



ALLEGATO TECNICO

Indice generale

Descrizione del software oggetto della fornitura.....	2
Il sistema informativo attuale ed il contesto.....	3
Caratteristiche e funzionalità nuovo software.....	5
Requisiti funzionali specifici.....	7
Requisiti funzionali generici.....	18
Requisiti di interazione e colloquio con altri sistemi.....	20
Requisiti non funzionali.....	22
Requisiti infrastrutturali e tecnologici.....	24
Requisiti Accessibilità e Normativi.....	27
Importazione dati esistenti.....	28
Documentazione.....	29
Formazione del personale.....	29
Installazione.....	30
Collaudo del sistema.....	31
Attività e Tempistiche.....	32
Assistenza e Manutenzione.....	32
Modalità di uscita fine vita del prodotto.....	33
Allegati.....	33



Area Direzione Generale
Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi
Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

Descrizione del software oggetto della fornitura

L'oggetto della gara è la fornitura di un prodotto software per la gestione delle funzioni svolte dall'Ufficio Polizia Mortuaria e Servizi Cimiteriali del Comune di Reggio Emilia.

Tale ufficio si occupa, tra le altre cose, della tenuta del catasto cimiteriale, della gestione dei servizi e dei trasporti funebri, del registro dei defunti, del servizio di lampade votive, di edilizia cimiteriale e di tutti gli atti ed iter autorizzatori ed amministrativi conseguenti a tali attività.

L'attuale sistema informativo utilizzato (oltre ad essere tecnologicamente obsoleto, non allineato con tutte le normative vigenti in materia di gestione documentale e dei pagamenti) dal 2018 non sarà più soggetto a manutenzione ordinaria a seguito della dismissione da parte del produttore.

Per le motivazioni esposte brevemente, si ritiene quindi necessario identificare un nuovo prodotto a supporto delle attività dell'ufficio.

Nel presente documento sono descritte le funzioni e le specifiche che l'applicazione software deve rispettare.



Area Direzione Generale
Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

Il sistema informativo attuale ed il contesto

Si fornisce di seguito, una breve descrizione del contesto applicativo e tecnologico dell'attuale infrastruttura del Sistema Informativo relativo alla gestione dei Servizi Cimiteriali.

L'ufficio di Polizia Mortuaria del Comune di Reggio Emilia si occupa:

- della vigilanza, controllo e gestione dei trasporti funebri da e per il territorio comunale,
- degli atti autorizzativi inerenti il trasporto e lavorazione dei cadaveri,
- della tenuta del registro anagrafico dei defunti tumulati, inumati e cremati all'interno dei cimiteri comunali,
- della tenuta del catasto cimiteriale con stesura degli atti di concessione, retrocessioni e variazione di beni e diritti derivanti da concessioni cimiteriali,
- della vigilanza e controllo in merito alle operazioni cimiteriali eseguite dalle imprese di onoranze funebri,
- della vigilanza e controllo in merito alle costruzione e/o manutenzione di tombe di famiglia,
- del servizio di lampade votive con relativi allacciamenti, segnalazione di guasti, richiesta di riapertura e chiusura contrattuale,
- della fatturazione e archiviazione dei documenti contabili inerenti i servizi richiesti dai cittadini,

inoltre ha rapporti trasversali con gli uffici di stato civile, anagrafe, ragioneria, protocollo, tecnico, personale, Sistemi Informativi.

Il software utilizzato attualmente a supporto delle attività dell'ufficio, è SIGMA-INFO di A.M.Se.F.C. ed è composto dei seguenti moduli:

- SIGMA-MAP: che gestisce in particolare
 - il catasto cimiteriale, intendendosi per catasto tutti i manufatti cimiteriali presenti nei singoli cimiteri ove transitano nel tempo e a vario titolo i defunti.
 - Il registro anagrafico dei defunti con indicazione del luogo di sepoltura.
 - Tutti gli atti autorizzativi e relative concessioni di sepoltura.
- SIGMA-TOF: gestisce i servizi di trasporti funebri da e per il comune di Reggio Emilia effettuati dalle singole imprese di onoranze con indicazione delle località di decesso, di arrivo e di sepoltura.
- SIGMA-CLI: gestisce l'anagrafica clienti con l'elenco di tutte le fatture emesse sia votive che cimiteriali.
- SIGMA-LV: gestisce il servizio di luce votiva con stipula contratti, segnalazione e riscontri guasti, allacciamenti e chiusure.
- SIGMA-PRO: gestisce tutte le istanze presentate dai cittadini che sono protocollate al momento con collegamento manuale al protocollo generale.



Area Direzione Generale
Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi
Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

Inoltre, a corredo del sistema di back-office Sigma, sono presenti altre funzionalità di front-office per il cittadino e/o per le imprese di Servizi Funebri.

- **Portale Servizi Funebri:** servizio a disposizione delle imprese di onoranze funebri che consente loro di eseguire operazione di prenotazione dei servizi, consultazione della disponibilità oraria delle partenze dai luoghi di decesso, dai luoghi ove si svolgono le funzioni religiose e/o civili, e dai luoghi di arrivo; ricerche di manufatti, defunti e aventi diritto; possibilità di ricevere informazioni e/o comunicazione di servizio dall'ufficio di Polizia Mortuaria; inserimento dei dati anagrafici dei clienti per la fatturazione; stampa della documentazione per tipologia di servizio richiesto.
L'utilizzo del portale da parte delle imprese garantisce trasparenza dell'azione amministrativa del Comune.
I dati e servizi funebri inseriti attraverso il portale vengono controllati, verificati, corretti e validati prima di essere scaricati sul gestionale della Polizia Mortuaria.
- Consultazione dei funerali del giorno e localizzazione dei defunti (<http://www.municipio.re.it/retecivica/urp/pes.nsf/web/Cltr?opendocument>)
- Pagamenti on line delle onoranze funebri (ad accesso riservato <http://www.municipio.re.it/retecivica/urp/pes.nsf/web/Strttrrgnzstv?opendocument> ad uso di cittadini ed imprese)



Caratteristiche e funzionalità nuovo software

Il nuovo software dovrà essere dotato di

- uno sportello di front-office ad uso dei cittadini e delle imprese di onoranze funebri
- un sistema di back-office a supporto degli operatori dell'Ufficio di Polizia Mortuaria e Servizi Cimiteriali.

Esso, oltre a tutte le funzionalità presenti nell'attuale sistema, dovrà anche consentire una gestione documentale in linea con le specifiche del CAD e la gestione dei pagamenti in modalità PagoPA colloquiando con il sistema interno di gestione delle Entrate.

