrativi</li><li>• Dati contabili</li><li>• Dati tecnici</li></ul> <p>Le utenze devono poter essere differenziabili fra loro in base al tipo di servizio, alla tipologia, alla sottotipologia...</p> <p>La tabella Utenze dovrà possedere almeno i seguenti campi (per le diverse tipologie di utenza):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Codice utenza (che sia POD, PDR o codice impianto nei casi di tipologia di servizio come Metano, Acqua, Teleriscaldamento, GPL, Energia Elettrica,...)</li><li>• Descrizione</li><li>• Stato utenza</li><li>• Tipologia/sottotipologia servizio erogato (tipologia di fornitura)</li><li>• Gestore utenza</li><li>• Assegnatario utenza (RI-02)</li><li>• Consumo massimo autorizzato</li><li>• Contratti associati (RF-07)</li><li>• Area, Servizio, CdR (centro di responsabilità), Personale</li><li>• CdC (collegati all'utenza, con eventuale suddivisione in percentuale)</li><li>• Capitoli, impegni e subimpegni (collegati all'utenza, con eventuale suddivisione in percentuale)</li><li>• Tecnici di riferimento</li><li>• Documentazione e allegati tecnici</li><li>• Data di attivazione/cessazione e motivo/i</li><li>• Codice impianto/subimpianto</li><li>• Codice matricola</li><li>• Contatore</li><li>• Codice Patrimonio unità immobiliare (foglio, mappale, e sub)</li><li>• Coordinate (georeferenziazione)</li><li>• Via e civico</li></ul>

- Note
- Lettura consumi/contatori

Nei diversi sotto casi:

- **Energia elettrica:**
  - Potenza impegnata, disponibile, nominale
  - Tensione
  - Trifase
  - Fasce (F1, F2, F3,...)
  - Attributo “illuminazione pubblica”
- **Riscaldamento GPL:**
  - Capacità serbatoi
- **Teleriscaldamento**
  - Sottocentrale
- **Antincendio:**
  - Consistenze impianto
- **Acqua:**
  - Collegamento fognario
  - Capacità serbatoi

Per le utenze telefoniche invece deve essere possibile specificare almeno i seguenti campi:

- Numero di telefono (SIM)
- Assegnatario utenza (collegato a tabella Dipendenti e Struttura dell’Ente RI-02)
- Attributi vari assegnatario (dirigente, esterno)
- Referente tecnico
- Tipologia di linea/abbonamento,
- Tipologia di struttura SIM
- Servizi attivati
- Tipologia di abbonamento/ricaricabile/altro con possibilità di differenziare le diverse tipologie di abbonamento e i diversi tagli
- Accessori “fisici” e relativa anagrafica
- Numero telefonici fittizi che identificano impianti che non posseggono un vero e proprio numero edifici...
- Se convenzione leasing, in noleggio o acquistato (e dati relativi nelle

	diverse casistiche) (manutenzioni)
RF-02	<p><b>Gestione attributi anagrafica Utenze</b></p> <p>Per ogni utenza dovranno essere presenti gli attributi tipici del particolare tipo di utenza oltre ad avere una serie di attributi liberi configurabili (almeno 8)</p>
RF-03	<p><b>Gestione modifiche massive anagrafica Utenze</b></p> <p>Possibilità di fare modifiche in modo omogeneo e massivo: capitoli di bilancio, impegni e CIG (esempio: il CIG 123 deve essere sostituito dal CIG 345)</p>
RF-04	<p><b>Anagrafica apparati o servizi accessori</b></p> <p>Dovrà essere possibile definire un' anagrafica di oggetti accessori con diversi attributi come ad esempio marca, modello, ICCID... e modalità di utilizzo (se in noleggio, in leasing, acquistati...). Tale anagrafica dovrà essere collegabile agli assegnatari delle utenze.</p>
RF-05	<p><b>Ripartizione per CdC e Impegni</b></p> <p>Il programma dovrà permettere una fase iniziale di associazione fra dati di anagrafica in cui ciascuna utenza dovrà poter essere associata a uno o più CdC (con ripartizione percentuale). Lo stesso tipo di operazione, sempre a partire dall'utenza, dovrà essere possibile anche per quanto riguarda l'utenza e i capitoli/impegni/subimpegni collegati.</p>
RF-06	<p><b>Dati toponomastici e georeferenziazione</b></p> <p>Possibilità di collegare, nei casi in cui sia possibile, ogni entità (utenze, beni, assegnatari,...) ad un indirizzo e numero civico desunti dalle tabelle dell'Ente. Laddove non sia possibile associare una via e un civico i dati devono essere georeferenziazabili. Si veda più avanti la tabella riferita ai collegamenti con i diversi database dell'Ente.</p>
RF-07	<p><b>Gestione Contratti</b></p> <p>Per ciascuna utenza deve essere possibile gestire i contratti collegati e la storicizzazione dei contratti precedenti.</p> <p>Di seguito l'elenco minimo dei campi della tabella Contratti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Codice contratto e descrizione</li> <li>• Codice fornitore e descrizione</li> <li>• Data inizio e fine contratto</li> <li>• Motivo cessazione contratto</li> <li>• CIG</li> <li>• Tipologia contratto</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità stipula (adesione a convenzione,...) ed eventuale piattaforma (Intercenter, Consip, ...)</li> <li>• Tipologia fornitura</li> <li>• Tipologia servizi associati</li> <li>• Esercizio</li> <li>• Allegati vari</li> </ul>
RF-08	<p><b>Gestione contratti multipli</b></p> <p>Dovrà essere possibile gestire, ed avere attivi, per ogni singola utenza, più contratti (e CIG collegati ai singoli contratti). Questo per gestire sia singole situazioni contrattuali (alcune tipologie di utenze possono avere collegati più contratti diversi tipo Acqua, Idranti, Teleriscaldamento,...) che momenti di cambio fornitore. Dovrà quindi essere liberamente selezionabile l'imputazione contrattuale.</p>
RF-09	<p><b>Modifica massiva associazione utenze-contratto</b></p> <p>Dovrà esistere una funzionalità per cui, se si ha la necessità di chiudere un contratto e spostare tutte le utenze ad esso associate su un altro contratto, permetta di fare tale operazione con un solo comando.</p>
RF-10	<p><b>Associazioni contratto-fornitore</b></p> <p>A ciascun contratto deve essere possibile collegare un fornitore. I fornitori devono essere ereditati da <i>JEnte-Contabilità</i> con tutte le informazioni accessorie necessarie per la tracciabilità dei pagamenti. Dovrà essere possibile individuare, fra i possibili diversi IBAN legati ad ogni fornitore, il principale e collegarlo ad ogni utenza in modo tale che ogni pagamento, per quell'utenza, passi per esso. Nel caso di differenze di IBAN tra anagrafica e fattura si deve considerare quello in anagrafica.</p>
RF-11	<p><b>Fatture e note di accredito</b></p> <p>Il programma dovrà poter gestire sia fatture (positive e negative) che note di accredito. Ove esista un collegamento logico fra documenti sarà considerato fattore preferenziale la possibilità di collegare in automatico i due tipi di documento. In ogni caso deve essere consentito l'associazione manuale e/o la modifica dell'associazione automatica.</p>
RF-12	<p><b>Caricamento fatture</b></p> <p><i>Gestionale Utenze</i> dovrà poter importare e gestire le fatture presenti ma non ancora validate presenti su <i>JEnte-Contabilità</i>. L'operatore dovrà comunque poter avere la possibilità, se necessario, di caricare manualmente le fatture anche se non presenti o non gestite in <i>JEnte-</i></p>

