



ESU di PADOVA

*Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario per la Provincia di Padova
Via San Francesco, 122 – 35121 Padova – Codice Fiscale e Partita IVA: 00815750286*

Formattato: Italiano (Italia)

CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE

GARA PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI APPLICATIVI INTEGRATI, FRUIBILI ATTRAVERSO PIATTAFORMA WEB, CON MODELLO DI SERVIZIO "SOFTWARE AS A SERVICE" (SAAS) IN CLOUD PUBBLICO QUALIFICATO ACN, A SUPPORTO DEI PROCESSI AZIENDALI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO (DSU)

CODICE CIG: _____

PREMESSA

ESU di Padova è l'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario, istituita con Legge Regionale del Veneto n. 8/1998, è un ente dipendente dalla Regione Veneto, dotato di personalità giuridica, di autonomia amministrativa, patrimoniale, organizzativa, contabile e finanziaria, preposto dalla Regione Veneto alla gestione degli interventi per l'attuazione del diritto allo studio universitario di cui al DPCM 9.4.2001, al D. Lgs n. 68/2012 (per quanto applicabile), e alla DGR annuale sul DSU, come recepito nei bandi di concorso.

Per diritto allo studio universitario s'intende il complesso di norme che regolano gli interventi per assicurare agli studenti in particolari condizioni economiche, capaci e meritevoli, la possibilità di acquisire titoli di studio universitari. ESU di Padova, in armonia con quanto previsto dalla sua legge istitutiva, fornisce un sistema completo e integrato di servizi di sostegno al diritto allo studio universitario, rivolto agli studenti, con priorità ai capaci e meritevoli, gestito secondo una rigorosa logica di efficacia ed efficienza nell'allocazione e utilizzazione delle risorse disponibili. I servizi erogati sono di vario tipo: aiuti monetari, agevolazioni, servizi abitativi, servizi di ristorazione, iniziative a carattere culturale o di altra natura. Alcuni servizi vengono attribuiti sulla base di precisi criteri di reddito e merito e sono quindi riservati ad un numero limitato di studenti scelti con bando di concorso; altri invece sono concessi a tutti gli studenti, anche con applicazione di tariffe differenziate.

Lo Stato ha predisposto una serie di norme per ottimizzare ed organizzare tutto il sistema dei servizi per il DSU, suddividendo le competenze spettanti alle Università e quelle spettanti alle Regioni, in ossequio al principio del decentramento amministrativo. Nell'ambito della Regione Veneto e in particolare nella provincia di Padova, i referenti per il DSU sono l'Ateneo Patavino ed ESU di Padova, di seguito denominata per semplicità ESU.

ESU è un ente costituito da 126 unità in forza (Direttore compreso), di cui circa 22 sono impiegate presso gli uffici amministrativi, circa 75 presso il servizio di ristorazione e circa 28 presso il servizio di residenzialità.

In particolare, il Settore Residenze, che si occupa del servizio di residenzialità, è costituito da:

- a) unità operative di gestione delle residenze, con più di 24 ospiti e struttura di tipo collegio, composte da un Direttore di residenza e una portineria con portieri in turnazione. Il Direttore e la portineria sono dotati di postazione di lavoro (PdL) in rete servizi;
- b) un'unità organizzativa Sassa/Accommodation per la gestione della mobilità internazionale. Questa unità si occupa di gestire l'offerta residenziale per la mobilità internazionale e l'offerta legata a specifici eventi organizzati dall'Ateneo di Padova, di seguito UNIPD.

ESU offre il servizio di ristorazione agli studenti dell'Università di Padova attraverso ristoranti a gestione diretta nonché attraverso strutture private convenzionate dislocate nel territorio del Veneto. I pasti vengono erogati agli studenti sulle linee di distribuzione delle strutture di ristorazione autorizzate, indicativamente nella fascia oraria 11.30-14.30, dal lunedì alla domenica, e limitatamente ad alcune strutture anche nella fascia oraria serale 18.30-21.00. Il servizio di ristorazione è inoltre erogato mediante apposite convenzioni anche presso i presidi ospedalieri dislocati nel territorio della Regione Veneto e presso l'Azienda Ospedaliera di Padova per studenti di medicina e specializzandi area medica, nonché per tutte le tipologie di utenza di cui alla DGR n. 307 del 16/03/2021.

ESU offre agli studenti anche il servizio di alloggio in 21 residenze a gestione diretta dislocate nel territorio di Padova per un numero complessivo di oltre 1650 posti letto circa. Inoltre ESU mette a disposizione 3 foresterie universitarie per soggiorni brevi di ospiti internazionali, prioritariamente extra-UE, legati al mondo universitario.

Formattato: Non Evidenziato

Formattato: Inglese (Stati Uniti)

Formattato: Non Evidenziato

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 3 di 42

In occasione della pausa dell'attività didattica di Ateneo, in concomitanza con il periodo natalizio e con quello estivo (coincidente con il mese di agosto), ESU autorizza la sospensione dell'erogazione del servizio di alloggio e di ristorazione, in tutto e/o in parte, nelle strutture a gestione diretta ed in quelle convenzionate.

Si precisa che, per quanto riguarda il servizio di ristorazione, l'utenza afferente all'Ateneo di Padova, agli AFAM (Alta Formazione Artistica Musicale e Coreutica) ed alle Scuole Superiori per Mediatori Linguistici (SSML) può accedere alle strutture di ristorazione a gestione diretta e a quelle in convenzione, previa identificazione con apposita tessera (QRcode), secondo differenti tariffe previste per fasce d'accesso al servizio, come definite con proprio regolamento da ESU, in esecuzione del Piano annuale della Regione Veneto per gli interventi di attuazione per il DSU. Si evidenzia invece che per i dipendenti di ESU, è possibile accedere solo alle strutture di ristorazione a gestione diretta. Secondo quanto previsto dalle norme di accesso al servizio, alle strutture di ristorazione a gestione diretta possono accedervi, a tariffa piena, anche utenti esterni privi di tessera identificativa. E' consentita, in via residuale, la sottoscrizione di convenzioni con enti pubblici, comprese le istituzioni scolastiche, nel rispetto dei limiti previsti dalla Legge Regionale istitutiva (L.R. n. 8/1998), al fine di consentire ai relativi utenti l'accesso ai punti di ristorazione a gestione diretta, muniti del caso di tessera di identificazione (QRcode), purché senza oneri aggiunti per ESU.

L'accesso ai servizi di residenzialità a tariffa agevolata, per gli studenti dell'Ateneo, degli AFAM delle Scuole Superiori per Mediatori Linguistici è possibile presentando istanza al concorso alloggi, indetto con periodicità annuale. I posti alloggio disponibili nelle residenze sono assegnati fra le seguenti tipologie di studenti: borsisti, idonei, non idonei, studenti della mobilità internazionale.

ESU offre anche posti alloggio in foresterie per ricercatori, visiting professors e altre tipologie di utenti afferenti all'Università di Padova.

Con riferimento alle borse di studio regionali, ESU di Padova gestisce ed eroga direttamente le borse di studio per gli studenti degli AFAM (Conservatori di Musica di Adria, Castelfranco Veneto, Padova, Rovigo, Vicenza) e delle Scuole Superiori per Mediatori Linguistici di Padova, Vicenza e Milano, mentre l'erogazione delle borse di studio per gli studenti UNIPD è effettuata dall'Ateneo di Padova secondo quanto previsto dalla vigente normativa regionale.

Art. 1. Quadro normativo

La ditta è obbligata a rispettare ed adeguare il software, e quanto richiesto dal servizio, ai requisiti di cui alla normativa interna (regionale e nazionale), europea ed internazionale, che disciplina i diversi servizi e l'azione della Pubblica Amministrazione e alle sue variazioni, aggiornamenti ed integrazioni. Si richiamano a titolo esemplificativo e non esaustivo, alcune delle normative di riferimento:

- Costituzione Italiana, art. 34;
- Legge Regionale 7 aprile 1998 n. 8 (BUR n. 32/1998) "Norme per l'attuazione del diritto allo studio universitario";
- D.Lgs. 31 marzo 2023 n.36 (Codice dei contratti pubblici) e ss.mm.;
- Regolamento UE 27 aprile 2016 n. 679 ("GDPR, Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati");
- D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- D.Lgs. 07/03/2005 n. 82 "CAD - Codice dell'Amministrazione Digitale";
- Piani Triennali AGID e successive modifiche;
- Normativa locale e nazionale relativa ai Bandi di concorso;
- Normativa locale e nazionale relativa alle Norme di accesso alla ristorazione universitaria;
- Normativa relativa alla Tassa regionale per il diritto allo studio universitario;
- Normative, regolamentazioni, linee guida AgID;
- Normative, regolamentazioni, linee guida ACN;



Gara per l'acquisizione di servizi applicativi integrati in cloud pubblico con modello di servizio **Software as a Service SaaS** fruibili attraverso portale, a supporto dei processi aziendali per il Diritto allo Studio Universitario

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 4 di 42

Art. 2. Oggetto dell'Appalto

Il presente Appalto ha per oggetto l'acquisizione, in un unico lotto, di servizi applicativi integrati e delle relative componenti software (lato server container e delle eventuali componenti software client, a titolo esemplificativo e non esaustivo, middleware, applicazioni client da installare sulle postazioni di lavoro, ecc.), fruibili in **Cloud pubblico qualificato ACN attraverso un unico portale web con modello di servizio Software as a Service (SaaS)**, a supporto dei processi aziendali per il Diritto allo Studio Universitario. E' compreso nel servizio a canone l'assistenza per le postazioni di vendita (cashe presidiate e non presidiate, terminalini per la registrazione dei dati di mensa), App di prenotazione pasti e accesso ristorazioni per smartphone Android / iOS , ecc.. ESU metterà a disposizione uno o più accessi VPN (client web SSL/TLS o altra tecnologia).

I servizi applicativi offerti devono coprire almeno le seguenti aree tematiche:

1. AREA BENEFICI
 - a. Concorso alloggi per studenti UNIPD e AFAM/SSML, concorso borse di studio per studenti AFAM/SSML, concorso sussidi straordinari, rimborsi, istanza online, altri concorsi.
 - b. Gestione prepagata con borsellino elettronico.
 - c. Gestione back office e front office istanze online.
 - d. Gestione tassa regionale.
2. AREA RISTORAZIONE
 - a. Gestione informatizzata del servizio di ristorazione con riconoscimento basato su tessera (fisica e/o virtuale, QR code statico o dinamico OTP).
 - b. Gestione back office e front office online.
3. AREA ALLOGGI
 - a. Gestione alloggio da concorso e fuori concorso.
 - b. Gestione della foresteria.
 - c. Gestione della mobilità internazionale.
 - d. Gestione back office e front office online.
4. AREA CONTABILE
 - a. Gestione back office contabile online.
 - b. Integrazioni con gateway Regione Veneto MyPay per il sistema PagoPA, con sistema amministrativo contabile ESU.
5. INTEGRAZIONE FLUSSI INFORMATIVI CON ATENEO DI PADOVA, AFAM E INPS/CAAF
 - a. Integrazione dei flussi informativi con Ateneo di Padova, AFAM, INPS e CAAF attraverso scambio file strutturati e/o web services per la cooperazione applicativa.
6. AREA SERVIZI TRASVERSALI
 - a. Sistema di identificazione, autenticazione, autorizzazione, accounting.
 - b. Base dati.
 - c. Workflow dei processi.
 - d. Strumenti di reportistica e business intelligence.
 - e. Sportello per l'utente finale.
 - f. Servizio di controllo accessi.
 - g. Integrazioni con altre piattaforme abilitanti secondo la normativa vigente, sistema di gestione documentale ESU, servizi App IO, PagoPA.
 - h. API per l'integrazione dei servizi forniti in cooperazione applicativa e per open data.

Formattato: Non Evidenziato

Formattato: Inglese (Stati Uniti)

Formattato: Non Evidenziato

Piattaforma di gestione delle relazioni con gli studenti (Support Relationship Management)

Art. 3. Infrastruttura tecnologica attuale

1. ESU eroga i servizi di ristorazione attraverso mense a gestione diretta e ristorazioni private in convenzione con ESU ed i servizi di residenzialità mediante residenze a gestione diretta.
2. La connettività tra le sedi in cui sono erogati i servizi è realizzata mediante circuiti VPN MPLS, sia per il traffico degli uffici e ristorazioni ESU a gestione diretta, sia per il traffico delle mense convenzionate.
3. La sede centrale di ESU è ubicata a Padova in via San Francesco n. 122 ed è collegata alle sedi periferiche mediante connettività MPLS con topologia a centro stella con banda 40Mbps fibra SDH per il flusso primario e per il flusso secondario di backup. La sede centrale offre accesso Internet a tutte le sedi della rete servizi uffici, con banda verso Internet in upload/download di 100 Mbps in fibra per il flusso primario e per il flusso secondario di backup.
4. Per garantire la sicurezza delle comunicazioni tra sistema centralizzato e client periferici (postazioni di vendita), le mense convenzionate sono collegate in MPLS col centro stella ESU in via San Francesco n. 122, caratterizzato da un flusso primario in fibra 20Mbps e backup in rame SHDSL 4Mbps con 2Mbps garantiti, mediante linee dati ADSL 20/1 Mbps (512 kbps garantiti).
5. La Tabella 1 riassume le caratteristiche principali delle sedi ESU.

Tabella 1

Sede	Connettività	Numero client
Sede centrale	centro stella servizi: 40Mbps fibra SDH; centro stella convenzionate 20Mbps SDH e backup in rame 4Mbps simmetrico con 2Mbps garantiti	52 postazioni di lavoro
Mense convenzionate con postazioni presidiate e non presidiate	flusso primario 20/1 Mbps rame (512 Kbps garantiti)	1 postazione di vendita per sede (con alcune eccezioni 2 postazioni). La postazione può essere presidiata oppure self-service non presidiata per gestione prenotazioni
Mensa Piovego	flusso primario 10 Mbps fibra (IP)	6 postazioni di lavoro utente; 6 stazioni di vendita per la ristorazione
Mensa Agripolis	flusso primario 2/2 Mbps rame (1 Mbps garantiti)	4 postazioni di lavoro utente; 3 stazioni di vendita per la ristorazione; 1 postazione "cassa light" non presidiata per gestione prenotazioni.
Mense convenzionate con sole postazioni self-service non presidiate	Connettività fornita dall'Ente ospitante: funzionamento tramite accesso diretto ad Internet.	1 postazione di cassa non presidiata per il riconoscimento, tramite QRcode, della prenotazione e il rilascio dello scontrino.
Residenza Copernico e Biblioteca	flusso primario 10 Mbps fibra	3 postazioni di lavoro



Gara per l'acquisizione di servizi applicativi integrati in cloud pubblico con modello di servizio **Software as a Service SaaS** fruibili attraverso portale, a supporto dei processi aziendali per il Diritto allo Studio Universitario

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 6 di 42

	(IP)	
Residenza Nord Piovego	flusso primario 4/4 Mbps rame (2 Mbps garantiti)	2 postazioni di lavoro (PdL Direttore e PdL portineria)
Sede ex Orientamento: Sassa/Accommodation e Coordinamento Ristorazione	flusso primario 20 Mbps fibra	16 postazioni di lavoro
Altre residenze	flusso primario 30/3 Mbps rame (1 Mbps garantiti)	2 postazioni di lavoro per sede (PdL Direttore e PdL portineria)

- ESU dispone di stazioni di vendita (casce) presidiate e self-service (non presidiate) dispiegate nelle mense a gestione diretta (Mensa Piovego a Padova, Mensa Agripolis a Legnaro) e nelle mense convenzionate per le quali fornisce i dispositivi. La mensa Agripolis eroga il servizio mensa per DSU con un servizio opzionale di natura commerciale (bar e/o ristorante).
- Il servizio self service è necessario per le ristorazioni con fine linea non presidiato (assenza di un cassiere): in queste ristorazioni è fondamentale per l'utente poter prenotare e acquistare il pasto da remoto, tramite App per smartphone.
- Tutte le stazioni di vendita sono dotate di touchscreen e di stampanti termiche. Possono essere presenti registratori fiscali (ad esempio CUSTOM KUBE CUSTOM KUBE iif).
- ESU può cambiare l'infrastruttura centralizzata o distribuita, anche con diversa dislocazione del datacenter, delle postazioni di lavoro, con variazioni dei circuiti di rete e/o apertura di nuove sedi o variazioni sull'utilizzo da parte dell'utenza finale e/o interna senza oneri aggiuntivi per ESU per adeguamenti sui servizi forniti dall'Aggiudicatario.
- Per il dimensionamento dell'infrastruttura cloud, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si riportano i dati medi caratteristici dei principali servizi erogati da ESU di Padova:

Formattato: Non Evidenziato

Servizi benefici	AA 2024/2025	AA 2023/2024	AA 2022/2023
Partecipanti concorso borse di studio e alloggio AFAM	295	294	288
Partecipanti concorso alloggio UNIPD	2.830	2.923	3.320
Borse di studio assegnate AFAM	200	201	215
Borse di studio (attualmente assegnate da UNIPD)	11.283	9.097	8.063
Alloggi assegnabili (da bando di concorso)	900 di cui 23 x AFAM	850 di cui 20 x AFAM	750 di cui 18 x AFAM
Alloggi assegnati da ESU per studenti UNIPD	2.067 idonei 1.027 assegnati	2.136 idonei 1.001 assegnati	2.233 idonei 834 assegnati
Alloggi assegnati da ESU per studenti AFAM	18	20	23
Partecipanti contribuiti per mobilità internazionale	28	0 (non fatto per mancanza risorse)	0 (non fatto per mancanza risorse)



Gara per l'acquisizione di servizi applicativi integrati in cloud pubblico con modello di servizio **Software as a Service SaaS** fruibili attraverso portale, a supporto dei processi aziendali per il Diritto allo Studio Universitario

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 7 di 42

Servizi benefici	AA 2024/2025	AA 2023/2024	AA 2022/2023
Sussidi straordinari	25 domande	93 domande	43 domande