Le principali funzionalità richieste, meglio dettagliate nel paragrafo "Requisiti Funzionali Specifici" sono:

- gestione anagrafiche (imprese, defunti, concessionari, aventi diritto, clienti)
- gestione agende disponibilità orari funerali, cremazione e sepoltura
- gestione trasporti funebri
- gestione manufatti, cimiteri e del magazzino
- gestione servizio di luce votiva e guasti
- gestione atti e concessioni relativi ai servizi funebri (con colloquio con il sistema di protocollo generale dell'Ente)
- fatturazione dei servizi di onoranze funebri e luce votiva con emissione avvisi di pagamento
- rendicontazione dei pagamenti, emissione flussi in modalità PagoPA e alimentazione "Modulo Entrate" dell'Ente
- invio comunicazioni alle imprese di onoranze funebri attraverso il portale web e/o altri canali digitali

Sportello web ad uso delle imprese

- ricezione e invio comunicazioni agli operatori di back-office
- gestione profilo
- consultazione orari agende e disponibilità di manufatti
- prenotazione funerali con indicazione luogo di decesso, luogo di partenza, cerimonia, richiesta cremazione, tipo di sepoltura e altre indicazioni relative al servizio
- scarico documentazione relativa ai servizi richiesti
- pagamenti on-line onoranze funebri e servizi di luce votiva
- Caricamento on line di richieste relative ai servizi

Sportello web ad uso di cittadini

- consultazione dislocazioni e mappe cimiteri
- consultazione funerali del giorno
- pagamenti on-line onoranze funebri



Area Direzione Generale
Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi
Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

- Caricamento on line di richieste relative ai servizi



Area Direzione Generale
Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi
Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

Requisiti funzionali specifici

Si riportano di seguito i requisiti funzionali che la soluzione software deve soddisfare.

REQUISITO FUNZIONALE	
INDICE	REQUISITI DEL SISTEMA DI BACKOFFICE
RF-01	Anagrafiche Imprese Dati relativi alle imprese di Onoranze Funebri. Gestione e archiviazione della documentazione e verifica dei requisiti come previsto da Legge Reg.le n.19/2004. Attivazione delle credenziali (fedERa/Spid) degli operatori abilitati ad operare sul portale per conto di tali imprese.
RF-02	Anagrafica Defunti Dati anagrafici relativi ai defunti collocati nei cimiteri. Tali estremi vengono rilevati dai registri cronologici obbligatori per quanto riguarda la mortalità pregressa e dai permessi di seppellimento per quanto riguarda la mortalità corrente. Devono essere compresi tutti i dati necessari per la corretta gestione del defunto in ambito cimiteriale e sono collegati ad emissione di documenti contabili e/o atti autorizzativi. Prevedere collegamento con Anagrafe (procedura Jente Demografici) per i residenti.
RF-03	Anagrafica Aventi Diritto Dati anagrafici relativi ai soggetti aventi diritto alla sepoltura in una determinata concessione (es. coloro che hanno acquistato un manufatto). Prevedere collegamento con Anagrafe (procedura JEnte Demografici) per i residenti.
RF-04	Anagrafica Concessionari Dati anagrafici relativi ai concessionari di sepoltura privata (es. proprietari di tombe di famiglia). Prevedere collegamento con Anagrafe (procedura JEnte Demografici) per i residenti.
RF-05	Anagrafica Clienti Dati anagrafici relativi ai soggetti intestari di commesse o documenti contabili (es. servizi di luce votiva..).



Area Direzione Generale
Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi
Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

	Prevedere collegamento con Anagrafe (procedura JEnte Demografici) per i residenti.
RF-06	Anagrafica Cimiteri Dati principali dei cimiteri dell'Ente (indirizzo, tipologia, altre informazioni) con gestione su mappa e geolocalizzazione. Deve essere possibile associare ad ogni cimitero l'elenco dei manufatti, la planimetria e dislocazione degli stessi.
RF-07	Anagrafica Manufatti Gestione dei dati relativi ai manufatti, ovvero i luoghi fisici di sepoltura o presso i quali è previsto un transito (es. tombe, loculi, cellette, ossari, depositi ecc.). Oltre ai dati necessari per identificare e descrivere tali oggetti, deve essere possibile associarne identificativi univoci, localizzazione (con visualizzazione su mappa) e collocazione all'interno dei cimiteri. Deve essere possibile gestire, ricercare a localizzare tali oggetti suddivisi per i principali attributi: ad esempio localizzazione e tipo di manufatto.
RF-08	Altre anagrafiche Più in generale il programma deve permettere di gestire tutte le anagrafiche e tabelle necessarie ai requisiti funzionali richiesti, ad esempio: <ul style="list-style-type: none">• tipologia di manufatto: tombe interrato, tombe edicole, loculi (doppi alla romana, doppi in colonna, tripli, semplici, sotterranei, perimetrali ...), cellette ossario (semplici, doppie, triple ..), archi, posto salma in campo comune, depositi temporanei, ossari comuni, cinerario, camera mortuaria, giardino delle rimembranze, sacrario militare ecc.ecc.• tipi di sepoltura• tipi di trasporto e altri dati collegati al funerale (orari, ditte di onoranze funebri, parrocchie..)• tipologia movimenti di magazzino• tipologia di commesse• aliquote iva• impianti crematori• ecc.
RF-09	Gestione magazzino Gestione di tutti i luoghi di sepoltura e manufatti di un defunto presenti in ogni



Area Direzione Generale
Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

	<p>singolo cimitero, organizzati per manufatti omogenei e di tutta la movimentazione (in entrata ed in uscita) associata ad essi.</p> <p>All'organizzazione e gestione del magazzino è legata inoltre la tariffazione con i listini per ogni singolo manufatto presente nel cimitero e nel corso del tempo. La gestione del magazzino deve essere impostabile in modalità “chiusa”, ciò significa che qualsiasi carico e scarico viene gestito da movimenti di magazzino e non deve essere possibile l'inserimento di nuovi manufatti se non da parte di utenti aventi i necessari privilegi. La gestione del magazzino “chiusa” evita la creazione accidentale di luoghi di sepoltura che non esistono nella realtà cimiteriale.</p> <p>Il sistema deve inoltre permettere di consultare periodicamente la situazione del magazzino (anche storica) totale o per manufatti.</p>
RF-10	<p>Gestione Listini e codifiche contabili</p> <p>Deve essere possibile associare prezzi di listino (per classi tariffarie) per assegnare il prezzo di vendita ai manufatti cimiteriali, alle voci di commessa, alle classi tariffarie della luce votiva (più in generale di tutti i servizi offerti) permettendo di gestire tariffe storicizzate in modo da rendere automatico il passaggio da un tariffario ad un altro in base alla data di riferimento.</p> <p>Inoltre deve essere possibile codificare i capitoli contabili utilizzati, per aggregare le voci di listino in centri di costo.</p>
RF-11	<p>Gestione Luci Votive</p> <p>Il sistema dovrà prevedere la gestione di :</p> <ul style="list-style-type: none">• contratti di luci votive ovvero richiesta di allacciamento di un punto luce ad un manufatto di un defunto. Tali contratti saranno intestati ad un soggetto presente nell'Anagrafica Clienti e dovranno poter essere gestiti in modalità “nativa digitale” con collegamento con sistema di protocollo e/o documentale• segnalazione dei guasti di una luce con invio della segnalazione alla procedura “HYPER gestione segnalazioni” (si vedano requisiti di colloquio con altri sistemi)• dismissioni o subentro del contratto• emissione delle commesse e successivo documento contabile
RF-12	<p>Gestione commesse clienti</p> <p>Gestione delle commesse di onoranze, cimiteriali e di luce votiva: la commessa rappresenta l'insieme delle voci da addebitare ad un cliente relativamente ad</p>



