



Procedura Aperta

“Fornitura di infrastruttura applicativa integrata per la gestione del patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica dell’Ater della provincia di Viterbo e relativi servizi professionali”

Capitolato Speciale D’Appalto



Sommario

1. Premessa.....	3
2. Profilo dell’Azienda ATER della Provincia di Viterbo.....	3
3. Contesto operativo di riferimento.....	4
4. Infrastruttura tecnologica	5
5. Contesto normativo.....	5
6. Oggetto della fornitura e struttura dell’offerta tecnica.....	6
7. Progetto di attivazione e rilascio in produzione (Max punti 10)	6
8. Curricula degli erogatori del servizio – (Max Punti 8).....	7
9. Requisiti generali obbligatori non oggetto di valutazione	7
10. Requisiti generali di sistema oggetto di valutazione (Max Punti 10)	8
11. Requisiti generali migliorativi oggetto di valutazione (Max Punti 3)	9
12. Requisiti funzionali oggetto di valutazione (Max Punti 15)	11
13. Evidenza di funzionalità migliorative (Max Punti 5)	14
14. Reportistica evoluta (Max Punti 2).....	14
15. Dimostrazione delle applicazioni (Max Punti 4).....	15
16. Piano formazione utenti e amministratore di sistema base (Max punti 5).....	16
17. Servizio di assistenza di I e II livello (Max punti 3)	16
18. Manutenzione del software (Max punti 3)	16
19. livelli di servizio da garantire (SLA) (Max punti 2)	17
20. Piano Collaudi.....	18

1. Premessa

La Direzione Generale dell'Ater della Provincia di Viterbo, con l'intento di migliorare l'efficienza dei processi di gestione e controllo, attraverso una metodica di continua innovazione per mezzo dell'utilizzo di sistemi informatici integrati, intende svolgere specifica gara a procedura aperta per la l'acquisizione di un nuovo sistema software di gestione del patrimonio immobiliare gestito dall'Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale della Provincia di Viterbo.

Attualmente l'Azienda per le proprie attività gestionali, si avvale di alcuni software che sono stati nel tempo acquisiti e che consentono l'operatività delle diverse strutture interne; al fine di accelerare il processo di innovazione, integrazione ed armonizzazione dei procedimenti aziendali è opportuno procedere all'ammodernamento dell'infrastruttura IT con l'acquisizione di un programma gestionale integrato che consenta la condivisione dei dati tra le strutture aziendali con evidenti positive ricadute in termini di aumento di efficacia ed efficienza dell'intera azione amministrativa.

La mutata organizzazione del lavoro, che prevede il massiccio ricorso allo smart working, obbliga l'Azienda a porre in essere tutte le azioni necessarie a consentire la piena operatività del personale da postazioni remote dotandosi quindi di un nuovo sistema informativo aziendale che possa essere funzionale allo scopo.

Il presente capitolato intende disciplinare gli aspetti tecnici della fornitura consistente nella implementazione dei moduli software necessari al soddisfacimento dei requisiti specificati, in conformità alle normative nazionali e regionali attualmente vigenti.

Le indicazioni riportate nel presente documento e le specifiche tecniche indicate costituiscono le condizioni, le modalità e la consistenza qualitativa minima della fornitura oggetto di gara.

2. Profilo dell'Azienda ATER della Provincia di Viterbo

Con il provvedimento legislativo n. 30 del 3 Settembre 2002, la Regione Lazio ha provveduto a trasformare gli IACP in Enti Pubblici Economici dotati di personalità giuridica e di autonomia organizzativa, patrimoniale e contabile, costituendo le Aziende Territoriali per l' Edilizia Residenziale.

L'Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale Pubblica della Provincia di Viterbo (ATER Provincia di Viterbo), è un Ente Pubblico di natura economica dotato di personalità giuridica, e autonomia imprenditoriale, patrimoniale, finanziaria e contabile, che sostituisce l'ex Istituto Autonomo per le Case Popolari della Provincia di Viterbo, gestisce unità immobiliari dislocate a Viterbo e nella sua provincia.

L' Azienda ha il ruolo di operatore pubblico dell' edilizia e di gestore del patrimonio immobiliare affidatole, quale Ente strumentale della Regione Lazio, e di supporto agli Enti Locali e ad altri soggetti pubblici per le politiche abitative, operando al fine di garantire l'efficacia, l'efficienza e l'economicità delle proprie funzioni amministrative ed agevolare il risanamento gestionale e la riqualificazione del patrimonio amministrato.



L'ATER della Provincia di Viterbo, oltre a svolgere il suo ruolo istituzionale per l'edilizia residenziale pubblica, si pone al servizio delle amministrazioni comunali offrendo le proprie capacità progettuali, professionalità e tecniche.

Definizione ERP

L'edilizia sovvenzionata (anche Edilizia Residenziale Pubblica – E.R.P.) ovvero realizzata in via diretta dallo Stato e dalle Regioni attraverso i comuni o le aziende pubbliche per la casa (ex IACP) con mezzi finanziari esclusivamente o prevalentemente pubblici, è finalizzata essenzialmente alla locazione a canone contenuto per i ceti più poveri.

L'edilizia agevolata ovvero realizzata da privati (promotori immobiliari o cooperative edilizie) con il concorso di finanziamenti pubblici (mutui a tasso minimo/agevolati o, anche, indicizzati), è destinata a fornire alloggi in locazione o in proprietà a categorie sociali a reddito medio/basso. Anche gli operatori pubblici (ex IACP) possono concorrere con i privati per ottenere i finanziamenti regionali (destinati ad abbattere il tasso d'interesse o a ridurre il fabbisogno di accesso al credito).

