

## **OUTSOURCING DEL SISTEMA INFORMATIVO CAPITOLATO TECNICO**

**GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA PER  
L'APPALTO DI FORNITURA, CONDUZIONE OPERATIVA,  
ASSISTENZA TECNICO SISTEMISTICA E MANUTENZIONE DI  
UN SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE  
INTEGRATA DEI PROCESSI AZIENDALI, IN SOSTITUZIONE  
AGLI APPLICATIVI ATTUALMENTE PRESENTI IN IRFIS,  
INCLUSI I SERVIZI SPECIALISTICI CONNESSI E  
L'INTEGRAZIONE CON I SERVIZI RICEVUTI DA TERZE PARTI**

## Indice

1.	<b>Società appaltante</b> .....	4
2.	<b>Contesto</b> .....	4
3.	<b>Oggetto della fornitura</b> .....	4
4.	<b>Durata della fornitura</b> .....	5
5.	<b>Architettura IT As Is</b> .....	5
5.1	<b>Overview</b> .....	5
5.2	<b>Mappa applicativi</b> .....	12
5.3	<b>Connessioni con terze parti</b> .....	30
6.	<b>Requisiti funzionali</b> .....	32
7.	<b>Elementi della fornitura IT</b> .....	32
7.1	<b>Caratteristiche generali</b> .....	33
7.2	<b>Infrastruttura IT</b> .....	35
7.2.1	<b>Attività oggetto del servizio</b> .....	35
7.2.2	<b>Principali caratteristiche di sicurezza</b> .....	36
7.2.3	<b>Altre caratteristiche richieste</b> .....	37
7.3	<b>Portale Istituzionale</b> .....	37
7.3.1	<b>Requisiti tecnici e funzionali</b> .....	39
7.3.2	<b>Grafica</b> .....	39
7.3.3	<b>Usabilità</b> .....	40
7.3.4	<b>Area news</b> .....	42
7.3.5	<b>Newsletter</b> .....	42
7.3.6	<b>Aree riservate</b> .....	42
7.3.6.1	<b>Presentazione domande di finanziamento</b> .....	42
7.3.7	<b>Bandi di gara e concorsi</b> .....	43
7.4	<b>Procurement</b> .....	44
7.4.1	<b>Overview del processo</b> .....	44
7.4.2	<b>Funzionalità richieste</b> .....	45
7.5	<b>Gestione sistemistica</b> .....	48
7.5.1	<b>Attività oggetto del servizio</b> .....	48
7.5.2	<b>Integrazione/sostituzione applicativi</b> .....	49

<b>7.6</b>	<b>Servizio di backup e restore</b> .....	49
<b>7.7</b>	<b>Manutenzione dell'hardware e del software</b> .....	49
<b>7.7.1</b>	<b>Manutenzione correttiva</b> .....	50
<b>7.7.2</b>	<b>Manutenzione evolutiva</b> .....	51
<b>7.8</b>	<b>Gestione delle richieste di intervento</b> .....	51
<b>7.8.1</b>	<b>Help desk</b> .....	51
<b>8.</b>	<b>Principali caratteristiche di qualità della fornitura</b> .....	52
<b>8.1</b>	<b>Infrastruttura e applicativi</b> .....	52
<b>8.2</b>	<b>Erogazione del servizio</b> .....	52
<b>9.</b>	<b>Modalità di erogazione della fornitura</b> .....	53
<b>9.1</b>	<b>Timeline progettuale</b> .....	53
<b>9.2</b>	<b>Aspetti di governance</b> .....	54
<b>9.3</b>	<b>Referenti e responsabilità</b> .....	54
<b>9.4</b>	<b>Gruppo di lavoro</b> .....	55
<b>9.5</b>	<b>Formazione</b> .....	55
<b>9.6</b>	<b>Documentazione progettuale</b> .....	56
<b>10.</b>	<b>Proprietà dei dati</b> .....	56

## 1. Società appaltante

L'IRFIS - Finanziaria per lo Sviluppo della Sicilia S.p.A. (in breve denominata anche IRFIS - FinSicilia S.p.A. e, di seguito, anche IRFIS o Committente o Appaltante) è una società in house della Regione Sicilia, iscritta nell'Albo unico degli intermediari finanziari di cui all'art. 106 T.U.B. con:

- Sede legale in via Giovanni Bonanno, 47 - 90143 Palermo
- Codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Palermo n. 00257940825
- Tel. 091 7821111, fax 091 6255909
- Email: [irfis@irfis.it](mailto:irfis@irfis.it), pec: [irfis.vigilanza.10@actaliscertymail.it](mailto:irfis.vigilanza.10@actaliscertymail.it)
- Sito internet: [www.irfis.it](http://www.irfis.it)

## 2. Contesto

In funzione del nuovo ruolo di “in-house provider” della Regione Siciliana e dell’aumento dei volumi / perimetro di attività previsti nel Piano Industriale, il Sistema Informativo deve garantire elevate performance in termini di efficienza (tempestività) ed efficacia (automazione e sicurezza).

Le caratteristiche del Sistema Informativo e la modalità di esecuzione delle attività avranno quindi un forte impatto sulle performance e i risultati dell'azienda.

Di conseguenza, IRFIS riconosce la necessità di un aggiornamento del proprio Sistema Informativo attraverso la scelta di un partner strategico che le possa garantire un’infrastruttura tecnologica affidabile, efficiente, performante e conforme sia alle dinamiche di business sia alla normativa prevista per le società iscritte nell'Albo unico degli intermediari finanziari di cui all'art. 106 T.U.B..

## 3. Oggetto della fornitura

Lo scopo della presente gara è quello di individuare un fornitore a cui affidare in outsourcing la fornitura, messa in esercizio, conduzione operativa, assistenza tecnico sistemistica propria della conduzione e manutenzione di un Sistema Informativo per la gestione integrata di tutti i processi aziendali, in sostituzione agli applicativi attualmente presenti in IRFIS, nonché la fornitura di tutti i servizi specialistici connessi e l’integrazione con i servizi ricevuti da terze parti.

L’oggetto della presente gara d’appalto è una soluzione integrata in grado di coprire l’intera operatività e i processi aziendali della Società appaltante.

In particolare, lo scenario evolutivo immaginato prevede l'esternalizzazione di tutti quei sistemi/tool in grado di supportare i processi necessari allo svolgimento delle attività di intermediazione finanziaria ex art. 106 T.U.B., come specificato al successivo punto 7.1, nonché i processi a supporto delle attività espletate da Irfis per la gestione di fondi pubblici (regionali ed extra-regionali) finalizzati alla concessione di aiuti e incentivi.

Le condizioni, i requisiti e le modalità alle quali dovrà rispondere il servizio e le attività del fornitore sono stabilite, oltre che nel presente Capitolato Tecnico anche nel Disciplinare.

Il concorrente aggiudicatario dovrà garantire che i costi per i servizi attualmente forniti da terze parti e per l'upgrade del software con riguardo all'evoluzione delle normative in ambito del credito, bilancio, segnalazioni di vigilanza e CR, sicurezza, privacy, ecc. ovvero tutti gli ambiti che interessano il sistema informativo siano ricompresi nell'offerta economica senza maggiori oneri per IRFIS nel corso della fornitura.

Si precisa che il servizio e le attività dovranno rispettare i requisiti minimi, considerati quali elementi essenziali dell'offerta, richiesti a pena di esclusione dalla gara, stabiliti nel presente Capitolato Tecnico e nel Disciplinare.

## 4. Durata della fornitura

L'incarico avrà una durata pari a 8 anni a partire dalla data di stipula del contratto oltre eventuale periodo di proroga per un massimo di due anni.

È escluso ogni tacito rinnovo contratto e fatto salvo il diritto di recesso.

## 5. Architettura IT As Is

### 5.1 Overview

#### OVERVIEW ARCHITETTURA

#### # 3 SITI

**Palermo:** sito di produzione dell'intera infrastruttura IRFIS dedicato all'erogazione dei servizi informatici previsti nel S.I. aziendale

**Catania:** sito decentrato per il normale collegamento con il sito di Palermo o come sito di emergenze (per il collegamento al sito di DR)

**Siziano:** sito di disaster recovery contenente la replica del sito di Produzione di Palermo

<b># 2 SERVER FISICI PRIMARI</b>	Apparati <b>HW IBM</b> “primari” <b>AS400</b>
<b># 2 ALTRI SERVER FISICI</b>	Server <b>HW IBM Flex System</b> (o anche IRFIS Data Center)
<b># 3 + 1 APPARATI VIRTUALI</b>	Console VMWare (a supporto dei server primari IBM AS400 per la gestione di eventuali malfunzionamenti)
	Software VEEM (dedicato al Backup e alla Replica/allineamento di tutti i server di Palermo verso il sito di DR)
	Software Quick EDD (per mantenere in allineamento tutta la parte applicativa installata sulla macchina)
<b># 2 ARCHIVI</b>	Apparato <b>IBM V5000</b> (progettato per integrare gli ambienti virtuali e garantire flessibilità e funzioni di spazio fisico –storage)
	Apparato <b>IBM V3700</b> (contenente i sistemi virtuali del sito di Palermo)
<b>SICUREZZA ESTERNA</b>	<b>Firewall PfSense</b> in cluster virtuale (firewall opensource che svolge servizi di rete all’interno del quale sono definite specifiche regole per la navigazione Web)
	<b>Proxy Linux Server</b>
<b>APPARATI E ARCHITETTURA DI RETE</b>	<b>Switch Cisco</b>
	Rete privata <b>MPLS</b> a 100MB
	Rete internet a 100MB/s (fornita in service da Wind)
<b>WORKSTATION</b>	Client <b>Lenovo I5</b> dotati dei seguenti SW e applicativi Office automation: <ul style="list-style-type: none"> <li>- S.O. <i>Windows 10 pro</i></li> <li>- <i>Notes 9 (posta elettronica)</i></li> <li>- <i>Suite Microsoft Office</i></li> <li>- <i>110 PC (all-in-one)</i></li> </ul>
<b>SICUREZZA INFORMATICA</b>	<b>Proxy Linux Server</b>
	<b>Norton Antivirus Symantec e Malwarebytes Endpoint protection</b>
	<b>Windows Defender</b>
	<b>Antispam Libra Esva (SW)</b>

L’infrastruttura tecnologica di IRFIS è costituita da diverse tipologie di Hardware e Software, collocate nei siti di Palermo, Catania e in quello dedicato al Disaster Recovery (ubicato presso la Supernap di Siziano).

Di seguito si riporta la sintesi dei principali siti di IRFIS:

- Sito di produzione: è il sito principale di residenza dei Sistemi Informatici ed Infrastrutturali di IRFIS identificato con la Sede di Via Bonanno 47, Palermo.
- Sito di Catania: è il sito da cui può venire ripristinato (a discrezione del Disaster Recovery Manager), tramite connessione remota, il sito di DR di Milano, presso la Web Farm Wind – Itnet di Via Ortles.
- Sito di Disaster Recovery: è il sito dove sono in funzione parte dei sistemi espressamente configurati per gestire il Recovery delle Applicazioni e dei Sistemi presenti sul sito Primario. La ripartenza dei sistemi, a discrezione del Disaster Recovery Manager, può avvenire mediante utilizzo di postazione client remote che si collegano al sito di DR, utilizzando il canale internet, mediante connessioni criptate oppure utilizzando la rete MPLS esistente.

In generale, l'infrastruttura è costituita principalmente da due apparati Hardware IBM "primari" AS400, a supporto dei quali sono attivi degli apparati virtuali gestiti tramite "Consolle VMWare" installate su apparati hardware IBM.

Il Sistema Informativo Aziendale utilizza una rete di server interconnessi nei quali il Data Base Critical e le funzioni di gestione sono residenti su AS400. I server windows forniscono servizi su procedure realizzate da terze parti, per le funzioni Office, per il protocollo e per le mail.

Il Sistema Informativo prevede una gestione multi-societaria e multi-ambiente con separazione fisica delle tabelle del DB ed è caratterizzato da una forte integrazione tra le varie procedure esistenti.

L'aggiornamento del Data Base Critical è previsto solo con il software residente su AS400 eventuale import di dati provenienti dall'esterno viene effettuato in forma presidiata (precaricamento delle mappe con i dati esterni e convalida degli stessi dall'operatore).

Le funzioni di gestione utilizzano MSOffice integrando i documenti prodotti con le informazioni prelevate dal DB AS400. I documenti prodotti, in funzione della complessità del documento, della sua possibile modificabilità e dell'eventuale recupero delle informazioni possono essere in formato word, pdf o excel. Tali documenti, anche dopo eventuali modifiche effettuate dagli utilizzatori, vengono salvati sui server per successivi utilizzi e/o consultazioni.

Il Sistema Informativo Aziendale prevede inoltre la distribuzione delle funzionalità per Unità Operativa e per livello di responsabilità (Addetto, Responsabile U.O., Responsabile Area, U.O. in Staff); analogo criterio è utilizzato per l'accesso ai dati.

Per i flussi inviati/ricevuti dall'esterno è prevista la memorizzazione storica in appositi contenitori. La gestione per gli utenti della posta elettronica è affidata a

dei server domino in cluster mentre la generazione di mail dal sistema legacy viene effettuata direttamente dalle funzioni applicative su AS400.

