

## GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA SUGLI APPLICATIVI *PIANI DI AMMORTAMENTO E PORTALE STRUMENTI*

**CIG 77824519B9**

1.	PREMESSA.....	2
2.	OGGETTO DEL SERVIZIO.....	2
3.	SERVIZI RICHIESTI.....	5
3.1	Interventi di manutenzione correttiva e assistenza utenti .....	5
3.2	Interventi di manutenzione evolutiva a richiesta. ....	5
3.2.1	Il Portale Strumenti .....	5
3.2.2	La procedura per la generazione dei Piani di Ammortamento PDA.....	6
3.2.3	Il Connettore contabile.....	6
3.2.4	La piattaforma GST .....	6
3.2.5	Il Fascicolo Interno .....	6
3.2.6	La Protocollazione Automatica.....	7
3.2.7	Il collegamento tra i sistemi .....	7
3.3	Formazione utente programmatore - a richiesta .....	7
3.4	Documentazione Tecnica e Manuale Utente .....	7
4.	TABELLA RIEPILOGATIVA DEI SERVIZI RICHIESTI E LIVELLI DI SERVIZIO.....	8
5.	TEAM DEDICATO .....	8
6.	PENALI .....	9

## 1. PREMESSA

Lo scrivente Istituto intende avviare una procedura per l'individuazione di un operatore economico a cui richiedere la fornitura del servizio di manutenzione correttiva ed evolutiva degli applicativi già in esercizio nell'infrastruttura ISMEA, basati su *Framework Liferay* e personalizzati in *Java* ed altri linguaggi.

## 2. OGGETTO DEL SERVIZIO

ISMEA, per le proprie attività istituzionali ed in particolare per quelle legate alla gestione dei servizi erogati agli utenti esterni ed interni di ISMEA, ha la necessità di dotarsi di un **servizio di manutenzione correttiva ed evolutiva** per ottimizzare il funzionamento degli applicativi in esercizio.

Gli applicativi oggetto dei servizi richiesti dal presente capitolato sono:

1. Il Portale per la presentazione delle domande *on line*, denominato **Portale Strumenti**
2. L'applicazione per la generazione dei Piani di Ammortamento – **PDA**
3. Il **connettore contabile** per la contabilizzazione delle rate di PDA e dei relativi incassi
4. La piattaforma per la gestione dei servizi interni ad uso del personale ISMEA, denominata **GST**
5. Il **fascicolo aziendale** interno
6. La **protocollazione automatica**
7. I **collegamenti (Web Services o altri protocolli)** già esistenti tra gli applicativi ISMEA, di seguito elencati
  - I. WS tra il portale strumenti ed il gestionale Istruttorie
  - II. WS tra il portale strumenti ed il sistema documentale Web Rainbow (WR)
  - III. Client di autenticazione tra il portale strumenti e il sistema unico di autenticazione SSO ISMEA (CAS)
  - IV. WS tra il gestionale Istruttorie e PDA
  - V. Connessione Data base tra PDA ed il connettore contabile
  - VI. *Concurrent* tra il connettore contabile e la contabilità
  - VII. WS tra portale strumenti e fascicolo aziendale SIAN
  - VIII. Integrazione con anagrafica unica ISMEA da portale strumenti e da PDA

Di seguito un dettaglio sui singoli applicativi oggetto del presente capitolato:

### **Portale Strumenti**

Si tratta di un portale che gestisce l'inserimento, da parte di utenti esterni, delle domande di accesso agli strumenti finanziari erogati da ISMEA, nonché di altre tipologie di domande di partecipazione a concorsi o progetti messi a disposizione di ISMEA. Il portale è raggiungibile all'indirizzo strumenti.ISMEA.it.

L'utente si autentica con il sistema CAS ISMEA, seleziona lo strumento a cui intende aderire ed inserisce la domanda con tutti gli allegati.

Il portale fornisce documenti PDF ed Excel compilati con i dati inseriti nelle *form*. Al momento non è gestita la firma elettronica delle pratiche.