Area Direzione Generale
Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi
Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

	<p>onoranze funebri (es. funerali, commemorazioni, ecc.), al campo cimiteriale (es. concessione di manufatti, operazioni cimiteriali, ecc.), al servizio di luce votiva (es. spese di allacciamento nuovi punti luce, addebito canoni di consumo, ecc.).. Una volta inserita e completata, una commessa può essere chiusa per dare origine al documento contabile relativo (ricevute fuori campo iva, fatture, note credito) così da permetterne l'emissione e la successiva riscossione.</p> <p>Deve essere presente una funzione che permetta di visualizzare tutte le commesse (per tipologia) presenti negli archivi e non ancora chiuse: deve essere possibile selezionare le commesse da chiudere e procedere alla contabilizzazione.</p>
RF-13	<p>Contabilizzazione</p> <p>Emissione documenti contabili (fatture luce votiva soggette ad iva, Ricevute cimiteriali fuori campo IVA) definitivi a partire dalle commesse, con possibilità di utilizzare indirizzi di spedizione alternativi (es. le fatture di onoranze funebri si intestano direttamente al cittadino e non all'impresa che ha richiesto il servizio).</p> <p>Tale funzionalità deve essere utilizzabile sia in modo massivo che puntuale.</p> <p>Possibilità di inviare in modalità elettronica (attraverso il portale e/ via mail e/o nuovo servizio di avvisatura digitale di AGID) i file delle fatture e l'avviso di pagamento PagoPa Compliant e di poter archiviare file degli anni passati.</p> <p>Il sistema dovrà essere predisposto ed adeguato alle linee guida AGID che prevedendo che entro il 2018 "tutti i soggetti IVA" adotteranno la fatturazione elettronica mediante l'integrazione con il Sistema di interscambio (SDI)63 in conformità con la normativa vigente.</p>
RF-14	<p>Gestione Anni Contabili</p> <p>Gestione anni contabili, con verifica/chiusura delle posizioni contabili aperte a fine anno e riapertura su anno successivo</p>
RF-15	<p>Gestione Pagamenti</p> <p>Gestione dei pagamenti associati ai documenti contabili, con possibilità di rateizzazione, possibilità di emissioni di solleciti di pagamento oltre all'esportazione di un flusso per la riscossione coattiva (si veda requisito di interazione e colloquio con altri sistemi RI-07).</p> <p>Il sistema deve permettere di esportare flussi per postalizzazione o colloquio con il tesoriere in modalità PagoPA (bollettini postali PagoPA, MAV o altri flussi del tesoriere e/o emissione avviso Agid Compliant), inviare avviso digitale e prevedere importazione dei flussi di ritorno.</p>



Area Direzione Generale
Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

	Inoltre dovrà essere possibile alimentare il Modulo “Entrate” dell’ Ente (come da requisito di interazione e colloquio con altri sistemi RI-02 e specifiche in allegato E.).
RF-16	Gestione trasporti Gestione dei dati dei trasporti (relativi a funerali o per altre motivazioni) sia prenotati on-line tramite il portale ad uso delle imprese o inseribili direttamente dall’operatore.
RF-17	Gestione atti e iter Gli atti autorizzativi e relative concessioni riguardanti servizi gestiti dall’ufficio, devono essere inseribili in modalità workflow configurabili, con possibilità di blocco nel caso di dati incompleti o errati.
RF-18	Emissione documentazione e modulistica dei servizi richiesti Il sistema deve permettere di creare modelli personalizzati relativi ai servizi gestiti inglobando i dati presenti negli archivi. Alcuni esempi di documenti attualmente generati dalla procedura: <ul style="list-style-type: none">• Trasferimento defunto da luogo di partenza, di decesso e/o di commemorazione in altro Comune• Ricevimento del defunto da altro Comune nel Comune di Reggio Emilia• Sepoltura defunto nei cimiteri del comune con indicate le modalità di sepoltura del defunto nei cimiteri del Comune di Reggio Emilia• Atto di autorizzazione alla cremazione per i deceduti a Reggio Emilia• Licenza di seppellimento di cadavere, resti e/o ceneri, atto collegato allo Stato Civile• Verbale di avvenuta cremazione che attesta e documenta le fasi del processo crematorio• Verbale di consegna dell'urna cineraria• Autorizzazione alla inumazione dell'urna cineraria dove è inumato un altro defunto legato da rapporti di parentela• Sepoltura dell'urna cineraria in manufatto del Comune I documenti prodotti potranno essere soggetti a protocollazione e/o a firma digitale (si veda specifico requisito RF-19)
RF-19	Gestione documenti digitali e collegamento con il protocollo Il sistema deve essere in grado di gestire documenti “digitali” (con firma) e

	<p>prevedere la protocollazione/registrazione di documenti in entrata e/o in uscita (con invio/ricezione dati/anagrafiche e allegati) con eventuale invio PEC utilizzando i servizi messi a disposizione del programma JEnteProtocollo o JEnteAtti (di cui si allegano specifiche).</p> <p>Altri documenti digitali, “non protocollati”, dovranno essere memorizzati sul sistema documentale dell'Ente (Alfresco), utilizzando gli appositi connettori come da specifiche in allegato B., che si occuperà a sua volta della gestione/invio dei pacchetti per l'invio in conservazione su ParER (polo archivistico regionale della regione ER).</p> <p>Eventuali altri file conservati all'interno della procedura, dovranno risiedere su file system e non su campi blob del database.</p>
RF-20	<p>Gestione agende prenotazioni servizi</p> <p>Creazione e gestione delle agende appuntamenti relative ai vari servizi : Agenda delle partenze, che possono essere diversi dai luoghi di decesso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agenda delle cerimonie, religiose e civili, con indicazione dei vari luoghi (chiese, mosche, templi, sala del commiato, ecc.ecc.) • Agenda degli arrivi in cimitero • Agenda delle cremazioni <p>Deve essere possibile selezionare un'agenda specifica o visualizzarle tutte.</p> <p>Inoltre deve essere possibile gestire l'agenda per le cremazioni da eseguire nell'ara crematoria con i seguenti dati: ora cremazione, nome defunto, data di morte, data di cremazione.</p>
RF-21	<p>Stampe e riepiloghi</p> <p>Oltre alle funzioni di stampa generali, come specificato nei requisiti funzionali generici, il sistema deve prevedere le seguenti stampe/estrazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riepiloghi Anagrafici (defunti, aventi diritto, concessionari, clienti e abbonati) • Riepilogo Concessioni (stampa dei manufatti presenti negli archivi) • Riepilogo Spostamenti (stampa spostamenti dei feretri, delle cassette contenente resti umani o casse contenente esito di trasformazione cadaverica, degli arti e feti eseguiti in un determinato periodo di tempo). • Riepilogo RegISTRAZIONI Legali (stampa delle registrazioni legali ovvero degli atti che vengono compiuti nel tempo dal concessionario o dai suoi eredi interessanti l'uso del manufatto dato in concessione (aut.tumulazione definitiva, subentro, richiesta riutilizzo manufatto, retrocessione ecc.) di un determinato periodo

