

CAPITOLATO TECNICO

Art. 1 – Premessa

La politica di COeSO SdS Grosseto, relativa al sistema informatico e informativo interno, è sempre stata fin dal principio, orientata verso lo sviluppo in proprio degli strumenti necessari alla propria attività, in modo tale da avere la proprietà degli stessi e di poter intervenire in modo rapido ed efficiente sulle funzionalità e caratteristiche, per rispondere al variare delle esigenze, agli adeguamenti normativi e ai diversi debiti informativi. A tale scopo, nel corso degli anni, sia con personale dipendente che con ditte esterne si sono sviluppati nuovi strumenti e adeguati quelli esistenti al fine di rendere sempre più completo il pacchetto software e le capacità di analisi dei propri sistemi. Lo sviluppo comprende tutti i principali applicativi necessari alla gestione aziendale, Gestione documentale, Contabilità analitica, controllo di gestione e cartella sociale, che vengono descritti nel dettaglio nell' articolo 10 della presente scheda tecnica. Nell'ultimo anno c'è stato un importante cambiamento nella natura sociale di COeSO SdS Grosseto, infatti , con una procedura di fusione per incorporazione, le due sds del territorio dell' Amiata e delle Colline Metallifere si sono unite a CoeSO SdS andando a formare un'unica grande SdS che comprende 20 comuni. Naturalmente questo processo ha richiesto e richiederà notevoli sforzi dal punto di vista organizzativo sotto molteplici punti di vista. Per quanto riguarda la gestione informatica dei sistemi si sta procedendo a degli adeguamenti orientati all'uniformità delle procedure, alla condivisione delle informazioni e dei processi, a creare un sistema omogeneo e organico che consenta un rapido ed efficiente scambio di informazioni nel territorio coperto dall'azienda.

A livello hardware si sta procedendo verso una connessione delle sedi periferiche e l'interconnessione con le reti comunali, provinciali e USL disponibili. Di conseguenza lo sviluppo di nuovi software e gli aggiornamenti sviluppati dovranno integrarsi perfettamente con quelli attualmente presenti e descritti nell' art. 10 e dovranno anche rispettare le linee guida descritte dalla commissione aziendale.

L'obiettivo è quello di continuare questo sviluppo verso una progressiva dematerializzazione dei processi e un aggiornamento costante delle funzionalità dei sistemi, mantenendo sempre la proprietà esclusiva dei codici sorgenti e delle basi di dati.

Relativamente a questo tutto il software sviluppato ad hoc, sia in formato sorgente che eseguibile, i database, e relativa documentazione/manualistica tecnica ed utente, resterà di proprietà esclusiva di COeSO SdS Grosseto.

Il presente documento descrive:

- Oggetto dell'affidamento e definizioni
- Attività richieste (ricorrenti e non ricorrenti)
- Strutture Operative richieste

- Project Manager Fornitore
- Servizi minimi richiesti
- Servizi aggiuntivi richiesti
- Piani operativi e Monitoraggio servizi
- Livelli di Servizio attesi (SLA)
- Risorse umane richieste
- Preesistenze

Non costituiscono oggetto dell'affidamento ma interagiscono con il Sistema Informatico del COeSO SdS Grosseto:

- apparati, impianti e software per videosorveglianza, rilevazione transiti e sicurezza degli accessi;
- hardware acquisito in noleggio da fornitori terzi (postazioni di lavoro, notebook, periferiche multifunzione, etc.);
- sistema di telefonia fissa/mobile;
- altri servizi (software, editoriali, giornalistici, televisivi, satellitari, web, climatizzazione, antincendio, impianti elettrici, etc.) erogati da fornitori terzi.

Art. 2 – Oggetto, importo e durata dell'appalto

L'affidamento ha per oggetto il Servizio di supporto, assistenza e affiancamento al personale di COeSO SDS Grosseto nell'utilizzo degli strumenti aziendali di controllo e programmazione, dei software aziendali e dei più diffusi pacchetti applicativi di tipo office (microsoft office, openoffice..) , nell'archiviazione e nell'analisi della reportistica storica.

In particolare:

- Supporto alla gestione, conduzione, assistenza sito Web ed intranet;
- Produzione, elaborazione e presentazione periodica di reporting aziendale;
- Produzione, elaborazione e gestione dei flussi di reporting esterno.

L'appalto avrà durata di 3 (tre) anni, con decorrenza dalla data di sottoscrizione del contratto.

L'aggiudicatario si impegna sin da ora, su richiesta dell'Amministrazione, a prorogare l'espletamento del servizio in oggetto agli stessi patti e condizioni per un periodo ulteriore di massimo tre (3) mesi successivi alla scadenza del contratto, nelle more dell'espletamento della successiva procedura di gara per l'individuazione del nuovo affidatario ai sensi dell'art. 106 co. 11 del Codice.

L'importo complessivo del presente appalto è pari ad **€ 211.249,98**, oltre IVA nei termini di legge, così ripartiti:

- Importo a base di gara soggetto a ribasso pari ad € 195.000,00 oltre IVA nei termini di legge;
- € 16.249,98 oltre IVA nei termini di legge per l'eventuale proroga tecnica di un massimo di tre (3) mesi.

Art. 3 – Attività richieste

Le Attività da svolgere sono di due tipi: "ricorrenti" e "non ricorrenti".

ATTIVITÀ RICORRENTI: sono tutti gli interventi necessari al mantenimento delle funzionalità del servizio.