ISMEA si riserva di valutare l'opportunità di integrare tale funzionalità prossimamente.

Al termine dell'operazione la domanda viene convalidata e l'utente riceve una PEC di conferma della convalida. La domanda viene automaticamente protocollata ed è generata una nuova PEC di conferma per l'utente. Il risultato delle domande è consultabile con una interfaccia apposita.

L'applicativo è integrato e scambia dati, via WS o altri protocolli:

- con il sistema di autenticazione CAS ISMEA per l'autenticazione e la profilazione degli utenti;
- con il fascicolo aziendale SIAN per la lettura delle informazioni catastali dei terreni interessati;
- con il prodotto ISMEA BPOL per la generazione dei *business plan* aziendali;
- con il protocollo aziendale per la protocollazione automatica delle domande (WR);
- con il gestionale Istruttorie per la trasmissione delle domande ricevute.

Il prodotto è operativo dal 2016 e ha ricevuto circa 5.000 domande/anno, con picchi di 10 domande al minuto in occasione delle chiusure dei bandi principali.

## **PDA**

Gestisce la generazione di piani di ammortamento a seguito delle domande presentate. I piani di ammortamento gestiti sono realizzati secondo le specifiche dei vari regimi, comprendendo piani di tipo francese (a rate costanti) o italiano (a quota capitale costante); sono gestiti aiuti in conto interessi e in conto capitale.

Inoltre sono gestiti i principi contabili che prevedono l'attualizzazione dei debiti e delle rate.

È attiva un'anagrafica di regimi, nella quale vengono impostati i parametri necessari alla generazione dei piani di ammortamento (tipo di ammortamento - numero di rate di preammortamento - possibile numero di rate complessivo - tipo di premio - informazioni contabili - ecc).

I piani di ammortamento sono modificabili a seguito di interventi di assistenza.

Sono previste diverse tipologie di assistenze, alcune di queste, modificando il debito residuo o la rata, generano effetti contabili. Il sistema applica la modifica attraverso un movimento apposito nel PDA, mantenendo identificabile la variazione.

È prevista una funzione di generazione di distinte per la trasmissione alla contabilità ISMEA delle rate in scadenza, dei movimenti di assistenza, delle attualizzazioni dei debiti e delle rate, dell'apertura di nuovi piani e di nuovi crediti.

La distinta scrive in Oracle EBS su apposite tavole di confine e legge il risultato dell'importazione. L'importazione vera e propria è a cura del gruppo di supporto EBS.

Le distinte sono estratte per tipologia di operazione e per regime, oltre che per data di scadenza. Le rate o i movimenti già contabilizzati sono esclusi dalle distinte.

Il sistema dialoga via *web services* con l'applicativo istruttorie.

Gli utenti sono definiti in *Active Directory*. Per il *login* è necessario testare l'appartenenza ad un gruppo specifico, che determina anche la profilazione dell'utente.

## **CONNETTORE CONTABILE**

Si tratta di una procedura che si occupa di convertire i dati provenienti dal gestionale PDA per poi inviarli al sistema contabile Oracle.

Questo progetto, molto complesso tecnicamente in quanto mette in comunicazione sistemi con linguaggi e tecnologie differenti, necessita di interventi di manutenzione correttiva ed evolutiva per

perfezionare il funzionamento ed intervenire su possibili malfunzionamenti che emergono in corso di utilizzo.

L'architettura della procedura può essere riassunta in tre macro aree:

- Il gestionale PDA prepara le distinte di contabilizzazione su tavole di confine estraendo i movimenti che vanno contabilizzati (rate, variazioni di PDA, aperture di pratica, anagrafiche dei beneficiari e altri soggetti come i venditori)
- lo *script* Connettore Contabile converte i dati su tavole *custom* di Oracle e legge i dati di ritorno da Oracle aggiornando lo stato delle distinte su PDA;
- un *concurrent* Oracle valida i dati e li importa dalle tavole *custom* alle tavole standard di confine Oracle. Da qui, un secondo *concurrent* importa i dati in contabilità (EBS), un terzo *concurrent* che gestisce il flusso di ritorno verso lo *script* Connettore Contabile.