	<ul style="list-style-type: none"> • Scadenziario Concessioni (concessioni che risultano in scadenza in un determinato periodo) • Statistiche relative alle sepolture e alle operazioni cimiteriali • Elenco Commesse ancora aperte • Registro Clienti (elenco dei clienti che hanno avuto, in un determinato periodo, commesse contenenti particolari tipi di listini) a cui sono state emesse nel tempo dei documenti contabili • Stampa del Registro IVA • Stampa di riepilogo dei capitoli • Riepilogo contabile da inviare all'ufficio Ragioneria: estrazione periodica dei documenti contabili per comunicazione alla ragioneria dei totali delle fatture emesse ed incassate in un determinato periodo raggruppati per centri di costo e codifiche contabili • Stampa del ruolo dei documenti emessi e note di accredito: estrazione delle fatture e relativi clienti per cui avviare le pratiche per la riscossione coattiva • Stampa dei singoli listini presenti in ogni singolo documento emesso • Movimenti e Saldi Contabili in un determinato periodo: totale delle fatture emesse con le singole voci suddivise sui singoli capitoli di imputazione e totale delle fatture incassate con le singole voci suddivise sui singoli capitoli di imputazione; totale dei pagamenti rateizzati e loro gestione; totale delle note di accredito con rimborso e senza rimborso.
RF-22	<p>Validazione dati inseriti dal portale</p> <p>I dati e le prenotazioni di servizi inseriti attraverso il portale, devono essere controllati, verificati, corretti e validati prima di essere integrati sulla parte di back-office</p>
RF-23	<p>Assegnazione credenziali per imprese</p> <p>Deve essere possibile rilasciare credenziali per gli operatori delle imprese e/oppure associare il codice fiscale (chiave di identificazione delle credenziali fedERa/ SPID) per abilitare un utente ad operare per conto di una determinata ditta.</p>

INDICE	REQUISITI DEL SISTEMA DI FRONT-OFFICE (imprese)
RFF-01	<p>Prenotazione on line servizi funebri</p> <p>Il sistema di prenotazione deve essere utilizzabile per tutte le 24 ore giornaliere e per 365 giorni all'anno con consultazione della disponibilità oraria delle partenze dai luoghi di decesso, dai luoghi ove si svolgono le funzioni religiose e/o civili, e dai luoghi di arrivo.</p> <p>Deve prevedere almeno le seguenti funzionalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inserimento nuovo servizio con indicazione di decesso, di partenza, cerimonia, cremazione, destinazione, sepoltura con selezione del manufatto (con consultazione orari e disponibilità manufatti) • Produzione automatica della documentazione necessaria riferita al servizio richiesto • Gestione prenotazioni inserite ed annullamento (se non ancora validata) • Monitor stato avanzamento pratiche (con eventuali alert via email)
RFF-02	<p>Ricerche di manufatti, defunti e aventi diritto</p> <p>Tramite il sistema di front-office, gli operatori delle imprese devono essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • individuare manufatti disponibili • ricercare sepolture esistenti • ricercare gli aventi diritto • ricercare defunti • ricerche concessionari e le tombe collegate ad esso • ricercare tombe e altri manufatti anche per tipo/zona/cimitero/scheda di magazzino evidenziando per ognuno di loro la lista dei concessionari eventualmente collegati
RFF-03	<p>Consultazione Agende</p> <p>Visualizzazione delle agende con tutti gli orari impegnati dalle singole imprese consentendo quindi delle operazioni di autogestione da parte delle medesime evitando sovrapposizione e/o contemporaneità dei servizi funebri</p> <ul style="list-style-type: none"> • disponibilità orari arrivo ai Cimiteri • disponibilità orari partenza Arcispedale S.Maria Nuova • disponibilità orari partenza cimitero Nuovo Coviolo



Area Direzione Generale
Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

INDICE	REQUISITI DEL SISTEMA DI FRONT-OFFICE (imprese)
	<ul style="list-style-type: none">• disponibilità orari cerimonie Cimitero Nuovo Sala Commiato, Arcispedale SMN, chiese e luoghi di culto• agenda Cremazioni Reggio Emilia• agenda sepoltura
RFF-04	<p>Gestione dati di fatturazione</p> <p>Il sistema di front-office deve permettere l'inserimento dei dati obbligatori per la fatturazione di un servizio richiesto.</p> <p>Al momento della prenotazione del servizio funebre l'operatore inserisce gli estremi per la fatturazione dei servizi (dati del cliente, dichiarazione di responsabilità e accettazione del servizio), per permettere di intestare direttamente al cittadino le fatture di onoranze domiciliate alle imprese.</p>
RFF-05	<p>Emissione della documentazione necessaria</p> <p>Per tipologia di servizio richiesto, gli operatori delle imprese, devono avere la possibilità di scaricare la documentazione necessaria che autorizza le attività.</p>
RFF-06	<p>Flusso telematico atto di morte</p> <p>Il programma dovrebbe prevedere la possibilità di caricare on line (da parte del personale medico degli ospedali) gli estremi dell'atto di morte e la relativa documentazione digitale.</p>
RFF-07	<p>Bacheca messaggi</p> <p>Il sistema deve consentire di ricevere/inviare informazioni e/o comunicazione di servizio dall'ufficio di Polizia Mortuaria, sia pubbliche (es.comunicazioni chiusure uffici) che ad una singola impresa.</p> <p>Deve essere gestita la validità temporale delle comunicazioni e lo storico delle comunicazioni.</p>
RFF-08	<p>Caricamento richieste tramite form on line</p> <p>(si veda requisito analogo del sistema di front-office dei cittadini)</p>
RFF-09	<p>Caricamento prenotazioni in cooperazione applicativa</p> <p>Il sistema deve esporre la possibilità di dialogare con i gestionali ad uso delle imprese di onoranze funebri, permettendo l'inserimento delle prenotazioni tramite Web Services.</p>

