

CAPITOLATO TECNICO

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA - HELP DESK – MAC E MEV EBS e RIFO - CIG 76196638D1

1.	Premessa	2
1.1.	Il sottosistema Riordino Fondiario (RIFO)	2
1.2.	Il sottosistema EBS	2
2.	Oggetto del servizio	3
2.1.	Servizio di help desk – modalità operative e SLA	3
2.2.	Sviluppi evolutivi di nuove funzionalità a richiesta	4
2.3.	Interventi sistemistici a cura del <i>data base administrator Oracle</i> a richiesta	4
2.4.	Manutenzione per adeguamenti normativi e supporto all'utente a richiesta	4
3.	Documentazione tecnica e Manuale utente	4
4.	Tabella riepilogativa dei servizi richiesti	5
5.	Team dedicato	5
6.	Penali	6

1. Premessa

Ismea è dotata di un sistema informativo integrato per la gestione della contabilità generale e degli assegnatari/beneficiari dei finanziamenti destinati all'acquisto terreni che, per semplicità definiamo rispettivamente:

- sottosistema EBS Oracle per la contabilità generale
- sottosistema RIFO per la gestione assegnatari

Il sistema, basato su Data Base Oracle, necessita di un servizio di manutenzione e assistenza ordinaria, oltre ad un servizio di manutenzione correttiva e di interventi evolutivi per far fronte ad esigenze operative che non possono essere soddisfatte dalle funzionalità fino ad oggi realizzate ed attivate sul sistema.

Ismea, inoltre, si sta dotando del software Hubble per la reportistica dei dati contabili del sistema EBS.

Di seguito vengono riportate in dettaglio le caratteristiche tecniche dei due sottosistemi oggetto di assistenza e manutenzione.

1.1. Il sottosistema Riordino Fondiario (RIFO)

Il software RIFO interessa la gestione delle pratiche di acquisto terreni da parte di imprenditori agricoli. Si tratta di una applicazione Web entrata in esercizio nel 2008 basata su Java, Javascript e PSQL/Oracle. La base dati è su database Oracle.

L'applicazione copre il ciclo di vita di una pratica registrando i dati significativi dell'istruttoria; genera il piano di ammortamento e trasmette le rate in contabilità; gestisce le variazioni di valore del terreno e di durata nella vita di una pratica.

Si tratta di procedure mature e non soggette a grandi variazioni. Le attività richieste all'assistenza software sono documentate dal sistema di *Trouble Ticketing* ISMEA.

La documentazione tecnica di questa applicazione è insufficiente. **Sarà cura dell'aggiudicatario documentare la struttura della base dati e le parti di software che saranno oggetto di intervento.**

Il sistema RIFO comprende anche altre due sotto-applicazioni: il "Modulo Posizioni" e il "Modulo MAV". Il modulo posizioni presenta i dati delle pratiche RIFO in un formato più aggiornato della vecchia applicazione e consente una parte della gestione del pagamento delle rate, con l'emissione di MAV elettronici e la registrazione automatica dei pagamenti, attraverso l'utilizzo del modulo MAV.

1.2. Il sottosistema EBS

Il sistema EBS gestisce la contabilità generale, il ciclo attivo, il ciclo passivo e la rendicontazione delle commesse dell'Istituto, comprensivo di pianificazione del budget.

La versione è la 11g. I moduli installati sono Project Costing (10 licenze); Purchasing (30 licenze); Financials (30 licenze).

Il sistema è stato parzialmente customizzato, prevalentemente con interventi di configurazione e in minima parte con nuovi sviluppi. Per queste personalizzazioni non è presente documentazione tecnica. **Sarà carico dell'aggiudicatario documentare le personalizzazioni che andrà ad esaminare.**

La sezione di contabilità generale non presenta particolari specificità: è strutturata in diversi bilanci e diversi sezionali. La contabilità di commessa è invece più articolata: ogni spesa viene associata ad una voce di commessa, considerandone la competenza e, successivamente, la procedura di rendicontazione permette di visualizzare, per ogni voce di commessa, le spese associate. Il ciclo passivo comprende un

flusso autorizzativo interno – Richiesta di Acquisto (RDA) - Associazione della spesa alla commessa – Ordine di Acquisto (ODA) – Ricezione Fattura – Nulla Osta al Pagamento - Mandato di Pagamento; il ciclo attivo emette fatture verso il Ministero e verso beneficiari dei servizi finanziari erogati da Ismea.