Dimensione servizio	Anno di riferimento = 2024
Anagrafiche importate dall'Ateneo di Padova mediante scambio file (si intende adeguare il sistema con web services su piattaforma SOA/REST)	55.000
Numero di protocolli di istanze (concorsi alloggi, borse di studio, richieste rimborso, altri concorsi)	4.704
Numero di potenziali pratiche ristorazione	85.000
Numero di pratiche ristorazione attivate in base alle tariffe determinate dai concorsi e da accordi (riferimento: norme accesso ristorazione ESU di Padova)	63.000 (pratiche da export al 31/13/2024)
Numero di pasti erogati c/o mense a gestione diretta	643.347
Numero di pasti erogati c/o mense convenzionate	435.125
Numero totale di pasti erogati	1.078.472
Numero di strutture ricettive a gestione diretta	16
Numero totale di posti letto	1.600
Numero pratiche alloggiati da Concorso Alloggi per studenti UNIPD	2.830
Numero pratiche alloggiati per Concorso Alloggio estivo	319
Numero pratiche alloggiati per Alloggio extra Concorso	200
Numero pratiche alloggiati Foresteria	563
Numero pratiche alloggiati Sassa	545
Numero pratiche alloggiati Non Idonei	47
Numero totale di pratiche alloggio gestite	4.504
Numero richieste di rimborsi	950
Numero utenti dei servizi applicativi di back office in contemporanea	100



Gara per l'acquisizione di servizi applicativi integrati in cloud pubblico con modello di servizio **Software as a Service SaaS** fruibili attraverso portale, a supporto dei processi aziendali per il Diritto allo Studio Universitario

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 8 di 42

Numero utenti dei servizi applicativi di front office (istanze online e consultazione pratiche da fascicolo) in contemporanea	1000
---	------

Di seguito la composizione della platea studentesca:

Istituzione universitaria	Iscritti a gennaio 2025	Iscritti a gennaio 2024	Iscritti a gennaio 2023
Ateneo UNIPD	78.570	76.051	74.158
Conservatorio Adria	133	149	159
Conservatorio Castelfranco Veneto	319	289	273
Conservatorio Padova	514	509	462
Conservatorio Rovigo	412	455	422
Conservatorio Vicenza	366	361	335
CIELS PD - RO - MI	967	935	868
Scuola Mediatori Vicenza - Belluno	69	98	73

Di seguito i dati contabili per gli anni 2024/2023:

Dati contabili	Anno 2024	Anno 2023
Numero di documenti fiscali attivi	7.462	7.592
- fatture e note credito clienti	112	96
- note credito non codificati	123	224
- ricevute fiscali	7.227	7.272
Numero di documenti fiscali passivi	3.705	5.982
- fatture	3.502	5.679
- note di debito	19	22
- note di credito	184	281
Numero di incassi con MyPay	14.369	12.832

Art. 4. Caratteristiche generali dei servizi oggetto dell'Appalto

1. Il Sistema Informativo deve rispondere in maniera integrata alle esigenze dei servizi erogati da ESU, alle modifiche organizzative che ESU porrà in essere per l'erogazione dei servizi medesimi, e secondo le ulteriori specifiche tecniche che saranno fornite in esecuzione del contratto.
2. L'architettura del servizio, completa di tutti i suoi componenti, deve rispondere ai requisiti di cui alla normativa interna (regionale e nazionale, alle linee guida e circolari AGID), europea e internazionale, che disciplina i diversi servizi e l'azione della Pubblica Amministrazione.
3. Tutti i servizi applicativi descritti nel presente Capitolato Tecnico Prestazionale, erogati sia tramite piattaforma Web che App per dispositivi mobili, in ambiente di produzione e di test, devono:
 - a. garantire il rispetto dei requisiti di accessibilità e usabilità secondo quanto previsto dalla normativa vigente;

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 9 di 42

- b. essere conformi all'interfaccia grafica e al layout del portale istituzionale ESU www.esu.pd.it ed esporre il logo ESU;
- c. rispettare la normativa sulla gestione dei cookies (over previsto e per i siti web);
- d. rispettare la normativa sulla gestione della privacy.
4. Nel caso in cui per motivi funzionali, tecnologici e/o prestazionali si rendano necessarie componenti lato client da installare sulle postazioni di lavoro, tutti gli oneri, compresi i costi di licenza se sussistono, sono inclusi nel prezzo a corpo.
5. Non sono ammessi servizi applicativi che utilizzino tecnologie di tipo remote desktop, desktop condivisi, terminal server per fruire dei servizi applicativi erogati in SaaS in cloud.
6. Tutti i servizi applicativi, compresi i servizi di back-office erogati tramite piattaforma web devono:
 - a. garantire la compatibilità almeno con i browser web Firefox, Google Chrome, Edge e successive evoluzioni;
 - b. garantire l'usufruibilità anche da dispositivi mobili (ad esempio tablet, smartphone) con layout responsive/fluid.
7. Tutti i servizi applicativi erogati tramite App per dispositivi mobili devono essere compatibili con i sistemi Android e iOS.
8. Tutti i servizi applicativi devono inoltre possedere i seguenti requisiti:
 - a. disponibilità: i servizi applicativi devono essere attivi 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per tutta la durata del contratto. L'Aggiudicatario deve garantirne la continuità e il corretto funzionamento nel rispetto almeno dei parametri di cui in Tabella 2.

Tabella 2

Identificativo riga	Servizio	Disponibilità garantita	Condizioni
1	Ogni servizio oggetto della fornitura eccetto quelli indicati alla riga 2	99,50%	Il valore indicato di disponibilità deve essere garantito per tutta la durata del contratto su scala annuale. Non si considerano ai fini del computo di tale valore i periodi di fermo a seguito di dichiarazioni di disastro e delle successive attività di ripristino ed i fermi programmati e concordati con ESU.
2	Servizi concorso alloggi e concorso borse regionali sportello dello studente - servizio ristorazione	99,50%	Il valore indicato di disponibilità deve essere garantito per: a) il concorso alloggio e borse di studio regionali nel periodo di presentazione delle istanze da giugno a novembre; b) il servizio di ristorazione nella fascia oraria giornaliera di distribuzione dei pasti (dalle 11.30 alle 15.00 e dalle 18.30 alle 21.00) per tutta la durata del contratto su scala annuale.

- b. sicurezza: il backup dei dati deve essere custodito dall'Aggiudicatario nel territorio italiano e comunque nell'ambito dell'Unione Europea, in luogo protetto e deve essere accessibile e disponibile ad ESU; un backup deve essere conservato presso la sede dell'Aggiudicatario e

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 10 di 42

almeno una copia dello stesso deve essere conservata in altro luogo protetto in territorio Italiano ad adeguata distanza dal sito primario.

Il backup deve essere effettuato almeno giornalmente mantenendo:

- A. backup full e incrementali con RPO di 2 ore con retention di 3 giorni;
- B. copia giornaliera degli ultimi sette giorni;
- C. copia settimanale delle ultime quattro settimane;
- D. copia mensile degli ultimi tre mesi.

I backup devono essere crittografati. Devono essere fornite a ESU le chiavi di decifrazione e l'eventuale tecnologia crittografica proprietaria utilizzata.

E' onere dell'Aggiudicatario verificare il buon esito dei backup e che gli stessi siano consistenti ai fini del ripristino dei dati.

9. Tutti i servizi applicativi devono essere interoperabili secondo il modello di interoperabilità e di cooperazione applicativa di cui a Piani Triennali AGID, fatte salve integrazioni successive da parte di AGID; in particolare devono essere:
 - a. progettati secondo i principi EIF;
 - b. definiti e implementati secondo una logica API first;
 - c. implementati mediante API che devono rifarsi alle migliori pratiche di gestione (API management) prevedendo in particolare:
 - A. la tracciabilità delle diverse versioni delle API, allo scopo di consentire evoluzioni non distruttive (*versioning*);
 - B. la documentazione coordinata con la versione delle API (*documentation*);
 - C. la gestione degli utilizzatori, in particolare autenticazione e autorizzazione (*user management, authentication, authorization*);
 - D. le limitazioni di utilizzo collegate alle caratteristiche delle API stesse e della classe di utilizzatori (*throttling*);
 - E. la tracciabilità delle richieste ricevute e del loro esito (*logging e accounting*), anche al fine della non ripudiabilità della comunicazione;
 - F. un ambiente di test;
 - G. i pacchetti software per l'interfacciamento per i servizi strategici di terze parti (SDK);
 - H. la configurazione scalabile delle risorse;
 - I. la pubblicazione di metriche di utilizzo (*analytics*).

ESU può pubblicare le API fornite nel catalogo nazionale AGID per le Pubbliche Amministrazioni e/o le stesse possono essere utilizzate per l'erogazione di dati tramite la Piattaforma Digitale Nazionale Dati PDND: nessun diritto aggiuntivo può essere rivendicato dall'Aggiudicatario che non può porre veti sull'operazione.

10. Tutti i servizi applicativi devono utilizzare l'insieme minimo di informazioni personali necessarie per il trattamento dati.
11. Il sistema offerto deve consentire l'utilizzo per le postazioni di vendita sia di sistemi operativi Microsoft Windows sia di sistemi operativi linux-like, compresi sistemi basati su Android. Per i sistemi operativi Microsoft Windows deve essere garantito il corretto funzionamento a partire dalla versione Windows 11.

Art. 5. Attività in capo all'Aggiudicatario

1. E' responsabilità dell'Aggiudicatario per tutta la durata del contratto:
 - a. in qualità di responsabile esterno al trattamento, ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del General Data Protection Regulation Regolamento UE 2016/679, di seguito GDPR, garantire la corretta gestione e integrità dei dati non solo da parte dei responsabili interni e degli incaricati al cloud provider, ma anche da parte di eventuali sub fornitori utilizzati;
 - b. garantire:

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 11 di 42

- A. che, nei sistemi offerti, il trattamento dei dati avvenga in sicurezza in conformità a quanto previsto dalle politiche adottate da ESU, secondo quanto previsto dal GDPR, dall'Allegato B del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. e dalle misure minime di sicurezza emanate da AGID non solo da parte dell'Aggiudicatario, del cloud provider, ma anche da parte di eventuali sub fornitori utilizzati;
- B. piena disponibilità e collaborazione ad ESU e al Responsabile Protezione Dati ai fini dell'applicazione delle norme stabilite dal GDPR e delle azioni che ESU stabilisce di intraprendere per gestire e mitigare i rischi individuati;
- C. l'anonimizzazione dei dati nei casi previsti dalla normativa vigente e secondo le insindacabili richieste di ESU;
- D. apposite funzioni automatiche di gestione della validità di consultazione dei dati (aging del dato) che consentano di stabilire un periodo di validità e la cancellazione delle informazioni raggiunto il termine del periodo di validità;
- c. la gestione di tutti gli aspetti della sicurezza del trattamento dei dati, anche in caso di subappalto a terzi della gestione informatica del dato (datacenter, servizi applicativi e servizi database) e comunque deve:
 - A. richiedere l'autorizzazione preventiva ad ESU a migrare i dati in siti al di fuori del territorio nazionale ma comunque all'interno dell'Unione;
 - B. garantire l'applicazione al subappaltatore delle stesse clausole contrattuali cui è tenuto a rispettare l'Aggiudicatario medesimo;
 - C. adottare soluzioni informatiche idonee ad assicurare il controllo delle attività svolte sui dati da parte degli addetti dell'Aggiudicatario o di eventuali subappaltatori, quali che siano la loro qualifica, le loro competenze e gli ambiti di operatività e le finalità del trattamento;
 - D. adottare protocolli di comunicazione sicuri che prevedano dei meccanismi che impediscano violazioni della sicurezza dei dati scambiati, come ad esempio il furto dell'identità digitale o l'alterazione dei messaggi, e per garantire più in generale la sicurezza dei sistemi, evitando di esporli a vulnerabilità e a rischi di intrusione;
 - E. garantire che i dati siano protetti contro il rischio di intrusione mediante idonei strumenti di protezione, anche perimetrale, a salvaguardia delle reti di comunicazione e delle risorse di memorizzazione ed elaborazione impiegate nei trattamenti;
 - F. garantire l'isolamento logico dei dati dei clienti ospitati sulle medesime infrastrutture, adottando adeguate misure tecnologiche, al fine di evitare che eventuali problemi nei sistemi usati da un cliente possano ripercuotersi sui sistemi in uso per altri clienti e che non si verifichi l'accesso ai dati da parte di soggetti non autorizzati;
 - G. mettere a disposizione sistemi di crittografia del dato al fine di consentire il trattamento di dati sensibili o giudiziari, di rendere inintelligibili i dati agli amministratori di sistema; in caso di subappalto, ricorrere a fornitori che garantiscano la protezione dei dati con tecniche crittografiche e in particolare contro rischi di acquisizione fortuita o di alterazione accidentale;
 - H. adottare specifiche misure di sicurezza fisica per garantire un adeguato livello di protezione dei sistemi che trattano i dati;
 - I. fornire a ESU la documentazione attestante le misure di sicurezza adottate in conformità alle misure minime di sicurezza pubblicate e aggiornate da AGID, al piano triennale AGID vigente, e comunque secondo i livelli minimi di sicurezza che ESU deciderà di adottare durante la gestione contrattuale;
 - J. fornire ad ESU la documentazione attestante la politica di gestione dei dati, con riferimento particolare alle sedi in cui i dati saranno conservati, alle responsabilità ed ai diritti di accesso agli stessi in relazione alla classificazione dei dati e dei supporti di conservazione;

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 12 di 42

- d. adottare e documentare soluzioni e politiche di gestione in linea con lo stato dell'arte, dell'evoluzione tecnologica e della normativa vigente; ESU può richiedere la documentazione che descrive dette soluzioni e politiche, l'Aggiudicatario deve consegnarle per PEC entro 10 giorni dalla richiesta;
- e. fornire la documentazione attestante la conformità alle misure di riservatezza, di segretezza e di sicurezza richieste;
- f. assicurare ad ESU, per tutta la durata del contratto, la disponibilità del patrimonio informativo nella sua completezza e integrità comprensivo di tutta la documentazione in lingua italiana, descrittiva del significato da attribuire ai dati e ai metadati (catalogo e dizionario dei dati) in qualunque momento e in modo tempestivo (entro al massimo 10 giorni lavorativi dalla richiesta formale);
- g. fornire ad ESU, per tutta la durata del contratto, la disponibilità della documentazione aggiornata relativa alle API dei servizi web (web services SOAP o REST) con indicazione precisa di sintassi e semantica delle chiamate;
- h. cancellare definitivamente, con procedure di cancellazione sicura, il patrimonio informativo di proprietà di ESU non prima di un mese e comunque non oltre tre mesi dalla data di chiusura del contratto; l'Aggiudicatario deve dare una comunicazione che certifichi l'avvenuta cancellazione definitiva dei dati secondo quanto prescritto nel presente Capitolato Tecnico Prestazionale e secondo quanto previsto dalla normativa vigente; l'attività di cancellazione deve comunque essere concordata con ESU;
- i. aggiornare, e comunicare periodicamente a ESU, i nominativi dei responsabili, degli incaricati interni al trattamento dei dati, e degli amministratori di sistema. In caso di variazioni l'Aggiudicatario deve dare comunicazione tempestiva per iscritto ad ESU;
- j. effettuare le registrazioni delle attività svolte dagli utenti e dagli amministratori sui sistemi e sugli applicativi software (log di sistema) e conservarle in appositi file di log consultabili solo da personale ESU autorizzato e da personale dell'Aggiudicatario autorizzato. Per log di sistema si intende la registrazione cronologica delle operazioni eseguite su di un sistema informatico per finalità di controllo e di verifica degli accessi, di registrazione e di tracciatura dei cambiamenti che le transazioni introducono in una base di dati, con indicazione delle utenze di sistema, delle utenze applicative, di data e di orario in cui sono state eseguite le operazioni;
- k. nel corso del rapporto contrattuale svolgere, ogni qualvolta sia necessario, l'attività di profilatura degli utenti e relativi aggiornamenti, secondo modalità da concordare con ESU;
- l. fornire un sito primario per gli ambienti di test e produzione, di cui rispettivamente ai punti m. ed n., e almeno un sito di Disaster Recovery (di seguito DR) per l'ambiente di produzione garantendo, durante l'esecuzione del contratto, e dando evidenza nell'offerta tecnica che:
 - A. il sito primario (datacenter primario) e almeno uno dei siti di Disaster Recovery (datacenter di Disaster Recovery) abbiano collocazione in territorio europeo in cui sia applicato il GDPR; devono essere dichiarate le ubicazioni dei siti; variazioni alle ubicazioni dei siti in fase esecutiva del contratto rispetto a quanto dichiarato in offerta tecnica devono essere richieste tramite PEC e autorizzate da ESU;
 - B. i siti di cui al punto precedente i) siano adeguatamente distanziati l'uno dall'altro;
 - C. comunque gli ulteriori siti di Disaster Recovery risiedano in territorio dell'Unione Europea;
 - D. i siti siano certificati secondo quanto previsto dalla normativa di applicazione;
- E. che il sito primario, in cui risiede l'ambiente di produzione, e il/i sito/i di Disaster Recovery, siano dotati di doppia connettività (doppio percorso alternativo di collegamento) verso provider diversi collegati da percorsi indipendenti a livello fisico con ingressi nel sito e nel datacenter diversificati;

Formattato: Non Evidenziato

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 13 di 42

- m. fornire un ambiente di produzione in cloud e assicurare la completa gestione di tutta l'infrastruttura informatica in cloud (hardware, software di base, software di ambiente, software applicativo e relative configurazioni) e delle risorse necessarie adeguatamente dimensionate per l'erogazione dei servizi applicativi oggetto di fornitura; è fatta salva la facoltà di ESU di nominare un Cloud Auditor, così come definito nelle "Raccomandazioni e proposte sull'utilizzo del cloud computing nella Pubblica Amministrazione" AGID, al fine di valutare i servizi erogati in cloud pubblico;
- n. fornire un ambiente di test SaaS in cloud con le stesse caratteristiche dell'ambiente di produzione e allineato, rispetto i dati, alla data richiesta da ESU per la durata del contratto, al fine di verificare il software in fase di avviamento, i successivi rilasci software di aggiornamento, ed effettuare test di elaborazione sui dati (graduatorie provvisorie, test di importazione dei dati, test di non regressione, ecc.) oggetto di manutenzione;
- o. aggiornare i sistemi, l'infrastruttura in cloud e le configurazioni hardware e software, per consentire e per mantenere il trattamento dei dati in sicurezza e per soddisfare le eventuali esigenze di risorse aggiuntive che si rendono necessarie per l'erogazione dei servizi durante il periodo contrattuale;
- p. realizzare, consegnare e aggiornare i piani di Business Continuity (BC) e di Disaster Recovery (DR) dei servizi in cloud e delle postazioni di vendita, al fine di consentire ad ESU di ottemperare agli adempimenti normativi previsti dal Codice dell'Amministrazione Digitale, secondo almeno i parametri riportati in Tabella 3. Verificare il costante allineamento tra le copie dei dati del sito di DR e i dati dell'ambiente di produzione;

Formattato: Non Evidenziato

Tabella 3

Identificativo riga	Servizio	RTO (*)	RPO (**)
1	Servizi applicativi DSU di back office in cloud	6 ore	2 ore
2	Servizi applicativi di front office, istanze online e sportello dell'utente	2 ore	1 ora
3	Postazioni di vendita	8 ore	0 (***)

(*) RTO: Tempo massimo tollerabile di indisponibilità del servizio inteso anche come tempo massimo di ripristino dell'operatività dei servizi applicativi a partire dal momento di dichiarazione del disastro.