L'edilizia convenzionata nasce da un complesso di norme (verte essenzialmente sul diritto di superficie) ed è realizzata direttamente dai privati con copertura dei costi a carico degli stessi. Essa è sorretta da apposita convenzione tra soggetto beneficiario dell'area ed il Comune relativamente alle modalità di utilizzazione della medesima e prevede la concessione ai privati delle aree a costo contenuto e agevolazioni sugli oneri di concessione

3. Contesto operativo di riferimento

La fornitura oggetto del presente capitolato deve poter sostituire, potenziandolo, l'attuale sistema informativo, relativamente alle seguenti macro aree funzionali:

Patrimonio immobiliare, inventario e fiscalità;
Manutenzione degli immobili, riparto spese, gestione condominiale;
Anagrafe utenza e gestione contratti
Calcolo del canone, bollettazione e contenzioso
Contabilità e Bilancio
Reportistica evoluta

L'ATER di Viterbo gestisce in qualità di proprietaria, gestore di patrimoni di enti pubblici e privati, locatori, amministratori, manutentori, un patrimonio di unità immobiliari che si attesta allo stato attuale entro le 7.000 unità che ricomprendono :

- Unità immobiliari ad uso abitativo secondo la disciplina ERP
- Unità immobiliari ad uso abitativo L.431
- Unità immobiliari ad uso abitativo a canone agevolato
- Unità immobiliari ad uso non abitativo a canone libero/commerciale
- Unità immobiliari alienate con piani di ammortamento attivi

Le postazioni di lavoro (PDL) attive nell'attuale infrastruttura informatica sono pari a 40 unità, installate presso la sede Ater, sono suddivise in due diversi Servizi equamente distribuiti tra il Servizio Amministrativo e il Servizio Tecnico.

4. Infrastruttura tecnologica

Viene fornita a titolo informativo ed eventualmente utilizzabile per attività preliminari, se necessarie per l'implementazione dell'ambiente di test e/o formazione (sand scape), l'attuale dotazione aziendale in termini di infrastruttura IT.

Il nuovo sistema gestionale di E.R.P. dovrà essere fornito sia con *soluzione Software as a service (SaaS)*, che in modalità *Cloud Computing* e a tal fine si evidenzia che è fatto obbligo alle Pubbliche Amministrazioni l'utilizzo di servizi Cloud erogati da Cloud Service Provider, qualificati e presenti nel marketplace ufficiale dell'Agenzia per l'Italia Digitale, in modo da garantire i più elevati standard di qualità, performance e sicurezza dei dati, nel totale rispetto della normativa.

Attualmente l'ente eroga servizi informativi attraverso un unico server fisico virtualizzato con la seguente configurazione:

2 cpu Xeon Silver 4116 a 2.10Ghz
64Gb di ram
2 HDD da 500 in raid 1 in cui c'è l'hypervisor VmWare
4 HDD da 1TB in Raid10 che viene utilizzato per lo storage delle VM
Installato VMWare Esxi 6.7 U2 custom Dell

Sono presenti 3 macchine virtuali:

Atersrv01: Windows Server 2016 standard, 4 cpu, 16gb di ram, 1 hdd da 60gb, servizi di Domain Controller, DNS
Atersrv02: Windows Server 2016 standard, 4cpu, 16gb di ram, 1 hdd da 60gb, 1 da 500gb, servizi di Domain Controller, DNS e file server
Atervt: Windows Server 2003 R2 standard, 1 cpu, 4gb di ram, 1 hdd da 100Gb, 1 Hdd da 380, c'è installato il software e database dell'attuale sistema gestionale.

Sistema di Back up

- NAS Qnap TS-673 con cpu Amd RX-412ND con 4Gb di Ram, con 6 Hdd da 2Tb in raid 6 e viene utilizzato dal software Nakivo per effettuare le backup delle VM.

Rete VPN

- E' presente una rete VPN per le attività di smart working.

5. Contesto normativo

Tutte le procedure fornite dovranno essere conformi alla normativa nazionale e regionale per i rispettivi ambiti di competenza; il fornitore dovrà garantire, durante il periodo di vigenza dell'appalto, l'adeguamento delle procedure stesse, alle nuove eventuali modifiche legislative.

Il Codice dell'Amministrazione Digitale ha introdotto l'obbligo, per le pubbliche amministrazioni sottoposte alla sua applicazione, di accettare pagamenti effettuati dai propri utenti con modalità telematiche ed ha affidato all'Agenzia per l'Italia Digitale il compito di mettere a disposizione, attraverso il Sistema Pubblico di Connettività, una specifica piattaforma tecnologica ("NodoPA",

“Nodo dei Pagamenti –SPC”) per garantire l’interconnessione e l’interoperabilità tra le pubbliche amministrazioni ed i Prestatori di Servizi di Pagamento. Attualmente l’Azienda adempie a tali obblighi mediante servizi integrati con il Nodo dei Pagamenti, forniti da intermediari certificati AgID. Il software proposto dal concorrente dovrà essere adeguato a gestire la materia secondo la normativa vigente alla sua data di entrata in esercizio.

6. Oggetto della fornitura e struttura dell’offerta tecnica

La fornitura in oggetto deve prevedere: l’utilizzo di licenze d’uso a tempo illimitato dei moduli software necessari alla copertura funzionale richiesta e corredata da manualistica completa direttamente consultabile anche on line, al fine di consentirne il corretto funzionamento;

6.a. Servizi di:

- Installazione del sistema nella infrastruttura di riferimento (*SaaS*) e *Cloud Computing*;
- Attività per servizi professionali tecnici di analisi e piano di implementazione;
- Attività di esportazione dei dati ed importazione nel nuovo sistema gestionale;
- Attività per servizi professionali di adeguamento al contesto ATER;
- Attività di formazione agli utenti e supporto all’avviamento (piano di formazione).

6.b. Servizi di Manutenzione:

- Servizi di help desk;
- Manutenzione licenze software;
- Manutenzioni applicative correttive;
- Manutenzioni applicative evolutive;

L’intera fornitura dovrà essere conforme ai requisiti descritti nel presente documento.

Il concorrente dovrà descrivere dettagliatamente, nella propria Offerta Tecnica, le caratteristiche dei software e dei servizi annessi, nel rispetto dei requisiti sin qui illustrati mediante la presentazione di un documento “**Offerta tecnica di progetto**” della dimensione massima di n.30 pagine, ovvero una struttura che rispecchi i paragrafi di seguito descritti.

7. Progetto di attivazione e rilascio in produzione (Max punti 10)

Mediante il “Progetto di attivazione” la Società concorrente dovrà descrivere dettagliatamente tutti i processi e le fasi di messa in esercizio del nuovo sistema gestionale tenendo presene che tale attività dovrà perentoriamente essere avviata entro 30 giorni dalla stipula del contratto. Il Progetto di attivazione è costituito dal “Piano di installazione migrazione e avviamento” e dal “Piano di formazione” unitamente alla descrizione del servizio di “help desk”.

