



Equitalia S.p.A.

Servizi di implementazione e manutenzione del nuovo Sistema Informativo Corporate

Sistema ERP Dynamics AX

Capitolato tecnico

Sommario

1.	Introduzione	4
1.1	Acronimi e definizioni	4
2.	Consistenza della Fornitura	6
2.1	Oggetto della fornitura	6
2.2	Durata	9
2.3	Dimensionamento della fornitura	11
3.	Contesto informativo attuale	15
3.1	Sistema informativo attuale	15
3.2	Dominio Applicativo Riscossione	16
3.3	Dominio Applicativo area Amministrazione e Finanza	17
3.4	Dominio Applicativo Gestione Risorse Umane	17
3.5	Domini Applicativi Vari	18
4.	Requisiti del Sistema ERP - Dynamics AX	19
4.1	Logistica, gestione immobili	20
4.2	Acquisti	21
4.3	Amministrazione e Finanza	22
4.4	Pianificazione e Controllo di Gestione	26
4.5	Contabilità Analitica	28
4.6	Risorse Umane e Organizzazione	29
4.7	Funzionalità attese per il sistema di Reporting	29
4.8	Requisiti non funzionali	31
5.	Architettura e Ambienti	34
5.1	Ambienti software	34
5.2	Ambiente di test	34
5.3	Ambiente di collaudo	34
5.4	Ambiente di formazione	35
5.5	Ambiente di esercizio	35
5.6	Schema Logico dell'infrastruttura	38
5.7	Architettura logico/funzionale del nuovo sistema informativo	40
6.	Servizi per l'implementazione e l'avviamento	42
6.1	Dettaglio delle Fasi per l'implementazione e l'avviamento	42
7.	Servizi funzionali alla Gestione Operativa	48

7.1	Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC) per il sistema Dynamics NAV e per il Modulo HR e Organizzazione	49
7.2	Servizio di Nuovi Sviluppi (NSS).....	49
8.	Gestione dei picchi di lavoro.....	51
9.	Figure professionali richieste per l'esecuzione dei servizi	51
9.1	Dimensionamento del pool di risorse e composizione media per ciascun servizio	51
9.2	Verifica requisiti delle risorse professionali.....	53
10.	Governo della fornitura	54
10.1	Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC) per il sistema Dynamics NAV e per il Modulo HR e Organizzazione	55
10.2	Servizio di Nuovi Sviluppi (NSS)	57
10.3	Modalità di affidamento	57
10.4	Garanzia	60
10.5	Ruoli e Principali Responsabilità	61
10.6	Gruppo di lavoro Fornitore	61
10.7	Verifica avanzamento lavori.....	62
11.	Gestione delle risorse professionali	63
11.1	Il pool di risorse per Equitalia.....	63
11.2	Sostituzione risorsa professionale del pool.....	63
11.3	Integrazione del pool di risorse	65
11.4	Aggiornamento professionale	65
12.	SLA (Service Level Agreement)	65
13.	Logistica.....	71
14.	Penali e rilievi	72

1. Introduzione

Nel quadro della generale tendenza al rinnovamento delle attività di riscossione, e in particolare, in seguito al riassetto organizzativo, Equitalia sta attuando un complesso piano industriale che persegue il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del modello di organizzativo, allo scopo di migliorare i livelli di servizio innovando le procedure interne.

Il Gruppo Equitalia, alla pubblicazione del presente atto, è costituito da cinque società:

1. Equitalia Holding
2. Equitalia Giustizia
3. Equitalia Nord, Equitalia Centro, Equitalia Sud, operative sul territorio e strutturate in direzioni regionali e ambiti provinciali

All'interno del percorso di rinnovamento, sono state lanciate diverse iniziative riconducibili complessivamente a tre precise direttrici:

- Innovazione e sviluppo dell'informatizzazione, rimarcando sempre di più il ruolo primario svolto da Equitalia nella realizzazione, promozione e diffusione di soluzioni informatiche innovative come strumenti abilitanti del processo di riscossione;
- Massimizzazione dell'efficienza complessiva del modello dei Sistemi Corporate e Governance;
- Miglioramento della trasparenza delle attività svolte verso il mercato di riferimento, attraverso la definizione di chiari standard qualitativi e il potenziamento della capacità di gestione.

Nell'ambito di questo quadro di trasformazione, Equitalia intende affidare all'Aggiudicatario i servizi informatici di sviluppo e manutenzione del nuovo sistema ERP, dettagliatamente indicati nel presente Capitolato Tecnico e relativi allegati.

1.1 Acronimi e definizioni

Di seguito viene riportato a fianco di ciascun acronimo il relativo significato:

BPM	Business Process Modeling
ERP	Enterprise Resource Planning
GG/P	Giorni Persona (usato come sinonimo di Full Time Equivalent)
FP	Punti Funzione
SLA	Service Level Agreement

Nel presente capitolato tecnico, ai termini con iniziale maiuscola ed in corsivo sotto riportati, è attribuito il significato indicato a fianco di ciascuno di essi:

- *Equitalia*: Equitalia S.p.A.;
- *Fornitore*: il concorrente risultato aggiudicatario della procedura di selezione con il quale *Equitalia* ha stipulato il contratto per l'esecuzione della fornitura oggetto del presente capitolato tecnico;
- *Sistema ERP - Dynamics AX*: il Sistema ERP di Microsoft, nella versione Dynamics AX 2012 (R3 o successive), per la gestione del Gruppo presso *Equitalia*;

-
- *Società del Gruppo: Equitalia e le società Equitalia Nord S.p.A., Equitalia Centro S.p.A., Equitalia Sud S.p.A. ed Equitalia Giustizia S.p.A.*

2. Consistenza della Fornitura

2.1 Oggetto della fornitura

La fornitura ha come oggetto l'affidamento di tutte le attività d'implementazione e manutenzione del nuovo Sistema Informativo Corporate Aziendale, partendo dall'impianto del sistema all'avvio in esercizio e le successive attività di assistenza e manutenzione applicativa. Infatti, il Gruppo Equitalia intende dotarsi di un sistema transazionale ERP su tecnologia Microsoft Dynamics AX.

La fornitura oggetto di affidamento è relativa ai seguenti servizi:

- Implementazione e Avviamento del *Sistema ERP - Dynamics AX*
- Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC) per il sistema Dynamics NAV e per il modulo HR e Organizzazione di Dynamics AX
- Servizio di Nuovi Sviluppi (NSS)

Nella tabella seguente sono riepilogate le attività rientranti in ciascuno di detti servizi, descritte in dettaglio nei paragrafi successivi, nonché la modalità di remunerazione di ciascuna attività.

Servizio	Attività	Remunerazione
Implementazione e Avviamento del Sistema ERP - Dynamics AX	• Rilascio Finale dei moduli, a conclusione di specifiche attività dettagliate in seguito	A corpo, rilascio modulo
Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)	• Manutenzione Correttiva (MAC) per il sistema Dynamics NAV e per il modulo HR e Organizzazione di Dynamics AX	Canone mensile
Servizio di Nuovi Sviluppi (NSS)	• Manutenzione Evolutiva (MEV) • Sviluppo Software (SS) • Nuovi Sviluppi (NS)	misurata in giorni persona

TABELLA 1

Nello specifico la fornitura comprende:

Implementazione ed Avviamento del Sistema ERP - Dynamics AX, in cui si prevede:

a) Progettazione della nuova configurazione logico-funzionale

- L'attività volta alla predisposizione del Progetto di implementazione comprende le seguenti attività propedeutiche: i) analisi delle esigenze manifestate da *Equitalia* e riesame dei requisiti funzionali del *Sistema ERP - Dynamics AX* riportati nei successivi paragrafi 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7; ii) progettazione della piattaforma nella quale far confluire, in modo integrato, la gestione dei processi aziendali corporate (contabilità, acquisti, immobili, ecc.) di tutte le società del Gruppo. Tale

soluzione dovrà sopperire alla frammentazione degli attuali sistemi informativi aziendali, prevedendo la standardizzare dei processi e l'accentramento delle funzioni di controllo e monitoraggio *iii*) analisi dei dati e dei documenti presenti nelle diverse applicazioni che saranno sostituite dal *Sistema ERP - Dynamics AX*; *iv*) analisi dei meccanismi di scambio dati (flussi) necessari alla comunicazione tra il *Sistema ERP - Dynamics AX* e le ulteriori applicazioni, anche di terze parti, che rimarranno in uso; *v*) analisi per la predisposizione di un sistema di Reporting che preveda un cruscotto direzionale, sistemi di reportistica e modelli di simulazione, tool di self-bi che permettano agli utenti di effettuare in autonomia analisi dei dati ed, in generale, garantisca le funzionalità per attuare quella "conoscenza approfondita" della realtà aziendale, indispensabile al governo delle risorse e delle attività.

L'esecuzione delle attività prevede l'utilizzo di strumenti di BPM.

Nei successivi capitoli 6 e 10 sono descritte in dettaglio le suddette attività nonché le modalità e condizioni di esecuzione.

b) Realizzazione e Messa in esercizio del Sistema ERP - Dynamics AX

Nel rispetto di quanto previsto nel Progetto di implementazione, approvato da *Equitalia*, dovranno essere prestate le attività di: *i*) installazione e parametrizzazione del Sistema di Microsoft Dynamics AX nonché le attività necessarie all'adeguamento delle funzionalità standard offerte dallo stesso alle caratteristiche organizzative ed alle esigenze di funzionamento di *Equitalia* (configurazione e sviluppo di eventuali personalizzazioni); *ii*) realizzazione delle interfacce con le applicazioni, anche di terze parti, per le quali non è prevista la sostituzione a seguito della messa in esercizio del *Sistema ERP - Dynamics AX*; *iii*) migrazione dei dati contenuti nelle diverse applicazioni che costituiscono l'attuale sistema informativo e che saranno oggetto di sostituzione con la messa in esercizio del *Sistema ERP - Dynamics AX*; *iv*) implementazione del sistema di Reporting sopra descritto.

Nei successivi capitoli 7 e 10 sono descritte in dettaglio le suddette attività nonché le modalità e condizioni di esecuzione.

c) Presa in carico di Applicazioni esistenti e migrazione dati

Si prevede in questa fase del servizio, la presa in carico da parte del *Fornitore* dell'attuale applicazione per la gestione dei processi Contabili, ciclo passivo e ciclo attivo (Dynamics NAV). La presa in carico avverrà entro quattro mesi dalla sottoscrizione del contratto. L'attività è propedeutica alla migrazione dei dati delle funzionalità coperte da AX, a cura del *Fornitore*, dal Sistema Dynamics NAV al *Sistema ERP - Dynamics AX*.

Presa in carico entro dodici mesi dalla sottoscrizione del contratto dell'applicazione per la gestione del modulo HR Dynamics AX.

d) Formazione

L'attività di formazione da eseguirsi in modalità a cascata, dovrà essere svolta sia prima che a seguito della messa in esercizio del *Sistema ERP - Dynamics AX* e dovrà garantire a tutti gli utenti di *Equitalia* la normale attività operativa.

Nell'allegato 2 sono descritte in dettaglio le attività di formazione richieste nonché le modalità e condizioni di esecuzione.

e) Creazione di aree di Reporting

Occorre prevedere nella fase di progettazione il disegno di un sistema di reporting, condiviso con *Equitalia*, che dovrà essere implementato con l'attivazione di ciascun specifico modulo.

Il rilascio complessivo del *Sistema ERP - Dynamics AX* sarà soggetto a garanzia da parte del *Fornitore*. La garanzia, che avrà validità di tre anni dalla data di rilascio, garantisce *Equitalia* da tutte le problematiche connesse ad errori e problematiche software correlate alla fase implementativa del Servizio Implementazione ed Avviamento del *Sistema ERP - Dynamics AX* e del Servizio Nuovi Sviluppi (NSS) dettagliato in seguito. Si precisa che per le componenti rilasciate nel corso del terzo anno, la garanzia si estende ai 12 mesi successivi al rilascio in produzione.

Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC) per il sistema Dynamics NAV e per il modulo HR e Organizzazione Dynamics AX

Il servizio di manutenzione MAC riguarda il Sistema Dynamics NAV di *Equitalia* e il modulo HR e Organizzazione già in produzione all'atto dell'aggiudicazione della presente gara, dettagliatamente indicato nel paragrafo 7.1. Più precisamente per il modulo HR e Organizzazione del *Sistema ERP - Dynamics AX*, al momento della pubblicazione della presente gara, è in fase di progettazione il modello per l'implementazione dei processi di HR sul sistema Dynamics AX.

La Manutenzione Correttiva è volta alla diagnosi ed alla rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio ed in genere di tutti i componenti dell'applicazione. Si precisa che l'intervento di manutenzione correttiva potrà riguardare anche il disallineamento della documentazione utente.

Rientrano nella Manutenzione Correttiva le seguenti attività:

- diagnosi del malfunzionamento;
- rimozione degli errori/difetti e dei relativi effetti che gli stessi hanno provocato;
- contributi di competenza specialistica di prodotto necessari alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- test in ambiente di collaudo della soluzione realizzata;
- allineamento della documentazione;
- allineamento degli eventuali script automatici;
- supporto all'installazione in ambiente di esercizio;

- segnalazione delle correttive effettuate per allineamento del software in corso di sviluppo/modifica/collaudato;
- supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento le cui cause non sono imputabili a errori/difetti presenti nel software applicativo.

Servizio di Nuovi Sviluppi (NSS)

Rientrano nel servizio NSS le seguenti attività:

- **Manutenzione Evolutiva (MEV)**

Attività realizzative volte ad arricchire le applicazioni esistenti modificando e/o integrando le funzionalità già disponibili sul perimetro di riferimento.

- **Nuovi Sviluppi (NS)**

Attività realizzative che hanno come obiettivo lo sviluppo di nuove funzionalità su applicazioni esistenti o la realizzazione di nuove applicazioni sul perimetro di riferimento.

- **Supporto Specialistico (SS)**

Attività di supporto che ha come obiettivo l'assistenza applicativa sul *Sistema ERP - Dynamics AX*.

Non sono oggetto della fornitura, in quanto messi a disposizione da *Equitalia*:

- l'infrastruttura hardware, ad eccezione dell'ambiente di sviluppo che dovrà essere reso disponibile presso il *Fornitore*;
- le licenze software del *Sistema ERP - Dynamics AX* - ad eccezione delle licenze d'uso dei prodotti software che dovranno essere installate nell'ambiente di sviluppo del *Fornitore* in quanto necessarie all'espletamento da parte dello stesso dei servizi professionali oggetto del presente capitolato tecnico.

2.2 Durata

La durata del contratto è di 36 (trentasei) mesi. Tempi di avvio del servizio previsto: due mesi dalla stipula del contratto.

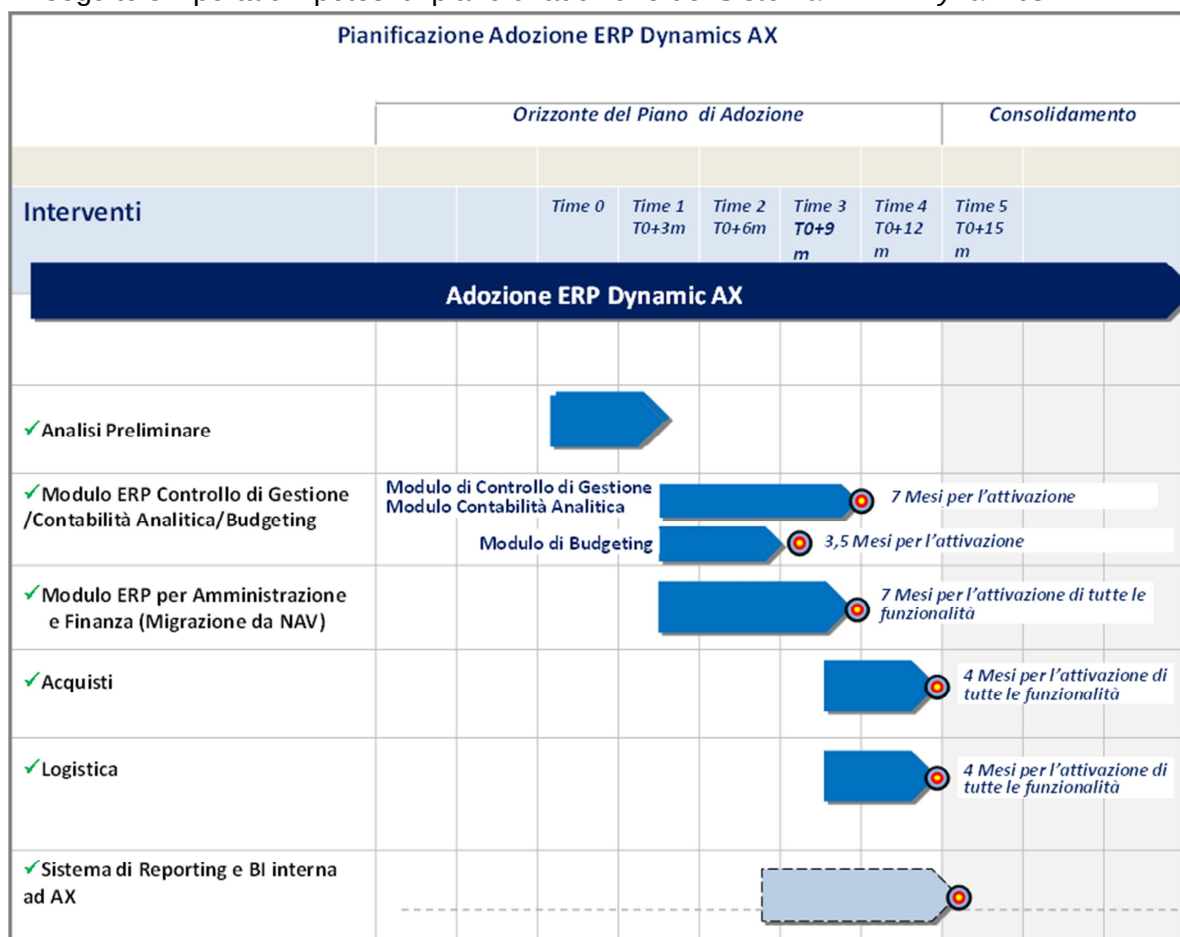
Si prevede una fase iniziale (stimata in circa 4 mesi) in cui il *Fornitore* effettuerà un'analisi preliminare complessiva del progetto basata sulla documentazione fornita da *Equitalia* nonché su incontri di dettaglio che verranno concordati tra le parti.

Di seguito si fornisce l'ipotesi dell'elapsed per il servizio di Implementazione e Avviamento. A titolo indicativo si è ipotizzato di attivare l'intero sistema ERP entro 12 mesi dalla stipula del contratto.

Modulo da Attivare	Elapsed (in mesi solari)
Pianificazione e controllo di Gestione (Budgeting)	3,5
Pianificazione e Controllo di Gestione	7
Contabilità analitica	7
Amministrazione e Finanza	7
Acquisti	4
Logistica	4
Reporting e BI interna	7

TABELLA 2

Di seguito si riporta un'ipotesi di piano di adozione del Sistema ERP - Dynamics AX:


FIGURA 1

Inoltre entro 4(quattro) mesi dalla stipula del contratto il *Fornitore* è tenuto a prendere in carico la manutenzione ordinaria, correttiva ed evolutiva di Dynamics NAV, mentre quella del modulo HR e Organizzazione Dynamics AX deve avvenire entro 12 mesi, così da acquisire in modo progressivo tutte le informazioni in modo da garantire la migrazione dei dati e l'evoluzione applicativa verso Dynamics AX.

L'intero servizio di Implementazione e Avviamento del Sistema AX sarà attivato secondo la roadmap del piano di adozione dei moduli, che sarà definito con l'utenza di riferimento.

Alla scadenza del contratto il *Fornitore* sarà comunque tenuto a prestare la garanzia dell'eventuale software sviluppato ad hoc, nei termini e modalità previste dal presente capitolato tecnico e/o dal contratto, il cui schema fa parte integrante della documentazione di gara.

Il *Fornitore* sarà obbligato all'esecuzione dei servizi professionali oggetto della fornitura, nel rispetto delle condizioni, modalità e termini previsti dal presente capitolato tecnico o di quelli migliorativi previsti dal *Fornitore* in sede di offerta, in quanto espressamente accettati da *Equitalia*, nonché nel rispetto di quanto previsto dallo schema di contratto.

