

## SPECIFICHE TECNICO FUNZIONALI

Requisiti Generali per le Procedure Informatiche di tipologia Cloud o Installate presso il Comune di Jesi	
Licenze	Tutte le soluzioni offerte non devono prevedere alcuna limitazione sul numero delle licenze d'uso per coloro che svolgono attività per il Comune di Jesi (dipendenti, collaboratori, ...) o in base al numero dei cittadini che intenderanno fruire della procedura per eventuali servizi offerti on-line. Non vi devono essere pertanto vincoli relativi al numero di postazioni client utilizzabili, al numero di utenti, al numero di server, alle risorse Hw o Sw dei server, alla quantità di dati archiviati;
Conformità normative richieste alla soluzione offerta	La procedura offerta dovrà avere tutte le funzionalità richieste dalla normativa di legge in vigore al momento della sottoscrizione del contratto. Inoltre deve essere conforme alle seguenti normative: <ul style="list-style-type: none"> <li>• protezione dei dati personali (GDPR e norme correlate);</li> <li>• rispetto delle misure minime di sicurezza informatica previste dall'AGID <a href="https://www.agid.gov.it/it/sicurezza/misure-minime-sicurezza-ict">https://www.agid.gov.it/it/sicurezza/misure-minime-sicurezza-ict</a>;</li> </ul> Il fornitore deve garantire inoltre la possibilità di esportare gratuitamente, in ogni momento, l'intera base di dati (inclusi ogni tipo di indice o metadato utilizzato per implementare le funzionalità del software stesso) in formato standard, aperto e documentato, per scongiurare la possibilità di lock-in, come meglio specificato nelle linee guida n. 8 di ANAC (Linea guida n.8).
Prodotti di videoscrittura	Per la scrittura/lettura dei documenti di office automation il prodotto offerto deve essere compatibile con l'ultima versione rilasciata per il prodotto LibreOffice. Nel programma dovranno essere disponibili delle funzioni utili alla integrazione della base di dati del prodotto stesso con strumenti di produttività individuale: ci si riferisce in particolare alla possibilità di effettuare export di dati in formato odt/docx (per le parti testuali), ods/xlsx/csv (per le parti tabellari).
Postazioni Client	Le soluzioni offerte per il backoffice devono essere utilizzabili da postazioni Windows 10 in dominio Microsoft. I client della rete comunale devono poter utilizzare le procedure Web tramite il browser MS Edge presente nell'ultima versione di Windows 10.
Soluzione Web	Le soluzioni proposte devono essere realizzate mediante applicazioni Web con architettura a tre livelli con una componente di front end applicativo gestita tramite Web Server. Non deve essere necessario alcun intervento dell'Amministratore sulle singole postazioni client per l'installazione e l'aggiornamento dei prodotti necessari al funzionamento della soluzione offerta (oltre al prodotto LibreOffice, eventualmente ai driver di firma digitale e alla JVM già presente nelle varie postazioni (oggi la v 8.201)). Gli eventuali dati riguardanti i profili e le personalizzazioni utente devono essere salvati esclusivamente nel database, non è consentito il salvataggio dei dati legati al profilo utente nel PC che utilizza il programma. L'applicazione deve essere resa disponibile tramite protocollo https e deve essere compatibile con le versioni più aggiornate dei browser di uso comune (MS Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox).
Sicurezza informatica dei client	Nessun modulo software offerto dovrà richiedere, per il proprio funzionamento, delle impostazioni del PC o del browser tali da abbassare il livello di protezione informatica nella postazione (firewall, antivirus, ...).
Progetto in fase di presentazione dell'offerta	E' richiesta nella fase di presentazione dell'offerta una documentazione tecnico informatica che specifichi i dettagli dell'architettura informatica che si intende proporre.
Amministrazione delle utenze	Il fornitore dovrà mettere a disposizione dell'ente una utenza amministrativa per creare le utenze nel programma, associarle ai profili o poter semplicemente controllare i profili che il fornitore ha assegnato agli utenti.