## GST

Si tratta di una piattaforma ad uso interno degli utenti ISMEA, basata su *framework Liferay*, attraverso la quale vengono gestiti una serie di servizi, quali:

- I. il sistema di *trouble-ticketing* per gestire le richieste di assistenza utenti da parte dell'HDK ISMEA
- II. la rubrica telefonica
- III. la prenotazione sale riunioni
- IV. il magazzino / inventario per la gestione degli *asset*
- V. il sistema di Brokeraggio per la registrazione ed il monitoraggio degli utenti ISMEA che si rivolgono all'URP o ad altre Direzioni.

## FASCICOLO INTERNO

Si tratta di una procedura che, partendo da una lista di CUA, interroga il fascicolo SIAN via *Web Service* memorizzando su base dati locale informazioni relative all'azienda interrogata, alla composizione catastale del terreno e dei fabbricati e altre caratteristiche. La procedura gira automaticamente ogni notte, inviando una mail di risultato.

## PROTOCOLLAZIONE AUTOMATICA

La procedura consente ad altre applicazioni di collegarsi mediante *Web Services* alla parte relativa alla protocollazione di una domanda e dei suoi allegati. Ad oggi è utilizzata da un applicativo, denominato "Banca della Terra", per protocollare in automatico le manifestazioni di interesse.

## COLLEGAMENTI TRA I SISTEMI

I diversi applicativi utilizzati dagli utenti ISMEA, sia interni sia esterni, precedentemente elencati, sono stati messi in collegamento tra loro attivando una serie di protocolli di scambio dati, in modo tale da consentire la messa a sistema dei dati. Questi scambi dati sono oggetto di una continua manutenzione correttiva ed evolutiva per adeguarsi ai cambiamenti degli applicativi.

### 3. SERVIZI RICHIESTI

L'aggiudicatario dovrà realizzare interventi di manutenzione correttiva, integrazione applicativa tra i sistemi e di manutenzione evolutiva sugli applicativi ISMEA indicati al punto 2 del presente capitolato.

Le modifiche da realizzare dovranno integrarsi con le procedure già presenti, senza modificarne o interromperne le funzionalità e dovranno obbligatoriamente essere sviluppate utilizzando la stessa tecnologia dell'applicazione originale.

In particolare, le attività da realizzare, sono:

#### 3.1 Interventi di manutenzione correttiva e assistenza utenti

Si tratta di interventi di manutenzione ordinaria, di sistemazione, aggiustamenti ed eliminazione di bug che rendono difficile l'utilizzo degli applicativi oggetto del presente bando, di cui al punto 2.

Tali interventi dovranno essere gestiti da un servizio di HDK messo a disposizione del fornitore e attivato attraverso un sistema di *trouble-ticketing* che permetta di tracciare:

- Giorno e ora di apertura della richiesta da parte di ISMEA
- Presa in carico del ticket (**entro 4 ore dall'apertura**) con l'indicazione del tempo di risoluzione stimato
- Chiusura del ticket

Per questa attività è richiesto un servizio di **help desk a cura del fornitore dalle 9,00 alle 18,00, dal lunedì al venerdì**.

#### 3.2 Interventi di manutenzione evolutiva a richiesta.

Su richiesta di ISMEA verranno valutate di volta in volta eventuali esigenze di nuove procedure e/o di interventi evolutivi delle procedure esistenti per migliorarne il funzionamento.

A seguito della richiesta di ISMEA il fornitore dovrà produrre un'analisi dettagliata di tempi e costi, espressi in giorni/uomo, con il dettaglio delle figure professionali impiegate per la realizzazione. Solo a seguito di approvazione dell'analisi da parte di ISMEA il fornitore potrà procedere con l'attività.