Il sistema EBS è poi integrato con la procedura RIFO per quanto riguarda la ricezione delle rate dei mutui e la trasmissione dei pagamenti mediante l'emissione dei MAV.

Anche in questo caso non sono previste significative variazioni di lavoro, ma solamente supporto ed interventi adeguativi ad eventuali a cambiamenti normativi.

Al fine di illustrare gli applicativi in uso in Ismea ed oggetto del presente capitolato, l'Istituto organizzerà una giornata durante la quale le ditte interessate potranno prendere visione del funzionamento degli stessi. La data verrà comunicata successivamente.

2. Oggetto del servizio

Ismea necessita di una società che eroghi il servizio di assistenza e manutenzione per 4 tipologie di attività:

2.1. Servizio di help desk – modalità operative e SLA

Si tratta di assistenza all'utente, svolta prevalentemente da remoto e, solo in casi di effettiva necessità eseguita on site (si stima 80% remoto e 20% on site).

Si riporta di seguito, solo a titolo indicativo, una sintesi delle tipologie più significate delle attività richieste scaturite dal sistema di *trouble-ticketing* di Ismea, nell'ultimo anno di manutenzione:

- creazione e profilazione utenze
- attivazione moduli
- associazione responsabilità e sezionali di bilancio ai profili utente
- modifica descrizione campi in tabella
- apertura conti economici
- apertura e chiusura periodi contabili
- attivazione sezionali di bilancio
- profilazione degli utenti all'interno del flusso gerarchico di approvazione degli acquisti
- sblocco delle lettere d'incarico incagliate all'interno del flusso gerarchico di approvazione
- codifica in tabelle dei conti in base alla classificazione del Bilancio CEE
- caricamento manuale delle prime note massive
- risoluzione degli errori nel processo di contabilizzazione dei dati
- supporto al lavoro di inserimento massivo dati o altre attività non specialistiche
- interventi di manutenzione correttiva sulle funzionalità esistenti dell'applicativo
- aggiornamento anagrafica a seguito di trasferimenti diritti sull'applicativo RiFO
- invio in contabilità da RIFO di: ordini di acquisto - rate - bollentini/Mav
- inserimento in magazzino terreni rientrati a seguito di sentenza
- riscatto anticipato: calcolo importo e generazione report da inviare all'assegnatario
- modifica descrizioni campi in tabella
- implementazione in tabelle della lista valori della chiave contabile con i codici pratica e posizione dei vari finanziamenti erogati dall'Istituto non gestiti dall'applicativo RIFO

Il servizio di help desk dovrà utilizzare il sistema di *trouble ticketing* ISMEA attraverso le seguenti fasi:

- ricezione delle richieste/ticket aperti dagli utenti, attraverso l'applicativo proprietario GST;
- presa in carico della richiesta **entro le 4 ore lavorative successivo all'apertura**.
- notifica agli utenti dell'ipotesi di soluzione delle richieste avanzate;

- risoluzione dei malfunzionamenti segnalati, laddove possibile;
- test di funzionamento con l'utente;
- notifica del ripristino delle funzionalità
- chiusura del ticket

2.2. Sviluppi evolutivi di nuove funzionalità a richiesta

Si tratta di un'attività volta a implementare funzionalità non presenti attraverso l'attivazione di team applicativi e/o tecnici dedicati.

Al manifestarsi di esigenze di nuove funzionalità, Ismea formulerà esplicita richiesta al fornitore che procederà a valutare in termini di tempo e costo l'intervento richiesto, producendo entro 5 giorni dalla suddetta richiesta una specifica offerta corredata da un programma di intervento contenente i giorni di lavoro, le modalità di svolgimento, la data di collaudo.

Solo a seguito di approvazione dell'offerta e del programma di intervento da parte di Ismea il fornitore procederà ad effettuare gli interventi.

2.3. Interventi sistemistici a cura del *data base administrator Oracle* a richiesta

Si tratta di interventi da effettuare a chiamata in base alle esigenze manifestate da Ismea, come ad esempio la creazione di cloni. L'attivazione degli stessi avverrà attraverso esplicita richiesta al fornitore da parte di Ismea che procederà a valutare in termini di tempo e costo l'intervento richiesto, producendo una specifica offerta corredata da un programma di intervento contenente i giorni di lavoro, le modalità di svolgimento, la data di collaudo.