Eventuali siti di frontoffice per i cittadini	Qualora le esigenze funzionali prevedano la fornitura di un sito di frontoffice questo dovrà risultare conforme alle normative in vigore di "usabilità" ed "accessibilità" richieste obbligatoriamente ai siti web delle pubbliche amministrazioni ( Legge 4/2004)

Eventuali App per servizi di Frontoffice o Backoffice	Qualora siano offerte delle soluzioni tramite APP queste devono essere compatibili con le ultime versioni dei dispositivi Android.
<b>Requisiti della soluzione se viene richiesta l'installazione del prodotto presso il Comune di Jesi</b>	
Server virtuali	I moduli software offerti, con le relative banche dati, devono essere installati dalla ditta in server virtuali messi a disposizione dal comune e presenti in ambiente di virtualizzazione VMWare 6.5 o superiore (ambiente già presente nella rete comunale). Il Web Server e l'Application Server devono poter essere installati in server virtuali con Sistema Operativo MS Windows Server (ultima versione disponibile). Le licenze del sistema operativo server non devono essere incluse nella fornitura. La macchina virtuale sarà messa a disposizione dal Comune di Jesi. la Business logic deve essere gestita mediante un Application Server separato dal Web Server e dal DB server;
Database	I sistemi di database vengono messi a disposizione dal Comune di Jesi. La componente di database per le applicazioni offerte deve essere disponibile sia per un ambiente realizzato con un RDBMS Oracle Standard Edition ver. 19 (o superiore su richiesta) sia per un ambiente MS SQL Server (ultima versione disponibile). Le istanze del DB verranno messe a disposizione dai tecnici del Comune di Jesi concordando con il fornitore i parametri di configurazione. L'utente assegnato al fornitore per il collegamento delle proprie applicazioni al DB non deve richiedere, in condizioni di normale funzionamento, i permessi di Amministratore del Database (es. Sysdba). L'Application Server può effettuare la connessione al database utilizzando una unica utenza nel Db purché sia sempre possibile associare la singola operazione di un utente profilato nella procedura con la corrispondente operazione fatta nel database. Tutte le operazioni devono essere tracciate mediante specifici log generati nei server.
Archiviazione dei dati	I file gestiti dalla procedura offerta devono essere archiviati in un file server di rete (messo a disposizione dal Comune di Jesi) non è consentita l'archiviazione dei file nelle postazioni client o nelle tabelle del database.
Documentazione finale dopo l'installazione	Nella proposta deve essere inclusa una formazione informatica di almeno 6 h da dedicare al personale IT per la conoscenza degli aspetti sistemistici legati alla soluzione offerta.
Autenticazione Integrata	Le applicazioni proposte per le componenti di back office devono poter utilizzare i servizi di autenticazione Active Directory presenti nel Dominio Windows (ultima versione presente sul mercato), il profilo utente nella procedura deve essere pertanto associabile (nell'ambiente di amministrazione delle procedure offerte) ad una utenza presente in Active Directory. Disabilitando l'utenza in Active Directory non deve essere più possibile accedere alla procedura. Per il backoffice devono essere disponibili funzioni di SSO per le postazioni presenti nel dominio, la procedura dovrà pertanto riconoscere l'utente in base al logon effettuato nella postazione senza obbligare l'operatore ad inserire nuovamente utente/password in una maschera di autenticazione. Il processo di autenticazione nella procedura non deve prevedere la gestione e il salvataggio della password di dominio dell'utente nel DB utilizzato dalla procedura o in altre aree di memorizzazione visibili dal fornitore (cartelle di rete o files di configurazione). Le comunicazioni in cui avviene lo scambio di credenziali utente (tra client e server) o di sistema (tra server) devono avvenire sempre in forma crittografata.