2.3 Dimensionamento della fornitura

Il dimensionamento della fornitura è determinato per l'intera durata contrattuale, al netto delle risorse necessarie per la garanzia del software sviluppato ad hoc.

Nelle seguenti tabelle sono riportati gli elementi, conosciuti o stimati, di dimensionamento di ciascun servizio oggetto della fornitura.

Le stime, relative all'intera durata dell'esecuzione dei servizi, sono da ritenersi indicative, formulate al meglio delle attuali conoscenze e assolutamente non vincolanti per *Equitalia*.

Il Dimensionamento della Fornitura viene distinto in due macro blocchi:

Servizio	Attività	Valore economico stimato
Implementazione ed avviamento del Sistema ERP - Dynamics AX	Attività dalla a) alla e) del paragrafo 2.1	1.797.065,90 €
TOTALE		1.797.065,90 €
Gestione operativa del Sistema ERP - Dynamics AX	Manutenzione Correttiva (MAC) solo per Dynamics NAV e Modulo HR e Organizzazione Dynamics AX	18.134,99 €
	Servizio Nuovi Sviluppi (NSS)	334.960,00 €
TOTALE		353.094,99 €

TABELLA 3

Implementazione ed Avviamento del Sistema ERP - Dynamics AX

I servizi professionali funzionali alla gestione operativa del Sistema ERP - Dynamics AX dovranno essere prestati a seguito della messa in esercizio del sistema stesso sino alla scadenza dell'affidamento.

Pertanto la base d'asta per l'Implementazione e Attivazione del *Sistema ERP- Dynamics AX* risulta pari a euro 1.797.065,9. Il valore complessivo della fornitura del servizio riguarderà, principalmente, i primi due anni del contratto.

Per quanto concerne il dimensionamento dell'implementazione del *Sistema ERP - Dynamics AX* si prevede una remunerazione a rilascio complessivo dei singoli moduli, come riportato nel Capitolato e nei suoi allegati. Si riportano inoltre ulteriori informazioni utili per valorizzare l'effort complessivo.

Si precisa inoltre che la parte Implementativa e di Avviamento del *Sistema ERP - Dynamics AX* prevede l'attivazione delle funzionalità di base dei moduli del *Sistema ERP - Dynamics AX* nonché le attività di parametrizzazione per un valore economico riportato nella tabella successiva.

Modulo da Attivare	Percentuale di pagamento al rilascio del singolo modulo
Pianificazione e Controllo di Gestione (Budgeting)	7%
Pianificazione e Controllo di Gestione (altre funzionalità)	11%
Contabilità analitica	18%
Amministrazione e Finanza	18%
Acquisti	14%
Logistica	14%
Reporting e BI interna	18%

TABELLA 4

A titolo meramente informativo si precisa che il valore complessivo delle licenze acquisite per l'attivazione del *Sistema ERP - Dynamics AX* in base alla nomenclatura definita da Microsoft è la seguente:

Processo	Utenti Enterprise	Utenti Functional	Utenti Task
Pianificazione e Controllo di Gestione - Contabilità Analitica	10	30	55
Contabilità-Ciclo Passivo e Attivo	25	120	300
Acquisti	8	60	70
Logistica	8	80	170

TABELLA 5

L'acquisto delle licenze non rientra nell'oggetto della presente fornitura.

Il complessivo degli utenti gestiti è di circa 8.000 dipendenti.

Per l'esecuzione delle attività di implementazione e avviamento del *Sistema ERP - Dynamics AX*: *Equitalia* riconoscerà al *Fornitore*, a titolo di corrispettivo forfettario, l'importo offerto dal *Fornitore* medesimo, oltre IVA, secondo le seguenti modalità:

- Il 20% del valore offerto per l'attività di Progettazione della nuova configurazione logico-funzionale: a seguito dell'accettazione da parte di *Equitalia* del Progetto di implementazione.
- l'80% del valore offerto, a sua volta ripartito secondo le percentuali riportate nella tabella 4, per l'attività di Realizzazione e Messa in esercizio del *Sistema ERP - Dynamics AX*: *per ciascun modulo rilasciato*: a seguito del verbale di collaudo con esito positivo, la fornitura dovrà essere comprensiva dell'espletamento della Formazione e dell'area di reporting, ai sensi del successivo paragrafo 6.1;

Gestione Operativa del Sistema ERP - Dynamics AX

Per quanto concerne il dimensionamento della gestione operativa del *Sistema ERP - Dynamics AX* si prevedono due diverse tipologie di remunerazione a seconda del tipo di gestione di cui *Equitalia* avrà bisogno, nel dettaglio:

- Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC) per il sistema Dynamics NAV: Indentificato come manutenzione correttiva per il sistema Dynamics NAV dove in base a quanto descritto nel presente Capitolato e nei relativi allegati si è previsto una remunerazione attraverso un canone di manutenzione sull'applicazione.
- Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC) per il Modulo HR e Organizzazione di Dynamics AX: Indentificato come manutenzione correttiva per il Modulo HR e Organizzazione di Dynamics AX, dove in base a quanto descritto nel presente Capitolato e nei relativi allegati si è previsto una remunerazione attraverso un canone di manutenzione sull'applicazione. Il modulo HR Dynamics AX, al momento della pubblicazione della presente gara, non è stato ancora sviluppato e pertanto non risulta possibile fornire dettagli specifici.
- Servizio Nuovi Sviluppi SW (NSS)
Identificato come manutenzione evolutiva, nuovi sviluppi e supporto specialistico, dove la tabella seguente riporta per ciascuna figura professionale, le giornate persona che si stima verranno prestate per l'attività di Servizio di Nuovi Sviluppi (da intendersi imputabili anche per al Sistema Dynamics NAV, nonché sul Modulo HR e Organizzazione a far data dal passaggio di consegne con il precedente fornitore), e la relativa tariffa giornaliera, posta a base di gara, non superabile dal Concorrente in sede di offerta.

Figura Professionale	Stima gg	Costo Unitario Gara
Account manager		
Capo Progetto	40	650
Analista di Processo Senior	40	650
Team Leader	40	650
Analista di Processo Junior	79	350
Analista Programmatore Senior diparti	119	450
Analista Programmatore Junior diparti	158	320
DBA	40	450
Analista Funzionale Junior Dynamics AX	158	320
Analista Funzionale Senior Dynamics AX	79	490
Sistemista dipartimentale	40	490
	790	

TABELLA 6

Per l'esecuzione del servizio di Manutenzione correttiva (MAC) per il sistema Dynamics NAV, per il Modulo HR e Organizzazione di Dynamics AX *Equitalia riconoscerà al fornitore, a titolo di corrispettivo forfettario, l'importo offerto dal Fornitore medesimo tramite canone mensile.*

Per le restanti attività che compongono la Gestione operativa del *Sistema ERP - Dynamics AX*, nonché per gli eventuali nuovi sviluppi sul Sistema Dynamics NAV, *Equitalia riconoscerà al Fornitore, a titolo di corrispettivo la forma di remunerazione "a Task" (il cui effort è misurato in giorni/uomo) in base all'impegno stimato medio per figura professionale per ciascun task richiesto.*

3. Contesto informativo attuale

Nel corso dei primi mesi del 2013 è stata condotta un'attività di assessment dei sistemi informativi esistenti, presso le Società del Gruppo e la Holding, relativi alle aree di processo di Corporate e di Governance, al fine di comprendere e analizzare i sistemi esistenti e poter prevedere ed ipotizzare le caratteristiche e le funzionalità del sistema unico per la gestione dei processi relativi all'Amministrazione e Finanza, alla Gestione del Personale, alle Risorse Umane, all'Organizzazione Aziendale, alla Pianificazione e Controllo di Gestione, alla Logistica e Infrastrutture ed agli Acquisti.

La nuova struttura del Gruppo richiede, per essere pienamente attuata, un Sistema Informativo in grado di supportare tutti i processi di gestione.

Ad oggi invece il Sistema Informativo di *Equitalia* si presenta non perfettamente idoneo a soddisfare le esigenze sia ordinarie che evolutive rappresentate dalla nuova struttura societaria. In particolare dall'analisi degli attuali sistemi sono emerse le seguenti problematiche:

- Processi operativi corporate non omogenei tra le diverse *Società del Gruppo* che, in alcuni casi, risentono ancora delle peculiarità ereditate dalle realtà societarie antecedenti al percorso di riorganizzazione degli ultimi anni;
- Presenza di soluzioni software eterogenee utilizzate dalle società per rispondere alla medesima esigenza operativa;
- Limitata integrazione, a livello inter societario, dei processi e dei relativi sistemi di supporto;
- Assenza di soluzioni informatiche a copertura di diverse aree aziendali (Pianificazione e Controllo di Gestione, Acquisti, Logistica, ecc.).

Nei paragrafi successivi si riporta il disegno dell'attuale architettura e l'indicazione delle applicazioni attualmente utilizzate in *Equitalia*, mentre nell'allegato 1 "Panorama attuale delle applicazioni" viene riportata la scheda descrittiva del singolo applicativo.

3.1 Sistema informativo attuale

L'attuale sistema informativo in uso presso le Società del *Gruppo Equitalia* (*Equitalia Spa*, *Equitalia Giustizia*, *Equitalia Nord*, *Equitalia Centro* ed *Equitalia Sud*) comprende un insieme di applicativi che si sono evoluti nel tempo con successive estensioni funzionali ed integrazioni, principalmente point to point.

Nella Figura 2 (sottostante) sono rappresentati i singoli componenti dell'attuale architettura e i rispettivi rapporti di interazione. Tale schema evidenzia le tipologie degli ambienti operativi e di collaudo presenti al 01 gennaio 2014, sui quali risultano installati i servizi erogati alle diverse strutture presenti in *Equitalia*.

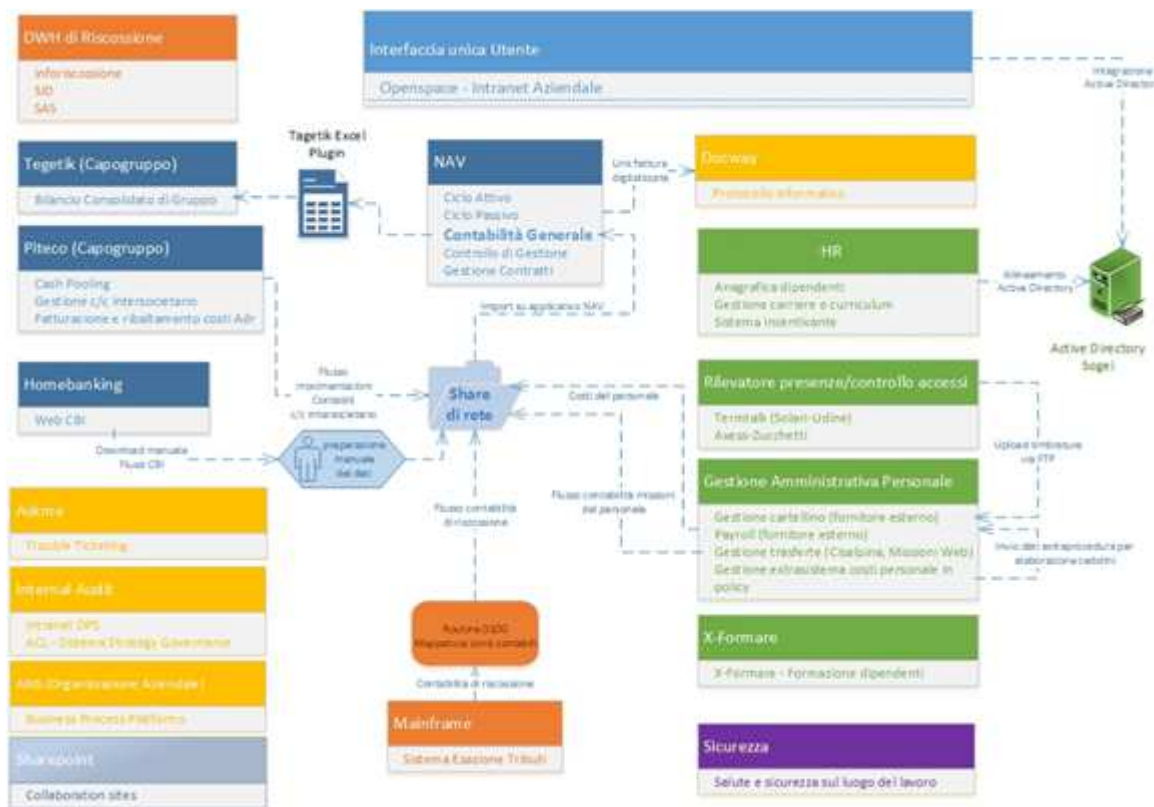


FIGURA 2

I paragrafi successivi forniscono una breve descrizione dei sistemi suddivisi per dominio applicativo.

3.2 Dominio Applicativo Riscossione

Sistema Esazione Tributi (CAD IT)

Applicativo in ambiente IBM z/OS - DB2 (Mainframe), in housing presso Sogei, per la gestione di tutta la procedura di riscossione (sportello, backoffice e uffici amministrativi).

0100

Routine di proprietà su mainframe che ha lo scopo di normalizzare, transcodificare e inviare ai sistemi contabili apposito flusso giornaliero contenente le informazioni contabili di riscossione.

Data Warehouse di Riscossione

Sistemi indipendenti di Datawarehousing per il mondo riscossione. Attualmente sono tre:

- Inforiscossione (DWH Riscossione Istituzionale)

- SID (DWH Riscossione Equitalia Centro e Equitalia Nord)
- SAS (DWH Riscossione in ambiente SAS)

Tutti e tre i sistemi si basano su estrazioni massive dei dati di riscossione direttamente da mainframe e successiva rielaborazione e presentazione su portali di reportistica.

3.3 Dominio Applicativo area Amministrazione e Finanza

Microsoft Dynamics NAV 2009 R2

Sistema ERP di Microsoft, adottato da Equitalia Nord e Centro nel 2011 e successivamente esteso a tutte le Società del Gruppo, ed utilizzato per la gestione della contabilità generale, del ciclo passivo e del ciclo attivo. Nel Gruppo, ad oggi, sono presenti 5 società sullo stesso Database (Holding, Equitalia Nord, Equitalia Centro, Equitalia Sud e Equitalia Giustizia).

Tagetik

Software utilizzato per la raccolta e l'aggregazione dei dati contabili e fiscali delle società del gruppo ai fini della redazione del bilancio consolidato di gruppo e del consolidato fiscale.

Piteco (Tesoreria accentrata)

Software per la gestione dei conti correnti intersocietari. Acquisisce i movimenti dai conti correnti in cash pooling con determinazione degli interessi infragruppo e trasferimento dei dati contabili sul sistema NAV.

WEB CBI (Corporate Banking Interbancario)

Strumento di Homebanking messo a disposizione degli Istituti Bancari per ricevere informazioni ed impartire disposizioni on line (di incasso e/o di pagamento) sui rapporti di conto corrente accessi presso gli Istituti di credito.

3.4 Dominio Applicativo Gestione Risorse Umane

Nuovo Sistema Dynamics AX HR

Il nuovo *Sistema ERP - Dynamics AX HR* è in corso di attivazione.

Sistema che gestisce le attività relative alle risorse umane e all'organizzazione aziendale, in quanto ha le funzionalità necessarie alla gestione delle carriere, delle competenze e performance dei dipendenti, corsi e sviluppo del personale, oltre alle funzionalità per facilitare, garantire e gestire le gerarchie organizzative, i flussi di lavoro e le policy aziendali.

La piattaforma HR si interfaccia con i seguenti sistemi:

- Fornitore esterno del servizio di Produzione Buste Paga (Servizio Payroll);
- Servizi di rilevamento presenze;
- Sistemi per registrazione costi trasferte e missioni;

- Fornitore esterno del servizio Corsi di Formazione (XFormare);
- Active Directory;
- Intranet DPS.

XFormare

Piattaforma web di e-learning messa a disposizione su internet da Fornitore esterno per l'erogazione di corsi online di formazione e/o adeguamento normativo.

Payroll e gestione cartellino

Portale web messo a disposizione su internet da Fornitore esterno per la gestione di tutte le funzionalità relative al cartellino del dipendente e all'iter autorizzativo di tutte le tipologie di richieste (timbrature/permessi/ferie/trasferte).

L'applicativo del Fornitore comunica con i sistemi interni di rilevazione presenze/accessi e con i sistemi contabili per l'invio dei costi del personale.

Sistemi di rilevazione presenze / controllo accessi

Sistemi che collezionano le timbrature dei dipendenti e spedisce via FTP al gestore delle buste paga, più volte al giorno e ad orari prestabiliti, i flussi delle timbrature. Attualmente esistono più sistemi di rilevazione presenze.

3.5 Domini Applicativi Vari

ARIS (Sistema di Business Process Platforms)

Software per la modellazione dei processi aziendali ad uso della funzione Organizzazione Aziendale. Esso permette una grande flessibilità nella modellazione, analisi e ottimizzazione di infrastrutture e processi aziendali. E' presente un'unica piattaforma del prodotto che viene utilizzata da tutto il gruppo Equitalia.

ASKME (Sistema di Trouble Ticketing)

Portale web di trouble ticketing che fornisce uno strumento di gestione unico e flessibile per tutte le segnalazioni utente. Allo stato attuale vengono gestite le segnalazioni relative alla sfera Logistica (Immobiliare, Distributiva e Sicurezza) ed Esercizio ICT (Business Support, Gestione PDL e Sistemi periferici, Reti e TLC) con una previsione di elaborare di circa 100.000 richieste annue.

Gestionale immobili

Sistema di censimento, gestione e monitoraggio di tutti gli aspetti legati al patrimonio immobiliare di *Equitalia*.

Per il dettaglio delle applicazioni e sulle modalità di interfaccia si rimanda all'allegato 1.

4. Requisiti del Sistema ERP - Dynamics AX

Il nuovo sistema dovrà far confluire, in modo integrato, strutturato e coordinato, la gestione delle più significative aree corporate del *Gruppo Equitalia* (contabilità, acquisti, immobili, risorse umane, ecc.). Tale piattaforma inoltre dovrà prevedere un sistema di Reporting supporto dei processi decisionali.

Di seguito si elencano i moduli ed i relativi macroprocessi che dovranno trovare copertura all'interno del sistema ERP ovvero si descrivono, a grandi linee, le principali funzionalità attese, fermo restando che i processi e le funzionalità elencate costituiscono una rappresentazione di massima avente carattere esemplificativo e non esaustivo e che i requisiti di dettaglio verranno definiti nel corso della fornitura. Sarà cura di Equitalia fornire una descrizione dei processi e delle funzionalità sotto elencate all'aggiudicatario.

Sulla componente ERP del sistema dovranno essere attivati i seguenti moduli:

- o Logistica, gestione immobili
- o Acquisti
- o Contabilità generale
- o Pianificazione e Controllo di Gestione
- o Contabilità analitica
- o Reporting

che, come premesso, devono supportare i seguenti macro processi:

Macro livello organizzativo	Livello organizzativo	Nome processo
Divisione SAC	Logistica & Infrastrutture	Logistica
Divisione SAC	Logistica & Infrastrutture	Logistica distributiva - Progettazione e gestione rete e fabbisogni logistici
Divisione SAC	Logistica & Infrastrutture	Piano Triennale degli interventi immobiliari
Divisione SAC	Acquisti	Acquisti di importo esiguo
Divisione SAC	Acquisti	Esecuzione dei contratti
Divisione SAC	Acquisti	Monitoraggio dei contratti
Divisione SAC	Acquisti	Pianificazione acquisti
Divisione SAC	Acquisti	Procedura acquisitiva
Divisione SAC	Acquisti	Programmazione dei fabbisogni acquisitivi
Divisione SAC	Acquisti	Richiesta di Acquisto (RdA)
Divisione SAC	Amministrazione e Finanza	Bilancio (anche consolidato)
Divisione SAC	Amministrazione e Finanza	Ciclo Attivo
Divisione SAC	Amministrazione e Finanza	Ciclo Passivo
Divisione SAC	Amministrazione e Finanza	Contabilità di riscossione
Divisione SAC	Amministrazione e Finanza	Contabilità generale
Divisione SAC	Amministrazione e Finanza	Fatturazione Intercompany
Divisione SAC	Amministrazione e Finanza	Fiscale

Divisione SAC	Amministrazione e Finanza	Organi Sociali e di Controllo
Divisione SAC	Amministrazione e Finanza	Tesoreria
Divisione SAC	Amministrazione e Finanza	Monitoraggio e reporting dati amministrativi
Staff AD	Pianificazione e Controllo di Gestione	Contabilità Analitica
Staff AD	Pianificazione e Controllo di Gestione	Controllo di Gestione
Staff AD	Pianificazione e Controllo di Gestione	Pianificazione & Controllo di Gestione - Monitoraggio e Reporting
Staff AD	Pianificazione e Controllo di Gestione	Piano strategico Pluriennale & Budget
Staff AD	Organizzazione Aziendale	Organizzazione Aziendale

TABELLA 4

Inoltre dovrà essere gestito, in quanto implementato precedentemente alla sottoscrizione del presente contratto, il modulo:

o Risorse Umane (Amministrazione del Personale ed Organizzazione Aziendale)

che devono continuare a supportare i seguenti macro processi già realizzati:

Macro livello organizzativo	Livello organizzativo	Nome processo
Divisione SAC	Amministrazione del Personale	Costi del personale
Divisione SAC	Amministrazione del Personale	Strategie & Reporting per l'Amministrazione del Personale
Staff AD	Risorse Umane	Formazione del personale
Staff AD	Risorse Umane	Politiche di Gestione del Personale
Staff AD	Risorse Umane	Politiche di rewarding

TABELLA 5

Di seguito si riportano le principali funzionalità di riferimento, già insite al sistema Dynamics AX o presenti sul sistema Dynamics NAV.

