

Allegato 1 – Oggetto appalto

L'ARCHITETTURA DEL “SISTEMA”

Di seguito viene elencata l'attuale architettura della suite, che consta innanzitutto del Sistema informativo integrato (per brevità “SII”), che prevede degli ambienti (moduli) nei quali è possibile effettuare le rilevazioni attraverso una serie di maschere che consentono il *time reporting* e la contabilizzazione dei costi rispetto alla Mappa dei processi camerali (“Kronos”) ovvero attraverso questionari strutturati e in forma tabellare (“Osservatorio camerale”).

Tali ambienti di *input*, opportunamente combinati sia automaticamente dal sistema sia attraverso elaborazioni off-line da parte del gruppo di lavoro Unioncamere, contribuiscono ad alimentare un ambiente di consultazione (“Pareto”) nel quale sono disponibili indicatori afferenti alle diverse dimensioni della performance camerale e per i quali è possibile effettuare confronti e comparazioni rispetto ai valori medi/mediani di sistema (*benchmarking*). Tali indicatori sono, a loro volta, richiamabili nell'ambiente per la pianificazione e il ciclo della performance delle singole Camere (“Integra”) e possono così diventare, insieme ad altri obiettivi/indicatori creati ad hoc, la base per le successive operazioni di misurazione, valutazione e rendicontazione. Completa poi la piattaforma un ambiente nel quale è possibile effettuare rilevazioni e rendicontazioni delle attività svolte dalle CCIAA in materia di mediazione.

Accanto al Sistema informativo integrato, è stato sviluppato come *by-product* un applicativo gemello – denominato Sistema di Pianificazione, Controllo e Reporting (per brevità “SPCR”) – con il quale sono state replicate le logiche e le funzionalità del SII ai fini gestionali interni di Unioncamere, oltre che per contenere repository di supporto per il presidio dei servizi (segnatamente quelli per il commercio estero).

SII e SPCR, pur essendo funzionalmente distinti per motivi di utilità contingente, rappresentano, dal punto di vista logico-informativo, un complesso unitario, in quanto sono impostati secondo le medesime logiche e lo sviluppo delle funzionalità può essere indifferentemente implementati, laddove necessario, all'uno e all'altro.

Per ciascun modulo della suite oggetto del presente capitolato, vengono di seguito specificate le componenti funzionali essenziali che devono essere garantite, nonché ulteriori caratteristiche tecnico/funzionali, su cui si richiama l'attenzione dei partecipanti alla procedura.

Resta inteso che il singolo prodotto dovrà comprendere tutte le funzionalità richieste dalla normativa di legge in vigore al momento dell'indizione della presente procedura, anche se la descrizione seguente non le elenca in modo dettagliato ed esaustivo.

Struttura e contenuti del Sistema informativo integrato (SII)	
Modulo KRONOS	Sezione nella quale si realizza la rilevazione dei costi dei processi ai fini della quantificazione dei costi standard di sistema.
Modulo PARETO	Sezione dedicata al benchmarking delle CCIAA, nella quale è possibile consultare gli indicatori costruiti a partire dal patrimonio informativo disponibile (Kronos, Osservatorio camerale, Osservatorio bilanci, ecc.). Gli indicatori esprimono il posizionamento degli enti in funzione di cluster dimensionali, regionali e del dato nazionale.
Modulo INTEGRA	Sezione dedicata alla gestione del processo di pianificazione, monitoraggio, controllo e reporting della performance delle CCIAA.

