



Reggio Emilia  
città  
delle persone

Area Risorse

Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

**Procedura per l'affidamento di servizi finalizzati alla trasformazione digitale nel contesto della Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione europea all'interno dell'iniziativa NextGenerationEU, l'Investimento 1.2 "ABILITAZIONE AL CLOUD PER LE PA LOCALI" del Comune di Reggio Emilia.**

## ALLEGATO TECNICO

### Software a supporto della gestione dei Servizi Scolastici

#### Indice generale

Introduzione.....	2
Art.1 - Contesto di riferimento.....	2
Art.2 - Oggetto.....	6
A. DESCRIZIONE.....	7
B. CARATTERISTICHE FUNZIONALI RICHIESTE.....	9
Requisiti funzionali specifici.....	9
Requisiti di integrazione e colloquio con altri sistemi.....	18
Requisiti funzionali generici.....	21
Requisiti non funzionali.....	22
Requisiti infrastrutturali e tecnologici.....	24
Requisiti di documentazione.....	26
C. IMPORTAZIONE DATI ESISTENTI.....	27
Art.3 - Assistenza, manutenzione e continuità del servizio.....	27
A. ASSISTENZA E MANUTENZIONE.....	27
B. MANUTENZIONE CORRETTIVA.....	28
C. MANUTENZIONE ADEGUATIVA.....	28
D. MANUTENZIONE SISTEMISTICA.....	30
E. DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO.....	30
Art.4 - Formazione del personale.....	31
Art.5 - Tempistiche.....	31
Art.6 - Collaudo del sistema.....	32
Art.7 - Modalità di uscita e fine vita del prodotto.....	32



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE





Reggio Emilia  
città  
delle persone

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

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

## Introduzione

Oggetto della fornitura è un'applicazione software per la gestione dei servizi scolastici del Comune di Reggio Emilia.

Il servizio 'Officina Educativa' del Comune e l'Istituzione 'Scuole e Nidi d'Infanzia' hanno la necessità di gestire tutte le informazioni relative alle domande di iscrizione, punteggi e formazione di graduatorie, collocazione dei bambini nelle scuole, richieste di rette agevolate per ISEE o altri figli iscritti allo stesso servizio, sconti per assenze, ecc.. fino alla rilevazione delle presenze degli alunni nelle classi per il servizio di ristorazione scolastica e la gestione della fatturazione di rette scolastiche coi relativi pagamenti.

L'attuale sistema informativo in uso presso il Comune di Reggio Emilia è tecnologicamente obsoleto, non allineato con tutte le normative vigenti e non comprensivo di tutte le funzionalità necessarie.

A questo proposito si sottolinea l'esigenza di dotarsi di un sistema software completo, che consenta la gestione di tutte le attività necessarie da parte degli uffici preposti, oltre ad un sistema di front-office ad uso dei cittadini.

## Art. 1 - Contesto di riferimento

Si fornisce di seguito, una breve descrizione del contesto applicativo e tecnologico dell'attuale infrastruttura del Sistema Informativo: tale sistema è ormai tecnologicamente obsoleto e non garantisce le necessarie aperture verso i paradigmi della programmazione a livelli, interoperabilità e web-based.

E' composto dalle seguenti applicazioni:

- gestione delle domande di iscrizione (*IOL*)
- gestione delle informazioni di back-office (*Scuole*)
- gestione della fatturazione (*Materne*)

a cui si aggiungono altri sistemi (elixForms, sistema di gestione di istanze online) per richieste di retta agevolata, trasferimenti di scuole e altro.

Attualmente le applicazioni si interfacciano tra loro (o con altri software) attraverso funzioni che leggono o registrano dati direttamente dai database o tramite scambio di flussi; ad esempio sono presenti funzioni per il ribaltamento dei dati da un anno scolastico al successivo oppure registrazioni di dati, partendo dalle domande di iscrizione confermate, nel sistema Scuole di back-office oppure parifica dati di anagrafiche di persone fisiche



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE



Reggio Emilia  
città  
delle persone



Reggione Emilia  
città  
delle persone

## Area Risorse

Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

leggendo i dati dall'Anagrafe della popolazione residente e infine generazione di file di scambio col gestionale di Contabilità dell'Ente per la parte della fatturazione o con sistemi esterni, come per la definizione della composizione delle classi a inizio anno scolastico per la produzione dei pasti per la ristorazione scolastica. Solamente il portale per le iscrizioni (IOL) colloquia tramite web services con il Protocollo dell'Ente.

Le iscrizioni avvengono tramite compilazione da parte dei genitori (*IOL* con autenticazione SPID) di domande 'personalizzate' tra i diversi servizi (scuola o nido per il servizio annuale, scuola o nido per il periodo estivo); il programma in base alla data di nascita del bambino propone un elenco di scuole o nidi disponibili o adatte per la fascia di età. In tali domande vengono richieste numerose informazioni relative ai bambini, ai genitori, alla loro situazione lavorativa, alla condizione familiare, allo stato di salute ecc., per poter successivamente applicare dei punteggi, specifici per ogni voce, che permetteranno la formazione di graduatorie.

Le domande confermate sono protocollate in modo automatico (tramite i web services esposti dal Protocollo generale dell'Ente) e ne viene salvata copia (.pdf); i genitori che compilano la domanda possono allegare dei file, ad esempio per certificare determinate situazioni di reddito o salute.

Le domande sono sorteggiate da sistema e quelle estratte sono sottoposte ad un più approfondito controllo (ogni 4 domande, la quarta viene sorteggiata); l'avvenuta estrazione a campione di una domanda viene comunicata direttamente da sistema al genitore, che deve essere a conoscenza di tali controlli eseguiti dal personale dell'ente/istituzione scuole. Il gestionale *Scuole* riceve automaticamente le informazioni contenute nelle domande e comprende le seguenti funzionalità (back-office):

- gestione anagrafiche di bambini e genitori (storicizzate);
- dati delle scuole (distinte tra scuole dell'infanzia e nidi) con sezioni, relativa capienza e posti disponibili, categorizzate per età dei bambini che possono accogliere;
- attribuzione dei punteggi e formazione graduatorie (con funzioni di forzatura in caso di bambini con situazioni particolari - o nel caso di fratelli da inserire nella stessa scuola);
- funzioni di ricerca, stampa, estrazione dati per le attività di verifica e controllo;
- stampe e comunicazioni: avvisi ai genitori, graduatorie, elenchi di bambini per scuola-sezione, ecc.;
- funzioni di sistema e configurazioni: apertura di un nuovo anno scolastico (prima dell'effettivo inizio in settembre) per poter effettuare le operazioni preparatorie, con



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE





Reggio Emilia  
città  
delle persone

Area Risorse  
Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

modalità differenti. I dati sono esportabili in due ambienti 'paralleli', chiamati Simula e Simula1 (relativi al servizio nidi o scuole d'infanzia), che permettono di modificare le domande o i loro punteggi, oppure le collocazioni nelle varie scuole o ancora le tariffazioni per fasce o le capienze di alcune sezioni, ottenendo un risultato appunto 'simulato', perché tali manipolazioni dei dati non interferiscono con quelli dell'ambiente effettivo di produzione.

Il gestionale *Materne* gestisce la fatturazione di:

- **refezione scolastica per scuole primarie con tempo lungo:** tali scuole si avvalgono dei servizi comunali per la fornitura dei pasti agli alunni (tramite servizio in appalto a centri di cottura-ristorazione). Ogni anno scolastico si raccolgono le iscrizioni e si forniscono (tramite file) le anagrafiche degli alunni alla ditta che eroga il pasto. Quotidianamente nelle scuole interessate a questo servizio si rilevano le presenze (tramite software del gestore del servizio di ristorazione) tramite tablet, utilizzati dal personale ausiliario; ogni mattina quindi vengono inviati i dati dei bambini presenti ai centri cottura, che devono predisporre i pasti (con indicazioni per eventuali diete speciali o eventuali variazioni). I dati delle presenze vengono poi inseriti anche sul sistema *Materne* tramite un'importazione da file;
- **retta di frequenza per nidi e scuole d'infanzia** (non vengono fatturati i pasti, ma la frequenza alla scuola/nido);
- **gestione nidi e scuole dell'infanzia convenzionati:** con la sola gestione di posizioni e movimenti, senza l'emissione di fatture che resta a carico delle cooperative che ne hanno la conduzione;

Tali gestioni fanno capo a differenti uffici dell'Ente:

- Officina Educativa per la refezione di scuole primarie;
- Istituzione Scuole e Nidi d'Infanzia per rette di scuole e nidi d'infanzia comunali e statali e per la gestione 'parziale' di scuole/nidi convenzionati.

Questa suddivisione in diversi servizi è necessaria non solo perché in alcuni casi è relativa a diversi uffici dell'Ente, ma anche perché in base all'ufficio di riferimento del Comune (Officina Educativa o Istituzione Scuole e Nidi) è differente la logica di fatturazione (per pasti consumati o per importo mensile). A livello di singola scuola vengono gestite alcune eccezioni .

Le fatture emesse seguono due numerazioni separate (contabilità separate per ciascun Ente/Ufficio) e anche i pagamenti devono potere confluire su conti tecnici diversi, dedicati in base al servizio erogato.

La funzionalità del servizio di ristorazione scolastica delle scuole primarie ha un'impostazione di calcolo sull'effettivo numero di pasti consumati (dati che vengono



Reggio Emilia  
città  
delle persone

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

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

controllati con i registri di presenza delle classi), mentre quella di scuole/nidi è basata su rette mensili a cui vengono applicate maggiorazioni per tempo prolungato e riduzioni (importi legati alla situazione della famiglia come il reddito o altri fratelli) e variazioni (importi legati a situazioni periodiche come malattia, scioperi, chiusura della scuola, ecc.).