(**) RPO: Tempo massimo tollerabile tra la produzione di un dato e il suo salvataggio inteso anche come tempo di massimo di disallineamento dei dati ripristinati rispetto alla dichiarazione di disastro (massima finestra temporale dall'ultimo backup integro e correttamente funzionante disponibile).

(***) garantito da funzionamento online e offline con allineamento all'avvio online

- q. fornire il supporto e l'assistenza per assicurare il ripristino della normalità dalla condizione di emergenza e la ripresa dell'operatività dell'ambiente di produzione;
- r. erogare le attività necessarie per riportare i dati e le configurazioni dei sistemi dal sito di DR al sito primario, secondo quanto previsto nel Piano di DR;
- s. effettuare uno o più test, su eventuale richiesta di ESU, del piano di DR dei servizi in cloud. Le modalità saranno concordate con ESU. L'Aggiudicatario deve porre in essere ogni attività di sua competenza e supportare l'Amministrazione nell'effettuare i test periodici previsti per la verifica della corretta funzionalità della soluzione di DR del sistema informativo primario e assicurare che i servizi erogati vengano costantemente mantenuti allineati all'evoluzione

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 14 di 42

dell'architettura e dei servizi. L'Aggiudicatario predispone il test al fine di simulare una "vera" condizione di emergenza/di indisponibilità prolungata e, al fine di non rischiare di compromettere i dati di produzione per l'effettuazione delle simulazioni, deve predisporre copie dei dati ad uso esclusivo della simulazione che saranno cancellate al termine delle prove. L'avvenuta cancellazione di dette copie dei dati sarà verificata in contraddittorio dalle parti nei modi e tempi che saranno indicati in esecuzione del contratto dal DEC. L'Aggiudicatario deve porre in essere ogni attività di sua competenza e supportare l'Amministrazione nel verificare e testare le procedure formalizzate per garantire, in condizioni di funzionamento normale del centro primario, le operazioni di allineamento dei due centri (copia remota dei dati, ecc.). L'Aggiudicatario, nell'effettuazione dei test periodici di DR, deve simulare uno scenario che prevede l'indisponibilità di tutte le apparecchiature del sito primario e il ripristino nel sito di DR dell'infrastruttura ICT necessaria al riavvio del sistema informativo colpito dalla situazione di emergenza/disastro. Il test deve essere articolato secondo le seguenti macro fasi, da definire operativamente nella documentazione annessa al Piano di DR:

- A. messa a disposizione e verifica di tutta la documentazione procedurale e tecnica connessa ai servizi di DR;
- B. attivazione e ripartenza dei sistemi nel sito di DR;
- C. verifica delle funzionalità di base degli ambienti elaborativi;
- D. verifica dell'allineamento e della congruità dei dati tra il sito primario di produzione e il sito di DR;
- E. verifica dell'operatività dell'infrastruttura di rete;
- F. verifica della corretta distribuzione delle rotte IP tra gli apparati di rete;
- G. verifica connettività tra il sito di DR e i siti primari;
- H. attivazione dei sottosistemi applicativi;
- I. test applicativi.

E' onere dell'Aggiudicatario garantire l'assistenza operativa in condizioni di emergenza e durante l'esecuzione dei test periodici previsti per la verifica del corretto funzionamento delle procedure di DR. E' onere dell'Aggiudicatario effettuare il corretto dimensionamento delle componenti connesse alla soluzione di DR;

- t. nel caso in cui ESU richieda l'effettuazione del test DR ci cui al precedente punto t., redigere con ESU il verbale del test di DR e il documento di tracciatura dell'esito delle prove effettuate. Ogni attività necessaria per risolvere i problemi evidenziati restano a carico dell'Aggiudicatario;
- u. dare comunicazione immediata ad ESU dell'evento disastroso, dell'avvio delle procedure del piano di DR e del ripristino dell'ambiente applicativo;
- v. in caso di incidenti, attacchi informatici o data breach subiti dalla infrastruttura e/o dai sistemi forniti, dare comunicazione ad ESU dell'evento, entro 24 ore dal momento in cui ne viene a conoscenza, con allegata una relazione che evidenzia i danni subiti dal patrimonio informativo (corruzione, trafugamento dei dati con indicazione precisa di quali dati e degli interessati i cui dati sono stati oggetto dell'evento) e che fornisca una valutazione di impatto (BIA);
- w. assicurare l'accesso al sito primario e al sito di DR al personale incaricato da ESU per consentire la verifica della costante adeguatezza dei siti;
- x. garantire la possibilità di connessione del sito primario dell'Aggiudicatario con il sito primario di ESU tramite il Sistema Pubblico di Connettività SPC2 delle Pubbliche Amministrazioni mediante VPN QXN2. E' facoltà di ESU decidere di non utilizzare la VPN site to site QXN2. Si precisa che nel caso in cui ESU decida di attivare un nodo della QXN2 presso il datacenter in cui risiede il sito primario dell'Aggiudicatario, i costi di attivazione e gestione del nodo sono a carico di ESU; il fornitore dei servizi di connettività dati in SPC2 per ESU, alla data del

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 15 di 42

presente documento, è Fastweb S.p.A.; nessun onere aggiuntivo può essere richiesto ad ESU in caso di attività necessarie per riconfigurare la connettività verso altro provider in caso di attivazione di nuova Convenzione SPC da parte dell'Autorità competente;

- y. garantire la possibilità di connessione del sito primario e dei siti di DR dell'Aggiudicatario con l'infrastruttura di rete ESU sul sito primario di ESU (attualmente ubicato a Padova in via San Francesco n. 122) e sul sito del datacenter in cloud Polo Strategico Nazionale (PSN) mediante VPN site to site dedicata. L'Aggiudicatario deve consentire a ESU di poter comunicare con il cloud fornito mediante VPN anche nel caso di migrazione dei datacenter presso cloud di altri Provider; è facoltà di ESU decidere di non utilizzare la VPN site to site.
 - z. garantire la connettività ai database attraverso la VPN site to site dedicata, al fine di accedere direttamente ai dati per effettuare elaborazioni concordate e validate dall'Aggiudicatario, per verificarne l'ottimizzazione e ridurre gli impatti sui sistemi;
 - aa. fornire funzionalità di estrazione dei dati da interfaccia utente dei servizi applicativi; si precisa che tutti i dati memorizzati nel database devono essere estrapolabili da interfaccia utente; erogare l'attività di copia dei dati dall'ambiente di produzione all'ambiente di test, su richiesta di personale ESU autorizzato, entro un'ora dalla richiesta da effettuarsi mediante web ticketing o per mail al fine di effettuare test sulle graduatorie;
 - bb. effettuare query e analisi sui dati al fine di verificare eventuali anomalie o incongruenze sui dati; effettuare caricamenti massivi ove non siano previste funzionalità di caricamento massivo al fine di ottimizzare il lavoro degli operatori di backoffice;
 - cc. migrare tutti i dati correnti e storici delle applicazioni in uso come disciplinato al successivo art. 9 e predisporre ed eseguire le attività per la messa in esercizio del nuovo sistema e l'avvio in parallelo all'esistente;
 - dd. consegnare, secondo modalità da concordare, tutti i dati di proprietà di ESU contenuti nel database e nell'archivio digitale corredati dalla documentazione descrittiva della struttura della banca dati, del motore utilizzato (con indicazione del produttore e versione in uso), del dizionario e del catalogo dei dati, alle seguenti scadenze:
 - A. entro quindici (15) giorni prima della cessazione del contratto, copia mensile dell'ultimo mese e copie settimanali dell'ultimo mese;
 - B. alla data di cessazione le copie giornaliere degli ultimi sette giorni;
 - C. entro sette (7) giorni lavorativi dalla cessazione del contratto la copia giornaliera dell'ultimo giorno di contratto;fatta salva comunque la facoltà di ESU di poter richiedere all'Aggiudicatario la consegna del patrimonio informativo di sua proprietà, prima della scadenza dei termini sopra previsti;
 - ee. effettuare le attività di analisi dei processi aziendali al fine di adeguare i servizi applicativi proposti alle esigenze di ESU: la documentazione di analisi deve essere consegnata ad ESU; l'attività di analisi dei processi è propedeutica all'avvio dei servizi in produzione. Sono ammesse, durante la gestione contrattuale, proposte di modifica ai processi DSU e alle logiche di business da parte dell'Aggiudicatario, concordate ed approvate da ESU;
 - ff. assicurare, al termine del contratto, assistenza per le procedure di migrazione del patrimonio informativo in modo che un fornitore subentrante possa migrare i dati in un sistema diverso con logiche applicative e banche dati a supporto diversi;
 - gg. garantire il rispetto delle disposizioni vigenti in materia di lavoro, e dei contratti collettivi nonché la normativa in tema di igiene e sicurezza, la normativa previdenziale e antinfortunistica (fra cui il D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.).
2. L'Aggiudicatario su richiesta di ESU, deve fornire la documentazione progettuale a supporto della fase di avviamento dei servizi. Il progetto di massima di avviamento dei servizi deve essere organizzato per fasi progettuali e comprendere un dettagliato cronoprogramma per la definizione delle attività e delle tempistiche e deve descrivere: l'infrastruttura e la sua predisposizione, la modalità di creazione e rilascio degli ambienti di test e di produzione, l'avvio

Formattato: Non Evidenziato

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 16 di 42

in parallelo, i test di migrazione e di verifica dei dati e la migrazione definitiva in ambiente di produzione, la formazione degli utenti, l'utilizzo nuovo ambiente in parallelo a quello in uso fino alla data di avvio in esercizio, l'avvio in esercizio.

3. Su esplicita richiesta di ESU l'Aggiudicatario deve inviare per PEC, entro 10 giorni dalla richiesta, la documentazione di dettaglio che descrive le misure organizzative, informative e tecnologiche adottate per soddisfare i requisiti di cui al comma 1 del presente articolo.

Art. 6. Formazione

1. Rientra nell'oggetto di fornitura l'erogazione dei servizi di formazione, addestramento e affiancamento del personale ESU Padova all'uso delle funzionalità della piattaforma fornita. Tutti i piani formativi devono essere effettuati da un formatore qualificato per area tematica. La formazione può essere svolta in modalità a distanza (webinar, videoconferenza) o in presenza (con preferenza per la modalità a distanza). La formazione in presenza dovrà essere eseguita presso la sede di ESU Padova.
2. È a carico dell'Aggiudicatario la preparazione, la riproduzione del materiale didattico e delle dispense eventualmente necessarie ai partecipanti alla formazione.
3. I corsi di formazione, specificatamente rivolti al personale ESU Padova interessato all'utilizzo della piattaforma applicativa, devono essere finalizzati al trasferimento all'utenza target delle abilità e delle competenze necessarie per l'accesso e l'utilizzo autonomo di tutte le funzionalità messe a disposizione dalla piattaforma, compresa la gestione del sistema di web ticketing proposto.
4. Nel corso del contratto dovranno essere erogate almeno 50 giornate della durata di 6 ore da utilizzare per formazione, per affiancamento, per addestramento, per consulenza in materia di diritto allo studio (in fase di avviamento del sistema ma anche per tutta la durata contrattuale), per attività di analisi e sviluppo di caratteristiche non comprese nell'Appalto. Le modalità di fruizione delle giornate sono on site, in videoconferenza, webinar. Le giornate sono richieste da ESU o proposte dall'Aggiudicatario ed esplicitamente approvate da ESU. In caso di utilizzo parziale dell'orario giornaliero, il residuo orario è accantonato per utilizzo successivo. Le giornate devono essere rendicontate dall'Aggiudicatario ai fini della fatturazione;
5. prevedere per ogni ulteriore intervento di formazione richiesto da ESU, oltre al numero massimo messo a disposizione dall'Aggiudicatario, un costo onnicomprensivo massimo di € 300,00 a giornata e di € 50,00 l'ora se effettuati in video conferenza. In ogni caso oneri di trasferta e viaggio devono considerarsi a carico dell'Aggiudicatario;
6. Si richiede, in sede di offerta, di formulare un piano dettagliato ed esaustivo delle attività di formazione.

Formattato: Non Evidenziato

Art. 7. Service desk

1. L'Aggiudicatario deve mettere a disposizione un service desk, ossia un servizio di assistenza ed help desk, che consenta di:
 - a. avere un portale web per il servizio di supporto in cui sia disponibile un sistema di gestione delle richieste, portale web ticketing, attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 e che consenta, in un'area informativa dedicata, di verificare i livelli di servizio e di monitorare le rilevazioni statistiche sul servizio erogato; le rilevazioni devono contenere almeno le seguenti informazioni: stato del ticket, data apertura, orario apertura, data presa in carico, orario presa incarico, operatore che ha preso incarico, data ripristino operatività (**), orario ripristino operatività (**), data risoluzione (***), orario risoluzione (***), attività svolte per risolvere la problematica ed eventuali corrispondenze sul portale con l'operatore, conformità alle SLA; il portale di web ticketing deve consentire di gestire gli utenti per raggruppamenti in modo che utenti afferenti al medesimo raggruppamento possano accedere in lettura e modifica ai ticket afferenti al raggruppamento cui appartengono;



Gara per l'acquisizione di servizi applicativi integrati in cloud pubblico con modello di servizio **Software as a Service SaaS** fruibili attraverso portale, a supporto dei processi aziendali per il Diritto allo Studio Universitario

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 17 di 42

- a. garantire un servizio di supporto e assistenza all'utente finale attivo almeno dalle 8.30 alle 19.00 durante i giorni lavorativi, sabato incluso, (6 gg su 7 gg) usufruibile tramite diversi canali quali telefono, mail, portale web ticketing; per il servizio ristorazione deve essere comunque disponibile un sistema telefonico di reperibilità immediata durante le fasce orarie di distribuzione;
- b. garantire, durante i periodi di presentazione delle istanze di alloggio e borsa regionale, un servizio di supporto e assistenza all'utente finale attivo almeno dalle 8.00 alle 20.00 durante i giorni lavorativi (6 gg su 7 gg) usufruibile tramite diversi canali quali telefono, mail, portale web ticketing;

Tabella 4

Gravità (*)	Descrizione	Tempo di ripristino dell'operatività (**) dal momento della segnalazione	Tempo di risoluzione (***) dal momento della segnalazione
0	Malfunzionamenti, anomalie, errori bloccanti su postazioni di vendita presidiate o non presidiate (casce, kiosk)	Durante o in prossimità della distribuzione dei pasti in mensa: 30 minuti	8 ore, salvo situazioni comunicate e motivate dal Fornitore di carattere eccezionale
	Caso 1: Uno o più servizi applicativi non sono disponibili agli utenti Caso 2: errori bloccanti, malfunzionamenti, anomalie dei servizi applicativi durante il periodo di presentazione delle istanze per concorso alloggi e borse di studio regionali	1 ora	4 ore, salvo situazioni comunicate e motivate dal Fornitore di carattere eccezionale
1	Presenza di errori bloccanti nei servizi applicativi: una o più funzionalità di una o più applicazioni non sono pienamente utilizzabili	4 ore	24 ore, salvo situazioni comunicate e motivate dal Fornitore di carattere eccezionale
2	Presenza di errori, malfunzionamenti, anomalie, difetti non bloccanti, richiesta informazioni/assistenza operativa	8 ore, salvo situazioni comunicate e motivate dal Fornitore di carattere eccezionale	48 ore, salvo situazioni comunicate e motivate dal Fornitore di carattere eccezionale
Legenda: (*) 0= alta; 1 = media; 2 = bassa; 3 = non rilevante. (**) ripristino dell'operatività: l'Aggiudicatario realizza quanto possibile al fine di limitare gli effetti dell'incidente/problematica segnalata aggirandola anche mediante workaround al fine di impedire il blocco operativo (***) risoluzione: ripristino del normale funzionamento, con rimozione della causa che ha originato l'incidente/problematica segnalata e sostituzione dell'eventuale workaround con una soluzione definitiva e stabile non frutto della particolare contingenza			

Tabella formattata

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 18 di 42

- c. gestire le richieste attraverso un workflow concordato con ESU, che consenta di tracciare tutte le fasi del processo di assistenza attraverso portale e mail, nel rispetto almeno dei livelli di servizio di cui alla Tabella 4;
- d. consentire di consultare lo stato dei ticket (aperto, preso in carico, chiuso, in lavorazione, ecc.) e di esportare i dati in formato elettronico con indicazione di data e ora di apertura, presa in carico, ripristino operatività, risoluzione, utente ESU che ha aperto ticket, operatore Aggiudicatario in carico, indicazione soddisfacimento SLA (ad esempio .csv per esportazioni massive con indicazione dei campi, .pdf per singoli ticket).
- e. Il sistema di web ticketing deve registrare tutte le comunicazioni che intercorrono tra gli attori per la risoluzione dei guasti/incidenti segnalati. L'uso di strumenti diversi e non tracciati automaticamente come telefono ed e-mail deve essere registrato all'interno del ticket di competenza con indicazione precisa di quanto condiviso tra gli operatori di ESU e dell'Aggiudicatario.