4.1 Logistica, gestione immobili

Sistema ERP - Dynamics AX sarà lo strumento di supporto all'utente nei processi di gestione degli Immobili e delle attività di Logistica; inoltre sarà di ausilio nella gestione completa delle attività di Facility Management.

Nel *Sistema ERP - Dynamics AX* dovranno essere previsti le funzionalità necessarie alla gestione delle seguenti attività, di cui sono riportate alcune, solo a titolo esemplificativo:

Gestione del portfolio immobiliare

- Amministrazione costi patrimonio immobiliare
- Gestione portafogli
- Analisi e previsioni portafoglio
- Amministrazione locazione

- Amministrazione costi
- Riaddebito e fatturazione costi
- Gestione note interne

Gestione Logistica e moving integrato

- Gestione proprietario processo aziendale
- Supporto al processo di approvvigionamento
- Gestione magazzini scorte e materiali
- Gestione degli asset
- Censimento/posizionamento Asset
- Ciclo di vita dell'asset
- Analisi e Pianificazione scenario di spostamento/trasferimenti di edifici

4.2 Acquisti

Con il modulo Acquisti verranno gestiti fornitori, contratti, approvvigionamenti e realizzate analisi della spesa. Tale modulo consentirà all'utente di definire monitoraggi standardizzati attraverso KPIs, BI e reporting di varie tipologie e interazione con aree a questa connesse/collegate.

Il modulo Acquisti dovrà gestire l'intero ciclo di approvvigionamento, dalla richiesta di acquisto al ricevimento dei beni e servizi, passando per il ciclo delle approvazioni previsto dal processo *Equitalia* ed il consolidamento dei fabbisogni.

Il processo di acquisto poi si estende ad una gestione completa del budget e monitoraggio della spesa (effettiva vs prevista), alla gestione dei contratti di fornitura per soglie parametriche definibili dall'utente (importo, categorie beni, etc..), al portafoglio ordini fornitori e alla registrazione dell'avvenuta prestazione, per arrivare al controllo fatture con aggiornamento in automatica della contabilità generale.

Sono considerate indispensabili le funzionalità di:

- ✓ definizione, creazione e analisi degli impegni spesa tramite KPI e reporting
- ✓ creazione contratti per acquisti beni e servizi
- ✓ generazione automatica delle distribuzioni contabili tramite regole predefinite basate sui prodotti/servizi, sul *Fornitore* o sul tipo di documento

Inoltre con particolare riferimento al ciclo passivo dovranno essere garantite le seguenti funzionalità:

- Gestione e monitoraggio Pianificazione Acquisti;
- Gestione e monitoraggio richieste di acquisto multi societarie e gare di Gruppo;
- gestione anagrafica contratti;
- gestione anagrafica Fornitori contratti

- gestione figure previste dal codice degli appalti (Rup, Direttore dell'esecuzione)
- gestione abilitazioni per gruppi di risorse
- controllo adempimenti normativa di settore (durc, iban per cig, trattenuta 0,50 ecc..)
- gestione subappalto e raggruppamenti temporanei di imprese
- gestione contratto accordi quadro e convenzioni
- albo fornitori
- monitoraggio e reporting avanzamenti contrattuali
- controlli scadenze e verifica adempimenti.

4.3 Amministrazione e Finanza

Con questo modulo si prevede la gestione di tutti i processi relativi alla Contabilità Generale. In particolare si tratta di garantire l'organizzazione sui dati e sulle funzionalità dei processi operativi nel rispetto delle regole amministrativo-contabili e secondo i criteri di flessibilità. Inoltre, l'adozione di un sistema unico per la gestione della contabilità generale tra più aziende fornisce maggior copertura sull'analisi finanziaria ed economica e garantisce maggiore scalabilità a livello funzionale e di utenza massiva.

La gestione contabile è sostanzialmente strutturata secondo il seguente schema e in base a specifiche aree funzionali, che di seguito vengono riportate solo a titolo esemplificativo:

Gestione degli aspetti contabili

- Creazione e gestione del Piano dei conti con possibilità di estensione multilivello e multiazienda
- Gestione della contabilità interaziendale
- Integrazione della contabilità con tutte le altre aree/funzioni aziendali
- Contabilizzazione per date di competenza economica
- Sincronizzazione automatica dei conti analitici con i conti contabili
- Automazione ed integrazione nativa tra la Contabilità Clienti/Fornitori e il Ciclo Attivo/Passivo
- Creazione e gestione delle dimensioni di analisi, coerentemente al modello di contabilità analitica che sarà definito in fase di progettazione, organizzabili in gerarchie e fonte per alcuni reporting
- Gestione di infinite dimensioni contabili per identificare la destinazione (Centro di Costo/Profitto, Linea di Prodotto, ...)
- Gestione delle allocazioni contabili tramite creazione e aggiornamento di regole predefinite
- Creazione, gestione e controlli dei giornali di registrazione. Gestione controlli e chiusure contabili
- Gestione dei giornali di registrazione periodici (creazione, aggiornamento, recupero su date diverse)
- Gestione modelli contabili e scritture periodiche

- Gestione ambienti extra-contabili
- Creazione e registrazione di bilanci di chiusura con possibilità di definire archi temporali specifici
- Definizione di regole di controllo delle dimensioni ed associazione delle dimensioni alle entità anagrafiche (Articoli, Clienti, Fornitori, ...) tramite disegno della struttura organizzativa del gruppo
- Creazione e gestione di Work flow approvativi personalizzabili
- Creazione e gestione di Modelli di giustificativo per standardizzare i Giustificativi all'interno dei giornali di registrazione
- Creazione e gestione di Codici Motivo standard per analizzare lo storico delle transazioni in base a motivazioni specifiche

- Gestione completa della tracciabilità del dato per le comuni funzioni di audit interno
- Gestione avanzata della multiutenza contemporanea e dell'accesso in scrittura sulle tabelle contabili
- Capacità di analisi e reporting standard ed integrazione con i comuni strumenti di produttività individuale (word, excel, ...)
- Contabilizzazione flussi personale e missioni

Gestione del cespite

- Possibilità di registrare l'acquisizione e la dismissione del cespite da tutte le aree/moduli che possono generarne la nascita/morte (Contabilità Generale, Contabilità Fornitori, Acquisti, Ciclo Passivo, ecc...) e dal relativo Giornale di registrazione Cespiti
- Gestione di tutte le informazioni anagrafiche, contabili, tecniche e ogni altra informazione caratterizzante del cespite
- Gestione dell'intero ciclo di vita del cespite (acquisizione, ammortamento, rettifica, dismissione, vendita, etc.)
- Creazione e gestione dei profili di ammortamento del cespite
- Gestione dei registri beni ammortizzabili con indicazione dei modelli di valore, dei metodi e delle convenzioni di ammortamento
- Concessioni dei cespiti ad altre società del gruppo o trasferimento in altra ubicazione
- Possibilità di creare budget cespiti esterni ai budget finanziati e relativa registrazione con voci di giornale
- Possibilità di collegare il cespite al modulo progetti in modo da avere rapidamente un riepilogo dei progetti che hanno generato lavoro, manutenzioni o miglioramenti su di esso e al contempo generare, per i singoli progetti, dei report di spesa (prevista/effettiva) che tengano conto degli ammortamenti generati dal cespite stesso
- Controllo sulle immobilizzazioni tramite reportistica del cespite per guidare l'accuratezza e la tempestività nei risultati contabili

Contabilità di riscossione

- Gestione contabilità di riscossione per ambiti/filiale/causale (da interfaccia)

- Gestione soccombenze, pignoramenti c/terzi, indennizzi, ciclo dei legali
- Analisi e riconciliazioni movimenti di riscossione
- Gestione contabilità a partite

Gestione ciclo attivo e passivo

Nel seguente modulo verranno implementati i seguenti processi:

- Possibilità di sottoporre le registrazione a Workflow approvativo
- Creazione e gestione di Codici Motivo standard per analizzare lo storico delle transazioni in base a motivazioni specifiche
- Creazione e gestione dei Codici Interessi che contengono le modalità di calcolo sui conti scaduti e quando gli interesse vengono addebitati
- Alimentazione piattaforma certificazione crediti

Ciclo passivo

- Gestione partitario fornitori
- Gestione scadenziario, termini e modalità di pagamento. Svincolo garanzie e verifiche inadempienze
- Possibilità di gestire i fornitori in gruppi ed utilizzarli come base per registrazioni contabili, di budget e statistiche
- Definizione delle regole di abbinamento tra fattura, note di debito e credito, benessere al pagamento ed entrata merce/avvenuta prestazione
- Gestione dello stato del Fornitore (attivo, sospeso)
- Registrazione e gestione delle fatture
- Gestione tipologie di fatturazione (es. notule professionisti, utenze, fatture intracomunitarie, ecc)
- Report con funzione di promemoria (es. fatture non approvate)
- Verifica disponibilità del budget durante il processo di fatturazione
- Gestione pagamenti, con possibilità di effettuare ricerche mirate (es. pagamenti in scadenza)
- Gestione della fatturazione passiva elettronica come da normativa vigente
- Gestione procedure di accantonamento contabili ed extra-contabili
- Calcolo interessi di mora come previsto dal DL 192/2012 che modifica la L. 231/2002 con applicazione ai contratti stipulati a partire dal 01/01/2013
- Gestione notifiche e-mail su eventi di sistema

Ciclo attivo

- Gestione partitario clienti anche per centri di responsabilità
- Gestione scadenziario, termini e modalità di pagamento
- Creazione e gestione della fatturazione clienti con fattura standard e a testo libero
- Gestione ciclo attivo esattoriale - fatturazione verso gli enti

- Gestione ciclo fatturazione intercompany e ribaltamento costi. Fatturazione attiva su commessa.
- Creazione e gestione del Giornale di registrazione pagamenti anche tramite proposte di pagamento
- Ricezione e immissione incasso clienti
- Abbinamento incassi e fatture
- Gestione dei solleciti con creazione della relativa documentazione
- Gestione storni delle liquidazioni e rimborso del clienti
- Gestione del cruscotto come elemento di lavoro per la gestione centralizzata dei crediti verso clienti
- Gestione rimborsi e sconti di cassa
- Gestione della fatturazione attiva elettronica come da normativa vigente
- Definizione Codici Causali univoci per guidare l'utente e creare reportistica specifica

Tesoreria

- Gestione delle attività giornaliere di banca e cassa con relativa documentazione
- Gestione conti bancari e riconciliazioni bancarie
- Gestione movimentazione finanziaria e causalizzazione
- Gestione Procedura gestione finanza accentrata (cash pooling)
- Gestione conti intersocietari
- Gestione piccola cassa
- Pianificazione finanziaria
- Possibilità di effettuare rendicontazioni finanziarie creando reporting personalizzati in un contesto societario e da un punto di vista commerciale
- Rendicontazioni finanziarie periodiche agli Organi di Controllo e Vigilanza istituzionali;

Fiscale

- Impostazione del calendario fiscale per facilitare la predisposizione e la riconciliazione dei conti periodici e annuali, oltre alla creazione di reporting
- Controllare le registrazioni automatiche dell'IVA tramite la creazione e gestione dei Gruppi di registrazione contabile
- Gestione degli uffici IVA per pagamento e riscossione dell'IVA relativa alla società
- Gestione Procedura per la gestione dei sostituti di imposta
- Gestione Imposte dirette ed indirette
- Gestione procedura inquadramento organi sociali, cedolini, benefit
- Elaborazione dati per consolidato fiscale
- Tenuta dei registri contabili obbligatori
- Spesometro
- Piano dei conti fiscale

Bilancio

- Processi di determinazione assestamenti e rettifiche di bilancio
- processi di chiusura annuale e infrannuale bilanci societari e consolidato
- gestione integrata schemi di bilancio e nota integrativa
- Diagnostica e controlli di merito periodici
- Gestione rapporti intercompany
- Reporting di vigilanza

Monitoraggio attività amministrativo contabili

- Gestione procedure di controllo e quadratura anagrafiche e movimenti contabili
- Verifica corretta alimentazione dati e utilizzo funzionalità periodiche
- Gestione documentale
- Gestione fatturazione elettronica e conservazione sostitutiva
- Analisi dati e reportistica amministrativa
- Gestione anagrafiche accentrata (pdc, articoli, codici iva, ecc..)

4.4 Pianificazione e Controllo di Gestione

Il sistema dovrà mettere a disposizione le funzionalità necessarie alla gestione del processo di budgeting, inclusa la pianificazione degli investimenti, il processo di forecasting, il monitoraggio attraverso KPIs, BI e reporting, attraverso l'applicazione di logiche di controllo flessibili.

Nel *Sistema ERP - Dynamics AX* dovranno essere previste le funzionalità necessarie alla gestione, in via indicativa ed esemplificativa, delle seguenti macro-attività:

- gestione della pianificazione economica pluriennale;
- gestione dei cicli di budget tramite:
 - o gestione delle regole di budgeting (impostazione, revisione, riallocazione, ecc.);
 - o raccolta e gestione delle proposte di budget;
 - o analisi di impatto per stime e ipotesi applicate;
 - o consolidamento del budget ai diversi livelli organizzativi (responsabili di budget, entità, ...);
 - o assegnazione del budget approvato.
 - o gestione revisioni di budget.
- gestione del forecast annuale tramite:
 - o gestione delle regole di determinazione del consuntivo economico periodico gestionale (impostazione, assestamenti di periodo, ecc.)
 - o gestione delle regole di forecasting (impostazione, ecc.);
- controllo di budget:

- o controllo in fase acquisitiva;
- o gestione riallocazione di budget;
- o individuazione ed analisi scostamenti.

Nell'ottica di interazione tra processi e per la natura stessa di quest'area, nel sistema sarà prevista l'integrazione con le funzionalità di Contabilità Generale, Contabilità Analitica e Gestione del Personale, relativamente al ciclo passivo e ai costi specifici del personale.

In particolare le funzionalità del sistema dovranno permettere, in via esemplificativa e non esaustiva, la:

- determinazione di quali dimensioni del piano dei conti adottare per l'impostazione del budget di base (gestione ed aggiornamento delle voci di budget) ovvero tramite l'eventuale utilizzo di modelli standard;
- configurazione ed impostazione modulare dei processi di pianificazione del budget, secondo i cicli di budget;
- gestione e monitoraggio del processo di formazione e revisione del budget, con previsione delle relative fasi e flussi di lavoro, relativi responsabili, con indirizzamento automatico per approvazione e revisione;
- simulazione impatti di più scenari, per confronti e valutazioni, in modo da poter elaborare e adottare proposte di budget coerenti adatte all'organizzazione;
- gestione storicizzazione e vista per budget originale, trasferimenti budget e revisioni budget, con possibilità di creare revisioni di budget e trasferimenti di budget;
- gestione di diverse e molteplici dimensioni gestionali per il controllo del budget;
- attivazione, in qualsiasi momento, delle revisioni del budget e delle configurazioni di controllo del budget che si basano sulle definizioni di:
 - o parametri/regole del controllo del budget;
 - o autorizzazioni oltre il budget;
 - o fondi del budget;
 - o documenti e transazioni che richiedono una verifica del budget;
 - o modelli di budget;
 - o autorizzazioni utente;
 - o regole di visualizzazione di stato e storico delle voci di budget.
- verifica di budget, sia in chiave annuale che pluriennale, in fase acquisitiva;
- verifica ed il monitoraggio, con modalità e viste diverse, dei fondi budget disponibili, anche tramite statistiche di controllo, organizzate secondo voci di budget, dimensioni e stato dei fondi;
- verifica della disponibilità dei fondi di budget al momento dell'immissione di documenti di origine e giornali di registrazione contabile;
- gestione di budget di progetto;
- impostazione ed esportazione del budget da e verso la contabilità generale;
- gestione e monitoraggio del processo di formazione dei consuntivi gestionali infra-annuali e dei forecast

- gestione dei dati storici e di riferimento utili alla valutazione / determinazione degli economics prospettici in corso di elaborazione
- integrazione completa, per le informazioni di interesse, con tutti gli altri moduli del sistema ERP-AX (contabilità generale, ciclo attivo e passivo, contabilità analitica, acquisti, logistica, risorse umane,...) e, ove necessario all'esito della fase di progettazione, con gli altri sistemi informativi aziendali.

4.5 Contabilità Analitica

Il sistema dovrà mettere a disposizione le funzionalità necessarie al sistematico monitoraggio degli andamenti economici, e dei relativi livelli di efficacia/efficienza operanti, secondo dimensioni gestionali di interesse tramite l'analisi dei flussi economici di costo e ricavo, a livello di Gruppo e di singola entità.

Nel *Sistema ERP - Dynamics AX* dovranno essere previste le funzionalità necessarie alla gestione, in via indicativa ed esemplificativa, delle seguenti macro-attività:

- gestione delle regole di analisi e monitoraggio economico-gestionale (ad integrazione della vista civilistica);
- gestione del modello di contabilità analitica (con dimensioni di analisi multiple e diverse configurazioni/rappresentazioni) ed applicazione delle regole di imputazione via via definite;
- gestione delle regole di contabilizzazione e di chiusura di contabilità analitica;
- acquisizione periodica di dati contabili e di dati gestionali;
- imputazione periodica diretta o indiretta di ciascun elemento economico alle dimensioni di analisi;
- elaborazione ed analisi periodiche;
- report per analisi di produttività, di efficienza/efficacia operativa, della spesa e di sostenibilità economica;
- analisi mirate su voci di costo, anche in relazione ad obblighi di monitoraggio su specifiche tipologie di spesa;
- produzione di prospetti di risultato economico per dimensione.

In particolare le funzionalità del sistema dovranno permettere, in via esemplificativa e non esaustiva, la:

- integrazione completa, per le informazioni di interesse, con tutti gli altri moduli del sistema ERP-AX (contabilità generale, ciclo attivo e passivo, acquisti, logistica, risorse umane, budgeting) e con tutti gli altri sistemi informativi aziendali (es. riscossione, paghe e stipendi, ...);
- gestione di un qualsiasi numero di dimensioni di analisi di natura gestionale (ad esempio centri di costo/profitto, struttura organizzativa, attività, commesse/progetti, ...), con possibilità di scomposizioni di dettaglio;
- imputazione alle diverse dimensioni di costi e ricavi sia con logica diretta che indiretta attraverso l'applicazione di meccanismi/processi di allocazione dei costi;

- determinazione in automatico dei driver di allocazione dei costi in base alle informazioni provenienti da altri moduli del sistema ERP-AX ovvero dai sistemi esterni;
- gestione dei meccanismi di allocazione periodica dei costi indiretti sulle dimensioni di analisi, con alimentazione periodica di dataset gestionali di interesse da altri sistemi gestionali aziendali (sistema paghe e stipendi, sistema della riscossione,) e algoritmi specifici da applicare;
- storicizzazione delle informazioni di contabilità analitica, in relazione alle chiusure contabili periodiche, e possibilità di analisi comparativa;
- determinazione per dimensione di analisi degli elementi di dettaglio, anche gestionali, da imputare (es. ore effettivamente lavorate) per potere effettuare analisi gestionali;
- produzione di specifici report per dimensioni, modulabili in relazione alla configurazione gestionale che si intende adottare, con evidenza degli elementi economici direttamente imputati da quelli gestiti attraverso un processo di allocazione.