Le attività ricorrenti includono:

- Formazione personale e condivisione delle informazioni ricavate da nuovi report e nuove analisi;
- Supporto nell'utilizzo dei software aziendali;
- Elaborazione periodica di report pianificati;
- "Help Desk", di primo livello, ovvero ricezione e presa in carico di segnalazioni provenienti dagli utenti delle PdL, con determinazione della richiesta riscontrata, pianificazione dell'attività risolutiva, esecuzione degli step necessari all'adempimento della richiesta, aggiornamento della documentazione tecnica, eventuale analisi per adeguamenti software;
- Istruttoria e produzione di documentazione tecnica, amministrativa e contabile connessa alle attività svolte, anche per stati di avanzamento;
- Gestione amministrativa del sito internet sviluppato con WORDPRESS. attraverso lo sviluppo, la modifica e la personalizzazione dei moduli e dei componenti di questa piattaforma;
- Azioni di Reporting aziendale;
- Azioni di Reporting Esterno.

ATTIVITÀ NON RICORRENTI: sono tutti gli interventi necessari alla modifica delle procedure avviate esistenti e delle funzionalità specifiche dei Servizi.

Le attività non ricorrenti includono:

- Costruzione di nuovi report aziendali ed esterni in funzione delle esigenze aziendali;
- Supporto consulenziale e progettuale, ovvero supporto alla realizzazione di progetti che coinvolgano il Sistema e, a richiesta, produzione di stime sul Sistema, in funzione delle ipotesi evolutive formulate dall'IT Management COeSO SdS Grosseto;

Note:

Allo scopo di rendere la collaborazione adeguata alle esigenze del COeSO SdS Grosseto, l'affidatario si impegna a garantire il supporto amministrativo per l'aggiornamento e l'adeguamento del sistema informatico ed informativo aziendale al mutamento del debito informativo nei confronti di Regione Toscana e/o ISTAT e/o soci (comuni ed Azienda USL) pervenuto non oltre i sei (6) mesi dalla scadenza del contratto.

Secondo il bisogno è richiesta la presenza del personale preposto alla realizzazione del progetto nelle sedi aziendali o in tutti i luoghi anche extra regionali che si determineranno di volta in volta, per svolgere le funzioni necessarie alla realizzazione del progetto ed in base a specifiche ed insindacabili richieste ed esigenze che si verranno a creare durante il periodo di collaborazione.

La fornitura e manutenzione del materiale hardware per lo svolgimento dell'attività sopra descritta sarà fornita dal COeSO - SdS Grosseto.

Art. 4 – Strutture Operative richieste

Il Servizio deve essere organizzato nella seguente Struttura Operativa (intesa come insieme di risorse tecnologiche e risorse umane).

1) STRUTTURA OPERATIVA PER IL SERVIZIO DI HELP DESK (PRIMO LIVELLO - FRONT)

È una struttura di primo livello, che opera localmente e in remoto sul Sistema, e principalmente sui software di Aziendali.

La struttura costituisce il centro di raccolta/ smistamento (contact center) per le richieste da parte degli operatori relative ad azioni da svolgere in collaborazione con gli operatori aziendali relative alle principali procedure aziendali successivamente indicate (art.6).

Il Servizio dovrà essere erogato dalla citata Struttura con personale tecnico qualificato, nei giorni lavorativi con presenza giornaliera di personale nei luoghi indicati **dal COeSO SdS Grosseto per almeno 10 Ore Settimanali.**

È inoltre richiesta la disponibilità alla reperibilità 24x7 e/o in luoghi indicati dal COeSO – SdS Grosseto in occasioni/ eventi anche non programmati.

Art. 5 – Project Manager Fornitore

Il Fornitore designerà quale proprio rappresentante una persona fisica ("Project Manager Fornitore") che, per tutta la durata dell'affidamento avrà l'obbligo di:

- interfacciarsi con il COeSO - SdS Grosseto per la definizione del crono programma delle attività, per la loro eventuale ridefinizione e per quant'altro necessario alla corretta esecuzione di quanto stabilito in

contratto o nelle varianti in corso d'opera;

- assumersi la responsabilità delle attività che vengono affidate;
- garantire il rispetto degli SLA, dei piani operativi di servizio, etc.;
- coordinare e dirigere le attività dei propri collaboratori/ esperti;
- verificare e comunicare al COeSO – SdS Grosseto lo stato di avanzamento dei lavori, concordando e proponendo eventuali varianti;
- realizzare l'istruttoria e produrre la documentazione tecnica, amministrativa e contabile connessa alle attività svolte (anche per stati di avanzamento, per collaudi parziali, per verbali di riunioni, etc.).

Art. 6 – Servizi

Il Fornitore, tenuto conto delle Attività richieste nell'Art. 3, dovrà erogare, senza alcun onere aggiuntivo per COeSO SdS Grosseto, oltre i servizi minimi richiesti, quelli migliorativi.

Note:

L'affidamento dell'appalto in oggetto prevede, per la realizzazione dello stesso, la non sostituibilità del sistema informatico attualmente in uso, ma la sua manutenzione ed il suo sviluppo.

1. Reporting Aziendale

a. Servizio - Servizi minimi richiesti

- a.i. Report mensili riepilogativi dell'attività aziendale, intesa come servizi erogati per target dell'utenza e natura del servizio, accesso dell'utenza per modalità di accesso e natura della prestazione, gestione crediti e debiti, ottenuto dalla rielaborazione dei dati raccolti dai vari applicativi aziendali.
- a.ii. Sono richieste presentazioni powerpoint e fogli excel che soddisfino le esigenze aziendali per poter esporre, sintetizzare ed analizzare i risultati gestionali periodici, per rappresentare le distribuzioni qualitative e quantitative dei servizi, dei target e degli obiettivi dell'azienda.
- a.iii. report ed analisi statistico – economiche periodiche (mensili, trimestrali) in base alle necessità e richieste dell'azienda.
- a.iv. La presa in carico, delle richieste relative ai precedenti

punti, deve essere effettuata entro le otto(8) ore e la realizzazione dovrà essere fatta entro 3 giorni lavorativi, lavorative, con presenza di personale presso le nostre sedi nel caso sia necessario, salvo particolari esigenze dettate dall' urgenza della richiesta.