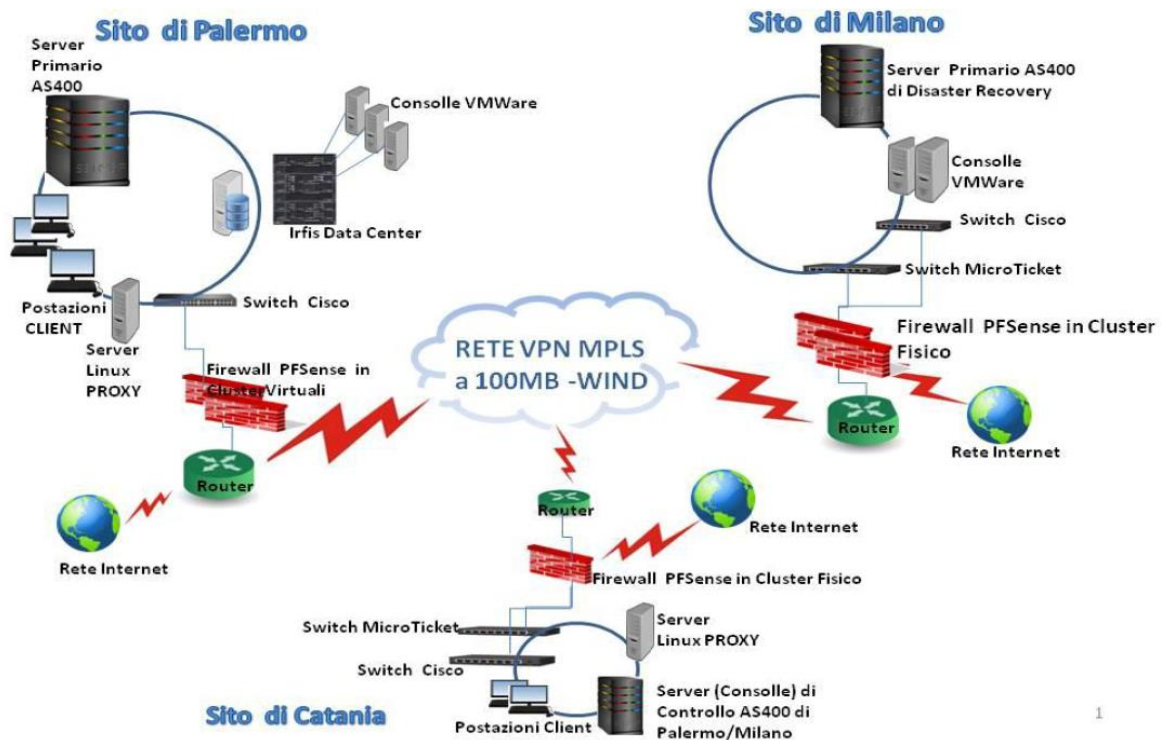
I siti di Sizzano, Palermo e Catania sono connessi attraverso una rete VPN con tecnologia MPLS fornita in service da Wind con una garanzia di banda minima pari a 100MB/s.

Inoltre, è stata prevista una rete di backup MPLS gestita sempre in service con Wind ma su centrali ADSL diverse. La connessione ad Internet è disponibile individualmente dai siti di Palermo, Catania e Sizzano utilizzando i firewall PfSense.

In caso di disastro presso il sito di Palermo, l'accesso alla Supernap di Sizzano oltre che dalle postazioni Client di Catania tramite la rete MPLS, può essere effettuato anche tramite il canale Internet, utilizzando VPN per l'accesso in remoto in totale sicurezza. La Server Farm Wind offre la possibilità di ospitare più persone (previa richiesta di accesso) che possono operare direttamente sui sistemi IRFIS mediante una rete interna Wind privata. Il software adottato per la conservazione dei dati e gestione delle relative copie di Backup è il Veeam backup.

La protezione esterna della rete è assicurata dai Firewall PfSense, configurati in Cluster fisico presso le sedi di DR e Catania, e in Cluster Virtuale presso la sede di Palermo.

Di seguito si riporta uno schema architetturale.







L'architettura tecnologico-applicativa del sito di Disaster Recovery è costituita da:

- 1 Server AS400: è la macchina su cui sono presenti gli applicativi e i dati CORE aziendali
- 2 Server IBM X3550: sono due macchine fisiche che fanno da cluster VMware con caratteristiche tecniche simili a quelle del sito primario di Palermo. In quest'ambiente sono replicate tutte le macchine del sito principale con l'utilizzo del software Veeam Backup Essential Enterprise Plus for VMware con la funzionalità WAN Accelerator che consente la replica asincrona dei server virtuali tra il sito primario e quello di disaster recovery
- 1 Storage V3700: Storage per l'archiviazione dei server virtuali e dei dati in essi contenuti
- 1 NAS da rack ISCSI: da 16TB contenenti i backup e le repliche delle macchine virtuali
- Client: sono macchine standard Windows 10 PRO con cui gli utenti svolgono la normale operatività, sia connettendosi ai server windows che al server AS400 tramite emulazione terminale 5250. I client da utilizzare in caso di disastro sono ubicati nella sede IRFIS sita in Via Cimarosa 24, Catania
- Client Portatili: sono macchine standard Windows 10 PRO con cui è possibile collegarsi al sito di Milano per mezzo del canale protetto e criptato VPN e tramite Wi-Fi. e successivamente, tramite Remote desktop, alle macchine virtuali accedendo con profili predisposti per Aree e Servizi.

L'architettura software per la replica dei dati tra il Sito Primario ed il Sito di Disaster Recovery prevede due meccanismi distinti in funzione della macchina e del sistema operativo installato su di essa. Per l'AS400 con sistema OS400 V7.R1 si utilizza il software Quick EDD fornito da IBM, il quale mantiene in allineamento tutta la parte applicativa installata sulla macchina 1.

Per le altre macchine Microsoft con sistema operativo Windows Server 2008 e 2012 R2 e per le macchine Linux, si utilizza il software Veeam Backup Essential Enterprise Plus for VMware con la funzionalità WAN Accelerator, che permette la schedulazione più volte al giorno di processi per la copia dei server su storage e su NAS e la conseguente replica asincrona dei server virtuali tra i due siti.

Inoltre, un'adeguata configurazione di rete consente ai server virtuali di funzionare indifferentemente sull'ambiente di Palermo e quello di Milano senza la necessità di modificare gli indirizzi e/o il nome Host; il piano IP della rete di Palermo e quella di Milano è comune.

La sede principale di Palermo e la Filiale di Catania comprendendo circa 70 postazioni. Ogni postazione Client ad uso degli Utenti del Sistema IRFIS prevede diverse tipologie di strumenti di Office Automation necessari per lo svolgimento delle attività lavorative di pertinenza e di responsabilità del personale di ogni Ufficio.

Ogni software installato è autorizzato e provvisto di Licenza d'uso, che viene regolarmente aggiornato.

Qui di seguito si elencano i software Office utilizzati e la loro distribuzione differenziata per Utente Semplice ed Utente Evoluto.

#### **Microsoft Office**

La Suite Office della Microsoft è installata e configurata su ogni postazione di lavoro.

I moduli installati sono i seguenti:

- Excel
- Word
- Picture Manager
- PowerPoint

#### **Microsoft RunTime Access**

È distribuito su tutte le workstation client del Sistema Informativo IRFIS.

#### **Microsoft Access**

È distribuito solo sulle workstation ad uso degli Utenti evoluti.

#### **Adobe Reader**

È distribuito su tutte le workstation client del Sistema Informativo IRFIS.

#### **Adobe Acrobat Pro**

È distribuito solo sulle workstation ad uso degli Utenti evoluti.

#### **WinZip**

È distribuito su tutte le workstation client del Sistema Informativo IRFIS.

#### **I-Series Access per Windows**

È il software che consente l'accesso da ogni Client al Server AS400 e viene pertanto distribuito su tutte le workstation client del Sistema Informativo IRFIS.

#### **Notes 9**

È il software utilizzato per la Posta elettronica e a tal fine è installato su ogni postazione di lavoro.

Il Sistema di Posta Elettronica in IRFIS è garantito da due Server Virtuali in cluster con installato il software proprietario HCL (ex-IBM) denominato Notes 9.

Sugli apparati di tipo Mobile (cellulari) è installato il modulo “Notes Traveler” per consentire la ricezione e l’invio di posta elettronica sempre tramite la piattaforma Notes.

Inoltre, è installato anche il software “Mail Web”, ad oggi attivo e configurato soltanto all’interno dell’azienda (intranet) che consente l’accesso alla Posta elettronica via Web browser.

Al momento le attività del Sistema Informativo possono essere rappresentate da una serie di indicatori a carattere volumetrico/operazionale<sup>1</sup>:

- Numero anagrafiche clienti in essere - operazioni impieghi: circa 7100
- Numero anagrafiche clienti in essere - operazioni agevolate: circa 10500
- Numero medio mensile censimenti/variazioni anagrafiche: circa 4800 al mese
- Numero finanziamenti in essere: circa 8000
- Numero agevolazioni in essere: circa 11800
- Numero medio mensile di erogazioni finanziamenti: circa 250 al mese
- Numero pratiche di fido istruite: circa 600 al mese
- Numero pratiche di fido deliberate: circa 300 al mese
- Numero medio mensile di pratiche di fido: circa 360 al mese
- Numero medio di rate per i finanziamenti in essere e modalità di pagamento (SDD, bonifico, altro): circa 4000 SDD, 400 MAV e 500 bonifici o altro. La media mensile può essere facilmente calcolata, ma i picchi sono soprattutto per le scadenze di giugno e di dicembre
- Numero di posizioni UTP (inadempienza probabile) in essere: 101
- Numero di posizioni NPL (sofferenza) in essere: 450
- Numero medio di registrazioni AUI: circa 1600 al mese
- Numero medio di movimenti di contabilità generale: le registrazioni D/A in CoGe sono circa 4500 al mese

---

1

Dati relativi al 2022

## 5.2 Mappa applicativi

Di seguito si riporta una mappa dei principali applicativi sviluppati in ambiente AS400:

SERVIZIO	DESCRIZIONE SOTTO-SISTEMA
<b>Anagrafe</b>	L'anagrafe è unica per tutte le procedure e comprende: Gestione Trasparenza, Privacy, Certificazione antimafia
	Gestione Albo fornitori e Professionisti esterni
	Gestione esponenti/società (TUB 136)
	Gestione del CRM e Antiriciclaggio
<b>Finanziamenti</b>	Gestione domanda, istruttoria, delibera, stipula ed erogazione
	Gestione dei crediti (e crediti deteriorati) e Forborne
<b>Servizi Finanziari e agevolazioni</b>	La Gestione dei Servizi Finanziari e delle Agevolazioni (per contributi a fondo perduto, contributi c/interessi e asseverazioni) gestisce: Gestione domanda, istruttoria, delibera, stipula ed erogazione
	Scambio di flussi operativi con altri enti
<b>Amministrazione e tesoreria</b>	Gestione amministrativa e contabili (gestione tassi, cambi, quotazioni), Gestione titoli di proprietà, c/deposito, derivati, polizze di capitalizzazione
	Contabilità sezionale e generale (sia civilistica che IAS), fondi propri e fondi regionali ed extra-regionali
	Fornitori, registri IVA e cespiti
<b>Segnalazioni e rendicontazioni</b>	Centrale Rischi e matrici di Vigilanza Bankit
	Anagrafe rapporti
	Comunicazione periodiche AdE
<b>Procedure di servizio e sviluppo e collegamenti applicativi con terze parti</b>	Procedura Bonifici, Gestione documentale, inventario, magazzino, archivio, protocollo, titoli in custodia, mandati e reversali
	Gestione tabellare, Software, storici e abilitazioni applicative
	Schedulatore sala macchine
	Collegamenti FTP protetti con CRIF, Studio Informatica, Cerved e MCC

### Sottosistema Anagrafe

L' Anagrafica centralizzata permette un unico censimento dei soggetti utilizzati nelle varie procedure (clienti, fornitori, garanti, ecc). I diversi soggetti sono identificati da un ID univoco (NDG) di sei digit.

Al momento sono censite circa 107.000 posizioni per le quali, in base alle caratteristiche e al contesto di utilizzo, sono gestite le seguenti informazioni:

- Dati generali differenziati per forma giuridica e se soggetti residenti o esteri
- Indirizzo legale, amministrativo, fiscale e delle varie unità produttive (integrati con Google Maps)
- Documenti di riconoscimento per PF e DI
- Storico Ateco (in atto l'ultimo operativo è del 2007)
- Coordinate bancarie (possono essere multiple)
- Contatti aziendali;
- Associazione con altre anagrafiche per:
  - Gruppi (definizione capo gruppo, componenti, tipo connessione)
  - Coobbligazioni
  - Cointestazioni
  - Amministratori
  - Soci
  - Consiglieri
  - Sindaci
  - Titolari effettivi
  - Esecutori/delegati.
  - Familiari Stretti
  - Soggetti Controllati
  - Soggetti Controllati da familiari stretti
  - PEP-Familiari e altri soggetti
- Gestione Privacy
- Gestione Trasparenza
- Gestione Antimafia (richieste certificazioni il cui esito può essere bloccante per le operatività associate)
- Rating di legalità
- Gestione albo dei fornitori e dei professionisti esterni

- Gestione dati fiscali per versamenti, 770, ecc
- Gestione indirizzi web e posta elettronica
- CRM (rapporti di visita e clienti potenziali)
- Ricerche anagrafiche per: prefettura, autorità giudiziarie, polizia, ecc (utilizzo della procedura CommWebl di Studio Informatica per le richieste via PEC)
- Consultazione protocollo associato all'anagrafica
- Consultazione documenti associati all'anagrafica
- Accesso in inquiry a tutte le procedure sottostanti all'anagrafica: Identificazione persona fisica, Dati aggiuntivi, Unità produttive/Sede Amministrativa, Coordinate bancarie, Capitale/Consiglio/Collegio, Gestore/Specialista e Cont.Aziend., Gruppi di appartenenza, Coob./Coint./Plurit., Legali rappresentanti, Trasparenza, Privacy (informativa sulla privacy), Albo Fornitori/Consulenti, Sistema bancario, Intermediario finanziario, Non residenti, Internet (sito/e-mail), Informazioni Ex-Gruppo, Rating, Questionario Antiriciclaggio, Status anagrafico, Storico Modifiche, Centrale bilanci (CBA), Segnalazioni Prefettura, Inadempienze Probabili, Ultimo Incaglio, Posizione rischio CR, Prima Informazione CR, Posizione rischio CRIC(ex CRA), Prima informazione CRIC (ex CRA), gDoc-Inq.Documenti, Elenco Forzature, Relazioni Esterne, Bonifici, Avvisi, Protocollo (fino al 31/03/2021 inviate lettere al cliente), Sistema di rilevazione della rischiosità del cliente o garante che rileva diverse anomalie relative alla posizione anagrafica derivanti da informazioni quali centrale rischi, dati aziendali, antiriciclaggio, pregiudizievoli esterni, ecc) e assegna un colore sulla base del livello di gravità, Bilancio Riclassificato, Documenti del Credito, SSC - Sorveglianza Sistemica del Credito: Attività di controllo andamentale e monitoraggio delle singole esposizioni che attiva e presiede il processo di valutazione e diversificazione dei crediti ti tutta la clientela, Qualità Credito, CIAT - Comunicazioni ad A.T. , Visure e Pregiudizievoli, Titolare Effettivo/Delegato/Esecutore, Antimafia, Contratti e Interventi tecnici, Anagrafe dei Rapporti, Associazioni Anagrafiche, Gruppi (Componente), Mandati e Reversali, Documento di Riconoscimento, Rendiconto cliente, Rendiconto Garante, Accertamenti Esterni, Stage, Perdita Attesa, Mandato SDD, Mandato SDD: Contraente
- Accesso in aggiornamento a tutte le procedure sottostanti all'anagrafica: Identificazione persona fisica, Dati aggiuntivi, Unità produttive/Sede Amministrativa, Coordinate bancarie, Capitale/Consiglio/Collegio, Gestore/Specialista e Cont.Aziend., Gruppi di appartenenza, Coob./Coint./Plurit., Legali rappresentanti, Trasparenza, Privacy (informativa sulla privacy), Albo Fornitori/Consulenti, Sistema bancario, Intermediario finanziario, Non residenti, Internet (sito/e-mail), Informazioni Ex-Gruppo, Rating, Questionario Antiriciclaggio
- Accesso al log evoluzione principali informazioni anagrafiche

Prevista importazione presidiata che precarica le informazioni anagrafiche contenute in appositi flussi d'input e richiede la convalida utente dopo la verifica della qualità.