Per l'impostazione del modulo sarà necessario rilevare, nella fase iniziale di progettazione, il modello funzionale di contabilità analitica, in termini di dimensioni e regole di analisi e monitoraggio, da implementare.

L'alimentazione dei dati dovrà avvenire da tutti i moduli del *Sistema ERP-AX* e dalle altre base dati gestionali del Gruppo secondo un coerente modello di alimentazione che dovrà essere definito nella fase di progettazione e che dovrà tenere conto anche delle funzionalità che saranno rese disponibili nel sistema di BI-Reporting, di cui al paragrafo x.3.

4.6 Risorse Umane e Organizzazione

Per decisione strategica aziendale *Equitalia* ha deciso di espletare specifica procedura di gara per i servizi di implementazione, avviamento e gestione operativa del Modulo Risorse Umane e Organizzazione su tecnologia Microsoft Dynamics AX 2012 R3 per la gestione delle anagrafiche, delle strutture organizzative, del profilo dipendente e dei percorsi formativi idoneo a consentire la gestione uniforme a livello di Gruppo, il corretto monitoraggio e reportistica.

Il *Fornitore* vincitore della presente procedura di gara, avrà il compito di prendere in carico entro 12 mesi dalla stipula del contratto, quanto prodotto dal vincitore della gara per i moduli Risorse Umane e Organizzazione per quanto concerne la manutenzione correttiva, evolutiva, nuovi sviluppi e supporto sistemistico.

4.7 Funzionalità attese per il sistema di Reporting

Il sistema dovrà mettere a disposizione una serie di funzionalità che permettano alle diverse strutture aziendali di accedere a diverse viste dei dati gestionali, in modo tempestivo e fruibile, in modo da disporre di informazioni utili per orientare efficacemente e monitorare gli effetti delle strategie di azione di Gruppo.

Il nuovo sistema—dovrà fornire una vista unica, completa e facilmente interpretabile, del patrimonio informativo aziendale corporate nel suo complesso.

In particolare le funzionalità di base del sistema dovranno permettere, in via esemplificativa e non esaustiva, la:

- integrazione di tutti i dati gestiti nei singoli applicativi sulla base di un modello standard che prescindendo dal formato originario, garantendone la coerenza e facilitandone l'analisi e l'individuazione dei "fatti" e delle "dimensioni" di interesse di *Equitalia*;
- rappresentazione multidimensionale dei dati, per presentare una visione intuitiva e facilmente manipolabile delle informazioni (Data Cube per analisi OLAP);
- progettazione e realizzazione di opportune procedure di ETL (Extract, Transformation and Loading), degli opportuni data mart e degli strumenti di analisi, nonché disponibilità di opportuni strumenti di sviluppo, integrati con la soluzione, che permettano alla stazione appaltante di sviluppare in proprio pacchetti di ETL, DataMart, Reportistica e soluzioni di BI in genere.
- produzione e pubblicazione, in modalità Web Based di report e template, con logiche di categorizzazione e classificazione degli stessi e con gestione di formati multipli (tabelle, grafici, documenti di testo, etc.), nonché esportazione dei template e dei report nei formati più comuni di file (HTML, XML, TXT, .doc, .docx, .xls, .od* e PDF);
- storicizzazione e sincronizzazione completa dei dati;
- completezza e correttezza dei dati integrati, attraverso sistematici test di controllo e quadratura, nonché certificazione dei dati per le funzioni di governance ed il management aziendale;
- interrogazione flessibile dei dati, secondo viste diverse, e disponibilità delle informazioni con reporting analitico ed aggregato;
- generazione di dati sintetici e la loro fruizione, da parte del management, tramite "Cruscotti Direzionali";
- storicizzazione e sincronizzazione completa dei dati.

In particolare il sistema permetterà la creazione di "Cruscotti Direzionali", basati sulla soluzione di Business Intelligence, che renderanno disponibili, a livello di entità e a livello aggregato di Gruppo:

- set di indicatori utili a misurare le performance delle azioni messe in atto;
- eventuali trend e/o problematiche e meccanismi di allerta e notifica al verificarsi di determinate condizioni.

A titolo esemplificativo si riporta solo alcuni dei cruscotti informativi e report che dovranno contenere informazioni gestionali di interesse:

- performance di gestione spesa/pagamenti
- performance delle iniziative gestionali e del livello di realizzazione delle strategie
- performance di gestione della logistica e degli immobili
- performance degli eventi e costi del personale per centri di costo e tipologie eventi

La progettazione dei cruscotti (definizione dei “fatti” e “dimensioni” di interesse, indicatori, regole, ecc.) avverrà con il coinvolgimento dei key user e sulla base dei dati disponibili, a partire dagli schemi dei dati trattati negli applicativi “operazionali” e nelle fonti alimentanti in genere, secondo quanto previsto in fase di progettazione, con riferimento a ciascun modulo funzionale oggetto di implementazione e con riferimento all'integrazione complessiva dei dati presenti nel sistema.

A tale fine si evidenzia che per l'implementazione di ciascun modulo funzionale devono essere rilevate le esigenze di reporting da soddisfare, utilizzando in modo ottimale le funzionalità previste da ciascun modulo e dal sistema di Reporting.

A titolo esemplificativo si riportano solo alcuni dei cruscotti informativi e report che dovranno contenere le seguenti informazioni:

1. Pianificazione e Controllo di gestione
2. Amministrazione e Finanza
3. Contabilità Analitica
4. Cruscotto di sintesi della spesa secondo le funzioni obiettivo
5. Cruscotto di sintesi della profittabilità dei progetti
6. Cruscotto di sintesi del livello di realizzazione delle Strategie
7. Analisi degli Acquisti/Spesa
8. Gestione Immobili e Logistica

4.8 Requisiti non funzionali

L'implementazione del *Sistema ERP - Dynamics AX*, oggetto del presente capitolato, dovrà rispondere pienamente ai requisiti non funzionali di seguito dettagliati:

A) Unicità, tracciabilità e storicizzazione di dati e documenti

L'unicità delle informazioni è un requisito imprescindibile: dati replicati e ridondati incrementano pericolosamente la possibilità di propagazione degli errori oltre a rallentare sensibilmente le attività operative.

Si richiede pertanto che dal punto di vista operativo il *Sistema ERP - Dynamics AX* sia implementato dal *Fornitore* in modo da garantire che il dato possa essere inserito una e una sola volta tra i diversi sistemi interessati in modo razionale e tempestivo.

Per quanto riguarda l'integrità del dato, il modulo deve essere implementato in modo da impedire l'alterazione diretta o indiretta delle informazioni, sia da parte di utenti e processi non autorizzati, che a seguito di eventi accidentali. Anche la perdita di dati (per esempio a seguito di cancellazione o danneggiamento), viene considerata come alterazione.

Dovrà essere assicurata la tracciabilità di tutte le registrazioni informatiche effettuate sulle procedure, sia per i dati e sia per i documenti, ovvero il modulo deve consentire di risalire a chi ha effettuato e quando ogni singola registrazione/modifica in ogni fase del processo.

L'identificazione della data e ora di una registrazione deve essere effettuata mediante l'apposizione dell'indicazione del tempo di sistema, che deve essere opportunamente gestito dal *Sistema ERP - Dynamics AX* secondo procedure che ne garantiscano la coerenza. Inoltre l'applicativo deve contenere tutti i meccanismi necessari a garantire la congruenza dei dati e report di controllo.

B) Sicurezza, privacy e gestione utenti:

Il *Sistema ERP - Dynamics AX* dovrà essere implementato dal *Fornitore* in modo da garantire un elevato livello di sicurezza, pertanto dovrà essere in grado di supportare adeguati meccanismi di gestione utenze e accessi, di gestione delle sessioni ed essere conforme alle buone pratiche di sicurezza per quanto riguarda la gestione delle vulnerabilità. Nello specifico la gestione di utenti e dei relativi accessi deve tenere conto di specifiche politiche di riservatezza e di protezione dei dati, ovvero garantire l'accesso ai dati esclusivamente ai collaboratori di *Equitalia* aventi tale autorizzazione.

La modifica di un risultato dovrà essere subordinata alla verifica che l'utente sia in possesso delle autorizzazioni necessarie. In ogni caso, ogni operazione di modifica su dati o documenti dovrà essere tracciabile ed opportunamente documentata in appositi file di log.

Si richiede inoltre, per le attività dell'amministratore di sistema, la conformità a quanto indicato con il provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 riguardante le "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema" (G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008).

La gestione di tali politiche è supportata da un gestore utenti e un sistema di autenticazione unico e centralizzato, che gestisce i codici identificativi personali e dei relativi diritti.

C) Integrazione, interoperabilità, aderenza agli standard

L'implementazione del *Sistema ERP - Dynamics AX* dovrà essere attuata utilizzando protocolli e metodi standard e allo stato dell'arte rispetto all'attuale livello di innovazione tecnologica del settore.

L'adozione di protocolli standard deve essere finalizzata anche a garantire l'interfacciamento del sistema con sistemi di parti terze laddove previsto.

Ciò deve essere possibile sia attraverso lo scambio dati su tracciati predefiniti e concordati tra le parti, sia attraverso la chiamata a web-services esposti dai sistemi che dovranno comunicare. Le interfacce di integrazione dovranno quindi poter abilitare lo scambio dati sia sincrono che asincrono verso soluzioni applicative esterne al *Sistema ERP - Dynamics AX*.

D) Accessibilità e usabilità

Si richiede che il livello di presentazione dei dati abbia caratteristiche tali da rispettare requisiti di accessibilità e usabilità. A tale scopo le interfacce di accesso al *Sistema ERP - Dynamics AX* che saranno realizzate dovranno prevedere l'inserimento e la consultazione

agevole e leggibile delle informazioni gestite, attraverso un accesso configurato al sistema (sistema adattativo), anche per mezzo di aree di sintesi o evidenza.

Per garantire l'accessibilità del *Sistema ERP - Dynamics AX* da parte di tutti gli utenti, le informazioni devono essere facilmente reperibili, esplicitate in modo chiaro e rese di indubbia interpretazione.

Per garantire l'usabilità si richiede che il *Sistema ERP - Dynamics AX* sia adattativo, ovvero deve visualizzare solamente le informazioni circoscritte all'ambito operativo dell'utente e quindi limitare i dati modificabili/inseribili a seconda dei diritti dell'operatore che si autentica al sistema.

Affinché lo strumento sia usabile, è importante che la grafica sia semplice e con combinazioni di colori "comode" per la vista. È inoltre importante valutare con attenzione il rispetto degli standard W3C esistenti. Ciò, unito a una strutturazione delle informazioni logica, semplice e intuitiva, permette all'utente di prendere rapidamente dimestichezza con lo strumento e quindi di ridurre notevolmente i tempi di addestramento del personale, e di ridurre la probabilità di errori di inserimento.

Si richiede, pertanto, che il *Fornitore* presenti, in fase di presentazione di gara, una proposta di front-end che rispecchi i requisiti sopracitati.

5. Architettura e Ambienti

5.1 Ambienti software

Il *Sistema ERP - Dynamics AX* sarà attivato negli ambienti di *Equitalia*. Le attività di predisposizione degli ambienti sono a carico del *Fornitore* con il supporto del personale di *Equitalia*.

Di seguito si forniscono delle linee guida di gestione a regime e dei dettagli correlati sulla fase di attivazione del *Sistema ERP - Dynamics AX*.

Sono state due diverse fasi:

- a. Fase di attivazione, si identifica la fase progettuale iniziale, dove il *Fornitore* oltre ad avere l'onere di predisporre gli ambienti ha il compito di seguire le fasi di installazione del *Sistema ERP - Dynamics AX* sui diversi ambienti;
- b. Fase a regime, in cui il *Sistema ERP - Dynamics AX* è perfettamente funzionante e rilasciato agli utenti. In questo caso è il personale di *Equitalia* a gestire l'installazione del software nei diversi ambienti.

Sono stati individuati i seguenti ambienti:

5.2 Ambiente di test

L'ambiente di test è quello sul quale il *Fornitore* dovrà effettuare il primo rilascio delle parametrizzazioni e/o delle personalizzazioni e/o degli aggiornamenti al software.

Su questo ambiente *Equitalia*, in contraddittorio con il *Fornitore*, effettuerà le verifiche di corrispondenza tra il software oggetto di rilascio e quanto richiesto nonché, qualora ricorrano i presupposti, la verifica degli eventuali impatti degenerativi delle nuove funzionalità sull'operatività corrente.

Le verifiche di funzionalità potranno richiedere l'utilizzo di dati nei vari DB che dovranno essere preventivamente identificati dal *Fornitore* e quindi caricati nei DB da parte di *Equitalia*. Sull'ambiente di test è in genere eseguita la prima prova di vulnerabilità del software (quando applicabile e comunque su tutte le applicazioni con interfaccia su Internet).

Il rilascio in ambiente di test deve essere comprensivo di tutti i sorgenti e di tutte le istruzioni necessarie per compilare e installare in quest'ambiente il software oggetto di rilascio.

5.3 Ambiente di collaudo

A regime una volta completati con esito positivo i test, il software realizzato dal *Fornitore*, è installato dal personale di *Equitalia*, nell'ambiente di collaudo.

L'ambiente di collaudo è strutturato come quello di esercizio, ma il dimensionamento degli apparati è più ridotto.

Su questo ambiente, una volta che il *Sistema ERP - Dynamics AX* sarà in esercizio, verrà eseguito il collaudo delle funzionalità e di integrazione del software realizzato da parte della struttura organizzativa di *Equitalia* richiedente ("utente"), in collaborazione con la struttura ICT di *Equitalia*.

Sull'ambiente di collaudo sarà eseguita e/o ripetuta la prova di vulnerabilità del software (quando applicabile e comunque su tutte le applicazioni con interfaccia su Internet).

Il rilascio in ambiente di collaudo deve essere comprensivo di tutti i sorgenti e di tutte le istruzioni necessarie per compilare e installare in questo ambiente il software oggetto di rilascio.

5.4 Ambiente di formazione

Il software che ha superato il collaudo viene rilasciato in un ambiente specifico statico definito di formazione.

Su questo ambiente verrà eseguita la formazione sulle funzionalità e l'integrazione del software realizzato da parte della struttura organizzativa di *Equitalia* richiedente ("utente"), in collaborazione con la struttura ICT di *Equitalia*.

Sull'ambiente di formazione sarà eseguita e/o ripetuta la prova di vulnerabilità del software (quando applicabile e comunque su tutte le applicazioni con interfaccia su Internet).

Il rilascio in ambiente di formazione deve essere comprensivo di tutti i sorgenti e di tutte le istruzioni necessarie per compilare e installare in questo ambiente il software oggetto di rilascio

5.5 Ambiente di esercizio

Il software che ha superato il collaudo è messo in esercizio a cura di *Equitalia* con l'eventuale supporto del *Fornitore* (su richiesta di *Equitalia*).

Il rilascio in ambiente di esercizio deve essere comprensivo di tutti i sorgenti e di tutte le istruzioni necessarie per compilare e installare in questo ambiente il software oggetto di rilascio, sarà cura ed onere del *Fornitore* predisporre, presso la propria struttura, l'ambiente di sviluppo (hardware e software) necessario alla parametrizzazione del modulo nonché alla realizzazione di software ad hoc (eventuali personalizzazioni) sia nella fase di messa in esercizio del *Sistema ERP - Dynamics AX* nonché nella fase di gestione operativa dello stesso. Nello sviluppo applicativo dovranno essere utilizzati linguaggi di programmazione standard per l'ambiente *Microsoft Dynamics AX*, sia per lo sviluppo della logica applicativa, sia per lo sviluppo dell'interfaccia utente.

Per quanto attiene alle attività di realizzazione di personalizzazioni (sviluppo ad hoc) il *Fornitore* dovrà utilizzare linguaggi di programmazione standard per l'ambiente *Microsoft Dynamics AX*, sia per lo sviluppo della logica applicativa, sia per lo sviluppo dell'interfaccia utente.

Nella Fase a regime agli ambienti di *Produzione*, *Collaudo*, *Formazione* accedono solamente i dipendenti di *Equitalia*, sia per le attività di gestione e manutenzione dei sistemi sia per le attività operative e di verifica per la validazione delle attività ricevute dal *Fornitore*. Nell'ambiente di Test accede sia il *Fornitore* che il personale di *Equitalia*.

L'ambiente di *Sviluppo* viene gestito dal *Fornitore* sotto ogni aspetto, in quanto è l'ambiente che, l'azienda aggiudicataria della procedura, utilizza per sviluppare, testare e verificare che le funzionalità da rilasciare rispettino quanto richiesto da *Equitalia* e non creino ostative all'attuale funzionamento del sistema.

A regime le basi dati dei quattro ambienti statici saranno aggiornate periodicamente, ove necessario con ausilio del *Fornitore*, tramite ribaltamento dati dall'ambiente di *Produzione*.

L'esito di ogni test deve essere condiviso e rendicontato agli interlocutori dello stesso ambiente e degli ambienti collegati. Per maggiori dettaglio sulle attività di manutenzione correttiva ed evolutiva fare riferimento al capitolo 10 "Governo della fornitura".

Le attività di installazione dovranno essere effettuate presso le sedi indicate di volta in volta da Equitalia.

Come già evidenziato il *Fornitore* provvede, con la supervisione di *Equitalia*, alla realizzazione degli ambienti che ha in gestione e alla condivisione con il *Fornitore* dell'intera infrastruttura prevista per il sistema Microsoft Dynamics AX. Il *Fornitore* provvederà in autonomia alla predisposizione dell'ambiente di *Sviluppo* e all'eventuale validazione dell'infrastruttura.