Art. 8. Manutenzioni dei servizi applicativi

1. All'Aggiudicatario competono per tutta la durata del contratto e rientrano nel canone:
 - a. la manutenzione correttiva del software applicativo intesa come diagnosi e rimozione delle cause e degli effetti di malfunzionamenti, anomalie, difetti, errori rilevati e segnalati mediante il service desk o in proattività. Gli interventi di manutenzione correttiva si applicano nel rispetto almeno dei livelli di servizio indicati in Tabella 4;
 - b. la manutenzione adeguativa intesa come l'insieme di tutti gli interventi necessari per conformare i servizi applicativi erogati alle modifiche tecnologiche e normative, garantendone il corretto funzionamento in tempo utile ad ottemperare agli adempimenti e alle scadenze previsti per legge (a titolo esemplificativo e non esaustivo: configurazioni, aggiornamenti software, cambi di versioni, integrale modifica delle applicazioni per variazioni tecnologiche e/o normative e/o regolamentari interne). La manutenzione adeguativa si applica anche ai siti e all'infrastruttura informatica dell'ambiente di produzione, dell'ambiente di test, dell'ambiente di Disaster Recovery;
 - c. L'onere di verificare che i servizi applicativi siano sempre adeguati tecnologicamente e conformi alla normativa vigente è a carico dell'Aggiudicatario;
 - d. l'adeguamento dei servizi applicativi a quanto specificato nel bando di concorso alloggi e borse di studio regionale pubblicato da ESU per l'anno accademico di riferimento;
 - e. l'erogazione dell'assistenza all'utenza di back office al fine del corretto utilizzo degli applicativi e della risoluzione delle problematiche rilevate nell'utilizzo degli stessi;
 - f. dare adeguata informativa mediante canali di comunicazione da concordare con ESU (ad esempio l'help on line degli applicativi, area informativa del portale del service desk, mail, telefono, ecc.) per ogni rilascio in produzione;
 - g. la consegna, per ogni rilascio in produzione, di manuali utente e di manuali operativi;
 - h. tutte le configurazioni ed ottimizzazioni, per quanto di competenza dell'Aggiudicatario, necessarie affinché i servizi richiesti vengano erogati in modo efficiente, efficace ed affidabile;
 - i. le attività di reportistica, estrapolazione dati, correzione di dati massiva per errate imputazioni da parte degli utenti.
 - j. Si specifica che i servizi di gestione e assistenza a supporto dei processi aziendali per il DSU comprendono tutte le attività necessarie per il corretto funzionamento dei servizi erogati rispetto ai dispositivi utilizzati da ESU e indicati a titolo non esaustivo all'art. 3, punto 10 del presente Capitolato Tecnico Prestazionale, oltre che alle future evoluzioni del parco hardware ESU in corso di gestione contrattuale e in particolare:
 - A. supporto ad attività di configurazioni di sistema operativo, del middleware e degli applicativi;

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 19 di 42

- B. supporto a verifiche tecniche per diagnostica e analisi di anomalie e malfunzionamenti;
 - C. ridistribuzione client applicativi, ecc.;
 - D. verifiche e diagnostica in congiunto con ESU su problematiche di rete (TCP/IP, timeout di varia natura, analisi di networking scheda di rete/router LAN/peer VPN, ecc.);
 - E. manutenzione e gestione dei servizi applicativi per le postazioni di vendita;
 - F. gestione della sicurezza.
2. Non rientra nel canone i seguenti servizi:
- a. la manutenzione evolutiva intesa come modifica e/o inserimento di servizi applicativi non previsti nel presente Appalto, in risposta ad esigenze specifiche di ESU emerse durante la gestione contrattuale che non siano riferibili ad adeguamenti normativi del quadro normativo generale. L'Aggiudicatario deve presentare, entro dieci (10) giorni lavorativi dalla richiesta formale di ESU, la documentazione di analisi di fattibilità comprensiva del progetto esecutivo, della soluzione tecnologica adottata, delle modifiche alla banca dati e della logica di business implementata, dei casi d'uso, dell'analisi dei processi, cui l'evoluzione si riferisce e delle giornate uomo necessarie per lo sviluppo software. Le attività di analisi e sviluppo sono a carico dell'Aggiudicatario. Prima della messa in produzione, ESU si riserva di effettuare, con proprio personale, test preliminare in ambiente di test in cloud predisposto dall'Aggiudicatario, su casi d'uso concordati. La spesa è soggetta ad approvazione di ESU;
 - 3. ESU si riserva comunque di verificare la correttezza degli aggiornamenti apportati e, in caso di difformità, di richiedere le modifiche necessarie senza oneri aggiunti.
 - 4. Il processo di verifica dei servizi applicativi a portale utente finale si articola nelle seguenti fasi:
 - a. rilascio delle caratteristiche oggetto di verifica in ambiente di test;
 - b. verifiche ESU e comunicazione esiti per le opportune correzioni/modifiche da parte dell'Aggiudicatario;
 - c. rilascio correzioni/modifiche in ambiente di test;
 - d. iterazione punti b) e c) fino a esito positivo verifiche ESU;
 - e. rilascio in pre-produzione; con pre-produzione si intende un ambiente di produzione che consenta ulteriori verifiche ma che non renda operativo il rilascio per l'utenza finale;
 - f. verifiche ESU e comunicazione esiti per le opportune correzioni/modifiche da parte dell'Aggiudicatario;
 - g. iterazione punti e) e f) fino a esito positivo verifiche ESU;
 - h. rilascio in produzione per l'utenza finale.
 - 5. In caso di malfunzionamenti dei software applicativi, l'Aggiudicatario non può sollevare eccezioni e/o pretese di qualsiasi natura adducendo a pretesto l'atipicità dei processi organizzativi e/o dei sistemi informatici a supporto in uso presso ESU.

Art. 9. Migrazione dati

- 1. In capo all'Aggiudicatario compete l'obbligo di migrare i dati attualmente in uso (recupero dei dati memorizzati correnti e storici) ed il loro trasferimento nel nuovo sistema informatico offerto in cloud in riferimento ai software applicativi oggetto della fornitura; a questo riguardo si precisa che tutto il patrimonio informativo, parte sui Sistemi In4matic e parte su Sistemi ESU (come ad esempio lo storico dei movimenti afferenti al servizio di ristorazione), deve essere migrato.
- 1. L'Aggiudicatario deve consegnare un progetto di massima del piano di migrazione comprensivo di GANTT che indichi le tempistiche di migrazione progressiva dei dati per area tematica al fine della verifica da parte di ESU. L'attività di analisi degli export dei dati del sistema informatico, lo studio di fattibilità della migrazione e la redazione del progetto esecutivo in fase di esecuzione del contratto è a carico dell'Aggiudicatario. L'Aggiudicatario deve consegnare a ESU:
 - a. il documento di analisi della banca dati;
 - b. lo studio di fattibilità della migrazione;
 - c. il progetto esecutivo per la migrazione.

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 20 di 42

2. Ulteriori informazioni e specifiche per la migrazione dei dati saranno rese disponibili in fase di esecuzione del contratto.

Art. 10. Descrizione delle specifiche esigenze e funzionalità comuni a tutti i servizi applicativi richiesti

Il sistema attualmente utilizzato da ESU Padova è fornito dalla Ditta In4matic S.r.l. di Pavia ed è composto dal portale online - Sportello per l'utente finale "myesupd.dirittoallostudio.it" e dal portale di back office per la gestione dei servizi <https://esupd-portal.dirittoallostudio.it>.

1. Il nuovo sistema di servizi applicativi proposto deve garantire almeno un insieme di funzionalità sufficienti e/o equivalenti a quelle messe a disposizione dal sistema informatico attuale, per consentire la gestione delle aree tematiche secondo i processi DSU in essere presso ESU di Padova, compresa la consultazione dello storico dei dati.
2. Tutti i servizi per la gestione delle aree tematiche devono consentire la stampa massiva per tutte le tipologie documentali indicate nel presente Capitolato Tecnico Prestazionale.
3. Tutti i servizi per la gestione delle aree tematiche devono consentire sia l'importazione massiva di dati che l'esportazione massiva tramite file testuali di tipo .csv, attraverso apposite funzionalità applicative, al fine di ridurre le attività manuali di data entry su singole posizioni anagrafiche.
4. Tutti i campi utilizzati nei file di importazione e in quelli di export prodotti devono utilizzare una nomenclatura di intestazione campo e associata tipologia di dato uniforme e garantire una relazione di tipo 1:1 tra nome del campo e specifico contenuto informativo.
5. I servizi applicativi forniti devono consentire la completa gestione degli aspetti informativi delle convenzioni stipulate da ESU con i suoi stakeholder (Università italiane e straniere, AFAM/SSML, INPS, Regione Veneto, altre pubbliche amministrazioni, ecc.), ivi compresi gli aspetti gestionali di tipo economico per fatturazioni e pagamenti.
6. La gestione di tutte le pratiche dell'utente deve essere implementata in accordo con quanto richiesto e previsto dalla normativa sulla gestione del fascicolo informatico e rispettare i conseguenti obblighi di conservazione sostitutiva a norma secondo quanto disposto dalla normativa.

Formattato: Non Evidenziato

Art. 11. AREA BENEFICI

1. Concorso alloggi e concorso borse regionali

Il sistema proposto deve:

- a. consentire la gestione del concorso alloggi e del concorso borse di studio regionali secondo la normativa vigente e le regole definite nel bando concorso alloggi pubblicato da ESU per ogni anno accademico durante il periodo di contratto con l'Aggiudicatario. Le istanze sono inserite nello sportello per l'utente finale. Il sistema deve consentire l'assegnazione delle borse di studio, attualmente solo per AFAM/SSML, ma deve essere prevista anche la gestione delle borse di studio per gli studenti universitari dell'Ateneo di Padova, e l'assegnazione di residenze e posti letto secondo le graduatorie di merito relative alle coorti;
- b. gestire il fascicolo informatico individuale dell'utente secondo il concetto di procedimento amministrativo;
- c. consentire l'elaborazione delle pratiche individuali dal back office;
- d. consentire la consultazione di comunicazioni tra Uffici e utenti finali, dello stato della pratica, degli avvisi e dei documenti caricati dall'utente finale o dall'Ufficio competente; le informazioni devono essere visualizzate anche sul portale online dall'utente finale;
- e. gestire ISEE per italiani e stranieri;
- f. consentire l'importazione, sia automatica (scambio file UNIPD), sia manuale (scambio file con CAF) di file testuali (ad esempio .csv) con i dati relativi a ISEE per italiani e stranieri;

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 21 di 42

- g. eseguire la valutazione delle istanze secondo algoritmi parametrizzati in modo da consentire, mediante configurazioni (valorizzazione delle variabili parametrizzate), di produrre elenchi di idonei (e non idonei). Gli algoritmi discendono dalla normativa vigente e dalle regole dei concorsi pubblicate nel bando. Il sistema deve implementare le logiche di business per la corretta applicazione degli algoritmi di assegnazione dei benefici;
- h. consentire la gestione dei bonus relativi ai crediti, sia storici che correnti, secondo la normativa vigente;
- i. consentire la verifica dei documenti caricati dagli utenti nello sportello per l'utente sia durante la carriera universitaria, sia in fase di caricamento dell'istanza online;
- j. consentire la gestione di graduatorie separate secondo parametri di attribuzione dell'esito (idonei e non idonei, primi anni e anni successivi, extra UE, ecc.);
- k. consentire la produzione di graduatorie a uso interno degli Uffici (ad esempio per concorso alloggi) con le informazioni necessarie per lo svolgimento dei processi di assegnazione (ad esempio codice identificativo posizione, Nome, Cognome, Residenza, tipologia stanza, posto letto) e la produzione di graduatorie da pubblicare nell'area riservata per l'utente finale con le informazioni specifiche per l'utente (ad esempio codice identificativo posizione, Nome, Cognome, Residenza);
- l. consentire, per il concorso borse, la produzione di graduatorie con le informazioni necessarie per lo svolgimento dei processi di assegnazione (ad esempio posizione, nome, cognome, istituzione, importo lordo borsa, importo netto borsa, trattenuta sulla borsa di studio). Si precisa che le graduatorie possono essere di tipo provvisorio o temporaneo. Le graduatorie temporanee sono graduatorie intermedie che servono per effettuare verifiche, proiezioni, e per gestire i cambiamenti introdotti dalla normativa. ESU applica dei criteri di assegnazione dell'idoneità basati su reddito e merito (l'ordine dei criteri può variare);
- m. consentire la pubblicazione delle graduatorie nell'area riservata dell'utente finale; sul back office del concorso (alloggi e/o borse), consentire di effettuare delle proiezioni delle graduatorie durante il concorso con le istanze inserite. Ciò può avvenire in ambiente di test su dati di produzione; in questo caso il sistema deve consentire, con un'unica operazione atomica, di esportare i dati della produzione e importarli in ambiente di test mediante apposita funzionalità disponibile all'utente;
- n. consentire la gestione dell'assegnazione del titolo, dello status, della tariffa, delle foto, dei corsi laurea per l'utilizzo dei servizi di ristorazione e le elaborazione del back office, secondo i dati acquisiti massivamente dalle Istituzioni (sia mediante scambio file, che web services);
- o. garantire la gestione delle trattenute di borsa mediante integrazione dei dati forniti da UNIPD e Istituzioni, con ricalcolo del dovuto e di eventuali importi da restituire agli utenti (processo di ricalcolo e rimborso);
- p. garantire l'ottenimento in tempo reale della cifra dovuta per utente per i pasti usufruiti e quella versata per utente, per gestire le revoche di borsa ed il conseguente cambio del dovuto, ivi comprese revoche di idoneità;
- q. consentire assegnazioni multiple: in fase di concorso possono essere effettuate più assegnazioni. Nel concorso alloggi si devono poter effettuare assegnazioni per diverse tipologie di utenti (anni successivi (aass), magistrale, primi anni (ppaa), extra UE, dottorandi/specializzandi, studenti con disabilità, pendolari) e/o per diversi periodi concorsuali (1°, 2°...) in base ai posti disponibili, prevedendo possibilità di assegnazioni anche per studenti non idonei. Nel concorso borse possono essere eseguite assegnazioni in periodi diversi, in base alle risorse disponibili e con tipologie di studenti diversi (ppaa, extra UE, aass, AFAM/SSML);
- r. consentire la gestione delle assegnazioni fuori-concorso per utenti che fanno richiesta mediante apposita istanza, terminato il periodo concorsuale;

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 22 di 42

- s. consentire il ricalcolo del dovuto e del pagato: l'operazione deve essere eseguita al variare delle condizioni che determinano il costo del pasto/retta;
 - t. consentire la generazione di reportistica relativa ai concorsi per AFAM/SSML; i report comunque devono essere concordati in fase di esecuzione del contratto con ESU che può richiedere diverse tipologie aggiuntive di report parametrizzati. Si precisa che l'analisi è comunque a carico dell'Aggiudicatario;
 - u. mettere a disposizione un sistema di controlli e di indicatori della consistenza e validità dei dati importati dall'Ateneo di Padova e dalle altre Istituzioni;
 - v. mettere a disposizione reportistica per l'invio dati a terzi (MIUR, Regione Veneto, INPS, Guardia di Finanza, Agenzia delle Entrate, ristorazioni private convenzionate, ecc.) o per uso della Direzione a supporto dei processi decisionali;
 - w. fornire classificazioni e reportistiche per utenti (ad esempio primi anni, anni successivi, idonei anni successivi, ecc.) ai fini statistici;
 - x. consentire la gestione dei dovuti, a titolo esemplificativo:
 - A. insoluti;
 - B. caparre e depositi cauzionali e relative restituzioni parziali e totali;
 - C. Ricevute Fiscali: il sistema deve consentire la stampa cartacea da servizio applicativo, su modelli prestampati (tipo XARF) numerati ;
 - D. rette alloggi con funzioni ricalcolo importi per aggiornamenti a seguito cambio stato dell'utente (idoneo borsa, borsista) o cambio tipologia stanza (singola, doppia, tripla, uso COVID, ecc.);
 - E. invio e ricezione di dati relativi ai dovuti e ai pagamenti elettronici da MyPay (relativamente a more, insoluti, caparre, e comunque dovuti in generale) mediante web services ed elaborazione delle informazioni relative alle rendicontazioni contabili prodotte da MyPay a seguito dei pagamenti effettuati;
 - F. controlli di corrispondenza beneficiari/trattenute con incrocio dati.
- Le comunicazioni relative ai punti I) II) III) IV) V) devono essere effettuate mediante lo sportello dell'utente, con pubblicazione nell'area riservata all'utente e con notifica per mail;
- y. visualizzare i dati relativi ai movimenti effettuati (fruizione pasto, ricarica, pagamento con prepagato, ecc.) dalla tessera abilitata in mensa (id tessera, data, ora, tipo movimento, importo, linea di distribuzione, ecc.);
 - z. consentire l'estrazione di un file testuale in formato .csv con i dati relativi alle fasce tariffarie valide per l'anno selezionato, per gli studenti iscritti presso una sede corso di un certo corso di laurea in cui è presente una mensa. Lo scopo è poter inviare alle mense non informatizzate l'informazione della tariffa che deve essere corrisposta per l'acquisto dei buoni cartacei. Il file deve avere almeno i seguenti campi: nome, cognome, matricola, sede del corso di laurea, tariffa. L'estrapolazione deve essere parametrizzabile per anno, sede corso, corso laurea;
 - aa. consentire la creazione automatica delle domande di ristorazione e l'elaborazione dei dati ai fini dell'accesso al servizio e dell'applicazione della corretta tariffa; ESU provvede "d'ufficio", con strumenti informatici automatizzati o mediante funzioni manuali da sistema, alla creazione dei titoli di accesso alla ristorazione senza istanza di parte dell'utente, ma utilizzando i dati forniti dalle Istituzioni di competenza;
 - bb. consentire la gestione delle sanzioni in modo automatico, con avvisi agli operatori e anche all'utente finale nello sportello dell'utente e per mail, relativamente alle posizioni da sanzionare con contabilizzazione dell'importo dovuto e invio al sistema MyPay.