Sia le variazioni che le riduzioni sono configurate per periodicità annuale e possono essere importi fissi o percentuali da calcolare sulla retta-base.

I periodi di fatturazione sono mensili, tranne nel caso di refezione scuole primarie per le quali il mese di ottobre e quello di maggio che comprendono anche i 10-15 giorni di inizio anno (settembre) ed i 10-15 giorni di fine anno (giugno).

La fatturazione è impostata per periodi legati a fasce di pagamento, con elaborazioni sia di prova (con lanci ripetibili, che si appoggiano a tabelle temporanee), che definitive; queste producono dei file che vengono trasmessi al gestionale di contabilità del Comune (contenenti le fatture elettroniche da trasmettere all'Agenzia delle Entrate) e alla Tesoreria.

Il genitore intestatario delle fatture, per il pagamento può scegliere se stipulare mandato per avere l'addebito su c/c (quindi fatture denominate SDD – Sepa Direct Debit) oppure ricevere a casa, in formato cartaceo, l'avviso di pagamento PagoPA (che sostituisce i MAV).

La banca che ha funzione di Tesoreria si occupa di stampare e postalizzare gli avvisi PagoPA cartacei e di gestire i file che vengono trasmessi per gli SDD.

Infine il ricevimento dei pagamenti completa la gestione della fatturazione per entrambe le modalità (PagoPA o SDD); il primo basato sugli effettivi pagamenti, il secondo al contrario di basa sugli insoluti.

Esistono funzioni di rendicontazione utili per il controllo dei pagamenti, emissione di eventuali lettere di sollecito ed infine la produzione di file coi dati delle posizioni debitorie per le riscossioni coattive (in appalto a ditta esterna).

La procedura "*Monitoraggio*" si occupa di risolvere la seguente esigenza:

E' possibile che i genitori facciano domande di iscrizione per lo stesso bambino/anno scolastico sia presso scuole non gestite dal Comune (es. private) che per scuole o istituti invece gestiti dal nostro Ente. Si verificano casi in cui la domanda viene accettata sia dal Comune che dalle suddette scuole, generando confusione ed una serie di attività di gestione nel back-office (ad es. la collocazione del bambino in una classe/sezione, la comunicazione verso la ditta che prepara i pasti a proposito della presenza del bambino, eccetera) che sarebbero potenzialmente inutili nel caso in cui il bambino non voglia poi iniziare nella scuola gestita dal Comune.



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE



Reggio Emilia  
città  
delle persone



Reggio Emilia  
città  
delle persone

**Area Risorse**

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

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

Per facilitare la gestione di questi casi in cui il Comune di Reggio Emilia avrebbe una visione solo parziale delle domande di iscrizione effettuate dai genitori, esiste una procedura chiamata “*Monitoraggio*” accessibile tramite una pagina web a seguito di autenticazione SPID anche da operatori esterni al nostro Comune (es. impiegati delle segreterie delle scuole private) i cui dati vengono popolati:

- in parte, in automatico, con alcuni dati delle domande di iscrizione raccolte dal nostro attuale software;
- in parte manualmente, dagli operatori delle scuole private o non convenzionate.

In questo modo, essendo i dati sulla piattaforma di monitoraggio accessibili da tutti (Comuni e scuole non convenzionate), è possibile generare dei report che evidenzino quali iscritti rientrino in questa casistica in modo che gli operatori di una delle due parti coinvolte – Comune o Scuole – possano contattare i genitori per domandare loro l’effettiva intenzione di mantenere valida una domanda e annullare l’altra.

Strumentazione tecnica a disposizione degli operatori:

Le postazioni di lavoro sono tutte dotate di sistema operativo Windows 10; il pacchetto produttività (foglio elettronico, elaboratore testi, presentazioni, ecc.) è LibreOffice (a marzo 2023: versione 7.2.4.1 (x64) / LibreOffice Community).

## Art.2 - Oggetto

La finalità che il contratto intende perseguire è la trasformazione digitale nel contesto della Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall’Unione Europea all’interno dell’iniziativa NextGenerationEU, tramite l’Investimento 1.2 “ABILITAZIONE AL CLOUD PER LE PA LOCALI”.

Il contratto ha per oggetto i servizi, le forniture e le attività afferenti all’avviso “Investimento 1.2 - Abilitazione al cloud per le PA Locali” Comuni Luglio 2022, pubblicato su piattaforma <https://areariservata.padigitale2026.gov.it/> in data 25/07/2022. L’oggetto del contratto è perciò costituito da:

- ➔ Migrazione in sicurezza dei seguenti servizi e già in elenco nell’istanza di partecipazione del 01/08/2022 al bando in parola, e del relativo decreto di finanziamento del PDCM del 20/10/2022 numero 85 - 1 / 2022 - PNRR:
  - asili nido;
  - servizi scolastici.



Finanziato  
dall’Unione europea  
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE





Reggio Emilia  
città  
delle persone

## Area Risorse

Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

La migrazione dei servizi in SaaS dovrà essere realizzata conformemente a quanto indicato nell'allegato 2\_1 dell'avviso "Abilitazione al Cloud per le PA Locali" a valere sul PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA - MISSIONE 1 - COMPONENTE 1 - INVESTIMENTO 1.2 "ABILITAZIONE AL CLOUD", qui integralmente richiamato e che risulta pubblicato in data 25/07/2022 su piattaforma <https://areariservata.padigitale2026.gov.it/> nella sezione avvisi, dovranno inoltre essere basati su data center certificato secondo gli standard ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27018.

In particolare, l'oggetto dell'affidamento è la fornitura di un software erogato in modalità SaaS - (Software as a Service) che consenta la gestione di:

- iscrizioni a nidi e scuole dell'infanzia (servizi annuali ed estivi) ed al servizio di ristorazione scolastica;
- graduatorie (automatizzate, ma modificabili) e liste d'attesa;
- scuole e sezioni/classi;
- fatturazione elettronica, con postalizzazione elettronica e/o cartacea degli avvisi di pagamento;
- pagamenti tramite Pago-PA (modello 1 e modello 3) o addebito diretto su conto corrente (SDD).

## A. DESCRIZIONE

Il servizio oggetto dell'affidamento ha come obiettivo il setup e l'utilizzo di sistemi software il più possibile interoperabili e aperti che garantiscano elevate possibilità di integrazione e interazione e che consentano di rispondere in maniera più efficiente agli obblighi previsti dalle normative, consentano di rendere più snella ed efficace l'azione amministrativa del nostro Ente, consentano di rendere trasparente l'attività e maggiormente interattivo il rapporto con l'esterno, la connessione tra diversi applicativi anche se forniti da terzi, avviando contestualmente un processo di razionalizzazione complessiva della spesa ed innalzando la qualità dei servizi erogati. La pubblicazione da parte di AGID del "Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2022-2024", che individua tra gli elementi principali della trasformazione al digitale principi quali "Cloud First", "Once Only" e "interoperabilità" rafforza ulteriormente la direzione intrapresa e cioè quella di dotarsi di sistemi informatici che scongiurino la ripetizione e il reinserimento di documenti, anagrafiche e contenuti già gestiti e resi disponibili da sistemi e soggetti terzi sia interni che esterni al Comune.

Il servizio richiesto comprende anche le seguenti attività:

- attività e conduzione del progetto in collaborazione con il personale dei Servizi interessati e del Servizio "Tecnologie e Sistemi Informativi" del Comune;
- installazione, attivazione e configurazione del sistema informativo fornito;
- conversione mediante recupero completo degli archivi informatici e dei dati in essi contenuti utilizzati dalle procedure attualmente in uso presso l'Ente e la loro migrazione all'interno del DBMS del nuovo software;
- avviamento delle procedure con i dati dell'Amministrazione convertiti e convalidati;
- personalizzazione degli applicativi, quando e laddove difforni rispetto ai processi di lavoro dell'Ente;



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE





Reggio Emilia  
città  
delle persone

## Area Risorse

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

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

- formazione all'uso delle procedure del personale sia tecnico che operativo;
- assistenza erogata tramite servizio di helpdesk di primo e secondo livello;
- manutenzione del software: correttiva, di adeguamento normativo e di manutenzione sistemistica della piattaforma applicativa presso il Data Center in cloud per tutta la durata contrattuale e il cui costo dovrà essere incluso nel corrispettivo dovuto per l'erogazione del servizio;
- gestione Cloud - Servizi di fornitura, gestione e amministrazione dell'infrastruttura e dei servizi Cloud.

La soluzione dovrà essere composta da:

Sportello front-office ad uso dell'utente finale che si occupa di:

- iscrizioni e trasferimenti,
- consultazioni dati e pagamenti,
- relazioni tra uffici ed utente finale (comunicazioni)

Sistema di back-office che permetta agli operatori di:

- registrare le domande e creare le posizioni dei bambini, assegnare punteggi e produrre graduatorie (temporanee, simulate e definitive),
- gestire le scuole con relative sezioni/classi per collocare i bambini,
- gestire i movimenti legati ai periodi di fatturazione (configurabili come intervallo di tempo),
- emettere fatture,
- rendicontare i pagamenti,
- gestire insoluti, solleciti, emissione ruoli coattivi.