### **Sottosistema Finanziamenti**

Il sottosistema dei finanziamenti è presidiato dalla procedura semaforo che in presenza di anomalie riconducibili al cliente e/o alle anagrafiche associate all'operazione (gruppi, garanti, ecc) si attiva bloccando l'operatività per i nuovi affidamenti o attivando la pratica di valutazione per i rapporti in amministrazione.

La procedura semaforo è costituita da una serie di algoritmi che prevedono il controllo di:

- Anomalie nei pagamenti
- Presenza di pregiudizievoli di conservatoria e/o tribunale o non supportate da visura
- Presenza di protesti
- Presenza in CAI
- Anomalie Scipafi
- Situazione Centrale dei Rischi
- Situazione antiriciclaggio
- Anomalie nel Rating
- Anomalie altri componenti gruppo
- Presenza in liste esterne (autorità giudiziarie, ADE, ecc)
- Situazione privacy
- Situazione trasparenza

Nel Sottosistema Finanziamento avviene la gestione di alcune fasi assistite dalle procedure rappresentate di seguito:

### **Attività di Affidamento**

- Attività di front office:
  - tramite la collaborazione con il partner MCC (Medio Credito Centrale) le attività di caricamento domanda e dati anagrafici associati vengono svolte tramite il portale easypmi. In fase di definizione le attività d'importazione presidiata dei dati anagrafici e delle domande.

○ tramite la collaborazione con il partner Infocamere vengono gestite le attività di ricezione, caricamento ed elaborazione domande per la gestione dei fondi di terzi extra-regionali (PO-FESR, PSC, POC, ecc..) e dei relativi dati anagrafici associati.

• Ricezione delle domande: l'attività prevede il censimento del questionario antiriciclaggio, dell'intermediario aziendale, la quantificazione delle spese d'istruttoria (la quantificazione tiene conto anche del punteggio attribuito dal rating di legalità) o della cauzione e l'eventuale incameramento dell'anticipo, la contabilizzazione automatica della domanda e delle spese d'istruttoria o cauzione. Collegamento con la procedura Servizi Finanziari e Agevolazioni per le pratiche con contributi in conto interessi;

• Istruttoria operazione: l'attività prevede il monitoraggio dei tempi intercorrenti tra la domanda e la delibera, la check list dei documenti e la richiesta di eventuali integrazioni, la gestione dell'istruttoria, la proposta di delibera e la gestione documentale dei report associati alla pratica;

• Delibera: l'attività prevede la contabilizzazione automatica ed è subordinata al completamento dell'istruttoria;

• Stipula: l'attività prevede il consolidamento del piano di ammortamento da stipula, la contabilizzazione automatica e la registrazione antiriciclaggio del rapporto continuativo e degli eventuali titolari effettivi. In questa fase viene controllata la congruenza tra il tasso previsto per l'operazione e il tasso soglia;

• Erogazioni: l'attività prevede la generazione del piano di rimborso, comprensivo delle rate future (se operazione per SAL limitatamente alla quota erogata), la generazione del bonifico o del mandato al pagamento, la generazione della registrazione antiriciclaggio, e le relative contabilizzazioni. Se l'operazione prevede la cauzione questa viene aggiunta all'importo erogato e contabilizzata, se previste spese istruttoria e ancora non risultano pagate queste vanno in decremento dell'importo erogato e contabilizzate, analogo trattamento in presenza di spese di perizia non pagate. L'attività di erogazione è assistita dalla procedura "proposta di autorizzazione" che prevede un doppio livello di autorizzazione per la valutazione di erogabilità da parte del servizio competente e un doppio livello di autorizzazione per l'esecuzione da parte del Servizio Amministrazione;

• Cessazioni: eventuali revoche, rinunce o diminuzioni degli importi generano contabilizzazioni automatiche di allineamento con il rapporto;

• Garanzie: la procedura prevede il censimento di garanzie reali, personali e generiche sia specifiche di rapporto che condivise con altre operazioni. Il dettaglio delle informazioni riportate è dipendente dalla tipologia di garanzia (esempio: dettaglio immobile per ipoteca).



Per le garanzie che prevedono valutazioni periodiche è prevista la consultazione storica delle stesse;

#### **Amministrazione del credito**

- Preliminari: prevedono l'aggiornamento tasso per rate in scadenza e future delle operazioni a tasso variabile. In questa fase vengono contabilizzate e listate le scadenze;
- Emissione avvisi scadenza rate:
  - in presenza di mandato all'addebito in conto viene generato il file xml di richiesta di servizio (CORE o B2B);
  - in alternativa al SDD e se l'importo della scadenza è inferiore a €15.000,00 viene generato il MAV o, se l'importo è superiore, lettera con invito a effettuare il pagamento tramite bonifico.
  - I flussi prodotti vengono veicolati tramite postel per le comunicazioni alla clientela, anticipate tramite mail, e al Corporate Interbancario per i flussi SDD e MAV. In questa fase eventuali commissioni d'invio avviso vengono riportate sulla pratica e contabilizzate;
- Versamenti e utilizzi: previsto versamento per rapporto o per cliente; automatici se provenienti da CBI (relativi a MAV e SDD) e manuali per altre tipologie con relative contabilizzazioni e registrazioni antiriciclaggio. In presenza di mora, nell'utilizzo delle somme effettuato sempre per rapporto, il tasso utilizzato può essere riferito alla scadenza della rata, alla valuta del pagamento o vigente nel periodo; eventuali tassi eccedenti il tasso soglia vengono automaticamente ricondotti a quest'ultimo;
- Spese e commissioni: gestione spese e commissioni associate al rapporto e relative contabilizzazioni. Collegamento con la procedura fornitori per le spese di recupero crediti;
- Agevolazioni e contributi: previsti per le operazioni agevolate con specifico piano contributivo;
- Solleciti: Emissione automatica di primo e secondo sollecito in presenza di rate scadute e non pagate;
- Pratica di valutazione: Apertura pratica di valutazione cliente in presenza di anomalie cliente e/o garante (vedi semaforo);
- Cancellazione ipoteca: generazione file xml da inviare all'ADE per la cancellazione ipoteca.

**Classificazione:**

- Classificazione: a seguito delle risultanze della pratica di valutazione, vedi semaforo, la clientela può essere classificata a inadempienza probabile o a sofferenza;
- Valutazione analitica: per le posizioni classificate è prevista la scheda valutativa di dettaglio che permette anche la definizione delle previsioni temporali di perdita/recupero.

**Funzioni statistiche e di servizio:**

- Riesame rapporti: prevista estinzione anticipata (anche parziale), avviso comune, ristrutturazione rapporti, dilazione debito scaduto e relative contabilizzazioni.
- Data warehouse: permette semplici e veloci consultazioni, aggregazioni statistiche ed estrazioni specializzate;
- Andamentale: previsto andamentale storico della clientela in bonis o classificata con dettaglio dei rapporti, dell'esposizione e delle previsioni di perdita/recupero.
- Contabilizzazioni: le varie operatività sono riferite a fondi specifici per ognuno del quale è previsto apposito giornale di sezionale (in atto 7 sezionali);
- Controlli contabili: apposite funzioni di controllo verificano che ci sia corrispondenza tra quanto riportato per i singoli rapporti nella procedura amministrativa e quanto riportato in contabilità;
- Controlli garanzie: apposite funzioni verificano la validità delle garanzie in funzione delle caratteristiche del rapporto di finanziamento e di eventuali scadenze;
- Assegnazione: assegnazione rapporti a dipendente, trasferimento tra U.O., contemporaneità tra più U.O., trasferimento in archivio;

**Sottosistema Servizi Finanziari e Agevolazioni**

Nel Sottosistema Servizi Finanziari e Agevolazioni avviene la gestione di alcune fasi assistite dalle procedure rappresentate di seguito:

- Attività di front office: tramite la collaborazione con il partner Infocamere vengono gestite le attività di ricezione, caricamento ed elaborazione domande per la gestione dei fondi di terzi extra-regionali (PO-FESR, PSC, POC, ecc..) e dei relativi dati anagrafici associati Domanda: caricamento in procedura delle domande ricevute prevedendo anche, quando previste, il caricamento della fidejussione o del deposito cauzionale. Prevista importazione presidiata che precarica l'anagrafico e le domande, contenute in appositi flussi d'input, richiedendo la convalida utente dopo la verifica della qualità. Prevista contabilizzazione automatica;

- Istruttoria: tramite moduli forniti dall'ente agevolante o, quando non forniti, realizzati all'interno che prevedono anche il monitoraggio dei tempi d'istruttoria;
- Graduatorie: recepite dall'ente agevolante o, quando da questo non previste, realizzate all'interno. Prevista, per le operatività che la prevedono, la registrazione anticiclaggio del rapporto continuativo e degli eventuali legami;
- Compensi: diversificati per istruttoria, SAL, premiale, liquidazione a conguaglio. Prevista contabilizzazione automatica;
- Erogazione: contributi tramite generazione bonifico o mandato al pagamento (possibile cessione di credito, procura all'incasso ed eventuali quote equitalia). Prevista contabilizzazione automatica e, per le operatività che lo prevedono, la registrazione anticiclaggio dell'operazione. Il nulla osta per l'erogazione, per le operatività in RTI con IRFIS mandante, viene inviato alla mandataria (MCC) per l'esecuzione;
- Gestione SAL e Spese;
- Collegamenti: tra operazioni stessa procedura e/o procedura dei finanziamenti;
- Restituzioni: totale o parziale di contributi e/o deposito cauzionale;
- Per operazioni di contributo c/interessi;
- Dettagli delibera, stipula e piani finanziamento altra banca;
- Gestioni rapporti con altra banca tramite predisposizione flusso contributi con emissione bonifico o mandato e relativa contabilizzazione;
- Fatturazione attiva: per attività di asseverazione e consulenza con contabilizzazione automatica;

#### **Funzioni statistiche e di servizio:**

- Avviso comune: previsto per operazioni con contributo c/interessi;
- Data warehouse: permette semplici e veloci consultazioni, aggregazioni statistiche ed estrazioni specializzate;
- Contabilizzazioni: le varie operatività sono riferite a fondi specifici per ognuno del quale è previsto apposito giornale contabile;
- Controlli contabili: apposite funzioni di controllo verificano che ci sia corrispondenza tra quanto riportato per i singoli rapporti nella procedura amministrativa e quanto riportato in contabilità;
- Assegnazione: assegnazione rapporti a dipendente, trasferimento tra U.O., contemporaneità tra più U.O., trasferimento in archivio;

### **Sottosistema Finanza e Tesoreria**

#### **- Titoli di Proprietà:**

- Censimento anagrafico titoli;
- Compravendita titoli. Contabilizzazione automatica;
- Pronti contro termine. Contabilizzazione automatica;

#### **- Conti di Deposito:**

- gestione operazione con contabilizzazione automatica durante le varie fasi di vita del conto;

#### **- Polizze di Capitalizzazione:**

- gestione polizze con contabilizzazione automatica durante le varie fasi di vita del conto;

#### **- Derivati:**

- operatività al momento non più attiva con valenza storica;

#### **- Prestiti obbligazionari:**

- operatività al momento non più attiva con valenza storica;

#### **- Provvista passiva e BEI:**

- operatività al momento non più attiva con valenza storica;

### **Sottosistema Amministrazione**

Il sistema contabile è multisocietario e prevede una strutturazione in sezionali di dettaglio, specifiche per procedura, e un loro riepilogo in contabilità generale.

#### **- Lista dei Conti:**

I conti sono strutturati in tre livelli (5+5+7) e per ognuno di questi è possibile definire le società e le sezionali abilitate. È prevista la definizione degli attributi di bilancio sia civilistici che IAS.

#### **- Contabilità Sezionale:**

La movimentazione contabile viene effettuata in automatico tramite gli eventi rilevati delle procedure e riporta al suo interno il riferimento all'anagrafica e al rapporto origine. È prevista la possibilità di generare contabili manualmente o tramite import di flussi appositamente controllati.

Le contabili sono di tipo complesso e prevedono, oltre ai riferimenti amministrativi, un codice evento di contabile e un codice causale di sezione, per aumentare la leggibilità della contabile sono previste delle note a testo libero per ogni sezione e/o per l'intera contabile.

Ad aprile 2021 lo storico (rigenerato nel 2001 a seguito della conversione euro) contiene oltre 1,5 milioni di contabili per complessive 4 milioni di sezioni.