INDICE	REQUISITI DEL SISTEMA DI FRONT-OFFICE (cittadini)
RFF-10	<p>Consultazione mappa dei cimiteri</p> <p>Il sistema di front-office pubblico deve prevedere la possibilità di consultare la localizzazione dei cimiteri e ricercare la posizione di un defunto.</p> <p>Tale consultazione non richiede autenticazione.</p>
RFF-11	<p>Consultazione funerali del giorno</p> <p>Il sistema di front-office pubblico deve permettere la pubblicazione dei trasporti funebri che si svolgeranno nel Comune.</p> <p>Oltre ai dati dei defunti è possibile conoscere l'orario, il luogo di partenza e di destinazione dei defunti. Sono rese pubbliche solo le informazioni autorizzate dai parenti dei defunti.</p> <p>Tale consultazione non richiede autenticazione.</p>
RFF-12	<p>Caricamento richieste tramite form on line</p> <p>Il sistema di front-office dovrà permettere a cittadini o ad imprese (che operano per conto di essi), di effettuare richieste o comunicazioni in modalità autenticata.</p> <p>Dovrà prevedere la possibilità di creare/gestire/collegare form on line per l'inoltro di richieste come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione di rassegna testamento • Costruzione di cappelle e tombe: dichiarazione fine lavori • Dichiarazione di chiusura feretro • Fax per imprese, funerali e cremazioni • Richiesta abbattimento spalletta divisoria da concessionario • Richiesta accesso al certificato necroscopico • Richiesta affidamento ceneri • Richiesta atti concessione cellette e loculi • Richiesta autorizzazione lavori di manutenzione • Richiesta concessione manufatto cimiteriale, loculi e cellette ossario • Richiesta cremazione cadavere • Richiesta cremazione cadavere iscritto ad Associazioni cremazionistiche



Area Direzione Generale
Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

- Richiesta cremazione resti
- Richiesta di disdetta contratto luce votiva
- Richiesta di subentro/voltura contratto luce votiva
- Richiesta di variazioni di beni e diritti da concessioni cimiteriali
- Richiesta dispersione ceneri
- Richiesta esumazione straordinaria
- Richiesta esumazione, estumulazione, inumazione e cremazione cadavere
- Richiesta funerale a carico del Comune
- Richiesta ingresso con auto nei cimiteri
- Richiesta per prenotazione online dei servizi funebri
- Richiesta permuta concessione
- Richiesta piantumazione
- Richiesta retrocessione manufatto e trasferimento defunto
- Richiesta ricevimento ceneri da abitazione
- Richiesta rilascio passaporto mortuario
- Richiesta stipula contratto luce votiva
- Richiesta trasferimento cadavere a bara aperta
- Richiesta trasferimento cadavere da cimitero a cimitero
- Richiesta trasferimento cadavere da cimitero a fuori comune
- Richiesta trasferimento cadavere fuori comune
- Richiesta trasferimento ceneri e resti fuori Comune
- Richiesta tumulazione definitiva
- Richiesta tumulazione provvisoria
- Richiesta tumulazione resti/ceneri in manufatto da concessionario
- Rinnovo Atti concessione cellette e loculi
- Rinuncia conservazione ceneri
- Rinuncia conservazione resti



Requisiti funzionali generici

Si riportano di seguito i requisiti funzionali generici del software che la soluzione proposta deve soddisfare.

REQUISITO FUNZIONALE GENERICO	
INDICE	REQUISITO
RFG-01	<p><i>Ricerche ed estrazioni</i></p> <p>Tutte le principali maschere devono essere dotate di ricerca e selezione in base a caratteristiche diverse per i principali campi. I campi e le colonne che devono essere ricomprese nell'output della ricerca devono poter essere parametrizzabili dall'utente o dall'Amministratore del sistema ed esportabili in formati csv, testo e pdf.</p>
RFG-02	<p><i>Reportistica</i></p> <p>Il software, oltre alle stampe specifiche richieste nei requisiti funzionali, deve mettere a disposizione report di dettaglio o di sintesi, filtrabili su un arco temporale o su altre chiavi di ricerca definite dall'utente, in base alla sua profilazione. I report devono essere resi disponibili in formato pdf, csv o testo.</p>
RFG-03	<p><i>Profilazione utenti e gruppi</i></p> <p>Devono definirsi di diversi livelli di protezione per consentire l'accesso delle sole informazioni di propria competenza; gli utenti abilitati alla procedura in modalità di sola lettura avranno inibite operazioni di modifica, inserimento o cancellazione.</p> <p>Devono essere garantiti accessi differenziati all'applicazione in relazione al profilo aziendale degli utenti. Deve essere possibile tramite gruppi e ruoli gestire la struttura organizzativa dell'Ente ovvero creare suddivisioni rappresentanti i singoli Servizi/Uffici.</p> <p>A ciascun utente e/o gruppo deve poter essere assegnato un ruolo con privilegi differenziati.</p> <p>Il software deve mettere a disposizione del tecnico comunale Amministratore della procedura un pannello di configurazione delle abilitazioni utente e delle relative profilazioni.</p>



Area Direzione Generale
Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi
Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

RFG-04	<p><i>Stampe e documenti con modulistica configurabile</i></p> <p>Come richiesto dal requisito specifico “XX” il software deve permettere produzione di stampe e la generazione di documenti da modelli, con integrazione dei dati letti nel database.</p>
RFG-05	<p><i>Autenticazione AD / SSO</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Back-office: deve essere possibile integrare il software backoffice con il dominio Active Directory dell'Ente (o tramite altro servizio/gateway di autenticazione dell'Ente nel caso di installazione esterna alla rete aziendale, come da specifiche in allegato C). Deve essere possibile la situazione mista, ovvero l'inserimento di utenti non presenti su AD (per dipendenti sprovvisti di utenza di rete o operatori di enti esterni)• Front-office: per gli utenti esterni al dominio (es. cittadini) dovrà poter essere garantita una gestione dell'autenticazione SPID utilizzando il gateway regionale fedERa o il gateway interno dell'Ente (basato su standard SAML 2.0)
RFG-05	<p><i>Storicizzazione dei dati.</i></p> <p>Laddove necessario il sistema deve prevedere la storicizzazione dei dati principali.</p>
RFG-06	<p><i>Help in linea</i></p> <p>Funzionalità di help in linea finalizzata soprattutto a guidare l'utente finale (cittadino/impresa) all'utilizzo dei portali</p>
RFG-07	<p><i>Gestione tabelle e configurazione ambiente</i></p> <p>Possibilità di gestire in autonomia tabelle, codifiche e configurazioni con storicizzazione ove necessario.</p>