La soluzione dovrà inoltre consentire la gestione di:

- Anni scolastici
- Domande online personalizzabili su indicazioni dell'Ente
- Anagrafiche di bambini e genitori storicizzate (per visibilità storica sul nucleo familiare, situazioni familiari particolari, cambi residenza, ecc).
- Scuole e sezioni/classi
- Relazioni tra bambini, genitori e domande presentate
- Punteggi attribuiti per ogni situazione familiare, di reddito, di salute, lavorativa, ecc...
- Graduatorie automatizzate, ma modificabili
- Assegnazione automatizzata dei posti nelle scuole/sezioni, con possibilità di modifica manuale
- Liste d'attesa
- Funzioni di popolamento dati da un anno scolastico al successivo
- Funzioni di controllo, ricerca e stampe, estrazione dati per monitoraggi
- Fatturazione elettronica e controlli preventivi prima dell'emissione definitiva
- Postalizzazione elettronica e cartacea degli avvisi di pagamento (fatturazione)
- Gestione pagamenti in modalità Pago-PA (modello 1 e modello 3) o SDD
- Collegamento con altre informazioni e sistemi dell'Ente (Anagrafe, Protocollo, Stradario, Contabilità e software del gestore di Ristorazione).
- integrazione con le piattaforme abilitanti a livello nazionale (es. App IO, ANPR, .)
- Simulazione assegnazioni e graduatorie



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE



Reggio Emilia  
città  
delle persone

- Flussi e debiti informativi: consentire l'inoltro dei dati al Casellario Inps per contributi di agevolazione, anagrafe studenti per MIUR.

## B. CARATTERISTICHE FUNZIONALI RICHIESTE

### Requisiti funzionali specifici

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

REQUISITO FUNZIONALE	
INDICE	REQUISITO
RF01	<p><b>Gestione anagrafiche</b></p> <p>Il sistema deve permettere la gestione di: domande, bambini, genitori, scuole, sezioni o classi, fasce di pagamento, riduzioni rette, periodi di fatturazione, fatture, file/documenti generati, file/documenti acquisiti, ecc...</p> <p>Si richiede che i dati relativi al bambino o al genitore che possono cambiare nel tempo (ad es. l'indirizzo di residenza) rimangano salvati nelle graduatorie/fatture/domande con il valore che avevano al momento della memorizzazione: se ad esempio un bambino cambia residenza in un certo anno, nella domanda di iscrizione degli anni precedenti si salverà l'indirizzo valido al momento in cui la domanda era stata creata (cfr. RFG04).</p>
RF02	<p><b>Gestione della domanda di iscrizione</b></p> <p>La gestione delle domande deve consentire le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• presentazione (da parte di utenti esterni o tramite inserimento d'ufficio) e protocollazione</li><li>• attribuzione punteggi e creazione graduatorie</li><li>• assegnazione del posto o inserimento in lista di attesa</li><li>• controllo (da parte dell'Ente)</li><li>• eventuale ricorso (da parte del genitore)</li></ul> <p>Il sistema deve prevedere tutte le informazioni che permettano, in qualsiasi momento, di identificare la fase di lavorazione della domanda.</p>
RF03	<p><b>Gestione documenti digitali ed allegati</b></p> <p>Il sistema deve permettere di gestire documenti o altri allegati sia nella fase di presentazione (da front-office) che in quella di gestione (da back-office).</p> <p>Nella fase di caricamento da parte dell'utente (genitore), il sistema deve prevedere l'impostazione di alcuni parametri da rispettare quali ad esempio: la dimensione massima consentita, la tipologia di estensione del file, il numero massimo di allegati</p>

	per ogni domanda o posizione.
<b>RF04</b>	<b>Protocollazione</b> <p>Il sistema deve permettere di registrare a protocollo i documenti digitali tramite colloquio con il sistema di protocollo generale dell'Ente (cfr.RI01), in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• in entrata, al ricevimento delle istanze online dei genitori;</li><li>• in uscita, per comunicazioni sia massive che puntuali (es. solleciti di pagamento, ecc.). <i>(oggetto di separata quotazione in futuro, vedi RI01)</i></li></ul> <p>I parametri di registrazione a protocollo devono essere configurabili a livello di tipologia di servizio/pratica: classificazione (titolario), scrivania di protocollazione e di assegnazione, oggetto, fascicolazione (archiviazione del documento in uno o più fascicoli), tipologia di documento, così come descritti nella documentazione relativa ai Web Services del protocollo (<b>AllegatoA-JprotocolloServices.zip</b>). Le informazioni di carattere archivistico necessarie per la registrazione a protocollo dei documenti devono poter variare in base alle modifiche alla struttura organizzativa o al Manuale di gestione documentale dell'Ente (<b>AllegatoI-ManualeGestioneDocumentale.zip</b>).</p> <p>Il programma dovrà prevedere la possibilità di completare la domanda anche in caso di temporanea indisponibilità del software di protocollo, o di eventuali errori di comunicazione con esso.</p>
<b>RF05</b>	<b>Gestione anno scolastico</b> <p>Il sistema dovrà gestire gli anni scolastici (non coincidenti con l'anno solare, ma solitamente da Settembre a Giugno).</p> <p>Si richiede che l'apertura di un nuovo anno scolastico sia il più possibile automatizzata (previa opportuna configurazione): ad esempio tramite funzioni che ripropongano in automatico la composizione delle classi (ad esclusione dell'ultima) con le posizioni dei bambini dell'anno precedente, escludendo quelli trasferiti o usciti dalle classi per età, in modo da facilitare gli operatori di back-office che si limiteranno ad inserire solo i nuovi iscritti e controllare/modificare i dati precaricati.</p> <p>Il sistema dovrà dare la possibilità di gestire quanto occorre relativamente agli anni scolastici chiusi (fatture emesse, formazione delle classi, gestione eventuali insoluti, ecc) ed allo stesso tempo prevedere l'inserimento dei dati occorrenti per le graduatorie e l'acquisizione delle ISEE relativi all'anno scolastico successivo a quello attuale.</p>
<b>RF06</b>	<b>Configurabilità moduli</b> <p>Il sistema di front-office deve permettere la creazione di moduli per le richieste</p>

online quali:

- iscrizione al servizio annuale
- iscrizione al servizio estivo
- iscrizione al servizio refezione
- trasferimento ad altro istituto,
- ecc.

I moduli dovranno essere configurabili e dovranno collegarsi al sistema di back-office per recuperare o memorizzare informazioni (così da minimizzare il numero delle informazioni richieste al genitore/tutore) e quando possibile utilizzare logiche condizionali per ridurre il numero di informazioni richieste: ad esempio si chiederanno informazioni sui nonni solo se è stato precedentemente indicato dal tutore/genitore che questi sono in vita e residenti in Italia.

Il sistema dovrà permettere di riprodurre gli attuali moduli online (come da **Allegato B**).

Nel caso in cui i moduli possano essere inoltrati anche ad una data di scadenza decisa dagli operatori, il sistema deve consentire di estrapolare l'elenco delle domande pervenute nei termini e l'elenco di quelle pervenute dopo la scadenza.

#### RF07 **Presentazione della domanda di iscrizione**

Le domande di iscrizione devono poter essere compilate da un genitore tramite un sistema di front-office (con autenticazione SPID/CIE o altre forme di autenticazione conformi alla normativa AGID) oppure da un operatore d'ufficio (eventualmente anche da figura esterna alla famiglia).

I dati già disponibili nel programma o in altre banche dati collegabili (es. Anagrafe della popolazione residente) dovranno essere precompilati in automatico (es. dati di residenza, composizione famiglia ecc.) o comunque non devono essere richiesti al genitore/tutore.

I diversi servizi gestiti dovranno avere moduli differenti (es. iscrizione annuale o relativa al periodo estivo).

Le domande di iscrizione presentate devono poter essere salvate in formato PDF/A (adeguato alla conservazione a lungo termine) e registrate a protocollo automaticamente (con allegato il modulo in formato .pdf). Il modulo registrato a protocollo deve recare le informazioni circa la modalità di sottoscrizione utilizzata dal firmatario. A seguito della registrazione a protocollo, il sistema deve prevedere l'invio della conferma di avvenuta registrazione, con l'indicazione puntuale del numero di protocollo assegnato alla domanda, ed eventualmente altre informazioni

	utili per l'utente (ad es. i tempi di evasione del procedimento).
<b>RF08</b>	<b>Sorteggio delle domande per controlli</b> <p>Il sistema deve consentire di sorteggiare il 25% delle domande presentate in modo che l'operatore d'ufficio possa effettuare controlli su di esse. Ai soggetti presentatori delle domande estratte dovrà essere inviato in automatico un avviso relativo al sorteggio.</p> <p>Il sorteggio deve poter essere effettuato alla ricezione della domanda, o in alternativa su richiesta dell'operatore, anche prima della scadenza dei termini (ovvero prima di avere completato la raccolta delle domande), in modo da consentire l'avvio dei controlli.</p> <p>Ad esempio, se le domande pervenute fossero 7 il programma ne controllerà 2; non è importante quali delle 7 saranno sorteggiate.</p>
<b>RF09</b>	<b>Calcolo età del bambino</b> <p>Il sistema deve considerare l'età del bambino alla data di apertura dell'anno scolastico; in tal modo per quel bambino verrà permessa la scelta delle sole scuole/sezioni compatibili con la sua fascia d'età (le scuole non compatibili saranno o 'non visibili' o 'non selezionabili').</p>
<b>RF10</b>	<b>Punteggi e graduatorie</b> <p>Il sistema deve prevedere l'attribuzione dei punteggi in modo automatico o semiautomatico alle risposte ai quesiti posti nelle domande d'iscrizione (valutando tutti i parametri che possono avere una rilevanza sull'assegnazione del punteggio, tra cui ad es. la ISEE presentata dalla famiglia).</p> <p>Tali punteggi devono poter essere corretti manualmente tramite intervento dell'operatore, che potrà gestirne delle eccezioni.</p>
<b>RF11</b>	<b>Collocazione bambini nelle scuole/sezioni</b> <p>Si richiede una funzione che, in base alle graduatorie, assegni i bambini alle scuole e sezioni con posti disponibili; tale funzione deve essere attivabile più volte, prima della creazione della graduatoria definitiva, per eventuali modifiche o rinunce o cambio di scelta delle scuole.</p> <p>Dovrebbe inoltre essere prevista la possibilità di collocare manualmente un bambino in una scuola e tale operazione dovrebbe potersi rendere non modificabile, per evitare che venga sovrascritta dagli automatismi del programma (ad esempio: diritto dei fratelli o bimbi speciali o bimbi con posti riservati in certe scuole da convenzioni).</p>