Log degli eventi	Tutti processi di logging associati al funzionamento delle procedure offerte devono essere configurabili in modo "circolare" per evitare la saturazione dello spazio disco nei server. La pianificazione di tale attività deve essere concordata con il servizio informatico.
Aggiornamento dei prodotti	Tutti gli eventuali ambienti software eventualmente necessari al funzionamento delle soluzioni offerte nelle postazioni client o server (es. Java, .NET) devono essere aggiornabili all'ultima versione (aggiornamenti di sicurezza) nei Client e nei Server senza che ciò comporti dei disservizi nell'applicazione.
Interventi in tesseassistenza	E' richiesta la possibilità che la ditta possa accedere in teleassistenza ai server in caso di malfunzionamento della procedura. Per consentire tale funzione la ditta

	dovrà necessariamente comunicare un proprio indirizzo IP aziendale (o un gruppo di indirizzi) fisso da cui provengono le connessioni in teleassistenza al fine di abilitare l'accesso ai server. Le modalità di accesso avvengono con strumenti concordati con i tecnici comunali.
<b>Requisiti della soluzione se viene proposta una soluzione Cloud</b>	
Certificazione Agid	Il fornitore deve proporre esclusivamente delle soluzioni Cloud certificate AGID. L'accesso alle applicazioni offerte deve avvenire tramite tecnologie web based, non sono ammesse delle soluzioni client con collegamenti VPN.
Aggiornamento dei sistemi	Le procedure del fornitore devono essere costantemente aggiornate per garantire idonei livelli di sicurezza informatica
<b>Requisiti per i servizi di assistenza</b>	
Garanzia e costi manutentivi	I prodotti software saranno soggetti a garanzia commerciale per un anno dall'attivazione in esercizio del singolo prodotto. Il fornitore è tenuto a specificare nell'offerta economica a quali costi annuali erogherà il servizio di manutenzione, aggiornamento ed assistenza sui singoli prodotti, nel periodo successivo alla garanzia, impegnandosi a mantenere tali costi invariati nel tempo, salvo eventuale adeguamento ISTAT.
Manutenzione annuale	<p>La manutenzione annuale deve includere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le attività di teleassistenza sul prodotto per la verifica di anomalie funzionali;</li> <li>• un sistema di gestione dei ticket (attivo per almeno 8 ore dalle 8:00 alle 18:00 nei giorni feriali sabato escluso) in grado di acquisire le segnalazioni di malfunzionamento con rilascio di un ticket; - per i primi sei mesi anche nei giorni festivi e la domenica (la ditta vorrà specificare anche la disponibilità nell'arco dell'intera settimana)</li> <li>• la presa in carico del ticket (contatto con il tecnico per la risoluzione del problema) entro 4 ore lavorative dalla segnalazione trasmessa via e-mail/sito di assistenza;</li> <li>• il supporto telefonico agli operatori per eventuali richieste, dubbi sul funzionamento della procedura (da non intendersi come formazione generale sul prodotto) effettuata nei giorni feriali dal lunedì al venerdì in orario 9:00 – 17:00;</li> <li>• l'adeguamento a seguito di modifiche o novità, sia procedurali che tariffarie, derivanti da novità legislative di riferimento;</li> <li>• i seguenti SLA di risoluzione: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Segnalazioni bloccanti Risoluzione 4 ore nel 95% dei casi 8 ore nel restante 5% dei casi</li> <li>◦ Segnalazioni non bloccanti Risoluzione 3 gg nel 95% dei casi 5 gg nel restante 5% dei casi</li> </ul> </li> </ul> <p>I costi dei servizi di manutenzione, così come sopra specificati, dovranno essere inclusi nell'offerta.</p>
Costi per servizi esclusi dalla manutenzione (formazione, assistenza sistemistica, aggiornamenti della procedura)	La società dovrà quotare, nell'offerta economica, anche i costi giornalieri per interventi dopo il collaudo e per attività non incluse nella manutenzione ordinaria. Il fornitore si dovrà mantenere tali costi invariati nel tempo, salvo eventuale adeguamento ISTAT..