- Funzionalità previste:
  - Gestione e interrogazione contabile;
  - Emissione partitari;
  - Emissione inventario;
  - Emissione giornale bollato;
  
- Società/Gestioni contabili previste:
  - FONDI PROPRI;
  - FF.RR. FONDO UNICO (contenente le sezionali: FF.RR. FONDO REGIONALE AL TURISMO, FF.RR. FONDO REGIONALE AL COMMERCIO, FF.RR. FONDO REGIONALE AI TRASPORTI, FF.RR. GESTIONE UNIFICATA L.R. 119)
  - FONDO SICILIA
  - PO FESR L.R. 9/2020 Art. 10 c.1 e 3
  - FONDI PSC (Misura FSC A - FSC B)
  - FONDI POC 2014/2020 - FSC 2021/2027 (RIPRESA SICILIA)
  - FONDO CARO MUTUI FAMIGLIE
  - FONDO EDICOLE ED AGENZIE DI STAMPA
  - FONDO FARE IMPRESA IN SICILIA
  
- Sezionali previste:
  - SEZIONALE CASSA
  - SEZIONALE COGE
  - SEZIONALE COMM COMMISSIONI
  - SEZIONALE CORE CONTABILITA' RESIDUALE
  - SEZIONALE ESTERO
  - SEZIONALE IMPIEGHI
  - SEZIONALE FORNITORI
  - SEZIONALE CORE CONTABILITA' RESIDUALE (IAS)
  - SEZIONALE IMPIEGHI (IAS)
  - CONTABILITA' GENERALE (IAS)

- SEZIONALE PROVVISATA (PO/CD/BEI...) (IAS)
- SEZIONALE PROVVISATA (OBBLIGAZIONI/CD/BEI...)
- SEZIONALE PERSONALE
- SEZIONALE CESPITI (procedura CAI)
- SEZIONALE SERVIZI
- SEZIONALE TITOLI

**- Contabilità Generale:**

La movimentazione contabile viene effettuata in automatico tramite il riversamento di quanto esistente in contabilità sezionale. È prevista la possibilità di generare contabili manualmente.

- Funzionalità previste:
  - Gestione e interrogazione contabile;
  - Emissione situazione contabile sia civilistica che IAS;
  - Emissione giornale bollato;
  - Attività di chiusura/riapertura esercizio.
  
- Società/Gestioni contabili previste:
  - FONDI PROPRI;
  - FF.RR. FONDO UNICO (contenente le sezionali: FF.RR. FONDO REGIONALE AL TURISMO, FF.RR. FONDO REGIONALE AL COMMERCIO, FF.RR. FONDO REGIONALE AI TRASPORTI, FF.RR. GESTIONE UNIFICATA L.R. 119)
  - FONDO SICILIA
  - PO FESR L.R. 9/2020 Art. 10 c.1 e 3
  - FONDI PSC (Misura FSC A - FSC B)
  - FONDI POC 2014/2020 - FSC 2021/2027 (RIPRESA SICILIA)
  - FONDO CARO MUTUI FAMIGLIE
  - FONDO EDICOLE ED AGENZIE DI STAMPA
  - FONDO FARE IMPRESA IN SICILIA

**- Conti Correnti:**

- Gestione c/c con alimentazione da dati contabili;

- Le attività di spunta prevedono l'import flussi banca dal CBI e, quando certa, la riconciliazione automatica prevedendo la riconciliazione manuale negli altri casi;
  - L'anagrafico dei conti prevede l'inserimento storico dei tassi per il calcolo degli interessi.
  - Prevista la possibilità di censire nell'anagrafica banche le varie filiali.
- Fornitori:**
- Gestione documenti ricevuti con contestuale acquisizione documento e contabilizzazione;
  - Generazione documento consultabile da fatture elettroniche (XML);
  - Doppio livello autorizzativo al pagamento da parte delle U.O. che usufruiscono del servizio;
  - Pagamento da parte dell'U.O. contabilità per i documenti autorizzati;
  - Interfaccia con la procedura cespiti per i beni ammortizzabili e con la procedura finanziamenti per le spese recupero crediti;
  - Gestione iva comprensiva del Reverse Charge e Split Payment;
  - Emissione registro iva documenti ricevuti (specifico per società);
  - Generazione mensile ritenute fiscali (specifico per società);
- Cespiti:**
- Gestione ammortamenti civilistici/fiscali/contabili;
  - Bollato cespiti fiscale e IAS;
  - Accensione cespiti da fattura procedura fornitori.

### **Sottosistema Segnalazioni e Rendicontazioni**

#### **- Centrale dei Rischi**

- Gestionale anagrafica posizioni in CR interfacciato in outsourcing con servizio HP-DXC Technology. La società HP-DXC Technology si occupa anche della veicolazione dei nostri flussi in Rete Internet A2A;
- Estrattori anagrafici clientela per richieste di prima informazione (asincrone) vs. HP L'estrazione comprende anche i cointestati e i coobbligati;
- Estrattori anagrafici massivi periodici (mensili) per anagrafiche attive vs. HP-DXC Technology;
- Import nel ns. anagrafico dei codici CR estratti da flussi Bankit;

- Import per il tramite di HP-DXC Technology in apposito ramo del ns. anagrafico delle richieste di prima informazione, dei flussi di ritorno mensili e delle eventuali rettifiche;

**- Matrici di Vigilanza**

- Estrattori forme tecniche previste per l'invio alla Banca d'Italia per il tramite del servizio di outsourcing fornito da HP-DXC Technology;

**- Pregiudizievoli**

- Estrattori anagrafici mensili per anagrafiche da monitorare da inviare a Cerved (per rapporti attivi: clienti, coobbligati, cointestati e garanti e se anagrafica relativa a gruppo include tutti i componenti);

- Importazione in procedura delle pregiudizievoli di conservatoria e tribunale ricevute da Cerved relative alle anagrafiche in monitoraggio;

- Alimentazione algoritmi semaforo da pregiudizievoli ricevute;

**- Eurisc**

- Estrattori per contribuzione Eurisc da inviare a CRIF;

**- Rating**

- Estrattori anagrafici mensili per le anagrafiche per le quali richiedere il rating a CRIF (per rapporti attivi non a sofferenza relativamente a clienti e cointestati);

- Importazione rating ricevuto da CRIF in apposito ramo anagrafico storico;

- Alimentazione algoritmi semaforo da ritorni rating CRIF.

**- Mod 770**

- Estrattori per l'alimentazione e la generazione del DB storico per il Mod 770;

- Gestione DB storico con possibilità di variazione/aggiunta/eliminazione;

- Normalizzazione dati annuali nel formato ministeriale;

- Previsti Mod 770 semplificato e ordinario differenziati per gestione contabile (fondi propri e fondi regionali);

- La stampa viene effettuata con il software reso disponibile dall'ADE;

**- Certificazione Unica**

- Estrattori per l'alimentazione la generazione del DB storico per CU;

- Gestione DB storico con possibilità di variazione/aggiunta/eliminazione;

- Normalizzazione dati annuali nel formato ministeriale differenziati per gestione contabile (fondi propri e fondi regionali);

- La stampa viene effettuata tramite software interno;



**- Certificazione Interessi**

- Estrattori per normalizzazione dati annuali nel formato ministeriale;
- La stampa viene effettuata tramite software interno;

**- Anagrafe dei Rapporti**

- Estrattori per l'alimentazione della procedura NewGant di Studio Informatica;
- Attualmente le tipologie di rapporti trattati risultano essere:
- Conti correnti. Per questa tipologia di rapporto vengono comunicati anche i saldi;
- Portafoglio;
- Garanzie ricevute e rilasciate;
- Crediti;
- Finanziamenti;
- Finanziamenti in Pool;
- Partecipazioni;

**- Cancellazione Ipoteche**

- Gestione anagrafica ed estrattori per la normalizzazione e invio in formato XML dei soggetti delegati;
- Estrattori per generazione comunicazione in formato XML della cancellazione ipoteche;
- Possibilità d'intervenire nella comunicazione prima della normalizzazione in formato XML;

**Sottosistema Antiriciclaggio**

**- Riconoscimento cliente:**

- Gestione questionario da anagrafico aziendale ivi comprendendo indicazione dei titolari effettivi e dell'esecutore/delegato;
- Determinazione profilo di rischio in tempo reale da questionario interfacciando Gianos Mediocrediti fino al 31.12.2022 e Cerved a partire dal 01.01.2023;
- Determinazione massiva profilo di rischio e presenza in liste, su base mensile, fornendo i flussi a Gianos Mediocrediti fino al 31.12.2022 e Cerved a partire dal 01.01.2023 e importandone le risultanze;
- Rilevazione massiva eventi inattesi tramite alimentazione Gianos Mediocrediti fino al 31.12.2022 e Cerved a partire dal 01.01.2023;
- Profilatura anagrafiche con operazioni sospette;

- Alimentazione automatica da procedure: finanziamenti, servizi finanziari e agevolazioni.

- **Operazioni Sospette:**

- Gestione anagrafica soggetti con operazioni sospette;

- **Archivio Unico Informatico:**

- Alimentazione automatica brogliaccio dalla procedura dei Finanziamenti e da alcune operatività della procedura Servizi Finanziari e agevolazioni prevedendo:
- Rapporti continuativi: registrazioni di apertura/chiusura/cambio coordinate/variazioni anagrafiche;
- Legami: apertura/chiusura/variazione anagrafiche
- Operazioni: erogazioni e versamenti
- Prevista registrazione operazioni occasionali
- Previsto diagnostico AUI che effettua verifica qualitativa delle registrazioni (circa 1.000 controlli)

**Procedure Minori**

- **Consiglio (su server windows)**

- Definizione sedute consiglio di amministrazione e invio convocazione a consiglieri e sindaci;
- Predisposizione ordine del giorno e caricamento, a cura delle strutture competenti, degli argomenti previsti nelle sedute;
- Definizione argomenti e stesura definitiva ordine del giorno;
- Convalida e conservazione verbale seduta;
- Interrogazione storica delle varie sedute e degli argomenti trattati.

- **Garanzie Rilasciate**

- Gestione delle garanzie rilasciate dall'azienda;

- **Knowledge Management**

- Gestito tramite l'application server Domino;

- **Inventario**

- Censimento e attribuzione etichetta dei beni aziendali con definizione ubicazione e assegnazione;

### **Sito web aziendale**

- Dallo scorso mese di settembre il mantenimento del sito web è stato ricollocato presso il centro. Nel periodo successivo alla necessaria formazione del personale interno si è provveduto:
  - Al mantenimento e aggiornamento del contenuto del sito (mediamente 30 interventi al mese);
  - A innovare la home page con finestre ad adattamento automatico al device chiamante;
  - All'attivazione del certificato per una connessione criptata tra client e server web;
  - A potenziare l'accesso al pubblico suddividendo il carico degli accessi su 10 server governati da un load balancer;
  - A predisporre copia gemella del ns. Sito, in hosting presso Aruba Business, da attivarsi automaticamente in presenza di anomalie nel sito principale (business continuity).

### **Procedure di Servizio ai vari Sottosistemi**

#### **- Procedura Bonifici**

- Alimentazione automatica da procedure: finanziamenti, servizi finanziari e agevolazioni, fornitori;
- Possibile alimentazione manuale;
- Generazione bonifici in formato SEPA per CBI, cartaceo (distinta) o mandati al pagamento;

#### **- Procedura Protocollo**

- Tramite software di terze parti a norma Agid che prevede la conservazione sostitutiva;

#### **- Procedura Mail**

- Generazione automatica mail da procedure applicative sia verso indirizzi aziendali che verso indirizzi esterni;

#### **- Procedura Gestione Documentale**

- Acquisizione documenti da file o da scanner
- Associazione attributi ai file acquisiti al fine di permettere l'accesso dall'anagrafico e dalle varie procedure;
- Utilizzata dalla procedura finanziamenti, fornitori e protocollo;

#### **- Procedura Albo Fornitori**

- Censimento fornitori per categoria merceologica;
  - **Procedura Budget**
- Gestione voci di spesa per esercizio con predisposizione importi e loro possibile variazione nel corso dell'esercizio;
- Incrocio con procedura fornitori per verifica scostamenti;
  - **Procedura Contratti di Fornitura**
- Censimento contratti fornitori con categoria merceologica;
- Alert per scadenze contrattuali e limite disdetta;
- Definizione criteri attribuzione fornitura;
- Gestione documentale per contratto e allegati;
- Associazione contratto con procedura fornitori;
  - **Procedura Incarichi**
- Gestione incarichi per perizie tecniche, stime e consulenze;
- Alert per superamento tempi previsti;
- Definizione criteri attribuzione incarico;
- Emissione lettera contratto e sua protocollazione;
- Gestione documentale per Curriculum, codice etico, corrispondenza, ecc
  - **Procedura Titoli in Custodia**
- Gestione titoli in custodia con indicazione ubicazione e contabilizzazione su conti d'ordine;
- Interfacciata con le procedure finanziamenti, servizi finanziari e agevolazioni;
  - **Procedura Tassi Base e Tassi di Riferimento**
- Gestione tassi base con doppia immissione (da parte di U.O. diverse) e consolidamento solo se coincidenti;
- Gestione tassi di riferimento con sviluppo tasso agevolato;
  - **Procedura Archivio**
- Gestione archivio con indicazione ubicazione;
- Interfacciata con le procedure finanziamenti, servizi finanziari e agevolazioni;
- Prevede anche archiviazioni generiche;

## **Procedure di Servizio allo Sviluppo**

### **- Tabelle**

- Sistema tabellare composto da circa 900 tipologie di tabelle descrittive e/o operative
- Gestione storica elementi (data decorrenza/scadenza)
- Tracciati specializzati
- Log variazioni
- Travaso tabelle tra ambienti
  
- **GesA - Gestione ambienti e sviluppo applicazioni**
- Gestione interventi di sviluppo e manutenzione
- Modifica sorgenti
- Generazione oggetti
- Cronologia interventi
- Versione storica sorgenti
- Riferimenti tra elementi
- **Storici**
- Storicizzazione modifiche massive record tramite Journal
- Storicizzazione modifiche unitarie record tramite Trigger
- Storicizzazione intero file/spool
- **Schedulatore Sala Macchine**
- Schedulazioni automatiche
- Richiami espliciti
- Gestione multiambiente/multiprofilo
- Gestione sistema source e target
- Log elaborazioni eseguibili/eseuite
- **Abilitazioni logiche accessi iSeries**
- Riconoscimento individuale
- Funzioni differenziate per unità organizzativa e livello di responsabilità
- Sostituzioni temporanee (ferie, malattia...)
- Abilitazioni contemporanee per più unità organizzative
- **Giornale inquiry (log interrogazioni)**
- **Gestione controllata e documentata forzature dati**

### **Fuori sistema**

Include tutte le attività, i servizi e le procedure che non vengono svolte all'interno sistema (ad es. calcoli manuali su fogli Excel).

### **Sistemi di Terze parti**

Include tutte le attività, i servizi e le procedure che vengono svolte su sistemi di terze parti.