a.v. Le principali procedure di tipo informatico-sistemistico per le quali si richiede supporto e assistenza sono:

a.vi.1. dir01 Gestione hardware, rete dati e telefonia

a.vi.1.a. Supporto per la gestione dell'elenco licenze software installati nelle macchine, con aggiornamento della situazione periodico e verifica dello stato.

a.vi.1.b. Supporto alla gestione dell'elenco beni strumentali assegnati e magazzino beni usati e dismessi. Spostamenti, aggiornamenti dismissioni e caricamento nuovi beni.

a.vi.1.c. Supporto nella gestione dei client hardware per 5 ore settimanali; installazione di software, collegamento periferiche, salvataggio dati, utilizzo funzionalità di messaggistica, liste di invio, gruppi di chat, calendarizzazioni, agende.

a.vi.2. dir02 Gestione e manutenzione dei dati

a.vi.2.a. monitoraggio e analisi dati aziendali, relazioni sull'attività annuale aziendale, recupero ed elaborazione dei dati aziendali.

a.vi.2.b. verifica risultati procedure di backup dati aziendali. Riscontro periodico dell'effettivo salvataggio dei dati soggetti a backup.

a.vi.3. dir03 Assistenza informatica al personale

della Direzione e UF

a.vi.3.a. Supporto nell'uso dei PC, utilizzo software di scrittura, fogli di calcolo, presentazioni e gestione PDF. Supporto nell'uso della posta elettronica, accesso ai portali regionali e ministeriali.

a.vi.4. ufss70 Rendicontazione Progetti E Trasmissione Dati

a.vi.4.a. supporto nel reperimento e rielaborazione dei dati aziendali per la preparazione dei report

a.vi. Le principali procedure di tipo tecnico-contabile per le quali si richiede supporto e assistenza sono:

a.i.5. dir04 Bilancio Consuntivo

a.i.5.a. supporto caricamento dati nella procedura COA per la gestione della contabilità analitica.

a.i.5.b. supporto per verifiche contabili e monitoraggio fatture elettroniche in entrata e uscita.

a.i.5.c. gestione nella costruzione e invio di flussi documentali verso lo studio esterno del commercialista.

a.i.6. dir05 Bilancio di previsione

a.i.6.a. supporto nella stesura e completamento del budget previsionale attraverso l'uso di fogli di calcolo.

a.i.6.b. supporto nella gestione software aziendali per inserimenti nuovi budget. I dati precedentemente elaborati vengono riportati nel sistema di controllo di gestione aziendale

a.i.7. **dir06 Controllo di gestione - Budget**

a.i.7.a. monitoraggio e controllo dei consumi dei budget per centro di costo e raggiungimento dei budget per i centri di ricavo

a.i.8. dir07 Gestione Contabilità

a.i.8.a. supporto nell'uso dei software per la determinazione del costo dei servizi

a.i.8.b. reportistica riepilogativa sul costo dei servizi, sulla spesa per centro di costo e sul consumo dei budget

a.i.9. dir08 Supporto alle funzioni di Direzione Programmazione e controllo

a.i.9.a. Report riepilogativi sull'attività aziendale

a.i.9.b. preparazione dei documenti per pubblicazioni online e slide riepilogative per i soci

a.i.10. ufss71 Direzione Programmazione E Controllo

a.i.10.a. monitoraggio consumo budget

a.i.10.b. report riepilogativi per rendicontazioni aziendali e regionali

a.i.11. ufta11 Monitoraggio Produttività

a.i.11.a. redazione report riepilogativi sui dati raccolti

a.i.12. ufta23 Gestione fatture attive dei Servizi erogati

a.i.12.a. monitoraggio fatture attive per il

controllo dei pagamenti

a.i.12.b. rendicontazione e report sui crediti sospesi

a.i.12.c. supporto nella gestione della fase di comunicazione per i solleciti.

b. Servizi migliorativi

b.i. E' necessario impostare un monitoraggio dell'evoluzione temporale dei servizi erogati, della loro natura, della quantità e del costo, a tale fine si richiede, Entro 18 mesi la progettazione e realizzazione di un sistema di analisi pluriennale dei dati, che metta in evidenza, in riferimento alle principali grandezze aziendali (target popolazione, servizi erogati, distretti territoriali, voci di costo o ricavo), l'andamento della spesa e degli incassi, la loro ripartizione e la mutabilità nel tempo.

b.ii. COeSO SdS ha intrapreso un processo di dematerializzazione delle proprie procedure attraverso il quale si vuol raggiungere la completa digitalizzazione dei documenti amministrativi, per realizzare tale obiettivo si richiede un supporto nel processo di analisi per l'attuazione del piano di dematerializzazione aziendale. Entro 12 mesi dovrà essere preparato un piano di dematerializzazione che preveda la progressiva sostituzione dei documenti cartacei prodotti. Tale procedura dovrà indicare tempi e modalità di attuazione e le linee guida per l'adeguamento dei software aziendali.

b.iii. In ogni esercizio COeSO SdS ottiene i finanziamenti necessari allo svolgimento della propria attività da fonti diverse, in modalità e con procedure variabili. E' molto importante il monitoraggio del loro processo di acquisizione, liquidazione e rendicontazione, si ritiene quindi necessario costruire entro 12 mesi un sistema di verifica e monitoraggio dell'andamento delle voci di ricavo aziendali.

b.iv. Ogni anno, nel corso del normale svolgimento delle attività aziendali, vengono attivati e messi in essere dei nuovi progetti riguardanti il territorio per l'erogazione di servizi dedicati che richiedono procedure particolari di attivazione e rendicontazione, spesso, la liquidazione e

messa in opera degli stessi dipende dalla capacità di rendicontare e monitorare i processi. Al fine di ottimizzare questi processi si ritiene di dover progettare e realizzare un sistema di monitoraggio per i tempi e le modalità di realizzazione degli stessi, che consenta di avere tempestivamente informazioni sull'andamento dei lavori. Si richiede quindi la progettazione e lo sviluppo di un sistema di analisi che risponda a questa esigenza.