	<p><i>Contabilità.</i> Dovrà essere possibile anche la gestione di fatture fittizie da utilizzarsi nel caso di pagamenti legati a pozzi o a concessioni passive di demanio pubblico.</p>
RF-13	<p><b>Gestione accettazione/rigetto/accettazione parziale fattura</b></p> <p>Come anticipato nel paragrafo Controlli sulle fatture, si riportano schematicamente le fasi che il programma dovrà permettere :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accettazione (e quindi la comunicazione di validazione/caricamento a <i>JEnte-Contabilità</i>), anche con selezione multipla o massiva, di fatture che avranno passato i diversi controlli</li> <li>• il rigetto totale, inteso solamente come “marcatura”. La gestione di tale operazione invece sarà fatta direttamente su <i>JEnte-Contabilità</i></li> <li>• l'accettazione parziale. Il programma dovrà permettere la gestione automatica di questa casistica (ad esempio gestire la comunicazione con il fornitore, dovrà tenere in evidenza la fattura perché sia pagata parzialmente, ricongiungerla alla nota di accredito, ...) fino alla chiusura della fattura su <i>JEnte-Contabilità</i>.</li> </ul>
RF-14	<p><b>Controllo CIG</b></p> <p>Come anticipato nel paragrafo Controlli sulle fatture, nella fase di controllo fattura si verificherà la corrispondenza del CIG riportato in fattura con quello memorizzato in anagrafica, tenendo conto che se non c'è corrispondenza l'operatore deve poter scegliere quello che ritiene corretto.</p>
RF-15	<p><b>Procedura caricamento file consumi (attuali fornitori)</b></p> <p>Dovranno essere implementate, da parte del fornitore del software Utenze, le procedure di importazione del file (o dei files nel caso in cui lo stesso fornitore usi più formati) dei consumi fornito dagli attuali fornitori dell'Ente. Al momento della pubblicazione della gara i fornitori sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TIM</li> <li>• TELECOM</li> <li>• IREN</li> <li>• IRETI</li> </ul> <p><u>Nell'offerta tecnica dovrà essere esplicitato se l'importazione potrà avvenire per i dati:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• di dettaglio di ogni singola riga di fatturazione</li> <li>• di dettaglio dei consumi</li> <li>• aggregati per voce contabile</li> <li>• aggregati per fattura</li> </ul> <p>Dovrà anche essere possibile caricare manualmente tali dati a partire dal</p>

