

CAPITOLATO TECNICO

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA - HELP DESK – MAC E MEV EBS - CIG 9112004792

1.	Premessa	2
1.1.	Il sistema 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	5
2.5.	Riepilogo categorie di attività e numero di interventi	5
3.	Documentazione tecnica e Manuale utente	6
4.	Tabella riepilogativa dei servizi richiesti e relative tempistiche	7
5.	Team dedicato	7
6.	Penali	8
	ALLEGATO TECNICO – FLUSSO LOGICO CONNETTORE CONTABILE	9

1. Premessa

Ismea è dotata di un sistema informativo Oracle EBS per la gestione della contabilità generale, integrato attraverso Web Service con altri sistemi per la gestione dei piani di ammortamento, delle rate e dei pagamenti (tramite SDD e MAV) degli strumenti finanziari erogati da Ismea.

Il sistema contabile, basato sulle Business Suite Oracle e sul 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 è dotata del software Hubble per la reportistica dei dati contabili del sistema EBS.

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

1.1. Il sistema 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 integrato con le seguenti procedure *custom*:

- L'applicativo "connettore contabile," che attraverso un collegamento WS interroga i dati dell'applicativo che gestisce i Piani di Ammortamento e li invia in contabilità, generando scritture contabili per la registrazione del credito e delle successive rate. Si rimanda all'allegato tecnico "Flusso logico Connettore Contabile" per il dettaglio del funzionamento.
- L'applicativo "istruttorie" per la generazione dei file periodici da inviare alla banca tesoriere per la gestione di MAV e SDD di pagamento, oltre che per la registrazione contabile dei pagamenti.

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

Si fa presente che i due applicativi sopra indicati sono oggetto di manutenzione da parte di società esterne, ma è indispensabile il confronto diretto, l'interlocuzione ed il supporto della società aggiudicatrice dell'appalto oggetto del presente capitolato, al fine di garantirne il corretto funzionamento nella fase di caricamento dei dati sul sistema contabile.

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 le 4 tipologie di attività descritte nei paragrafi che seguono. Al fine di fornire elementi utili alla stima dell'*effort*, per ciascuna tipologia viene riportato il risultato della media degli interventi richiesti nell'ultimo anno, espresso sia come numero di richieste che di fabbisogno di giornate uomo.

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 90% remoto e 10% *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:

1. creazione e profilazione utenze
2. creazione nuovi codici IVA
3. interventi correttivi sui moduli (ad esempio: sul modulo "Oracle Suite" per "autorizzazione", sul modulo "E-Business" per "aggiornamento", sul modulo "Posizioni" per estrazioni di estratti conto o per operazioni di ripristino a seguito di errore.
4. associazione responsabilità e sezionali di bilancio ai profili utente
5. modifica descrizione campi in tabella
6. apertura conti economici
7. apertura e chiusura periodi contabili
8. profilazione degli utenti all'interno del flusso gerarchico di approvazione degli acquisti
9. sblocco delle lettere d'incarico incagliate all'interno del flusso gerarchico di approvazione
10. codifica in tabelle dei conti in base alla classificazione del Bilancio CEE
11. caricamento anche manuale delle prime note massive
12. risoluzione degli errori nel processo di contabilizzazione dei dati
13. supporto al lavoro di inserimento massivo dati o altre attività non specialistiche
14. interventi di manutenzione correttiva sulle funzionalità esistenti dell'applicativo
15. aggiornamento anagrafica a seguito di trasferimenti diritti
16. invio in contabilità di: ordini di acquisto - rate - bollettini/MAV/SDD
17. implementazione in tabelle della lista valori della chiave contabile con i codici pratica e posizione dei vari finanziamenti erogati dall'Istituto.
18. Caricamento in contabilità degli interessi di mora anni precedenti

Per le attività sopra elencate, sono stati richiesti n° 120 interventi in un anno, risolti con l'impiego di 210 gg/uomo.

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
- Tempi di risoluzione, per ripristino funzionalità già esistenti: **entro 3h lavorative dalla presa in carico**
- Tempi di risoluzione, per le restanti tipologie di anomalie (elenco 2.1): **entro 12h lavorative dalla presa in carico**

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.

In particolare, nell'ultimo anno gli interventi sono stati riconducibili alle categorie riportate in tabella 1, per ciascuna delle quali si offre il dettaglio sia in termini di numero di richieste che di fabbisogno di giornate uomo.

Tab. 1 - Tipologia di interventi richiesti come Sviluppi evolutivi di nuove funzionalità

N.	Tipo di intervento	Numero di interventi	Tot. Gg/uomo
1	Realizzazione di nuove procedure (ad es. Rinvio rate, cambiali)	2	
2	Creazione nuovi regimi con verifica corretta ricezione da PDA- connettore contabile	2	
3	Gestione/verifica importazione dati da PDA	8	
Totale		12	35

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 3 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 entro 3 gg 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.

Nell'ultimo anno si sono registrate le richieste riportate in tabella 2.

Tab. 2 - Tipologia di interventi sistemistici richiesti a cura del data base administrator Oracle

N.	Tipo di intervento	Numero di interventi	Tot. Gg/uomo
1	Clonazione del server di Produzione	4	
2	test di patch sviluppate su srv Clone anche su srv Produzione	2	
Totale		6	13

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 entro 3 gg 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.

Per questa categoria di assistenza, nell'ultimo anno si sono registrate le richieste riportate in tabella 3.