<b>RF12</b>	<b>Liste d'attesa</b>  Deve essere presente una funzione che visualizzi e stampi l'elenco dei bambini per cui è stata creata una domanda d'iscrizione, ma per i quali non è stato possibile assegnare un posto.
<b>RF13</b>	<b>Curriculum bambino</b>  Devono potersi vedere gli 'eventi' relativi a ogni bambino per tutti gli anni scolastici; ad esempio la domanda di iscrizione in un anno scolastico, successivamente una richiesta di cambio scuola, poi una rinuncia, poi l'anno successivo una nuova domanda di iscrizione, la collocazione in una diversa scuola o sezione, ecc...;  la lista di eventi relativa al bambino deve essere navigabile per vedere i dettagli dei dati (ad esempio: i punteggi assegnati, note descrittive inserite dall'operatore, date di inizio e fine frequenza, ecc...).
<b>RF14</b>	<b>Possibilità di effettuare proiezioni o ipotesi</b>  Si chiede che sia possibile potere lanciare più volte gli automatismi di composizione delle classi/sezioni e graduatorie, potendo modificare poi manualmente il risultato, prima di confermarlo.  Ad esempio: se si cambia la capienza in una scuola o si chiude una sezione o si modificano le fasce d'età e poi si collocano i bambini in queste scuole, si devono poter verificare i risultati ottenuti prima di renderli definitivi; l'obiettivo è quello di poter collocare tutti i bambini che hanno fatto richiesta d'iscrizione, attuando eventuali aggiustamenti manuali nelle varie scuole/sezioni;
<b>RF15</b>	<b>Rilevazione presenze/assenze</b>  E' necessaria la rilevazione giornaliera della presenza dei bambini nelle classi, ai quali andranno somministrati i pasti (in particolare, per Officina Educativa).  I dati relativi alle presenze sono da verificare prima della fatturazione (l'effettiva presenza del bambino in classe potrebbe variare rispetto alle prime ore del mattino).
<b>RF16</b>	<b>Acquisizione presenze/assenze da altri sistemi</b>  Ai fini della fatturazione il software dovrà utilizzare dati su presenze/assenze dei bambini eventualmente acquisite da sistemi esterni all'Ente. L'operatore dovrà avere la possibilità di verificare tali dati prima dell'emissione della fattura.
<b>RF17</b>	<b>Assegnazione fascia di pagamento con parifica ISEE</b>  I diversi redditi delle famiglie, certificati da dichiarazioni ISEE, devono poter essere

	<p>raggruppati per range di importo e a ognuno di questi corrisponderà una fascia di pagamento.</p> <p>I range di importo del reddito familiare devono essere configurabili per anno scolastico e servizio erogato.</p> <p>E' necessario che la funzione di emissione delle fatture consideri per ogni periodo di fatturazione il valore corrente dell'eventuale ISEE per rapportarlo alla fascia corretta.</p> <p>Per lo stesso bambino, a periodi di fatturazione diversi, possono infatti corrispondere fasce di pagamento diverse (in caso cambi la situazione del reddito della famiglia).</p>
<b>RF18</b>	<p><b>Controlli pre-fatturazione</b></p> <p>Prima di emettere le fatture in modo definitivo e quindi non modificabile, è necessario poter controllare la validità dei dati o la loro mancanza (ad esempio: controllo sui campi obbligatori per le fatture elettroniche e sulla validità dei Codici Fiscali).</p>
<b>RF19</b>	<p><b>Fatturazione</b></p> <p>La fatturazione deve rispettare alcuni requisiti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• essere configurabile per periodi di fatturazione mensili o per altri intervalli di date;</li><li>• dovranno essere rispettate le normative vigenti in materia per le fatture elettroniche e i pagamenti PagoPA;</li><li>• deve essere permessa la gestione sia di SDD (Sepa Direct Debit) che di Avvisi Pago-PA;</li><li>• presenza di una funzione di lancio di prova, per emissione non definitiva (di controllo e ripetibile);</li><li>• presenza di tutte le funzioni che garantiscano il pagamento delle fatture e il tracciamento dei pagamenti, fino alla rendicontazione;</li><li>• le fatture dovranno essere visibili sul portale dai genitori, i quali potranno riepilogare la propria posizione debitoria ed eventualmente provvedere al pagamento, anche tramite App.</li></ul>
<b>RF20</b>	<p><b>Gestione pagamenti e riconciliazione contabile</b></p> <p>Il genitore deve poter avere a disposizione un sistema che gli permetta di vedere il riepilogo della propria situazione e di poter effettuare il pagamento delle fatture in</p>

	<p>modo semplice; i pagamenti saranno associati a conti tecnici di Tesoreria, attraverso una configurazione legata ai diversi servizi offerti dal Comune; il gestionale di back-office deve consentire agli operatori il controllo degli importi incassati e la loro rendicontazione per quadrature mensili o settimanali.</p>
<b>RF21</b>	<p><b>Consultazione dati di back-office</b></p> <p>Per gli operatori di backoffice dovrà essere possibile effettuare ricerche in base a diversi criteri (chiavi significative): Codice Fiscale del bambino o dei genitori, nomi e cognomi del bambino o dei genitori, numero fattura, eccetera.</p>
<b>RF22</b>	<p><b>Consultazione dati da portale genitore</b></p> <p>I genitori devono poter accedere ciascuno ad una propria sezione dedicata nel portale di consultazione, con le domande eventualmente già compilate e il loro relativo stato (inoltrate o da terminare), le fatture emesse, pagate o insolute, eccetera.</p>
<b>RF23</b>	<p><b>Profilazione utenti di back-office</b></p> <p>A seconda dei ruoli definiti sul sistema, gli operatori potranno vedere e gestire solo le posizioni relative al proprio sottogruppo di appartenenza.</p> <p>Deve essere possibile anche la creazione di utenti supervisor che abbiano la visibilità totale sulle attività del gruppo di appartenenza, e utenti amministratori che possano avere visibilità e controllo su tutti gli aspetti del sistema.</p>
<b>RF24</b>	<p><b>Configurabilità aliquote IVA e imposte di bollo</b></p> <p>Devono potersi configurare i parametri contabili per tipologia di servizio offerto, scuole e voci che compongono la fattura (ad esempio la parte di importo per il tempo lungo può essere soggetta a bollo, l'importo di retta-base a iva).</p>
<b>RF25</b>	<p><b>Integrazione con altri applicativi</b></p> <p>Dovrà essere possibile l'integrazione con il software della ditta che prepara i pasti sia per quanto riguarda la rilevazione delle presenze/assenze (ai fini dell'emissione della fattura) che ad inizio anno per la condivisione delle anagrafiche di bambini/scuole validate dall'Ente.</p>
<b>RF26</b>	<p><b>Integrazione PagoPA</b></p> <p>Il software dovrà garantire l'integrazione con uno degli intermediari dell'Ente per l'invio delle posizioni debitorie al nodo PagoPA, tramite web services o altre soluzioni tecnologiche (connettori, API, ...) e/o file di interscambio di tipo csv, txt, xml. Il gestionale deve garantire la completa gestione delle posizioni debitorie, dal loro calcolo fino alla</p>

	<p>rendicontazione contabile.</p> <p>Il gestionale deve poter gestire la generazione/emissione di bollettini di pagamento aderenti alle specifiche PagoPA (modello 3 con intermediazione diretta o come specificato in RI02), con produzione di una distinta (lettera accompagnatoria) in cui sono dettagliate le voci e i singoli importi, oltre al modello standard di avviso AgID compliant.</p> <p>Il software dovrà garantire delle funzionalità per emettere avvisi di pagamento puntuali o massivi (flussi di fatturazione rette o refezione scolastica), nonché funzionalità di annullamento posizioni sul nodo PagoPA, rimborsi e riemissioni.</p> <p>Il software dovrà garantire il ritorno delle ricevute telematiche e dei flussi di pagamento, garantendo quindi la gestione dei dati relativi alle date di accredito e di pagamento del bollettino, URI del flusso di pagamento e quadratura con la posizione debitoria iniziale.</p> <p>Il sistema deve consentire la registrazione manuale di pagamenti (per tutto ciò che è stato emesso prima dell'entrata in vigore delle norme PagoPA o viene pagato fuori dal nodo PagoPA).</p> <p>Il software deve consentire la stampa/ristampa dell'avviso PagoPA di ciascuna posizione debitoria generata, sia in modalità puntuale che massiva.</p>
<b>RF27</b>	<p><b>Invio dati verso MIUR / altre piattaforme</b></p> <p>Dovrebbe essere possibile il dialogo con il MIUR per l'anagrafe degli studenti ed eventualmente degli insegnanti, da inviarsi periodicamente (tramite esportazione dei dati richiesti ed eventuale integrazione diretta con il portale ove possibile).</p>
<b>RF28</b>	<p><b>Esportazione dati per Casellario INPS (SIUSS)</b></p> <p>Ogni anno si devono trasmettere dei dati al Casellario INPS, come da normativa vigente. Il sistema deve prevedere delle funzioni che elaborino i dati per anno solare; sono necessari almeno un file con le minori entrate in caso di esonero dal pagamento e un file con posizioni con retta ridotta e indicazione della minore entrata (differenza tra retta massima che avrebbe potuto pagare e retta agevolata effettivamente pagata).</p>
<b>RF29</b>	<p><b>Formazione, gestione e conservazione dei documenti</b></p> <p>Il software dovrà consentire di svolgere le attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• acquisizione;</li><li>• formazione;</li><li>• firma;</li><li>• registrazione;</li><li>• gestione;</li></ul>

- assegnazione;
- classificazione;
- fascicolazione;
- trasmissione;
- conservazione;

per tutti i documenti informatici previsti dai flussi del sistema, sia nativi digitali sia nativi analogici, nel rispetto della normativa vigente in materia di gestione documentale.