Il Progetto di attivazione è gestito nelle sue fasi da un team esecutivo denominato Comitato Tecnico composto dal responsabile dell’esecuzione del contratto lato fornitore, e da un responsabile nominato dall’ATER, alle riunioni del comitato tecnico parteciperanno, su convocazione, i responsabili delle varie aree funzionali coinvolte.

Il Piano di Installazione, migrazione ed avviamento dovrà prevedere le pre-verifiche di tipo contabile ed amministrativo così da consentire all'Azienda la corretta redazione di tutte le scritture contabili per la chiusura dell'esercizio 2021 (bilancio di previsione; bilancio consuntivo).

Il Progetto di attivazione sarà valutato secondo i criteri meglio descritti nel Disciplinare.

E' richiesto che il piano presentato dal concorrente preveda come obiettivi (*milestone*) un primo rilascio funzionale in versione beta entro 60 giorni dalla stipula del contratto ed una data di avviamento finale (*go live*) entro 120 giorni dalla stipula del contratto, salvo condivisioni di modifiche al cronoprogramma preventivamente concordate e giustificate in sede di comitato tecnico.

Il Comitato Tecnico composto come precedentemente descritto svolgerà, in via esemplificativa e non esaustiva, le seguenti funzioni:

- Condivisione generale delle strategie dei contenuti, degli obiettivi e tempi;
- Definizione/condivisione del "Piano di installazione migrazione e avviamento ATER", e piano di formazione
- Individuazione delle azioni necessarie per evoluzione del quadro normativo, se necessarie;
- Soluzione situazioni di criticità rilevate nel monitoraggio dell'avanzamento del "Piano di installazione migrazione, avviamento, formazione ATER";
- Proposizione/condivisione modifiche sul cronoprogramma ed azioni di recupero a fronte di giustificati motivi

La Società concorrente dovrà inoltre fornire, in sede di offerta tecnica, una proposta sulla metodologia applicata ed una bozza di cronoprogramma.

8. Curricula degli erogatori del servizio - (Max Punti 8)

La Società concorrente dovrà indicare nell'offerta tecnica i curricula dei propri referenti a cui sarà affidata l'esecuzione del progetto; si richiede la presentazione di almeno un curriculum per ognuna delle seguenti figure professionali:

Responsabile dell'esecuzione del contratto
Capo tecnico di progetto analisi e sviluppo software
Docenti per il servizio di formazione
Referente del servizio help desk e manutenzione

Sarà considerato fattore migliorativo nell'assegnazione del punteggio, la presentazione di più curricula per le stesse figure professionali

9. Requisiti generali obbligatori non oggetto di valutazione

Il sistema proposto, **pena esclusione dell'offerta dalla gara**, dovrà rispondere ai seguenti requisiti obbligatori:

Affidabilità. Le componenti installate in *cloud computing* dovranno essere erogate da un provider di servizi *cloud computing* referenziato sulla *cloud market place* per la PA, il *market place* che espone i servizi e le infrastrutture qualificate da AgID secondo quanto disposto dalle normative AgID.

Sicurezza. Dovranno essere utilizzate esclusivamente connessioni sicure e meccanismi d'autenticazione ed autorizzazione: l'accesso ai sistemi dovrà essere vincolato da password

Manutenibilità del software. Il software dovrà essere costantemente adeguato alle evoluzioni di mercato per gli ambienti tecnologici richiesti, in ottemperanza alle disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale.

Interfaccia WEB. Il software applicativo proposto dovrà esporre una interfaccia Web.

Conformità a tracciatura prevista da Garante protezione dati personali. L'accesso al sistema dovrà essere effettuato tramite identificazione univoca dell'utente. Gli accessi al sistema dovranno essere tracciati dall'applicazione come previsto dalla normativa vigente.

Non saranno ammesse alle successive fasi della procedura di valutazione le Offerte Tecniche che non presenteranno esplicita dichiarazione di conformità a tali requisiti.

10. Requisiti generali di sistema oggetto di valutazione (Max Punti 10)

L'offerta dovrà indicare con chiarezza le proposte relative ai requisiti che seguono, è richiesta la descrizione, nel migliore dettaglio possibile, della conformità alle caratteristiche richieste e nella stessa sequenza descritta.

- **Accessibilità multiplatforma.** Descrivere quali funzionalità della piattaforma siano fruibili anche da dispositivi mobili (tablet, smartphone, palmari..) in ambienti Android 4 o superiori e iOS 5 o superiore
- **Integrazione funzionale.** Il sistema deve ricondurre le attività delle diverse aree funzionali della fornitura attraverso una piattaforma unica ed ergonomica per l'utente con uniforme *user experience*.
- **Banca dati.** Il sistema proposto deve prevedere la NON ridondanza del dato, pertanto dovrà essere prevista un'unica banca dati per la gestione di tutte le informazioni, La gestione dei soggetti dovrà essere univoca per tutte le applicazioni oggetto del capitolato tecnico
- **DBMS.** Dovrà essere dettagliatamente descritta la tipologia del DBMS utilizzato e i vincoli di utilizzo, la struttura per il contenimento di tutti i dati della gestione dovrà essere implementata sotto forma di database relazionale, in modo da costituire un sistema strutturato ed aperto, utilizzabile anche da programmi esterni.
- **File di Log e tracciatura operazioni .** La procedura dovrà mantenere la traccia storica delle variazioni più importanti in modo da consentire all'operatore, in qualsiasi momento, di risalire all'autore ed alla data della modifica e di poter gestire i diversi periodi di validità del dato.
- **Multiazienda.** Il sistema dovrà garantire un'impostazione multi-aziendale e multi-filiale delle procedure funzionali.
- **Pago PA.** Integrazione completa con il servizio PagoPA al fine di consentire a cittadini ed imprese la possibilità di pagare in modalità elettronica la Pubblica Amministrazione, la procedura proposta dovrà garantire quanto previsto dal codice dell'Amministrazione Digitale e dal DL 179/2012 ed essere completamente integrata con la soluzione gestionale integrata proposta;

