

Specifiche tecniche del sistema informativo

Principali funzionalità tecniche richieste al sistema informativo del Concessionario

Sommario

Introduzione	3
1 Descrizione del sistema informativo.....	3
1.A) Applicativo Gestionale	4
1.B) Applicativo per la gestione della relazione con il contribuente	5
1.C) Infrastruttura per la Cooperazione	6
2 Servizio di Assistenza Tecnica	7
2.1 Dettaglio attività richieste al Concessionario e modalità operative	7
3 Disponibilità, Gestione e Monitoraggio dell'Esercizio.....	8

Introduzione

Il presente allegato delinea gli strumenti informatici di cui il Concessionario si deve dotare per gestire correttamente le attività previste dal Capitolato di gara e specificate nell'allegato A.

Il Concessionario deve:

- garantire la sicurezza delle informazioni trattate per quanto attiene alla loro riservatezza, integrità e disponibilità.
- garantire una compliance continua attraverso il monitoraggio del livello di rischio dei sistemi/servizi, per tutto il periodo contrattuale, e fornire alla Regione Lombardia, ogni sei mesi, un aggiornamento del documento di analisi del rischio.

Sarà onere del Concessionario garantire alla Regione, per tutto il periodo contrattuale:

- l'accesso alle applicazioni tramite interfacce web che non richiedano installazioni e/o configurazioni delle postazioni di lavoro dell'Ente (fatti salvi per tali postazioni i periodici aggiornamenti del software di base);
- il tempestivo aggiornamento del software applicativo per recepire eventuali modifiche normative e le necessarie personalizzazioni;
- la manutenzione dell'infrastruttura hardware e del software di base e applicativo (licenze, personalizzazioni, configurazioni);
- infrastrutture hardware adeguate al carico dei servizi previsti nel capitolato;
- Il monitoraggio, l'efficienza e la piena fruibilità dei servizi esposti, che per nessuna ragione possono essere sospesi;

1 Descrizione del sistema informativo

Il sistema informativo del Concessionario, per quanto riguarda l'interfacciamento con i sistemi di Regione Lombardia e i contribuenti è costituito dalle seguenti tre componenti:

- a) **Applicativo Gestionale:** gestisce i flussi informativi descritti nell'allegato C e permette il corretto aggiornamento della banca dati attraverso funzionalità di sportello e processi automatizzati. La banca dati potrà essere interrogata puntualmente dagli operatori del Concessionario e da Regione. Dovrà fornire la rendicontazione delle somme incassate e consentire l'estrazione dei dati ai fini dell'elaborazione di report per analisi e statistiche riportate al punto 11 dell'allegato B. Inoltre il sistema dovrà includere le funzionalità per il calcolo degli importi dovuti, comprensivi degli interessi legali e ogni altro onere accessorio ai sensi di legge, produrre e gestire i piani rate. Ai fini della verifica della situazione economica, patrimoniale e reddituale dei contribuenti, il sistema dovrà essere in grado di interfacciarsi con i sistemi informativi dell'anagrafe tributaria e dei pubblici registri e di eventuali altri soggetti terzi, autorizzati da Regione Lombardia.
- b) **Applicativo per la gestione della relazione con il contribuente:** gestisce l'acquisizione, la digitalizzazione e la conservazione della documentazione inviata dal contribuente. Inoltre fornisce ai contribuenti le informazioni sullo stato delle posizioni debitorie.

- c) **Infrastruttura di Cooperazione:** fornisce la piattaforma di comunicazione tra i sistemi del Concessionario e i sistemi dell'Ente (per il tramite della società informatica regionale in house di Regione ex art. 1 della l.r. 6/19) per consentire l'utilizzo reciproco di servizi informatici e lo scambio di flussi informatici tramite protocolli prestabiliti e specificati nell'allegato C.

1.A) Applicativo Gestionale

L'applicativo gestionale dovrà essere in grado di gestire compiutamente le seguenti fasi funzionali del servizio:

- gestire le liste di carico;
- produrre le diverse tipologie di documenti per linea di servizio/tributo;
- produrre liste/flussi da utilizzare per la stampa e la notifica;
- gestire in maniera automatizzata l'intera attività di riscossione coattiva con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
- gestire la dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, sospensioni e revoca sospensioni, rateazioni e revoca rateazioni ecc.;
- acquisire i flussi di incasso;
- riconciliare le somme incassate con i carichi;
- rendicontare gli incassi;
- gestire tutte le attività di front e back office, nonché di assistenza al contribuente che riguardano l'attività oggetto del servizio nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- aggiornare l'importo dovuto dal contribuente con gli eventuali oneri accessori (es. interessi, recuperi spese, ecc.);
- gestire tutte le comunicazioni per la tutela del credito e i relativi esiti di notifica;
- gestire tutte le procedure cautelari, esecutive e concorsuali.