2. Gestione prepagato con borsellino elettronico

Il sistema proposto deve:

- a. consentire la gestione del prepagato mediante borsellino elettronico associato alla posizione anagrafica dell'utente titolare. Il titolare del borsellino ricarica il prepagato dallo sportello

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 23 di 42

online collegato al sistema di pagamento MyPay (gateway Regione Veneto per PagoPA). La ricarica viene registrata nel sistema centrale e potrà essere utilizzata a scalare per usufruire dei servizi erogati da ESU. L'utente deve poter consultare la propria posizione tramite apposito servizio web integrato nello sportello dell'utente o tramite stampa da stazione di vendita. Il sistema di prepagato deve essere fruibile attraverso la tessera virtuale (QRcode) e gestito dal sistema centrale;

- b. registrare le operazioni effettuate relative alle tessere (QRcode) nelle stazioni di vendita in file di log e/o in registrazioni su database anche a fini diagnostici in caso di errori.

3. Gestione back office rimborsi

Il sistema proposto deve consentire:

- a. la gestione delle istanze di rimborso in back office per gli operatori degli uffici competenti. Devono essere gestite tutte le tipologie di rimborsi di seguito indicate:

- A. Ristorazione - sede senza servizio;
- B. Ristorazione - tirocinio;
- C. Ristorazione - periodi di mobilità internazionale;
- D. Alloggio – borsista;
- E. Tassa regionale (per AFAM/SSML);
- F. Altri rimborsi ristorazione.

Il calcolo dei rimborsi deve essere effettuato dal sistema in modo automatico secondo la normativa vigente. Deve essere comunque messa a disposizione una funzionalità che consenta l'inserimento dell'importo di un rimborso in modalità manuale per consentire la gestione di eventuali casistiche eccezionali, con un campo motivazione obbligatorio in cui l'operatore possa lasciare un commento.

- b. la valorizzazione dei dati per la produzione delle note di credito provvisorie legate ai rimborsi;
- c. la produzione delle note di credito nel sistema gestionale in uso presso ESU di Padova in accordo anche a quanto previsto per l'Area contabile;
- d. il passaggio dei dati economici (es. note di credito) al sistema informativo contabile ESU. Per le istanze di rimborso della tassa regionale il sistema deve consentire il calcolo del rimborso in automatico mediante un algoritmo parametrizzabile secondo la normativa vigente e i parametri ISEE. Devono essere previsti i flussi di comunicazione verso MyPay dei dovuti e di ritorno da MyPay dei pagamenti tramite web services. Per i pagamenti effettuati da canali diversi da MyPay deve essere prevista una procedura di caricamenti manuali dei saldati sia da interfaccia che da file esterno con validazione dell'operatore. Deve comunque essere disponibile una funzionalità di emergenza per il calcolo manuale del rimborso disponibile previa autorizzazione. Il sistema deve consentire l'esportazione di un file da allegare al mandato informatico OPI con l'elenco dei beneficiari. Il tracciato del file sarà reso disponibile in fase di avviamento del contratto, e potrà essere soggetto a modifiche durante l'esecuzione del contratto. Anche la modalità di scambio dati potrebbe cambiare per adeguamento del mandato informatico all'OPI e/o introduzione di API (WS) del Tesoriere. L'onere di adeguamento del sistema è a carico dell'Aggiudicatario; attualmente sistema informativo contabile ESU è fornito da ADS di bologna, in caso di cambio fornitore l'integrazione è a carico dell'Aggiudicatario;
- e. la produzione del file da restituire all'Agenzia delle Entrate con i dati dei rimborsi delle tasse regionali, secondo le specifiche tecniche dell'Agenzie delle Entrate; Attualmente tale trasmissione avviene in modo telematico mediante la predisposizione di un file in formato ASCII standard, verificabile con Entratel dal programma Desktop Telematico. Ulteriori informazioni sono reperibili sul portale dell'Agenzia delle Entrate. Nel caso in cui, durante la durata del contratto, l'Agenzia delle Entrate metta a disposizione API (web services) per

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 24 di 42

l'invio dei dati, deve essere implementata l'integrazione in cooperazione applicativa. Si precisa che l'integrazione è a carico dell'Aggiudicatario.

4. Gestione taxa regionale

Il sistema proposto deve supportare le operazioni gestionali sia lato front office che lato back office. L'attuale processo gestionale di ESU prevede che l'importo della taxa regionale, per gli utenti iscritti ai corsi AFAM, venga calcolato automaticamente mediante interoperabilità con i servizi della Regione Veneto a seguito dell'inserimento dei dati richiesti da parte dello studente (dati anagrafici, ISEE) previa autenticazione ed accesso alla propria area personale dello Sportello studente. La procedura termina con la produzione di un avviso di pagamento PagoPA che potrà essere pagato secondo i modi previsti

Formattato: Normale

Art. 12. AREA RISTORAZIONE

Il sistema deve:

- consentire la gestione informatizzata del servizio ristorativo nelle mense a gestione diretta ESU e nelle mense private convenzionate con ESU secondo le logiche di convenzionamento definite da ESU di Padova che possono variare durante la durata contrattuale;
- consentire l'utilizzo di QRcode, associati alle pratiche di ristorazione delle posizioni anagrafiche, di tipo statico (codice stabile nel tempo) o di tipo dinamico con meccanismi OTP (One Time Password) che consentano l'utilizzo del QRcode una sola volta;
- consentire l'accesso al servizio di ristorazione agli utenti in possesso di QRcode in corso di validità secondo le tariffe assegnate e secondo le convenzioni stipulate da ESU con soggetti terzi;
- consentire la corretta fruizione del servizio mensa da parte degli utenti in possesso di QRcode in corso di validità mediante la gestione del movimento in cassa e il blocco di doppi passaggi nella giornata, sia nella medesima linea di vendita che nella stessa mensa che tra tutte le mense attive;
- consentire l'accesso a utenti generici non provvisti di QRcode a tariffe piene (QRcode generico con tariffa applicata);
- consentire alle postazioni di vendita, sia con fine linea presidiato che con fine linea non presidiato, un funzionamento ordinario di tipo ONLINE (allineamento in tempo reale) e un funzionamento straordinario di tipo OFFLINE in caso di fault della connettività;
- consentire alle postazioni di vendita, sia con fine linea presidiato che non presidiato, l'allineamento in tempo reale dell'insieme di informazioni minime necessarie e sufficienti sul sistema centralizzato in cloud mediante sistemi automatizzati basati su web services sicuri o, in alternativa, su protocolli di streaming sicuri dei dati (utilizzo di protocollo HTTPS o comunque di meccanismi di protezione del dato in transit);
- consentire la gestione degli aggiornamenti e/o degli allineamenti dei dati in replica interrotti, con meccanismi di resilienza;
- fornire meccanismi di controllo, anche mediante report e/o export, sull'operatività delle singole mense. Si precisa che l'analisi e l'implementazione dei controlli è a carico dell'Aggiudicatario;
- fornire funzionalità di back office per la composizione delle voci (elementi di acquisto) dei pasti mediante appositi bottoni (menù) per la selezione del prezzo da attribuire alle voci di costo, personalizzabili e componibili. A titolo esemplificativo ma non esaustivo: pasto intero, pasto ridotto, pasto intero composto da primo, secondo, dolce o caffè o gelato e, per ogni voce che compone il pasto, il relativo prezzo, voce singola per il caffè, ecc.;
- fornire funzionalità di back office che permettano la creazione, in autonomia, di nuove linee di distribuzione con casse presidiate e non, nuove ristorazioni. Deve essere possibile definire anche le modalità di pagamento sulla specifica cassa (borsellino, contanti, POS bancario);
- fornire funzionalità di backoffice che permettano la gestione, in autonomia, degli utenti abilitati

Formattato: Stile Titolo Articolo, Allineato a sinistra, Rientro: Sinistro: 0 cm, Bordo: Superiore: (Nessun bordo), Inferiore: (Nessun bordo), A sinistra: (Nessun bordo), A destra: (Nessun bordo), Tra : (Nessun bordo)

Formattato: Nessun controllo righe isolate, Non mantenere con successivo

Formattato: Rientro: Sporgente 0,63 cm, Nessun controllo righe isolate, Non mantenere con successivo

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 25 di 42

al servizio di gestione cassa presidiata;

~~13-1. fornire la funzionalità di back office per gestire la configurazione dei turni di accesso e le ristorazioni disponibili per la prenotazione tramite App per smartphone; tale configurazione deve permettere la personalizzazione di almeno le seguenti informazioni:~~

presidiato da cassiere (casce) sia in quelle con fine linea non presidiato (self-service): le informazioni registrate sono quelle necessarie all'identificazione del pasto fruito, dell'utente, della tessera, della data e dell'orario di passaggio, della mensa, della linea di distribuzione, del movimento contabile per la rendicontazione alle mense convenzionate;

~~a. giorni prenotabili;~~

~~a. ristoranti prenotabili;~~

~~a. possibilità di annullare o meno la prenotazione;~~

~~a. definizione di uno o più turni di servizio;~~

~~a. definizione dell'orario di inizio e fine di ciascun turno di servizio;~~

~~a. orario di inizio e fine accesso per ciascun turno;~~

~~a. orario di inizio e fine prenotazione per ciascun turno;~~

~~a. numero di posti disponibili per ciascun turno;~~

13. consentire la registrazione dei movimenti (pasti) sia nelle postazioni di vendita con fine linea presidiato da cassiere (casce) sia in quelle con fine linea non presidiato (self-service): le informazioni registrate sono quelle necessarie all'identificazione del pasto fruito, dell'utente, della tessera, della data e dell'orario di passaggio, della mensa, della linea di distribuzione, del movimento contabile per la rendicontazione alle mense convenzionate;

14. prevedere, sulle postazioni di cassa presidiate e non presidiate, la stampa di uno scontrino con almeno le informazioni necessarie all'identificazione del pasto fruito, dell'utente, della tessera, della data e dell'orario di passaggio, della mensa, della linea di distribuzione a conferma dell'autorizzazione dell'erogazione del pasto a seguito convalida QRcode;

15. prevedere, sulle postazioni di stampa presidiate, la stampa di report e di riepiloghi e la memorizzazione nel sistema centrale, per la consultazione e per la chiusura contabile del punto di vendita: i dati delle stampe di riepilogo devono essere concordati e approvati da ESU;

16. fornire reportistica web e dati statistici per il controllo dell'incassato e dei dati sui movimenti nelle casce, per esempio report di dati aggregati per tipo pasto, dati passaggi singola cassa, dati per controllo gestione; i report devono essere concordati e approvati da ESU;

17. mettere a disposizione la reportistica per fatturazione consumi di soggetti in convenzione;

18. consentire l'attivazione e la chiusura del servizio di ristorazione mediante funzionalità massive collegate all'importazione dati da UNIPD, a scadenze previste da ESU per tipologia di cliente;

19. consentire la prenotazione della fruizione del pasto presso una specifica mensa dotata di postazione self-service non presidiata, in uno specifico turno di servizio, mediante un'App per smartphone (Android e iOS): la consumazione verrà convalidata dalla cassa self-service solamente nella ristorazione e turno prescelti;

20. prevedere la possibilità per l'operatore di cassa di fine linea presidiata di specificare la modalità di pagamento tra contanti, borsellino e POS bancario con la capacità di rendicontare a chiusura cassa l'importo complessivo IVA specifico per ogni tipologia di pagamento.

21. permettere che i pasti e i relativi dati di fruizione di un utente siano visualizzabili da back office per gli operatori ESU e per l'utente stesso dallo sportello web, accedendo con le proprie credenziali.

22. prevedere per gli applicativi per i punti di vendita delle ristorazioni come software o app in esecuzione su casce presidiate e non presidiate o su altra tipologia di dispositivo (terminalino, dispositivo mobile e/o industriale) per il riconoscimento dell'utenza con attribuzione della tariffa e la gestione dei movimenti in distribuzione pasti, possono essere di tecnologia non web based per motivi di sicurezza (a titolo esemplificativo, continuità di servizio in caso di mancanza di rete).

Formattato: Non Evidenziato

Formattato: Non Evidenziato

Formattato: Rientro: Sporgente 0,63 cm, Nessun controllo righe isolate

Formattato: Non Evidenziato

Formattato: Colore carattere: Nero



Gara per l'acquisizione di servizi applicativi integrati in cloud pubblico con modello di servizio **Software as a Service SaaS** fruibili attraverso portale, a supporto dei processi aziendali per il Diritto allo Studio Universitario

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 26 di 42

23. Fornire una App per smartphone, disponibile per dispositivi Android e iOS, liberamente scaricabile dall'utente dagli specifici store on line, tramite la quale l'utente, che dispone di una pratica nel sistema DSU, possa;

- nelle ristorazioni con cassa presidiata: esibire un QRcode dinamico, associato univocamente alla sua posizione nel sistema DSU, per la conferma e contabilizzazione della consumazione in base alla propria tariffa di assegnazione;
- prenotare il pasto presso una specifica ristorazione con cassa non presidiata e turno di ristorazione;
- nelle ristorazioni con cassa non presidiata: utilizzare un QRcode dinamico per convalidare la prenotazione e ottenere l'autorizzazione (cartacea o digitale) alla consumazione in base alla propria tariffa di assegnazione (il movimento viene contabilizzato nel sistema DSU). La configurazione dei parametri di prenotazione e fruizione pasto mediante le casse non presidiate deve essere configurabile dal backoffice del sistema proposto come meglio specificato più avanti.

24. fornire la funzionalità di back office per gestire la configurazione dei turni di accesso e le ristorazioni disponibili per la prenotazione tramite App per smartphone; tale configurazione deve permettere la personalizzazione di almeno le seguenti informazioni:

- giorni prenotabili;
- ristoranti prenotabili;
- possibilità di annullare o meno la prenotazione;
- definizione di uno o più turni di servizio;
- definizione dell'orario di inizio e fine di ciascun turno di servizio;
- orario di inizio e fine accesso per ciascun turno;
- orario di inizio e fine prenotazione per ciascun turno;
- numero di posti disponibili per ciascun turno;

34-h.

32-25. I servizi erogati dall'Aggiudicatario per le postazioni di vendita presidiate e non presidiate comprendono:

- attività di assistenza sull'applicativo di cassa;
- supporto alla gestione e applicazione delle idonee politiche di sicurezza a livello di hardware, di software di base, di ambiente e applicativo. Le politiche di sicurezza devono essere conformi alle misure minime di sicurezza AGID. ESU definisce e adegua in fase di esecuzione del contratto il livello delle misure minime di sicurezza secondo le esigenze. Le politiche di sicurezza devono consentire di effettuare i trattamenti dei dati secondo quanto stabilito da ESU e comunque nel rispetto del GDPR. In particolare l'Aggiudicatario deve consentire l'insieme minimo di attività necessarie all'operatore di cassa o all'utente finale per l'uso delle funzionalità di identificazione dell'utente, di abilitazione e di pagamento del pasto. A titolo esemplificativo e non esaustivo, il sistema deve:
- configurazione della cassa presidiata o non presidiata in modo che non permetta di accedere alle funzionalità del software di base come: navigazione di cartelle, lancio di applicazioni diverse dal software di cassa, navigazione di menu, apertura finestre, visualizzazione e modifica di configurazioni, ecc.;
- fornire un'interfaccia applicativa che consenta, per le postazioni di cassa presidiate, l'identificazione dell'operatore di cassa, sia con credenziali di autenticazione sia mediante tessera (fisica e/o QRcode) e consentire unicamente l'operatività sui servizi applicativi di vendita;
- consentire, per le postazioni di cassa presidiate, la configurazione del software applicativo in modo che gli operatori di cassa possano utilizzare solo l'insieme minimo di funzioni per l'operatività di vendita;
- consentire la configurazione dell'operatore amministratore per la chiusura contabile e lo

Formattato: Colore carattere: Nero

Formattato: Italiano (Italia)

Formattato: Colore carattere: Nero

Formattato: Rientro: Sinistro: 0,62 cm, Nessun controllo righe isolate

Formattato: Colore carattere: Nero

Formattato: Tipo di carattere: (Predefinito) +Titoli (Calibri), 11 pt

Formattato: Tipo di carattere: (Predefinito) +Titoli (Calibri), 11 pt

Formattato: Tipo di carattere: (Predefinito) +Titoli (Calibri), 11 pt

Formattato: Tipo di carattere: (Predefinito) +Titoli (Calibri), 11 pt, Colore carattere: Nero

Formattato: Normale, Rientro: Sinistro: 0,62 cm, Nessun elenco puntato o numerato, Nessun controllo righe isolate

Formattato: Rientro: Sinistro: -0,01 cm

Formattato: Tipo di carattere: (Predefinito) +Titoli (Calibri), 11 pt, Colore carattere: Nero

Formattato: Rientro: Sinistro: 0,62 cm, Sporgente 0,63 cm, Nessun controllo righe isolate

Formattato: Rientro: Sporgente 0,63 cm, Nessun controllo righe isolate

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 27 di 42

spegnimento e/o riavvio della stazione di vendita sia con tessera (fisica o QRcode) che con credenziali.