## **5.3 Connessioni con terze parti**

Di seguito invece la lista dei servizi e procedure fornite da terzi e integrazioni con il sistema informativo:

SERVIZIO	INTEGRAZIONE
<b><i>Monitoraggio pregiudizievoli di conservatoria e tribunale</i></b>	Estrattori per invio a Cerved anagrafiche da monitorare
	Importazione in procedura pregiudizievoli flussi ricevuti da Cerved
<b><i>Report Cliente</i></b>	Importazione in procedura istruttoria report ricevuti da CRIF
<b><i>Determinazione Rating clientela</i></b>	Estrattori per Invio a CRIF anagrafiche da monitorare
	Importazione in apposito ramo anagrafico flussi Rating ricevuti da CRIF
<b><i>Determinazione perdite attese clientela</i></b>	Estrattori mensili per invio a CRIF piani di ammortamento
	Importazione dati perdite attese ricevute da CRIF
<b><i>Utilizzo informazioni EURISC</i></b>	Estrattori per Invio a CRIF nostra contribuzione
<b><i>Richiesta indagini via PEC</i></b>	Tramite risultanze anagrafiche
<b><i>Anagrafe dei rapporti</i></b>	Estrattori per Invio a Studio Informatica dettaglio nostra operatività per invio ad ADE (procedura in outsourcing)
<b><i>Fair Value Crediti (IAS32)</i></b>	Estrattori per invio alla procedura di CRIF e ricezione dati da CRIF
<b><i>Rate in scadenza prestiti fiduciari al personale</i></b>	Estrattori per Invio alla procedura paghe rate in scadenza prestiti fiduciari al personale interno utilizzate per il recupero nel cedolino

	Pagamento automatico nella procedura dei finanziamenti
<b>Segnalazioni di vigilanza alla Banca d'Italia (PUMA2)</b>	Estrattori per la generazione delle forme tecniche previste per input procedura Minerva HP-DXC Technology Elaborazione basi informative (dati patrimoniali ed economici, bilancio, usura, COREP (PRIF e LEIF) tramite procedura Minerva HP-DXC Technology
<b>Centrale dei rischi</b>	Estrattori per richieste di prima informazione vs. GesCR procedura Minerva HP-DXC Technology Estrattori per allineamento anagrafico massivo vs. GesCR procedura Minerva HP-DXC Technology Elaborazione basi CR tramite procedura Minerva HP-DXC Technology Importazione codici CR da GesCR procedura Minerva HP-DXC Technolog nel ns. anagrafico Import da GesCR procedura Minerva HP-DXC Technology, in apposito ramo del ns. anagrafico, delle richieste di prima informazione, dei flussi di ritorno mensili e delle eventuali rettifiche
<b>Corporate Interbancario</b>	Estrattori per generazione MAV e SDD vs.CBI Importazione esiti MAV e SDD da CBI Alimentazione bonifici e giroconti Estrazione da CBI flussi C/C per spunta
<b>Riconoscimento cliente - Antiriciclaggio</b>	Estrattori per alimentare da ns. questionario Gianos Mediocrediti fino al 31.12.2022 e Cerved a partire dal 01.01.2023 Importazione profilo di rischio ed esito liste nel ns. anagrafico Estrattori per determinazione inattesi e possibili operazioni sospette Importazione massiva profili di rischio ed esito liste nel ns. anagrafico
<b>Protocollo</b>	Protocollazione a norma AGID Conservazione sostitutiva Gestione documentale
<b>Adempimenti Dlgs. 118/2011</b>	Tenuta contabilità finanziaria Redazione bilancio preventivo e bilancio consuntivo Rendiconto generale

## 6. Requisiti funzionali

Le soluzioni/prodotti del fornitore dovranno essere in grado di coprire l'intera operatività e i processi aziendali del Committente. In particolare, lo scenario evolutivo prevede l'esternalizzazione dei sistemi/tool in grado di supportare tutti i processi necessari allo svolgimento delle attività di intermediazione finanziaria ex art. 106 T.U.B..

Al fine di identificare le linee evolutive è stata predisposta una lista con i principali Business Requirement.

La lista è stata strutturata indicando le principali attività e suddividendole per area aziendale, in modo da creare un elenco di processi e funzionalità che dovranno essere coperti dalla soluzione/prodotti del fornitore.

Tali requisiti rappresentano un elenco di base non esaustivo, che potrà subire delle modifiche/evoluzioni nel corso della definizione della soluzione.

La lista di macro-requisiti funzionali è presente all'Allegato "IRFIS\_Lista\_ Principali\_ Requisiti\_ Sistema\_ Informativo".

## 7. Elementi della fornitura IT

La fornitura IT deve ricomprendere almeno le seguenti macro-componenti:

- caratteristiche generali
- infrastruttura IT
- portale istituzionale
- procurement
- gestione sistemistica
- servizio di backup e restore
- manutenzione dell'hardware e del software
- gestione delle richieste di intervento



## 7.1 Caratteristiche generali

Il Sistema deve possedere le seguenti caratteristiche minime:

- **Rispondenza alle normative:** il Sistema deve rispondere ai requisiti previsti in materia dalla circolare Banca d'Italia n. 288 del 2015 (Disposizioni di vigilanza per gli intermediari finanziari), Sezione IV, Capitolo 1, Titolo III, in particolare di affidabilità, e di adeguatezza al contesto operativo e ai rischi esposti, nonché dagli Orientamenti EBA sulla gestione dei rischi relativi alle tecnologie ICT. Il sistema informativo deve assicurare un elevato grado di attendibilità, deve registrare correttamente e con la massima tempestività tutte le operazioni aziendali e i fatti di gestione. I dati devono essere conservati con una granularità adeguata e consentire opportune analisi e aggregazioni sull'operatività aziendale. Il sistema informativo deve garantire: elevati livelli di sicurezza fisica e logica dell'hardware e del software, comprendere procedure di back-up dei dati, di disaster recovery e di business continuity, l'individuazione dei soggetti autorizzati ad accedere ai sistemi e relative abilitazioni, la possibilità di risalire agli autori degli inserimenti o delle modifiche dei dati e di ricostruire la serie storica dei dati modificati.
- **Rispetto della normativa ESG -rischi climatici e ambientali:** il sistema informativo dovrà consentire di porre in essere azioni volte a creare una base dati sui profili di rischio climatico e ambientale completa e di elevata qualità nonché di supportare lo sviluppo di metriche per la valutazione dei rischi climatici e ambientali.
- **Univocità dei dati:** I dati gestiti dal Sistema dovranno essere consistenti e non duplicati su basi dati diverse, ad esempio mediante una funzionalità in anagrafica per identificare univocamente i soggetti eliminando l'aleatorietà introdotta nella fase di inserimento dei dati con l'utilizzo di un controllo sull'univocità del codice fiscale/partita iva, evitando il doppio data entry delle informazioni in altri ambiti applicativi.
- **Multiutenza:** il Sistema deve gestire la multiutenza e la multi-aziendalità, consentendo, tra l'altro, di tenere costantemente distinti i valori di terzi da quelli di IRFIS. Le utenze dovranno essere rilasciate per tutto il personale di IRFIS (allo stato attuale oltre 60 risorse).
- **Controllo degli accessi centralizzato:** il sistema deve prevedere l'attribuzione agli utenti di specifici ruoli in base ai quali sarà consentito l'accesso alle risorse. L'autenticazione degli utenti dovrà prevedere almeno due fattori anche tramite sistemi pubblici quali CIE/SPID.
- **Unità organizzative:** il Sistema deve consentire la possibilità di definire unità organizzative all'interno di un modello dati in grado di evolvere e/o scalare verso unità aziendali.
- **Modularità:** il Sistema deve consentire l'incremento delle funzionalità operative attraverso l'implementazione di moduli aggiuntivi integrabili anche in momenti successivi. Lo sviluppo di componenti applicative, quando necessario, non dovrà sovrapporsi al

software standard del prodotto base in modo da evitare che futuri upgrade del Sistema vadano ad interferire o a sovrascrivere il software personalizzato. Oltre agli elementi costitutivi del Sistema devono essere modulari anche le componenti full custom realizzate ad opera del concorrente aggiudicatario.

- Valute: il Sistema deve gestire valute multiple, compresa la valorizzazione dei cambi nel corso del tempo.
- Lingua: tutte le indicazioni testuali presenti sulle interfacce devono essere del Sistema in lingua italiana, così come gli aiuti presentati in linea all'utente; dovrà comunque essere disponibile un supporto multilingua.
- Autorizzazioni e Privacy: la gestione della sicurezza dei dati e dei privilegi di accesso deve essere in grado di soddisfare le normative vigenti sul trattamento dei dati personali (d. lgs. 196/2003 "Codice Privacy" e s.m.i., come integrato dal Reg UE n. 2016/679 c.d. "G.D.P.R."). Devono essere, inoltre, disponibili appositi strumenti per la raccolta, la gestione e l'analisi dei log file.
- Firma digitale: il Sistema deve consentire l'utilizzo della firma digitale (Firma Elettronica Qualificata) per la sottoscrizione di documenti e report prodotti dal Sistema o per asseverare il completamento di una fase di processo all'interno di un workflow definito.
- Posta elettronica e PEC: il Sistema deve consentire l'utilizzo delle funzionalità di posta elettronica e posta elettronica certificata, tenendo conto anche di documenti firmati digitalmente.
- Storico: il Sistema deve consentire il mantenimento di informazioni storiche relative alle attività svolte dagli utenti per elaborazioni statistiche e confronti temporali. Per questo il Sistema deve utilizzare un sistema unificato di riferimento temporale, ad es. basato sul protocollo standard NTP e sincronizzato con un segnale orario di riferimento ufficiale.
- Accountability: il Sistema deve consentire la possibilità di attribuire ciascuna operazione svolta a utenti o applicazioni univocamente identificabili, in modo da permettere le attività di audit del processo amministrativo, contabile e gestionale.
- Conformità agli standard: postazioni utente presso IRFIS con utilizzo di sistemi operativi lato client reperibili sul libero mercato quali il Sistema operativo MS Windows versione 7 e successive e connessione tra le postazioni utente ed il centro di elaborazione presso cui risiede il sistema proposto con uso di tecnologie di rete conformi agli standard di sicurezza riconosciuti da organi di standardizzazione internazionali.
- Protocolli e sicurezza: il protocollo di comunicazione su rete geografica e locale dovrà essere TCP/IP, tutte le interfacce utente dovranno trasmettere le informazioni in rete secondo lo standard TLS (Transport Layer Security). Il sistema nella sua globalità dovrà garantire il rispetto delle norme emanate dalla Agenzia di Cybersicurezza Nazionale.

- Integrità, completezza e correttezza dei dati: la registrazione nel Sistema delle operazioni aziendali e dei fatti di gestione deve avvenire assicurando, nel continuo, integrità, completezza e correttezza dei dati e delle informazioni. Il Sistema deve garantire la completa salvaguardia dei dati, inclusi backup e restore (online, offline, safe tape storage, etc) secondo le best practice di settore e le normative cui IRFIS è soggetta. Il Sistema deve permettere di attuare processi di tracciamento e controllo in caso di immissione o rettifica manuale di dati e le tracce elettroniche sono conservate per un periodo non inferiore a 24 mesi in archivi non modificabili o le cui modifiche sono puntualmente registrate. Il Sistema deve consentire attività di data governance (processi, strutture e tecnologie) per definire la proprietà del dato e misurare la qualità del dato anche all'interno delle attività di analisi del rischio informatico.
- Il Sistema dovrà prevedere data model formalizzati a copertura dei processi di caricamento ed elaborazione e dei processi di quadratura dei dati così come di tutte le attività di estrazione e reporting. Nel caso in cui i servizi oggetto di fornitura siano erogati attraverso risorse informatiche condivise (cloud computing) devono essere previsti adeguati meccanismi di isolamento dei dati di proprietà di IRFIS rispetto a quelli di altri clienti del concorrente aggiudicatario;
- Il Sistema dovrà consentire il dialogo con le piattaforme in uso presso Irfis-FinSicilia nonché con quelle esistenti sul mercato;

Il Sistema dovrà prevedere funzionalità e tecnologia di intelligenza artificiale.

## 7.2 Infrastruttura IT

### 7.2.1 Attività oggetto del servizio

Si riporta di seguito la descrizione delle principali attività previste:

- predisposizione dell'infrastruttura in termini di installazione e messa in funzione dei sistemi quali, ad esempio, server, software di base e relativo software d'ambiente (middleware) nonché degli apparati di rete
- upgrade dei sistemi gestiti, in termini di creazione di nuovi ambienti e di modifiche della configurazione dei sistemi sia hardware sia software (ad es. a seguito dell'incremento del numero di utenti, di incrementi prestazionali, incrementi del volume di dati, ecc.), e della loro ottimizzazione incluse le modifiche alle interconnessioni di rete ed al modello operativo/gestionale dei sistemi
- upgrade del software con riguardo all'evoluzione delle normative in ambito del credito, bilancio, segnalazioni di vigilanza e CR, sicurezza, privacy, ecc. ovvero tutti gli ambiti che interessano il sistema informativo

- ottimizzazione delle reti nonché le modifiche delle connessioni tra i nodi di rete e conseguente aggiornamento delle configurazioni delle applicazioni/sistemi ove a seguito di modifiche ci siano impatti su di esse
- produzione della documentazione relativa alle infrastrutture nonché la fornitura di tutte le informazioni necessarie per il corretto uso dei prodotti/sistemi installati.
- l'accesso e la gestione delle utenze ai dati per tutto il personale (oltre 60), la distribuzione delle funzionalità per Unità Operativa e per livello di responsabilità (Addetto, Responsabile U.O., Responsabile Area, U.O. in Staff).

### 7.2.2 Principali caratteristiche di sicurezza

Il fornitore dovrà garantire la sicurezza delle strutture, dei collegamenti e la riservatezza dei sistemi e delle informazioni attraverso la formalizzazione e l'applicazione di procedure e politiche di sicurezza da adottare al proprio interno.

In particolare, è responsabilità del fornitore assicurare che le infrastrutture e le informazioni gestite siano protette mediante l'adozione di adeguati sistemi e metodologie, nel rispetto di quanto stabilito dallo standard ISO/IEC 27001, oltre che gestite in piena conformità con la normativa vigente.

Devono comunque essere soddisfatti dal fornitore i livelli minimi di sicurezza, ovvero:

- devono essere presenti dispositivi di tipo Firewall e sistemi di Intrusion Detection ed Event & Log Monitoring, necessari a rilevare e contenere eventuali incidenti di sicurezza ICT;
- devono essere adottate tutte le necessarie misure volte a limitare il rischio di attacchi informatici ed eliminare eventuali vulnerabilità della rete, causate dalla violazione e utilizzo illecito di sistemi o infrastrutture del fornitore.