	<p>cartaceo o dal file allegato al file XML della fattura.</p> <p>Inoltre il caricamento di consumi, automatico o manuale, dovrà essere possibile anche in tempi successivi la liquidazione delle fatture.</p>
RF-16	<p><b>Implementazione autonoma importazione nuovi file consumi</b></p> <p>Dovrà essere possibile implementare in maniera autonoma, da parte dell'Ente, l'importazione di files di consumi provenienti da nuovi fornitori (e la modifica delle implementazioni delle attuali importazioni).</p>
RF-17	<p><b>Controlli automatici anomalie e consumi</b></p> <p>Il programma dovrà prevedere una serie di controlli automatici. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificare e confrontare i dati di consumo e i costi collegati</li> <li>• Confrontarli con lo storico</li> <li>• Filtro per fascia oraria (ove prevista)</li> <li>• Segnalare i possibili errori e/o le mancanze come ad esempio:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Anomalie consumi/importo (rispetto al consumo massimo autorizzato specificato in anagrafica)</li> <li>○ Altro destinatario</li> <li>○ Anomalia matricola</li> <li>○ Fattura non di competenza</li> <li>○ Fattura già emessa</li> <li>○ Utenza non presente/cessata</li> <li>○ Fattura fuori potenza contratto</li> <li>○ Perdite impianto</li> <li>○ Mancanza disponibilità su impegni...</li> <li>○ Sforamento abbonamento dati</li> <li>○ Addebiti dati estero</li> </ul> </li> </ul> <p>Inoltre dovrà essere possibile inserire controlli personalizzati.</p> <p>Anomalie o irregolarità di tali dati dovranno dare origine ad alert o allarmi e dovranno dare la possibilità di modificare il comportamento proposto.</p>
RF-18	<p><b>Gestione cambio massiva associazione utenza-impegni, utenza CdC e CIG</b></p> <p>Dovrà essere possibile modificare le associazioni tra utenze e capitoli/impegni/subimpegni, utenze-CdC e utenze-contratti/CIG in modalità massiva. Si dovrà consentire lo spostamento di tutte le utenze associate a determinati capitoli/impegni/subimpegni ad un altro/i con un solo comando. La stessa possibilità dovrà essere prevista per gli spostamenti relativi ai CdC e ai contratti/CIG. Altresì dovrà essere prevista la funzione di di copia contratto, con possibilità di aggiunta/modifica/eliminazione singoli componenti il contratto.</p>
RF-19	<p><b>Controllo coerenza rilevanza IVA</b></p>

	<p>La rilevanza IVA sarà da una parte letta da <i>JEnte-Contabilità</i> come legata al capitolo (e quindi agli impegni ad esso collegati) e dall'altra letta, sempre da <i>JEnte-Contabilità</i>, legata al CdC. Il programma dovrà segnalare l'eventuale incoerenza dei due dati dando comunque la libertà di scelta all'operatore.</p>
RF-20	<p><b>Ripartizione IVA ed esportazione della stessa</b></p> <p>L'IVA di ogni fattura essa dovrà essere accorpata per aliquota e per detraibilità (si/no) ed esportata per importi</p> <p>Se l'IVA relativa ad un'aliquota dovesse essere detraibile solo in parte si dovranno esportare 2 righe con i relativi importi (parte detraibile e parte non detraibile)</p>
RF-21	<p><b>Gestione dello split payment IVA per fattura</b></p> <p>Il programma Utenze dovrà visualizzare (a scopo verifica) tale flag da <i>Jente-Contabilità</i>. Il software Utenze dovrà fare un controllo di quadratura della ritenuta IVA Split con il totale dell'IVA indetraibile e non e deve poter gestire tali ritenute come da normativa vigente.</p>
RF-22	<p><b>Esportazione liquidazioni verso <i>JEnte-Contabilità</i></b></p> <p>Il programma dovrà permettere la preparazione e in seguito l'esportazione, verso <i>JEnte-Contabilità</i>, degli atti di liquidazione delle fatture. In questa fase l'operatore dovrà poter selezionare tra le fatture liquidabili la riga o le righe che abbiano passato la fase dei controlli e che comunque siano state considerate come pagabili, anche parzialmente, e con le modalità indicate al punto RF-13, RF-17, RF-23 per gli importi e al punto RF-20 per l'IVA, dovrà preparare prima e poi esportare gli importi generati.</p> <p>Se, in fase di esportazione dei dati di liquidazioni verso <i>JEnte-Contabilità</i>, dovessero sorgere problemi legati a riferimenti a fatture non presenti su <i>JEnte-Contabilità</i> ma solo su Utenze (in virtù del caricamento manuale), questo dovrà essere opportunamente segnalato.</p>
RF-23	<p><b>Ripartizione in fase di liquidazione</b></p> <p>La stessa operazione di cui al punto RF-05 dovrà poter essere fatta in fase di liquidazione di ogni singola fattura. In più, in questa fase, si dovrà poter cambiare le impostazioni ereditate dalla configurazione, per quell'utenza, per ogni voce di spesa (tipo riga fattura). L'individuazione delle diverse voci di spesa dovrà essere il più possibile automatizzata. Ove ciò non sia possibile si dovrà poter operare in manuale.</p>
RF-24	<p><b>Gestione mandati di pagamento</b></p>

	<p>Il programma Utenze dovrà importare il numero e la data del mandato di pagamento emesso da <i>JEnte-Contabilità</i> e ove disponibile anche la data valuta beneficiario.</p>
RF-25	<p><b>Report, stampe e query predefinite</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elenco fatture gestite in ogni estrazione verso <i>JEnte-Contabilità</i> con specificato oltre che il numero di fattura e l'importo fatturato, anche l'importo pagato suddiviso tra imponibile e IVA</li> <li>• Elenco fatture pagate con le specifiche come sopra con anche il numero di mandato di pagamento e se possibile data valuta beneficiario</li> <li>• Elenco fatture da liquidare ed elenco fatture da pagare, con le specifiche come sopra</li> <li>• Totale addebiti CdC</li> <li>• Confronto fra preventivo e consuntivo per capitolo/impegno...</li> <li>• Collegamenti utenza - CdC</li> <li>• Collegamenti utenza - capitolo/impegno</li> <li>• Fatture per CdC</li> <li>• Collegamenti utenza - fornitore</li> <li>• Costi singola utenza</li> <li>• Dettagli per fornitore</li> <li>• Letture e consumi</li> <li>• Consumi per utenza/per immobile</li> <li>• Consumi per fornitura/contratto sia per anno economico che per periodo di fatturazione</li> <li>• Costi per capitoli e capitoli/fornitore</li> <li>• Elenco pagamenti per impegno e CdC</li> <li>• Estrazione, per periodo, dei consumi (dettaglio e complessivo) per utenza, in U.M. e costo, con e senza IVA e con e senza servizi accessori</li> <li>• Estrazione (nel caso fonia) dei costi divisi per chiamate verso numerazioni interne all'Ente ed esterne</li> <li>• Estrazione consumi per utenza divisi per tipologia</li> <li>• Costi progressivi per utenza</li> <li>• Rendicontazione dei pagamenti: elenco delle fatture contenente il numero fattura, data di emissione, importo complessivo di emissione, importo complessivo pagato, imponibile, IVA, n° mandato di pagamento e data valuta beneficiario.</li> </ul> <p>Nota bene: ad ogni filtro sopra elencato dovrà poter essere sempre aggiunto il filtro temporale (da... a... o per periodo).</p> <p>Per “periodo” si intende quanto tabellato, tipicamente: mensilità,</p>