Art. 13. AREA ALLOGGI

1. Il sistema offerto deve consentire le seguenti funzionalità comuni a tutti i servizi applicativi dell'area alloggi:
 - a. la gestione amministrativa e contabile dei servizi erogati all'utenza legata al diritto allo studio;
 - b. la gestione amministrativa e contabile dei servizi erogati all'utenza non legata al diritto allo studio: mobilità internazionale (Erasmus, scambi bilaterali, trimestrali, esterni universitari) e accompagnatori esterni al diritto allo studio;
 - c. la gestione delle offerte di posti letto a seguito della produzione delle graduatorie durante i concorsi alloggi;
 - d. l'assegnazione di posto letto ad utente richiedente (sia per singolo utente altro DSU, che a mezzo procedura concorsuale);
 - e. la produzione della comunicazione per l'utente dell'offerta di assegnazione, da rendere disponibile nello sportello per lo studente;
 - f. la produzione e l'aggiornamento delle schede di assegnazione del posto letto (definite impropriamente contratti nel SIE), che contengono informazioni quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, periodo di permanenza, status didattico utente, forma di pagamento, tipo stanza, residenza ospitante, da rendere disponibili nello sportello dell'utente e nel back office. Deve essere disponibile una funzione che consenta allo studente di mettere una spunta per presa visione della scheda, valida come firma debole. Deve essere disponibile una funzione che consenta la stampa del documento, sia dallo sportello per l'utente finale sia dal back office, per la firma analogica e il successivo caricamento della scansione nello sportello dell'utente con documento di identificazione valido. Deve essere disponibile, sia per il back office che per lo sportello dell'utente finale, una funzione che consenta di utilizzare:
 - A. firme elettroniche avanzate, in particolare la firma remota e/o la firma grafometrica;
 - B. la firma digitale;
 - C. firma SPID/CIE;
 - g. il ricalcolo del dovuto e del pagato: l'operazione deve essere eseguita al variare delle condizioni che determinano il costo dell'alloggio;
 - h. la mappatura corrente e storica dei locali presenti nelle residenze universitarie (codifica di residenza, palazzina, area, appartamento/modulo, stanza, attributi e caratteristiche della stanza, destinazione di utilizzo);
 - i. l'abilitazione delle tessere fisiche o virtuali (QRcode di tipo OTP) dell'utenza, all'apertura dei varchi delle strutture ESU (collegamento "identificazione ospite" con "sistema controllo accessi"). Attualmente il sistema di identificazione del possessore è basato su UID (su cui è applicata una funzione di compressione). Il sistema offerto deve consentire la comunicazione diretta via rete con i lettori di prossimità HF503-01 in uso presso ESU, o di eventuali altri dispositivi di cui ESU si doterà in corso di esecuzione del contratto, per la gestione del consenso all'apertura dei varchi;
 - l. le operazioni di check-in e check-out degli ospiti; nella fase di check-in l'operatore abilitato (portiere) deve inserire l'informazione dell'arrivo di un ospite mediante un flag, il sistema deve acquisire data e orario automaticamente, al fine di ottimizzare le procedure di cui al punto relativo alla cessione fabbricati;
 - m. la verifica delle disponibilità e dell'occupazione dei posti letto;

Formattato: Colore carattere: Automatico

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 28 di 42

- f. l'importazione tramite file testuali di tipo .csv dei dati relativi a identificativo utente, identificativo stanza, identificativo residenza, data inizio pernottamento, data fine pernottamento;
- g. la produzione giornaliera dei dati per la cessione fabbricato per la Questura (le informazioni sono caricate su portale della Provincia di Padova) e la produzione ed estrazione giornaliera del file per la Questura; la gestione del file per l'invio, mediante web services, al protocollo per l'acquisizione della registrazione e segnatrice di protocollo ed il successivo invio per PEC;
- h. la produzione di comunicazioni, mediante back office, ai responsabili delle strutture abitative con l'elenco degli ospiti, suddivisi per residenza, che hanno dei sospesi; e, mediante sportello dell'utente, agli ospiti comunicazioni mensili con indicata la posizione amministrativa e contabile;
- i. la consultazione dell'ultima graduatoria degli aventi diritto ai fini dell'assegnazione del posto letto con indicazione della residenza ospitante, dell'utente assegnato, del posto letto;
- j. la gestione delle prenotazioni:
 - A. conferma delle prenotazioni accettate;
 - B. cancellazione di prenotazione rifiutate;
- k. la gestione dei listini alloggi: registrazione e gestione, per anno accademico, dei listini tariffari del servizio abitativo per utenti DSU, per utenti in convenzione, per utenti di un servizio di tipo speciale (ad esempio alloggio estivo, ESU Estate, ecc.). Il listino prezzi prevede un costo dell'alloggio diversificato sulla base di alcune caratteristiche come tipo struttura, destinazione, stato cliente. Il listino deve essere lavorabile da interfaccia grafica o mediante caricamento da file esterno su tracciato record stabilito;
- l. la gestione del periodo abitativo con data inizio e data fine, condizioni applicate come cauzione, listino prezzi, modalità di pagamento, produzione di ricevuta fiscale o fattura secondo quanto richiesto/comunicato dall'ospite tramite sportello dell'utente. Le ricevute relative ai pagamenti registrati in un certo giorno devono essere prodotte nel giorno stesso da una procedura automatica. Deve essere possibile creare le ricevute manualmente in ogni momento. Le ricevute devono potersi stampare in sequenza per struttura e cognome/nome, deve essere memorizzata l'avvenuta stampa, deve essere gestita la non riproduzione della stessa ricevuta fiscale; la stampa può essere eseguita più volte (senza alcun risultato se le ricevute sono già state stampate tutte);
- m. la gestione delle more per ritardato pagamento: le more devono essere create automaticamente o manualmente. La procedura deve consentire di gestire il periodo di tolleranza di pagamento e di attivare o meno, in caso di ritardato pagamento, una funzione di creazione di more parametrizzate per mensilità, per strutture, per importi; nello scadenziario viene inserita una scadenza per mora;
- n. la gestione della cauzione, sia in fase di conversione della prenotazione in contratto sia in fase di creazione del contratto alloggio; la cauzione compensa danni, more, sanzioni, insoluti;
- o. il calcolo della retta annua: il valore della retta annua è determinato dalla tipologia di residenza e di posto letto, dalle caratteristiche del cliente e, per la foresteria, anche dalla durata del contratto; viene calcolata all'assegnazione del posto letto e viene ricalcolata al variare di uno qualsiasi dei parametri che la determina come periodo di servizio, status del cliente, ecc.;
- p. il calcolo del dovuto: il valore del dovuto è dato dalla retta annua applicata al periodo definito dall'operatore; deve essere possibile definire l'unità temporale minima per il calcolo in funzione del tipo cliente (ad esempio la quindicina per lo studentato, la settimana per la foresteria, ecc.); deve essere gestito il periodo contabile (ad esempio: 1 sett – 31 mag) che può essere diverso da quello di occupazione del posto letto (ad esempio: 13 sett - 27 mag);
- q. la generazione automatica delle scadenze di pagamento del dovuto per retta: nel corso del rapporto possono intervenire delle variazioni alle condizioni che regolano il contratto come

Formattato: Colore carattere: Automatico

Formattato: Colore carattere: Automatico, Non Evidenziato

Formattato: Colore carattere: Automatico

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 29 di 42

spostamenti di struttura o variazioni dello stato cliente; in questo caso devono essere operate delle variazioni al piano delle scadenze; per le posizioni chiuse deve essere calcolato il conguaglio tra il dovuto retroattivo e l'effettivamente corrisposto: la differenza genera un inserimento nello scadenziario (dare o avere); le posizioni ancora aperte devono essere modificate in funzione delle nuove condizioni del rapporto;

- r. la gestione delle scadenze di pagamento (scadenziario) dei servizi erogati da ESU (residenza per mondo studentesco, residenza per foresteria, buoni pasto, residenza estiva, ecc.) a tipologie di utenti diversi: inserimento scadenze e pagamenti, emissione ricevute fiscali, calcolo introiti e corrispettivi, ecc.. All'assegnazione del posto letto si devono creare in automatico le scadenze di pagamento per tipologia di studentato e foresteria; le scadenze sono distribuite nel periodo di validità del contratto di alloggio; si devono poter visualizzare le scadenze relative ai servizi attivi e ai servizi scaduti che presentano dei sospesi, selezionando anno, residenza, utente; deve essere possibile cancellare e inserire scadenze fino a riempimento del dovuto; l'inserimento, la cancellazione, il recupero (da stato di cancellata) di una scadenza con causale "retta" o "borsa" determina il ricalcolo del dovuto e il valore dei vari versamenti periodici. Una variazione di residenza/posto letto determina il ricalcolo della retta e la creazione delle scadenze per il periodo di ospitalità rimanente. Deve essere fornita la gestione manuale delle scadenze di pagamento: inserimento, modifica ed eliminazione scadenze retta d'affitto; inserimento scadenze per addebiti extra servizio (sanzioni pecuniarie, addebito danni/interventi manutentivi);
 - s. la gestione della fatturazione a terzi (UNIPD);
 - t. la gestione dei pagamenti dei dovuti con bonifico bancario, MyPay, con registrazione dell'incasso da bonifico bancario, MyPay, POS;
 - u. la rilevazione e l'invio dati per la Questura;
 - v. la gestione di modalità di pagamento diverse e la produzione di schede riassuntive dei pagamenti;
 - w. la rilevazione dei dati per controllo incassi e contabilità;
 - x. la gestione dello storico dei contratti;
 - y. la gestione di convenzioni per il servizio residenzialità per particolari utenti (a titolo esemplificativo e non esaustivo: Scuola Galileiana di UNIPD, CaRiPaRo, doppia carriera);
 - z. la gestione dell'offerta residenziale legata a specifici eventi;
 - aa. la stampa delle schede di assegnazione dei contratti di alloggio;
 - bb. la stampa del listino alloggio per tutte le tipologie di residenze;
 - cc. la stampa massiva di documenti: il servizio deve consentire la stampa PDF, PDF/A e cartacea in formato A4 e A3 dei documenti relativi al contratto alloggio; il servizio deve consentire all'operatore di scegliere un elenco di utenti, i relativi documenti da stampare e le stampanti da usare;
 - dd. lo scambio dati per mobilità internazionale su convenzione con UNIPD. Il sistema deve consentire lo scambio di dati basato su file a tracciato record definito e/o mediante web services;
 - ee. la visualizzazione per posizione anagrafica dei dati rilevati dal sistema di controllo accessi (id, data, ora, residenza, dispositivo rilevatore dell'accesso, profilo di abilitazione, ecc.);
 - ff. la reportistica statistica con sistema di calcolo dei tassi di occupazione dei posti letto (da legare al controllo di gestione).
2. Il sistema gestionale degli alloggiati deve elaborare in modo automatico i dovuti relativi ai periodi di pernottamento, considerando i parametri di listino ESU (ad esempio residenza, tipologia alloggio, tipologia di utente) e tenendo conto delle possibili variazioni del periodo di permanenza dell'utenza, di stato dell'utente, di residenza, di tipologia di alloggio, dei periodi di pernottamento.

Formattato: Colore carattere: Automatico

Formattato: Rientro: Sporgente 0,63 cm, Nessun controllo righe isolate

Formattato: Rientro: Sporgente 0,63 cm, Nessun controllo righe isolate, Non mantenere con successivo

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 30 di 42

Art. 14. AREA CONTABILE

1. Il servizio applicativo deve consentire:

a. la gestione degli incassi per ESU:

- A. tramite lo scadenziario che definisce il piano di pagamenti in funzione dell'utente. Le singole scadenze si chiudono con i relativi pagamenti; in generale sono gestiti i dovuti;
- B. mediante POS, con bonifico bancario, con MyPay/PagoPA. Con POS il sistema deve visualizzare le scadenze di pagamento associate al cliente, le caparre, le cauzioni e altri tipo pagamento. Deve essere possibile importare dati da MyPay con i records dei pagamenti, registrare manualmente i pagamenti tramite POS/bonifico; deve essere possibile effettuare pagamenti con movimenti interni (giro conto) e per cassa. Deve essere possibile saldare più scadenze con un unico pagamento;
- C. meccanismi automatici e manuali di riconciliazione contabile su pagamenti effettuati tramite bonifico bancario, MyPay, POS;
- D. trattenute di borsa e altri incassi;

b. la gestione delle uscite per ESU per restituzione depositi cauzionali e rimborsi di varia natura;
c. la gestione delle ricevute fiscali. In generale, per ogni pagamento registrato si produce una ricevuta fiscale o una fattura;

d. la gestione dell'applicazione dell'IVA ai servizi di ristorazione e di alloggio secondo la normativa vigente;

e. la gestione delle informazioni relative a posizioni di debito e di credito della posizioni A titolo esemplificativo caso studente creditore: deve essere creata una nota di credito. Il sistema deve creare la nota di credito anche nel sistema contabile di ESU. Deve essere possibile escludere dal rimborso uno o più beneficiari operando manualmente o automaticamente su gruppi di utenze. Deve essere creato un elenco beneficiari con le informazioni necessarie per il sistema contabile e per il Tesoriere. Deve essere gestita la chiusura della scadenza mediante l'importazione di file prodotti dal Tesoriere e/o da ESU;

f. la gestione dei depositi cauzionali, delle caparre e delle relative restituzioni secondo il processo di restituzione depositi cauzionali adottato da ESU che deve essere analizzato in dettaglio e digitalizzato dall'Aggiudicatario; il processo prevede l'integrazione con flusso dati dei provvisori proveniente dal Tesoriere ESU;

g. la produzione di reportistica: stampa del pagato giornaliero parametrizzata per residenza e modalità di pagamento, stampa del pagato giornaliero per cliente;

h. il caricamento manuale (da interfaccia applicativa) e massivo (tramite agente di importazione file o web services) dei documenti informatici Certificazioni Uniche (ad esempio CU degli studenti borsisti) al fine della consultazione web da parte dell'utente tramite lo sportello per l'utente finale;

i. il caricamento, manuale e massivo, dei documenti informatici Ricevute Fiscali (scansioni dell'originale cartaceo) al fine della consultazione da sportello dell'utente: il sistema deve consentire la pubblicazione dei documenti informatici Ricevute Fiscali all'interno dell'area riservata all'utente, mediante un meccanismo di abbinamento della scansione alla posizione dello studente e inserimento automatico nel fascicolo informatico. I documenti sono comunque disponibili per gli operatori di back office.

2. Deve essere realizzata l'integrazione tra il servizio offerto e la contabilità ESU per il caricamento delle posizioni debitorie, per l'allineamento delle note di credito e dei dati di pagamento MyPay.

Art. 15. AREA SERVIZI TRASVERSALI

I servizi trasversali sono componenti comuni al funzionamento di tutti i servizi applicativi, con cui tutti i servizi applicativi devono interagire per la corretta erogazione delle funzioni.

1. Sistema di identificazione, autenticazione, autorizzazione e accounting.

Formattato: Non Evidenziato

Formattato: Nessun controllo righe isolate

Formattato: Nessun controllo righe isolate, Non mantenere con successivo

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 31 di 42

- a. I servizi applicativi integrati devono essere accessibili mediante un adeguato modulo applicativo per l'autenticazione, l'autorizzazione e l'accounting (i servizi cui l'utente è abilitato sono disponibili dopo l'autenticazione) che deve consentire:
 - A. di utilizzare almeno le seguenti modalità di autenticazione: credenziali di autenticazione (utente e parola chiave), autenticazione in Single Sign On (SSO);
 - B. per i servizi applicativi delle stazioni di vendita, l'identificazione dell'operatore effettuata mediante credenziali di autenticazione e/o QRcode abilitata da sistema;
 - C. di accedere alle informazioni e alle operazioni minime di trattamento sui dati necessarie per svolgere i compiti assegnati, in relazione alle aree di rispettiva competenza;
 - D. di gestire i profili di autorizzazione per gruppi di utenti e ruoli secondo Access Control List (ACL), in modo da aggregare funzionalità applicative singole secondo la logica Role Based Access Control (RBAC);
 - E. per i servizi di back office, di integrarsi con il sistema di autenticazione IAMS (Identity Access Management System) basato su LDAP (Active Directory Microsoft) in uso presso ESU, con l'utilizzo di canali sicuri (VPN sito a sito, interfacce di interoperabilità API specifiche per il cloud, web services, ecc.); l'Aggiudicatario deve mettere a disposizione un sistema di caching delle credenziali o un sistema di replica LDAP AD nel proprio datacenter primario in modo che un fermo del datacenter ESU non comporti un blocco del servizio di autenticazione. In caso di cambio del sistema IAMS di ESU, l'Aggiudicatario deve consentire l'integrazione coi servizi forniti senza oneri aggiuntivi per ESU;
 - F. di tracciare tutti gli accessi sia degli utenti di applicazione che degli amministratori e registrare le attività svolte (ad esempio utente che ha effettuato l'accesso, tipologia di trattamento quali visualizzazione, modifica, inserimento, cancellazione, ecc., data e ora) in appositi file di log su memoria stabile e immutabile;
 - G. di consentire all'amministratore di sistema di visualizzare i dati di tracciabilità in sola lettura;
 - H. di impedire accessi non autorizzati, sia di natura involontaria che dolosa;
 - I. di garantire un idoneo livello di sicurezza utilizzando protocolli SSL/TLS HTTPS con chiavi simmetriche almeno di 256 bit e chiavi asimmetriche di almeno 2048 bit e di adeguare la lunghezza delle chiavi secondo gli standard, le best practice, le direttive nazionali (AGID) e internazionali e comunque secondo quanto richiesto dalla normativa vigente;
 - J. di garantire la gestione delle password mediante il meccanismo SALT con HASH;
 - K. la possibilità per l'utente finale di utilizzare le seguenti tipologie di credenziali:
 - 1) credenziali applicative registrate sul database a supporto dei servizi applicativi;
 - 2) credenziali SPID/CIE/eIDAS (anche mediante il gateway MyID);

2. Base dati

- a. I servizi applicativi devono poggiare su un'unica banca dati. La banca dati deve:
 - A. avere un'unica anagrafica soggetti (studenti e utenti finali);
 - B. memorizzare copia dei documenti informatici generati dai servizi applicativi per motivi prestazionali;
 - C. memorizzare tutti i documenti informatici generati per la prima volta come originali unici nell'archivio unico digitale di ESU di Padova. Attualmente il Fornitore dell'archivio unico digitale e del sistema di gestione documentale è ADS S.p.A. di Bologna; ESU di Padova è libero di cambiare fornitore dell'archivio unico digitale e del sistema documentale; tutte le integrazioni sono comunque a carico dell'Aggiudicatario;
 - D. garantire la funzionalità di un EDRMS (Electronic Document Record Management System);
 - E. garantire la gestione integrata dei flussi documentali;

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 32 di 42

- F. essere accessibile mediante un'architettura SOA (Service Oriented Architecture) adatta a supportare l'uso di servizi web per garantire l'interoperabilità tra diversi sistemi;
- G. mettere a disposizione meccanismi di validazione e certificazione del dato anagrafico. In particolare deve essere implementato un sistema di validazione che consenta di definire il comportamento del sistema in riferimento alla provenienza degli aggiornamenti. A titolo esemplificativo e non esaustivo, secondo quanto stabilito da ESU in fase di esecuzione del contratto, i dati anagrafici provenienti da autenticazione SPID/CIE/eIDAS possono avere un livello di affidabilità superiore a quelli registrati nel sistema e validati dall'utente con registrazione dedicata. Livelli di affidabilità del dato anagrafico possono essere diversificati in base alla provenienza:
 - 1) dati provenienti da SPID/CIE/eIDAS tramite gateway regionale;
 - 2) dati verificati da operatore di sportello;
 - 3) dati provenienti da UNIPD;
 - 4) dati verificati da operatore di sportello a una certa data;
 - 5) dati inseriti mediante registrazione online su portale e non verificati.