Prima dell'avvio del servizio il fornitore dovrà predisporre:

- il Piano della Sicurezza del servizio che dovrà descrivere approfonditamente le modalità logistiche ed organizzative, gli strumenti ed i sistemi che il fornitore intende adottare o di cui è provvisto per rendere sicuro e protetto l'ambiente in cui sono ospitati le infrastrutture, il software e i dati del Committente
- il Documento Programmatico della Sicurezza, che dovrà descrivere le misure, gli strumenti e le risorse che il fornitore metterà in campo al fine di preservare la privacy delle informazioni raccolte.

Inoltre, il Data Center dovrà avere essere tenuto nel rispetto della normativa comunitaria e nazionale in materia nonché avere almeno le seguenti caratteristiche:

- essere dotato di opportuni impianti di raffreddamento;
- essere dotato di impianto antincendio ed antiallagamento;

- essere dotato di sistemi antintrusione;
- essere dotato di gruppi di continuità e di gruppi elettrogeni in grado garantire completa autonomia in caso di disservizio della rete elettrica
- essere dotato di servizi di sorveglianza;
- prevedere il tracciamento degli accessi fisici.

### 7.2.3 Altre caratteristiche richieste

Da un punto di vista infrastrutturale dovranno essere garantite almeno le seguenti caratteristiche:

- alta affidabilità e disponibilità realizzata sia attraverso i sistemi software che hardware (High Availability, Fault Tolerance e Fail Over, Load Balancing)
- scalabilità della soluzione, prevedendo la possibilità di espansione del sistema elaborativo, di un servizio o dei componenti modulari dell'applicazione software (es. sulla base del numero di utenti, di incrementi prestazionali, incrementi del volume di dati stimato, ecc.), dei componenti HW e SW basati su architetture “multinodo” e “multiprocessore”, che possano consentire operazioni di “scalabilità verticale” (ossia potenziamento degli elaboratori utilizzati) e di “scalabilità orizzontale” (ossia aumento del numero di elaboratori inizialmente previsti)
- segregazione logica degli ambienti e dei dati (ad es. attraverso macchine virtuali e VLAN dedicate)
- sicurezza dei servizi erogati e dei dati gestiti, sia dal punto di vista logico che fisico

Il fornitore dovrà predisporre un’offerta tecnica con una dettagliata descrizione dei building block delle componenti infrastrutturali della piattaforma proposta.

### 7.3 Portale Istituzionale

È richiesta la progettazione, l’implementazione e la manutenzione di un Portale Istituzionale (di seguito anche Sito) sia per veicolare l’immagine di IRFIS sia per fornire informazioni al pubblico. La correttezza, la tempestività e la tracciabilità delle informazioni pubblicate sul sito sono i requisiti fondamentali.

Il portale deve consentire al pubblico di effettuare operazioni via Internet in modalità “self service” garantendo facilità d’uso e affidabilità del servizio. Inoltre, deve facilitare il rapido accesso alle informazioni, la collaborazione e la condivisione di conoscenze da parte del personale interno.

La realizzazione del Portale deve avvenire utilizzando un prodotto software di Content Management System (CMS), per permettere di organizzare e facilitare la creazione collaborativa e diffusa di notizie, documenti e altri contenuti. La

piattaforma CMS dovrà inoltre garantire la disponibilità dei contenuti e degli stili di formattazione in formato aperto (XML, HTML e CSS) per permettere eventuale migrazione verso altre piattaforme. Analogamente, dovrà essere possibile importare in esso eventuali contenuti da formati aperti.

Altro requisito fondamentale saranno le caratteristiche di multicanalità e supporto multilingua della piattaforma proposta, nonché la capacità di supporto a servizi di tipo collaborativi (richiesta di contatti, presentazione delle domande, etc.).

Alcune delle caratteristiche richieste sono riportate di seguito in forma non esaustiva:

- Capacità di aggiornamento e revisione dinamica della piattaforma, a fronte di necessità di adeguamento funzionale o innovativo che si presenteranno nel corso della durata del contratto
- Sviluppo di funzionalità per l'interazione tra la società e la clientela
- Garantire la rispondenza agli obblighi di trasparenza
- Rendere di facile reperibilità e fruibilità i contenuti
- Presenza di meccanismi di gestione e funzionalità a garanzia del costante aggiornamento dei contenuti
- Fruizione semplificata nella navigazione sia nelle versioni per browser tradizionali che mobile
- Strumenti di redazione di contenuti di facile utilizzo e di massima diffusione
- Possibilità di revisione periodica della parte grafica e funzionale del sito a partire da soluzioni di prototipazione in formato aperto (ad es. HTML, CSS, JavaScript)
- Capacità di adottare workflow redazionali dinamici (ovvero che possono variare nel tempo) con la possibilità di definire regole di accesso su singole porzioni dell'albero dei contenuti
- Possibilità di disporre di elenchi personalizzabili ordinati cronologicamente in funzione delle scadenze per pagine bandi, concorsi, ecc.

Aspetto di non minore importanza resta la sicurezza, quindi il controllo degli accessi, autenticazione tramite CIE/SPID ed assegnazione dei privilegi di accesso derivati dalla profilazione dell'utente e sottostanti alla politica di single sign on.

Inoltre, deve essere prevista la possibilità di realizzare ulteriori servizi aggiuntivi, quali lo sviluppo di specifiche APP mobile a disposizione della clientela, per la fruizione di servizi analoghi o complementari a quelli offerti dal portale, che siano disponibili per i principali sistemi operativi (Android e iOS).

Le applicazioni potranno essere sviluppate in ambiente ibrido (cross-platform) o nativamente per le piattaforme

Android e iOS.

Le App dovranno essere rese disponibili con un lancio simultaneo su App Store di Apple e Google Play.

È richiesto l'utilizzo di componenti responsive al fine di ottimizzare l'interfaccia utente per i diversi dispositivi, e l'interfaccia utente sarà adattata al look-and-feel standard dei due sistemi operativi in cui le App saranno disponibili.

Il Fornitore si deve impegnare a fornire assistenza tecnica, manutenzione tecnica ordinaria, e a correggere eventuali bug, individuati dal Committente o segnalati dagli utenti.

### **7.3.1 Requisiti tecnici e funzionali**

Il software fornito deve soddisfare tutti i requisiti che sono essenziali per un EIP (Enterprise Information Portal): amministrazione, categorizzazione, integrazione, personalizzazione, accesso, ricerca, collaborazione e flessibilità e deve presentare delle caratteristiche funzionali che consentano la realizzazione dei portali secondo quanto definito nei punti a seguire.

Le scelte progettuali dovranno essere fatte in osservanza delle linee guida AGID per il design dei siti internet e dei servizi digitali della PA.

### **7.3.2 Grafica**

Nella progettazione della veste grafica del sito, si dovranno tenere presenti i seguenti orientamenti tecnici:

1. Il portale dovrà essere realizzato con una grafica moderna ed essenziale e modificabile senza agire sui contenuti. La produzione delle pagine non dovrà essere inficiata da ritardi che possano deteriorare l'esperienza di navigazione dell'utente.
2. Le pagine dovranno essere presentate in modo gradevole e con contenuti leggibili a diverse risoluzioni dello schermo e/o tramite diverse periferiche (es. dispositivi mobili/palmari, tablet e smartphone, stampa della pagina).
3. Nell'organizzazione dei contenuti si dovrà tenere conto della dinamicità delle informazioni presenti nel sito: ad esempio dovrà essere possibile aggiungere nuove sezioni dei menù senza modificare il layout grafico.
4. I caratteri dovranno essere dimensionabili dal browser dell'utente.
5. Dovrà essere possibile visitare il portale tramite i browser più diffusi tra cui almeno Explorer, Firefox, Chrome e Safari, configurati in modo standard, senza l'inserimento di plug-in o altra personalizzazione software.

6. Dovranno essere rispettati i parametri tecnici che consentano una corretta indicizzazione dei contenuti interni del sito da parte dei principali motori di ricerca internet.
7. Si dovrà prevedere la possibilità di accessi diversificati alle informazioni per differenti tipologie di utenti, sulla base dello specifico profilo delineato dalle politiche di accesso al sito.
8. La grafica del template principale dei diversi progetti dovrà essere facilmente modificabile, gestire i più comuni formati grafici e prevedere la gestione di banner.
9. Architettura di tipo responsive design: nell'ambito della fornitura si richiede quindi la produzione del web layout specificando quali tecniche e processi di produzione si intendano utilizzare per rispondere al requisito di responsive design. Saranno pertanto valutate solo quelle soluzioni di CMS che possano rendere disponibile l'informazione anche su altri dispositivi con minimo sforzo.

### 7.3.3 Usabilità

Dal punto di vista dell'usabilità:

1. I comandi necessari per l'esecuzione delle attività dovranno essere facili da capire e da usare, oltre che sempre disponibili e percettibili; in particolare dovranno essere sempre facilmente raggiungibili ed attivabili i comandi di Home, Global Search e la trasposizione in altre lingue.
2. Le informazioni contenute nell'intera struttura del sito dovranno essere organizzate in modo da essere immediatamente comprensibili all'utente, organizzate in aree concettualmente omogenee connesse tra loro in modo tale che sia facile e naturale passare da un'area all'altra.
3. L'organizzazione gerarchica dell'informazione dovrà essere garantita in tutto il portale e dovrà essere evidenziata attraverso un menu di navigazione all'interno delle pagine. Gli elementi delle barre di navigazione devono contenere i nomi delle sezioni e devono consentire di passare facilmente dall'una all'altra. Ogni sezione dovrà, a sua volta, avere una sorta di home page di sezione con un sistema di navigazione proprio della sezione (Navigazione Secondaria).
4. In ogni pagina del portale, dovrà essere riservata una zona che dovrà contenere elementi di funzionalità generali come ad esempio: home page, cerca nel sito, mappa del sito, area riservata.
5. I simboli, i messaggi e le azioni, dovranno avere gli stessi significati in tutto l'ambiente.



6. Dove necessario si dovranno prevedere funzioni di aiuto, come guide in linea e documentazione, relative al funzionamento dell'ambiente. Le informazioni di aiuto dovranno essere facili da trovare e focalizzate sul compito dell'utente.

7. Dovrà essere prevista una modalità semplice di ricerca nel portale, che consenta l'apprendimento del suo utilizzo da parte dell'utente, in tempi brevi e con minimo sforzo.

8. Si dovranno prevedere in caso di errore di sistema messaggi appropriati che indichino chiaramente il problema e le azioni necessarie per il recupero della sessione.

9. Il sistema deve essere in grado di produrre pubblicazioni web con URL semantiche (o "parlanti") prive di caratteri particolari o riferimenti ad applicazioni o procedure software interne.

Per maggior completezza, si riportano i principi di usabilità per la progettazione, la gestione e lo sviluppo dei siti web pubblici:

- **Percezione:** le informazioni e i comandi necessari per l'esecuzione dell'attività devono essere sempre disponibili e percettibili.
- **Comprensibilità:** le informazioni e i comandi necessari per l'esecuzione delle attività devono essere facili da capire e da usare.
- **Operabilità:** le informazioni e i comandi devono consentire una scelta immediata delle azioni necessarie al raggiungimento dell'obiettivo voluto.
- **Coerenza:** i simboli, i messaggi e le azioni devono avere lo stesso significato in tutto il sito.
- **Tutela della salute:** il sito deve possedere caratteristiche idonee a salvaguardare il benessere psicofisico dell'utente.
- **Sicurezza:** Il sito deve possedere caratteristiche idonee a fornire transazioni e dati affidabili, gestiti con adeguati livelli di sicurezza.
- **Trasparenza:** Il sito deve comunicare all'utente lo stato, gli effetti delle azioni compiute e le informazioni necessarie per la corretta valutazione delle modifiche effettuate sul sito stesso.
- **Facilità di apprendimento:** Il sito deve possedere caratteristiche di utilizzo di facile e rapido apprendimento.
- **Aiuto e documentazione:** Le funzionalità di aiuto, quali le guide in linea, e la documentazione sul funzionamento del sito devono essere di facile reperimento e collegate alle azioni svolte dall'utente.
- **Tolleranza agli errori:** Il sito deve essere configurato in modo da prevenire gli errori; ove questi, comunque, si manifestino, occorre segnalarli chiaramente e indicare le azioni necessarie per porvi rimedio.

- **Gradevolezza:** Il sito deve possedere caratteristiche idonee a favorire e a mantenere l'interesse dell'utente.
- **Flessibilità:** Il sito deve tener conto delle preferenze individuali e dei contesti.

#### 7.3.4 Area news

Per tale area, il CMS dovrà prevedere un sistema per:

- porre in evidenza news di particolare rilevanza o urgenza
- inserire o eliminare news
- gestire l'obsolescenza della notizia anche in modo automatico
- configurare l'ordine delle notizie.

#### 7.3.5 Newsletter

Deve essere possibile permettere, attraverso opportuni form, l'iscrizione e la disiscrizione a norma di legge di un utente a liste collegate a specifici argomenti: con cadenza periodica dovrà essere possibile inviare via email testi tematici a tutti gli utenti della lista.

#### 7.3.6 Aree riservate

Deve esistere la possibilità di creare delle sezioni riservate nel sito, accessibili unicamente mediante inserimento di utente e password. La gestione delle permission per gli utenti deve avvenire via web a cura dell'amministratore di sistema, mentre la gestione dei contenuti deve essere possibile attraverso le normali funzionalità del CMS.

Per l'autenticazione degli utenti e l'accesso alle aree riservate, dovrà essere previsto l'utilizzo di tecniche di crittografia delle password e/o di protocolli sicuri (HTTPS).

##### 7.3.6.1 Presentazione domande di finanziamento.

All'interno del sito dovrà essere prevista una sezione in cui, tramite autenticazione, l'utente avrà la possibilità di presentare domanda per i finanziamenti.

Il portale dovrà costituire un supporto alle imprese per la presentazione delle istanze telematiche di accesso ai finanziamenti.

In particolare:

- la soluzione informatica dovrà permettere agli operatori economici interessati di presentare la domanda, anche mediante accesso con SPID (livello 2) o CNS.