Durante ognuna delle fasi descritte dovrà essere possibile per la Regione monitorare lo stato delle riscossioni di propria competenza per ogni posizione debitoria. Gli operatori regionali dovranno essere dotati di una serie di maschere che permettano l'espletamento di ricerche sui dati:

- ricerca per codice fiscale di tutte le posizioni debitorie del contribuente;
- ricerca per lista di carico e tipologia di entrata;
- visura aggregata della situazione generale e dettagliata delle comunicazioni emesse dal Concessionario;
- visura delle rendicontazioni dettagliate degli incassi ai fini della regolarizzazione contabile da parte dell'ente degli incassi in bilancio.

Tutte le informazioni visionate dall'operatore regionale dovranno essere esportabili nei formati standard più diffusi (ad es: foglio di calcolo MS Office e formato PDF).

L'applicativo gestionale deve inoltre rispettare i seguenti principi generali:

- garanzia di continuità di servizio verso il sistema informativo regionale nel suo complesso;
- garanzia di continuità di servizio per gli utenti;

- coerenza con le altre componenti applicative in fornitura.

Il sistema proposto dovrà rispondere ai requisiti generali di seguito descritti:

- essere esposto su internet con meccanismi di cifratura del canale (es. HTTPS);
- garantire un controllo degli accessi basato su un metodo di autenticazione forte;
- caratterizzazione verso l'utilizzo di funzionalità transazionali in tempo reale;
- gestione in modo parametrico e tabellare dei principali dati variabili previsti dall'applicazione;
- completa storicizzazione delle informazioni presenti sulla base dati;
- interrogazione ed esportazione selettiva della base dati con modalità non predefinite per effettuare elaborazioni di tipo statistico, con possibilità di indirizzare gli output su video e/o su stampante, anche sotto forma di rappresentazione grafica, nonché su archivi elettronici definiti estemporaneamente da Regione;
- schedulazione differita delle elaborazioni massive con possibilità di monitoraggio sull'andamento dell'elaborazione stessa;
- possibilità di esportare i dati sintetici e riassuntivi e altre informazioni opportunamente elaborate nei formati standard più diffusi (ad es: foglio di calcolo MS Office e formato PDF);
- rispondenza alla normativa vigente;
- garantire prestazioni adeguate (compresi i tempi di risposta) in relazione ai programmi ed alle apparecchiature capaci di supportare la normale operatività degli uffici.

1.B) Applicativo per la gestione della relazione con il contribuente

Implementazione di un archivio di documenti che permetta di integrare le schede anagrafiche di ogni contribuente con le copie digitali di tutte le comunicazioni al fine di ricostruire la posizione debitoria di ognuno.

Per il raggiungimento di tali obiettivi il Concessionario dovrà mettere a disposizione una applicazione web based accessibile da parte degli operatori di front office del Concessionario, call center e operatori della Regione che permetta di:

- essere esposta su internet con meccanismi di cifratura del canale (es. HTTPS);
- garantire un controllo degli accessi basato su un metodo di autenticazione forte;
- gestire e mantenere le schede anagrafiche dei contribuenti;
- costruire una piattaforma di comunicazione multicanale con i cittadini;
- memorizzare tutti i contatti ricevuti permettendo l'utilizzo di informazioni anche a fini statistici;
- permettere una ricerca agile agli operatori di dati di contatto, news, orari ecc.;
- costruire un archivio di appoggio per tutti gli sportelli in cui andare a memorizzare le copie digitali di tutte le comunicazioni relative alla definizione della posizione del debitore nei confronti del Concessionario e di Regione,
- collegare puntualmente le schede anagrafiche dei debitori alla documentazione presentata.

Le schede anagrafiche dei contribuenti contengono informazioni relative ai dati anagrafici (nome, cognome, codice fiscale) e ai riferimenti per il contatto (indirizzo di residenza, domicilio, numeri telefonici, e-mail, pec, ecc.).