	<p>trimestralità, annualità, un arco temporale di fatturazione (da ...a..) o la periodicità di fatturazione(es. 1° bimestre)</p> <p>Si evidenzia anche che ogni parametro inserito nell'anagrafica utenze dovrà poter essere utilizzato quale parametro per report, stampe e query.</p>
RF-26	<p><b>Storico</b></p> <p>Per ogni utenza si dovrà mantenere la storia, con possibilità di ricercare e visualizzare ogni dettaglio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Storico contratti su stessa utenza</li> <li>• Storico delle modifiche su utenza, contratto, risorsa...</li> <li>• Storico fornitore per stessa utenza</li> <li>• Storico CdC sulla stessa utenza</li> <li>• Storico assegnatario sulla stessa utenza (numero telefonico ad esempio)</li> <li>• Storico utenze stesso immobile</li> <li>• Storico variazioni operate sull'anagrafica dell'utenza</li> </ul>
RF-27	<p><b>Gestione richiesta accrediti</b></p> <p>Dovrà essere possibile gestire le richieste di accredito per motivi vari.</p>
RF-28	<p><b>Gestione documenti digitali</b></p> <p>Il programma deve prevedere la possibilità di gestire tutta la documentazione relativa ai contratti e alle utenze ed eventuale funzionalità di apposizione firma digitale degli stessi.</p> <p>Dovrà permettere l'uso almeno dei seguenti formati: TXT, ODT, DOC, DOCX, PDF, JPG, PNG, ODS, CSV, XLS, XLSX.</p>
RF-29	<p><b>Protocollo e Documentale</b></p> <p>Ove e se necessario <i>Gestionale Utenze</i> dovrà colloquiare con software di Protocollo Generale del Comune di Reggio Emilia e/o con il sistema documentale dell'Ente (come da requisito RI-04).</p>
RF-30	<p><b>Altre tabelle</b></p> <p><i>Gestionale Utenze</i> dovrà essere dotato di altre tabelle a corredo necessarie ad integrazione delle anagrafiche principali, quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologia contratti</li> <li>• Tipologia IVA (percentuale + descrizione tipo)</li> <li>• Unità di misura</li> <li>• Tipologia servizi</li> <li>• Tipologia accessori</li> <li>• Periodi</li> <li>• Tipologie forniture</li> </ul>



**Area Direzione Generale**

**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

**P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia**

- |  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Fornitori</li><li>• Utenti (di programma, con relativa profilazione, punto ripreso più avanti)</li><li>• Configurazione ripartizione utenza per CdC (in percentuali)</li><li>• Configurazione ripartizione utenza per capitoli/impegni/subimpegni (in percentuali)</li><li>• Tabella Unità di misura dei consumi</li></ul> |
|--|--|

Ciascun fornitore, nella propria relazione tecnica, dovrà illustrare le varie informazioni che esso può gestire, e le rispettive funzionalità, evidenziando la conformità ai requisiti del presente documento tecnico.

Dovrà inoltre documentare la possibilità di aggiungere, parametrizzare o raggruppare i dati e i layout grafici proposti relativamente alle maschere principali.

Infine dovrà specificare le funzionalità opzionali che vorrà offrire, senza costi aggiuntivi per l'Ente.



**Area Direzione Generale**

**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

**P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia**

## Requisiti funzionali generici

Si riportano di seguito i requisiti funzionali generici del software che la soluzione proposta deve soddisfare.

INDICE	REQUISITO
RFG-01	<p><b>Ricerche, estrazioni e report</b></p> <p>Tutte le principali maschere devono essere dotate di ricerca e selezione in base ai principali campi del software. Ogni dato inserito in anagrafica deve poter essere considerato parametro di ricerca per possibili estrazione o report.</p> <p>I campi e le colonne che devono essere ricomprese nell'output della ricerca devono poter essere parametrizzabili dall'utente o dall'Amministratore del sistema ed esportabili in formati nei principali formati: TXT, PDF, ODT, DOC, DOCX, ODS, XLS, XLSX, CSV,...</p> <p>In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Codice/ Descrizione Utenza</li><li>• Tipo Utenza</li><li>• Codice Contratto</li><li>• Numero fattura</li><li>• Data fattura</li><li>• Codice fornitore</li><li>• Capitolo</li><li>• Storico (assegnatari, contratti, fornitori,...) su utenza ricercata</li></ul>
RFG-02	<p><b>Profilazione utenti</b></p> <p>Devono definirsi diversi livelli di profilazione utenti sia per quanto riguarda la funzionalità del software sia per quanto riguarda la protezione dei dati, per consentire l'accesso delle sole informazioni di propria competenza; gli utenti abilitati alla procedura in modalità di sola lettura avranno inibite operazioni di modifica, inserimento o cancellazione.</p> <p>Deve essere possibile tramite gruppi e ruoli gestire la struttura organizzativa dell'Ente e creare suddivisioni rappresentanti i singoli Servizi/Uffici e per ciascuno di essi deve poter essere garantito, se necessario, un accesso differenziato all'applicazione.</p> <p>A ciascun utente e/o gruppo deve poter essere assegnato un ruolo con privilegi differenziati. Ad esempio agli uffici tecnici potrebbe essere permessa tutta la</p>