Il portale dovrà, altresì, consentire:

- la gestione delle attività connesse alla ricezione delle domande, incluse le FAQ: la procedura dovrà prevedere la gestione dei dati anagrafici dei soggetti richiedenti e degli altri soggetti coinvolti, ivi compreso quelli riconducibili agli adempimenti di cui alla normativa antiriciclaggio e privacy; dati societari e altri dati specificamente richiesti in relazione alle caratteristiche dell'intervento;
- la gestione dei dati riferiti alle caratteristiche dei finanziamenti;
- i controlli sulla corretta compilazione delle domande: dovrà essere assicurato il controllo sull'accuratezza dei dati di domanda e sulla completezza documentale;
- la protocollazione all'atto dell'acquisizione della domanda e per ogni domanda la conservazione di tutti i documenti prodotti dal richiedente, inclusa la versione firmata digitalmente;
- l'interoperabilità del portale con banche dati;
- le comunicazioni a mezzo PEC da e per i soggetti richiedenti, ove necessarie;
- l'annullamento e la ripresentazione delle domande;
- attività di Back office, servizio di assistenza/Help desk; tale sezione di front-end sarà collegata con il back-end gestito dagli operatori di IRFIS.
- reportistica.

### 7.3.7 Bandi di gara e concorsi

Il Portale dovrà avere una sezione dedicata, con apposite applicazioni, per la gestione della pubblicazione di bandi di gara e concorsi.

La pubblicazione di un bando o di un concorso dovrà produrre, in automatico, un flusso informativo (tipicamente un feed RSS) in grado di rendere disponibile la pubblicazione della notizia oltre alle newsletters tematiche.

I bandi e i concorsi dovranno poter essere pubblicati in elenchi ordinati automaticamente secondo la scadenza (ad es.: secondo la data di scadenza della presentazione delle domande). Inoltre, si richiede che accedendo alle pagine di testo sia possibile accedere anche alla documentazione allegata. La parte di bandi di gara e concorsi dovrà gestire:

1. la pubblicazione del bando e il download dei documenti del bando stesso (avviso di gara, bando di gara, eventuali moduli, eventuali ulteriori allegati – ad es.: tavole dei disegni e documenti tecnici);
2. la gestione degli esiti della gara, con l'inserimento della graduatoria finale, l'indicazione dell'aggiudicatario e dell'importo di aggiudicazione;
3. la storicizzazione dei bandi pubblicati.

## 7.4 Procurement

IRFIS richiede la fornitura di una piattaforma software che consenta la gestione dell'intero processo di acquisto di beni e servizi, a partire dalla richiesta di acquisto fino alle attività di pubblicazioni obbligatorie, secondo le indicazioni del regolamento acquisti beni e servizi di IRFIS e della normativa vigente. Il concorrente, nell'attività di progettazione di questa piattaforma, dovrà tenere conto della peculiare natura di IRFIS, che la rende soggetta a norme e prassi tipiche dell'ambito pubblicitario, in particolare per quanto riguarda le procedure di approvvigionamento di beni e servizi dall'esterno. L'Applicazione sarà resa disponibile a tutte le direzioni/ aree/ funzioni aziendali, supportando e automatizzando il processo grazie ad uno strumento di workflow opportunamente configurato.

La piattaforma proposta deve:

- essere pienamente rispondente alle normative vigenti in materia di acquisti digitali e contratti di acquisto per la pubblica amministrazione, sia al momento dell'avviamento sia per tutta la durata del contratto;
- consentire la parametrizzazione e la personalizzazione in riferimento alle esigenze della stazione appaltante;
- assicurare i requisiti richiesti in termini di sicurezza informatica, disponibilità del servizio e tempi di risposta.

I due paragrafi seguenti sono dedicati, rispettivamente, alla descrizione del processo degli acquisti e delle esigenze funzionali che ne derivano.

### 7.4.1 Overview del processo

Il processo di gestione degli acquisti, dalla Richiesta di Acquisto (RdA) al monitoraggio del contratto, può essere suddiviso a livello macro in alcuni sottoprocessi essenziali, così identificabili:

1. gestione Richiesta di Acquisto: predisposizione ed emissione della RdA, verifica della capienza/ compatibilità di budget, svolgimento dell'istruttoria, autorizzazione all'acquisto;
2. acquisizione: svolgimento della procedura di acquisto, aggiudicazione;
3. gestione contratto: formalizzazione del contratto, inserimento dell'Ordine di Acquisto (anche "OdA"), verifiche di conformità e benessere al pagamento, registrazione della fattura ed evasione dell'Ordine di Acquisto, registrazione del pagamento;
4. monitoraggio acquisto: reportistica gestionale, reportistica per pubblicazioni obbligatorie.

In riferimento alle esigenze di gestione del flusso documentale e iter autorizzativo, si chiede al concorrente di evidenziare come le componenti di workflow management proposte contribuiscano alla realizzazione dei servizi utili alle attività di Procurement. Parimenti, in riferimento alle esigenze di gestione documentale e reporting, si chiede al concorrente di evidenziare come le componenti ECM e business intelligence possano rispondere a tali esigenze.

#### 7.4.2 Funzionalità richieste

Le funzionalità richieste dal processo di Procurement sono specificate di seguito, raggruppate in funzione dei sottoprocessi da cui originano, ovvero:

- gestione richiesta acquisto;
- acquisizione;
- gestione contratto;
- monitoraggio acquisto;

a cui si aggiungono le funzionalità trasversali richieste in merito alla gestione documentale e alla conservazione a norma.

##### **Gestione Richiesta di Acquisto**

Le funzionalità richieste per la fase di RdA sono le seguenti:

- gestione dei contenuti informativi (es. tipologia di acquisto, gruppo contabile, specifiche tecniche, caratteristiche del fornitore, motivazioni dell'acquisto, elementi essenziali dell'acquisto, eventuale certificazione dell'indisponibilità delle risorse interne, stima del corrispettivo e di eventuali spese accessorie e relativa motivazione, ipotesi di trimestralizzazione della competenza d'acquisto). La compilazione da parte dell'utente funzionale avviene in modalità guidata tramite menù a tendina, con campi obbligatori e controlli di coerenza dei contenuti informativi inseriti;
- filtri di estrazione delle RdA per status, tempi di approvazione, Unità Richiedente, importo, categoria merceologica, etc.

Le funzionalità richieste per la fase di scelta del contraente in relazione alla gestione dei contenuti sono le seguenti:

- tipologia di procedura di acquisto individuata:
  - adesione agli strumenti contrattuali resi disponibili dalle centrali di acquisto regionale e nazionale
  - affidamento diretto sottosoglia
- piattaforma utilizzata;
- concorrenti individuati e modalità di individuazione;

- base d'asta e relativa modalità di stima;
- requisiti di partecipazione;
- criterio di aggiudicazione delle offerte;
- Responsabile Unico del Procedimento;
- eventuale esito della verifica giuridico/legale.

La compilazione da parte dell'utente funzionale avviene in modalità guidata tramite menù a tendina, con campi obbligatori e controlli di coerenza dei contenuti informativi inseriti; inoltre vengono utilizzati filtri di estrazione dei provvedimenti di scelta del contraente per status, tempi di approvazione, Unità Richiedente, importo, categoria merceologica, tipologia di procedura di acquisto, etc.

Le funzionalità richieste per la fase di determine e delibere sono le seguenti:

- gestione dei contenuti informativi (es. tipologia di procedura di acquisto individuata: gara ad evidenza pubblica sopra o sotto la soglia comunitaria; base d'asta e relativa modalità di stima; requisiti di partecipazione; criterio di aggiudicazione delle offerte; Responsabile Unico del Procedimento; esito della verifica giuridico/legale). La compilazione da parte dell'utente funzionale avviene in modalità guidata tramite menù a tendina, con campi obbligatori e controlli di coerenza dei contenuti informativi inseriti;
- filtri di estrazione delle determine/delibere per status, tempi di approvazione, Unità Richiedente, importo, categoria merceologica, tipologia di procedura di acquisto, etc.

### **Acquisizione**

Le funzionalità richieste per la fase di documentazione di gara sono le seguenti:

- gestione di tutta la documentazione acquisita in fase di gara;
- la documentazione di gara raccolta e opportunamente indicizzata dovrà appoggiarsi su apposito repository documentale, consentire il passaggio dei documenti in conservazione a norma e dovrà prevedere chiavi di indice per l'estrazione delle pratiche secondo molteplici viste.

Le funzionalità richieste per la fase di aggiudicazione sono le seguenti:

- gestione dei contenuti relativi all'aggiudicazione (la compilazione da parte dell'utente funzionale avviene in modalità guidata tramite menù a tendina, con campi obbligatori e controlli di coerenza dei contenuti informativi inseriti);
- filtri di estrazione dei provvedimenti di aggiudicazione per status, tempi di approvazione, Unità Richiedente, RUP, importo aggiudicato, categoria merceologica, tipologia di procedura di acquisto

Le funzionalità richieste per la fase di determine e delibere sono le seguenti:

- gestione dei contenuti relativi alle determine e delibere (la compilazione da parte dell'utente funzionale  
avviene in modalità guidata tramite menù a tendina, con campi obbligatori e controlli di coerenza dei contenuti informativi inseriti);
- filtri di estrazione delle determine/delibere per status, tempi di approvazione, Unità Richiedente, RUP, importo aggiudicato, categoria merceologica, tipologia di procedura di acquisto.

### **Gestione contratto**

Le funzionalità richieste per la fase di gestione contratto, gara sono le seguenti:

- gestione dei contenuti informativi rilevanti;
- filtri di estrazione per indici molteplici;

Le funzionalità richieste per la fase di ordine di acquisto sono le seguenti:

- gestione dei contenuti informativi rilevanti;
- filtri di estrazione per indici molteplici.

### **Monitoraggio acquisto**

Le funzionalità richieste per la fase di monitoraggio degli acquisti sono in generale riconducibili a pratiche di dashboarding e reporting fornite dalla piattaforma di business intelligence presente a Sistema opportunamente configurata nell'ambito dello sviluppo dell'Applicazione.

In particolare, per quanto riguarda la reportistica gestionale è richiesta la seguente estrazione:

- grafici e tabelle dinamiche (al variare degli elementi di indice scelti) con indicazione di totali, sub totali, medie, etc.

Per quanto riguarda la reportistica per pubblicazioni e comunicazioni obbligatorie sono richieste:

- estrazione automatica e/o assistita dei file da pubblicare sui siti delle Autorità o di IRFIS;
- alert di pubblicazione/ comunicazione in funzione dello status dell'acquisto e del relativo importo a base d'asta o aggiudicato.

### **Gestione documentale e conservazione a norma**

Tutte le funzionalità previste nello sviluppo dell'Applicazione dovranno prevedere il ricorso ad un'unica piattaforma di gestione documentale opportunamente

configurata. In particolare, per le singole pratiche sarà consentito l'upload, il download e la consultazione della documentazione ad esse relativa. Nella fase di upload verrà previsto un sistema automatico di popolazione dei metadati di relazione pratica/documento.

Tutta la documentazione in entrata e in uscita dovrà essere protocollata attraverso minimali procedure operative mediante protocollazione digitale. Sarà oggetto di valutazione la proposta di tecniche per l'identificazione univoca della documentazione di pratica, qualora presente in forma cartacea, attraverso generazione di barcode, QR code e dei relativi strumenti di lettura.

## 7.5 Gestione sistemistica

### 7.5.1 Attività oggetto del servizio

La gestione sistemistica include tutte quelle attività necessarie per prendere in carico, condurre e mantenere sempre aggiornata e funzionante un'infrastruttura hardware e software di base, utilizzata per l'erogazione di servizi informatici.

La gestione degli ambienti di elaborazione dei dati prevede, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'esecuzione delle seguenti attività:

- presa in carico, conduzione operativa e monitoraggio dei sistemi affidati in gestione
- assistenza all'installazione, personalizzazione, distribuzione, manutenzione e test, dei sottosistemi e dei prodotti middleware (Web Server, Application Server, ecc.) e del sistema operativo presenti all'interno del sistema
- predisposizione e gestione degli ambienti di sviluppo e test, pre-esercizio e produzione
- definizione e attuazione delle modalità di start-up, shut down e recovery dei sistemi
- definizione, realizzazione ed attuazione delle procedure di automazione operativa
- personalizzazioni sistemistiche/operative necessarie all'installazione ed integrazione di prodotti software
- definizione, realizzazione e gestione di ambienti di virtualizzazione sui sistemi operativi
- esecuzione e controllo degli interventi di manutenzione sul software e sull'hardware (ad es. l'introduzione di patch), nel rispetto dei vincoli applicativi e della continuità operativa richiesta.



### 7.5.2 Integrazione/sostituzione applicativi

Le attuali applicazioni potrebbero essere oggetto di:

- a) completa sostituzione con il nuovo sistema
- b) integrazione con il nuovo sistema (vedi paragrafo **Connessioni con terze parti**)

Nel caso di sostituzione, il fornitore opererà per la completa sostituzione dei sistemi esistenti nel più breve tempo possibile, ottenendo al minimo il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- completa operatività dei processi operativi sul nuovo Sistema, compreso l'accesso ai dati storicizzati
- adeguata formazione del personale IRFIS coinvolto con tali processi operativi
- disponibilità della manualistica completa del sistema consegnato

A partire dalla data di sottoscrizione del contratto, e fino al momento della completa sostituzione degli applicativi oggetto di sostituzione, l'aggiudicatario dovrà prendere in carico il coordinamento della gestione operativa degli applicativi stessi e delle relative basi di dati sottostanti.

### 7.6 Servizio di backup e restore

Il fornitore deve garantire la continuità dei servizi e/o il recupero dei dati (dati di sistema e delle applicazioni) in tutti i casi in cui si renda necessario, comprendendo l'ultima transazione eseguita con successo.

Il fornitore deve effettuare periodicamente il salvataggio di tutte le virtual machine e dei dati su di esse mantenuti.

Dovranno pertanto essere implementate non solo soluzioni di backup/restore ma anche di disaster recovery.

Il disaster recovery dovrà essere predisposto al fine di minimizzare il rischio di mancata operatività aziendale e garantire il ripristino dell'operatività in caso di evento disastroso che colpisca il sistema informativo provocandone l'indisponibilità.

Al verificarsi dell'emergenza, il fornitore avrà il compito di valutare la criticità emersa e di disporre ed eseguire l'attivazione delle procedure idonee al ripristino dell'operatività. In generale il fornitore sarà tenuto a garantire l'alta disponibilità dei servizi applicativi ospitati.