- b.v. Progettazione e realizzazione di una scheda per Punto Insieme e Uvm che consenta la raccolta di informazioni sui singoli progetti Realizzati. L'utenza che accede ai servizi gestiti, erogati e valutati dagli uffici che gestiscono i servizi per la non autosufficienza presenta notevoli problematiche e i progetti che vengono attivati richiedono la raccolta di molte di informazioni che devono essere messe a disposizione dell'intero sistema informativo aziendale. A tale fine si intende realizzare una scheda che raccolga i dati principali e fondamentali relativi a ogni progetto attivato. Si chiede quindi un supporto nell'analisi, e nella progettazione di un sistema di raccolta di tali informazioni.

2. Reporting Esterno

a. Servizio - Servizi minimi richiesti

- a.i. Predisposizione delle informazioni ed inserimento dei dati relativamente a:
 - a.i.1. ISTAT - Programma Statistico nazionale 2008-2010 - Aggiornamento 2009-2010 e successivi (codice IST-01181) relativo al monitoraggio della Spesa Sociale dei Comuni.
 - a.i.2. SITAT 190, adempimenti annuali per assolvimento obblighi di cui all'art.1 comma 32 L.190/2012 e di cui al D.Lgs.229/2011;
 - a.i.3. Piattaforma PCC per la certificazione dei crediti. Comunicazione attraverso l'upload di file dei dati relativi alla situazione contabile delle fatture passive ricevute. Monitoraggio dello stato di avanzamento delle fatture correzione di eventuali

errori dovuti all'importazione o all'errata impostazione delle fatture ricevute.

a.i.4. Supporto e affiancamento nella gestione delle procedure per il recupero, la rielaborazione e la comunicazione dei dati relativi al debito informativo verso INPS e SIA relativo al casellario dell'assistenza che è stato istituito con l'articolo 13 del decreto legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122 e s.m.i.

a.i.5. Reportistica necessaria all'adempimento degli obblighi nei confronti della P.A. per quanto riguarda l'erogazione di servizi, e finanziamenti comunitari attraverso l'uso di un nuovo sistema per la valutazione e il monitoraggio dei progetti.

a.i.6. Realizzazione di un sistema di relazione tra gli indicatori di saluti presenti nel profilo di salute con il sistema di prestazioni, in modo da determinare i necessari mutamenti nella programmazione dei servizi.

a.ii. La presa in carico delle richieste relative ai punti precedenti, deve essere effettuata entro cinque giorni lavorativi, con presenza del personale preposto presso le nostre sedi nel caso sia necessario e la realizzazione dovrà essere fatta nel rispetto delle tempistiche indicate da COeSO sds a seconda delle caratteristiche della richiesta.

3. Sito Web

a. Servizio - Servizi minimi richiesti

a.i. Sono richieste 3 ore settimanali per il supporto alla gestione amministrativa del sito internet aziendale www.coesoareagr.it sviluppato con il CSM WORDPRESS:

a.i.1. Pubblicazione di notizie

a.i.2. Reporting sugli accessi e le visualizzazioni del sito

- a.i.3. gestione delle operazioni di indicizzazione attraverso l'account creato sulla piattaforma google
- a.ii. Gestione di mailing list per invio di messaggi massivi.
- a.iii. Supporto e assistenza nelle operazioni di gestione dell'area "Amministrazione Trasparente", secondo i criteri definiti dalle norme.

Art. 7 – Piani operativi e Monitoraggio servizi

Entro e non oltre 2 mesi dalla DIL (Data Inizio Lavori) il Fornitore dovrà presentare i Piani operativi di servizio, ad esempio:

- Piano generale di esercizio e conduzione;
- Piano generale di integrazione dei servizi;
- Piano della Qualità.

A partire dalla DIL, con cadenza bimestrale, il Fornitore, avvalendosi anche di software specifici, dovrà elaborare e consegnare dei completi rapporti bimestrali, per riassumere lo stato corrente complessivo del Sistema, motivando le attività/ modifiche/ integrazioni effettuate e/o proposte.

Art. 8 – Livelli di servizio (SLA) attesi

Il livello atteso per la STRUTTURA OPERATIVA PER IL SERVIZIO DI HELP DESK relativo all' attività reportistica e di supporto, va intesa per i seguenti livelli:

AA	Report necessario per il giorno stesso o successivo	Presenza in entro 5 ore lavorative successive alla segnalazione.
A	Report necessario entro due o tre giorni	Presenza in carico entro 8 ore lavorative successive alla segnalazione.
B	Report necessario entro quattro o cinque	Presenza in carico entro 10 ore lavorative successive alla segnalazione.

C	Report necessario oltre la settimana lavorativa	Presa in carico del problema entro 10 ore lavorative successive alla segnalazione.
---	-------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

- I livelli di servizio di cui alle gravità AA devono essere garantiti nell'ambito del 100% delle richieste;
- I livelli di servizio di cui alle gravità A, B, C devono essere garantiti nell'ambito del 95% delle richieste;
- Non rientrano nei livelli sopra descritti le attività la manutenzione di tipo evolutivo.