	<p>gestione dei soli consumi oppure all'ufficio scuola la gestione completa di tutte una sola tipologia di utenze (utenze scolastiche).</p> <p>Il software deve mettere a disposizione dell'amministratore/i interni un pannello di configurazione delle abilitazioni utente e delle relative profilazioni.</p>
RFG-03	<p><b>Autenticazione</b></p> <p>Dovrà essere possibile integrare l'autenticazione con Active Directory dell'Ente (o tramite altro servizio/gateway di autenticazione dell'Ente nel caso di installazione esterna alla rete aziendale, come da documentazione allegata). Dovrà essere possibile la situazione mista, ovvero l'inserimento di utenti non presenti su AD (per dipendenti sprovvisti di utenza di rete o operatori di enti esterni)</p>
RFG-04	<p><b>Help in linea</b></p> <p>Deve essere messo a disposizione un help in linea per tutte le funzionalità e le maschere del software</p>
RFG-05	<p><b>Log operazioni</b></p> <p>Tutte le operazioni effettuate dovranno essere tracciate con utente, data/ora, operazione effettuata e tutte le informazioni che dovessero essere considerate necessarie nei diversi contesti.</p>

## Requisiti non funzionali

Si riportano di seguito i requisiti NON funzionali che la soluzione software deve soddisfare:

INDICE	REQUISITO
RNF-01	<p><b>Strumento facile da utilizzare</b></p> <p>Il software deve avere una interfaccia semplice ed intuitiva, deve contenere le informazioni essenziali ed essere di facile utilizzo per gli operatori dell'Ente. In particolare le maschere relative alle utenze, contratti, fatture e consumi devono essere collegate fra di loro in modo da garantire una navigazione integrata, senza richiedere la medesima ricerca in maschere differenti o non collegate fra loro.</p>
RNF-02	<p><b>Tecnologie e manutenibilità</b></p> <p>È richiesto l'utilizzo di soluzioni tecnologiche innovative e possibilmente open source o che comunque non richiedano l'acquisto di licenze aggiuntive oltre a quelle già in possesso dell'Ente (es.DBMS Oracle, Sistemi operativi Windows, ...). E' altresì obbligatoria la scelta di tecnologie compatibili e rispettose degli standard per lo sviluppo di soluzione web-based.</p> <p>Il software deve essere progettato rispettando i parametri canonici della qualità del software, tra cui la manutenibilità.</p>
RNF-03	<p><b>Struttura modulare</b></p> <p>La modularità richiesta garantisce all'Ente di utilizzare la piattaforma in un'ottica di crescita e informatizzazione di nuovi processi, mediante il riutilizzo di componenti (moduli) già sviluppati.</p>
RNF-04	<p><b>Ottimizzazione della visualizzazione dei contenuti</b></p> <p>Le maschere dovranno essere progettate in modo da garantire la facilità di recupero delle informazioni (es. esempio i dati principali dovranno stare in unica form senza costringere l'operatore ad aprire ulteriori form) e dovranno poter essere collegate fra di loro per garantire facilità di recupero immediato di informazioni connesse.</p>
RNF-05	<p><b>Layout grafico</b></p> <p>Il software deve consentire la personalizzazione degli elementi grafici di layout (loghi, colori, ecc) in modo da adattare la grafica dell'istanza al sito istituzionale o tematico dove sarà resa accessibile al cittadino.</p>
RNF-06	<p><b>Layout "responsive design"</b></p> <p>Il software deve essere responsivo e utilizzabile da PC, tablet, smartphone senza perdita di funzionalità</p>



**Area Direzione Generale**

**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

**P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia**

RFN-07	<b>Open data</b> Il sistema dovrà essere strutturalmente predisposto per facilitare la distribuzione dei dati a livello “3 stelle” o superiori (linked open data LOD)
RFN-08	<b>Web Services</b> Dovrà essere in grado di esporre ed invocare web services (REST e/o SOAP) per colloquio con altri sistemi

## Requisiti di interazione e colloquio con altri sistemi

Il *Gestionale Utenze* dovrà colloquiare con il programma *JEnte-Contabilità* e con altri sistemi dell'Ente, come già anticipato nei paragrafi precedenti.

A seguito vengono riepilogati tali requisiti.

INDICE	REQUISITI
RI-01	<p><b>Colloquio con programma <i>JEnte-Contabilità</i></b></p> <p><i>Gestionale Utenze</i> dovrà colloquiare con il sistema di contabilità, in varie fasi del processo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pre-Importazione fatture ricevute dallo SDI e presenti sul sistema di contabilità (RF-12)</li> <li>• Accettazione/Caricamento (RF-13) fatture dopo analisi e controlli</li> <li>• Restituzione a <i>JEnte-Contabilità</i> dei dati di liquidazione (RF-22) con relativa ripartizione dei dati delle fatture sui vari impegni/centri di costo e suddivisione IVA</li> <li>• Condivisione di tabelle e altre informazioni quali: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ anagrafica dei fornitori</li> <li>◦ capitoli/impegni/subimpegni e disponibilità degli stessi</li> <li>◦ dati dei mandati (RF-24)</li> <li>◦ split payment (RF-21)</li> <li>◦ aliquote iva e rilevanza (RF-19 e RF-20)</li> </ul> </li> </ul>
RI-02	<p><b>Dati condivisi con altri gestionali</b></p> <p><i>Gestionale Utenze</i>, oltre alle proprie specifiche tabelle e oltre ai dati provenienti da <i>JEnte-Contabilità</i>, dovrà gestire anche informazioni contenute in altri gestionali dell'Ente fra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anagrafica Personale (assegnatario di una utenza telefonica, RF-01) e sua assegnazione ad un'area/servizio</li> <li>• Edifici, parchi, terreni <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ dovrà essere possibile richiamare e collegare le utenze ai beni patrimoniali (in generale beni immobili) che saranno messi a disposizione tramite opportune viste dal database del Patrimonio dell'Ente.</li> </ul> </li> <li>• Toponomastica: dati di indirizzi e numeri civico presenti sulle tabelle del sistema di toponomastica dell'Ente (RF-06)</li> </ul>
RI-03	<p><b>Esportazione flusso addebiti stipendi</b></p>