3. Workflow dei processi

- a. Il sistema fornito deve comprendere un motore per il workflow o flusso di lavoro, inteso come lo strumento che definisce e guida il processo di formazione e di lavorazione delle pratiche: indica agli utenti le attività (task) da eseguire nelle varie fasi, i tempi da rispettare, e garantisce la registrazione delle modifiche apportate ai documenti informatici e ai dati dagli attori intervenuti nel processo. Il modulo software workflow:
 - A. deve gestire la digitalizzazione dei processi secondo la normativa vigente. Il modulo deve essere basato su un motore di workflow che consenta di definire i processi in modo parametrico, in ottica di gestione del fascicolo informatico dell'utente e delle pratiche ad esso associate definendone: fasi, tempistiche, collegamenti a funzionalità di servizi applicativi, attori, responsabili del procedimento, stato, ecc.;
 - B. deve essere perfettamente interoperabile con gli altri moduli applicativi ed in particolare con l'archivio digitale di ESU;
 - C. deve consentire che i documenti informatici prodotti alimentino il fascicolo informatico afferente al procedimento amministrativo, nell'ambito della gestione integrata dei flussi documentali;
- b. E' a carico dell'Aggiudicatario l'implementazione e la personalizzazione dei workflow secondo quanto definito e concordato con ESU nell'analisi dei processi in capo all'Aggiudicatario.

4. Strumenti di reportistica e business intelligence

- a. Il sistema offerto deve fornire, per tutti i servizi richiesti, strumenti per la reportistica, per effettuare statistiche e per la business intelligence, secondo le abilitazioni sui dati assegnate agli operatori. Devono essere forniti:
 - A. per il servizio alloggio, strumenti per verificare lo stato di occupazione delle stanze, gli eventuali posti letto non assegnati, la variazione occupazionale durante l'anno accademico;
 - B. per la gestione dei pagamenti, specifici export per la verifica delle entrate e il confronto dovuto/pagato per l'individuazione degli alloggiati morosi;
 - C. per le borse di studio, specifici export per rendere agevoli gli annuali controlli sul numero di idonei, sui fondi erogati, nonché confronti statistici con gli anni precedenti.
- b. Tutte le informazioni devono poter essere esportate in un formato che favorisca il "Data & Analytics Framework (DAF)" previsto dal Piano Triennale AGID e in modo da rendere agevoli eventuali ulteriori elaborazioni.

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 33 di 42

- c. L'Aggiudicatario comunque si impegna a fornire i seguenti report su richiesta di ESU:
- A. Report Tassa Regionale: resoconto tassa regionale - collegata a numero idonei, borsisti e versamenti non dovuti;
 - B. Report Distribuzione Nuovi Fondi: report legati alla distribuzione di nuovi fondi - nuovi assegnatari, idonei, fondi per coprire idonei;
 - C. Report "DA": report relativi a studenti diversamente abili e servizi erogati (pasti, alloggio, borse);
 - D. Report Sussidi Straordinari: report legati ai sussidi erogati (tipo studente, importi erogati);
 - E. Report Alloggio Straordinario: report legati al servizio alloggio straordinario (tipo studente, numero alloggi erogati);
 - F. Report Mobilità Internazionale: report legati alla Mobilità Internazionale – alloggi erogati (su base del singolo posto letto), ammontare benefici erogati (in termini di integrazione alla Mobilità Internazionale);
 - G. Report/Statistiche Varie Borse di Studio: report e statistiche legati alle borse di studio, alla distribuzione primi anni/anni successivi, paese e regione di provenienza, tipo borsa assegnata e importi interi/ridotti;
 - H. Report MIUR: numero ed importo delle borse di studio per tipologia di finanziamento;
 - I. Report/Statistiche Aziendali Pasti Erogati: report legati ai pasti erogati (tipo pasto, tipo studente/cliente, numero pasti per studente, tipo costo a carico azienda/non, copertura costo da quote mensa borse, pasti erogati da mense a gestione diretta/indiretta/servizi convenzionati, numero studenti che utilizzano i vari punti di ristoro, ecc.);
 - J. Report/Statistiche Aziendali Alloggi: report alloggio legati alla distribuzione degli studenti nelle varie residenze, contribuzione versamenti studenti vs costi vivi azienda, copertura con quote alloggio da borse, insoluti, incassi secondo varie tipologie;
 - K. Report/Statistiche Aziendali Alloggiati: report legati agli alloggi suddivisi per ALLOGGIATI da Concorso - MOBILITA' - FORESTERIA – ALLOGGIATI Extra Concorso;
 - L. Report/Statistiche Aziendali Report Economici Borse di Studio: resoconto anno solare in merito alle borse erogate, quote alloggio e mensa incassate, suddivise per Ateneo;
 - M. Report/Statistiche Aziendali Report Economici Alloggiati: report versamenti effettuati dagli studenti, suddivisi per tipo studente. A titolo esemplificativo e non esaustivo con anagrafica studente, periodi di permanenza, ecc.; possibilità di estrarre IBAN, importo deposito, estremi pagamento, ecc.;
 - N. Report/Statistiche Aziendali: report legati alle borse di studio erogate durante l'anno solare ultimo, per la produzione delle Certificazioni Uniche (CU).
- d. Deve essere resa disponibile la possibilità, per l'operatore ESU, di filtrare i dati e la possibilità di creare autonomamente query di estrazione dati mediante uno specifico pannello di configurazione/procedura guidata di definizione query;
- e. Il sistema proposto deve essere integrabile con strumenti di business intelligence e per il controllo di gestione di terze parti. ADS S.p.A. di Bologna fornisce il sistema amministrativo contabile in cloud pubblico con modello di servizio SaaS che, tra i servizi erogati, comprende il controllo di gestione CGS. ESU si riserva di chiedere l'integrazione del sistema di business intelligence offerto con il sistema CGS; l'integrazione è comunque a carico dell'Aggiudicatario. A carico dell'Aggiudicatario è anche la realizzazione, su richiesta di ESU in fase di esecuzione del contratto, di report aggiuntivi rispetto a quelli indicati.

5. Sportello per l'utente finale

- a. L'attuale servizio myESU è fornito dalla Ditta In4matic S.r.l. di Pavia ed è disponibile all'indirizzo "<https://myesup.dirittoallostudio.it>".

Formattato: Non Evidenziato

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 34 di 42

- b. Lo sportello per l'utente deve essere lo strumento con cui ESU comunica con i richiedenti servizi, cioè gli studenti dell'Ateneo di Padova, gli studenti degli AFAM/SSML, gli utenti in mobilità internazionale, gli altri utenti legati all'Ateneo di Padova (UNIPD).
- c. Lo sportello per l'utente deve consentire la gestione delle pratiche dell'utente in una logica di fascicolo informatico (aspetto gestionale) ed essere integrato col fascicolo informatico dell'archivio unico digitale dell'Ente (aspetto archivistico e conservativo).
- d. Lo sportello per l'utente finale deve essere disponibile in multilingua con almeno le lingue ITALIANO e INGLESE. ESU fornirà i testi ed eventuali URL da inserire e rendere disponibili sul portale.
- e. Lo sportello applicativo deve rispondere alla normativa circa l'Accessibilità e usabilità dei siti Web, alla normativa sulla privacy GDPR e tutte le altre normative applicabili.
- f. Il servizio applicativo deve mettere a disposizione API (web services) per la cooperazione applicativa su piattaforma SOA/REST che consentano di implementare le istanze on line anche da sistemi di terze parti.
- g. Il caricamento dei documenti informatici e dei dati della pratica nel fascicolo informatico dell'archivio unico digitale di ESU deve essere comunque eseguito dai web services del sistema offerto che interagiscono con i WS dell'archivio unico digitale di ESU.
- h. I servizi erogati dallo sportello per l'utente finale (portale web) devono essere disponibili e usufruibili anche mediante applicazioni per dispositivi mobili "APP" (ad esempio visualizzazione dati, esposizione QRcode, compilazione istanze online, ecc.).
- i. Si precisa che ogni modifica richiesta alle istanze on line di seguito indicate, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, aggiunta campi, rimozione campi, modifica significato campi e logiche di business collegate, modifica nome campo nella struttura database in gestione all'Aggiudicatario e/o nome visualizzato su interfaccia grafica, modifiche ai web services collegati o creazione di nuovi web services, modifiche alle logiche di business, sono comprese nel contratto.
- j. Il servizio applicativo deve:
 - A. fornire funzionalità per la registrazione, l'inserimento, l'aggiornamento anagrafico e la disabilitazione dell'utente, integrato col sistema SPID/CIE tramite il gateway regionale MyID di Regione Veneto. Il sistema deve gestire un'unica anagrafica utente, indipendentemente dallo strumento di identificazione utilizzato (SPID/CIE o basato su registrazione di procedura per i casi previsti, come minori di età e stranieri privi di codice fiscale);
 - B. permettere l'attivazione e gestione di anagrafica alias per gli utenti;
 - C. consentire la firma SPID/CIE secondo le specifiche AGID nel caso in cui l'Identity Provider (di seguito IDP) metta a disposizione il servizio di firma SPID/CIE. In tal caso le istanze online devono poter essere sottoscritte dall'utente con la firma SPID/CIE dell'IDP;
 - D. fornire funzionalità per l'inserimento di documentazione mediante upload di file; le tipologie di file devono essere concordate con ESU e devono avere specifici metadati e valorizzazioni. A titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - 1) tipo di documento [ad esempio dato stringa, valore ammesso: cartalidentita, passaporto, patenteGuida, patenteNautica, librettoPensione, patentinolmpTermici, portoArmi, tesseraRiconoscimento];
 - 2) numero di documento [ad esempio dato stringa, valore ammesso: numero del documento];
 - 3) ente emittitore [ad esempio dato stringa, valore ammesso: stringa ottenuta dalla concatenazione dei termini costituenti la denominazione dell'ente a meno di congiunzioni, articoli e preposizioni. Ad esempio regioneLazio (Regione Lazio), provinciaCatania (Provincia di Catania), prefetturaRoma (Prefettura di Roma), MinisteroEconomiaFinanze (Ministero dell'Economia e delle Finanze)];

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 35 di 42

- 4) data emissione [ad esempio dato data, valore ammesso: data di rilascio del documento];
- 5) data scadenza [ad esempio dato data, valore ammesso: data di scadenza del documento];
- E. consentire la gestione dell'istanza concorso alloggi (e borse nel caso in cui la gestione venga trasferita ad ESU Padova) per gli studenti dell'Ateneo di Padova secondo il bando pubblicato da ESU per l'AA di riferimento e le logiche gestionali definite da ESU per il back office;
- F. consentire la gestione dell'istanza di concorso borse regionali e alloggi per gli studenti degli AFAM/SSML secondo il bando pubblicato da ESU per l'AA di riferimento e le logiche gestionali definite da ESU per il back office;
- G. consentire la gestione dell'istanza alloggio estivo per gli studenti già alloggiati presso le strutture abitative ESU per l'AA di riferimento e le logiche gestionali definite da ESU per il back office;
- H. consentire la gestione dell'istanza per l'attribuzione di sussidi straordinari per gli studenti per l'AA di riferimento (ad esempio Decreto del Direttore n. 40/2021) e le logiche gestionali definite da ESU per il back office;
- I. consentire l'inserimento e la gestione dell'istanza di accesso al servizio ristorazione per iscritti a UNIPD, AFAM/SSML, altre Istituzioni e per gli utenti delle convenzioni stipulate da ESU (ad esempio dipendenti di altre Pubbliche Amministrazioni);
- J. consentire la gestione dell'istanza per l'accesso ai servizi della mobilità internazionale (Accommodation Form); le istanze sono integrate con i servizi applicativi di gestione back office della mobilità internazionale; i processi gestionali devono essere analizzati dall'Aggiudicatario al fine della corretta digitalizzazione mediante il sistema offerto;
- K. consentire l'inserimento e la gestione delle istanze per l'attribuzione di contributi per la mobilità internazionale per l'AA di riferimento (in particolare per AFAM/SSML) e le logiche gestionali definite da ESU per il back office ;
- L. consentire l'inserimento e la gestione delle istanze di accesso ai servizi di alloggio per gli studenti non partecipanti al concorso (altri utenti DSU);
- M. consentire l'inserimento e la gestione delle istanze di rimborso relative a ristorazione, alloggi, tasse regionali, secondo la normativa vigente e le regole definite nel bando concorso alloggi e borse di studio regionali pubblicato da ESU per ogni anno accademico durante il contratto, nonché secondo i processi definiti da ESU; il sistema deve riprodurre l'istanza disponibile nell'attuale portale myESU <https://myesupd.dirittoallostudio.it> e le logiche di business per il calcolo dei rimborsi secondo la normativa vigente;
- N. consentire l'inserimento e la gestione dell'istanza per l'attribuzione di contributi per l'incentivazione all'uso di mezzi pubblici, nuova implementazione per cui deve essere fatta analisi a carico dell'Aggiudicatario. Le istanze devono essere gestite tramite gli applicativi di back office;
- O. consentire l'inserimento dell'istanza di pernottamento per la foresteria. La richiesta di pernottamento deve essere gestita in back office e deve essere validata da un operatore al fine di poter diventare una prenotazione;
- P. consentire l'inserimento di comunicazioni e istanze di rinuncia al posto letto assegnato o bloccato con deposito cauzionale e relativa gestione contabile;
- Q. essere integrato con tutti i servizi applicativi di back office (area benefici concorso alloggi e borse regionali, area alloggi, area ristorazione, area contabilità);
- R. essere interoperabile e integrato con l'archivio unico digitale, col protocollo e col fascicolo informatico in uso presso ESU di Padova;
- S. essere interoperabile e integrato con il workflow dei processi;

Formattato: Colore carattere: Automatico

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 36 di 42

- T. consentire la gestione di ulteriori form autenticate e non autenticate concordate con ESU;
- U. consentire la produzione in diversi formati (ad esempio PDF/A e/o XML e/o immagine e/o JSON) delle istanze inserite dall'utente autenticato ed il loro reperimento nella sezione autenticata; il servizio deve comunque essere adeguato alle linee guida e/o disposizioni tecniche emanate da AGID e/o da altri organismi competenti;
- V. consentire la gestione multilingue;
- W. consentire la pubblicazione delle graduatorie definitive nell'area riservata all'utente finale;
- X. fornire un meccanismo di back office per la gestione di comunicazioni massive verso l'utenza finale: le notifiche devono poter essere eseguite anche mediante l'integrazione con la piattaforma di notifica AppIO di PagoPA e la piattaforma SEND per le notifiche digitali a valore legale;

Y. permettere di gestire le seguenti notifiche attraverso la piattaforma AppIO di PagoPA: "Benessere in università", "Alloggi studenti", "Biblioteche e archivi", "Eventi e iniziative", "Orientamento e formazione", "Borse di studio e agevolazioni", "Fascicolo studente", "Mobilità internazionale", "Premi e riconoscimenti", "Sondaggi", "Servizi finanziari", "Bandi di concorso", "Cedolini del personale", "Servizi informatici", "Mensa e ristorazione";

~~Y~~Z. consentire all'utente di aprire, verso il servizio DSU, richieste di assistenza con una gestione di tipo ticketing service che tracci il flusso comunicativo dall'inserimento della richiesta alla sua completa esecuzione (chiusura ticket);

~~Z~~AA. consentire l'autocertificazione dei dati anagrafici dell'utente finale;

AA-BB. essere integrato col sistema dei pagamenti PagoPA e col gateway di Regione Veneto MyPay per tutte le tipologie di pagamenti (pagamenti da avviso e pagamenti iniziati presso l'Ente); l'utente deve essere re-direzionato nella pagina di pagamento MyPay; deve inoltre consentire la ricarica del prepagato legato alla tessera mediante pagamento da MyPay;

~~BB~~CC. consentire all'utente finale di comunicare mediante apposito form, la data presunta di arrivo, e altre informazioni utili per la gestione degli arrivi, da concordare con ESU;

~~CC~~DD. consentire all'utente finale, la visualizzazione dello storico dei dati di alloggio;

~~DD~~EE. garantire il diritto all'oblio ai sensi del GDPR e comunque conformemente alla tipologia di trattamento e obblighi di conservazione.

- k) In caso di fermi programmati e concordati, anche nel rispetto dei tempi, con ESU mettere a disposizione un avviso di manutenzione dei servizi che informi l'utenza della non disponibilità dei servizi web.
- l) Il servizio deve essere realizzato mediante API (web services) utilizzabili da servizi esterni come pagine del portale istituzionale www.esu.pd.it. Nel caso in cui il servizio non sia funzionante, deve essere prevista una gestione, tramite API (web services), che invii al chiamante una risposta con un codice di errore che consenta di poter pubblicare una pagina di avviso secondo quanto indicato al precedente punto.
- m) Ulteriori specifiche saranno fornite in fase di esecuzione del contratto.