Si precisa ad ogni modo che gli ambienti una volta creati saranno certificati da Microsoft, a carico di Equitalia, in modo da garantire che gli standard di installazione siano rispettati. Matrice RACI delle responsabilità della gestione ambienti

Viene qui di seguito schematizzata la tabella RACI di responsabilità nell'esecuzione delle attività:

Attività	Fornitore	Equitalia
Presidio dell'area CED a regime	N/A	R
Predisposizione degli ambienti (SW di base)	R	A
Installazione e manutenzione componenti infrastruttura ERP-BI all'interno del CED	I	R

TABELLA 6

Attività	Fornitore	Equitalia
Rinnovo dell'infrastruttura tecnologica a supporto delle applicazioni	I	R
Gestione delle attività di Conduzione Sistemistica	I	R
Disponibilità delle Applicazioni/Sistemi software	I	R
Modalità calcolo delle performance delle Applicazioni/Sistemi (hardware e software)	R	A
Monitoraggio delle performance delle Applicazioni/Sistemi (hardware e software)	I	R
Analisi delle performance ed effettuazione dei Tuning	R	A
Monitoraggio delle patch rilasciate dai produttori dei Sistemi (sw di base)	I	R
Pianificazione ed installazione dei rilasci di nuove patch sui Sistemi (sw di base)	A	R

Report sul livello di patch applicate e sui nuovi rilasci per i Sistemi (sw di base)	I	R
Monitoraggio delle patch rilasciate dai produttori dei Sistemi (sw applicativo)	R	I
Pianificazione ed installazione dei rilasci di nuove patch sui Sistemi (sw applicativo)	A	R
Report sul livello di patch applicate e sui nuovi rilasci per i Sistemi (sw applicativo)	I	R
Pianificazione degli interventi di manutenzione extra intervalli concordati	C	R
Piano di intervento per la manutenzione dei Sistemi	C	R
Piano di intervento per la manutenzione preventiva dei Sistemi	C	R

TABELLA 7

5.6 Schema Logico dell'infrastruttura

A titolo meramente esemplificativo di seguito è riportato uno schema logico/funzionale di massima del sistema da implementare:

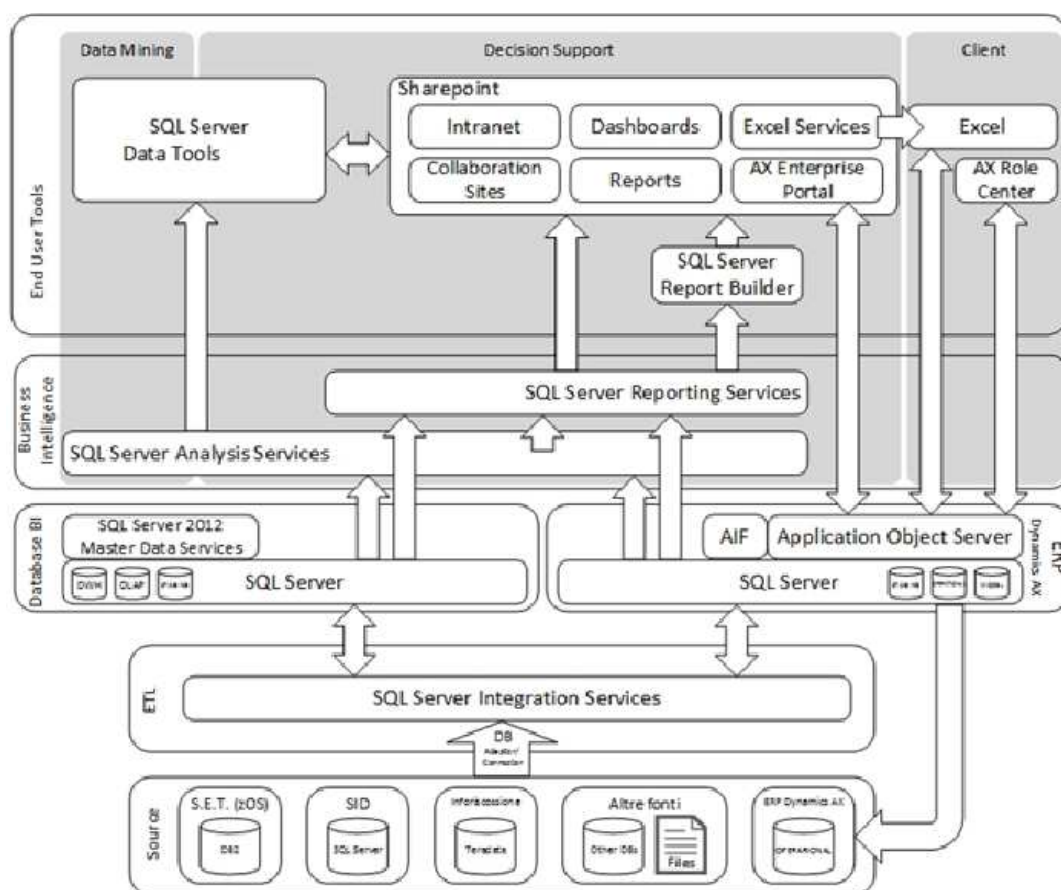


FIGURA 3

Lo strato più basso è rappresentato dalle fonti alimentanti tra cui, oltre allo stesso *Sistema ERP - Dynamics AX* oggetto del capitolato, sono incluse le informazioni gestite dagli applicativi indicati nell'allegato 1 e altre fonti che potranno essere definite in fase di analisi all'interno del team di progetto.

Lo schema mette in evidenza la separazione tra il sistema applicativo transazionale (*Sistema ERP - Dynamics AX*) e quello di Reporting. Al sistema transazionale è demandato il compito di gestire i dati operazionali e i processi di alimentazione del dato mentre al sistema di Reporting quello di estrarre dai dati "primari" costituiti dalle fonti alimentanti e dalle informazioni necessarie a supportare i processi decisionali del management aziendale.

Nella realizzazione del nuovo Sistema Informativo Corporate dovrà essere prestata particolare attenzione proprio all'analisi delle fonti alimentanti e all'individuazione del percorso corretto attraverso il quale dovranno essere introdotte a sistema. Ad esempio le informazioni provenienti dal sistema di ZOS di riscossione (S.E.T. Sistema Esazione Tributi) potranno seguire percorsi diversi a seconda che debbano alimentare il *Sistema ERP - Dynamics AX* per le operazioni di cost accounting proprie della contabilità analitica oppure debbano essere correlate con altre fonti per la costruzione, all'interno del sistema Reporting, di schemi dimensionali e datamart fruibili tramite tool di BI.

Proprio per prevedere ogni possibile percorso dei dati, nello schema di massima lo strato funzionale di ETL alimenta sia il sistema operazione ERP che il sistema di Reporting.

Nella seguente tabella è riportato un elenco, non esaustivo, dello scambio di informazioni che a regime dovrà avvenire all'interno del Sistema Informativo Aziendale. Attualmente esistono i flussi di Contabilità Generale indicati in corsivo nello schema sottostante.

AREA	DESCRIZIONE	SISTEMA SORGENTE	SISTEMA DESTINAZIONE
CONTABILITA' GENERALE	Contabilità di riscossione	Mainframe - CAD	AX – COGE
	Contabilità di riscossione – EPA	Mainframe - SEDA	AX – COGE
	Movimentazioni cash pooling conti infragruppo	PITECO	AX – COGE
	Aggregazione dei dati contabili e fiscali ai fini della redazione del bilancio consolidato di gruppo e del consolidato fiscale	AX-COGE	TAGETIK
	Flussi Corporate Banking Interbancario (CBI)	Portali web banche	AX – COGE
CICLO ATTIVO	Invio lavorazioni effettuate	Mainframe - Lavorazioni	AX – COGE
	Aggiornamento lavorazioni fatturate	AX - Ciclo Attivo	Mainframe – Lavorazioni
	Fatturazione elettronica	AX - Ciclo Attivo	HUB SOGEI per la fatt. elettronica
CICLO PASSIVO	Fatturazione elettronica	HUB SOGEI per la fatt. elettronica	AX - Ciclo Passivo
	Fatturazione elettronica	AX - Ciclo Attivo	Sistema SOGEI
	Flussi Corporate Banking Interbancario (CBI)	AX - COGE	Portali web banche
CONTABILITA' ANALITICA	Informazioni Riscossione	DWH Riscossione / Mainframe - CAD	AX- COAN
HR / ICT	Integrazione AD - Dipendenti/Strutture/Processi modulo	AX - HR	Active Directory Aziendale/Payroll

TABELLA 8

A titolo esemplificativo di seguito è riportato uno schema logico/funzionale di massima del sistema da implementare:

Il diagramma illustra l'architettura IT di un'azienda, organizzata in diverse aree funzionali e sistemi integrati:

- OWH di Riscossione:**
 - Informazione
 - SIS
 - SAS
- Interfaccia unica Utente:**
 - Openspace - Intranet Aziendale
- Tegetik (Capogruppo):**
 - Bilancio Consolidato di Gruppo
- Piteco (Capogruppo):**
 - Cash Pooling
 - Gestione c/c interbancarie
 - Fatturazione e rimborsamento costi AdB
- Homebanking:**
 - Web CBI
 - Dispositivi mobili
 - Plus CBI
- Agente:**
 - Trunking Callcenter
- Internal Audit:**
 - Integrità GPS
 - AdB - Sistema Ecology Governance
- Unit Organizzazione Aziendale:**
 - Business Process Reengineering
- Microsoft:**
 - Collaboration sites
- NAV:**
 - Ciclo Attivo
 - Ciclo Passivo
 - Contabilità Generale
 - Controllo di Gestione
 - Gestione Contratti
- Decree:**
 - Procedura informatica
- SISTEMA UNICO HR:**
 - Anagrafica dipendenti
 - Gestione carriera e curriculum
 - Sistema incentivante
- Rilevatore presenze/controllo accessi:**
- Gestione Amministrativa Personale:**
 - Gestione cartellino (fornitore esterno)
 - Payroll (fornitore esterno)
 - Gestione infortuni (Cesalpin, Mispone Verde)
 - Gestione extralavoro con costi personale in bilico
- X-Formare:**
 - X-Formare - Formazione dipendenti
- Sicurezza:**
 - Salute e sicurezza sul luogo del lavoro
- Share di rete:**
 - Flusso commercialista Generale c/c interbancarie
 - Flusso commercialista personale dei dati
 - Flusso commercialista personale
 - Flusso commercialista personale del personale
- Autore/1222:**
 - Regolazione bene aziendale
- Mainframe:**
 - Sistema E (sistema Tricod)
- Active Directory:**
 - Integrazione Active Directory
 - Active Directory
 - Segni
 - Upload timbrature via FTP
 - Importo dati antipresenza per autorizzazione e accessi

Nella Figura 4 sono rappresentati i singoli componenti dell'attuale architettura e i rispettivi rapporti di integrazione.

Architettura TO BE

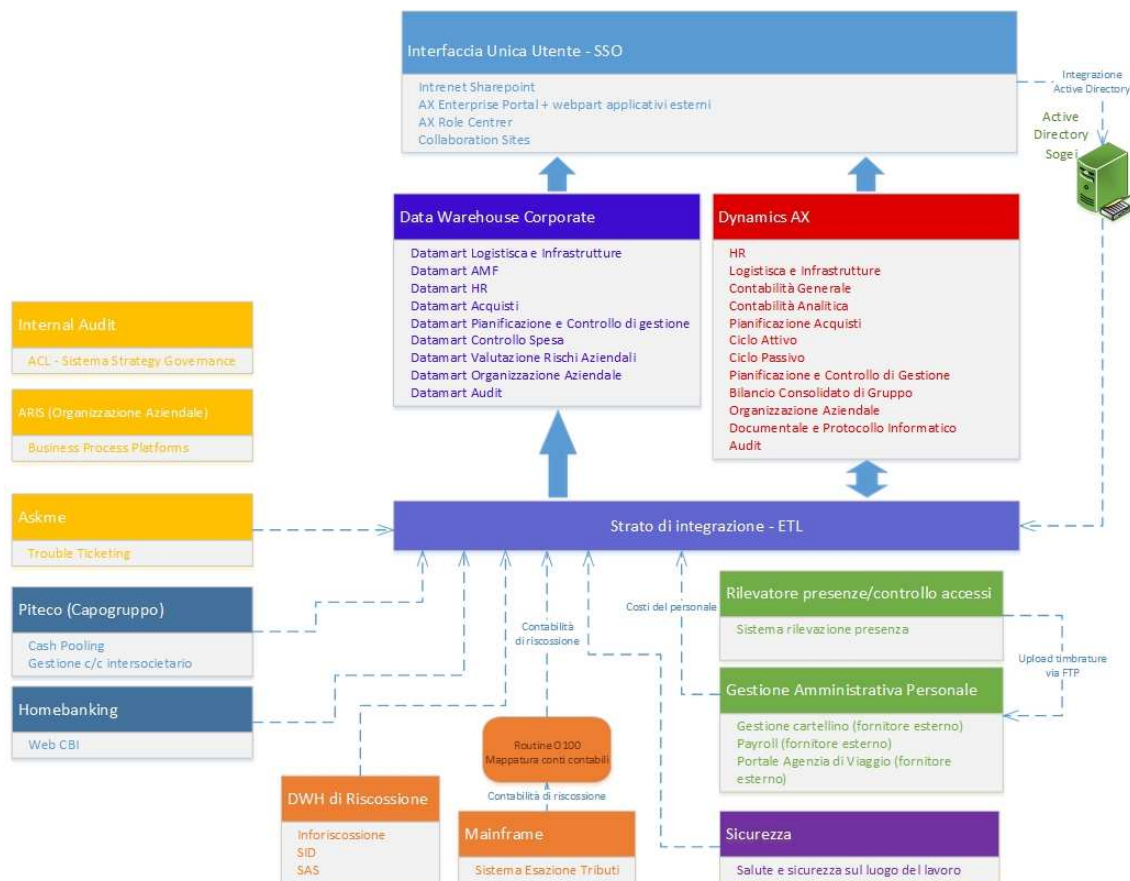


FIGURA 5

Nella Figura 5 sono rappresentati, a mero titolo di esempio, i componenti definitivi dell'architettura e i rispettivi rapporti di integrazione.

6. Servizi per l'implementazione e l'avviamento

Di seguito si riporta la descrizione dei Servizi per l'implementazione e l'avviamento del *Sistema ERP - Dynamics AX*.

Tale Fornitura, le cui fasi di attivazione sono riportate nell'allegato 2 "Metodologia e Fasi di progetto" per l'Implementazione e l'Avviamento, ha come scopo l'attivazione e la messa a disposizione del *Sistema ERP - Dynamics AX* perfettamente funzionante.

Con lo scopo di definire l'intero ciclo di vita del progetto ed i processi di implementazione software nel sistema, *Equitalia* chiede all'aggiudicatario della gara l'utilizzo della metodologia Sure Step, in quanto si tratta dello strumento con cui Microsoft effettua le attività d'implementazione nell'ambito dei progetti ERP Dynamics AX. Maggiori specifiche sulla metodologia Sure Step sono presenti nell'allegato 2 "Metodologia e fasi di progetto".

6.1 Dettaglio delle Fasi per l'implementazione e l'avviamento

Al fine di effettuare l'impianto del *Sistema ERP - Dynamics AX*, la sua attivazione in esercizio e la manutenzione con tutti i processi non core per la Holding e le Società Partecipate, *Equitalia* prevede la predisposizione delle seguenti attività:

- Avvio del progetto
- Pianificazione delle Fasi
- Disegno della soluzione
- Analisi implementativa e progettazione
- Definizioni delle Interfacce
- Supporto nella predisposizione degli ambienti
- Creazione Interfacce temporanee
- Creazioni Interfacce permanenti
- Implementazione per fase dei moduli applicativi
- Definizione delle modalità di caricamento dei dati di avvio, anche attraverso migrazione dei dati dai sistemi preesistenti
- Testing
- Collaudo di Fase
- Collaudo Finale integrato
- Attività e output previsti per la formazione
- Formazione Utenti
- Go live di fase e rilascio in esercizio
- Supporto Sistemistico

Le attività sopra menzionate vengono descritte nell'allegato 2 "Metodologia e fasi di progetto" e di seguito vengono riportati i deliverables per ogni attività.

Fase	Attività	Deliverable atteso	Ripetitività
Requisiti	Avvio del progetto	Documento di Progetto	Una Tantum
	Pianificazione delle Fasi	Piano di progetto	Una Tantum.
Progettazione della nuova configurazione logico-funzionale	Disegno della soluzione	Requisiti funzionali Requisiti sul Reporting	Una Tantum. In questo caso si evidenzia la necessità di produrre documentazione specifica per singolo modulo soggetta, comunque, ad aggiornamenti e revisioni successive.
	Macro Analisi implementativa e progettazione	Requisiti non funzionali e progetto di dettaglio, con relativa pianificazione e milestone	Una Tantum
	Definizioni delle Interfacce	Disegno architetturale delle interfacce, con rappresentazione delle modalità di integrazione	Una Tantum In questo caso si evidenzia la necessità di produrre documentazione specifica per singolo modulo soggetta, comunque, ad aggiornamenti e revisioni successive.
	Definizione delle modalità di caricamento dei dati di avvio, anche attraverso migrazione dei dati dai sistemi preesistenti	Analisi della migrazione (elenco banche dati da migrare, modalità di migrazione) Piano di ripresa dati con relative milestone	Una Tantum In questo caso si evidenzia la necessità di produrre documentazione specifica per singolo modulo soggetta, comunque, ad

			aggiornamenti e revisioni successive.
	Presa in carico dell'Applicazione Dynamics NAV	Documento di Analisi Applicativa	Una Tantum (Dynamics NAV)
	Presa in carico del Modulo HR Dynamics AX	Documento di Analisi Applicativa	Una Tantum (Modulo HR Dynamics AX)
	Analisi di dettaglio dei processi e disegno della soluzione	Disegno di dettaglio dei processi da parametrizzare per singolo modulo	Per ciascun modulo
	Disegno delle Soluzione Applicative	Documento di Analisi Applicativa e Area di Reporting	Per ciascun modulo
Realizzazione e Messa in esercizio del Sistema ERP - Dynamics AX	Creazione Interfacce temporanee	Disponibilità interfacce in ambiente di test	Per ciascun modulo
	Creazioni Interfacce permanenti	Disponibilità interfacce in ambiente di test	Per ciascun modulo
	Implementazione per fase dei moduli applicativi	Piano di test Rilascio dei moduli applicativi in ambiente di test Realizzazione di aree di Reporting	Per ciascun modulo
Attività di Migrazione Dati	Migrazione dati	Piano di Migrazione Analisi di dettaglio delle basi dati	Per il modulo Dynamics NAV
	Caricamento dati	Definizione della struttura dati da importate (Documento di analisi dati)	Modulo Logistica
Realizzazione e Messa in esercizio del Sistema ERP - Dynamics AX	Testing	Esito Esecuzione piano di test, in ambiente di sviluppo	Per ciascun modulo
	Collaudo di Fase	Esecuzione piano di test di fase in ambiente di collaudo	Per ciascun modulo
	Collaudo Finale integrato	Accettazione utente finale	Per ciascun modulo
Formazione	Attività e output previsti per la	Piano di formazione	Per ciascun modulo

	formazione		
	Formazione Utenti	Ambiente di formazione, alimentato con i dati utili alla formazione Feedback dei corsi	Per ciascun modulo
Realizzazione e Messa in esercizio del Sistema ERP - Dynamics AX	Go live di fase e rilascio in esercizio	Manuale di esercibilità	Per ciascun modulo

Tutte le attività verranno svolte rispettivamente da *Equitalia* e dal *Fornitore* grazie ai gruppi di lavoro che, collaborando, sono orientati all'esitazione positiva di ogni fase. Tali gruppi dovranno essere composti da professionalità miste, in modo da avere competenze multilaterali sulla materia e contribuire in modo sostanziale alla realizzazione del progetto ed al mantenimento del *Sistema ERP - Dynamics AX* nel suo insieme.

Le attività elencate si raggruppano in fasi di progetto che devono essere attivate in sequenza o parallelizzate evitando contrasti con le funzionalità di altri moduli attivi o in attivazione. Inoltre, tali attività dovranno essere concatenate rispettando le propedeuticità ed i vincoli che si generano tra i moduli e le relative fasi di realizzazione.

La proposta di pianificazione e la concatenazione delle stesse sono a carico del *Fornitore* che nell'offerta tecnica allegato 3 fornirà il dettaglio della proposta.

Di seguito, si descriveranno i principali vincoli e strumenti da tener presente in fase di offerta tecnica, per ulteriore dettaglio sulla descrizione delle fasi si rimanda all'allegato 2 "Metodologia e fasi di progetto".

- **Fase di "Requisiti"**

L'obiettivo della fase è la raccolta e la definizione dei requisiti del progetto; tale attività verrà svolta principalmente tramite interviste agli attori coinvolti e producendo i documenti richiesti.

Tali attività richiedono l'utilizzo di Sure Step e dei consueti strumenti di Microsoft Office (Word/Excel/Powerpoint).

Il documento dei requisiti dovrà essere versionato, in modo da poter sempre riconoscere le modifiche intervenute nel corso del progetto.

- **Fase di "Progettazione della nuova configurazione logico-funzionale"**

Il *Fornitore* dovrà svolgere un'approfondita attività di analisi delle esigenze manifestate da *Equitalia*, attraverso la specifica documentazione prodotta, al fine di progettare la nuova configurazione logico-funzionale.

Il *Fornitore* sarà pertanto tenuto a verificare gli attuali processi interni di *Equitalia* esplicitati dalla stessa nella specifica documentazione di progetto per procedere poi al riesame dei requisiti funzionali richiesti, di cui ai precedenti paragrafi 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6.

L'analisi dovrà essere orientata a:

- identificare specificità e problematiche di *Equitalia* nell'adozione del Sistema ERP – Dynamics AX ed individuare le possibili soluzioni con il supporto della Società;
- riprodurre sul Sistema ERP - Dynamics AX i modelli di funzionamento propri di *Equitalia* secondo le indicazioni / logiche dalla stessa fornite.

Ne deriverà un'attività di *Gap Analysis* che dovrà poi condurre all'identificazione, nel Progetto di implementazione, delle specifiche attività di parametrizzazione e/o di personalizzazione che dovranno essere realizzate, previa validazione da parte delle strutture *Equitalia* interessate. Per l'esecuzione delle suddette attività di analisi il *Fornitore* dovrà utilizzare strumenti di BPMN.

