

Specifiche tecniche del sistema informativo

**Principali funzionalità tecniche richieste
al sistema informativo del Concessionario**

Introduzione

Il presente allegato delinea gli strumenti informatici di cui il concessionario si deve dotare per gestire correttamente le attività previste dall'art. 5, punto 5.2 del Capitolato, specificate nell'Allegato B.

1 Descrizione degli strumenti

A titolo indicativo ma non esaustivo, il sistema informativo si comporrà dei seguenti tre moduli:

- a) **Applicativo Gestionale:** il sistema gestisce i flussi informativi descritti nell'Allegato B 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 un sistema di reportistica che copra le analisi e le statistiche riportate al punto 12 dell'Allegato B. Inoltre il sistema dovrà includere le funzionalità per il calcolo degli importi dovuti, comprensivi degli interessi legali e oneri accessori, produrre e gestire i piani rate e interfacciarsi con i sistemi informativi dei soggetti terzi per la postalizzazione delle comunicazioni verso il contribuente. Ai fini della verifica della situazione economica, patrimoniale e reddituale dei contribuenti, il sistema dovrà essere in grado di interfacciarsi con i sistemi informativi dei pubblici registri e di eventuali altri soggetti terzi.
- b) **Sistema di Cooperazione:** il sistema di Cooperazione fornisce la piattaforma di comunicazione tra i sistemi del Concessionario e i sistemi dell'Ente (per il tramite di Lombardia Informatica SpA) per consentire l'utilizzo reciproco di servizi informatici e lo scambio di flussi informatici tramite protocolli condivisi.
- c) **Sistema applicativo per la gestione della relazione con il contribuente:** il sistema gestisce l'acquisizione, la digitalizzazione e la conservazione della documentazione inviata dal contribuente. Inoltre fornisce ai contribuenti le informazioni sullo stato delle posizioni debitorie.

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

- la dotazione software (applicativo e di base) e relativa installazione;
- le infrastrutture hardware;
- la manutenzione della infrastruttura hardware e del software di base e applicativo (licenze, personalizzazioni, configurazioni);
- l'aggiornamento attraverso il rilascio di nuove release del software applicativo nel corso del periodo contrattuale per far fronte alle necessarie personalizzazioni e aggiornamenti di hardware e software di base necessari.

1.A) Applicativo Gestionale

Il sistema informatico dovrà essere in grado di gestire compiutamente le seguenti fasi funzionali del servizio:

- acquisire 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;
- acquisire flussi di output da procedure gestionali in uso a Regione;
- 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'effettuazione di ricerche sui dati contenuti all'interno dell'applicativo.

Il sistema di ricerche dovrà garantire le seguenti operazioni:

- 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.

Il sistema informativo deve inoltre rispettare i seguenti principi generali:

- garanzia di continuità di servizio al complesso del sistema informativo regionale;
- 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:

- 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;
- rispondenza alla normativa vigente;
- garantire prestazioni sufficienti (compresi i tempi di risposta) in relazione ai programmi ed alle apparecchiature capaci di supportare la normale operatività degli uffici.

1.B) Sistema per la Cooperazione

Lo strato 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.

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 auspica che il Concessionario sia dotato 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 potranno essere opportunamente definiti e configurati sui rispettivi apparati VPN o sui firewall in sede di definizione 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 eventualmente discusse e opportunamente testate.

Obiettivo del collegamento in questione è la messa in comunicazione tra i sistemi del concessionario e di Regione su porta "http" (flusso bidirezionale) e "ftp" (flusso bidirezionale).

Tale comunicazione permetterà l'utilizzo di servizi informatici fra i sistemi del Concessionario e della Regione e lo scambio di flussi informatici tramite protocollo FTP.

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

1.C) Sistema applicativo per la gestione della relazione con il contribuente

Si ritiene utile implementare un archivio di documenti che permetta di integrare le schede anagrafiche di ogni contribuente con le copie digitali di tutte le comunicazioni considerate rilevanti al fine di ricostruire la posizione tributaria di ognuno.

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

- 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 ritenute rilevanti ai fini della definizione della posizione del contribuente 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 (numeri telefonici, fax, e-mail).

La fonte dei dati deve partire dalle informazioni presenti nelle banche dati di Regione e deve essere costantemente aggiornata. Inoltre, deve essere possibile seguire la storia dei rapporti intrattenuti con i contribuenti nelle diverse fasi 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 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.

2 Servizi di Supporto

Alla data di presa in carico del servizio il Concessionario dovrà avere attivato e reso operativo un Servizio di Assistenza accessibile tramite Help Desk e dovrà avere posto in essere tutte le azioni necessarie per garantire la gestione dell'esercizio.

2.1 Assistenza agli utenti

Il servizio di Assistenza agli utenti che sarà a completo carico del Concessionario, consisterà sia nell'erogazione del servizio di assistenza tramite Help Desk, per le tematiche specifiche descritte nel presente documento e nel rispetto degli livelli di servizio contrattuali, sia nella collaborazione con il servizio di Assistenza di Regione (anche per il tramite delle Società regionali) per la risoluzione di problemi specifici a funzionalità di scambio dati.

2.2 Dettaglio attività richieste al Concessionario e modalità operative

Si riportano di seguito le attività che dovranno essere garantite dall'Assistenza del Concessionario:

- tracciatura della chiamata nel proprio sistema di Trouble Ticketing (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 B, saranno condivisi successivamente in tempo utile per l'avvio del servizio, a mente del medesimo Allegato B.

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

- designare un proprio referente per l'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, inerente alla risoluzione dei ticket e per il dettaglio richiesto sulla reportistica di controllo, saranno condivise con il Concessionario nel corso del primo incontro operativo.

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

.

2.3 Gestione dell'Esercizio

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

- messa in produzione degli interventi al software;
- definizione dei processi di lavoro e procedure operative;
- 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 ad un servizio (caricamento dati, schedulazione procedure, etc) e il controllo del corretto funzionamento in fase di esecuzione.

Si precisa inoltre che il Concessionario dovrà garantire, secondo i livelli di Servizio richiesti:

- la disponibilità del Servizio dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00 (si precisa che i fermi programmati dovranno essere effettuati al di fuori degli orari di Servizio indicati);

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).

In caso di guasti o anomalie sui propri sistemi, attraverso l'attivazione di un servizio di manutenzione Hardware e del Software di base.