- **Profilazione e accesso al sistema.** Il sistema dovrà essere in grado di definire politiche di accesso alle funzionalità applicative basate sugli attributi erogati configurati per i singoli utenti (*profile generator*).
- **Navigabilità nel dato.** Il sistema dovrà garantire una navigazione efficiente fra gli oggetti correlati (ad es. dalle particelle si deve permettere di arrivare ai fabbricati eretti su di esse, dai fabbricati si deve permettere di arrivare alle unità immobiliari, da queste agli interni e ai vani), senza che sia necessario impostare ricerche indipendenti.
- **Funzioni di ricerca.** Il sistema dovrà garantire funzioni di ricerca degli oggetti sia a livello di base che avanzato. Per livello di base si intendono (per esempio) ricerche per codice inventario, per comune, per indirizzo, per nome utente assegnatario (attuale o precedente), per estremi catastali. Per ricerca avanzata si intende poter eseguire delle selezioni di oggetti sulla base di uno o più attributi propri dell'oggetto ricercato (esempio di una ricerca avanzata sulle unità immobiliari poste in un determinato Comune, situate in un determinato piano, non occupate).
- **Estrazione dati.** Il sistema dovrà permettere, dalle finestre che producono liste di oggetti, l'esportazione dei dati visualizzati nei formati CSV (Comma Separated Values) - ODS (Open Document Spreadsheet) - XLSX (Microsoft Excel) mediante l'uso di apposita funzione di utilità.
- **Gestione stampe.** Il sistema dovrà permettere la creazione di stampe personalizzate da demandare ad operatori opportunamente formati e profilati.
- **Connettività bidirezionale con Sistema Protocollo e Documentale.** Il sistema dovrà prevedere la connettività bidirezionale con il Sistema Protocollo attualmente in uso in Azienda;
- **Contabilità Generale e Analitica.** Integrata
- **Sistema aperto** La piattaforma dovrà garantire l'aderenza a standard aperti permettendo la diffusione in formato "OpenData", aperto e processabile, dei dati che l'Amministrazione riterrà di rendere pubblici.
- **Sistema di firma digitale.** La piattaforma dovrà prevedere un'integrazione con le emergenti componenti di autenticazione (CIE; CNS; firma digitale; SPID) in linea con l'evoluzione attualmente in essere nell'ambito dell'adozione dei dispositivi di autenticazione.
- **Work flow applicativo con interfaccia grafica,** per permettere all'ente di costruire e implementare specifici procedimenti amministrativi, un work flow in grado di suggerire chi deve fare cosa, come e quando, trasversalmente ai moduli della piattaforma.
- **Integrazione documentale.** In qualsiasi fase dell'iter dovrà essere consentito il collegamento, alla pratica stessa, di una serie di documenti acquisiti da scanner o altro tipo di file informatico e/o immagine. Si dovranno inoltre poter inserire note di testo libere.

11. Requisiti generali migliorativi oggetto di valutazione (Max Punti 3)

Saranno oggetto di valutazione come requisiti migliorativi i seguenti requisiti:

Sicurezza. Saranno oggetto di valutazione tutte le soluzioni offerte che contribuiranno ad incrementare la sicurezza fisica e logica del sistema richiesto. La funzionalità di integrazione con i database aziendali di Active Directory via LDAP verrà valutata come elemento migliorativo.

Interoperabilità. Sarà oggetto di valutazione la facilità e versatilità d'integrazione con sistemi software di terze parti attualmente utilizzati dalle principali amministrazioni pubbliche, in particolare con i sistemi di terze parti in uso presso l'ATER, garantendo le più moderne tecnologie e standard

di condivisione dati. Verrà valutato come elemento migliorativo l'interfacciamento mediante la tecnologia Web Services (XML – SOAP).

Fruibilità. Sarà oggetto di valutazione la componente *End User Layer* e il suo grado di fruibilità tramite interfacce web. Verrà valutato come elemento migliorativo la massima compatibilità con i più importanti browser presenti sul mercato (Internet Explorer - 8 e successive, Firefox, Chrome).

Portabilità e distribuzione. Sarà oggetto di valutazione l'utilizzo di una piattaforma progettata e sviluppata con criteri di "portabilità" nell'ottica dell'aumento del valore intrinseco del sistema, la sua riusabilità, diminuendo parimenti il grado di obsolescenza.

Funzioni di avviso su evento. E' considerato requisito migliorativo la possibilità di attivare automaticamente degli avvisi a utenti specifici a fronte dello scatenarsi di eventi definiti (es.: sms per segnalazione pronto intervento, e-mail su modifica stato su un iter di assegnazione).

Funzioni di inserimento – aggiornamento avanzate. Per facilitare l'inserimento di oggetti simili (*p.es. gli alloggi di una determinata scala di un fabbricato di n piani, a parte l'altezza di piano e il codice identificativo, avranno caratteristiche di composizione in vani e caratteristiche metriche del tutto uguali*) è considerato requisito migliorativo l'esistenza di funzioni avanzate di inserimento del tipo: "crea n alloggi nel fabbricato x prendendo come riferimento l'alloggio y, oppure l'uso di finestre di inserimento a griglia (*nelle righe gli alloggi, nelle colonne gli attributi*) che consentano l'emulazione di funzionalità tipiche di uno spreadsheet (*trascina valore di una cella per popolare le altre...*).

Funzioni di accesso in visura ai propri dati da parte di inquilino/aspirante. E' considerato requisito migliorativo la presenza di funzionalità attivabili da portale specifico con credenziali certe che permettano l'accesso ai propri dati da parte degli inquilini o aspiranti tali, in termini di dati dell'alloggio occupato, dati contrattuali dell'alloggio occupato, pratiche, domande e saldi contabili associati al soggetto (codice fiscale/partita iva) che effettua l'accesso.

Georeferenziazione indirizzi. E' considerato requisito migliorativo la georeferenziazione del civico.

Calcolo valore di mercato ad uso vendita. E' considerato requisito migliorativo la presenza di funzioni che permettano il calcolo del valore di mercato dell'unità immobiliare per finalità collegate alla vendita dell'immobile.