Solo a seguito di approvazione dell'offerta e del programma di intervento da parte di Ismea il fornitore procederà ad effettuare gli interventi.

2.4. Manutenzione per adeguamenti normativi e supporto all'utente a richiesta

Si tratta di interventi da effettuare a chiamata in base alle esigenze manifestate dagli utenti Ismea per supportare il lavoro di inserimento massivo dati o altre attività non specialistiche (SOP) come l'estrazione delle informazioni e l'adeguamento delle funzionalità del sistema a modifiche normative, ivi comprese eventuali estrazioni/interrogazioni base dati che si rendessero necessarie. L'attivazione di questi interventi avverrà attraverso esplicita richiesta al fornitore da parte di Ismea che procederà a valutare in termini di tempo e costo l'intervento richiesto, producendo una specifica offerta corredata da un programma di intervento contenente i giorni di lavoro, le modalità di svolgimento, la data di collaudo.

Solo a seguito di approvazione dell'offerta e del programma di intervento da parte di Ismea il fornitore procederà ad effettuare gli interventi.

3. 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:

Capitolato Tecnico

- 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 progetto.

4. Tabella riepilogativa dei servizi richiesti

Servizio	Valore soglia
Servizio di Help Desk (2.1 del presente capitolato)	Tempo di presa in carico del ticket: entro 4h lavorative dall'apertura del ticket
Servizi a richiesta (2.2 – 2.3 – 2.4 del presente capitolato)	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo di invio del programma di intervento comprensivo dell'offerta: entro 5 gg lavorativi dalla richiesta di Ismea; • Rispetto del programma di intervento: Collaudo entro la data specificata nel programma di intervento.
Rilascio Documentazione	<ul style="list-style-type: none"> • Entro 7 gg dalla messa in produzione

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:

- **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

Capitolato Tecnico

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 5 anni.**

- **Analista funzionale**, esperto nello sviluppo di attività di manutenzione correttiva ed evolutiva sulle Oracle EBS; **per tale figura è richiesto il possesso di un'esperienza professionale di almeno 3 anni.**
- **Analista programmatore**, specializzato nell'analisi ed interpretazione dei requisiti utente; nella progettazione del sistema software; nella codifica e documentazione del progetto e nel collaudo delle funzionalità; **per tale figura è richiesto il possesso di un'esperienza professionale di almeno 3 anni in sviluppo in ambiente PL/SQL**
- **Programmatore**, esperto nello sviluppo di programmi software attraverso l'utilizzo di strumenti standard adeguati alle esigenze del cliente e la produzione di opportuna documentazione; **per tale figura è richiesto il possesso di un'esperienza professionale di almeno 3 anni in sviluppo in ambiente PL/SQL o Java.**
- **Data base Administrator Oracle**, esperto nella gestione dei data Base Oracle: **per tale figura è richiesto il possesso di un'esperienza professionale di almeno 3 anni**

6. Penali

In caso di inadempimento dell'aggiudicataria relativamente ai tempi e/o alla modalità di esecuzione definite nel capitolato tecnico e/o concordate con ISMEA, nel rispetto delle procedure e dei termini di cui all'articolo 16 dello schema di contratto facente parte della documentazione di gara, saranno applicate le penali esposte in tabella:

Penali rispetto ai livelli di servizio		
Nome indicatore	Valore soglia	Penale
Tempo di presa in carico del ticket per il servizio di helpdesk (2.1)	Entro 4h dall'apertura del ticket.	20 euro per ogni ora di ritardo rispetto al valore soglia
Tempo di invio del programma di intervento per i servizi a richiesta (2.2 – 2.3 – 2.4), comprensivo dell'offerta economica	Entro 5 gg lavorativi dalla richiesta di Ismea.	100 euro per ogni gg di ritardo rispetto al valore soglia

Capitolato Tecnico

Rispetto del programma di intervento (2.2 – 2.3 – 2.4)	Rilascio per 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 (par. 3)	Entro 7 gg dal rilascio in produzione della nuova funzionalità	100 euro per ogni gg di ritardo rispetto al valore soglia