Si riepiloga di seguito la normativa vigente in materia di gestione documentale a cui è necessario che il fornitore dichiari che il software è conforme:

- L. 241/1990 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- DPR 445/2000 - Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa;
- D.lgs. 196/2003 - Codice in materia di protezione dei dati personali;
- D.Lgs 42/2004 - Codice dei beni culturali e del paesaggio;
- D.Lgs 82/2005 - Codice dell'Amministrazione digitale e regole tecniche di cui all'art. 71;
- DPCM 3 dicembre 2013 - Regole tecniche per il protocollo informatico, limitatamente agli articoli in vigore;
- D.lgs. 33/2013 - Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- D.lgs. 97/2016 - Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza;
- Regolamento UE 2016/679 - Regolamento generale sulla protezione dei dati;
- Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, emanate dall'AgID nel settembre 2020.

**RF30 Monitoraggio infanzia**

Per garantire la continuità del servizio attualmente in essere a scopo di monitoraggio sulle domande di iscrizione in collaborazione, dovrà essere garantito l'accesso ad alcuni dati, tramite web service, possibilmente REST (la tipologia e l'elenco dei dati da estrarre verrà concordata con l'Ente).



	<p>In alternativa, previo successivo approfondimento sul tema, è anche possibile predisporre una funzione o sezione del nuovo programma che soddisfi le esigenze esposte nel paragrafo “Art 1 – Contesto di riferimento” in merito alla procedura di Monitoraggio.</p>
<p><b>RF31</b></p>	<p><b>Ambiente di test</b></p> <p>La soluzione deve disporre di un ambiente di test o funzionalità con cui potere effettuare prove di ogni genere senza intaccare i dati dell’ambiente di produzione.</p>

## Requisiti di integrazione e colloquio con altri sistemi

Colloquio con altri sistemi	
INDICE	REQUISITO
<p><b>RI01</b></p>	<p><b>Integrazione con sistema di protocollo dell'Ente (jEnte-Protocollo)</b></p> <p>Il sistema deve consentire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la registrazione a protocollo in entrata di domande, iscrizioni, richieste trasferimenti o riduzioni rette o altri documenti, con creazione del fascicolo archivistico sul sistema jEnte, se non presente;</li> <li>• l’invio di documenti a mezzo PEC in uscita con relativa registrazione a protocollo e fascicolazione; se inviato in risposta a un documento in entrata, la registrazione del documento in uscita deve prevedere la valorizzazione del metadato “anteatto” (anno e numero di protocollo del documento precedente).</li> </ul> <p><u><i>L’implementazione delle funzioni di protocollazione in uscita e invio di documenti a mezzo PEC e loro fascicolazione, da realizzare entro un anno solare dall’avvio dei servizi, sarà oggetto di una futura analisi e separata quotazione da parte del fornitore e non sarà collaudata insieme alle altre funzioni del programma oggetto di questo documento.</i></u></p> <p>La configurazione dei parametri di registrazione a protocollo deve poter essere definita a livello di attività-tipologia di domanda/servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• composizione automatica dell’oggetto, in conformità alle regole di formazione di volta in volta indicate</li> <li>• classificazione</li> <li>• fascicolo archivistico</li> <li>• corrispondente, smistamento</li> <li>• mittente/destinatario</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>ecc.</li> </ul> <p>Le specifiche dei servizi esposti dal sistema jEnte sono consultabili nell'”<b>AllegatoA-JProtocolloServices.zip</b>”.</p>
<b>RI02</b>	<p><b>Integrazione con nodo dei pagamenti PagoPA</b></p> <p>Colloquio con il nodo dei pagamenti PagoPA finalizzato alla gestione dei pagamenti PagoPA e relativa riconciliazione.</p> <p>Il sistema deve permettere, tramite uno degli intermediari dell'Ente integrato con la soluzione software, il colloquio con il nodo dei pagamenti Pagamenti PagoPA (sia modello 1 che modello 3) per invio e ricezione dei dati di pagamento ed essere predisposto all'integrazione con sistemi di pagamento evoluti quali POS e Totem.</p>
<b>RI03</b>	<p><b>Integrazione con stradario</b></p> <p>Il sistema deve utilizzare la codifica di VIE dello stradario ufficiale dell'Ente (tramite integrazione diretta o importazione).</p>
<b>RI04</b>	<p><b>Integrazione con anagrafe</b></p> <p>Il sistema deve prevedere l'accesso in lettura ai dati dell'Anagrafe dell'Ente, attualmente gestita tramite jEnte-Demografici. Le specifiche dei servizi esposti dal sistema jEnte sono consultabili nell'”<b>Allegato E -SpecificheAnagrafe.zip</b>”.</p> <p>Il sistema dovrà essere aperto ad una eventuale integrazione successiva con ANPR.</p>
<b>RI05</b>	<p><b>Integrazione dati INPS</b></p> <p>Il sistema deve permettere integrazione con INPS tramite API o cooperazione applicativa (<b>ALLEGATO D</b>). In particolare, il sistema deve consentire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>l'acquisizione da INPS dei dati ISEE;</li> <li>l'invio dei contributi economici a SIUSS ex casellario assistenza (riduzione di rette ecc.) <a href="https://www.inps.it/it/it/dati-e-bilanci/siuss--ex-casellario-dell-assistenza/specifiche-tecniche.html">https://www.inps.it/it/it/dati-e-bilanci/siuss--ex-casellario-dell-assistenza/specifiche-tecniche.html</a></li> </ul>
<b>RI06</b>	<p><b>Autenticazione SPID/CIE/CNS (front-office)</b></p> <p>Il sistema di front-office ad uso degli utenti esterni al dominio dell'Ente (es. cittadini) deve essere integrato con SPID, CIE e CNS tramite il gateway regionale fedERa.</p>
<b>RI07</b>	<p><b>Autenticazione AD/SSO (back-office)</b></p> <p>Deve essere possibile integrare il software di back-office, ad uso degli operatori dell'Ente, con il dominio Active Directory dell'Ente o, preferibilmente, tramite SSO Reggio (gateway interno dell'Ente basato su standard SAML 2.0). Le specifiche di integrazione con SSO Reggio sono consultabili nell'”<b>Allegato C -Specifiche SSO.pdf</b>”.</p> <p>Deve essere possibile la situazione mista, ovvero l'inserimento di utenti non presenti su AD (per dipendenti sprovvisti di utenza di rete).</p>
<b>RI08</b>	<p><b>Integrazione dati utenti abilitati (back-office)</b></p> <p>Il sistema deve esporre Web Services o API che permettano di recuperare l'elenco</p>



Reggio Emilia  
città  
delle persone

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

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

	degli utenti abilitati al sistema (username come da specifiche dell'ente oppure codice fiscale/Email) e informazioni su ruoli e visibilità dei dati.
<b>RI09</b>	<b>Esportazione tracciato 290 per riscossione coattiva</b> Il sistema deve permettere l'estrazione degli insoluti da emettere per riscossione coattiva secondo il tracciato 290.
<b>RI10</b>	<b>Integrazione con jEnte-Contabilità</b> Il sistema deve prevedere l'integrazione con il software jEnte-Contabilità per l'invio dei dati delle fatture di rette e mense scolastiche da destinare a due istanze distinte (una per il Comune e l'altra per Istituzione Scuole e Nidi) (VEDI <b>ALLEGATO G</b> , <b>ALLEGATO H</b> ).