Funzionalità XML. E' considerato requisito migliorativo la presenza di funzionalità che permettano la costruzione guidata di flussi XML e/o Web Service per l'export e/o l'import di dati presenti nel sistema secondo schemi e regole da fornire al sistema.

SDK. E' considerato requisito migliorativo la presenza di un Software Development Kit interno standard che permetta, in modalità integrata, l'incremento di funzionalità migliorative non previste originariamente dal sistema.

Codice sorgente. E' considerato requisito migliorativo la disponibilità di codice sorgente finalizzato ad una eventuale gestione autonoma del software.

Architettura e proprietà del software si considera requisito migliorativo il fatto che tutto il software sviluppato sia nativamente sviluppato dal concorrente e non integri a sua volta software di terze parti.

Performance. Si ritiene che il tempo di risposta massimo debba essere quantificato entro i tre secondi. A tale proposito è richiesto di indicare, sulla base del dimensionamento proposto, la soglia di degrado delle prestazioni del sistema in termini di numero massimo di operazioni concorrenti, numero massimo di posti di lavoro concorrenti, altro.

12. Requisiti funzionali oggetto di valutazione (Max Punti 15)

Saranno oggetto di valutazione l'aderenza alle seguenti funzionalità:

AREA PATRIMONIO - MANUTENZIONE - CONDOMINI - VENDITE

GESTIONE PATRIMONIO

- Gestione dei dati per fabbricato (composizione, caratteristiche dell'edificio, certificazioni);
- Gestione dati unità immobiliari (collocazione geografica, elementi descrittivi e costruttivi, informazioni catastali, impianti, ecc.);
- Gestione fascicoli fabbricato;
- Gestione dati delle aree;
- Gestione dati degli impianti;
- Gestione dati del cespite - workflow ammortamenti (Area Bilancio);
- Gestione dati delle polizze assicurative e sinistri - workflow contabilità (Area Bilancio);
- Associazione di qualsiasi tipo di documento/immagine (es. mappe, foto, planimetrie, certificati, ecc.).

GESTIONE TECNICA MANUTENTIVA

- Gestione delle richieste e delle comunicazioni (da e per gli utenti);
- Gestione assegnazioni sopralluoghi per verifica entità dell'intervento;
- Gestione lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria;
- Gestione programmazione e pianificazione interventi di manutenzione
- Gestione preventivi e/o consuntivi di spesa;
- Gestione stati avanzamento lavori - workflow contabilità e ammortamenti (Area Bilancio);
- Controllo budget su appalto con alert e blocchi in caso di sfioramento;
- Elaborazioni per visionare lo stato manutentivo generale del patrimonio;
- Gestione della ripartizione delle spese di manutenzione agli inquilini - workflow bollettazione (Area Utenza);
- Associazione di qualsiasi tipo di documento/immagine (es. verbali, foto, planimetrie, certificati, ecc.).
- Gestione elenco prezzi; La procedura dovrà permettere la memorizzazione di elenchi prezzi multipli acquisiti da console o mediante supporti informatici predisposti dalle CC.II.AA
- Gestione computo metrico; La procedura dovrà permettere di effettuare per ciascun ordine di lavoro il calcolo del computo metrico estimativo prelevando una o piu' voci dall'elenco prezzi ed applicando i parametri al ribasso registrati sulla scheda degli appalti, i dati da inserire, oltre alle voci dell'elenco prezzi dovranno essere gli stessi della gestione fatture (a parte il numero e la data fattura). Questa gestione dovrà essere abbinata ad una serie di stampe che consentiranno di stampare il libretto delle misure, il prospetto riepilogativo dei lavori di un appalto ed i certificati di pagamento.

GESTIONE CONDOMINI

- Costituzione del condominio (Amministrazione ATER);
- Creazione e gestione del bilancio di previsione e del bilancio consuntivo per ogni condominio;
- Gestione delle tabelle millesimali - workflow unità immobiliari (Area Patrimonio);
- Gestione delle voci di spesa;

- Gestione della ripartizione delle spese condominiali agli inquilini - workflow bollettazione (Area Utenza);
- Gestione dei dati relativi alle Amministrazioni Condominiali (soggetti esterni);
- Gestione delle richieste e delle comunicazioni (utenti/Amministratori esterni);
- Associazione di qualsiasi tipo di documento/immagine (es. verbali, mappe, foto, planimetrie, certificati, ecc.).

GESTIONE VENDITE

- Gestione dei Piani di Vendita;
- Gestione dei Contratti di Vendita - workflow gestione documentale (Area Archivio);
- Gestione Piani di Ammortamento - workflow bollettazione (Area Utenza);
- Elaborazioni per l'estinzione di riserve domini (diritti di prelazione, ecc.);
- Associazione di qualsiasi tipo di documento/immagine (es. contratti di rogito, foto, planimetrie, certificati, ecc.).

AREA FINANZIARIA - CONTABILITÀ - FISCALITÀ - FINANZIAMENTI - AMMORTAMENTI

CONTABILITÀ ECONOMICO PATRIMONIALE

- Piano dei conti organizzato;
- Emissione fatture elettroniche e automatismi reverse charge e split payment;
- Gestione fatture e esigibilità differita;
- Gestione scritture di prima nota;
- Calcolo ritenute percipienti;
- Gestione pro-forma;
- Gestione calcolo e scritture automatiche di ratei/risconti;
- Gestione contabilità analitica;
- Gestione attività IVA (soggette/non soggette a pro-rata);
- Calcolo automatico dell'indetraibilità da pro-rata su fatture acquisti;
- Calcolo automatico liquidazione IVA (con calcolo acconto sullo storico, sulla liquidazione straordinaria o attraverso importo libero);
- Gestione partitario/scadenziario clienti/fornitori (gestione compensazioni);
- Gestione scadenze erariali;
- Gestione ordinativi di incasso/pagamento;
- Caricamento giornale di cassa ordinativi;
- Riclassificazione bilancio secondo IV Direttiva CEE o su riclassificato libero;
- Bilancio di Previsione: gestione Budget di spesa;
- Stampa F24; Certificazione Unica; Spesometro;
- Possibilità di effettuare interrogazioni e reports personalizzati sui dati relativi alla contabilità patrimoniale, alla contabilità analitica, agli scadenziari e agli ordinativi di pagamento/incasso;
- Stampe standard quali: bilancio, bilancio comparato su più esercizi, libro giornale, mastrini, registri IVA, riepilogo liquidazione IVA;
- Collegamento con il modulo della contabilità inquilini per ottenere le scritture contabili dell'emissioni e degli incassi;
- Collegamento modulo cespiti per variazione valore bene;
- Collegamento con modulo di manutenzione per caricamento fatture imprese;
- Gestione nota integrativa bilanci;
- Dichiarazione IVA, IRAP, UNICO.
- Gestione fornitori: gestione dell'anagrafica fornitori e della corrispondenza in merito all'affidamento dei lavori
- Contabilità lavori.