Art. 9 – Risorse umane richieste

Il Sistema Informatico del COeSO SdS Grosseto necessita di figure professionali specialistiche, che abbiano ben definite conoscenze, competenze e responsabilità, ad esempio:

- Si richiede esperienza specifica nelle elaborazioni statistiche di report e nell'analisi di dati contabili ed extracontabili attraverso strumenti informatici di uso comune o appositamente costruiti.
- Esperienza supporto tecnico in ambiente Windows;
- Personale addetto al reperimento, rielaborazione e caricamento dei dati necessari alla risposta dei debiti informativi aziendali
- Esperienza di piattaforme per messaggistica (mail, chat...)
- Utilizzo di linguaggi di interrogazione (SQL) a livello semplificato.

Art – 10 Preesistenze software e struttura hardware

Il presente documento descrive le preesistenze (software, servizi e struttura hardware) che compongono il Sistema Informatico del COeSO SdS Grosseto alla data del 30/11/2018.

COeSO SdS Grosseto ha una sede principale e una serie di sedi periferiche sia dentro Grosseto che nei comuni limitrofi. Tre di queste sono direttamente collegate alla rete aziendale della sede centrale, mentre le altre, in caso di necessità possono accedere ai sistemi aziendali tramite accesso protetto VPN.

Il sistema informatico è costituito da un gruppo di server che ospitano le applicazioni web compreso il sistema documentale. Ci sono circa sessanta postazioni client tra personal computer e notebook che accedono al sistema informativo su diversi livelli di accesso e autorizzazioni a seconda del ruolo ricoperto e dalla mansione dell'operatore. L'amministratore di sistema può

autorizzare l'accesso ai diversi software attraverso un pannello di controllo, e abilitare l'uso delle funzionalità necessarie allo svolgimento dell'attività di ogni singolo utente.

I server web che gestiscono gli applicativi sopra descritti si trovano nella sede amministrativa e sono accessibili da tutte le sedi. Il sistema operativo adottato è windows server 2008 e 2012, e le applicazioni vengono utilizzate con Internet information service 7.

La rete aziendale è distribuita all'interno della'azienda per mezzo di switch gigabit e durante il rinnovo periodico del hardware sono stati installati PC con questa caratteristica.

I software aziendali sono delle web application sviluppate in ASP ed ASP.NET, utilizzando il linguaggio Jscript e DHTML, VB.NET e C#. Per quanto riguarda il consumo e la produzione di web services è stata realizzata in java e vb.net.

I servizi internet, posta elettronica, il dominio del sito internet, la gestione del personale è il sistema di accesso remoto alle procedure aziendali sono forniti dal CED del Comune di Grosseto di conseguenza si rende necessaria la collaborazione con tale ente e la gestione delle criticità e degli eventi di ordinaria amministrazione relativi a questi servizi.

I software preesistenti possono essere raggruppati in tre categorie omogenee principali: gestione documentale , sistema di contabilità e Cartella Sociale.

- La gestione documentale contiene tutti qui software necessari alla corretta gestione del fascicolo elettronico, dei documenti informatici e dei documenti amministrativi informatici in esso contenuti, alla tenuta del registro di protocollo e all' integrazione con il processo di conservazione elettronica sostitutiva gestito in outsourcing. Il sistema di accesso a tale sistema è strutturato su diversi livelli di autorizzazione e i permessi di accesso ai singoli fascicoli e documenti è gestito per area, ufficio o singolo utente, per mezzo di criteri che possono essere settati dai proprietari dei documenti o dei fascicoli. I documenti prodotti o caricati vengono archiviati in un repository aziendale e fascicolati elettronicamente e sono accessibili a seconda del livello di autorizzazione posseduto.
- Il sistema di contabilità contiene tutti i software sviluppati per il controllo, la tenuta e la gestione della contabilità analitica, del flusso delle entrate e delle uscite e la gestione dei budget aziendali. Questo gruppo, in continua evoluzione negli anni, è stato man mano integrato con nuove funzionalità che andavano a ricoprire esigenze del momento. Attraverso una serie di pannelli di controllo è possibile monitorare i diversi andamenti aziendali.
- il gruppo della cartella sociale è costituito da tutti i software che

gestiscono i dati qualitativi e quantitativi dell'utenza a partire dalle domande di accesso ai servizi e rilevazione degli accessi agli sportelli, fino ad arrivare all'erogazione vera e propria dei servizi aziendali. E' possibile accedere ai dati storici dell'utenza, agli accessi e a tutte quelle informazioni che negli anni di attività sono state rilevate.

Questi tre gruppi principali presentano una forte integrazione tra di loro, sia a livello diretto, come l'accesso ai software che è gestito dal medesimo sistema di controllo per attribuire i criteri di accesso e i livelli di autorizzazione e i vari dati visualizzati all'interno delle diverse pagine che possono provenire anche da altri applicativi e sia a livello indiretto di database, in quanto i diversi db sono interconnessi tra di loro con viste e query incrociate che consentono di reperire in modo esaustivo i dati necessari al corretto svolgimento delle funzioni. Un chiaro esempio di questo è la gestione delle fatture elettroniche, che vengono inizialmente gestite dal sistema documentale che le riceve tramite PEC le protocolla elettronicamente e le assegna al fascicolo elettronico di riferimento, dopo di che con la parte del sistema di contabilità si procede a effettuare le operazioni necessarie alla liquidazione e al pagamento delle stesse e al monitoraggio completo del loro processo. Già nella fase di protocollazione vengono rilevati dati necessari al corretto inserimento del documento nel sistema di contabilità analitica e nel controllo dei budget. Nella cartella sociale sono integrati dei processi che contengono i dati relativi alla contabilità, all'importo, alla data di erogazione e di liquidazione dei contributi economici e di tutto il processo di pagamento. L'assegnazione di un contributo ad un soggetto viene monitorato attraverso il software della cartella sociale, che predispone il procedimento per la sua erogazione e liquidazione, e mette direttamente a disposizione del sistema della contabilità i dati necessari al controllo del consumo dei budget e della spesa effettiva con aggiornamenti in caso di variazione su quanto inizialmente stanziato. Il processo di migrazione cominciato e da completare verso MySQL di tutti i database attualmente presenti su access, intende fortificare questa integrazione al fine di migliorare l'accessibilità, la reperibilità e la completezza dei dati. La struttura che si è venuta a creare negli anni è costituita da un insieme di database di access interconnessi tra di loro, al fine di limitarne le dimensioni e migliorare la velocità di esecuzione, visto quindi l'elevato numero di connessioni e le problematiche derivanti dalla gestione di un elevato numero di database a cui si è arrivati la migrazione progressiva verso un database professionale open source è la soluzione individuata e che si è deciso di intraprendere.