La base dati anagrafica iniziale si alimenta inizialmente con le informazioni trasmesse da Regione e deve essere costantemente aggiornata. Inoltre, deve essere possibile tracciare le diverse fasi dei rapporti intrattenuti con i contribuenti nel processo di lavorazione della pratica.

L'archiviazione delle comunicazioni deve presentare le funzionalità di consultazione e di ricerca. L'archivio dei documenti dovrà essere raggiungibile dalle postazioni di Regione e dalle postazioni di front office e del call center del Concessionario per permettere agli operatori di mostrare ai cittadini i dettagli della specifica posizione.

La piattaforma sulla quale è installato l'applicativo dovrà essere in grado di gestire in maniera automatica le comunicazioni multicanale con il cittadino. La piattaforma dovrà permettere agli operatori di gestire le singole comunicazioni con il cittadino e di tenerne traccia a livello informatico.

In aggiunta alle già previste operazioni di supporto verso i cittadini e utenti (sportelli e call center), il Concessionario dovrà rendere disponibile un punto di accesso web, esposto su Internet, per consentire agli interessati di verificare lo stato della propria posizione debitoria, ossia consultare gli atti trasmessi dal Concessionario, controllare la registrazione dei pagamenti ed eventualmente inviare opportuna documentazione a tutela della propria situazione.

Deve essere inoltre tracciata e data evidenza del susseguirsi dei rapporti intrattenuti con i soggetti interessati nelle diverse fasi di lavorazione della pratica.

Anche questo punto di accesso rivolto agli utenti dovrà essere controllato tramite un metodo di autenticazione forte.

Il Concessionario dovrà garantire la continuità e la disponibilità dei Servizi on line ai cittadini da lunedì alla domenica H24 7 x 7 ed eseguire i fermi programmati dalle ore 20.00 alle ore 7.00, previa opportuna comunicazione all'utenza e un preavviso di almeno 24 ore a Regione.

1.C) Infrastruttura per la Cooperazione

L'infrastruttura di cooperazione applicativa fra Regione (anche per il tramite delle Società regionali e dei fornitori esterni) e il Concessionario consentirà l'interscambio dei dati e sarà di tipo VPN LAN to LAN (HUB and SPOKE) basato su protocollo IPsec, utilizzando come canale Internet.

Obiettivo del collegamento in questione è la messa in comunicazione tra i sistemi del Concessionario e dell'ente tramite appositi Web Services operanti su protocollo HTTPS.

Su questa infrastruttura di rete dovrà essere reso operativo il protocollo di interscambio dati fra il sistema informativo di Regione Lombardia e il sistema informativo del Concessionario. Il Concessionario dovrà essere in grado di effettuare in maniera regolare e automatizzata tutte le operazioni di interscambio dati specificate nell'allegato C.

Regione e il Concessionario mettono a disposizione il proprio apparato di terminazione VPN, e di questo si rendono responsabili in modo esclusivo della configurazione, buon funzionamento e monitoraggio.

L'apparato SPOKE presso il Concessionario deve essere raggiungibile da Internet, ossia dotato di IP pubblico statico (può essere esposto direttamente su Internet, oppure in DMZ Internet con eventuale NAT da parte del firewall dell'IP privato, in una configurazione di tipo NAT-traversal). L'apparato HUB di Regione è di tipo Cisco - Router, dotato di acceleratore hardware.

Il collegamento Internet di Regione su cui l'apparato HUB è attestato ha attualmente una banda dedicata di 1 Gbps.

Al fine di prevenire eventuali problemi di compatibilità e prestazionali, si richiede al Concessionario di dotarsi di apparati simili per la terminazione della VPN e che abbia a disposizione una banda Internet idonea alle richieste del servizio in questione.

Opportune traslazioni di indirizzi IP (NAT) dei sistemi di Regione e del Concessionario dovranno essere opportunamente definiti e configurati sui rispettivi apparati VPN o sui firewall in sede di messa a punto del collegamento.

Dopo una fase congiunta di implementazione della VPN e di test della stessa, necessaria per verificare il funzionamento e la compatibilità degli apparati e delle release software, verrà fissata definitivamente la policy VPN.

Modalità alternative di creazione della VPN dovranno essere congiuntamente discusse e opportunamente testate.

Si auspica che tra i sistemi sia permesso anche il traffico ICMP (eventualmente limitato).