**Area Direzione Generale**

**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

**P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia**

	<p>Dovrà essere prevista la produzione di un flusso per l'esportazione di eventuali addebiti da caricare nel software degli Stipendi.</p>
RI-04	<p><b>Colloquio con Protocollo e sistema documentale</b></p> <p>Ove e se necessario <i>Gestionale Utenze</i> dovrà colloquiare con software di Protocollo Generale del Comune di Reggio Emilia nel caso si rendesse necessario protocollare dei documenti in gestione al software utenze.</p> <p>Ove e se necessario <i>Gestionale Utenze</i> dovrà colloquiare con il sistema documentale dell'Ente.</p> <p>In allegato le specifiche per utilizzo dei WebServices del Protocollo e per utilizzo dei connettori al sistema documentale Alfresco.</p>



**Area Direzione Generale**

**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

**P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia**

## **Requisiti infrastrutturali e tecnologici**

L'applicativo dovrà essere accessibile in modalità web e dovrà avere architettura a tre livelli eventualmente distribuibili su macchine fisicamente diverse.

In caso di installazione sulle piattaforme attualmente in uso presso l'Ente, i componenti verranno valutati con il seguente ordine preferenziale:

### **Sistemi Operativi**

- 1) Windows Server 2012 R2 Standard o superiore
- 2) Linux RedHat 7 (64 bit) o superiore

### **Database**

- 1) Oracle Real Application Cluster - Oracle Database 11.2.0.4 - Spatial option
- 2) Microsoft SQL Server 2016

### **Application-Web Server**

- JBoss 7.1.1 (versione JDK 1.7) + Apache 2.2 + Microsoft NLB
- Tomcat 7 (versione JDK 1.7) + Apache 2.2 + Microsoft NLB
- Tomcat 8 (versione JDK 1.8) + Apache 2.2 + Microsoft NLB
- IIS vers. 7.5 o superiore

In caso di pubblicazione all'esterno della rete aziendale, il software dovrà essere conforme ai requisiti della soluzione BIG-IP (proxy-balancer) di F5 Networks.

L'interfaccia utente dovrà essere di tipo web (non client) e non dovrà utilizzare/scaricare applet o componenti software che richiedono un'installazione lato client.

Il software dovrà essere sviluppato con moduli che non richiedano al Committente l'acquisto di licenze aggiuntive o componenti proprietarie, fatta eccezione dei sistemi operativi e database (sopra indicati) di cui l'Ente dispone di licenza.

Tutti i moduli applicativi devono funzionare su canali TCP che siano possibilmente singoli, non negoziati durante le comunicazioni, dichiarati e ben documentati; diversamente deve essere specificato il livello ed il canale di comunicazione utilizzato.

Il software rilasciato dovrà inoltre garantire:

- rispettare le linee guida di design per i servizi web della PA (<http://design.italia.it/>);
- rispettare la normativa sulla privacy;
- aderire alle raccomandazioni del World Wide Web Consortium (W3C);
- essere compatibile con almeno i seguenti browser:
  - Internet Explorer 11+
  - Edge (ultime versioni)
  - Google Chrome (ultime versioni)
  - Mozilla Firefox (ultime versioni)



## Area Direzione Generale

### Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

- IE Mobile 10+
- Safari e iOS Safari 8+ (versione del sistema operativo)
- Android Browser 6+ (versione del sistema operativo)
- essere responsivo e utilizzabile da PC, tablet, smartphone senza perdita di funzionalità (almeno per le funzionalità di visualizzazione dall'esterno o in mobilità);
- garantire l'accesso sicuro a pagine web secondo gli standard SSL/TLS (se necessario).

Nell'offerta tecnica deve essere descritta dettagliatamente l'architettura tecnica proposta (versione e tipologia dei moduli): sistemi operativi, database, application/web server, software di base, componenti necessarie al corretto funzionamento dell'applicazione.

Tale piattaforma sarà oggetto di valutazione.

Qualora l'architettura proposta non rientri nelle piattaforme attualmente in uso presso l'ente, il fornitore deve indicare quali elementi potranno essere resi conformi ed eventualmente con quali controindicazioni.

Tutti i dati contenuti negli archivi (database) devono poter essere accessibili direttamente dall'Amministrazione sia in caso di installazione su sistemi dell'Ente, sia in caso di applicativo fornito in modalità cloud attraverso la fornitura di un tool o altro mezzo per poterli consultare e scaricare.

In caso di dismissione del software oggetto della fornitura o risoluzione del contratto, il fornitore è tenuto ad esportare tutto il contenuto della base dati in un formato standard leggibile, corredato della documentazione necessaria all'interpretazione dei dati stessi.

Devono essere indicate le politiche di backup e di disaster recovery che si intendono adottare per garantire l'integrità dei dati in caso di ripristino.

Devono essere indicate le politiche che verranno adottate per adempiere alle normative e regole vigenti sulla prevenzione del furto o compromissione dei dati.

Il Comune di Reggio Emilia si riserva di eseguire *audit* mirati alla verifica del rispetto degli standard architetturali e di sicurezza determinati sia dalla normativa vigente che dai regolamenti ufficiali interni all'ente.

Il Comune di Reggio Emilia potrà eventualmente eseguire a propria discrezione test di vulnerabilità.

Nel caso in cui lo stack tecnologico, necessario al funzionamento del software fornito, presenti vulnerabilità e richieda degli aggiornamenti, il fornitore dovrà provvedere all'eventuale adeguamento del proprio applicativo affinché continui a funzionare.

In caso di non conformità il fornitore sarà tenuto, senza alcun onere per l'Amministrazione, ad adeguare le applicazioni agli standard di cui sopra.



**Area Direzione Generale**

**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

**P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia**



**Area Direzione Generale**

**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

**P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia**

## **Requisiti Accessibilità e Normativi**

L'applicazione fornita dovrà essere accessibile ossia ottimizzata anche per utenti diversamente abili; dovranno quindi essere seguite le raccomandazioni e le norme in materia:

- Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 “Disposizioni per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”
- Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 “Requisiti tecnici e i diversi livelli per l’accessibilità agli strumenti informatici”
- Decreto 20 Marzo 2013 “Modifiche all’allegato A del decreto 8 luglio 2005 del Ministro per l’innovazione e le tecnologie recante: «Requisiti tecnici e i diversi livelli per l’accessibilità agli strumenti informatici»” (Prot. 195/Ric).

Inoltre dovrà:

- rispettare i requisiti usabilità riportati nell'Allegato B del Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 e successive modifiche
- seguire in generale le Linee guida emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale
- rispettare la normativa sulla Privacy e successive evoluzioni
- essere aggiornato agli adempimenti di legge in materia (sia normative nazionali, che regionali), che nuovi obblighi della Pubblica Amministrazione :
  - Il Codice Dell’Amministrazione Digitale e successive Integrazioni
  - Piano triennale per l’informatica nella Pubblica amministrazione 2017-2019 a cura dell’Agenzia per l’Italia Digitale
- rispettare adeguamenti e disposizioni successive alle leggi di cui sopra



**Area Direzione Generale**

**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

**P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia**

## **Importazione dati esistenti**

Dovrà essere garantita l'importazione dei dati presenti sull'attuale software *GesUte*. In Allegato A e B al presente documento sono forniti: l'attuale schema grafico del database di *GesUte* e l'elenco delle tabelle con descrizione dei dati in esse contenuti.

## **Documentazione**

Il software dovrà essere corredato della seguente documentazione:

1. manuale per operatore comunale, in conformità con le specifiche funzionali e non, indicate nel presente allegato tecnico, finalizzato anche alle attività di formazione
2. manuale di amministrazione per la configurazione e il monitoraggio del sistema e la gestione degli utenti e loro profilazione
3. manuale riguardante la base dati, le tabelle, la loro strutturazione e le relazioni fra esse
4. documentazione tecnica dettagliata dell'architettura del prodotto (moduli coinvolti, requisiti, modalità di dialogo tra le varie componenti, ecc.)
5. documentazione tecnica dettagliata delle modalità operative di installazione dei vari moduli

oltre alla possibilità di pubblicare un help in linea come richiesto dai requisiti funzionali generici.

Il fornitore è inoltre tenuto a mantenere aggiornata tale documentazione e ad integrarla con eventuali particolarità relative all'installazione presso l'ambiente dell'Ente.

## **Formazione del personale**

L'offerta deve comprendere la formazione del personale.

Nella relazione tecnica la ditta offerente dovrà indicare il numero di giorni di formazione, che non potranno essere inferiori a 4 con durata minima di 6 ore, inclusi nella fornitura (con indicazione del numero di ore minime per giorno) e una proposta di suddivisione dei corsi di formazione in base agli utenti a cui sono destinati:

- personale tecnico informatico (profilo amministratore e sistemista se il software sarà installato su sistemi dell'Amministrazione)
- personale degli uffici (amministrativi addetti alla gestione utenze, addetti al controllo contabile e tecnici)

I corsi dovranno essere tenuti presso la sede del Comune, in date e con modalità da concordare con referente di progetto del Comune di Reggio Emilia e dovranno tener conto dell'inderogabile esigenza, per l'Ente, di garantire la continuità di tutti i servizi e



**Area Direzione Generale**

**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

**P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia**

uffici del Comune.

## **Installazione**

Il software potrà essere installato su server dell'Ente o su datacenter regionali o in via eccezionale in hosting dal fornitore concordandolo in fase di avviamento con la ditta aggiudicataria.

Dovrà essere predisposto un ambiente di test analogo a quello di produzione.

Nel caso di installazione presso l'Ente:

- qualora i requisiti tecnici lo consentano e l'ente abbia già server installati con la piattaforme richieste, i server / piattaforma potranno essere condivisi con altri software / fornitori. Eventuali requisiti che impediscano ciò dovranno essere dichiarati nell'offerta tecnica
- la prima installazione del prodotto dovrà essere effettuata a carico della ditta fornitrice presso la sede dell'ente previa accordi con il referente tecnico dell'ente ed in modalità training on the job. Gli aggiornamenti successivi potranno essere effettuati dalla ditta fornitrice anche da remoto purché le modalità siano compatibili con le regole di accesso ai sistemi dell'ente e comunque preventivamente concordati con il referente tecnico dell'ente
- non verranno forniti o assegnati privilegi di amministrazione
- durante il setup di installazione o aggiornamento non potranno essere inserite credenziali di amministrazione del database o di sistema.

Le regole generali per l'accesso ai server dell'ente sono le seguenti:

- l'accesso viene consentito tramite un collegamento VPN SSL client to lan nominativo attivabile previa sottoscrizione di liberatoria da parte della ditta fornitrice
- Dovranno essere indicati massimo di 5 addetti autorizzati all'accesso ed un referente incaricato di comunicare variazioni del personale autorizzato
- Non viene consentito l'accesso autonomo alla console o con diritti di amministratore a server/piattaforme condivise con altri software/fornitori. Sui sistemi condivisi è però possibile concordare con il referente tecnico sessioni di lavoro comuni (es: tramite teamviewer)
- Se richiesto può essere rilasciato un accesso SQL NET alle basi dati dell'applicazione

I requisiti di accesso ai sistemi necessari per le attività di aggiornamento, manutenzione e troubleshooting dovranno essere dichiarati nell'offerta tecnica, saranno oggetto di valutazione e dovranno comunque essere concordati con l'ente.

Qualora venisse fornito un server con sistema operativo e componenti non gestibili dal Comune o in caso di installazione su sistemi del fornitore, questo si impegna, in accordo



**Area Direzione Generale**

**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

**P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia**

e con comunicazione all'Amministrazione, a svolgere tutte le operazioni di gestione ordinaria e straordinaria per una corretta manutenzione e aggiornamento del sistema, backup compresi.

## **Collaudo del sistema**

Al termine della messa in produzione definitiva con esito positivo, verrà stilato un verbale di collaudo sottoscritto da entrambe le parti.

## **Attività e Tempistiche**

La ditta aggiudicataria dovrà garantire:

- fornitura del software in licenza d'uso oggetto della presente gara;
- analisi di avviamento e predisposizione del sistema;
- attività e conduzione del progetto in collaborazione con il personale dei Servizi interessati e del Servizio "Tecnologie e Sistemi Informativi" del Comune;
- eventuali messe a punto del software che si rendessero necessarie a seguito di tale attività;
- installazione del sistema in ambiente di test ed in produzione in collaborazione con il personale del Servizio "Tecnologie e Sistemi Informativi";
- attività di formazione;
- fornitura della documentazione.

L'articolazione temporale delle attività previste è la seguente:

- avvio fase iniziale: entro 15 giorni dall'aggiudicazione della fornitura;
- predisposizione ambiente di test: entro 30 giorni dall'aggiudicazione della fornitura;
- messa in produzione: entro 120 giorni dall'aggiudicazione della fornitura;
- manutenzione ordinaria in garanzia, a partire dalla messa in produzione (data verbale di collaudo), per n. 12 mesi.

Le ditte offerenti dovranno presentare il piano delle attività descritte in precedenza.

## **Assistenza e Manutenzione**

La ditta deve assicurare 12 mesi di garanzia a partire dalla data di collaudo finale con esito positivo.

Il servizio dovrà essere garantito sia verso l'utente esterno (cittadino/imprese) che agli operatori ed ai tecnici interni all'Ente.



**Area Direzione Generale**

**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

**P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia**

In fase di avviamento e durante il periodo di garanzia l'Impresa è tenuta a fornire i servizi di assistenza sistemistica e tecnica necessari ad assicurare il corretto funzionamento del software fornito.

In particolare, durante l'orario di apertura degli uffici del Comune, deve garantire l'assistenza telefonica e telematica all'utilizzo del software applicativo per gli operatori/tecnici comunali.

Dovranno altresì essere assicurati:

- le consulenze ed il supporto per un miglior uso dei programmi;
- la collaborazione alla soluzione di problemi pratici;
- gli interventi entro 12 ore dalla chiamata;
- la rimozione di anomalie e/o malfunzionamenti
- la manutenzione correttiva e adeguativa a eventuali modifiche normative

Le modalità e le eventuali condizioni e clausole relative alla corresponsione di tali servizi nel periodo sopra indicato dovranno essere esplicitate nell'offerta tecnica e saranno oggetto di valutazione.

## **Modalità di uscita fine vita del prodotto**

In caso di fine del ciclo di vita del prodotto, dismissione o altra motivazione di risoluzione del contratto, il fornitore è tenuto ad esportare tutto il contenuto della base dati in un formato standard leggibile, corredato della documentazione necessaria all'interpretazione dei dati stessi.



**Area Direzione Generale**

**Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi**

**P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia**

## Definizioni

<b><i>GesUte</i></b>	Programma gestione utenze attualmente in uso al Comune di Reggio Emilia
<b><i>JEnte-Contabilità</i></b>	Programma di contabilità in uso al Comune di Reggio Emilia
<b><i>Gestionale Utenze</i></b>	Nuovo applicativo da acquisire a cui il presente bando si riferisce
<b>SDI</b>	Sistema Di Interscambio (per lo smistamento delle fatture elettroniche per la PA)
<b>CIG</b>	Codice Identificativo Gara
<b>CdC</b>	Centro di Costo
<b>CAD</b>	Codice Amministrativo Digitale (D. Lgs. 82/2005)
<b>Alfresco</b>	Programma per la gestione documentale in uso al Comune di Reggio Emilia

## Allegati

- Allegato A. Elenco tabelle attuale base dati
- Allegato B. Diagramma attuale base dati
- Allegato C. Specifiche per utilizzo dei WebServices del Protocollo
- Allegato D. Specifiche per utilizzo dei connettori al sistema documentale Alfresco
- Allegato E. specifiche integrazione servizio di autenticazione dell'Ente