Di seguito si riportano a titolo esemplificativo alcuni interventi da realizzare per singolo applicativo oggetto di manutenzione:

##### 3.2.1 Il Portale Strumenti

- *Gestione di nuovi bandi per la presentazione delle domande di accesso ai finanziamenti dei regimi già attivi.* Le specifiche dei *template* di domanda e dei documenti allegati saranno fornite a seguito della sottoscrizione dell'incarico. Si tratta di una attività che si presenta con cadenza annuale per diversi regimi.
- *Implementazione di nuovi regimi che si dovessero aprire durante la durata del contratto.* Le specifiche dei *template* di domanda e dei documenti allegati saranno fornite a seguito della sottoscrizione dell'incarico. Si tratta di un'attività non prevedibile in anticipo. Nel triennio 2016-2018 sono stati aperti i regimi: Fondo Latte (in due versioni); Concorsi (attualmente sei); Farm Lab.

- *Sviluppo / adeguamento dei Web Services* dal Portale Strumenti verso altri gestionali ad uso ISMEA.
- *Restyling della domanda on line per i diversi regimi attivati.* Il portale deve essere rivisto nella grafica e nelle funzionalità utente, al fine di renderlo più agevole ed in linea con l'immagine coordinata ISMEA.
- *Eventuali altri richieste da valutare al momento.*

### 3.2.2 La procedura per la generazione dei Piani di Ammortamento PDA

- *Generazione dei piani di ammortamento di nuovi regimi* che si dovessero aprire durante la durata del contratto.
- *Generazione della stampa dei PDA in diversi formati (pdf – Excel – Word).* Le specifiche dei *template* saranno fornite a seguito della sottoscrizione dell'incarico.
- *Generazione di nuove tipologie di assistenze.* Ad esempio, per il subentro è opportuno attivare una sorta di "proroga" che permetta la rimodulazione del PDA con inizio dell'ammortamento alla data che l'utente inserirà.
- *Integrazione tra PDA Connettore Contabile* (una procedura che attraverso un WS mette in comunicazione PDA **con il sistema contabile ISMEA EBS \_ Oracle**). Il sistema dovrà consentire lo scambio dati tra i nuovi regimi e la contabilità.
- *Sviluppo nuovi Web Services tra il gestionale PDA e il gestionale Istruttorie e viceversa.*
- *Restyling delle pagine di PDA in sintonia con la grafica del Portale strumenti.*
- *Eventuali altri richieste da valutare al momento.*

### 3.2.3 Il Connettore contabile

Questa procedura, molto complesso tecnicamente in quanto mette in comunicazione sistemi con linguaggi e tecnologie differenti, necessità di:

- *interventi di manutenzione correttiva per intervenire su possibili malfunzionamenti che emergono in corso di utilizzo;*
- *interventi di manutenzione evolutiva per perfezionare il funzionamento come consentire lo scambio dati tra i nuovi regimi e la contabilità;*
- *Eventuali altri richieste da valutare al momento*

### 3.2.4 La piattaforma GST

L'oggetto della presente fornitura prevede:

- *La manutenzione correttiva* di errori emersi durante l'utilizzo dei vari applicativi di cui si compone, in particolare il sw per la gestione del magazzino
- *L'aggiornamento/ammodernamento di tutti gli applicativi presenti nella piattaforma,* in base ad una serie di requisiti utente in parte già raccolti ed altri da raccogliere in fase di analisi, ivi compreso il restyling delle relative pagine.
- *Eventuali altri richieste da valutare al momento.*

### 3.2.5 Il Fascicolo Interno

- *Arricchimento del fascicolo interno di nuove informazioni rilasciate dal SIAN sul fascicolo Aziendale*

### 3.2.6 La Protocollazione Automatica

- *Aggiornamento ai nuovi Web Services interessati alla procedura.*

### 3.2.7 Il collegamento tra i sistemi

Al fine di unificare le informazioni anagrafiche ed evitare ridondanza dei dati è necessario:

- *Attivare il collegamento tra il Portale Strumenti e l'anagrafica unica ISMEA.*
- *Integrare PDA con l'anagrafica unica ISMEA.*

Inoltre, l'eventuale aggiornamento a nuove versioni degli applicativi oggetto del presente capitolato può far scaturire la necessità di:

- *Manutenere ed evolvere i collegamenti WS esistenti.*
- *Implementare eventuali nuovi WS tra gli applicativi oggetto del presente capitolato.*

### 3.3 Formazione utente programmatore - a richiesta

È richiesta la fornitura di giornate formative da erogare su richiesta per uno/due utenti ISMEA con profilo da amministratore/programmatore per poter intervenire sulla piattaforma ed apportare le eventuali modifiche che potrebbero rendersi necessarie a seguito di cambiamenti normativi.