2 Servizio di Assistenza Tecnica

Alla data di presa in carico del servizio, il Concessionario dovrà attivare e rendere operativo un Servizio di Assistenza agli utenti dei servizi applicativi e dovrà avere posto in essere tutte le azioni necessarie per garantire la gestione dell'esercizio.

Il servizio di Assistenza dovrà essere erogato tramite Help Desk nel rispetto dei livelli di servizio contrattuali; per la risoluzione di problemi tecnici inerenti lo scambio dati dovrà inoltre interfacciarsi con il servizio di assistenza tecnica di Regione (anche per il tramite delle Società regionali).

2.1 Dettaglio attività richieste al Concessionario e modalità operative

Si riportano di seguito le attività che dovranno essere garantite dai servizi di assistenza del Concessionario:

- tracciatura della chiamata nel proprio sistema di Trouble Ticketing (di seguito TT) con assegnazione della classe di urgenza e di un numero di riferimento;
- tracciatura dell'iter del problema e sorveglianza del rispetto dei tempi d'esecuzione dell'intervento in base ai livelli di servizio contrattuali;
- analisi del problema e risoluzione ovvero trasferimento del ticket all'Help Desk primo livello di Regione, se non di competenza;
- descrizione della soluzione adottata;
- coordinamento di tutte le attività (anche effettuate da terzi) necessarie per la completa soluzione del problema con conseguente chiusura della chiamata;
- produzione di report e statistiche, tali da consentire a Regione la verifica dei livelli di servizio contrattuali: il Concessionario dovrà consegnare mensilmente a Regione opportuna reportistica riepilogativa e di dettaglio, i cui contenuti, in linea con quanto previsto dal Capitolato e dall'allegato A, saranno condivisi successivamente, in tempo utile per l'avvio del servizio, a mente del medesimo Allegato A.

Si precisa inoltre che, in riferimento alle modalità operative, il Concessionario dovrà:

- designare un proprio referente per il servizio di assistenza che si interfacerà con il referente di Regione;
- fornire una utenza sul proprio sistema di TT al referente di Regione per consentire verifiche e/o consultazioni sul ciclo di vita dei problemi di competenza del Concessionario.

Le procedure operative previste per lo scambio di informazioni, inerenti alla risoluzione dei ticket e per il dettaglio richiesto sulla reportistica di controllo, saranno condivise con il Concessionario nel corso del primo incontro operativo e comunque non oltre 60 gg. dalla sottoscrizione del contratto.

Si precisa che il servizio di Help Desk del Concessionario dovrà essere disponibile per tutta la durata del contratto, per tutti i giorni lavorativi dell'anno.

3 Disponibilità, Gestione e Monitoraggio dell'Esercizio

Il Concessionario dovrà garantire la continuità e la disponibilità dei Servizi on line:

- ai cittadini interessati da lunedì alla domenica H24 7 x 7 ed eseguire i fermi programmati dalle ore 20.00 alle ore 7.00, previa opportuna comunicazione all'utenza e un preavviso di almeno 24 ore a Regione,
- agli operatori da lunedì al sabato almeno dalle ore 8.00 alle 20.00 ed eseguire i fermi programmati dalle ore 20.00 alle ore 7.00, previa opportuna comunicazione agli operatori e un preavviso di almeno 24 ore a Regione.

In caso di eventi che causino l'indisponibilità degli stabili della sede principale del Concessionario, sarà messa a disposizione dal Concessionario una sede secondaria attrezzata con risorse equivalenti a quelle della sede principale (disaster recovery). Il Concessionario deve garantire l'attivazione di un servizio di manutenzione Hardware e del Software di base per risolvere eventuali casi di guasti o anomalie sui propri sistemi.

Alla presa in carico del Servizio, sarà interamente responsabilità del Concessionario la gestione dell'Esercizio, intendendosi per tale l'insieme delle seguenti attività:

- messa in produzione degli interventi al software;
- realizzazione ed attivazione delle procedure di controllo e verifica del corretto funzionamento dei servizi;
- verifica e controllo del corretto funzionamento delle procedure di backup e restore dei dati e dei servizi;
- controllo della disponibilità dei servizi secondo i Livelli di Servizio contrattuali;
- coordinamento dei processi di gestione incident e problem relativi ad anomalie nell'ambiente di produzione;
- schedulazione, automazione e ottimizzazione di procedure informatiche necessarie per la gestione dei flussi applicativi legati a ciascun servizio (caricamento dati, schedulazione procedure, etc) e il controllo del corretto funzionamento in fase di esecuzione.