Di seguito viene riportata la descrizione quantitativa e qualitativa delle preesistenze.

Costituiscono l'attuale patrimonio informatico del COeSO SdS Grosseto i seguenti software:

a.i.1. GESTIONE DOCUMENTALE

a.i.1.a. Protocollo informatico:

- a.i.1.a.i. software che consente la tenuta e la gestione del protocollo informatico in conformità alle norme vigenti.
 - a.i.1.a.i.1. Accesso all'anagrafica aziendale
 - a.i.1.a.i.1.a. Inserimento di un nuovo contatto
 - a.i.1.a.i.1.b. Modifica di un contatto esistente
 - a.i.1.a.i.2. Raccolta di tutti i dati necessari alla registrazione di un protocollo
 - a.i.1.a.i.3. Ricerca parametrica sulle registrazioni effettuate
 - a.i.1.a.i.4. Stampa dei risultati di ricerca
 - a.i.1.a.i.5. Protocollo PEC
 - a.i.1.a.i.6. Controllo livelli di accesso
 - a.i.1.a.i.7. LOG di sistema
 - a.i.1.a.i.8. Stampa del giornale di protocollo
 - a.i.1.a.i.9. Stampa elettronica del file del registro giornaliero di protocollo, in conformità alle norme vigenti, idoneo al servizio di conservazione.
 - a.i.1.a.i.10. Integrazione con gli altri software aziendali per alimentare il flusso di dati necessario al monitoraggio dell'attività aziendale.

a.i.1.b. SpartanDoc

- a.i.1.b.i. Software dedicato alla gestione documentale elettronica aziendale. Partendo dalla creazione del fascicolo elettronico, si vanno a raccogliere, costruire e elaborare tutti quei documenti informatici e documenti amministrativi informatici che fanno parte di un procedimento amministrativo. Le linee guida di sviluppo del software sono quelle dettate dal DPCM del 13 Novembre 2014, di conseguenza l'obiettivo finale è quello di costruire un sistema che rispetti questi principi in materia di costruzione, alimentazione, produzione e conservazione di fascicoli elettronici. Le principali funzionalità sono:
 - a.i.1.b.ii. Sistema di accesso personalizzato con diversi livelli di autorizzazione
 - a.i.1.b.iii. Pannello di accesso ai software aziendali personalizzabile e configurabile sul livello di autorizzazione dell'operatore che accede.
 - a.i.1.b.iv. Nuovo fascicolo, con definizione dei dati fondamentali (titolario, area di riferimento, data, descrizione....)
 - a.i.1.b.v. Gestione delle tipologie di fascicolo a seconda della sua natura
 - a.i.1.b.vi. Ricerche parametriche sull'archivio presente

- a.i.1.b.vii. Creazione, modifica e gestione del flusso di approvazione di documenti informatici
- a.i.1.b.viii. Invio al protocollo informatico dei documenti prodotti.
- a.i.1.b.ix. Gestione di allegati e upload di documenti per i fascicoli.
- a.i.1.b.x. livelli di accesso personalizzati in relazioni alle autorizzazioni dell'utente
- a.i.1.b.xi. Gestione del processo di protocollazione, verifica, liquidazione e pagamento delle fatture elettroniche attraverso un percorso che consente di monitorare le varie fasi e tutti i messaggi XML che vengono scambiati con il servizio di interscambio (SDI)
- a.i.1.b.xii. visualizzazione integrata dei documenti caricati nel fascicolo per mezzo dei vari software nei diversi momenti di gestione dei procedimenti
- a.i.1.b.xiii. Agenda Condivisa

a.i.1.c. Atti amministrativi:

- a.i.1.c.i. Questo software consente di creare, modificare ed analizzare atti amministrativi, e consentendo, tramite la loro indicizzazione delle ricerche avanzate sui contenuti totali dell'archivio dei documenti aziendali gestiti dal sistema.
 - a.i.1.c.i.1. Creazione, modifica e gestione di un nuovo documento;
 - a.i.1.c.i.2. Ricerca tramite filtri, apertura e modifica di documenti precedentemente caricati;
 - a.i.1.c.i.3. Categorizzazione e classificazione degli stessi in riferimento a parametri inseriti dall'utente.

a.i.2. SISTEMA DI CONTABILITA'

a.i.2.a. Fatture elettroniche attive

- a.i.2.a.i. Emissione di una nuova fattura per un contatto
- a.i.2.a.ii. generazione della fattura elettronica attraverso la compilazione di un form dedicato per integrare i campi necessari
- a.i.2.a.iii. gestione del processo di firma e inserimento nel repository aziendale
- a.i.2.a.iv. invio tramite PEC al servizio SDI per la consegna del documento al destinatario