Tab. 3 - Tipologia di interventi richiesti per adeguamenti normativi e supporto all'utente a richiesta

N.	Tipo di intervento	Numero di interventi	Tot. Gg/uomo
1	Aggiornamento per gli anni futuri dei calendari per i sezionali	3	
2	Richiesta di ripristino protocolli sul registro IVA	4	
3	Attivazione nuovi Sezionali di attività e/o di Bilancio	2	
4	Creazione di nuovi conti correnti interni per la gestione dei fondi di terzi/propri legati anche a nuovi rapporti con Banche (creazione dei documenti di pagamento/incasso con numerazione predefinita)	6	
5	Apertura contabile nuovo esercizio (sequenze progressive documenti AX PAYBLES - AR REICEVABLES, nuovi registri iva, etc...)	2	
6	Verifiche su connettore contabile per i nuovi regimi	2	
7	Scritture di chiusura e apertura di Bilancio	2	
Totale		21	53

2.5. Riepilogo categorie di attività e numero di interventi

Sulla base dei dati illustrati nei paragrafi precedenti si perviene ad una stima del fabbisogno di interventi riepilogato in tabella 4.

Tab. 4 – Riepilogo fabbisogno annuale di interventi per tipologia e numero

Attività	N° Interventi	Giornate
2.1	120	210
2.2/2.3/2.4	41	101
Totale	161	311

Su richiesta di ISMEA l'aggiudicatario dovrà far fronte ad eventuali ulteriori interventi, di natura straordinaria, e quindi non ricompresi nelle attività di cui ai punti precedenti; per tali interventi è previsto un separato budget (si rimanda al disciplinare di gara).

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:

- 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 dettugli 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 e relative tempistiche

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 3 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, anche in caso di eventuale subappalto, 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 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.**

Capitolato Tecnico

- **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.**

Si sottolinea che le risorse umane presentate come Team di lavoro in sede di gara dovranno corrispondere alle risorse che saranno effettivamente impiegate nelle attività, fermo restando sostituzioni che potranno intervenire in corso d'opera, a partire dal **sesto mese** dall'avvio del contratto, ma che dovranno essere formalmente giustificate con valida motivazione che la stazione appaltante si riserverà di accettare. Si precisa che la sostituzione potrà essere ammessa solo se i sostituti presentino requisiti di valore analogo o più qualificato (anche in termini di anni di esperienza) rispetto a quello delle persone sostituite.

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.	100 euro per ogni ora di ritardo rispetto al valore soglia
Tempi di ripristino di funzionalità già esistenti ma andate in errore, di cui all'elenco del punto 2.1	entro 3h lavorative dalla presa in carico (o dall'indicazione di riavvio del sistema)	100 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 3 gg lavorativi dalla richiesta di Ismea.	200 euro per ogni gg di ritardo rispetto al valore soglia
Rispetto del programma di intervento (2.2 – 2.3 – 2.4)	Rilascio per Collaudo entro la data specificata nel programma di intervento.	200 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

ALLEGATO TECNICO – FLUSSO LOGICO CONNETTORE CONTABILE

1. **Distinta.** Un utente pda_contabile genera una distinta di contabilizzazione estraendo le pratiche da contabilizzare.
 - Si genera una entry in CO_Distinte e n righe in CO_Richieste. **La colonna id_ di CO_Richieste è la chiave della contabilizzazione (PDA_REQUEST_ID.** Se sono presenti acquisti viene generata anche la tabella CO_Acquisti.
 - Le righe di PDA estratte sono marcate come **Contabilizzate**. Non è possibile estrarre nuovamente queste righe senza azione sul DB.
 - La distinta è in stato 'Invia'. Il contabile può vedere il dettaglio della distinta e cancellare le righe (o l'intera distinta).
 - Il contabile clicca su 'Contabilizza' la distinta. La distinta passa in stato 'Inviato' e non è più modificabile.

2. **ConnettoreContabile.** Script python di conversione dati fra distinta e tabelle di confine Oracle. Legge entrambi i database e aggiusta le cose.
 - Connettore contabile è in esecuzione via CRON alle 22 di ogni sera e alle 7 di ogni mattina. Su pda.ismea.int con utenza modalsource, cartella ~/scripts.
 - Schema di esecuzione:
 - Per ogni riga di CO_Richieste in stato 'Inviato' o 'Errore':
 - legge le tabelle oracle per i risultati della esecuzione precedente attraverso il PDA_REQUEST_ID. Verifica VERIFY_FLAG e INTERFACE_STATUS.
 - i ritorni sono scritti in CO_Esiti;
 - Per ogni tabella Oracle ritorna uno stato;
 - se la AND degli stati è True, modifica lo stato della riga in 'Contab',
 - altrimenti in 'Errore';
 - Per ogni riga di CO_Richieste in stato 'Invia' o 'Reset':

Capitolato Tecnico

- legge la riga e prepara una tabella di guida (LeggiGuida) per i movimenti contabili da generare, secondo i parametri 'REGIME' e 'OPERAZIONE'

- Per ogni riga della tabella di guida:

- test in Oracle se quello che dovrei scrivere già esiste. Se sì esco;
- scrive nella corrispondente tabella di confine oracle i valori della contabilizzazione.

3. **Procedura lato Oracle.** Insieme di procedure oracle. Effettuano due passi:

- Verifica dei dati di ConnettoreContabile. Se fallisce, INTERFACE_STATUS = 'NEW' e VERIFY_FLAG = 'N'. Questa riga non sarà processata;
- Inserimento dei dati nelle tabelle di confine standard di Oracle.
- Esecuzione della procedura di importazione Oracle
- Lettura dei risultati. Se fallito, INTERFACE_STATUS = 'REJECTED' e 'VERIFY_FLAG' = 'N'. Se riuscito, INTERFACE_STATUS = 'PROCESSED' e 'VERIFY_FLAG' = 'Y'.
- In caso di fallimento, la procedura scrive ERROR_MESSAGE con i dettagli dell'errore.