Il *Fornitore* sarà altresì tenuto all'analisi dei dati e dei documenti presenti nelle diverse applicazioni che saranno sostituite dal Sistema ERP - Dynamics AX al fine di definire le attività di bonifica degli stessi nonché di migrazione nella base dati del Sistema ERP - Dynamics AX.

Infine il *Fornitore* sarà tenuto all'analisi dei meccanismi di scambio dati (flussi) tra il Sistema ERP - Dynamics AX e le ulteriori applicazioni, anche di terze parti, che rimarranno in uso, al fine di definire le attività necessarie a garantire l'interoperabilità degli stessi.

Sulla base delle analisi svolte il *Fornitore* dovrà proporre ad *Equitalia*, nel rispetto dei termini previsti dalla pianificazione della fornitura, di cui al paragrafo 6.1, il Progetto di implementazione, il quale dovrà riportare, a titolo indicativo e non esaustivo:

- la struttura architetturale e la configurazione degli ambienti di esercizio, collaudo e test;
- i requisiti minimi a cui risponderà il Sistema ERP - Dynamics AX
- le attività di parametrizzazione e le eventuali personalizzazioni che dovranno essere realizzate;
- il piano di migrazione nella base dati del Sistema ERP - Dynamics AX dei dati e dei documenti presenti nelle diverse applicazioni che saranno dismesse con indicazione: delle attività di normalizzazione/bonifica necessarie; dei tracciati di caricamento; delle procedure previste per il caricamento dati; degli strumenti che verranno impiegati per la verifica del corretto caricamento;
- le attività necessarie (realizzazione interfacce sincrone ed asincrone) per garantire la interoperabilità tra il Sistema ERP - Dynamics AX e le applicazioni che rimarranno in uso, con indicazione di eventuali limiti e/o condizioni alla realizzazione delle interfacce e/o la necessità del coinvolgimento di terze parti;
- un cronoprogramma delle suddette attività nonché delle attività di formazione, definito nel rispetto di quanto indicato nella pianificazione della fornitura, di cui al precedente paragrafo 2.3.

Nel Progetto di implementazione dovranno altresì essere indicati, per ciascuna delle suddette attività, i principali deliverables e la documentazione tecnica che verrà rilasciata.

I documenti di “Analisi” sono sviluppati utilizzando i consueti strumenti di Microsoft Office (Word/Excel/Powerpoint) ed i diagrammi UML per quanto riguarda gli “activity diagram”, “class diagram”, ecc.

Lo strumento utilizzato per la “pianificazione” è Microsoft Project. Il piano di progetto dovrà essere mantenuto aggiornato su base settimanale e gestito tramite baseline mensili.

- **Fase di “Realizzazione e Messa in esercizio del Sistema ERP - Dynamics AX”**

A seguito dell'approvazione da parte di *Equitalia* del Progetto di implementazione e nel rispetto di quanto in esso previsto, il *Fornitore* dovrà avviare le attività necessarie alla messa in esercizio del *Sistema ERP - Dynamics AX*.

Il *Fornitore* dovrà, quindi, provvedere a supporto all'installazione del *Sistema ERP - Dynamics AX* ed al supporto alla predisposizione presso *Equitalia* degli ambienti di produzione, collaudo e test. Tali ambienti saranno predisposti con il supporto del *Fornitore* su risorse hardware di *Equitalia*.

La pianificazione della fase di Collaudo viene effettuata utilizzando Microsoft Project ed integrando tale attività nel “piano di progetto”.

A seconda dei casi e dei relativi requisiti, il collaudo potrà essere effettuato utilizzando alcuni strumenti connessi alla metodologia Sure Step per Test di Vulnerabilità applicativa, etc. Alcuni degli strumenti forniscono automaticamente della reportistica sugli avanzamenti, qualora nel caso specifico non fosse possibile ottenere i report automaticamente si dovrà provvedere alla loro redazione tramite i consueti strumenti di Microsoft Office (Word/Excel/Powerpoint).

Il software realizzato ai fini della personalizzazione dovrà essere sottoposto a test e collaudo prima della sua messa in esercizio. Il *Fornitore*, secondo il piano di rilascio preventivamente concordato, dovrà provvedere all'installazione del software realizzato negli ambienti di test, di collaudo e formazione di *Equitalia* e supportare la stessa nell'esecuzione delle relative attività. Le modalità di esecuzione delle attività di test e collaudo nonché la documentazione che dovrà essere predisposta dal *Fornitore* sono dettagliatamente descritte in questo paragrafo.

- **Fase di “Attività di Migrazione Dati”**

In considerazione del fatto che, con l'ingresso del *Sistema ERP - Dynamics AX*, alcuni applicativi attualmente in uso andranno dismessi, si chiede al *Fornitore* di effettuare le attività necessarie per la migrazione e la conversione dei dati provenienti dagli applicativi preesistenti. Per maggior chiarezza, si specifica che *Equitalia* si occuperà di:

- trasmettere la sola estrazione della base dati da migrare, in collaborazione del Fornitore del precedente sistema;
- dare validazione dei dati caricati nel nuovo *Sistema ERP - Dynamics AX*.

Sarà cura dell'Aggiudicatario prevedere tutte le attività di realizzazione delle procedure necessarie per effettuare il caricamento nel nuovo sistema dei dati presenti negli applicativi preesistenti. In particolare, le attività richieste consistono in:

- analisi della problematica di caricamento per i dati dei sistemi preesistenti, anche in base a quanto previsto dalla normativa in tema di permanenza in linea dei dati e di storicizzazione degli stessi, per la individuazione e la definizione di opportuni tracciati di caricamento;
- predisposizione dei tracciati e realizzazione delle procedure per il caricamento dati nel nuovo sistema;
- popolamento della nuova banca dati;
- predisposizione di strumenti per la verifica del corretto caricamento.

Queste attività vanno attuate attraverso la predisposizione iniziale di un Piano di migrazione nel quale devono essere chiarite tutte le attività tecniche necessarie ad effettuare l'acquisizione dei dati e a garantire la continuità operativa dei servizi interessati.

Le attività di migrazione dovranno prevedere la totale migrazione della banca dati preesistente in modo da prevedere la totale dismissione del precedente applicativo.

Per quanto attiene alla migrazione nella base dati del *Sistema ERP - Dynamics AX* dei documenti e dei dati presenti nelle diverse applicazioni che saranno dismesse, saranno a carico del *Fornitore* tutte le attività relative:

- alla realizzazione dei flussi di carico dati;
- alla configurazione dei prodotti di ETL;
- alla normalizzazione/bonifica dei dati ed al loro caricamento;
- alla verifica della correttezza della migrazione eseguita mediante quadratura tra base dati origine e flusso estratto, quadratura tra flusso estratto e flusso normalizzato, quadratura tra flusso normalizzato e base dati di destinazione. La quadratura dovrà essere eseguita adottando più di un criterio (ad es. valori e numero di record).

Il *Fornitore* prende atto che saranno a suo carico le eventuali attività manuali di inserimento dei dati nella base dati del *Sistema ERP - Dynamics AX*.

- **Fase di “Formazione”**

Si intende l'insieme delle attività necessarie all'acquisizione da parte delle diverse tipologie di utenti delle competenze necessarie a svolgere la normale operatività secondo tempi e livelli di efficienza almeno uguali a quanto attuato prima della sostituzione del prodotto. L'attività sarà effettuata per singolo modulo in linea con i rilasci in produzione.

Per i dettagli della gestione della fase di Formazione si rimanda all'allegato 2 “Metodologia e fasi di progetto”.

7. Servizi funzionali alla Gestione Operativa

I requisiti che seguono fanno riferimento ai servizi di manutenzione e di assistenza da remoto per tutte le componenti software del *Sistema ERP - Dynamics AX* implementato, a partire dalla messa in esercizio del sistema stesso.

7.1 Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC) per il sistema Dynamics NAV e per il Modulo HR e Organizzazione

L'attività di manutenzione correttiva per il sistema NAV e per il modulo HR e Organizzazione dovrà:

- Garantire sollecito ripristino delle funzionalità in caso di blocchi applicativi;
- Supporto specialistico all'assistenza per le applicazioni in esercizio con eventuale specifica su problematiche d'interpretazione delle norme in uso;
- Supporto all'attività di diagnosi sulla causa del malfunzionamento, le cui cause non sono imputabili a errori/difetti presenti nel software applicativo.

La rimozione dei difetti del sistema ricade sempre sotto la responsabilità della manutenzione correttiva, indipendentemente dall'attività necessaria per la risoluzione, dall'impegno e dall'onerosità che tale attività potrebbe comportare sia sul sistema base che su tutte le componenti applicative aggiuntive.

Inoltre il *Fornitore*, ove possibile, dovrà prevedere i malfunzionamenti del sistema, avvalendosi, per esempio, della periodica rilevazione dei suoi parametri di funzionamento, la verifica della sua configurazione e l'analisi delle possibili fonti di anomalia.

Per i dettagli sulle modalità di erogazione della manutenzione correttiva ed i parametri degli SLA, si rimanda al capitolo 10.

7.2 Servizio di Nuovi Sviluppi (NSS)

Manutenzione Evolutiva (MEV)

Con l'attivazione del servizio di manutenzione evolutiva, *Equitalia* chiede al *Fornitore* di effettuare le attività volte ad arricchire il *Sistema ERP – Dynamics AX* esistente modificando e/o integrando le funzionalità già disponibili, tramite la realizzazione di funzionalità aggiuntive che soddisfino le esigenze di *Equitalia* in tale ambito applicativo.

Il *Fornitore* può proporre la soluzione che ritiene più idonea, presentando anche soluzioni integrate e alternative, nel rispetto dei requisiti minimi definiti nel capitolo 10.

Il *Fornitore* dovrà realizzare quanto richiesto, in linea con lo standard definito nel relativo allegato e secondo le modalità di governo.

Inoltre, l'Azienda Aggiudicataria dovrà fornire il supporto necessario per installazione, configurazione ed avvio all'utilizzo del software proposto nonché il supporto per la rimozione di eventuali difetti di funzionamento nelle attività di manutenzione evolutiva.

Per i dettagli sulle modalità di erogazione della manutenzione evolutiva ed i parametri degli SLA, si rimanda ai capitoli dal 10 al 12.

Nuovi Sviluppi (NS)

Con l'attivazione del servizio dei nuovi sviluppi software, *Equitalia* chiede al *Fornitore* la disponibilità all'implementazione di attività realizzative che hanno come obiettivo lo sviluppo di nuove funzionalità su applicazioni esistenti o la realizzazione di nuove applicazioni sul *Sistema ERP – Dynamics AX*.

Il *Fornitore* può proporre la soluzione che ritiene più idonea, presentando anche soluzioni integrate e alternative, nel rispetto dei requisiti minimi definiti nei capitoli 6 e 7.

Il *Fornitore* dovrà realizzare quanto richiesto, in linea con lo standard definito nel relativo allegato e secondo le modalità di governo.

Inoltre, l'Azienda Aggiudicataria dovrà fornire il supporto necessario per installazione, configurazione ed avvio all'utilizzo del software proposto nonché il supporto per la rimozione di eventuali difetti di funzionamento nelle attività di sviluppo software.

Per i dettagli sulle modalità di erogazione degli sviluppi software ed i parametri degli SLA, si rimanda ai capitoli dal 10 al 12.

Supporto Specialistico (SS)

Per supporto specialistico si intende l'assistenza applicativa per il *Sistema ERP - Dynamics AX* implementato.

Il servizio di assistenza applicativa si deve fare carico della risoluzione delle problematiche riguardanti i requisiti funzionali e non funzionali previste dal progetto di implementazione.

Il *Fornitore* dovrà dotarsi degli eventuali strumenti di gestione (hardware e software) aggiuntivi necessari per garantire la perfetta conduzione dei servizi richiesti in fornitura e la produzione della relativa reportistica.

Per garantire la massima tempestività e capacità di monitoraggio ed assistenza da remoto devono essere previsti strumenti che consentano anche la teleassistenza per quegli interventi che non richiedano la presenza on-site del personale tecnico specializzato dedicato.

Per l'assistenza da remoto deve essere prevista la presa in carico delle richieste e successiva risoluzione secondo quanto previsto dagli SLA della manutenzione correttiva conformemente alla tipologia di richiesta - bloccante, grave o lieve.

Passaggio di consegne

Al termine delle prestazioni contrattuali il *Fornitore* dovrà garantire la massima disponibilità alle attività di passaggio ad altro/i Fornitore/i delle conoscenze relative alle

peculiarità di quanto realizzato esplicitamente e su commissione di *Equitalia* senza alcun ulteriore onere per *Equitalia*.

Inoltre il *Fornitore*, su richiesta di *Equitalia*, si impegna a svolgere attività affiancamento per il trasferimento delle competenze che si esplicherà attraverso la descrizione al personale del *Fornitore* entrante delle caratteristiche dell'architettura Dati e Tecnologica aggiornata e gestita.

L'espletamento delle operazioni di consegna della documentazione, che si articolerà nelle seguenti attività:

- Consegna della documentazione (sia quella relativa al progetto di implementazione sia quella generata/modificata durante il periodo di manutenzione)
- Consegna di tutto il materiale relativo ai corsi di formazione e addestramento effettuati, alle note di riunione, a documenti specifici redatti durante la fornitura del servizio.

Le attività di trasferimento saranno svolte mediante opportune sessioni di lavoro organizzate da *Equitalia* in modo da rispettare i termini relativi al passaggio di consegna. Le attività di trasferimento saranno svolte presso le sedi *Equitalia*.

Resta inteso che durante tutto il passaggio finale della conoscenza, il *Fornitore* sarà comunque tenuto all'erogazione dei servizi previsti nel rispetto delle obbligazioni contrattualmente assunte.

8. Gestione dei picchi di lavoro

Fermo restando quanto previsto dal successivo paragrafo 10 "Governo della fornitura", in ordine alle modalità di richiesta di ciascun servizio e durata dello stesso, nel corso di durata contrattuale potranno verificarsi situazioni speciali, legate al contesto operativo di *Equitalia*, che determinano eccezionali carichi di lavoro.

In caso di eventi eccezionali e non pianificabili, il *Fornitore*, nel rispetto di quanto previsto dal successivo paragrafo 11.1, dovrà essere in grado di integrare il pool di risorse, nei termini indicati nell'indicatore di qualità IQ1.07, di cui all'allegato 5 "Indicatori di qualità e penali",

Resta inteso che per nessun motivo il *Fornitore* potrà derogare dagli SLA contrattuali anche in presenza di picchi di lavoro.

9. Figure professionali richieste per l'esecuzione dei servizi

Nel presente capitolo sono indicate le figure professionali previste per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura, il numero minimo di risorse, per ciascuna figura professionale, di cui il *Fornitore* dovrà avere a disposizione, i profili (requisiti minimi) di ciascuna figura professionale nonché i requisiti migliorativi che potranno essere oggetto di offerta.

9.1 Dimensionamento del pool di risorse e composizione media per ciascun servizio

Il *Fornitore* dovrà eseguire i servizi di Implementazione e Avviamento, MAC e di NSS, oggetto del presente capitolato, impiegando risorse professionali corrispondenti alle figure professionali di seguito indicate.

Il numero delle risorse professionali (pool di risorse) che il *Fornitore* dovrà disporre per l'esecuzione dei servizi non dovrà essere inferiore, in relazione a ciascuna figura professionale, a quanto di seguito indicato:

Figura Professionale	N.Minimo
Account manager	1
Capo Progetto	1
Analista di Processo Senior	2
Team Leader	1
Analista di Processo Junior	4
Analista Programmatore Senior dipartimentale	2
Analista Programmatore Junior dipartimentale	4
DBA	1
Analista Funzionale Junior Dynamics AX	3
Analista Funzionale Senior Dynamics AX	3
Sistemista dipartimentale	1

TABELLA 9

In sede di offerta il Concorrente potrà indicare un numero superiore di risorse professionali di cui si avvarrà per l'esecuzione dei servizi di MAC e di NSS. Tutte le risorse professionali dovranno comunque essere in possesso dei requisiti minimi previsti per la corrispondente figura professionale.

Le figure professionali, oltre ad essere in possesso dei requisiti minimi di seguito riportati, dovranno avere una buona conoscenza della lingua italiana nonché conoscere la lingua inglese di livello adeguato alla comprensione della documentazione tecnica che potrà essere scritta in tale lingua.

Per alcune figure professionali è richiesta la "conoscenza", oppure la "buona conoscenza". La "conoscenza" di un item richiesto (linguaggio di programmazione, architettura di riferimento, ecc.) sarà valutata sulla base dell'esperienza maturata sull'argomento in considerazione del tempo in cui la risorsa è stata impegnata in corsi (in termini di numero di corsi sostenuti) sullo specifico item o progetti che prevedono l'utilizzo dello stesso.

La "conoscenza" corrisponde ad un utilizzo o ad un'operatività su quello specifico item per almeno **6 mesi continuativi a tempo pieno** (100%) mentre la "buona conoscenza" corrisponde ad un utilizzo o ad un'operatività su quello specifico item **superiore a 6 mesi continuativi a tempo pieno**.

Per il dettaglio delle Figure professionali si rimanda all'Allegato 6.

9.2 Verifica requisiti delle risorse professionali

Come meglio previsto nel disciplinare di gara, il Concorrente risultato aggiudicatario, ai fini dell'efficacia dell'aggiudicazione stessa dovrà dimostrare, tra l'altro, il possesso da parte delle proprie risorse professionali, dei requisiti minimi previsti per ciascuna figura professionale dai precedenti paragrafi nonché, se dichiarati in sede di offerta, il possesso dei requisiti migliorativi di cui al paragrafo 16.5.

A tal fine, entro 10 (dieci) giorni dalla richiesta di *Equitalia*, il Concorrente risultato aggiudicatario dovrà produrre l'elenco nominativo delle risorse professionali nel numero minimo previsto **o nel maggior numero indicato** nella Relazione Tecnica (paragrafo 16) di cui si avvarrà per l'esecuzione dei servizi, con l'indicazione della natura del rapporto di lavoro in essere, nonché il *curriculum vitae* di ciascuna di dette risorse professionali.

I CV dovranno essere redatti utilizzando il formato Europass secondo le specifiche espresse su <http://europass.cedefop.europa.eu>. Nel CV, a dimostrazione del grado di "conoscenza" o "buona conoscenza" dell'item richiesto, dovrà essere indicato il numero di corsi eseguiti o la durata dei progetti che hanno previsto un impegno a tempo pieno.

Per le conseguenze in caso di produzione di documentazione non corretta, incompleta o altro, si rinvia a quanto previsto dal disciplinare di gara.

10. Governo della fornitura

La fornitura oggetto della gara si svolgerà secondo il processo descritto nei paragrafi seguenti.

Il *Fornitore*, sulla base di quanto previsto nell'Allegato 5 ed in linea con quanto indicato nell'offerta tecnica, dovrà predisporre il proprio Piano della Qualità Generale nel quale dovrà essere riportato, in modo dettagliato, il modello di gestione della fornitura.

Il *Fornitore*, **entro 10 (dieci) giorni lavorativi** dalla data di sottoscrizione del contratto, dovrà consegnare il Piano della Qualità Generale ad *Equitalia* per la sua approvazione. Nel caso in cui *Equitalia* rilevi non conformità e/o incongruenze con le metodologie e procedure con quanto riportato nell'offerta tecnica, il *Fornitore* sarà tenuto a consegnare il Piano della Qualità Generale aggiornato **entro 5 (cinque) giorni lavorativi** dalla formalizzazione dei suddetti rilievi.

Su questa attività è legato l'indicatore di qualità IQ1.01 riportato nell'allegato 5 – Indicatori di qualità e penali.

Di seguito si descrivono i servizi di manutenzione e di assistenza da remoto per tutte le componenti software del *Sistema ERP- Dynamics AX* implementato, a partire dalla messa in esercizio dello stesso.

Il *Fornitore* dovrà produrre entro 40 giorni solari dalla firma del contratto la documentazione completa di progetto, che espliciti in maniera esaustiva le modalità di attuazione della gestione operativa del servizio presso *Equitalia* dettagliando attività, tempi, risorse e procedure operative.

I servizi minimi richiesti al *Fornitore* sono declinabili nelle seguenti tipologie:

- Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC) per il sistema Dynamics NAV e per il Modulo HR e Organizzazione
- Servizio di Nuovi sviluppi (NSS) ripartito in
 - Manutenzione Evolutiva (MEV)
 - Nuovi Sviluppi(NS)
 - Supporto Specialistico(SS)

Orari di servizio: 8:30 – 17:30 dei giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle festività nazionali). Reperibilità il sabato mattina.