Requisiti di interazione e colloquio con altri sistemi

Colloquio con altri sistemi	
INDICE	REQUISITO
RI-01	<p>Colloquio con Protocollo e sistema documentale Come già specificato nei requisiti funzionali RF-19 deve essere prevista integrazione con il sistema di protocollo dell'Ente e/o con il sistema documentale.</p> <p>In allegato A. le specifiche per utilizzo dei WebServices del Protocollo e per utilizzo dei connettori al sistema documentale Alfresco.</p>
RI-02	<p>PagoPA e Modulo Entrate Come già specificato nei requisiti funzionali RF-15 , il sistema deve essere predisposto per integrazione con sistema dei pagamenti elettronici delle pubbliche amministrazioni (PagoPA) tramite colloquio diretto con nodo regionale Payer (http://www.lepida.it/integrazioni-digitali/amministrazione-digitale/qualificazione-prodotti), oppure interfacciandosi con il sistema di gestione Entrate dell' Ente. Il sistema deve permettere di esportare flussi per postalizzazione o colloquio con il tesoriere in modalità PagoPA. Inoltre dovrà essere possibile alimentare il Modulo “Entrate Atteese” dell’ Ente (come da specifiche in allegato E.)</p>
RI-03	<p>Integrazioni con basi dati Deve essere possibile integrare basi dati presenti all’interno del Sistema Informativo dell’Ente per evitare disallineamenti di informazioni (es. tabella stradario comunale)</p>
RI-04	<p>Integrazione con Anagrafe Deve essere possibile colloquiare con i WebServices del sistema di anagrafe (come da specifiche in allegato D.) al fine di importare, allineare e verificare le anagrafiche delle persone fisiche residenti all’interno del Comune.</p>
RI-05	<p>Esposizione di Web Services</p> <ul style="list-style-type: none"> • Come anticipato anche nei requisiti funzionali, il sistema deve esporre la possibilità di dialogare con i gestionali ad uso delle imprese di onoranze funebri, permettendo l’inserimento delle prenotazioni • inoltre deve esporre uno o più WebServices da utilizzare per il fascicolo del cittadino (www.ilmiospazio.re.it). Tali servizi, dato il codice fiscale di un cittadino, ritornano l’elenco dei manufatti di cui è concessionario o di cui ha diritto oppure l’elenco delle fatture ad egli intestate per servizi funebri o luci votive.

	In generale il sistema deve essere nativamente predisposto per colloquiare con altri sistemi tramite servizi REST o SOAP.
RI-06	<p>Integrazione con sistema di autenticazione Federa/SPID</p> <p>Come già specificato nei requisiti funzionali generici, i portali di front-office dovranno essere integrati con il sistema di autenticazione FedERa/Spid (http://www.lepida.it/integrazioni-digitali/amministrazione-digitale/qualificazione-prodotti)</p>
RI-07	<p>Integrazione con modulo riscossione coattiva</p> <p>Il sistema deve permette l'esportazione delle situazioni contabili da trasmettere alla riscossione coattiva, nel tracciato standard 290 esteso (come da specifiche in allegato F.).</p>
RI-08	<p>Integrazione con Hyper</p> <p>Il sistema deve permettere di inviare alla procedura HYPER, in modalità cooperazione applicativa, un guasto di luce votiva.</p> <p>Il sw della polizia mortuaria deve inviare alla procedura Hyper la richiesta di una nuova segnalazione con almeno le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • data e ora della segnalazione • informazioni identificanti l'oggetto della segnalazione (bene, tipologia di bene, localizzazione) • mittente della segnalazione • descrizione della segnalazione <p>Hyper restituirà i riferimenti del numero di segnalazione; inoltre dovrà permettere di interrogare o ritornare l'avvenuta chiusura della segnalazione e altre informazioni necessarie alla gestione del guasto (es.eventuale costo sostenuto, data di intervento, soluzione del problema ecc.)</p> <p>I formati e le specifiche di colloquio saranno definiti insieme in fase di analisi di dettaglio e di confronto con il fornitore di Hyper.</p>



Area Direzione Generale
Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi
Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

Requisiti non funzionali

Si riportano di seguito i requisiti NON funzionali che la soluzione software deve soddisfare:

REQUISITO NON FUNZIONALE	
INDICE	REQUISITO
RNF-01	<p><i>Deve essere uno strumento facile da utilizzare sia per utenti interni che per le form utilizzate da attori esterni</i></p> <p>Il software deve avere una interfaccia semplice ed intuitiva, deve contenere le informazioni essenziali ed essere di facile utilizzo per gli operatori dell'Ente.</p>
RNF-02	<p><i>Tecnologie e manutenibilità</i></p> <p>È richiesto l'utilizzo di soluzioni tecnologiche innovative e possibilmente open source : è altresì obbligatoria la scelta di tecnologie compatibili e rispettose degli standard per lo sviluppo di soluzione web-based. Il software deve essere progettato rispettando i parametri canonici della qualità del software, tra cui la manutenibilità.</p>
RNF-03	<p><i>Struttura modulare</i></p> <p>La modularità richiesta garantisce all'Ente di utilizzare la piattaforma in un'ottica di crescita e informatizzazione di nuovi processi, mediante il riutilizzo di componenti (moduli) già sviluppati.</p>
RNF-04	<p><i>Ottimizzazione della visualizzazione dei contenuti</i></p> <p>Le componenti di interfaccia web devono essere progettate in modo da garantire la facilità di recupero delle informazioni principali, per ciascuna fase del processo amministrativo.</p>
RNF-05	<p><i>Compatibile con i browser</i></p> <p>vedi paragrafo Requisiti infrastrutturali e tecnologici</p>
RNF-06	<p><i>Layout grafico</i></p> <p>Il software deve consentire la personalizzazione degli elementi grafici di layout (loghi, colori, ecc) in modo da adattare la grafica dell'istanza al sito istituzionale o tematico dove sarà resa accessibile al cittadino.</p>
RNF-07	<p><i>Layout "responsive design"</i></p>



Area Direzione Generale
Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi
Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

	Il software deve essere responsivo e utilizzabile da PC, tablet, smartphone senza perdita di funzionalità;
RFN-08	<i>Open data</i> Il sistema dovrà essere strutturalmente predisposto per facilitare la distribuzione dei dati a livello “3 stelle” o superiori (Linked open data LOD)
RFN-09	<i>Web Services</i> Dovrà essere in grado di esporre ed invocare web services per colloquio con altri sistemi
RFN-10	<i>Accesso sicuro</i> Garantire l'accesso sicuro a pagine web secondo gli standard SSL/TLS (se necessario).



Area Direzione Generale
Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

Requisiti infrastrutturali e tecnologici

L'applicativo dovrà essere accessibile in modalità web e dovrà avere architettura a tre livelli eventualmente distribuibili su macchine fisicamente diverse.

In caso di installazione sulle piattaforme attualmente in uso presso l'Ente, i componenti verranno valutati con il seguente ordine preferenziale:

Sistemi Operativi

- 1) Windows Server 2012 R2 Standard o superiore
- 2) Linux RedHat 7 (64 bit) o superiore

Database

- 1) Oracle Real Application Cluster - Oracle Database 11.2.0.4 - Spatial option
- 2) Microsoft SQL Server 2016

Application-Web Server

- JBoss 7.1.1 (versione JDK 1.7) + Apache 2.2 + Microsoft NLB
- Tomcat 7 (versione JDK 1.7) + Apache 2.2 + Microsoft NLB
- Tomcat 8 (versione JDK 1.8) + Apache 2.2 + Microsoft NLB
- IIS vers. 7.5 o superiore

In caso di pubblicazione all'esterno della rete aziendale, il software dovrà essere conforme ai requisiti della soluzione BIG-IP (proxy-balancer) di F5 Networks.

L'interfaccia utente dovrà essere di tipo web (non client) e non dovrà utilizzare/scaricare applet o componenti software che richiedono un'installazione lato client.