<b>Requisiti Opzionali</b>	
Migrazione dei dati	In questa sezione deve essere eventualmente inserita l'esigenza di migrare i dati di una procedura preesistente. Si dovrà descrivere la fonte dati attuale e i dati che si intende migrare. <b>ATTENZIONE:</b> si consideri che una procedura che è stata sostituita da una nuova sarà <u>dismessa entro 12 mesi</u> dall'avvenuta attivazione del nuovo programma. La scelta di non migrare i dati preesistenti comporta inevitabilmente l'impossibilità di accedere ai dati della precedente procedura dopo il periodo sopra indicato.
Integrazione con Protocollo	Possono essere eventualmente richiesti i seguenti servizi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• far protocollare un documento dall'applicazione esterna richiamando i servizi di protocollazione di J Iride</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• far inviare dall'applicazione esterna un documento tramite la pec del comune richiamando i servizi di invio pec di J Iride</li> <li>• far inserire un documento protocollato in un fascicolo di J Iride richiamando i servizi di fascicolazione di J Iride</li> </ul> <p>Si dovranno allegare le descrizioni tecniche dei servizi richiesti (disponibili presso il Servizio Sviluppo Tecnologico)</p>
Integrazione con indice generale (anagrafe residenti e imprese)	<p>Possono essere eventualmente richiesti i servizi di integrazione con l'indice generale di J Iride per importare i dati anagrafici dei cittadini e delle imprese nella nuova procedura.</p> <p>Si dovranno allegare le descrizioni tecniche dei servizi richiesti (disponibili presso il Servizio Sviluppo Tecnologico)</p>
Integrazione con SIT	<p>Possono essere richiamati i servizi del SIT comunale per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• visualizzare in mappa un determinato indirizzo del territorio comunale</li> <li>• accedere alle banca dati ufficiale degli indirizzi (toponomastica)</li> <li>• accedere ai dati catastali del territorio</li> <li>• accedere alla banca dati degli edifici</li> </ul> <p>Si dovranno allegare le descrizioni tecniche dei servizi richiesti (disponibili presso il Servizio Sviluppo Tecnologico)</p>
Open Data	<p>Nell'ottica di diffusione degli open data da parte delle pubbliche amministrazioni, in ottemperanza alle normative più recenti, dovrà essere valutata la necessità della messa a disposizione di informazioni in formati di tipo aperto.</p>
Integrazioni con Contabilità	<p>Possono essere richiamati i dati della contabilità comunale per leggere le informazioni relative a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• anagrafiche di soggetti presenti in contabilità;</li> <li>• impegni di spesa presi dalla Ragioneria;</li> <li>• dati relativi ai capitoli di spesa.</li> </ul> <p>Si dovranno allegare le descrizioni tecniche dei servizi richiesti (disponibili presso il Servizio Sviluppo Tecnologico)</p>
Servizi di Autenticazione	<p>Se l'applicazione fornisce dei servizi al cittadino o alla impresa tramite un portale è OBBLIGATORIO prevedere una autenticazione tramite SPID/CIE/CNS. Il comune di Jesi utilizza i servizi di autenticazione regionali di COHESION è quindi necessario allegare le specifiche disponibili presso il Servizio Sviluppo Tecnologico</p>
Servizi di Pago PA	<p>Se l'applicazione richiede dei servizi di pagamento è OBBLIGATORIO integrare il programma offerto con il nodo dei pagamenti regionali MPAY. L'integrazione avviene tramite i servizi esposti dal prodotto JPPA le cui specifiche sono disponibili presso il Servizio Sviluppo Tecnologico</p>
Servizi APP IO	<p>Se l'applicazione richiede delle interazioni con l'App IO (escluse le notifiche di pagamenti già inoltrate tramite MPAY) è necessario richiedere esplicitamente l'integrazione utilizzando le specifiche disponibili presso il Servizio Sviluppo Tecnologico</p>