In sede di offerta il *Fornitore* potrà estendere tali orari proponendo nuove tabelle orarie che migliorino la copertura del servizio.

Si precisa che nel seguito per “reperibilità” si intende la possibilità di attivare telefonicamente una risorsa addetta al servizio, che prenda in carico la richiesta e la evada mediante collegamento da remoto (RAS) e/o interagendo telefonicamente con il richiedente.

10.1 Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC) per il sistema Dynamics NAV e per il Modulo HR e Organizzazione

Il *Fornitore*, a partire dal momento della presa in carico del Sistema Dynamics NAV nonché del Modulo HR e Organizzazione, deve garantire ed assicurare la manutenzione di tutto il software applicativo personalizzato e parametrizzato rilasciato in produzione, ivi comprese le procedure realizzate per l'integrazione con gli altri sistemi applicativi, ed oggetto della fornitura per l'intero periodo del contratto. Il servizio di manutenzione correttiva dovrà essere erogato a decorrere dalla data di messa in esercizio del sistema, come risulta dal verbale di messa in esercizio con esito positivo.

Le attività di manutenzione saranno tracciate tramite il sistema trouble ticketing a carico del Fornitore; sono a carico del *Fornitore* tutte le operazioni di configurazione e/o l'installazione del sistema sulle proprie postazioni.

In caso di indisponibilità di tale sistema, saranno utilizzati la e-mail o il fax; il *Fornitore* sarà pertanto tenuto a mettere a disposizione una casella e-mail ed un numero di fax dedicati al servizio. In caso di utilizzo della e-mail o del fax, sarà compito del *Fornitore* tracciare l'attività trouble ticketing.

La chiusura di un ticket dovrà essere corredata dalla documentazione dell'intervento, da cui risultino i difetti/errori riscontrati ed il dettaglio degli interventi effettuati (traccia di tutte le richieste di manutenzione, del loro dimensionamento – effort, delle date di rilascio, della documentazione a supporto, ecc.), nonché dalla documentazione del *Sistema Dynamics NAV* e del Modulo HR e Organizzazione aggiornata.

Il Servizio di manutenzione correttiva dovrà essere eseguito dal *Fornitore* nel rispetto degli SLA previsti dal presente capitolato tecnico o, ove previsto, di quelli migliorativi previsti dall'offerta tecnica presentata dal *Fornitore* stesso in sede di gara. Qualora, ad avviso del *Fornitore*, per fatti a lui non imputabili (ad es. descrizione insufficiente, indisponibilità di sistema, ecc.) si possa determinare il mancato rispetto degli SLA, come sopra definiti, il *Fornitore* stesso dovrà darne tempestiva comunicazione ad *Equitalia*, utilizzando i sistemi suddetti. Nella comunicazione dovranno essere dettagliatamente indicate le circostanze che possono determinare l'inadempimento.

L'intervento di manutenzione correttiva si considera concluso solo al momento dell'accettazione da parte dell'utente che ha segnalato l'anomalia.

Qualora siano necessari interventi che richiedano modifiche alla base dati per correggere situazioni anomale, questi dovranno essere sempre e comunque autorizzati da *Equitalia*.

La priorità dell'intervento sarà assegnata da *Equitalia* ed indicata nella segnalazione trasmessa al Fornitore in ragione della gravità del malfunzionamento riscontrato, come di seguito riportato:

Priorità dell'intervento	Gravità malfunzionamento	Situazione
Bloccante	Alta	Errore bloccante che compromette l'operatività delle principali funzionalità

		dell'applicazione
Grave	Media	Errore grave che comporta l'indisponibilità di una funzionalità o una funzionalità degradata dell'applicazione
Lieve	Bassa	Errore che comporta l'indisponibilità di funzionalità non critiche dell'applicazione

TABELLA 10

Il servizio di Manutenzione correttiva dovrà avvenire secondo i seguenti Livelli di Servizio.

Attività	Presa in carico	Ripristino
Bloccante	Entro 1 ora lavorativa	Entro 4 ore lavorative
Grave	Entro 2 ore lavorative	Entro 12 ore lavorative
Lieve	Entro 4 ore lavorative	Entro 48 ore lavorative o secondo quando definito in accordo con <i>Equitalia</i>

TABELLA 11

Di seguito si riporta la modalità con cui dovrà essere riportata la Rendicontazione dell'attività di MAC:

- Tipo attività (PR=Problem Report/Ticket, DIF=DIFetto)
- Codice (del ticket o del difetto)
- Priorità del problem report o del difetto (A=Alta, M=Media, B=Bassa)
- Breve descrizione
- Richiedente (nome e cognome)
- Assegnatario (nome e cognome)
- Stato attuale
- Data e ora di apertura
- Data e ora di chiusura
- Giorni di attività per la soluzione
- Note eventuali

Nell'intestazione del report devono sempre essere riportati:

- Nome del Fornitore
- Data di redazione
- Periodo a cui si riferiscono i dati

La periodicità di produzione dei report sarà settimanale in una fase iniziale (primi 4 mesi dalla data di messa in esercizio), per poi diventare mensile.

La periodicità potrà essere rivista in ogni momento da *Equitalia*, a suo insindacabile giudizio.

10.2 Servizio di Nuovi Sviluppi (NSS)

Per Servizio Nuovi Sviluppi si intende l'insieme delle attività di innovazione, modifica, riconfigurazione, della soluzione applicativa a valle della messa in esercizio della stessa nonché il supporto specialistico sul Sistema sia sul Sistema ERP – Dynamics AX (comprensivo del Modulo HR e Organizzazione) che sul Sistema Dynamics NAV fino a dismissione.

Similmente, rientrano nelle attività di implementazione la personalizzazione delle soluzioni ed il loro rilascio e diffusione.

Sia nel caso di manutenzione evolutiva, nonché di nuovi sviluppi, nell'ambito delle attività realizzative il *Fornitore* sarà tenuto a svolgere, a seconda dei casi e con le modalità, termini e condizioni previste dalla proposta d'intervento accettata da *Equitalia*, di cui appresso, le seguenti attività:

- Supporto alla definizione dei requisiti utente
- Preventivazione e fattibilità interventi di sviluppo
- Analisi funzionale e specifiche tecniche dell'applicazione
- Analisi tecnica e sviluppo
- Definizione del piano di test e stesura dei casi di test
- Supporto alle attività di collaudo ed alla messa in esercizio
- Garanzia da erogare dopo l'accettazione dello sviluppo.

10.3 Modalità di affidamento

Manutenzione Evolutiva (MEV) e Nuovi Sviluppi (NS)

Qualora *Equitalia* intenda avviare un progetto di manutenzione evolutiva (MEV) o nuovo sviluppo (NS) sia sul Sistema ERP – Dynamics AX (comprensivo del Modulo HR e Organizzazione) che sul Sistema Dynamics NAV fino a dismissione, invierà al Fornitore una richiesta di intervento e segnatamente una “RDM” in caso di intervento di MEV o “RDNS” in caso di intervento di NS.

In entrambe le richieste d'intervento saranno riportate le seguenti informazioni:

- Descrizione dell'attività;
- Data prevista per l'avvio delle attività;
- Documentazione necessaria alla valutazione delle attività richieste;
- Ambiente tecnologico di riferimento;
- Milestone e relativi rilasci, ponendo particolare attenzione ai seguenti aspetti:
 - o Perimetro utente (casi d'uso, funzionalità da definire e relative modalità di utilizzo, ecc.);
 - o Perimetro temporale (elapsed rilasci);

- o Eventuali attività di assistenza (rilascio in esercizio, formazione utenti e assistenza agli utenti post-rilascio).

Equitalia, anche in considerazione della complessità e/o criticità dell'attività realizzativa che intende affidare, si riserva di convocare degli incontri preventivi con il *Fornitore* al fine di meglio rappresentare l'attività realizzativa che sarà oggetto di richiesta d'intervento.

Il *Fornitore*, entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla data della RDM o della RDNS, trasmetterà *Equitalia* una proposta di intervento predisposta sulla base di quanto riportato nella richiesta d'intervento. Nella proposta d'intervento dovrà essere riportato un dettagliato piano delle attività (in termini di rilasci ed obiettivi), la stima delle giornate, la composizione del team di lavoro, con indicazione delle figure professionali.

Alla conclusione di ogni nuova realizzazione *Equitalia* con il supporto del *Fornitore* dovrà collaudare la nuova configurazione del sistema, con la supervisione di almeno un referente di *Equitalia* e stendere il verbale di accettazione.

Gli interventi di **MEV** hanno una stima di corrispettivo in giorni uomo fino massimo 70, sui quali sarà applicato un ciclo di progetto ristretto e con minore documentazione.

Per la Manutenzione Evolutiva sono state definite due diverse tipologie di sviluppo:

- Evoluzioni post avvio. Infatti occorre ipotizzare eventuali sviluppi derivanti da nuove esigenze, ritenute fondamentali per la continuità operativa
- Variazioni delle procedure organizzative che potrebbero richiedere delle evoluzioni al Sistema ERP.

Per il Servizio di Nuovi Sviluppi (**NS**) il *Fornitore* a seguito di una specifica richiesta di sviluppo, da parte di *Equitalia*, effettua una proposta di intervento predisposta. Nella proposta d'intervento dovrà essere riportato un dettagliato piano delle attività (in termini di fattibilità tecnica, tempi di rilascio e costi), la stima delle giornate, la composizione del team di lavoro, con indicazione delle figure professionali.

Per quanto riguarda le richieste nell'ambito del servizio di Sviluppo Software, saranno articolate nelle seguenti macro attività:

- Supporto alla definizione dei requisiti utente
- Preventivazione e fattibilità interventi di sviluppo
- Analisi funzionale e parametrizzazione del sistema
- Analisi della soluzione architetture
- Analisi strutture dati
- Analisi e sviluppo tecnico
- Esecuzione delle prove del sistema (unit test, system test, eventuali test di carico) nell'ambiente di test indicato da *Equitalia*.
- Supporto alla messa in esercizio

- Garanzia da erogare dopo l'accettazione dello sviluppo.

Di fatto una Richiesta di Sviluppo nel Contratto si traduce in una MEV o in un NS secondo che la Richiesta richieda rispettivamente più o meno di 70 gg/u per essere portata a termine. Il Servizio si applica, al solo, Sistema Dynamics AX.

Le attività di manutenzione evolutiva e di nuovo sviluppo saranno tracciate tramite il sistema trouble ticketing; sono a carico del *Fornitore* tutte le operazioni di configurazione e/o l'installazione del sistema sulle proprie postazioni.

In caso di indisponibilità di tale sistema, saranno utilizzati la e-mail o il fax; il Fornitore sarà pertanto tenuto a mettere a disposizione una casella e-mail ed un numero di fax dedicati al servizio. In caso di utilizzo della e-mail o del fax, sarà compito del *Fornitore* tracciare l'attività sul sistema di trouble ticketing.

Supporto specialistico(SS)

Comprende un insieme integrato di attività che garantisce supporto per tutte le necessità afferenti alle esigenze specifiche di *Equitalia* come ad esempio:

- parametrizzazioni applicative e setup applicativi;
- formazione successiva alla fase di Avviamento;
- creazione di report;
- supporto sistemistico.

I Servizi di Supporto sono caratterizzati:

- numero di giornate, per intervento, inferiore alle 9;
- tipologia di intervento, che non ha carattere di sviluppo sw ma di supporto.

Le richieste relative alle attività di Supporto Specialistico saranno attivate attraverso apposita richiesta di intervento ("RDS"), nella quale saranno riportate, le informazioni descrittive dell'intervento.

Il *Fornitore* trasmetterà a *Equitalia* una proposta predisposta sulla base di quanto riportato nella richiesta d'intervento. Nella proposta d'intervento dovrà essere riportato un piano delle attività (in termini di rilasci ed obiettivi), la composizione del team di lavoro, con indicazione nominativa di ciascuna risorsa professionale ed il relativo impegno previsto.

Equitalia, a seguito delle proprie valutazioni, potrà accettare la proposta d'intervento o richiede modifiche alla stessa e segnatamente al piano delle attività, alla composizione del team di lavoro, alla stima dell'impegno delle risorse professionali.

Il servizio si deve fare carico della risoluzione delle problematiche riguardanti i requisiti funzionali e non funzionali previste dal progetto di implementazione.

Per il supporto specialistico deve essere prevista la presa in carico delle richieste e successiva risoluzione secondo quanto previsto dagli SLA della manutenzione correttiva conformemente alla tipologia di richiesta - bloccante, grave o lieve.

Le attività di supporto specialistico saranno tracciate tramite il sistema trouble ticketing; sono a carico del *Fornitore* tutte le operazioni di configurazione e/o l'installazione del sistema sulle proprie postazioni.

In caso di indisponibilità di tale sistema, saranno utilizzati la e-mail o il fax; il *Fornitore* sarà pertanto tenuto a mettere a disposizione una casella e-mail ed un numero di fax dedicati al servizio. In caso di utilizzo della e-mail o del fax, sarà compito del *Fornitore* tracciare l'attività su trouble ticketing.

10.4 Garanzia

Quanto realizzato (software e documentazione tecnica) in esecuzione degli interventi di Manutenzione Evolutiva, Sviluppo Software ed Implementazione dei sistemi, entra in garanzia sia sul Sistema ERP – Dynamics AX (comprensivo del Modulo HR e Organizzazione) che sul Sistema Dynamics NAV fino a dismissione.

Il Fornitore, relativamente a quanto realizzato, dovrà pertanto prestare i servizi di Manutenzione Correttiva (MAC) sia sul Sistema ERP – Dynamics AX (comprensivo del Modulo HR e Organizzazione) che sul Sistema Dynamics NAV fino a dismissione di cui al precedente paragrafo 7.1.

La garanzia decorre dalla data di accettazione del software realizzato (comprovata dal verbale di accettazione) e dovrà essere prestata dal Fornitore:

- fino alla scadenza del contratto per tutto il software realizzato nel primo anno e secondo anno;
- per 12 mesi, per tutto il software realizzato nel terzo anno.

10.5 Ruoli e Principali Responsabilità

Il progetto di Implementazione ed adozione del Sistema ERP comporta un impatto sulle strutture e sui processi di lavoro delle strutture interessate, con il coinvolgimento di differenti utenti, interni ed esterni.

Al fine di garantire il corretto presidio delle attività, nel rispetto dei compiti aziendali, sono stati definiti gli specifici ruoli, con particolare distinzione tra le attività svolte tra il personale interno di Equitalia e il Fornitore, in particolare:

- Equitalia SpA, attraverso le competenti funzioni / divisioni aziendali, ha il compito di:
 - Predisporre la documentazione riportante la definizione dei processi aziendali ed il modello organizzativo adottato a livello di Gruppo e verificare la coerenza degli stessi con quanto di default previsto da sistema ERP in oggetto;
 - Validare le scelte organizzative da adottare al fine di rendere compatibile il sistema ERP con il modello di funzionamento aziendale;
 - Avere la Governance del Progetto;
 - Definire gli Obiettivi di Progetto e il cronoprogramma di attivazione dei moduli;
 - Validare le analisi funzionali;
 - Presidiare le attività di natura informatica volte alla predisposizione degli ambienti utili all'implementazione del sistema.

10.6 Gruppo di lavoro Fornitore

Il percorso che porterà all'avviamento del *Sistema ERP - Dynamics AX* è piuttosto articolato in quanto necessita della dismissione di una serie di sistemi informativi esistenti con parallela attivazione dei nuovi servizi, senza che l'operatività del sistema complessivo sia arrestata durante il cambiamento e una forte innovatività dal punto di vista tecnologico e organizzativo. La fase di analisi, programmazione, implementazione e conduzione dei singoli Moduli del Sistema dovrà quindi prevedere un gruppo di lavoro (GdL) che verrà istituito dopo la sottoscrizione del contratto.

Le principali attività di coordinamento del GdL saranno:

- Analizzare i processi as is ed il modello di funzionamento del Gruppo Equitalia, sulla base della documentazione dalla stessa fornita, al fine di formalizzare i requisiti e le logiche di funzionamento necessarie alla progettazione della configurazione organizzativa del *Sistema ERP - Dynamics AX*.
- Analizzare i processi ed il modello di funzionamento To Be del Gruppo Equitalia, sulla base della documentazione dalla stessa fornita, al fine di formalizzare i requisiti e le logiche di funzionamento necessarie alla progettazione To Be del Sistema ERP – Dynamics AX.
- Analizzare, congiuntamente ai fornitori uscenti, le modalità di migrazione delle base dati

- Fornire, alle competenti strutture di Equitalia, adeguato supporto al fine di individuare le alternative percorribili al fine di progettare uno scenario To Be che consenta di fruttare a pieno le funzionalità del sistema.
- Recepire le policy inerenti la sicurezza delle informazioni e della proprietà intellettuale delle parti, conformemente a quanto concordato nel contratto in essere;
- Supervisionare l'adempimento agli obblighi delle parti a fronte del contratto di servizio in essere;
- Gestire il complesso della pianificazione generale ed esecutiva, il monitoraggio del progetto, il controllo sul rispetto dei requisiti di qualità, il presidio della documentazione di progetto;
- Prendere decisioni tempestive e fissare le priorità per problemi di massimo livello;
- Valutare ed approvare le variazioni in corso d'opera di obiettivi ed elementi chiave per il progetto.

10.7 Verifica avanzamento lavori

Equitalia ed il *Fornitore*, con apposite riunioni periodiche, verificheranno lo stato della fornitura relativamente ai servizi di MAC e di NSS.

Nelle riunioni sarà verificato, in primo luogo, il rispetto degli SLA previsti per ciascun servizio (MAC e NSS) dal capitolato tecnico o quelli migliorativi, ove previsto, indicati dal *Fornitore* nell'offerta tecnica. La verifica del rispetto degli SLA sarà eseguita sulla base dei dati estratti dai sistemi di trouble ticketing, Bugzilla, Masterplan, nonché, sulla base dei verbali di collaudo e verifica positiva, tenuto conto altresì di quanto riportato nei report periodi prodotti dal *Fornitore*. Il mancato rispetto degli SLA comporterà l'applicazione dei rilievi e/o penali previsti dagli indicatori di qualità, riportati nell'allegato 5.

Si procederà poi ad una verifica puntuale circa lo stato di esecuzione dei singoli interventi di Manutenzione Evolutiva, Nuovi Sviluppi, Manutenzione Correttiva, non completati nel periodo di riferimento, allo scopo di accertare:

- rispetto degli standard di *Equitalia* per i vari rilasci;
- completezza e qualità dei contenuti dei rilasci;
- il rispetto delle milestone pianificate;
- le eventuali inadempienze del *Fornitore* e le relative cause.

Saranno inoltre verificate anche particolari criticità emerse nel corso del periodo in esame circa i servizi richiesti al *Fornitore*. Le verifiche potranno concludersi con un piano di azioni per il *Fornitore* che si impegna a effettuare nei tempi e nei modi stabiliti durante l'incontro stesso.

Si precisa che l'attività di MAC sarà verificata (monitorata) attraverso la misurazione dei corrispondenti indicatori di qualità previsti nell'allegato 5.

Per le attività di MAC, nel corso delle riunioni, verranno verificate le segnalazioni rifiutate dal *Fornitore* al fine di accertare l'effettiva imputabilità del malfunzionamento "a terzi fattori". Se

viene accertato che il malfunzionamento oggetto della segnalazione rifiutata da parte del *Fornitore* non dipenda dai terzi fattori, *Equitalia* applicherà la penale prevista dall'indicatore di qualità IQ2.04 riportato nell'allegato 5.

La periodicità degli incontri sarà settimanale nei primi 2 mesi della fornitura, per diventare successivamente mensile. *Equitalia* si riserva in ogni momento la facoltà di convocare riunioni per verifiche aggiuntive.

E' importante sottolineare che tali verifiche sono da considerarsi in aggiunta al SAL periodico (report) che il *Fornitore* è tenuto comunque a produrre.

11. Gestione delle risorse professionali

11.1 Il pool di risorse per Equitalia

Le figure professionali, di cui all'allegato 6, determinano di fatto un pool di risorse dedicato all'esecuzione dei servizi oggetto del presente capitolato.