6. Servizio di controllo accessi

Il sistema deve fornire un servizio applicativo di gestione degli accessi che sia integrato e integrabile con i dispositivi hardware del sistema informatico in uso presso ESU e con future evoluzioni del sistema di controllo accessi che possono essere stabilite da ESU in fase di esecuzione del contratto. Il sistema di controllo accessi in uso consente l'apertura di varchi non temporizzati (dispositivi con tecnologia di comunicazione in prossimità) e varchi temporizzati (porte a vetri e portone meccanizzato). L'onere di integrazione è a carico dell'Aggiudicatario. Il

Formattato: Non Evidenziato

Formattato: Inglese (Stati Uniti)

Formattato: Non Evidenziato

Formattato: Non Evidenziato

Formattato: Colore carattere: Automatico

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 37 di 42

servizio deve consentire la raccolta delle informazioni di accesso nel sistema centralizzato allo scopo di monitorare le presenze nelle sedi anche ai fini della sicurezza.

Art. 16. Ulteriori requisiti di integrazione

1. I servizi applicativi devono essere integrabili e integrati con altri software gestionali utilizzati da ESU o con servizi di terze parti in corso di programmazione secondo quanto sotto riportato. L'interconnessione può avvenire tramite web services (di seguito WS), interfacce ed API (Application Programming Interface) cloud specifiche, mediante connessioni sicure (HTTPS), scambio file o combinazioni di queste. Tutti i servizi applicativi devono fornire interfacce/API ben documentate e che consentano operazioni CRUD (Create Read Update Delete) nel rispetto della normativa vigente (privacy, GDPR e misure minime di sicurezza). Tutti gli oneri di integrazione sono a carico dell'Aggiudicatario. Le specifiche tecniche dei web services di terze parti saranno fornite in fase di esecuzione del contratto.
2. Il sistema di integrazioni mediante API web services deve consentire la gestione delle elaborazioni anche in caso di fault o mancanza del dato del servizio di terze parti. Ad esempio, in caso di mancanza del dato proveniente dal sistema INPS la pratica può essere comunque elaborata con eventuale inserimento di un valore convenzionale da parte dell'utente.

a. Gestione documentale

- A. I servizi applicativi DSU, e in particolare lo sportello dell'utente, devono essere integrati con l'archivio unico digitale e col sistema documentale (fascicolo informatico e protocollo informatico) in uso presso ESU di Padova, in modo tale da gestire la pratica dell'utente finale sia in back office sui servizi applicativi sia tramite il fascicolo informatico con protocollazione facoltativa e fascicolazione automatica di istanze, comunicazioni, documenti caricati. Il sistema deve consentire la gestione delle pratiche dell'utente in una logica di fascicolo informatico (aspetto gestionale) ed essere integrato col fascicolo informatico dell'archivio unico digitale dell'Ente (aspetto archivistico e conservativo). L'Aggiudicatario deve utilizzare meccanismi di ridondanza e replica dei dati in modo da ottimizzare la disponibilità e l'affidabilità del servizio, al fine di non poggiare, direttamente e in modo esclusivo, nella consultazione, sui servizi applicativi dell'archivio unico digitale dell'ESU. A titolo esemplificativo, la pratica dell'utente può essere gestita con un servizio che si interfaccia col fascicolo informatico dell'archivio unico digitale di ESU con meccanismi di caching che consentano il reperimento di informazioni e documenti su una base dati esterna rispetto all'archivio unico di ESU, mentre le attività di scrittura dei dati e documenti afferenti al fascicolo informatico avvengono sulla base dati del gestionale e replicate nell'archivio di ESU in modalità sincrona o asincrona. L'integrazione è interamente a carico dell'Aggiudicatario e deve essere fornita all'avviamento dei servizi. Attualmente il Fornitore dei servizi applicativi amministrativo contabili è ADS S.p.A. di Bologna che fornisce anche il sistema di gestione documentale. In caso di variazione del soggetto fornitore del sistema di gestione documentale in corso di contratto, l'adeguamento dei sistemi d'interoperabilità è a carico dell'Aggiudicatario senza oneri aggiuntivi per ESU. Le specifiche tecniche per l'integrazione saranno fornite in fase di esecuzione del contratto.
- B. I servizi applicativi DSU, e in particolare lo sportello dell'utente, devono essere integrati con il protocollo informatico in uso presso ESU di Padova. L'integrazione è interamente a carico dell'Aggiudicatario e deve essere fornita all'avviamento dei servizi. Attualmente il Fornitore del protocollo informatico è ADS S.p.A. di Bologna. In caso di variazione del soggetto fornitore del protocollo informatico in corso di contratto, l'adeguamento dei sistemi d'interoperabilità è a carico dell'Aggiudicatario senza oneri aggiuntivi per ESU. Le specifiche tecniche per l'integrazione saranno fornite in fase di esecuzione del contratto.

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 38 di 42

- C. I servizi applicativi devono essere integrati con un servizio di posta elettronica per l'invio di comunicazioni all'utente finale. Le comunicazioni devono essere notificate comunque all'interno dello sportello dell'utente finale. L'invio delle comunicazioni per mail deve essere automatico e a supporto dello sportello per l'utente finale; le tipologie di comunicazioni possono variare durante il contratto; la modifica e inserimento di nuove tipologie di comunicazioni, compreso l'invio per mail, è compresa nel contratto.

b. Contabilità

- A. I servizi applicativi devono essere integrabili e integrati con il gestionale di contabilità in uso presso ESU e col sistema di pagamento elettronico regionale MyPay (contesto PagoPA) al fine di consentire la gestione integrata di note contabili, di compensazioni, di sanzioni, di more, di rette, di insoluti, di caparre e di depositi cauzionali (cauzioni). Il sistema offerto deve consentire la registrazione dei documenti informatici necessari a comprova dei pagamenti e l'invio in conservazione automatico e/o manuale delle ricevute di pagamento prodotte da MyPay.
- B. Il sistema deve essere integrabile e integrato con APP IO PagoPA e/o futuri sviluppi definiti da adeguamenti normativi, per la comunicazione degli avvisi di pagamento e notifiche previste dalla normativa vigente.
- C. Il sistema deve consentire l'esportazione di un file da allegare al mandato informatico OPI con l'elenco dei percipienti un beneficio economico. In fase di esecuzione del contratto saranno fornite ulteriori specifiche tecniche, come il tracciato record. Si precisa che la struttura del file di tracciato può cambiare durante l'esecuzione del contratto. Anche la modalità di scambio dati tra il sistema offerto, il sistema del Tesorerie e il sistema contabile ESU, potrebbe subire cambiamenti per adeguamento del mandato informatico OPI e/o introduzione di API (WS) del Tesoriere e/o modifica del sistema di importazione. L'onere di adeguamento del sistema è a carico dell'Aggiudicatario.
- D. Il sistema offerto deve essere integrabile con il sistema contabile ESU per consentire il caricamento massivo, sia mediante esportazione file che mediante web services, delle posizioni degli utenti, debitorie (dovuti) e creditizie (benefici e restituzioni), comprensive di tutte le informazioni a corredo necessarie per la corretta gestione nel sistema contabile e nel sistema di tesoreria richieste da ESU, al fine di poter provvedere alla riconciliazione contabile di provvisori di entrata e di pagamenti (benefici o restituzione di importi all'utenza) e in generale le attività contabili relative alla gestione dei servizi.

c. Identificazione

- A. Il Portale dello studente deve essere integrato con il Sistema Pubblico di Identificazione Digitale (SPID), con il sistema CIE (Carta d'Identità Elettronica) e con il nodo eIDAS (interoperabilità transfrontaliera delle identità digitali) attraverso il sistema regionale "gateway" MyID: ESU non si interfacerà direttamente agli IDP SPID, CIE e al nodo eIDAS, ma utilizzerà il gateway intermedio MyID, fornito dalla Regione Veneto, che offre notevoli semplificazioni, evitando lo sviluppo di tutta l'interfaccia grafica correlata al processo di scelta dell'IDP, inserimento delle credenziali, autorizzazione degli attributi, ecc.. Il servizio di identificazione e autenticazione fornito deve tracciare in una memoria stabile e immodificabile (con meccanismi di verifica d'integrità come funzioni crittografiche di hash) tutte le informazioni scambiate con MyID ad ogni transazione di identificazione e autenticazione.
- Il sistema di identificazione deve consentire l'accreditamento/registrazione/accesso con credenziali non SPID/CIE/eIDAS per gli utenti per i quali non sia previsto il rilascio di tale tipo di credenziali.

Formattato: Non Evidenziato

Formattato: Non Evidenziato

d. Scambio dati

- A. Il sistema proposto deve consentire lo scambio dati tra ESU e Università di Padova. La tipologia di dati, il tracciato e le modalità di scambio in essere sono specificate nella documentazione della Convenzione tra gli Enti (reperibile nel portale www.esu.pd.it) e possono essere variate durante la gestione contrattuale; l'Aggiudicatario deve adeguare i sistemi senza oneri aggiuntivi per ESU. L'Aggiudicatario può proporre tracciati record al fine di ottimizzare i dati per l'importazione; ESU verifica la fattibilità con UNIPD e valuta se approvare la proposta. In ottica di adeguamento del sistema di scambio dati UNIPD ESU, è necessario cambiare la modalità di scambio dati e passare alla cooperazione applicativa mediante piattaforma SOA con web services. L'Aggiudicatario deve implementare meccanismi automatici di scambio dati mediante web services che consentano l'invocazione dei web services del sistema gestionale dell'Ateneo (attualmente UNIPD utilizza servizi applicativi ESSE3 forniti da Cineca che espongono appositi web services) e che rendano disponibili dei web services per la restituzione dei dati necessari all'Ateneo. L'aggiornamento dei dati deve avvenire in modalità polling e/o su notifica. L'integrazione mediante scambio dati deve essere operativa alla data di consegna in esercizio. Il sistema deve consentire l'importazione manuale e l'importazione massiva. In quest'ultimo caso il sistema recupera i file dal sito sftp di UNIPD. Devono essere implementati i controlli sull'integrità dei dati al fine di verificare incongruenze da notificare all'operatore che esegue l'importazione, sia di tipo manuale selezionando un file da importare sia di tipo massivo; il sistema recupera i file disponibili dal sito sftp di UNIPD. Per l'integrazione mediante web services saranno fornite le specifiche delle API in fase di esecuzione del contratto.
- B. I servizi applicativi a supporto del servizio Sassa/Accommodation di ESU devono essere integrabili e integrati con il servizio mobilità internazionale (Application Form) di UNIPD tramite scambio file strutturati secondo le Convenzioni in vigore tra ESU e l'Ateneo di Padova. Ulteriori specifiche tecniche saranno fornite in fase di esecuzione del contratto.
- C. L'Aggiudicatario deve rendere disponibile un sito sftp per consentire a UNIPD il caricamento dei file foto, e altre tipologie di file che saranno richieste da ESU, da importare sul sistema offerto.
- D. I servizi applicativi DSU devono essere integrabili e integrati con:
 - 1) i servizi applicativi INPS, per la verifica automatica e massiva delle posizioni reddituali e dell'ISEE dichiarati dagli utenti; l'integrazione deve essere operativa all'avvio in parallelo per consentire le verifiche di pre-produzione;
 - 2) i sistemi di popolamento del casellario PSA – INPS; l'integrazione deve consentire il popolamento del Sistema Informativo Unitario dei Servizi Sociali (SIUSS) del casellario istituito c/o INPS, secondo le modalità e le specifiche tecniche disponibili e successive integrazioni.
- E. I servizi applicativi DSU devono essere integrabili e integrati con i servizi applicativi dell'Agenzia delle Entrate, di seguito AE. L'Aggiudicatario deve adeguare le interfacce per il caricamento dei dati sia che AE utilizzi servizi web in cooperazione applicativa sia che lo scambio dati avvenga mediante file secondo uno specifico tracciato record. A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'Aggiudicatario deve fornire l'interfaccia per il caricamento delle spese universitarie rimborsate sostenute da studenti di AFAM/SSML idonei alla borsa di studio. Nel caso in cui il caricamento sia per mezzo di file con tracciato record definito da AE, l'Aggiudicatario deve implementare una interfaccia per l'estrapolazione delle posizioni con i relativi dati richiesti secondo il tracciato record stabilito da AE. L'integrazione mediante scambio file deve essere operativa alla data di avvio in esercizio.



Gara per l'acquisizione di servizi applicativi integrati in cloud pubblico con modello di servizio **Software as a Service SaaS** fruibili attraverso portale, a supporto dei processi aziendali per il Diritto allo Studio Universitario

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 40 di 42

- F. Il sistema deve consentire la produzione di un export file per la comunicazione degli alloggiati che pernottano per periodi inferiori a 30 giorni nelle strutture ESU per la comunicazione al sistema "alloggiati web" della Polizia di Stato <https://alloggiatiweb.poliziadistato.it>. Ulteriori specifiche sul tracciato record del file saranno fornite in fase di esecuzione del contratto.
- G. Il sistema deve consentire la produzione di un export file per la comunicazione "Cessione Fabbricati" alla Questura (per il tramite della Provincia di Padova, mediante portale web) degli alloggiati che pernottano per più di 30 giorni nelle strutture ESU. Ulteriori specifiche sul tracciato record del file saranno fornite in fase di esecuzione del contratto. ESU si riserva di cambiare modalità di scambio dati di comune accordo con la Questura e passare a tecnologia SOA mediante web services. L'onere di implementazione è a carico dell'Aggiudicatario. L'integrazione mediante scambio file deve essere operativa alla data di avvio in esercizio. Si riporta informazione sul tracciato in uso in Tabella 6.

Formattato: Colore carattere: Automatico

Tabella 6

INTESTAZIONE CAMPO	ESEMPIO	DESCRIZIONE	OBBLIGATORIO
NREC	1	numerazione progressiva record	s
CODICE	1	numerazione progressiva record	s
COGNOME	TIZIOI	cognome cedente	s
NOME	GIUSEPPE	nome cedente	s
CF	ITZGPP71L21G224O	codice fiscale cedente	s
DATA_NASC	21/06/1971	data nascita cedente	s
COMUNE_NASC	PADOVA	comune nascita cedente	s
PROV_STATO	PADOVA	provincia nascita cedente	s
ID_COMUNE_RES	PADOVA	comune residenza cedente	s
INDIRIZZO_RES	VIA SAN FRANCESCO 122	indirizzo residenza cedente	s
PROV_RES	PD	provincia residenza cedente	s
TELEFONO	0498235611	telefono cedente	s
DATA_CESSIONE	11/10/2021	data di cessione (check in max 48 ore)	s
ID_MOTIVAZIONE	AFFITTO	motivazione cessione (sempre "affitto")	s
ID_USO_PREC	ABITAZIONE	uso precedente immobile (sempre "abitazione")	s
ID_USO	ABITAZIONE	uso attuale immobile (sempre "abitazione")	s
DATA_PRESENTAZIONE_DOM	12/10/2021	data presentazione (odierna)	s
COGNOME2	ROSSI	cognome cessionario	s
NOME2	MARIO	nome cessionario	s
ID_TIPO_DOC	CARTA DI IDENTITA	tipo documento cessionario	s
VAL_DOC	CA11111CA	numero documento cessionario	s
DATA_RILASCIO	18/09/2019	data rilascio documento cessionario	s
AUTORITA_RILASCIO	COMUNE PADOVA	autorità rilascio documento cessionario	s
CITTADINANZA	ITALIA	cittadinanza cessionario	s
DATA_NASC2	09/10/1997	data nascita cessionario	s
COMUNE_NASC2	TREVISIO	comune nascita cessionario	s



Gara per l'acquisizione di servizi applicativi integrati in cloud pubblico con modello di servizio **Software as a Service SaaS** fruibili attraverso portale, a supporto dei processi aziendali per il Diritto allo Studio Universitario

Capitolato Tecnico Prestazionale Pag. 41 di 42

PROV_STATO2	TV	provincia nascita cessionario (se estero = stato)	s
COMUNE_RES_ESTERO	Padova	comune residenza cessionario (se estero = stato)	s
INDIRIZZO_RES_ESTERO	VIA DEI CIPRESSI 6	indirizzo residenza cessionario	s
PROV_STATO_ESTERO	ITALIA	provincia residenza cessionario (se estero = stato)	s
TELEFONO2	34212345678	telefono cessionario	s
ID_COMUNE_IMMOBILE	PADOVA	comune immobile	s
PROV_IMMOBILE	PD	provincia immobile	s
VIA_IMMOBILE	Via L. Einaudi	via immobile	s
CIVICO	10	numero civico immobile	s
INTERNO		interno immobile	n
PIANO		piano immobile	n
SCALA		scala immobile	n
VANI	0	vani immobile	s
ACCESSORI	0	accessori immobile	s
INGRESSI	0	ingressi immobile	s
CAP_IMMOBILE	35129	cap immobile	s
NUM_PROT		numero protocollo ESU	n
DATA_PROT		data protocollo ESU	n
NOTE	VANI ACCESSORI E INGRESSI NON SONO INDICATI	note	n

e. Pagamenti

- A. Di seguito si riportano le richieste di integrazioni con sistemi terzi al fine dell'effettuazione dei pagamenti di: caparre/depositi cauzionali, rette alloggio, tassa regionale per diritto allo studio universitario, sanzioni, more, pasto in mensa, ricarica borsellino e comunque dovuti in generale.
- 1) Attualmente vengono utilizzati POS bancari solo a livello di servizio ristorazione, nelle casse presidiate: in questo scenario, attualmente, l'utilizzo del POS bancario non è integrato con il software di cassa per cui è necessario per il personale di cassa digitare l'importo sul terminale di pagamento: il sistema fornito dovrà prevedere l'integrazione tra il software di cassa presidiata ed il terminale di pagamento in modo che il personale addetto alla cassa non debba digitare l'importo. Tale integrazione non comporterà oneri aggiuntivi per ESU.
 - 2) I servizi applicativi DSU e il portale devono essere integrabili e integrati col sistema PagoPA e in particolare col sistema MyPay della Regione Veneto (intermediario del sistema PagoPA). Attualmente il sistema informatico è integrato con MyPay. MyPay è il portale regionale che implementa il sistema nazionale PagoPA dei pagamenti verso la pubblica amministrazione. Per i pagamenti PagoPA deve essere prevista la rendicontazione alla risposta di 1° livello.