Modulo OSSERVATORIO	Sezione dedicata alle rilevazioni a valere sui dati di struttura, servizio e di bilancio di Camere di commercio, Aziende speciali e Unioni regionali. Apposita sezione è dedicata alla rilevazione delle mediazioni che le Camere realizzano nel corso dell'anno.
Modulo MEDIAZIONI	Sezione dedicata all'acquisizione dei dati relativi alle procedure di mediazione realizzate dagli uffici camerali sul territorio
<i>Struttura e contenuti del Sistema di Pianificazione, Controllo e Reporting (SPCR) di Unioncamere</i>	
Modulo KRONOS	Sezione per la rilevazione dei time sheet dei dipendenti Unioncamere
Modulo INTEGRA	Sezione dedicata alla gestione del processo di pianificazione, misurazione e reporting della performance di Unioncamere, all'interno del quale vengono definiti e gestiti sia l'Albero della performance che l'Albero della contabilità.
Modulo DEX	Sezione dedicata alla gestione del magazzino delle procedure relative ai servizi per il commercio estero di Unioncamere

OGGETTO DELL'APPALTO

Linea A. Manutenzione correttiva/adequativa e gestione evolutiva, di amministrazione della suite sistema e di assistenza.

Amministrazione della suite sistema

Il servizio deve prevedere le attività tipiche della figura di Amministratore di Sistema:

- Configurazione dell'ambiente software
- Installazione software
- Creazione e abilitazione utenti
- Abilitazioni alle funzioni
- Monitoraggio delle prestazioni ed eventuale ottimizzazione della configurazione

Per svolgere questa funzione sarà necessario un regolare contatto con gli utenti degli applicativi ed anche con i tecnici sistemistici della Committente.

Erogazione di interventi di manutenzione ordinaria al fine di provvedere alla risoluzione delle problematiche e degli errori di sistema.

Manutenzione correttiva/adequativa e gestione evolutiva

Il servizio di assistenza e manutenzione, da eseguirsi a regola d'arte con scrupolosa diligenza e accuratezza nel più breve tempo possibile, deve essere comprensivo delle seguenti operazioni:

- a) determinazione dei problemi di funzionamento hardware e software;
- b) controllo e ripristino delle normali condizioni di funzionamento;

L'onere per il servizio di assistenza tecnica e manutenzione, oltre a quanto previsto nel precedente comma, è comprensivo:

- degli oneri per assicurazioni assistenziali, previdenziali ed infortunistiche;
- delle spese per gli attrezzi necessari al compimento del servizio.

Di seguito sono definite le modalità di erogazione dei servizi di manutenzione:

Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)

- richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione;
- conferma da parte del Fornitore di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l'effettuazione dell'intervento;
- esecuzione dell'intervento;
- chiusura dell'intervento da parte del Fornitore;
- verifica da parte dell'Amministrazione e segnalazione tramite mail in caso di esito negativo.

Per quanto riguarda le modalità di scrittura del codice software, si richiede che:

- i commenti siano facilmente individuabili;
- i nuovi sviluppi siano corredati almeno dalle seguenti informazioni:
 - nome;
 - data di creazione;
 - funzioni svolte;
 - modulo chiamante con relativi parametri;
 - modulo/i chiamati con relativi parametri;
 - archivi/tabelle accedute e modalità di accesso;
- ogni intervento di modifica al software applicativo esistente sia rilevabile in termini di commento e abbia una riga commento dedicata, in testa al modulo, con i seguenti dati minimi di riferimento:
 - data dell'intervento;
 - autore;
 - informazioni sugli interventi di manutenzione effettuati;
 - identificazione delle linee di codice aggiunte, sostituite o rimosse.
 -

Servizio di Manutenzione Adeguativa (MA)

- proposta da parte del Fornitore o richiesta dall'Amministrazione;
- approvazione della proposta - eventualmente dopo revisione - da parte della Amministrazione;
- esecuzione dell'intervento;
- chiusura dell'intervento da parte del Fornitore;
- verifica da parte dell'Amministrazione e accettazione scritta in caso di esito positivo.

Linea B. Sviluppo di nuove funzionalità

Effettuazione di interventi di sviluppo di nuove funzionalità, da realizzarsi in coerenza con le evoluzioni giuridiche e istituzionali in atto nel sistema camerale.