Il software dovrà essere sviluppato con moduli che non richiedano al Committente l'acquisto di licenze aggiuntive o componenti proprietarie, fatta eccezione dei sistemi operativi e database (sopra indicati) di cui l'Ente dispone di licenza.

Tutti i moduli applicativi devono funzionare su canali TCP che siano possibilmente singoli, non negoziati durante le comunicazioni, dichiarati e ben documentati; diversamente deve essere specificato il livello ed il canale di comunicazione utilizzato.

Il software rilasciato dovrà inoltre garantire:

- rispettare le linee guida di design per i servizi web della PA (<http://design.italia.it/>);
- rispettare la normativa sulla privacy;
- aderire alle raccomandazioni del World Wide Web Consortium (W3C);
- essere compatibile con almeno i seguenti browser:
 - Internet Explorer 11+
 - Edge (ultime versioni)
 - Google Chrome (ultime versioni)



Area Direzione Generale
Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

- Mozilla Firefox (ultime versioni)
- IE Mobile 10+
- Safari e iOS Safari 8+ (versione del sistema operativo)
- Android Browser 6+ (versione del sistema operativo)
- essere responsivo e utilizzabile da PC, tablet, smartphone senza perdita di funzionalità (almeno per le funzionalità di visualizzazione dall'esterno o in mobilità);
- garantire l'accesso sicuro a pagine web secondo gli standard SSL/TLS (se necessario).

Nell'offerta tecnica deve essere descritta dettagliatamente l'architettura tecnica proposta (versione e tipologia dei moduli): sistemi operativi, database, application/web server, software di base, componenti necessarie al corretto funzionamento dell'applicazione.

Tale piattaforma sarà oggetto di valutazione.

Qualora l'architettura proposta non rientri nelle piattaforme attualmente in uso presso l'ente, il fornitore deve indicare quali elementi potranno essere resi conformi ed eventualmente con quali controindicazioni.

Tutti i dati contenuti negli archivi (database) devono poter essere accessibili direttamente dall'Amministrazione sia in caso di installazione su sistemi dell'Ente, sia in caso di applicativo fornito in modalità cloud attraverso la fornitura di un tool o altro mezzo per poterli consultare e scaricare.

In caso di dismissione del software oggetto della presente fornitura o risoluzione del contratto, il fornitore è tenuto ad esportare tutto il contenuto della base dati in un formato standard leggibile, corredato della documentazione necessaria all'interpretazione dei dati stessi.

Devono essere indicate le politiche di backup e di disaster recovery che si intendono adottare per garantire l'integrità dei dati in caso di ripristino.

Devono essere indicate le politiche che verranno adottate per adempiere alle normative e regole vigenti sulla prevenzione del furto o compromissione dei dati.

Tali politiche dovranno essere in linea con le *“Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni”*.

Il Comune di Reggio Emilia si riserva di eseguire *audit* mirati alla verifica del rispetto degli standard architetturali e di sicurezza determinati sia dalla normativa vigente che dai regolamenti ufficiali interni all'ente.

Il Comune di Reggio Emilia potrà eventualmente eseguire a propria discrezione test di vulnerabilità.

Nel caso in cui lo stack tecnologico, necessario al funzionamento del software fornito, presenti vulnerabilità e richieda degli aggiornamenti, il fornitore dovrà provvedere all'eventuale adeguamento del proprio applicativo affinché continui a funzionare.



Area Direzione Generale
Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi
Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

In caso di non conformità il fornitore sarà tenuto, senza alcun onere per l'Amministrazione, ad adeguare le applicazioni agli standard di cui sopra.



Area Direzione Generale
Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi
Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

Requisiti Accessibilità e Normativi

L'applicazione fornita dovrà essere accessibile ossia ottimizzata anche per utenti diversamente abili; dovranno quindi essere seguite le raccomandazioni e le norme in materia:

- Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 “Disposizioni per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”
- Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 “Requisiti tecnici e i diversi livelli per l’accessibilità agli strumenti informatici”
- Decreto 20 Marzo 2013 “Modifiche all’allegato A del decreto 8 luglio 2005 del Ministro per l’innovazione e le tecnologie recante: «Requisiti tecnici e i diversi livelli per l’accessibilità agli strumenti informatici»” (Prot. 195/Ric).

Inoltre dovrà:

- rispettare i requisiti usabilità riportati nell'Allegato B del Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 e successive modifiche
- seguire in generale le Linee guida emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale
- rispettare la normativa sulla Privacy e successive evoluzioni
- essere aggiornato agli adempimenti di legge in materia (sia normative nazionali, che regionali), che nuovi obblighi della Pubblica Amministrazione :
 - Il Codice Dell'Amministrazione Digitale e successive Integrazioni
 - Piano triennale per l'informatica nella Pubblica amministrazione 2017-2019 a cura dell'Agenzia per l'Italia Digitale
- rispettare adeguamenti e disposizioni successive alle leggi di cui sopra



Importazione dati esistenti

Dovrà essere garantita l'importazione dei dati contenuti sull'attuale procedura Sigma e quant'altro necessario per il corretto funzionamento del nuovo sistema e la continuità operativa.

Di seguito si riporta un' elenco non esaustivo delle principali entità esistenti nell'attuale base dati:

- ANAGRAFICA IMPRESE
- ANAGRAFICA CLIENTI
- ANAGRAFICA DEFUNTI
- ANAGRAFICA CONCESSIONARI
- ANAGRAFICA AVENTI DIRITTO
- OPERAZIONI CIMITERIALI
- PARTENZE e FUNERALI
- COMMESSE e DOCUMENTI CONTABILI
- CONCESSIONI
- DATI CONTRATTI CONCESSIONE
- CONTRATTI DI LUCI VOTIVE
- GUASTI e MANUTENZIONI
- TABELLE DI TRASCODIFICA e MODELLI DOCUMENTI
- CAPITOLI CONTABILI
- MAGAZZINO MANUFATTI
- DISPONIBILITA' DI MAGAZZINO
- APPUNTAMENTI AGENDE

In Allegato G. il dettaglio delle tabelle di Sigma e relativi campi.



Documentazione

Il software dovrà essere corredato della seguente documentazione:

- manuale per operatore comunale, in conformità con le specifiche funzionali e non, indicate nel presente allegato tecnico, finalizzato anche alle attività di formazione
- manuale di amministrazione per la configurazione e il monitoraggio del sistema e la gestione degli utenti e loro profilazione
- manuale riguardante la base dati, le tabelle, la loro strutturazione e le relazioni fra esse
- documentazione tecnica dettagliata dell'architettura del prodotto (moduli coinvolti, requisiti, modalità di dialogo tra le varie componenti, ecc.)
- documentazione tecnica dettagliata delle modalità operative di installazione dei vari moduli

oltre alla possibilità di pubblicare un help in linea come richiesto dai requisiti funzionali generici.

Il fornitore è inoltre tenuto a mantenere aggiornata tale documentazione e ad integrarla con eventuali particolarità relative all'installazione presso l'ambiente dell'Ente.

Formazione del personale

L'offerta deve comprendere la formazione del personale.