### 7.7 Manutenzione dell'hardware e del software

Il fornitore deve effettuare tutte le necessarie attività di manutenzione dell'hardware e del software necessarie per mantenere in piena efficienza i sistemi e/o per ripristinarne il funzionamento a fronte di guasti o malfunzionamenti e

comprende la responsabilità completa della riparazione dei sistemi, inclusa la fornitura dei componenti da sostituire a quelli guasti/difettosi.

Fermo restando la manutenzione preventiva, consistente nella verifica periodica e programmata delle apparecchiature con lo scopo di assicurare la perfetta funzionalità di tutti i componenti prevenendo possibili situazioni di errore e/o degrado, il fornitore deve garantire le seguenti attività:

- la manutenzione correttiva ordinaria, consistente nelle attività volte ad eliminare i malfunzionamenti rimuovendo le cause che li hanno determinati e comprensiva della fornitura delle parti di ricambio, con l'esclusione dei materiali di consumo
- la manutenzione evolutiva, consistente nelle attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei sistemi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico ed al cambiamento dei requisiti

Le attività di manutenzione del software di base e d'ambiente consistono nel mantenere costantemente efficienti tali software verificando periodicamente la presenza di aggiornamenti e provvedendo all'installazione di patch o nuove versioni secondo le indicazioni dei rispettivi produttori.

#### **7.7.1 Manutenzione correttiva**

Il fornitore dovrà fornire un servizio di manutenzione correttiva. Il servizio sarà reso operativo dall'entrata in esercizio del sistema fino al termine contrattuale.

L'attività richiesta riguarda la manutenzione correttiva del software e l'aggiornamento della documentazione tecnica ed utente (o la produzione ex-novo se mancante e/o richiesta dalla Committente).

Per manutenzione correttiva del software si intende la rimozione di cause ed effetti dei malfunzionamenti degli applicativi. Sono ricompresi in tale tipologia sia le cause dei malfunzionamenti che gli effetti degli stessi che sono da ripristinare in quest'ambito.

Il servizio di manutenzione correttiva del software contempla anche:

- il servizio di gestione della configurazione, che comprende il complesso delle attività finalizzate a identificare, controllare e tracciare le versioni di ciascun elemento software che compone il sistema. Tutta la documentazione tecnica dovrà quindi essere tenuta costantemente aggiornata, a cura del Contraente, in funzione dei cambiamenti apportati al sistema
- le attività di "Investigazione e Diagnosi" ossia l'insieme delle attività finalizzate alla verifica e all'individuazione delle cause che hanno determinato un malfunzionamento o un problema nell'utilizzo del sistema.

### 7.7.2 Manutenzione evolutiva

Il servizio di Manutenzione Evolutiva comprende, invece, gli interventi volti ad integrare il sistema applicativo esistente con nuove funzionalità (o altre caratteristiche non funzionali, quali l'usabilità, le prestazioni, ecc.) o comunque a modificare le funzionalità esistenti.

## 7.8 Gestione delle richieste di intervento

Per garantire il corretto funzionamento dei servizi informatici all'utenza, il fornitore è responsabile della gestione di tutti i casi in cui sia rilevabile un'interruzione o un degrado nella fruizione del servizio da parte dell'utente finale per motivi imputabili all'infrastruttura.

Il fornitore dovrà inoltre garantire la pianificazione, l'attuazione e la verifica dei cambiamenti dell'HW, l'evoluzione dei sistemi operativi, dei SW di base, dei SW middleware, dei SW applicativi e delle relative correzioni, necessari a garantire il corretto funzionamento e lo sviluppo/evoluzione dei sistemi.

A tale scopo, è richiesto che il fornitore tenga traccia delle attività a carattere operativo nonché le richieste di informazione e di segnalazione di disservizio.

È richiesto che il fornitore alimenti gli strumenti di tracciatura, effettui la ricezione e la presa in carico delle richieste nei tempi concordati, aggiorni le informazioni per ciascuna richiesta con l'effettivo stato/andamento delle attività, fornisca una stima dei tempi di esecuzione e una diagnosi/fattibilità relativa all'intervento da effettuare, effettui la chiusura delle richieste (ticket) e gestisca gli interventi dei fornitori terzi, per quanto di competenza nel rispetto degli SLA previsti.

### 7.8.1 Help desk

Per la corretta ed efficiente gestione delle attività in oggetto è richiesta al fornitore l'erogazione di un servizio di help-desk con lo scopo di raccogliere le segnalazioni dell'utenza funzionale relative al sistema fornito e agli applicativi esistenti, con l'obiettivo di risolvere problemi di malfunzionamento, ricevere le richieste di servizio, le richieste di manutenzione e/o le richieste di servizi specialistici.

Il servizio di help-desk richiesto all'aggiudicatario dovrà garantire che sia tracciato l'intero ciclo di vita di ogni richiesta (apertura, lavorazione, chiusura della richiesta, etc.), al fine di consentire verifiche puntuali da parte di IRFIS sulla gestione del servizio.

Ogni richiesta dovrà obbligatoriamente contenere le seguenti informazioni minime:

- identificativo del trouble ticket
- nominativo dell'utente richiedente

- identificativo dell'operatore di help-desk che ha preso in carico la richiesta
- data con indicazione dell'ora, minuti in cui è stata ricevuta la richiesta
- canale di comunicazione utilizzato per l'inoltro della richiesta di intervento
- descrizione della richiesta di intervento
- tipologia di segnalazione
- severità del guasto o priorità nel caso di richiesta di servizio
- procedure avviate per la risoluzione del problema
- descrizione della soluzione adottata
- chiusura formale dell'intervento con l'indicazione dell'ora, minuti in cui è stata soddisfatta la richiesta e del nome, cognome e identificativo dell'operatore che effettua la chiusura nonché nome, cognome ed identificativo del personale che ha confermato la chiusura

## **8. Principali caratteristiche di qualità della fornitura**

### **8.1 Infrastruttura e applicativi**

Ogni prodotto software realizzato/modificato deve essere esente da difetti e pienamente rispondente ai requisiti funzionali, ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, prestazioni, manutenibilità, ecc.), nonché agli standard, linee guida e miglior prassi per lo sviluppo software.

Ne discende che eventuali anomalie riscontrabili sulle funzionalità realizzate e/o modificate e/o il non rispetto dei suddetti requisiti devono essere rimosse a totale carico del fornitore, come parte integrante dei servizi realizzati.

Pertanto, il fornitore dovrà garantire la rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato, nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti, con gli stessi livelli di servizio previsti per la manutenzione correttiva.

Si precisa che gli interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione di corredo. Infatti, per tutto il software prodotto il fornitore dovrà produrre/aggiornare la documentazione prevista.

### **8.2 Erogazione del servizio**

Le attività di assicurazione della qualità sono implementate attraverso:

- la pianificazione della qualità generale e delle attività
- il controllo della qualità (verifiche, validazioni, riesami, ispezioni e collaudi)

- il controllo e monitoraggio dei livelli di servizio attraverso indicatori di qualità e di servizio

Il fornitore deve assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi e che dovranno essere evidenziate nel piano di lavoro.

I piani e i controlli della qualità dovranno essere aggiornati a seguito di cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, ogni qualvolta venga ritenuto opportuno. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

Durante l'erogazione, tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici o per evento saranno aggiornati a cura del fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità e la comunicazione alla Committente.

Tali dati dovranno essere resi fruibili dal fornitore e dovranno fornire una rappresentazione sintetica e chiara sull'andamento della fornitura. Inoltre, il Fornitore si impegna a fornire, su richiesta della Committente, la base dati di dettaglio, in formato da concordare con la Committente, per garantire la fruibilità successiva al termine del contratto (ad es. Microsoft Access, Excel, ecc.).

## 9. Modalità di erogazione della fornitura

### 9.1 Timeline progettuale

La timeline progettuale che il fornitore dovrà tenere in considerazione per l'esecuzione della fornitura dovrà prevedere le seguenti macro-fasi:

#### **Feasibility Analysis:**

- assessment dell'architettura infrastrutturale AS IS e delle funzionalità del Sistema Informativo
- analisi tecnica di dettaglio al fine di identificare i requisiti funzionali degli utenti
- gap analysis di dettaglio al fine di identificare le specifiche evolutive
- progettazione e disegno della soluzione target sulla base degli elementi identificati

#### **Project Execution:**

- pianificazione di dettaglio delle attività implementative
- installazione e messa in funzione dei sistemi / ambienti
- personalizzazione degli applicativi e sviluppo delle funzionalità richieste
- mapping e migrazione dei dati nel sistema target
- system integration test e User Acceptance Test
- formazione degli utenti

- parallel run e go-live

Le attività previste per l'esecuzione della Feasibility Analysis saranno svolte in un periodo di tempo con una durata non superiore ai 2-4 mesi e dovranno essere svolte in maniera dinamica, rappresentando di volta in volta alla società appaltante, anche attraverso delle demo, il sistema che si intende utilizzare al fine di soddisfare i requisiti e le esigenze evolutive.

Le attività previste per l'esecuzione del Project Execution avranno durata non superiore agli 8-10 mesi e saranno avviate al termine della Feasibility Analysis.

## 9.2 Aspetti di governance

Le attività di governance progettuale dovranno prevedere dei check point costanti con lo scopo di monitorare le varie fasi e l'avanzamento delle attività. Dovranno dunque essere organizzati:

- SAL – Stato avanzamento lavori: al fine di offrire un rapporto sullo stato di avanzamento delle attività in corso e della definizione degli step successivi. Il fornitore dovrà mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori relativamente ai piani di lavoro, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, eventuali criticità/ritardi, azioni di recupero e razionali dello scostamento, team impiegato, dettagliato per figure professionali e percentuale di impegno.
- Steering Committee: al fine di guidare, coordinare e supervisionare le attività in oggetto. Il fornitore avrà il compito di supervisionare l'andamento del progetto per approvare le modalità di svolgimento dei lavori e fornire supporto per superare i problemi organizzativi.

## 9.3 Referenti e responsabilità

Il fornitore dovrà indicare il Responsabile unico delle attività contrattuali, a cui far riferimento per gli aspetti generali o per ogni problema riguardante la fornitura stessa.

Il Responsabile unico delle attività contrattuali svolgerà compiti di supervisione e coordinamento delle attività e delle risorse dei gruppi di lavoro e di interfaccia unica con le competenti unità organizzative aziendali per la gestione di tutta la fornitura, la pianificazione, il controllo e la rendicontazione dell'attività del personale dedicato, il monitoraggio dei livelli di servizio.

Il Responsabile unico delle attività contrattuali, coadiuvato dai referenti dei servizi contrattuali dovrà riferire a IRFIS sulle tematiche contrattuali. Si elencano le principali responsabilità:

- predisposizione e variazione del Piano di Lavoro
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità Generale, tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti dal fornitore
- soddisfacimento dei livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura e monitoraggio di eventuali azioni correttive
- anticipazione di eventuali problematiche
- garanzia della correttezza del processo e dei risultati della customer satisfaction e monitoraggio delle eventuali azioni correttive

#### 9.4 Gruppo di lavoro

Il fornitore aggiudicatario dovrà garantire l'esecuzione della fornitura a regola d'arte, attraverso il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio a partire dalla data di inizio attività. Per garantire l'efficacia dei servizi fin dall'avvio della fornitura, il fornitore deve impiegare personale pienamente formato sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura nonché dei metodi, degli strumenti e degli standard che saranno utilizzati nel corso della fornitura.

A tal fine il fornitore, nel Piano di Lavoro, dovrà indicare le risorse professionali proposte per l'attivazione dei servizi della fornitura e di tutte le attività propedeutiche alla presa in carico dei servizi. Al Piano di Lavoro il fornitore allegnerà i CV delle risorse proposte, per l'approvazione generale del piano e la valutazione specifica del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura.

Il fornitore garantirà inoltre la partecipazione attiva di proprie figure apicali durante i SAL e gli Steering Committee che saranno istituiti per tutta la durata della fornitura.

#### 9.5 Formazione

Il servizio riguarderà la formazione per la gestione e l'utilizzo del nuovo sistema.

Il fornitore dovrà assicurare la pianificazione delle attività e il coordinamento delle risorse impegnate per l'onboarding e la formazione degli utenti.

Le attività di formazione dovranno garantire i seguenti requisiti:

- finalizzazione all'addestramento delle diverse figure coinvolte con adozione di distinti accorgimenti specifici in relazione ai ruoli, alle esigenze, alle modalità di utilizzo dei sistemi
- assistenza didattica (tutoring), eventualmente anche telefonica, per consentire di porre quesiti e chiedere approfondimenti

- disponibilità, al momento dell'addestramento, di tutta la documentazione di supporto necessaria all'utente (ad es.: manuale utente, software per l'auto-apprendimento sul supporto previsto, ecc.)
- predisposizione e attivazione di adeguati sistemi di valutazione dell'efficacia e qualità dell'attività svolta

## 9.6 Documentazione progettuale

Tutta la documentazione prodotta nell'ambito del contratto dovrà essere redatta in lingua italiana e consegnata a IRFIS.

## 10. Proprietà dei dati

I dati ed i contenuti del sistema sono di proprietà esclusiva di IRFIS.

Alla sottoscrizione del contratto l'aggiudicatario si impegnerà a che tutti i dati e i contenuti del sistema nonché la documentazione tecnica prodotta nell'ambito del progetto siano di esclusiva proprietà di IRFIS. L'aggiudicatario sarà nominato Responsabile del trattamento.

Il Responsabile dovrà gestire i dati nel pieno rispetto delle normative di riferimento e per il periodo di tempo concordato tra le parti, informando prontamente IRFIS di qualsiasi problematica dovesse sorgere in merito al trattamento dati, nonché fornendo il proprio assenso a che IRFIS o soggetti da questa delegati, possano effettuare verifiche periodiche per vigilare il rispetto da parte del Responsabile della puntuale osservanza delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dati, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza.

L'aggiudicatario, inoltre, si impegna al trasferimento periodico verso IRFIS della copia dei dati, secondo modalità concordate tra le parti (riguardanti, tra l'altro, tracciati e relativa documentazione tecnica), nonché alla scadenza del contratto e/o nel caso di risoluzione anticipata dello stesso o recesso per qualsiasi causa al fine di consentire ad IRFIS la piena proprietà dei dati costantemente aggiornati.

**IRFIS FINSICILIA S.p.A.**