Si individuano, di seguito, le **nuove funzionalità** da sviluppare, suddivise per ambiente:

➤ **Ambiente Kronos (SII)**

- Implementazione di funzioni di ricerca e ordinamento
- Modifica e ristrutturazione della procedura per la quantificazione del personale contrattualizzato con forme flessibili (cd “FTE esterni”);
- Creazione ambiente nel quale viene predisposta una verifica di coerenza interna dei dati rilevati;
- Revisione dell'automatismo del collegamento tra Kronos e Pareto;
- Inserimento di una funzionalità per il monitoraggio dell'avanzamento delle rilevazioni;
- Aggiunta della possibilità per gli admin nazionali di intervenire massivamente ai fini della convalida dei Time-sheet degli operatori camerale;
- Implementazione di viste di riepilogo dei Time-sheet per i responsabili delle unità organizzative di ogni CCIAA;
- Introduzione, nei report, della descrizione dei filtri applicati;
- Introduzione della possibilità di annullare i caricamenti massivi;
- Aggiunta della possibilità di selezionare la periodicità di rilevazione dei time-sheet;
- Integrazione della possibilità di effettuare Import massivo dei Time-sheet anche in formato percentuale, in aggiunta a quello in valore assoluto attualmente esistente;
- Predisposizione questionari di programmazione e rendicontazione dei Progetti a valere sulla maggiorazione del Diritto annuale;
- Predisposizione ambiente di monitoraggio per Bandi e voucher a valere sulla maggiorazione del Diritto annuale.

➤ **Ambiente Pareto (SII)**

- Ristrutturazione pannello di export degli indicatori;
- Inserimento di funzioni di ricerca;
- Sviluppo di un pannello personalizzato per ogni utente camerale in aggiunta a quelli standardizzati forniti attualmente dall'interfaccia;
- Nuova interfaccia per la gestione di Indicatori e Misure da parte degli admin nazionali;
- Aggiornamento automatico dei cluster.

➤ **Ambiente Integra (SII)**

- Implementazione di una libreria KPI;
- Prevedere la possibilità di creare un nuovo indicatore a partire da uno esistente;
- Prevedere la possibilità di eliminare le misure, se non già utilizzate per la costruzione di un indicatore;
- Modifica della struttura degli algoritmi degli indicatori (attualmente previsti con non più di 4 misure);
- Integrazione delle modalità di calcolo degli indicatori con target partizionato tra diverse unità organizzative (oltre alla somma dei valori delle misure partizionate, consentire la

media, il minimo e il massimo);

- Implementazione di funzioni di ricerca e ordinamento
- Sviluppo di un *Tool* di autovalutazione sul ciclo della performance (check-up sulla base di un questionario strutturato)
- Inserimento della funzione di esportazione della singola scheda obiettivo;
- Ottimizzazione della pagine di Configurazione delle misure degli indicatori (nuovo campo di "Ordinamento personalizzato" e modifica della visualizzazione delle note rilevazione/validazione con evidenza dell'autore)
- Pubblicazione on-line di Report interattivi su obiettivi strategici e operativi;
- Integrazione della possibilità di configurare in maniera dettagliata i sub-fattori di valutazione nelle Schede individuali del personale.

➤ **Ambiente Osservatorio camerale (SII)**

- Implementazione di funzioni di ricerca e ordinamento;
- Aggiornamento e integrazione questionari di rilevazione relativi ai dati degli esercizi 2021 e 2022.

➤ **Integra/Kronos (SPCR)**

- Implementazione e allineamento modifiche apportate a Integra e Kronos per le CCIAA (v. sopra), laddove applicabili al SPCR;
- Ristrutturazione e aggiornamento Report Kronos.

➤ **Altre funzionalità generali (SII-SPCR)**

- Sistema di tracciabilità delle modifiche (registro);
- Disattivazione automatica degli account in caso di cessazione dal servizio;
- Implementazione funzione "Duplicazione configurazione anno";
- Ambiente di confronto e *collaboration* per lo scambio di prassi;
- Inserimento di una visualizzazione dello stato di avanzamento di tutte le rilevazioni in corso per la singola annualità;
- Notifica automatica relativa all'inserimento di news in Home page SII;
- Installazione e configurazione Certificato https per SII.