Nella relazione tecnica la ditta offerente dovrà indicare il numero di giorni di formazione inclusi nella fornitura e una proposta di suddivisione dei corsi di formazione in base agli utenti a cui sono destinati: personale tecnico informatico (profilo amministratore e sistemista se il software sarà installato su sistemi dell'Amministrazione), personale dell'Ufficio di Polizia Mortuaria.

I corsi dovranno essere tenuti presso la sede del Comune, in date e con modalità da concordare con referente di progetto del Comune di Reggio Emilia e dovranno tener conto dell'inderogabile esigenza, per l'Ente, di garantire la continuità di tutti i servizi e uffici del Comune.

La formazione tecnica per operatori di backoffice dovrà essere del tipo "training-on-the-job" ossia, durante le sessioni formative si lavorerà alla realizzazione di istanze pubblicabili, necessarie all'Amministrazione.



Installazione

Il software potrà essere installato su server dell'Ente o su datacenter regionali o in via eccezionale in hosting dal fornitore, con modalità da concordare in fase di avviamento con la ditta aggiudicataria.

Dovrà essere predisposto un ambiente di test analogo a quello di produzione.

In caso di fornitura in hosting, il costo del servizio dovrà essere ricompreso nel canone di manutenzione proposto in sede di offerta economica.

Nel caso di installazione presso l'Ente:

- qualora i requisiti tecnici lo consentano e l'ente abbia già server installati con la piattaforme richieste, i server / piattaforma potranno essere condivisi con altri software / fornitori. Eventuali requisiti che impediscano ciò dovranno essere dichiarati nell'offerta tecnica
- la prima installazione del prodotto dovrà essere effettuata a carico della ditta fornitrice presso la sede dell'ente previa accordi con il referente tecnico dell'ente ed in modalità training on the job. Gli aggiornamenti successivi potranno essere effettuati dalla ditta fornitrice anche da remoto purché le modalità siano compatibili con le regole di accesso ai sistemi dell'ente e comunque preventivamente concordati con il referente tecnico dell'ente
- non verranno forniti o assegnati privilegi di amministrazione
- durante il setup di installazione o aggiornamento non potranno essere inserite credenziali di amministrazione del database o di sistema.

Le regole generali per l'accesso ai server dell'ente sono le seguenti:

- l'accesso viene consentito tramite un collegamento VPN SSL client to lan nominativo attivabile previa sottoscrizione di liberatoria da parte della ditta fornitrice
- Dovranno essere indicati massimo di 5 addetti autorizzati all'accesso ed un referente incaricato di comunicare variazioni del personale autorizzato
- Non viene consentito l'accesso autonomo alla console o con diritti di amministratore a server/piattaforme condivise con altri software/fornitori. Sui sistemi condivisi è però possibile concordare con il referente tecnico sessioni di lavoro comuni (es: tramite teamviewer)
- Se richiesto può essere rilasciato un accesso SQL NET alle basi dati dell'applicazione

I requisiti di accesso ai sistemi necessari per le attività di aggiornamento, manutenzione e troubleshooting dovranno essere dichiarati nell'offerta tecnica, saranno oggetto di valutazione e dovranno comunque essere concordati con l'ente.



Area Direzione Generale
Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi
Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

Qualora venisse fornito un server con sistema operativo e componenti non gestibili dal Comune o in caso di installazione su sistemi del fornitore, questo si impegna, in accordo e con comunicazione all'Amministrazione, a svolgere tutte le operazioni di gestione ordinaria e straordinaria per una corretta manutenzione e aggiornamento del sistema, backup compresi.

Collaudo del sistema

Al termine della messa in produzione definitiva con esito positivo, verrà stilato un verbale di collaudo sottoscritto dal responsabile tecnico del servizio Tecnologie e Sistemi Informativi e dal referente tecnico della ditta aggiudicataria.



Area Direzione Generale
Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

Attività e Tempistiche

La ditta aggiudicataria dovrà garantire:

- fornitura del software in licenza d'uso oggetto del presente capitolato;
- analisi di avviamento e predisposizione del sistema;
- attività e conduzione del progetto in collaborazione con il personale dei Servizi interessati e del Servizio “Tecnologie e Sistemi Informativi” del Comune;
- eventuali messe a punto del software che si rendessero necessarie a seguito di tale attività;
- installazione del sistema in ambiente di test ed in produzione in collaborazione con il personale del Servizio “Tecnologie e Sistemi Informativi”;
- attività di formazione;
- fornitura della documentazione.

L'articolazione temporale delle attività previste è la seguente:

- avvio fase iniziale: entro 15 giorni dall'aggiudicazione della fornitura;
- predisposizione ambiente di test: entro 60 giorni dall'aggiudicazione della fornitura;
- messa in produzione: entro 120 giorni dall'aggiudicazione della fornitura;
- manutenzione ordinaria in garanzia, a partire dalla messa in produzione (data verbale di collaudo), per n. 12 mesi.

Le ditte offerenti dovranno presentare il piano delle attività descritte in precedenza.

Assistenza e Manutenzione

La ditta deve assicurare 12 mesi di garanzia a partire dalla data di collaudo finale con esito positivo.

In fase di avviamento e durante il periodo di garanzia l'Impresa è tenuta a fornire i servizi di assistenza sistemistica e tecnica necessari ad assicurare il corretto funzionamento del software fornito.

In particolare, durante l'orario di apertura degli uffici del Comune, **dal lunedì al venerdì - dalle 08.30 alle 17.30,** deve garantire l'assistenza telefonica e telematica all'utilizzo del software applicativo per gli operatori/tecnici comunali.

Dovranno altresì essere assicurati:

- le consulenze ed il supporto per un miglior uso dei programmi;
- la collaborazione alla soluzione di problemi pratici;
- gli interventi entro 12 ore dalla chiamata;



Area Direzione Generale
Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi

P.zza Scapinelli, 2 - 42121 Reggio Emilia

- la rimozione di anomalie e/o malfunzionamenti
- la manutenzione correttiva e adeguativa a eventuali modifiche normative

Le modalità e le eventuali condizioni e clausole relative alla corresponsione di tali servizi nel periodo sopra indicato dovranno essere esplicitate nell'offerta tecnica e saranno oggetto di valutazione.

Modalità di uscita fine vita del prodotto

In caso di fine del ciclo di vita del prodotto, dismissione o altra motivazione di risoluzione del contratto, il fornitore è tenuto ad esportare tutto il contenuto della base dati in un formato standard leggibile, corredato della documentazione necessaria all'interpretazione dei dati stessi.

Allegati

- Allegato A. Specifiche per utilizzo dei WebServices del Protocollo
- Allegato B. Specifiche per utilizzo dei connettori al sistema documentale Alfresco
- Allegato C. specifiche integrazione servizio di autenticazione dell'Ente
- Allegato D. Specifiche per utilizzo dei WebServices Anagrafe
- Allegato E. Specifiche integrazione Modulo Entrate
- Allegato F. Tracciato 290 esteso
- Allegato G. Descrizione Tabelle Sigma