GESTIONE FISCALITÀ (IMU, TASI, IRES, ecc.)

- Gestione degli adempimenti relativi imposte IMU, TASI con la registrazione e storicizzazione delle aliquote comunali;
- Calcolo e stampa dell'IMU, TASI per Comune con relativa stampa dei modelli per il pagamento delle imposte (bollettini c/c postale, mod. F24);
- Calcolo e stampa delle unità immobiliari soggette alla dichiarazione IMU;
- Gestione degli adempimenti relativi a IRES.

GESTIONE FINANZIAMENTI

- Gestione dei finanziamenti - workflow contabilità (Area Finanziaria).

GESTIONE CESPITI

- Gestione beni immobili - workflow unità immobiliari (Area Patrimonio);
- Gestione beni mobili e immateriali;
- Gestione automatica degli ammortamenti (civilistico/fiscale);
- Collegamento con scritture contabili che hanno generato il movimento cespiti;
- Stampe personalizzata registri cespiti.

AREA UTENZA - LOCAZIONI - BOLLETTAZIONE - INCASSI

GESTIONE LOCAZIONI

- Gestione del calcolo del canone di locazione per alloggi e altri tipi di unità immobiliari gestite, soggette alla vigente normativa nazionale e della Regione Lazio;
- Applicazione canoni d'Ufficio (es. canoni sanzionatori o importi predefiniti);

GESTIONE UTENZA (nuclei familiari e contratti)

- Gestione dei dati del nucleo familiare con le relative caratteristiche (dati ISEE) e storicizzazione delle variazioni;
- Gestione delle volture di intestazione del contratto/subentro/cambio alloggio/cessione;
- Gestione delle ospitalità temporanee e ampliamenti del nucleo (scadenziario ospiti/ampliamenti);
- Gestione completa dei contratti di locazione (stampa e trasmissione telematica);
- Calcolo e trasmissione telematica dell'imposta di registro (rinnovi, proroghe, cessioni e risoluzioni);
- Gestione cambio alloggio;
- Gestione accertamenti per la decadenza, occupazioni senza titolo, abusivi ecc.;
- Gestione fase di sfittanza - workflow contabilità (Area Finanziaria);
- Gestione delle cauzioni (versamenti, restituzione) - workflow contabilità (Area Finanziaria);
- Calcolo adeguamenti ISTAT;
- Associazione di qualsiasi tipo di documento/immagine (es. contratti, documenti ecc.).

GESTIONE BOLLETTAZIONE/FATTURAZIONE

- Gestione diverse tipologie di bollette (canone, quote riscatto, manutenzione, servizi, ecc.);
- Gestione completa degli addebiti sulla piattaforma Nodo dei Pagamenti (PagoPA);
- Gestione avvisi in bolletta;
- Preparazione del flusso per la stampa delle bollette e dei bollettini;
- Stampe di controllo di tutte le fasi della bollettazione;
- Ristampa interna della fattura e o bollettino.

GESTIONE INCASSI

- Gestione degli incassi da flusso (P.T., Banca, Nodo dei Pagamenti) inclusi pagamenti spontanei - workflow contabilità (Area Finanziaria);
- Gestione e visualizzazione delle partite contabili di ogni inquilino;
- Stampa dell'estratto conto;
- Gestione di controllo di tutte le fasi della bollettazione;
- Gestione rimborsi con assegno e pagamenti non derivanti da bollette.

AREA LEGALE - CONTENZIOSO - MOROSITA'

GESTIONE ITER LEGALE

- Gestione completa delle pratiche avviate ai legali esterni - workflow assegnazioni (Area Utenza);
- Gestione degli stadi di avanzamento della pratica;
- Gestione delle comunicazioni all'inquilino/studio legale;
- Gestione dell'iter dei provvedimenti stragiudiziali, decreti ingiuntivi e sfratti;

GESTIONE MOROSITA'

- Estrazione degli inquilini morosi ad una determinata data;
- Gestione dei solleciti e degli stadi di avanzamento della pratica.
- Invio di comunicazioni/solleciti all'inquilino secondo una serie di filtri per numero bollette, per importo, per località, ecc.;
- Gestione iter rateizzazioni della morosità - workflow assegnazioni/bollettazione (Area Utenza).

13. Evidenza di funzionalità migliorative (Max Punti 5)

Evidenziare in forma sintetica eventuali funzioni ritenute migliorative

14. Reportistica evoluta (Max Punti 2)

Risulta necessario rappresentare, in consultazione, i dati contenuti nel data base in modo sintetico, veloce ed esaustivo.

Si richiede quindi la possibilità di interrogare, in forma sintetica, le informazioni relative a inquilini, nuclei familiari, unità immobiliari, contratti, canoni, bollette / incassi ecc

DATA ANALYSIS:

Il sistema deve essere dotato di strumenti che si integrano con tutte le applicazioni, in modo da poter fornire visioni strategiche immediate delle problematiche gestionali: possibilità di estrazione e aggregazione dei dati secondo logiche multidimensionali, deve consentire inoltre valutazioni quantitative e qualitative della gestione aziendale.

Il sistema dovrà prevedere una facile estrazione di report al fine di poter condividere gli stessi all'interno delle diverse aree (es. dati patrimoniali, unità immobiliari sfitte, unità immobiliari vendute, contratti, locazioni, indagini reddituali, partite contabili, incassi, ecc.), in modo da consentire l'assemblaggio di stampe relative ad ogni area; dovrà essere garantita l'integrabilità con il pacchetto MS Office, e con tutti gli altri formati più comuni (TXT, RTF, PDF, GIF, JPEG, TIFF, BMP, MPEG, DWG, ecc.)