## Requisiti funzionali generici

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

INDICE	REQUISITO
RFG01	<b>Ricerche ed estrazioni</b> Tutte le principali maschere devono essere dotate di ricerca e selezione in base a caratteristiche diverse per i principali campi. I campi e le colonne che devono essere ricompresi nell'output della ricerca devono poter essere parametrizzabili dall'utente o dall'Amministratore del sistema. Devono essere possibili, utilizzando le sole funzionalità dell'applicazione, l'estrazione dei dati e la generazione di documenti nei formati standard (CSV, XML, file plain text, formati Open Document ODT e ODS) da destinare ad altri utilizzi.
RFG02	<b>Reportistica</b> Il software deve mettere a disposizione report di dettaglio o di sintesi, con dati relativi a un arco temporale oppure estraibili in base ad altre chiavi di ricerca definite dall'utente, in base alla sua profilazione. I report devono essere resi disponibili anche in formato pdf, csv o testo e scaricabili senza limitazioni.
RFG03	<b>Profilazione utenti e gruppi</b> Si devono profilare gli utenti (interni) del software, con diversi livelli/ruoli, 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. Deve essere possibile tramite gruppi e ruoli gestire la struttura organizzativa dell'Ente ovvero creare suddivisioni rappresentanti i singoli Servizi/Uffici (Officina Educativa e Istituzione Scuole e Nidi d'Infanzia). Il software deve mettere a disposizione del tecnico comunale Amministratore della procedura un pannello di configurazione delle abilitazioni utente e delle relative profilazioni.
RFG04	<b>Accesso ai dati</b> Deve essere possibile collegarsi al database in qualunque momento (anche utilizzando tool o servizi specifici) oppure disporre di WS, API o connettori che consentano di consultare e scaricare i dati delle principali entità, anche tramite attività schedate e senza limitazioni legate al volume dei dati.
RFG05	<b>Help in linea</b> La soluzione deve prevedere una funzionalità di help in linea finalizzata a guidare l'utente finale (cittadino/impresa) alla presentazione delle pratiche.
RFG06	<b>Storicizzazione dei dati</b> Il sistema deve permettere la storicizzazione dei dati principali (anagrafiche, dati residenza, ecc.). In particolare, occorre lasciare invariati nel tempo i dati di residenza, ISEE, nucleo familiare che compaiono in fatture, graduatorie, composizione delle classi, e domande presentate da utenti esterni.

## Requisiti non funzionali

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

INDICE	REQUISITO
RNF1	<b>Usabilità</b>  Il software deve avere un'interfaccia semplice ed intuitiva, moderna ed <i>user friendly</i> . Deve contenere le informazioni essenziali ed essere di facile utilizzo per gli operatori dell'Ente.  Anche i cittadini (genitori) devono poter accedere ad una propria area ed effettuare ricerche o eseguire altre attività in modo intuitivo.  Il sistema deve rispettare i requisiti di usabilità riportati nell'Allegato B del Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 e successive modifiche.
RNF2	<b>Accessibilità</b>  L'applicazione fornita deve essere accessibile, ossia ottimizzata anche per utenti diversamente abili; devono quindi essere seguite le raccomandazioni e le norme in materia: <ul style="list-style-type: none"><li>• Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"</li><li>• Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici"</li><li>• 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)</li><li>• linee guida CAD e AgID per il design dei siti internet e i servizi digitali della PA.</li></ul>
RNF3	<b>Manutenibilità</b>  Il software deve essere progettato rispettando i parametri canonici della qualità del software, tra cui la manutenibilità. Le tecnologie utilizzate dovranno inoltre essere compatibili con quanto riportato nel paragrafo "Requisiti infrastrutturali e tecnologici".
RNF4	<b>Struttura modulare</b>  La modularità del sistema deve garantire all'Ente di utilizzare la piattaforma in un'ottica di crescita e informatizzazione di nuovi processi, mediante il riutilizzo di componenti (moduli) già sviluppati.
RNF5	<b>Ottimizzazione della visualizzazione dei contenuti</b>  Le componenti di interfaccia web devono essere progettate in modo da garantire la facilità di recupero delle informazioni principali, per ciascuna fase del processo di

	lavoro.
RFN6	<p><b>Layout “responsive design”</b></p> <p>Si chiede adattamento grafico automatico al dispositivo in particolare per le componenti utilizzabili da utenti esterni o per funzionalità da utilizzare in mobilità.</p>
RFN7	<p><b>Layout grafico</b></p> <p>Il software, in particolare nelle componenti applicative rivolte al cittadino, deve consentire la personalizzazione degli elementi grafici di layout (loghi, colori, ecc.) in modo da garantire coerenza e conformità con l'immagine coordinata del Comune e del Sito istituzionale.</p>
RFN8	<p><b>Open data</b></p> <p>Il sistema deve essere strutturalmente predisposto per facilitare la distribuzione dei dati a livello “3 stelle” o superiori (Linked open data LOD).</p>
RFN9	<p><b>Orientata ai servizi</b></p> <p>Il sistema dovrà invocare ed esporre web services, API, connettori o services E2E al fine di colloquiare con altri sistemi, in conformità al modello di interoperabilità di AgID (<a href="https://www.agid.gov.it/it/infrastrutture/sistema-pubblico-connettivita/il-nuovo-modello-interoperabilita">https://www.agid.gov.it/it/infrastrutture/sistema-pubblico-connettivita/il-nuovo-modello-interoperabilita</a>).</p>
RFN10	<p><b>Accesso sicuro</b></p> <p>Il sistema deve garantire l'accesso sicuro a pagine web secondo gli standard SSL/TLS. Se necessario dovrà essere fornito un certificato digitale SSL a onere e spese del fornitore. Tale certificato dovrà avere una durata minima di almeno 2 anni.</p>
RFN11	<p><b>Tempi di risposta</b></p> <p>I tempi di risposta alle ricerche o altre interrogazioni devono essere il più possibile rapidi e prestanti, in considerazione del fatto che possano essere utilizzati dal personale degli uffici durante il ricevimento del pubblico che resta in attesa.</p> <p>La pagine web (in relazione alla dimensione) dovranno rispondere con tempi congrui per una <i>user experience</i> soddisfacente, realizzate seguendo le regole delle <i>web performance optimization</i>.</p>
RFN12	<p><b>Conformità alla normativa</b></p> <p>Il sistema deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• seguire le linee d'indirizzo dell'Agenda Digitale Italiana;</li> <li>• essere aggiornato rispetto agli adempimenti di legge in materia (sia normative</li> </ul>

	<p>nazionali, che regionali), che nuovi obblighi della Pubblica Amministrazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Codice Dell'Amministrazione Digitale e successive integrazioni;</li> <li>○ Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione a cura dell'Agenzia per l'Italia Digitale;</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rispettare adeguamenti e disposizioni successive alle leggi di cui sopra.</li> </ul>
RFN13	<p><b>Conformità ai criteri previsti dall'Avviso 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici"</b></p> <p>Il sistema, e in particolare le componenti destinate agli utenti esterni all'Ente (cittadini), dovrà rispettare tutti i criteri di conformità relativi ai servizi al cittadino previsti dall'Allegato 2 dell'Avviso PNRR 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici".</p> <p>In particolare, il sistema dovrà garantire la piena conformità dei seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• richiedere agevolazioni scolastiche;</li> <li>• richiedere iscrizione alla mensa scolastica.</li> </ul>

## Requisiti infrastrutturali e tecnologici

Requisiti infrastrutturali e tecnologici	
INDICE	REQUISITO
RT01	<p><b>Tecnologie</b></p> <p>È richiesto l'utilizzo di soluzioni tecnologiche innovative e qualificate AgID.</p> <p>Le procedure applicative che implementano la soluzione devono essere realizzate in modalità web nativa con possibilità di accesso da qualunque postazione di elaborazione dotata di connessione internet e browser web, utilizzando anche strumenti <i>mobile</i>, tutti i giorni a tutte le ore.</p>
RT02	<p><b>Licenze aggiuntive</b></p> <p>Il software deve essere sviluppato con moduli che non richiedano al Committente l'acquisto di licenze aggiuntive o componenti proprietarie.</p> <p>L'eventuale utilizzo all'interno della soluzione offerta di software di terze parti è ammessa previa la contestuale fornitura delle necessarie licenze.</p> <p>Il canone di manutenzione della procedura dovrà includere gli oneri di aggiornamento del software di terze parti.</p>
RT03	<p><b>Geoserver</b></p> <p>In caso di utilizzo di mappe già pubblicate dal geoserver del Comune, si dovranno preferibilmente utilizzare queste ultime.</p>

RT04	<b>Compatibilità</b> <p>Il software rilasciato deve:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• rispettare le linee guida di design per i servizi web della PA (<a href="http://design.italia.it/">http://design.italia.it/</a>);</li><li>• aderire alle raccomandazioni del World Wide Web Consortium (<a href="https://www.w3.org/">https://www.w3.org/</a>);</li><li>• essere compatibile con almeno i seguenti browser:<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Edge (ultime versioni)</li><li>◦ Google Chrome (ultime versioni)</li><li>◦ Mozilla Firefox (ultime versioni)</li><li>◦ Safari e iOS Safari (ultime versioni)</li><li>◦ Android Browser (ultime versioni)</li></ul></li><li>• garantire l'accesso sicuro a pagine web secondo gli standard SSL/TLS.</li></ul>
RT05	<b>Licenze</b> <p>È richiesto che vengano fornite licenze d'uso in numero illimitato in modo da coprire il numero di postazioni complessive all'interno del Comune e degli Enti che potranno eventualmente convenzionarsi con esso per l'utilizzo dell'applicativo.</p>
RT06	<b>Backup</b> <p>Le politiche di backup e di disaster recovery devono essere conformi ai criteri previsti da AgID e dalle altre parti coinvolte nell'ambito della Strategia Cloud Italia.</p>
RT07	<b>Sicurezza e privacy</b> <p>Il sistema deve rispettare il Regolamento UE 2016/679 in materia di privacy e successive evoluzioni: il soggetto fornitore deve garantire e dimostrare di aver fatto tutto quanto necessario al fine di conformarsi al GDPR e alle disposizioni applicabili in materia di protezione dei dati personali e in modo particolare di aver sviluppato le valutazioni del rischio dell'uso dell'applicativo che dovrà essere tassativamente disegnato in maniera conforme al Regolamento UE 2016/679. Il soggetto fornitore deve inoltre assicurare che i principi di "privacy by design" e "privacy by default" sanciti dall'articolo 25 del GDPR sono stati assunti quali fondanti nell'elaborazione dell'applicazione, documentando che le condizioni necessarie per garantire la protezione dei dati fin dalla progettazione e per impostazione predefinita siano già implementate all'interno dell'applicazione stessa. Il soggetto fornitore deve altresì garantire che l'applicazione è conforme alle misure di sicurezza del trattamento dei dati contemplate dall'Articolo 32 del Regolamento UE 679/2016 e produrre adeguata documentazione a supporto di eventuali adesioni a codici di condotta (di cui all'articolo 40 del Regolamento UE 679/2016) o a meccanismi di certificazione approvati (di cui all'articolo 42 del Regolamento UE 679/2016).</p>