Il *Fornitore* dovrà garantire la stabilità del pool di risorse professionali proposte evitando, nel corso della durata del contratto, l'allocazione delle suddette risorse ad altre attività/commesse.

Il rispetto di detto obbligo verrà misurato con l'indicatore di qualità IQ1.04, riportato nell'allegato 5.

Nell'ambito delle risorse professionali costituenti il pool, il *Fornitore* definirà, per singolo intervento, il team di lavoro impiegato nell'esecuzione dei servizi MAC nonché il team di lavoro relativo ai servizi NSS che verrà, di volta in volta, affidato al *Fornitore* stesso, sulla base delle effettive esigenze di *Equitalia*.

Il *Fornitore* dovrà garantire, salvi i casi di sostituzione autorizzati, che ciascuna risorsa professionale del team di lavoro sarà impegnata sino al completamento del/degli intervento/i sul/sui quale/quali la stessa sarà assegnata.

Il *Fornitore* s'impegna comunque ad integrare, il numero di risorse professionali del pool qualora ciò sia determinato da impreviste specifiche esigenze di *Equitalia* (picchi di lavoro).

11.2 Sostituzione risorsa professionale del pool

Qualora il *Fornitore* si trovi nella necessità di sostituire nell'esecuzione di uno o più interventi una risorsa professionale del pool con una nuova risorsa, lo stesso dovrà procedere come segue:

- Con preavviso di almeno 20 giorni solari (salvo eccezioni connesse alla sostituzione per cause di forza maggiore o giustificato motivo) il *Fornitore* dovrà inviare una richiesta scritta, dalla quale dovrà risultare:
 - a) il nominativo della risorsa da sostituire e l'intervento o gli interventi a cui la stessa è assegnata;
 - b) la motivazione della sostituzione;
 - c) il CV della risorsa subentrante.

- Entro 10 giorni solari *Equitalia* valuterà la richiesta di sostituzione e, qualora i CV siano sostanzialmente paragonabili, procederà ad autorizzare la sostituzione tramite comunicazione scritta.

In caso di sostituzione di una risorsa professionale in possesso di requisiti migliorativi la nuova risorsa professionale dovrà essere in possesso dei medesimi requisiti migliorativi della risorsa che sostituisce o comunque il *Fornitore* dovrà garantire che nel pool di risorse, come ricostituito a seguito della sostituzione, siano presenti i medesimi requisiti migliorativi offerti in sede di gara.

Non è previsto in alcun caso il silenzio assenso, *Equitalia* dovrà sempre autorizzare per iscritto la sostituzione di risorse del pool.

Resta inteso che il *Fornitore* dovrà garantire il passaggio delle conoscenze tra la risorsa uscente e quella entrante per un tempo adeguato e senza maggior onere per *Equitalia*.

Equitalia potrà richiedere eventuali colloqui di approfondimento tecnico con la risorsa subentrante, nei quali esaminare, tra le altre cose, il positivo avvenuto passaggio di consegne.

In nessun caso:

- il pool delle risorse potrà scendere sotto il numero minimo previsto;
- il *Fornitore* potrà utilizzare risorse diverse da quelle del pool, eventualmente integrato ai sensi del paragrafo 11.3

Qualora il *Fornitore*, nel corso di esecuzione del contratto, volesse subappaltare delle attività (sempre che si sia riservato la facoltà in fase di presentazione dell'offerta), nel richiedere ad *Equitalia* l'autorizzazione al subappalto, nel rispetto di quanto previsto dalla legge, si evidenzia che dovranno essere presentati i CV delle risorse del subappaltatore che svolgeranno le attività che s'intende subappaltare.

L'esecuzione delle attività da parte delle risorse del subappaltatore potrà avere inizio solo a seguito dell'autorizzazione al subappalto da parte di *Equitalia*, fermo restando l'obbligo del *Fornitore* di assicurare la prosecuzione e continuità delle prestazioni contrattuali nel rispetto degli SLA previsti dal presente capitolato tecnico.

Equitalia potrà in ogni momento chiedere la sostituzione di una risorsa professionale del team di lavoro qualora la stessa sia ritenuta non adeguata alla perfetta esecuzione del/degli intervento/i sul/sui quale/quali a cui è assegnata.

Il *Fornitore* provvederà alla sostituzione della risorsa professionale con altra appartenente al pool entro 3 (tre) giorni dalla ricezione della richiesta motivata di *Equitalia*.

Qualora le risorse professionali del pool risultino tutte impegnate nell'esecuzione degli interventi, ai fini della sostituzione richiesta da *Equitalia*, il *Fornitore* sarà comunque obbligato a far subentrare nel team di lavoro una nuova risorsa nel rispetto di quanto previsto dal paragrafo successivo.

Il rispetto dei tempi previsti e la qualità delle risorse proposte, è misurata attraverso gli indicatori di qualità IQ1.04, IQ1.05, IQ1.06, IQ1.07 e IQ1.08 riportati nell'allegato 5.

11.3 Integrazione del pool di risorse

Nell'ipotesi in cui, per impreviste specifiche esigenze, *Equitalia* non possa ridefinire la priorità degli interventi affidati e, quindi, si rendesse necessario eseguire più interventi contemporaneamente (picco di lavoro), *Equitalia* stessa ne darà comunicazione al *Fornitore*. Nella suddetta comunicazione verrà indicato, per ciascuna figura professionale, la stima del numero di risorse professionali necessarie e del relativo tempo stimato in cui le stesse verranno impiegate nell'esecuzione degli interventi.

Entro i successivi 5 (cinque) giorni dalla suddetta comunicazione, il *Fornitore* dovrà provvedere a trasmettere i *curricula vitae* delle risorse professionali dallo stesso ritenute necessarie all'esecuzione dei servizi con attestazione del rapporto intrattenuto con le stesse. Le risorse professionali proposte dovranno essere almeno in possesso dei requisiti minimi previsti, per il relativo profilo professionale, dall'allegato 6.

Il *Fornitore* renderà effettivamente disponibile la risorsa proposta entro 5 (cinque) giorni dall'approvazione da parte di *Equitalia* del relativo CV.

Il rispetto dei tempi previsti e la qualità delle risorse proposte, è misurata attraverso l'indicatore di qualità IQ1.07 riportati nell'allegato 5.

11.4 Aggiornamento professionale

Qualora *Equitalia* decidesse di utilizzare nuove release dei prodotti facenti parte degli ambienti di riferimento, di cui al capitolo 5, ne darà comunicazione preventiva al *Fornitore* che dovrà provvedere tempestivamente, a propria cura e spese, all'aggiornamento professionale delle proprie risorse, al fine di garantire il corretto svolgimento dei servizi stessi.

Fermo restando quanto sopra, il *Fornitore* sarà tenuto a garantire l'aggiornamento delle risorse professionali impiegate nell'esecuzione dei servizi che comunque si rendesse necessario ai fini dell'esecuzione degli stessi nel rispetto della migliore pratica di mercato.

12. SLA (Service Level Agreement)

Nel presente paragrafo sono riportati tutti gli SLA che il *Fornitore* dovrà rispettare nell'esecuzione della fornitura.

In particolare nelle tabelle riportate nei successivi paragrafi sono indicati gli SLA relativi alla qualità del servizio di manutenzione correttiva e gli SLA relativi alla qualità del servizio di manutenzione evolutiva e nuovi sviluppi nonché, per ciascuno di essi, l'indicazione dei relativi "Indicatori di qualità" di cui all'allegato 5.

Nelle tabelle sono, altresì, indicati quali SLA il Concorrente potrà migliorare in sede di offerta.

Indicatori qualità generale della fornitura

Indicatori di qualità		SLA (valore soglia)	Penale	Migliorabile
Piano della Qualità Generale	IQ1.01	Entro 30 giorni solari dalla data di riunione di Kick-off di progetto	Ogni giorno di ritardo rispetto al valore di soglia comporterà l'applicazione della penale pari al 0,3 per mille del valore di contratto	No
Consegna di un Obiettivo o erogazione di un servizio	IQ1.02	Entro 3 mesi dal verbale di accettazione dei requisiti	Ogni giorno di ritardo rispetto al valore di soglia comporterà l'applicazione della penale pari a quella applicata al tipo di obiettivo o servizio mancato	Si
Consegna documentazioni di consuntivazioni	IQ1.03	3 giorni lavorativi	Ogni giorno di ritardo rispetto al valore di soglia comporterà l'applicazione della penale pari al 0,3 per mille del valore di contratto	No
Ritardo della sostituzione delle risorse su richiesta Equitalia	IQ1.04	3 giorni lavorativi	In caso di non rispetto del valore di soglia, la penale applicata sarà pari al 1 per mille del valore del contratto.	No
Utilizzo personale non adeguato	IQ1.05	0 (zero) risorse	In caso di non rispetto del valore di soglia, la penale applicata sarà pari al 1 per mille del valore del contratto.	No
Utilizzo personale non autorizzato	IQ1.06	0 (zero) risorse	In caso di non rispetto del valore di soglia, la penale applicata sarà pari al 1 per mille del valore del contratto	No
Integrazione del pool di risorse	IQ1.07	5 giorni lavorativi	Verranno notificati 2 rilievi sulla fornitura per ogni unità maggiore di 0	No
Sostituzioni di risorse su richiesta del Fornitore	IQ1.08	3 risorse	lo sla prevede due rilievi per fornitura per ogni unità superiore alla soglia	No
Scadenza temporale obiettivo	IQ1.09	0 (zero) giorni	Applicazione della penale "Mancato rispetto scadenza di un obiettivo", per ciascun rilievo eccedente i valori di soglia fissati, sarà	No

			applicata una penale pari allo 1% dell'importo del contratto.	
Test eseguiti in collaudo con esito negativo	IQ1.10	0 (zero) casi	Applicazione della penale "Eccesso test esito negativo", per ciascun rilievo eccedente i valori di soglia fissati, sarà applicata una penale pari allo 1% dell'importo del contratto	No
Giorni sospensione collaudo	IQ1.11	0 (zero) giorni	Applicazione della penale "Sospensione del collaudo" pari all' 1% dell'importo fissato nel contratto per il modulo da per il quale si esegue il collaudo.	No
Avvio in esercizio	IQ1.12	0 (zero) giorni per anomalie bloccanti Fino a 3 (tre) giorni per quelle non bloccanti	Applicazione penale "Eccesso di malfunzionamenti in avvio di esercizio" pari all'1% dell'importo contrattualmente calcolato per il modulo realizzato.	No
Rilievi della fornitura	IQ1.13	2 rilievi a trimestre	Per ciascun rilievo eccedente il valore di soglia, sarà applicata una penale pari allo 0,5 per mille dell'importo del contratto	No
Interventi di addestramento utenti	IQ1.14	1 rilievo post formazione (con percentuale di superamento test del 10% dei partecipanti)	Per ciascun rilievo eccedente il valore di soglia, sarà applicata una penale pari allo 0,5 per mille dell'importo del contratto	No

TABELLA 12

Indicatori qualità del servizio di Manutenzione Correttiva

Indicatore di qualità	SLA (valore limite)	Penale	Migliorabile

Tempi di presa in carico (accettazione e/ rifiuto)	IQ2.01	<table><tr><td>Bloccante</td><td>4 ore lavorative</td></tr><tr><td>Grave</td><td>8 ore lavorative</td></tr><tr><td>Normale</td><td>16 ore lavorative</td></tr></table>	Bloccante	4 ore lavorative	Grave	8 ore lavorative	Normale	16 ore lavorative	verrà applicata una penale pari all'1 per mille del valore economico del contratto per ogni giorno di ritardo	Si
Bloccante	4 ore lavorative									
Grave	8 ore lavorative									
Normale	16 ore lavorative									
Tempi di risoluzione (chiusura o chiusura con difetto)	IQ2.02	<table><tr><td>Bloccante</td><td>8 ore lavorative</td></tr><tr><td>Grave</td><td>16 ore lavorative</td></tr><tr><td>Normale</td><td>32 ore lavorative</td></tr></table>	Bloccante	8 ore lavorative	Grave	16 ore lavorative	Normale	32 ore lavorative	Penale pari all'1 per mille del valore economico previsto per il canone di mensile	Si
Bloccante	8 ore lavorative									
Grave	16 ore lavorative									
Normale	32 ore lavorative									
Casi recidivi	IQ2.03	1 caso al mese	Un rilievo per ogni intervento recidivo che supera il valore di soglia	No						
Rilievi su Servizio di Manutenzione Correttiva	IQ2.04	1 caso al mese	Penale pari all'1 per mille del valore economico previsto per il canone di mensile	No						

TABELLA 13

Indicatori qualità dei servizi di Manutenzione Evolutiva e Nuovi Sviluppi

Relativamente alla fornitura dei servizi di manutenzione evolutiva e nuovi sviluppi sopra descritti e dei relativi livelli di servizio espressi, *Equitalia* potrà applicare le seguenti penali:

Indicatori di qualità		SLA (valore limite)		Penale	Migliorabile
Consegna proposta d'intervento come presa in carico di Manutenzione Evolutiva	IQ3.01	Consegna in risposta a RDM	5 giorni lavorativi	Un rilievo per ogni unità superiore al valore di soglia	No
		Consegna in caso di richiesta di modifica	3 giorni lavorativi		

Consegna proposta d'intervento come presa in carico di Nuovi Sviluppi	IQ3.02	Consegna in risposta a RDNS	5 giorni lavorativi	Un rilievo per ogni unità superiore al valore di soglia	No
		Consegna in caso di richiesta di modifica	3 giorni lavorativi		
Consegna proposta d'intervento come presa in carico di Supporto Specialistico	IQ3.03	Consegna in risposta a RDSS	5 giorni lavorativi	Un rilievo per ogni unità superiore al valore di soglia	No
		Consegna in caso di richiesta di modifica	3 giorni lavorativi		
Rispetto della pianificazione dell'intervento	IQ3.04	0 (zero) giorni lavorativi di ritardo		1 rilievo per ogni unità superiore al valore di soglia	No
Casi di test negativi in collaudo	IQ3.05	0 (zero) casi di test negativi		Penale ", pari al 1‰ valore economico del contratto per ogni rilievo eccedente la soglia dell'indicatore	No
Rilievi sul singolo Obiettivo	IQ3.06	Un rilievo su ogni fase di implementazione (analisi, implementazione, test, etc.) dell'intervento		"Eccesso dei rilievi sull'intervento", pari al 1‰ valore economico previsto per l'intervento per ogni rilievo eccedente la soglia dell'indicatore	
Presentazione e dell'Analisi rispetto al Piano di Lavoro (ARA1)	IQ3.07	3 giorni lavorativi		1‰ del valore economico previsto per l'intervento per ogni punto decimale (0,1) in eccesso rispetto al valore di soglia.	No
Approvazione e dell'Analisi (ARA2)	IQ3.08	3 giorni lavorativi		Per ogni analisi che supera il valore soglia applicazione della penale pari: allo 0,5‰ valore economico previsto per l'intervento per ogni giorno di ritardo (<i>Gritardo</i>) fino ad un massimo di due ricicli. allo 1‰ valore economico previsto per l'intervento per giorno di ritardo	No

			(Gritardo) dal terzo riciclo in poi.	
Collaudo rispetto al Piano approvato (ARC)	IQ3.09	3 giorni lavorativi	1% del valore economico previsto per l'intervento per ogni punto decimale in eccesso rispetto al valore di soglia.	No
Tempi di chiusura della Richiesta di Manutenzione e Evolutiva/Nuovo Sviluppo/supporto sistemistico	IQ3.10	0 (zero) giorni lavorativi di ritardo	Per ogni collaudo che supera il valore soglia, applicazione della penale pari allo 1% valore economico previsto per l'intervento per giorno di ritardo.	No
Misurazione delle prestazioni nei casi di stress test	IQ3.11	1 caso al mese	Un rilievo sull'intervento per ogni caso di test eseguito in collaudo in condizioni di stress test che ha superato il valore di soglia.	No
Rispetto degli standard documentali	IQ3.12	3 giorni lavorativi	Notifica di un rilievo sull'intervento per ogni valore superiore alla soglia	No

TABELLA 14

Indicatori qualità del servizio di tipo Data Warehouse

Indicatore di qualità		SLA (valore limite)	Penale	Migliorabile
Completezza dei metadati tecnici	IQ4.01	Ad ogni rilascio del software oppure su richiesta di Equitalia	Notifica di un rilievo sull'intervento nel caso di non rispetto del valore di soglia	No
Completezza minima dei metadati gestiti dal sistema	IQ4.02	Una volta (al termine del periodo di osservazione)	Rilievi sull'obiettivo in caso di non rispetto del valore di soglia	No
Coerenza semantica	IQ4.03	Una volta (al termine del periodo di osservazione)	Rilievo sull'obiettivo nel	No

dei dati			caso di non rispetto del valore di soglia	
Copertura documentazione funzioni complesse	IQ4.04	Una volta (al termine del periodo di osservazione)	Rilievo sull'obiettivo nel caso si non rispetto del valore di soglia	No

TABELLA 15

13. Logistica

Il *Fornitore* svolgerà le attività oggetto del presente capitolato tecnico presso la propria sede o presso la sede di *Equitalia* di Roma, Via Benedetto Croce n.124 o, qualora se ne rendesse necessario, presso altra sede di *Equitalia* nel territorio di Roma Capitale o presso le sedi delle società del *Gruppo Equitalia*, nel territorio italiano, nel rispetto di quanto di seguito indicato.

Per le attività presso la propria sede il *Fornitore* dovrà dotarsi di una linea di comunicazione dati connessa alla rete aziendale *Equitalia* (i relativi dettagli tecnici verranno comunicati al *Fornitore*), di capacità adeguata per il traffico previsto alle attività stesse.

Equitalia, prima dell'accesso nelle proprie sedi di lavoro, fornirà al personale del *Fornitore* dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate.

L'accesso e la permanenza del personale del *Fornitore* nelle suddette sedi di lavoro, sono subordinati all'assoluto rispetto delle procedure di sicurezza in vigore.

Le trasferte del personale del *Fornitore* sono a carico del *Fornitore* stesso. Va osservato che la possibilità di trasferte al di fuori territorio di Roma Capitale e comunque in Italia, ha un'occorrenza marginale.

Le risorse del *Fornitore* presenti presso le suddette sedi di lavoro di *Equitalia* che debbono connettersi alla rete aziendale *Equitalia* dovranno disporre di apparecchiature (notebook o simili), con caratteristiche adeguate per la connessione, opportunamente dimensionate, in termini di hardware e software, in funzione dell'attività da svolgere e rispondenti ai requisiti di sicurezza definiti da *Equitalia* (che saranno consegnati in corso di esecuzione del contratto). In particolare, tutte le postazioni di lavoro che, seppure in modo minimale, si connetteranno alla rete aziendale *Equitalia* dovranno essere dotate di un programma antivirus mantenuto e aggiornato, almeno mensilmente, a cura e spese del *Fornitore*.

La connessione da parte delle risorse del *Fornitore* alla rete aziendale deve essere preventivamente autorizzata da *Equitalia*; in nessun caso l'apparecchiatura collegata alla rete aziendale *Equitalia* potrà essere collegata contemporaneamente ad una rete esterna.

14. Penali e rilievi

Si rimanda all'allegato 5 – “Indicatori di qualità e penali” per l'individuazione degli indici il cui mancato rispetto determina l'applicazione di una penale e la quantificazione della stessa e quelli che danno luogo ad uno o più rilievi.

Si precisa che i rilievi consistono in comunicazioni formali al *Fornitore* che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura. La sommatoria di rilievi in un arco di tempo determina l'applicazione di una penale, secondo quanto previsto da ciascun indicatore di qualità associati al limite dei rilievi, di cui all'allegato 5.

Equitalia formalizzerà il rilievo attraverso una nota di rilievo; mediante una nota di rilievo potranno essere notificati al *Fornitore* uno o più rilievi anche relativi a diversi indicatori di qualità.

Nel caso in cui il *Fornitore* in sede di offerta proponga, ove previsto, miglioramenti dei SLA (valore limite), siano essi legati ad indicatori di qualità generale della fornitura che di qualità degli interventi resi, tali nuovi valori saranno assunti come nuovo profilo della qualità. L'applicazione della penale non esonera il *Fornitore* dall'esecuzione dell'attività che ha dato origine alla penale e/o alla rimozione dell'inadempimento.