- a.i.2.a.v. gestione degli eventi esito di consegna, accettazione e validazione del documento
- a.i.2.a.vi. contabilizzazione della fattura

a.i.2.b. Fatture elettroniche passive

- a.i.2.b.i. Sistema di accesso alla casella PEC dedicata per il download dei messaggi
- a.i.2.b.ii. classificazione dei messaggi a seconda della tipologia dell'evento ricevuto
- a.i.2.b.iii. protocollazione delle fatture elettroniche
- a.i.2.b.iv. importazione e gestione degli eventi di scarto, decorrenza termini, rifiuto e respingimento relativo a fatture passive.
- a.i.2.b.v. inserimento dei documenti informatici ricevuti nei relativi fascicoli elettronici tramite classificazione aziendale
- a.i.2.b.vi. attribuzione automatica dei livelli di accesso e autorizzazione
- a.i.2.b.vii. comunicazione accettazione o respingimento, e relativa causa, della fattura ricevuta a SDI
- a.i.2.b.viii. sospensione dei tempi di pagamento della fattura con comunicazione dei dati relativi al PCC (piattaforma di certificazione del credito) e comunicazione successiva di ripristino
- a.i.2.b.ix. comunicazione a PCC della data di scadenza del pagamento
- a.i.2.b.x. procedura per la liquidazione delle fatture
 - a.i.2.b.x.1. caricamento e gestione delle verifiche sulle stesse
 - a.i.2.b.x.2. inserimento di eventuali allegati
 - a.i.2.b.x.3. salvataggio di note e dei responsabili delle operazioni svolte
 - a.i.2.b.x.4. caricamento di tutti i dati necessari alla rendicontazione SITAT190
 - a.i.2.b.x.5. Caricamento dei dati relativi a DURC, date di competenza e spese varie relative alla fattura
 - a.i.2.b.x.6. Produzione della disposizione di pagamento in formato elettronico e gestione del processo di firma
 - a.i.2.b.x.7. Monitoraggio del budget attribuito al fascicolo in oggetto.
- a.i.2.b.xi. Integrazione con il software dei mandati per l'effettivo pagamento della fattura e l'invio verso la tesoreria dei flussi dati.
- a.i.2.b.xii. Inserimento, visualizzazione e archiviazione delle operazioni di log dell'intero processo di gestione di una fattura elettronica.

a.i.3. Mandati e reversali:

- a.i.3.a.i. software che gestisce incassi e pagamenti aziendali.
- a.i.3.a.ii. Emissione di un nuovo documento
- a.i.3.a.iii. Pagamento fatture elettroniche
- a.i.3.a.iv. Ricerca, stampa e modifica di un documento
- a.i.3.a.v. Gestione distinte di pagamento
 - a.i.3.a.v.1. distinte di inserimento
 - a.i.3.a.v.2. distinte di modifica
 - a.i.3.a.v.3. distinte di annullamento

- a.i.3.a.vi. Gestione della fatturazione delle prestazione aziendali con emissione ed incasso dei documenti
- a.i.3.a.vii. Ricerca, stampa e modifica delle fatture aziendali
- a.i.3.a.viii. Inserimento, modifica e stampa di bollettini postali su moduli precompilati per l'incasso delle fatture aziendali
- a.i.3.a.ix. Trasferimento del flusso elettronico di dati relativi a mandati di pagamento alla tesoreria aziendale per a gestione dei mandati e reversali elettronici.
- a.i.3.a.x. Invio del flusso delle fatture elettroniche aziendali preso l'ufficio di contabilità esterno per la loro contabilizzazione.

a.i.3.b. Contabilità analitica:

- a.i.3.b.i. software che consente l'analisi dell'attività aziendale secondo i principi della contabilità analitica. Tale procedura parte dalla rilevazione dei singoli costi e ricavi ed arriva alla determinazione del costo dei servizi, attraverso analisi per centri di costo e centri di ricavo.
- a.i.3.b.ii. Inserimento e gestione dei budget aziendali secondo il criterio dei centri di costo e delle voci di costo e di ricavo
- a.i.3.b.iii. Inserimento, gestione e modifica dei documenti contabili aziendali per la gestione della contabilità analitica
- a.i.3.b.iv. Analisi dei costi e ricavi aziendali per competenza e area di riferimento
- a.i.3.b.v. Monitoraggio del consumo del budget aziendale in riferimento ai documenti caricati
- a.i.3.b.vi. Determinazione del costo del servizio per singolo centro di costo e per aree di riferimento.
- a.i.3.b.vii. sistema reportistico che permette la costruzione di modelli personalizzati che possono essere alimentati in modo semi automatico durante il caricamento dei documenti contabili e extra contabili. i report si aggiornano dinamicamente e consentono di visualizzare il dettaglio dei dati inseriti tramite finestre riepilogative.

a.i.3.c. Controllo di gestione:

- a.i.3.c.i. software che consente il monitoraggio dell'andamento economico - finanziario aziendale per mezzo di una serie di report che mettono in evidenza i principali margini aziendali. Consente inoltre di monitorare l'andamento e la rilevazione dei dati fornendo delle stime statistiche sull'andamento d' esercizio.
- a.i.3.c.ii. Aggiornamento automatico e monitoraggio degli indici economici e finanziari aziendali (margine di liquidità e margine di tesoreria)
- a.i.3.c.iii. Analisi statistiche sul consumo dei budget dei costi e dei ricavi sia per natura che per area di riferimento
- a.i.3.c.iv. Analisi e stime delle proiezioni di spesa e di incasso aziendali con statistiche e riferimenti relativi ai precedenti esercizi
- a.i.3.c.v. Costruzione e monitoraggio della spesa su progetti speciali
- a.i.3.c.vi. Analisi degli importi e della solvibilità di crediti e debiti.