### 3.4 Documentazione Tecnica e Manuale Utente

Al completamento di ogni intervento per sviluppi evolutivi di nuove funzionalità e per adeguamenti normativi, il fornitore dovrà trasferire agli utenti le necessarie competenze attraverso la redazione di documentazione ad hoc da rilasciare contestualmente alla messa in esercizio della nuova funzione.

In particolare, per ciascun intervento rilasciato sul sistema dovrà essere prodotto:

- il manuale utente, contenente informazioni sufficienti ad un orientamento nel funzionamento operativo della procedura. Il documento sarà in formato elettronico, editabile. Si richiede un rilascio in formato Microsoft Word (.docx);
- la documentazione tecnica della procedura, mediante commenti esaustivi nel codice applicativo e nella struttura dati. La documentazione del codice dovrà specificare l'uso di ogni classe e funzione, indicando tipo e utilizzo dei parametri di ingresso e di uscita. Il codice all'interno delle classi dovrà essere documentato dove opportuno;
- un documento che dettagli l'architettura della procedura e della base dati con le relazioni fra le classi e lo schema della struttura dati, con relative integrazioni. Nel caso di utilizzo di semilavorati, come *framework* o CMS, sarà sufficiente documentare le personalizzazioni al prodotto di base.

La documentazione dovrà essere rilasciata entro 7 gg lavorativi dalla messa in produzione della nuova funzionalità, dovrà essere approvata dall'ufficio IT ISMEA e sarà parte integrante del collaudo.

#### 4. TABELLA RIEPILOGATIVA DEI SERVIZI RICHIESTI E LIVELLI DI SERVIZIO

Servizio	Valore soglia
Servizio di Help Desk (3.1 del presente capitolato)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo di presa in carico del ticket: <b>entro 4h lavorative</b> dall'apertura del ticket</li> <li>Rispetto del tempo di risoluzione: <b>Collaudo entro la data specificata nel ticket</b></li> </ul>
Servizi a richiesta (3.2 – 3.3 del presente capitolato)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo di invio del programma di intervento comprensivo dell'offerta: <b>entro 5 gg lavorativi</b> dalla richiesta di ISMEA;</li> <li>Rispetto del programma di intervento: <b>Collaudo entro la data specificata nel programma di intervento.</b></li> </ul>
Rilascio Documentazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entro 7 gg dalla messa in produzione</li> </ul>

#### 5. TEAM DEDICATO

Per team dedicato si intende l'insieme delle risorse che il fornitore dovrà mettere a disposizione per l'esecuzione delle attività oggetto del presente capitolato, sulla base dei profili professionali indicati di seguito e che, quindi, indicherà nella proposta tecnica. L'aggiudicatario è responsabile dell'operatività e del coordinamento del suddetto team.

Per ciascuna delle figure professionali richieste, il concorrente dovrà evidenziare gli anni di esperienza maturati nel profilo di seguito riportato, allegando anche un dettagliato Curriculum Vitae.