15. Dimostrazione dell'applicazione (Max Punti 4)

La Società concorrente dovrà, pena mancata valutazione, rendere disponibile alla commissione l'accesso all'applicativo mediante un indirizzo URL; l'indirizzo verrà comunicato all'interno dell'offerta tecnica con le relative istruzioni per accedere. Questo primo passaggio dimostrativo, con funzionalità complete e abilitate all'uso, è richiesto al solo scopo di presa visione generica del prodotto da parte della commissione.

Successivamente è prevista una esposizione da parte del concorrente svolta in connessione remota e che dovrà ricomprendere, come minimo, i seguenti argomenti:

Macroarea A: Patrimonio immobiliare, inventario e fiscalità

- Gestione condomini costituiti e complessi;
- Gestione fabbricati e unità immobiliari;
- Gestione Catasto;
- Gestione archivio tecnico;
- Gestione delle imposte comunali legate alla proprietà immobiliare.

Macroarea B: Manutenzione degli immobili, riparto spese e gestione condominiale

- Gestione delle manutenzioni;
- Gestione del riparto spese;
- Gestione condominiale (adeguata alla legge n. 220/2012).

Macroarea C: Anagrafe, bandi e contratti

- Gestione anagrafe;
- Gestione bandi;
- Gestione iter di assegnazione e contratti;
- Gestione competenze mensili.

Macroarea D: Contabilità

- Gestione emissione documenti;
- Gestione incassi rimborsi e operazioni;
- Gestione domiciliazioni;
- Gestione saldi e morosità.

È data facoltà alla Società concorrente di organizzare la dimostrazione della soluzione proposta procedendo autonomamente ad illustrare gli argomenti ricompresi nelle aree funzionali indicate. Tra gli argomenti trattati dovranno comunque essere ricompresi:

la Macroarea D con particolare riferimento alla procedura di emissione dei titoli di pagamento (bollettazione e fatturazione elettronica);

la Macroarea C con particolare riferimento alla gestione Anagrafe

L'indicazione della data e ora della dimostrazione saranno comunicati ad ogni concorrente via PEC, entro 72 ore dallo svolgimento della dimostrazione stessa.

Nell'assegnazione del punteggio tecnico la commissione valuterà, durante una sintetica dimostrazione delle funzionalità applicative di 50 minuti, l'applicazione di una elaborazione al fine di valutare nello specifico la facilità e la flessibilità di adeguamenti nei calcoli in tempo reale.

16. Piano formazione utenti e amministratore di sistema base (Max punti 5)

La Società concorrente dovrà presentare nell'offerta tecnica un piano di formazione utenti.

Il percorso formativo dovrà riguardare le modalità di utilizzo di tutti i moduli software costituenti la fornitura e dovrà essere corredato da adeguato materiale didattico per ciascun discente.

Le attività di formazione dovranno essere concordate a livello di calendario e sedi di erogazione, potranno essere svolte in presenza ovvero in modalità remota web, dovranno essere opportunamente schedate sulla base del grado di avanzamento dell'attività di migrazione dei dati e del Piano di avviamento.

Il servizio di formazione dovrà essere erogato da personale competente dell'aggiudicatario, con provata conoscenza specifica dei software e con attitudine ed esperienza maturata nell'attività didattica.

Fornitura minima:

- da un minimo di 5 ad un massimo di 10 persone da formare;
- da un minimo di 10 giornate;
- L'attività di formazione è sottoposta a verifica di conformità, a tale finalità si richiede che a valle del Corso Formatori i partecipanti siano sottoposti a test finale di gradimento.

Caratteristiche migliorative:

- giornate aggiuntive rispetto alle minime richieste
- web seminar periodici su tematiche specifiche;
- accesso a piattaforma di apprendimento e moduli e-learning sulla materia;
- social/community di interesse condivisa con gli altri fruitori del software.

17. Servizio di assistenza di I e II livello (Max punti 3)

Il servizio di assistenza di primo e secondo livello e manutenzione per i moduli software oggetto della fornitura avrà una durata complessiva di 60 mesi.

E' richiesto di descrivere il sistema di ticketing (richieste interventi, segnalazioni e loro risoluzione ed evasione).

Per permettere la valutazione della soluzione offerta, il concorrente, nell'Offerta Tecnica, dovrà descrivere l'organizzazione, il funzionamento e i processi con i quali intende erogare il servizio di assistenza di I e di II livello, illustrandone inoltre tempi di intervento e grado di copertura del servizio.

18. Manutenzione del software (Max punti 3)

Il servizio di manutenzione deve prevedere le seguenti tipologie di adeguamento:

Correttivo: per iniziativa dello stesso aggiudicatario o su esplicita segnalazione di difettosità o non conformità del software.

Normativo: necessario in seguito a modifiche o a nuove disposizioni della legislazione di riferimento sia a livello nazionale che locale, che intercorrono per tutta la durata della fornitura.

Tecnologico: dovuto alla normale evoluzione delle tecnologie software degli applicativi e dei sistemi operativi utilizzati.

Migliorativo: per iniziativa dello stesso aggiudicatario o su esplicita richiesta di Ater qualora la modifica permetta di risolvere una situazione di notevole disagio accertata dalle Parti.

L'attività di manutenzione dovrà prevedere, oltre alla normale e regolare verifica di "buon funzionamento" del sistema, anche la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti del software.

Durante il periodo di fornitura, l'aggiudicatario dovrà garantire l'eventuale modifica del software secondo quanto previsto dalla normativa in materia di manutenzione ordinaria e garantire l'eventuale adeguamento in base a variazioni del quadro normativo di riferimento, anche nei casi in cui l'entità della modifica possa essere considerata come manutenzione evolutiva del prodotto.

Per gli interventi di manutenzione, per i quali una delle Parti ne accerti la necessità, verrà riunito il comitato tecnico e verranno fissate nel resoconto di riunione scadenze ed effort relativi.

Il servizio di manutenzione comporta, quando necessario, l'aggiornamento del software e/o del database da parte dell'Aggiudicatario.