a.i.3.c.vii. Analisi dettagliate per centro di costo o centro di ricavo

a.i.4. Cartella Sociale

a.i.4.a. Scheda sociale

- a.i.4.a.i. software che raccoglie i dati relativi alla cartella sociale dell'utenza aziendale, rilevando oltre ai consueti dati anagrafici anche i dati di natura sociale ed in alcuni casi anche sanitaria. Nell'applicativo ci sono una serie di funzionalità che consentono di analizzare e mettere in evidenza aspetti qualitativi e quantitativi dei dati raccolti. Ci sono inoltre dei moduli che consentono l'inserimento dell'attività specifica dello sportello di accesso ai servizi sociali, e dell'attività svolta per progetti come "Crescere in compagnia" e "Prevenzione Disagio". Questo applicativo fornisce alcuni report riepilogativi sull'attività svolta.
- a.i.4.a.ii. Inserimento Utenza, dati anagrafici e sociali
- a.i.4.a.iii. Inserimento progetti ed attività svolta
- a.i.4.a.iv. Statistiche qualitative e quantitative
- a.i.4.a.v. Ricerca, modifica e cancellazione dati inseriti
- a.i.4.a.vi. integrazione tra questo software e quelli di Punto Insieme e UVM per la comunicazione di eventi relativi all'utenza, con inserimento diretto di schede sintetiche per comunicazione tra uffici.

a.i.4.b. Proposte e provvedimenti

- a.i.4.b.i. Un ulteriore modulo consente l'inserimento e la completa gestione dei provvedimenti di natura economica e non, tramite emissione e monitoraggio dell'erogazione degli stessi.
- a.i.4.b.ii. Inserimento, modifica ed erogazione di un provvedimento aziendale
- a.i.4.b.iii. Produzione di documenti di attivazione, sospensione e cancellazione di provvedimenti
- a.i.4.b.iv. Analisi statistiche sui provvedimenti erogati.
 - a.i.4.b.iv.1. Ricerca e stampa di report per provvedimento
 - a.i.4.b.iv.2. ricerca e analisi dati per utenza, distretto, comune o tipologia utente
 - a.i.4.b.iv.3. Integrazione con il pacchetto contabilità per il monitoraggio dei pagamenti e delle effettive erogazioni
- a.i.4.b.v. Integrazione con i software UVM e punto insieme per la comunicazione rapida di schede utente

a.i.4.c. Domande di accesso ai servizi

- a.i.4.c.i. Gestione elettronica delle domande di accesso ai servizi, con invio automatico al protocollo e controllo dello stato di avanzamento della procedura.
- a.i.4.c.ii. I moduli per la presentazione delle varie tipologie di domanda per accesso ai servizi sono integrate negli applicativi. E' possibile attraverso l'anagrafica utente inserire una nuova richiesta
- a.i.4.c.iii. per ogni utente è presente l'elenco storico degli accessi effettuati e delle richieste fatte

a.i.4.d. Procedura RIFAN

- a.i.4.d.i. In riferimento al debito informativo regionale del progetto rifan è stato sviluppato un applicativo che consente di produrre i file TXT per l'invio massivo dei dati
- a.i.4.d.ii. Procedure configurabili e semi automatiche a seconda della provenienza dei dati.
- a.i.4.d.iii. Verifica e controllo della validità dei dati caricati
- a.i.4.d.iv. gestione dello storico dell'invio
- a.i.4.d.v. Integrazione con l'anagrafica aziendale per acquisire le informazioni necessarie, tipo cittadinanza e nucleo familiare

a.i.4.e. Procedura SINBA

- a.i.4.e.i. Procedura SINBA per la gestione dei minori. In riferimento all'RFC 203 è stato avviato l'uso del modulo per la raccolta dei dati necessari all'assolvimento del debito informativo nei confronti di regione toscana. Attualmente i dati raccolti possono essere inviati nel formato testuale richiesto e validato secondo le specifiche dettate dal richiedente. Nell' allegato 7 è riportato il dettaglio dell'RFC

a.i.4.f. Procedura UVM

- a.i.4.f.i. Procedura per il monitoraggio budget assegnato al servizio, attraverso l'aggiornamento progressivo dei contributi erogati
- a.i.4.f.ii. Gestione delle schede di comunicazione con Punto Insieme e UVM

a.i.4.g. Punto Insieme

- a.i.4.g.i. applicativo che rappresenta un' estensione della cartella sociale in quanto permette di registrare una serie di informazioni aggiuntive che vengono rilevate durante la normale attività dei punti insieme e prevede l'utilizzo di una serie di Web service, sviluppati in base agli RFC 115 e 118 di Regione Toscana, che consentono lo scambio di informazioni tramite la piattaforma CART di regione Toscana.
- a.i.4.g.ii. Inserimento, gestione ed analisi di tutti i dati riferiti agli RFC 115 e 118 di regione Toscana
- a.i.4.g.iii. Statistiche qualitative e quantitative sull'utenza.
- a.i.4.g.iv. Possibilità di protocollare e fascicolare documentazione in entrata e in uscita relativa all'attività svolta.
- a.i.4.g.v. Apertura, gestione e chiusura di progetti personalizzati sull'utenza
- a.i.4.g.vi. rilevazione di dati qualitativi e quantitativi
- a.i.4.g.vii. Integrazione con i software di UVM e gestione provvedimenti per l'interscambio di schede informative sull'utenza
- a.i.4.g.viii. monitoraggio dei Budget assegnati e conseguente integrazione con il sistema di controllo di gestione

Di seguito un elenco delle sedi aziendali che costituiscono la rete informatica del COeSO SdS Grosseto:

- Sede amministrativa;
- PAS;
- Spazio Famiglia;
- Punto Insieme;
- Sede Società della Salute.

Sono inoltre presenti sul territorio zonale una serie di postazioni periferiche non inserite direttamente nella rete aziendale, per le quali si rende necessario effettuare degli accessi remoti alle procedure aziendali tramite autenticazione.