RT08	<p><b>Modalità di erogazione</b></p> <p>La soluzione deve essere fruibile in modalità Software as a Service ed essere qualificata AgID e pubblicata nel Cloud Marketplace. La soluzione deve inoltre essere conforme ai requisiti esplicitati dalle linee guida del Dipartimento per la Trasformazione Digitale per le attività di aggiornamento di applicazioni sicure in cloud, finanziabili tramite investimenti del PNRR (avviso misura 1.2 - "Abilitazione al Cloud per le PA Locali").</p>
RT09	<p><b>Log</b></p> <p>Deve essere adottato un sistema di accounting che mantenga log dettagliati degli accessi degli operatori e delle operazioni effettuate.</p> <p>Come richiesto dalle "Misure del Garante in materia di tracciamento degli accessi degli amministratori di sistema", nel caso in cui vengano trattati dati personali, si rende necessaria la registrazione degli accessi ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici da parte degli amministratori di sistema, ovvero attivazione di log a livello di sistema operativo, a livello di database ed a livello di applicazione.</p>
RT10	<p><b>Export file, dati e metadati</b></p> <p>Dovrà essere garantita, in caso di passaggio ad altro fornitore, la possibilità di scaricare gratuitamente tutti i dati (inclusi gli indici o metadati utilizzati per implementare le funzionalità del software stesso) ed i contenuti multimediali in un formato standard, aperto e documentato.</p>
RT11	<p><b>Traffico internet</b></p> <p>Non dovranno esserci limitazioni sulla quantità di traffico internet da e verso (outgoing and incoming) il sistema, oppure, in caso di limitazioni, dovranno essere indicate le modalità di monitoraggio e di reportistica a disposizione dell'acquirente per verificare i consumi e performance.</p>

## Requisiti di documentazione

Il software dovrà essere corredato della seguente documentazione:

INDICE	REQUISITO
RD01	Manuale per operatore comunale/ist. scuole, in conformità con le specifiche funzionali e non, indicate nel presente allegato tecnico, finalizzato anche alle attività di formazione.
RD02	Manuale di amministrazione per la configurazione e il monitoraggio del sistema e la gestione degli utenti e loro profilazione.
RD03	Documentazione tecnica riguardante la base dati, le tabelle, la loro strutturazione e le relazioni fra esse.
RD04	Documentazione tecnica dell'architettura del prodotto (principali moduli, principali tabelle, tecnologie utilizzate, eventuali Web Services esposti, ecc.).
RD05	Manuale o help online per l'utente finale (genitore/ tutore legale).

Il fornitore è inoltre tenuto a mantenere aggiornata tale documentazione e ad integrarla

con eventuali particolarità relative all'installazione presso l'ambiente dell'Ente.

### C. IMPORTAZIONE DATI ESISTENTI

Dovrà essere garantita l'importazione dei dati riguardati le seguenti entità:

ENTITA' DA IMPORTARE
Anagrafiche anni in corso e relativi dati di pagamento
Stradario dell'Ente
Anagrafiche istituti scolastici
Domande di iscrizione già acquisite
Anagrafiche bambini / famiglie
Fatture relative agli anni scolastici precedenti

Dovranno inoltre essere importati eventuali dati aggiuntivi necessari per garantire il corretto funzionamento del nuovo sistema e la continuità operativa.

Si allegano gli schemi relativi alle tabelle degli attuali software gestionali (VEDI ALLEGATO F).

## Art.3 - Assistenza, manutenzione e continuità del servizio

Sono obblighi dell'appaltatore quelli di seguito individuati:

### A. ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Il Fornitore, nel periodo contrattuale, dovrà garantire opportuna assistenza funzionale tramite gli strumenti e con le modalità di seguito individuate:

- Help Desk di primo livello tramite ticketing Web per usufruire dell'assistenza sulle procedure. Il sistema dovrà consentire di contattare il servizio di assistenza attraverso la compilazione di una form preimpostata con la quale inoltrare, mediante la rete internet, la richiesta. Del ticket aperto deve essere data contezza tramite un invio di e-mail sia all'indirizzo del richiedente sia ad un indirizzo e-mail fornito dall'Amministrazione. Il Fornitore indicherà l'URL da dove sarà possibile accedere alla form di richiesta di intervento. Il servizio di help desk di primo livello dovrà essere raggiungibile 24 ore al giorno per sette giorni la settimana e per 365 giorni l'anno. L'help desk dovrà dare riscontro alla presa in carico della segnalazione di un disservizio con l'apertura di un trouble ticket entro un'ora dalla segnalazione, fornendo all'Amministrazione il numero del

ticket aperto. Il Fornitore dovrà interfacciarsi costantemente con l'Amministrazione durante le fasi di lavorazione di un trouble ticket, aggiornandolo sull'avanzamento dei lavori necessari alla risoluzione del disservizio segnalato, concordando preventivamente eventuali interventi presso le sedi dell'Amministrazione stessa e formalizzando tempestivamente la proposta di chiusura del ticket;

- Help Desk di secondo livello. Per risolvere rapidamente problematiche tecniche o ottenere supporto informatico o qualora i ticket aperti con l'help desk non diano risposte entro le SLA convenute è necessario, da parte del Fornitore, mettere a disposizione tecnici specializzati che garantiscano assistenza Help Desk telefonica per tutti i settori dell'Amministrazione. Il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione uno o più numeri telefonici da contattare per ottenere l'assistenza di secondo livello.

Devono altresì essere assicurate le consulenze ed il supporto per un miglior uso del sistema.

## B. MANUTENZIONE CORRETTIVA

La manutenzione correttiva comprende tutte le attività volte alla diagnosi e quindi alla rimozione delle cause e degli effetti del malfunzionamento delle procedure e dei programmi in esercizio, comunque verificatesi (ad es. blocco della applicazione/funzione, differenze tra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla documentazione, o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività degli utenti), garantendo nei tempi previsti il completo ripristino delle funzionalità degli applicativi oggetto dell'appalto.

Sono altresì oggetto di interventi di manutenzione correttiva i malfunzionamenti derivanti da difetti (errori presenti nel software, latenti finché non rilevati, che danno luogo a malfunzione) presenti nel codice sorgente e non rilevati durante il ciclo di sviluppo, collaudo e test della specifica applicazione.

Per malfunzioni derivanti da difetti non imputabili al software applicativo ma ad errori tecnici, operativi (utilizzo scorretto dell'applicativo) o ad altre componenti tecnologiche infrastrutturali (ad es. software di base, d'ambiente, rete) i servizi di manutenzione correttiva dovranno comunque assicurare un valido supporto all'attività diagnostica sulla causa della specifica malfunzione, la cui soluzione è comunque demandata ad altre strutture.

## C. MANUTENZIONE ADEGUATIVA

La manutenzione adeguativa comprende tutte le attività di manutenzione volte ad assicurare la costante aderenza degli applicativi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi,

d'ambiente) ed include in maniera indicativa ma non esclusiva:

1. Costante aggiornamento delle componenti software/firmware all'ultima release disponibile sul mercato e dei sistemi e dei moduli già realizzati, collaudati e in produzione, nel caso di modifiche e aggiornamenti normativi;
2. Adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, miglioramenti delle performances, aumento delle dimensioni delle basi dati, etc.);
3. Costante allineamento delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico della soluzione, come ad esempio l'innalzamento dei livelli di software di base (cambi di versione dei SO) o l'introduzione di nuove apparecchiature, in un contesto generale di compatibilità con l'esistente, o l'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
4. Migrazioni di piattaforma;
5. Adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti organizzativi, nuove disposizioni di legge, regolamenti, direttive in ambito nazionale o sovranazionale da effettuarsi nei tempi utili affinché il sistema informativo sia sempre a norma e consenta agli uffici la normale e completa erogazione dei servizi ad essi afferenti.

Relativamente agli interventi di manutenzione adeguativa a seguito di nuove disposizioni di legge e/o regolamenti e/o direttive in ambito nazionale o sovranazionale, si precisa che comunque il Fornitore, anche in assenza di esplicita richiesta da parte dell'ente è tenuto a:

1. Tenersi aggiornato sulle modifiche di normativa;
2. Darne comunicazione alla Stazione Appaltante;
3. Realizzare entro i termini stabiliti per legge gli interventi in questione, precisando che in tale fattispecie la mancata realizzazione dei necessari interventi di manutenzione adeguativa è in ogni caso responsabilità del Fornitore, a cui si potranno addebitare le penali per mancata consegna nei termini (che in mancanza di comunicazione esplicita da parte della Stazione Appaltante sono quelli stabiliti dalla normativa) oltre ad eventuali risarcimenti del danno nei confronti della Stazione Appaltante;
4. Tali interventi di manutenzione adeguativa saranno totalmente a carico del Fornitore.

Si precisa comunque che tutti i moduli oggetto della fornitura si intendono coperti da manutenzione per il periodo in cui l'Amministrazione si impegna a pagare il canone d'uso per il servizio.