A prescindere dalla tipologia e per qualsiasi manutenzione che comporti la necessità di un aggiornamento del software e/o del database, l'aggiudicatario provvederà a consegnare la documentazione riportante:

- la descrizione delle funzionalità aggiunte, modificate o corrette
- i test eseguiti l'integrazione del manuale d'uso operativo (se necessario)

Per permettere la valutazione della soluzione offerta, il concorrente, dovrà descrivere l'organizzazione, il funzionamento ed i processi con i quali intende erogare il servizio di manutenzione.

19. livelli di servizio da garantire (SLA) (Max punti 2)

Il servizio di assistenza di I e II livello deve essere erogato nel pieno rispetto dei livelli di servizio di seguito descritti.

In merito a malfunzionamenti del sistema o interventi di manutenzione attivati da ticketing, si identificano tre livelli di gravità dell'evento:

Gravità ALTA - bloccante

qualunque tipo di malfunzionamento che preclude del tutto o in parte l'operatività del sistema.

Gravità MEDIA - limitante

qualunque tipo di malfunzionamento che preclude alcune funzionalità del sistema anche se non impatta l'operatività.

Gravità BASSA - non limitante

qualunque tipo di malfunzionamento che non preclude nessuna funzionalità del sistema né impatta l'operatività.

La verifica degli SLA verrà effettuata su base trimestrale e prenderà in considerazione tutti gli interventi di manutenzione tecnica chiusi nel periodo esaminato. Verrà calcolato il Tempo di Risoluzione che dovrà risultare, per almeno il 90% dei casi esaminati, inferiore al Tempo di Risoluzione Massimo previsto ed espresso nello schema seguente per singola tipologia di evento:

Gravità ALTA - bloccante - Tempo di Risoluzione Massimo entro le 4 ore (in ore lavorative)

Gravità MEDIA – limitante Tempo di Risoluzione Massimo entro le 8 ore (in ore lavorative)

Gravità BASSA - non limitante Tempo di Risoluzione Massimo entro le n. 3 giornate lavorative

Il mancato rispetto dei livelli di servizio sopra riportati sarà oggetto di penali come descritto nel paragrafo del disciplinare di gara.

Per permettere la valutazione degli SLA richiesti, il concorrente dovrà confermare i tempi richiesti di intervento ed eventualmente presentare proposte migliorative.

20. Piano Collaudi

Il presente affidamento è soggetto a verifica di conformità, ai sensi dell'art. 312 e seguenti del DPR 207/2010, al fine di accertarne la regolare esecuzione rispetto alle condizioni ed ai termini stabiliti.

I collaudi e la verifica di conformità del prodotto/servizi avverranno alla conclusione delle seguenti attività:

- Collaudo 1 - Installazione del sistema
- Collaudo 2 - Migrazione
- Collaudo 3 - Formazione
- Collaudo 4 - Avviamento Fase A (beta test)
- Collaudo 5 - Avviamento Fase B (go live)
- Collaudo 6 - Manutenzione assistenza I-II livello

Il collaudo e/o la verifica di conformità delle attività cui sopra avverrà in presenza di una rappresentanza delegata dal Tavolo tecnico, le operazioni di collaudo e verifica di conformità riguarderanno tutte le funzionalità applicative ed i servizi richiesti nonché le funzionalità ed i servizi dichiarati dalla ditta aggiudicataria così come descritto negli specifici paragrafi e concordato nel Piano di migrazione e avviamento ATER.

Durante il collaudo e la verifica di conformità, eventuali malfunzionamenti saranno prontamente comunicati all'aggiudicatario, il quale si impegna a far correggere o a far ripristinare le modalità di funzionamento offerte entro il termine del collaudo e comunque non oltre 20 giorni lavorativi dalla data di inizio del collaudo ed in tempo utile per consentire al responsabile dell'esecuzione del contratto, nominato da ATER, di verificare l'esito dell'intervento.

Il responsabile dell'esecuzione del contratto nominato da ATER si riserva, qualora lo ritenga necessario, di prolungare il periodo di collaudo e di verifica di conformità per avere modo di constatare l'effetto delle correzioni apportate dall'aggiudicatario.

Al termine del periodo di collaudo e verifica di conformità verrà redatto un rapporto con l'esito dell'attività che potrà essere positivo o negativo. L'esito del collaudo e verifica di conformità sarà comunicato in forma scritta all'aggiudicatario, il quale dovrà firmarlo entro il termine di 15 giorni dal ricevimento dello stesso.

Nel caso di esito negativo sarà convocato il Tavolo tecnico per definire/concordare le azioni necessarie. Il mancato rispetto di eventuali limiti associati all'attività, sarà oggetto di penali come descritto nel disciplinare.

Il servizio di assistenza di I e II livello e manutenzione avrà una durata complessiva di 60 mesi e sarà sottoposto a verifica di conformità con cadenza trimestrale, la verifica verrà avviata entro il termine di 15 giorni naturali e consecutivi dalla conclusione del trimestre con piena soddisfazione.

Per il servizio di assistenza vale quanto tracciato dal Sistema di ticketing. Gli interventi di manutenzione devono essere elencati e descritti dall'aggiudicatario.

In occasione della verifica di conformità relativa ai servizi di manutenzione l'aggiudicatario dovrà inviare in forma tabellare ed in formato elettronico (ad esempio foglio Microsoft® Excel) l'elenco degli interventi di manutenzione erogati e relativi al trimestre in analisi, elenco nel quale sono indicati come minimo:

- Data e ora di apertura e chiusura dell'intervento di manutenzione.
- Riferimenti del ticket che ha attivato l'intervento di manutenzione.
- Descrizione breve delle operazioni svolte o azioni intraprese.

ATER provvederà a dare tempestivo avviso all'aggiudicatario sul giorno in cui si procederà alla verifica di conformità, affinché l'aggiudicatario stesso possa intervenire e predisporre quanto richiesto.

Successivamente verrà emesso il Certificato di verifica di conformità del servizio di assistenza e manutenzione per il trimestre osservato, certificato che sarà trasmesso per la sua accettazione all'aggiudicatario, il quale dovrà firmarlo entro il termine di 15 giorni dal ricevimento dello stesso.