Il team di lavoro dovrà essere comprensivo almeno dei seguenti profili professionali richiesti per l'esecuzione dei servizi:

- **N.1 Project manager**, esperto nella gestione di progetti, nella raccolta requisiti utente, nel coordinamento e attribuzione delle risorse in base alle specifiche progettuali, anche con funzione di capo progetto al fine di organizzare le risorse umane e tecniche per il raggiungimento degli obiettivi sostanziali del progetto; **per tale figura è richiesto il possesso di un'esperienza professionale di almeno 10 anni su tecnologia liferay.**
- **N. 1 Architetto software**, esperto nella progettazione ad alto livello, nella organizzazione strutturale dei sistemi, comprese le relazioni fra le sue componenti e l'interoperabilità con i sistemi circostanti, nonché nell'evoluzione dei sistemi in termini di scalabilità, performance, manutenibilità, sicurezza, affidabilità, ecc.; **per tale figura è richiesto il possesso di un'esperienza professionale di almeno 10 anni su tecnologia liferay.**
- **N. 1 Analista programmatore**, esperto nelle attività di analisi, progettazione e sviluppo sw sulla base di specifiche tecniche e requisiti utente; **per tale figura è richiesto il possesso di un'esperienza professionale di almeno 3 anni su tecnologia liferay e Java.**



- **N.1 Grafico/Web designer**, esperto nella creazione dei vari elementi dell'interfaccia grafica ad suo utente; **per tale figura è richiesto il possesso di un'esperienza professionale di un'esperienza professionale di almeno 3 anni.**

## 6. PENALI

ISMEA si riserva di applicare per le inadempienze che dovessero verificarsi le seguenti penali, anche rivalendosi sulla garanzia prestata ai sensi dell'art. 103 del D.lgs. 50/2016:

Penali rispetto ai livelli di servizio		
Nome indicatore	Valore soglia	Penale
Tempo di presa in carico del ticket per il servizio di helpdesk (3.1)	Entro 4h dall'apertura del ticket.	20 euro per ogni ora di ritardo rispetto al valore soglia
Tempo di risoluzione per il servizio di helpdesk (3.1)	Collaudo entro la data specificata nel ticket	50 euro per ogni giorno di ritardo rispetto al valore soglia
Tempo di invio del programma di intervento comprensivo dell'offerta economica per i servizi a richiesta (3.2 – 3.3)	Entro 5 gg lavorativi dalla richiesta di ISMEA.	100 euro per ogni gg di ritardo rispetto al valore soglia
Rispetto del tempo di intervento indicato nel programma di intervento per i servizi a richiesta (3.2 – 3.3)	Collaudo entro la data specificata nel programma di intervento	100 euro per ogni gg di ritardo rispetto al valore soglia
Tempo per il rilascio della documentazione (3.4)	Entro 7 gg dal rilascio in produzione della nuova funzionalità	100 euro per ogni gg di ritardo rispetto al valore soglia

Al di fuori dei casi sopra richiamati, in caso di eventuali ulteriori prestazioni non conformi a quanto indicato nelle modalità di espletamento descritte nel capitolato tecnico, verrà applicata una penale variabile tra lo 0,05‰ (zerovirgolazerocinquemille) e il 5% (cinqueper cento) dell'importo contrattuale, IVA ed oneri della sicurezza esclusi, per ogni inadempimento riscontrato e a seconda della gravità del medesimo.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali verranno contestati all'Appaltatore per iscritto. L'Appaltatore dovrà comunicare, in ogni caso, le proprie deduzioni nel termine massimo di cinque giorni lavorativi dalla contestazione. Qualora l'ISMEA ritenga non fondate dette deduzioni ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine, potranno essere applicate le penali sopra indicate.

Resta pattuito che in ogni caso di mancato o inesatto adempimento, o di risoluzione del contratto per fatto imputabile all'aggiudicatario, ISMEA avrà il diritto di attivare la garanzia prestata.

Nel caso di gravi o reiterati inadempimenti, ISMEA potrà diffidare l'aggiudicatario a rispettare gli impegni contrattuali ai sensi dell'art.1454 c.c.. Qualora la società aggiudicatario nel termine

## Capitolato Tecnico

assegnato o comunque nel termine massimo di 15 (quindici) giorni non avesse provveduto ad adempiere integralmente ai propri obblighi contrattuali, ISMEA, oltre a poter attivare la garanzia prestata per coprire gli oneri derivanti dal mancato o inesatto adempimento, avrà la facoltà di risolvere di diritto il contratto, oltre al diritto di richiedere il risarcimento dei danni.