Reggio Emilia  
città  
delle persone

**Area Risorse**

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

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

## D. MANUTENZIONE SISTEMISTICA

L'assistenza sistemistica deve essere finalizzata alla completa gestione dei sistemi del Fornitore (fisici e/o in ambiente virtualizzato) intesi ciascuno nel complesso della propria architettura funzionale e delle relative banche dati, alla prevenzione, al monitoraggio ed alla risoluzione di tutte le problematiche, nessuna esclusa (business continuity).

Deve assicurare la continuità operativa ed il mantenimento ottimale delle performance di tutte le componenti l'infrastruttura IT (sistemi, sottosistemi, applicazioni e servizi) attraverso attività tecnico sistemistiche riguardanti il software di base, d'ambiente, virtualizzato, i database.

## E. DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO

I servizi oggetto del presente affidamento dovranno essere erogati nel pieno rispetto dei livelli di servizio di seguito descritti.

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

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

Ai fini del presente contratto definiremo come "livello di disponibilità della piattaforma" (o Percentuale di Tempo di Attività Mensile) erogata in modalità SaaS.

La piattaforma dovrà garantire un livello di disponibilità, calcolato su base mensile, maggiore o uguale al 99,5%; ai fini di limitare i disagi agli utilizzatori ed all'utenza, la ditta dovrà applicare tutte le soluzioni tecniche ed organizzative disponibili "allo stato dell'arte" per evitare interruzioni improvvise del servizio o di parte delle funzionalità all'interno "dell'orario lavorativo giornaliero".

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

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



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE



Reggio Emilia  
città  
delle persone

## Art.4 - Formazione del personale

La formazione dovrà essere compresa nella fornitura e prevedere corsi personalizzati in base alla tipologia di utenti a cui sono destinati: personale tecnico informatico (profilo amministratore di sistema), operatori di back-office (personale degli uffici comunali e dell'Istituzione Scuole e Nidi).

I corsi possono essere tenuti presso la sede del Comune e/o da remoto, in date e con modalità da concordare con il referente di progetto del Comune di Reggio Emilia.

La formazione tecnica per operatori deve preferibilmente essere del tipo "training-on-the-job".

## Art.5 - Tempistiche

L'articolazione temporale delle attività previste è la seguente:

1. fase 1: avvio dei lavori, entro 30 giorni dalla stipula del contratto;
2. fase 2: installazione/attivazione della piattaforma presso l'infrastruttura del Fornitore, comprensiva della configurazione dei servizi e della migrazione dei dati. La fase 1 dovrà completarsi entro 90 giorni dall'avvio della fase iniziale;
3. fase 3: avvio in produzione delle funzioni di fatturazione. La fase 3 ha l'obiettivo di mettere l'Ente in condizione di emettere le fatture per i servizi scolastici ed educativi, e comprende quindi l'attivazione e messa in esercizio di tutti i moduli, i dati e le integrazioni necessarie, e la formazione del personale dell'Ente (eventualmente limitata alle funzioni ed ai processi di fatturazione). La fase 3 dovrà concludersi entro 180 giorni dall'avvio della fase iniziale e sarà validata da un collaudo parziale con esito positivo;
4. fase 4: avvio in produzione del sistema completo di ogni funzione prevista da capitolato ed eventuale completamento della formazione del personale dell'Ente. La fase 4 dovrà concludersi entro 270 giorni dall'avvio della fase iniziale e sarà validata da un collaudo finale con esito positivo entro 60 giorni dalla messa in produzione.

L'avvio in produzione dovrà essere completato entro il 31/01/2024 e, solo per cause di forza maggiore e dopo autorizzazione del Responsabile di Progetto dell'Ente, le attività potranno proseguire oltre tale termine, ma dovranno in ogni caso concludersi entro 12 mesi a decorrere dalla data di stipula del contratto.

Le attività dovranno essere svolte ordinariamente durante gli orari di apertura degli uffici. Potranno essere concordati tra le parti interventi da effettuarsi al di fuori degli orari di lavoro e in giorni festivi, nei casi in cui in questo modo si diminuiscano i tempi di fermo degli uffici. Il Fornitore si impegna a rispettare incondizionatamente le indicazioni dell'Ente e tali attività non comporteranno per l'Ente alcun onere aggiuntivo.

Le attività di avvio del sistema, così come tutte le attività previste dal presente contratto, non dovranno interrompere le normali attività lavorative svolte dal personale dell'Ente. Deve quindi essere garantita la continuità operativa di tutti gli uffici interessati.

Il Fornitore presenterà un piano di attività entro 30 giorni lavorativi dalla stipula del



Reggio Emilia  
città  
delle persone

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

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

presente contratto contenente il crono-programma dettagliato delle attività necessarie per mettere a regime l'applicativo. Il piano è approvato dal Responsabile del Progetto incaricato dalla Amministrazione il quale potrà fornire indicazioni alle quali il Fornitore è tenuto ad adeguarsi.

## Art.6 - Collaudo del sistema

Alla messa in esercizio del sistema sarà eseguita la verifica di conformità per tutti i sistemi forniti e resi operativi. La verifica di conformità può articolarsi in più collaudi parziali, seguiti da un collaudo finale, secondo step concordati preventivamente fra le parti (cfr. Art.5). A conclusione di ciascun collaudo (parziale e finale) dovrà essere stilato un verbale di collaudo sottoscritto da entrambe le parti.

La verifica di conformità sarà effettuata da un soggetto designato dall'Amministrazione ai sensi dell'art.116 del D.lgs. n.36 del 2023 ed è tesa a verificare la conformità alle caratteristiche tecniche descritte nel presente contratto e le condizioni di funzionamento sulla scorta di tutte le funzionalità a cui devono ottemperare i singoli applicativi, coerentemente con quanto contenuto nei documenti di asseverazione pubblicati dal Dipartimento Trasformazione Digitale per gli avvisi:

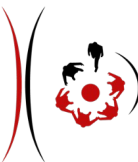
- “Investimento 1.2 - Abilitazione al cloud per le PA Locali” Comuni Luglio 2022, pubblicato su piattaforma <https://areariservata.padigitale2026.gov.it/> in data 25/07/2022;
- avviso 1.4.1 “Esperienza del cittadino nei servizi pubblici”, rispetto ai criteri di conformità relativi ai servizi al cittadino previsti dall'Allegato 2 per i seguenti servizi:
  - richiedere agevolazioni scolastiche;
  - richiedere iscrizione alla mensa scolastica (cfr.RFN13).

Qualora le prove funzionali e diagnostiche indichino anomalie, il Fornitore dovrà eliminarle entro il termine di 8 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della comunicazione dell'amministrazione, inviata tramite PEC, nella quale sono indicati i difetti riscontrati e l'invito ad eliminarli.

## Art.7 - Modalità di uscita e 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.

A fine contratto, il Fornitore presterà l'assistenza necessaria a trasferire la gestione dei servizi e delle forniture all'amministrazione, coordinandosi, ove necessario o richiesto



Reggio Emilia  
città  
delle persone

## Area Risorse

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

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

dall'amministrazione con il nuovo contraente (cd. fase di Exit management).

L'Exit Management è finalizzato, da una parte, alla prosecuzione dei servizi contrattualmente previsti, con il mantenimento dei livelli di servizio di cui contratto e, dall'altra, a fornire al personale tecnico indicato dall'Ente tutti gli strumenti e competenze necessarie ad un efficace subentro nei servizi in questione.

Per tale ragione, il Fornitore si impegna nei confronti dell'Amministrazione e del Fornitore subentrante a garantire un completo passaggio delle consegne e a fornire tutta la documentazione e il supporto necessari a consentire un agevole avvio del nuovo ciclo di servizio.

A tal fine, almeno 6 mesi prima della scadenza del contratto, il Fornitore trasmetterà alla Amministrazione un piano di subentro. Le attività previste nel piano di subentro dovranno terminare entro la scadenza del termine contrattuale.

La fase di Exit Management, disciplinata dal piano di subentro, contempla almeno i seguenti aspetti:

- a) fornitura del servizio e delle modalità di garanzia di continuità nella fase di trasferimento;
- b) gestione del processo di trasferimento: ruoli, responsabilità, autorizzazioni e risorse da assegnare;
- c) definizione della documentazione e dei contenuti da trasferire al contraente che subentra, nonché la definizione delle altre obbligazioni e penalità previste;
- d) trasferimento knowledge base da sistemi di Trouble Ticketing;
- e) trasferimento delle nozioni necessarie per il mantenimento degli adeguati livelli sicurezza del sistema informativo;
- f) consegna di una copia della banca dati e della relativa documentazione ad intervalli regolari da concordare con l'Ente (almeno ogni 6 mesi e/o a semplice richiesta dell'ente durante tutta la validità del contratto).

Il piano di subentro dovrà inoltre disciplinare i seguenti aspetti:

- a) programmazione del passaggio di consegne;
- b) predisposizione e raccolta della documentazione per il passaggio di consegne (procedure, report, strumenti, ecc.);
- c) riunione preparatoria con il personale tecnico dell'Ente;
- d) consegna dei dump e della documentazione per il passaggio di consegne;
- e) incontri finalizzati al passaggio delle consegne.

## ALLEGATI DELL'ALLEGATO TECNICO:

Allegato A - JProtocolloServices.zip

Allegato B - Attuali moduli iscrizione.txt

Allegato C - Specifiche SSO.pdf

Allegato D - Specifiche Cooperazione ISEE2015.zip

Allegato E - SpecificheAnagrafe.zip

Allegato F – Tabelle\_attuali.zip

Allegato G - Specifiche Integrazione Contabilità.zip

Allegato H – ServiziFinanziaria.zip

Allegato I - ManualeGestioneDocumentale.zip



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



DIPARTIMENTO  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE

