



*Collegio provinciale*  
*Maestri di Sci del Trentino*

Capitolato tecnico

**Nuova piattaforma software per la gestione del Collegio**

Documento generale degli obiettivi e delle caratteristiche del software gestionale

## Sommario

Introduzione.....	3
Contesto generale.....	4
Compiti del Collegio .....	5
Obiettivi.....	8
Caratteristiche del software gestionale .....	9
Requisiti tecnici.....	9
Requisiti funzionali.....	12
Tipi di manutenzione e attività formativa.....	14

## Introduzione

Il presente documento ha lo scopo di descrivere il contesto organizzativo del Collegio provinciale dei Maestri di Sci del Trentino e le caratteristiche del sistema software di cui intende dotarsi per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento tecnologico-organizzativo prefissati.

Il Collegio, con questo progetto, intende da un lato migliorare la gestione dei flussi di dati ed il controllo interno alla struttura, dall'altra mira a riqualificare i servizi erogati ai professionisti iscritti all'Albo nonché alle loro organizzazioni, vale a dire le Scuole di Sci. Un ulteriore obiettivo imprescindibile, nel medio e lungo periodo, è quello dell'adeguamento agli adempimenti ed agli standard proposti e talvolta imposti da parte del legislatore nazionale e dei propri organi quali il Ministero per l'Innovazione Tecnologica e la Digitalizzazione (MID) in materia di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione.

Il documento si suddivide in più sezioni, partendo da un'analisi generale dei processi organizzativi legati al nuovo software gestionale, procede con l'identificazione degli obiettivi e quindi requisiti funzionali e tecnici, conclude con la definizione delle caratteristiche del software richiesto.

## Contesto generale

Il Collegio provinciale dei Maestri di sci del Trentino (di seguito Collegio) è un organo di autodisciplina e autogoverno, preposto alla gestione ed al coordinamento della professione dei maestri di sci iscritti all'albo professionale provinciale. La sua istituzione si basa sulla legge quadro dell'8 marzo 1991 n.81 e sulla corrispondente legge provinciale n. 20/1993. I 5 commi dell'art.13 della legge quadro definiscono la struttura organizzativa di cui il Collegio deve dotarsi, nonché quale sia il suo ruolo nei confronti degli associati.

Tra i compiti generali del Collegio vi è la tenuta e l'aggiornamento dell'albo (art. 3 l. 81/1991), la gestione delle abilitazioni dei nuovi maestri, della didattica e delle commissioni d'esame (art. 6), la gestione degli organi, tra cui Assemblea, Consiglio Direttivo, Presidente, la loro elezione nonché la gestione dei bilanci, dei regolamenti e tutti gli altri adempimenti richiesti dalla legge (art.13). La normativa assegna inoltre all'ente un compito di vigilanza sul corretto svolgimento della professione da parte dei maestri e viene chiamata a pronunciarsi su ogni questione sottoposta al Consiglio Direttivo.

Il Collegio provinciale, oltre agli specifici adempimenti definiti dalla normativa vigente, sia nazionale che provinciale, e dal proprio Regolamento generale (approvato con delibera della Giunta provinciale n. 2058/2018) ha un compito generale di rappresentanza dei professionisti iscritti all'albo, di coordinamento, e in generale il supporto allo svolgimento della professione, sia direttamente che per tramite delle Scuole di Sci, la forma di aggregazione organizzativa più praticata sul territorio provinciale.

Il Collegio è dotato di una struttura organizzativa per far fronte agli adempimenti che è tenuto a rispettare a norma di legge, il quale si occupa della gestione degli albi, di organizzazione delle attività formative e le assemblee degli organi collegiali.

La natura giuridica di questo organo, ai sensi dell'art.3 del d.P.R. 5 marzo 1986, n.68, è quella di ente pubblico non economico.

Nel corso degli ultimi anni, il Governo Nazionale ha intrapreso numerose iniziative atte alla digitalizzazione dei servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione (di seguito PA) sia a livello centrale che periferico. Il 22 giugno 2012 viene istituita l'Agenzia per l'Italia Digitale, un ente sottoposto a vigilanza diretta del Consiglio dei Ministri il quale, nel corso degli anni, è riuscito a progettare e lanciare numerose iniziative che hanno portato un netto miglioramento e standardizzazione in diversi campi dei servizi offerti dalla PA italiana. Con la nomina di Diego Piacentini a Commissario straordinario per l'attuazione dell'Agenda digitale, avvenuta nel 2016 e durata per 2 anni, ulteriori significative novità sono state introdotte nella lista degli strumenti digitali disponibili alle PA. È anche grazie a questo lavoro che oggi la PA può progettare l'erogazione di servizi integrati con piattaforme e strumenti come l'identità digitale SPID, la fatturazione elettronica, lo strumento PagoPA, il mercato elettronico, la firma digitale nonché l'accesso libero a molti progetti realizzati da altri Enti a fini di riutilizzo dei sorgenti. Molti di questi sistemi si basano su un'adesione volontaria da parte delle PA, ma nel corso degli anni il legislatore nazionale e provinciale ha trovato molte occasioni per forzare la mano sull'adozione di queste tecnologie al fine di aumentarne la loro diffusione. Il Decreto Semplificazioni 2020 (DL. 11 settembre 2020, n.150), ad esempio, fissa il 28 febbraio 2021 data entro la quale ogni servizio online offerto dalle PA deve prevedere l'accesso con uno dei due sistemi di identificazione digitale: SPID o CIE (Carta d'Identità Elettronica 3.0), fissando delle sanzioni significative per i dirigenti responsabili di eventuali inadempienze.

Il *Collegio*, vista la propria natura giuridica, si trova direttamente coinvolto in questo processo di transazione e per questo risulta di fondamentale importanza affrontare ognuno di questi aspetti all'interno del lavoro di definizione dei requisiti del software gestionale di cui il *Collegio* si intende dotare.

## Compiti del Collegio

Il Collegio, attraverso la propria struttura organizzativa, gestisce dei processi amministrativi che coinvolgono i propri organi interni (assemblea, revisori ecc), l'albo dei Maestri, le attività didattiche per gli aspiranti Maestri, di aggiornamento e specializzazione, la riscossione delle quote annuali e altro ancora.

Si dettagliano di seguito gli adempimenti svolti dalla struttura amministrativa del Collegio: la lista non va considerata come esaustiva, ma da essa si può comprendere quali siano i carichi di lavoro.

### 1. Gestione delle anagrafiche dei Maestri e dell'albo professionale.

Si tratta di uno dei compiti principali del Collegio. L'attività di gestione dell'albo prevede che gli operatori ne gestiscano l'iscrizione e la rimozione/radiazione, nonché l'avvenuto versamento della quota annuale. L'albo si distingue in 3 sezioni: sci alpino, sci nordico e snowboard. La procedura di iscrizione prevede la partecipazione a corsi, selezioni ed esami, sempre gestiti dal Collegio (vedi punto 3), quindi l'organizzazione procede con la raccolta dei dati del Maestro per poi effettuare l'aggiornamento dell'albo, la cui consultazione è disponibile all'interno del sito web dell'ente.

### 2. Organizzazione delle assemblee e degli organi collegiali.

L'organizzazione delle sedute degli organi collegiali e più in generale il supporto agli organi stessi è un altro adempimento che impegna la parte amministrativa del Collegio. Tra le attività svolte vi è l'organizzazione della convocazione dell'assemblea che, da regolamento, prevede la comunicazione della data, ora e luogo nonché degli argomenti trattati organizzati nell'ordine del giorno. Il compito principale dell'assemblea del Collegio è quello di approvazione dei bilanci dell'ente, nonché ruolo decisionale su aspetti di carattere generale.

Il Collegio, oltre a gestire le sedute a livello organizzativo come, ad esempio, la verifica dei requisiti di partecipazione o motivi di esclusione, si occupa della redazione del verbale, la gestione del numero legale, delle votazioni e la produzione di altra documentazione che dovesse rendersi necessaria prima, durante e dopo lo svolgimento dell'adunanza. Si tratta di adempimenti ordinari che richiedono però la giusta attenzione per via del numero elevato di persone coinvolte.

Gli operatori del Collegio svolgono inoltre attività di supporto allo svolgimento del lavoro del Consiglio Direttivo e soprattutto del Presidente nelle attività quotidiane, principalmente nella fornitura di dati aggiornati, nella predisposizione di domande o comunque documentazione da inviare ad altre organizzazioni, nella raccolta di preventivi di spesa o in generale informazioni a supporto delle decisioni. Si tratta quindi di attività di segreteria a supporto dell'operato degli organi di gestione.

### 3. Organizzazione corsi dedicati agli aspiranti Maestri

È compito del Collegio l'organizzazione dei corsi per l'accesso all'albo Maestri. Il corso prevede delle selezioni e il superamento di 3 diversi moduli con relativo esame. È prevista la possibilità di ripetere singoli moduli ma con alcuni limiti temporali.

Il Collegio informa periodicamente gli aspiranti Maestri sul superamento delle prove nonché sul monte ore frequentato poiché vi è un numero massimo di ore di assenza consentite. Gli operatori del Collegio sono quindi periodicamente aggiornati sullo stato di avanzamento dei corsi e delle frequenze per garantirne il corretto svolgimento.

Rientra inoltre nei compiti del Collegio l'organizzazione didattica dei corsi per aspiranti Maestri e quindi la ricerca e selezione dei formatori, la verifica dei requisiti e la raccolta dei dati quali il curriculum vitae. In seguito gli operatori

provvedono alla sottoscrizione dell'incarico e, terminata l'attività didattica, vengono raccolti i dati per la rendicontazione e la procedura si conclude con il saldo della fattura o della nota da parte del docente.

Il Collegio sostiene dei costi per l'organizzazione dei corsi di formazione, questi prevedono la richiesta di preventivo e, se gli importi non superano determinate soglie, gestiti in maniera diretta. È il caso dei rimborsi spese, dell'acquisto di materiale didattico o altro ancora. Alcuni di questi costi possono non essere ricondotti ad un singolo corso o modulo, ma anche su più attività formativa.

I corsi dedicati agli aspiranti Maestri di Sci vengono pagati direttamente alla Provincia autonoma di Trento da parte dei partecipanti. Il corso prevede 3 pagamenti distinti collegati ai rispettivi moduli didattici che gli aspiranti sono tenuti a superare.

#### 4. Organizzazione corsi di aggiornamento e specializzazione.

Analogamente alle attività formative dedicate all'aspirante maestro, il Collegio si occupa dei corsi di aggiornamento e quelli di specializzazione dedicati agli iscritti all'Albo. I primi sono dei corsi obbligatori per il Maestro, necessari per il mantenimento dell'iscrizione all'albo, mentre gli altri sono dei corsi opzionali che abilitano, chi li frequenta e supera, all'esercizio di determinate attività specifiche. Relativamente a queste attività il Collegio si occupa dell'organizzazione dei docenti e del calendario degli incontri, la comunicazione ai Maestri tramite mail ed sms, la gestione logistica, la verifica della partecipazione e dell'obbligatorietà nonché della rendicontazione.

I corsi di aggiornamento e di specializzazione vengono pagati direttamente alla Provincia autonoma di Trento da parte dei partecipanti.

#### 5. Gestione degli incarichi di attività formativa.

Gli operatori del Collegio si occupano della gestione degli incarichi per le attività didattiche nei corsi.

#### 6. Gestione degli incarichi di fornitura di beni e servizi.

All'interno della gestione ordinaria, il Collegio necessita di effettuare acquisti di beni e servizi per il regolare svolgimento della propria attività. Si tratta di spese per le attività di segreteria, per la sede, costi per l'organizzazione dei corsi di formazione oppure per lo svolgimento di progetti specifici e altro ancora.

#### 7. Comunicazioni e aggiornamenti rivolte ai Maestri.

Un'altra attività importante che viene svolta dagli operatori del Collegio, già brevemente citata all'interno di altre attività descritte nei punti precedenti, è quella di invio di comunicazioni ed aggiornamenti al Maestro. Si tratta di una mansione frequente che porta gli operatori a voler comunicare con tutti i maestri (più di 3.000 maestri iscritti all'albo) come è per il caso della convocazione all'assemblea oppure l'attivazione di nuove iniziative formative, oppure con dei sottogruppi di essi come è il caso della gestione delle insolvenze piuttosto che messaggi mirati a specifiche categorie di maestri.

#### 8. Gestione dei permessi temporanei.

Il Collegio è tenuto a gestire, per conto della PAT, le richieste di autorizzazione temporanea dell'esercizio della professione di maestro per professionisti non presenti all'interno dell'albo provinciale. L'obbligo del maestro è quello di comunicare il periodo dello svolgimento dell'attività professionale con l'indicazione della località, al Collegio è altresì richiesta la raccolta di questi dati ma non attività di verifica.

Questi dati vengono restituiti, dopo un'elaborazione, agli uffici competenti della PAT per lo svolgimento di eventuali attività di verifica e controllo.

9. Gestione del bilancio e aspetti fiscali.

Il Collegio, come accennato nella parte introduttiva, è tenuto a redigere un bilancio di previsione ed un bilancio consuntivo all'interno del quale sono riportate le spese e le entrate sostenute, secondo una strutturazione semplificata rispetto a quella delle PA, non vengono infatti gestiti impegni ed accertamenti ma soltanto i flussi di cassa.

## Obiettivi

Di seguito si riporta un elenco di obiettivi generali che vogliono essere raggiunti con l'adozione del nuovo software gestionale.

1. Banca dati unica del maestro, con lo storico delle attività svolte e dei versamenti.

2. Introduzione di un sistema informatizzato per la protocollazione.

Il Collegio necessita di adottare un sistema dedicato alla protocollazione e archiviazione informatizzata dei dati relativi alle comunicazioni sia in entrata che in uscita. La possibilità quindi di andare a classificare documentazione cartacea, mail, PEC piuttosto che dati di altra natura con possibilità di successiva ricerca e verifica e consultazione di eventuali allegati, nonché il rilascio di una ricevuta al mittente/destinatario.

3. Automatizzazione e standardizzazione dei flussi dal maestro verso il Collegio.

4. Definizione ed automatizzazione dei moduli ed in generale, della gestione della documentazione

Una generale standardizzazione dei moduli, con la possibilità di disporre di moduli precompilati al fine di evitare trascrizioni manuali sia da parte dell'operatore che del maestro. La classificazione dei moduli con un codice identificativo e la definizione di regole per la loro archiviazione e conservazione porterebbe ulteriori vantaggi al Collegio.

5. Miglioramento nella gestione delle comunicazioni con gli iscritti all'albo.

6. Gestione informatizzata delle attività didattiche

Il Collegio necessita una migliore strutturazione di quelli che sono i flussi informativi legati alle attività formative, sia dedicate ai maestri che agli aspiranti maestri. Definizione del calendario, presentazione dell'offerta formativa con date e sedi, la possibilità di iscrizione autonoma del maestro, la consultazione delle informazioni di frequenza e dello stato di avanzamento.

7. Gestione della banca dati dei fornitori.

Per quanto riguarda l'elenco dei fornitori il Collegio vuole standardizzarne la direzione attraverso una banca dati unica dalla quale possano essere ricercati e consultati gli incarichi assegnati e tutte le informazioni collegate, questo al fine di regolarizzarne e facilitarne la gestione.

8. Gestione informatizzata dei flussi di pagamento.

Attraverso la definizione di modalità di pagamento più moderne, il Collegio vuole semplificare la gestione di questo processo limitando le verifiche manuali e contemporaneamente adeguandosi alle leggi vigenti in materia di riscossioni da parte della pubblica amministrazione.

9. Gestione informatizzata dei permessi temporanei.

Il Collegio vuole migliorare la gestione dei permessi temporanei, passando da una procedura manuale e via mail, a qualcosa di più standardizzato che non richieda sempre l'intervento dell'operatore. Migliorando così sia la gestione interna che il servizio reso al maestro.

10. Automazione dei flussi informativi da e verso la PAT e il Collegio nazionale.

Il Collegio intende raggiungere una maggiore automatizzazione dello scambio dati con la PAT ed il Collegio nazionale.



## Caratteristiche del software gestionale

Elencate sommariamente le mansioni svolte dagli operatori del Collegio e identificati quelli che sono gli obiettivi generali dell'organizzazione, segue una definizione più specifica e tecnica dei requisiti del software gestionale richiesto.

Nelle descrizioni seguenti sono indicate sia le caratteristiche tecniche che quelle funzionali dell'applicativo software, tutte le descrizioni riportate vanno intese come requisiti minimi di funzionamento.

Il software in questione deve essere composto da uno **strumento di gestione**, dedicato agli operatori di segreteria, nonché ad un modulo specifico dedicato al maestro il quale, a sua volta, si distingue in **un'applicazione nativa** per smartphone e una webapp. Le caratteristiche specifiche, l'architettura del sistema e le scelte progettuali saranno definite direttamente dal committente all'interno della proposta di soluzione.

### Requisiti tecnici

1. Innanzitutto il servizio SaaS (software as a service) fornito dovrà essere erogato attraverso un'infrastruttura CSP accreditata Agid

2. Il servizio SaaS dovrà poi rispettare le linee guida Agid, tra cui:

- la sicurezza applicativa
- la disponibilità di un adeguato supporto tecnico per il cliente
- la trasparenza e la disponibilità di informazioni dettagliate e aggiornate sulle modalità di erogazione del servizio e di esportazione dei dati;
- la disponibilità di incident report, statistiche e strumenti di monitoraggio
- un insieme minimo di livelli di servizio garantiti obbligatori
- la protezione dei dati e la portabilità in tutte le fasi di avanzamento della fornitura
- l'interoperabilità mediante opportune API
- l'esportabilità dei propri dati in un formato interoperabile verso un'altra piattaforma, per ridurre il rischio di dipendenza esclusiva della PA dal fornitore (lock in)

3. Rientrano poi nell'elenco dei requisiti generali tutte quelle caratteristiche tecnologiche che il software deve offrire all'utente durante il suo utilizzo quindi principalmente legati ad UI e UX. Si tratta di concetti perlopiù generali che però devono essere verificabili in ogni componente della soluzione software offerta.

4. Il software richiesto deve essere di tipo cloud based, disponibile H24 da qualsiasi dispositivo moderno con connessione ad internet. Il sistema viene erogato dai datacenter del fornitore il quale ne gestisce la continuità di servizio e garantisce interventi correttivi per tutta la durata del contratto. Il software deve presentare un elevato livello di personalizzazione ed essere progettato per rispondere in maniera adeguata ad eventuali richieste di evolutive, dopo la messa in produzione. La ditta fornitrice del sistema deve mettere a disposizione del Collegio un servizio di assistenza secondo i canali indicati nel contratto e rispettare i tempi di risposta concordati, tenendo traccia degli interventi per una successiva rendicontazione.

5. Il sistema deve prevedere un elevato livello di sicurezza e ridondanza per quanto riguarda la banca dati ed il fornitore deve garantire un adeguato standard organizzativo per quanto riguarda la gestione dei sorgenti e del versioning. Il codice sorgente deve essere messo a disposizione del Collegio a seguito di richiesta e lo stesso deve essere corredato di adeguata documentazione che permetta ad eventuali soggetti terzi di garantire al committente la continuità di servizi in caso di

cessazione del rapporto con il fornitore. Nel contratto saranno previste delle attività riconosciute al fornitore per il supporto alla migrazione del sistema su infrastruttura gestita da un fornitore subentrante.

6. Il fornitore deve garantire un approccio propositivo sia nel caso di richiesta di interventi correttivi che evolutivi, proponendo soluzioni anche alternative al committente, purché migliorative. Il fornitore deve garantire piena disponibilità anche nell'approfondimento di determinati temi con soggetti terzi come nel caso di valutazione di implementazioni o integrazioni con sistemi esterni.

Di seguito un elenco di caratteristiche tecniche richieste:

### **1. Accessibilità**

Il sistema, basato su tecnologie cloud moderne, deve permettere l'accesso da qualsiasi dispositivo di moderna concezione dotato di connettività ad internet e browser aggiornato. Le videate devono essere ottimizzate per le dimensioni dei monitor moderni ma le funzionalità devono essere garantite anche da dispositivi di dimensioni inferiori. Non sarà richiesta la piena compatibilità relativamente alle tecnologie assistive, ma verrà valutato il livello minimo richiesto per ciò che riguarda le norme di accessibilità per gli utenti che presentano delle disabilità.

### **2. Fruibilità**

Le interfacce utente devono essere intuitive ma complete di tutte le funzionalità richieste. Le funzionalità di inserimento dati devono dare chiara evidenza all'operatore della presenza di eventuali errori di compilazione o incoerenza dei dati e l'operatore deve essere messo nelle condizioni di poter correggere agevolmente tali errori senza passaggi ridondanti. Il sistema deve permettere, ove possibile, la duplicazione dei dati per velocizzarne l'inserimento.

All'interno delle tabelle dati o viste il sistema deve permettere l'ordinamento per le colonne significative, la ricerca libera e le funzionalità di filtro. Il sistema deve organizzare gli elenchi di dati con adeguata paginazione e il tutto deve essere mostrato all'utente all'interno di una videata coerente ed intuitiva.

L'intero sistema deve fornire feedback all'utilizzatore indicando la presenza di errori con specifica evidenza che ne possa permettere la risoluzione, direttamente oppure tramite una richiesta di assistenza.

### **3. Interoperabilità**

Il sistema deve prevedere delle funzionalità di import e di export delle principali banche dati.

Le importazioni devono riguardare le fonti dati principali e devono prevedere una prima verifica dei dati con un'anteprima e l'indicazione di eventuali errori che impediscono il completamento dell'operazione o avvisi che possono causare problemi in una fase successiva.

Le esportazioni devono essere previste per le principali banche dati e devono permettere all'utente di esportare i dati filtrati oppure, in caso di flussi ad-hoc, coinvolgere determinate categorie di dati utili a specifiche operazioni. Il sistema deve prevedere tutte le esportazioni che il Collegio richiederà e, a meno di motivate situazioni, le esportazioni dovranno avvenire in tempi ragionevolmente brevi e comunque con indicazione chiara all'operatore dello stato dell'esportazione.

Il sistema, nelle specifiche casistiche richieste, dovrà prevedere un elevato livello di interoperabilità con sistemi esterni tramite api sia gestite da azioni dell'operatore sia con operazioni pianificate. Un esempio è lo scambio dati con l'albo nazionale oppure dei flussi informativi con la PAT.

### **4. Sicurezza**

Il sistema deve prevedere un elevato livello di sicurezza per escludere la possibilità di accessi non autorizzati. Il sistema deve garantire il monitoraggio dettagliato degli accessi attraverso dei log delle operazioni svolte. Questi log devono essere mantenuti dal fornitore per il tempo stabilito nel contratto dopodiché dovranno essere necessariamente eliminati definitivamente. Il fornitore deve essere in grado di analizzare con dettaglio tali log per poter rispondere alle richieste di informazioni da parte del Collegio, il quale ha la facoltà di richiedere la fornitura di tali dati per sottoporli alla verifica di un soggetto esterno.

La banca dati del software, come anche tutti i dati memorizzati su file, devono essere soggetti a regolare e costante backup secondo quanto indicato nel contratto. Il fornitore, su specifica richiesta del Collegio, deve ripristinare il sistema ad una data antecedente fino ad un massimo di 10 giorni se non diversamente specificato nel contratto.

Il modulo software dedicato al maestro e all'aspirante maestro, sia nella parte di app che di webapp, deve garantire una modalità di accesso tale per cui il furto di identità sia particolarmente ostacolato all'utente malintenzionato. L'utente del sistema deve essere in grado di recuperare autonomamente le credenziali d'accesso anche in caso di smarrimento attraverso una procedura adeguatamente sicura.

## **5. Proprietà**

Il Collegio detiene la proprietà del codice sorgente della piattaforma e con esso tutti i diritti di utilizzo e di modifica. Dopo la messa in produzione dell'applicativo, il fornitore ricopre il ruolo di gestore della piattaforma ed è quindi il soggetto incaricato a garantire la continuità di servizio e l'intervento in caso di problemi oppure a seguito di richiesta da parte del Collegio per attività correttive o evolutive, come definito nel contratto stipulato. Al termine di esso il Collegio ha la possibilità di individuare un fornitore terzo per la gestione del sistema sottoscrivendone apposito contratto. In questo caso il fornitore precedente, come definito nel contratto, è tenuto a supportare il Collegio nella fase transitoria con tutte le attività necessarie per garantire la continuità di servizio e supporterà l'ente nelle procedure di migrazione.

Il codice sorgente del sistema deve essere di tipo open source e la sua architettura va dettagliata in appositi documenti tecnici che il fornitore è tenuto a consegnare al Committente a seguito di richiesta. Eventuali licenze software che risultano necessarie al corretto funzionamento del sistema devono essere descritte in apposito documento con indicazione dell'eventuale scadenza, del costo e dei dati eventualmente necessari per il rinnovo (es: account ecc). Sono esclusi da queste licenze i tool utilizzati per le attività di sviluppo e progettazione, i quali sono a carico del fornitore, anche in caso di subentro.

Il fornitore può appoggiarsi a strutture organizzative esterne alla propria per adempiere ai servizi ed alle attività richieste per la realizzazione e la successiva conduzione del sistema, fatto salvo la completa responsabilità del fornitore anche su attività svolte da organizzazioni terze, da esso coinvolte.

## **6. Trattamento dati**

La piattaforma software deve garantire il rispetto dei vincoli imposti in materia di trattamento dati. Il fornitore verrà nominato, per l'intera durata del contratto di gestione, responsabile esterno al trattamento dati e dovrà rispettare gli obblighi previsti dalla normativa per tale figura.

Il fornitore è tenuto ad informare il Collegio della presenza di eventuali soggetti esterni alla propria organizzazione che hanno accesso ai dati al fine della stipula di adeguata nomina a responsabile esterno al trattamento.

Il fornitore dovrà garantire una corretta gestione ed una seria struttura organizzativa per far fronte ad ogni adempimento previsto dal GDPR anche in materia di data breach, informando tempestivamente il Collegio ed effettuando adeguata comunicazione al Garante come richiesto dalla normativa vigente.

## Requisiti funzionali

Per quanto riguarda i requisiti specifici si elencano le caratteristiche funzionali che il software deve offrire. Si tratta di aspetti perlopiù collegati alle mansioni descritte nella prima parte del documento e agli obiettivi identificati nella seconda parte.

1. Autenticazione alla piattaforma
  - L'utente del sistema deve poter autenticarsi con nome utente e password
  - L'utente del sistema deve poter autenticarsi con spid
  - Il sistema deve prevedere anche l'autenticazione in due fattori con invio del codice di controllo su mail o sms
2. Gestione utenti e permessi
  - L'operatore di segreteria deve poter gestire gli utenti abilitati al sistema
  - Il sistema deve permettere la gestione di diversi livelli di visibilità
  - Il sistema deve mostrare e permettere la gestione dei device collegati al maestro/aspirante
3. Gestione del profilo personale
  - Aggiornamento della password
  - Cambio dei dati personali e della mail di recapito delle comunicazioni
  - Gestione dei settaggi personali dell'utente
4. Gestione del profilo del maestro e dell'aspirante maestro
  - Funzioni di creazione, modifica e cancellazione da parte dell'utente di segreteria
  - Gestione dello storico di tutte attività didattiche, delle abilitazioni e dei rinnovi legati al maestro
  - Gestione della documentazione allegata alla scheda maestro
  - Gestione dei livelli di visibilità dei dati e degli allegati collegati ad un maestro
  - Gestione della procedura di prima registrazione
5. Gestione dell'albo
  - Funzioni di base per la gestione dell'albo
  - Storico delle attività con indicazione dell'operatore
  - Esportazione dei dati
  - Integrazione con il sito web per l'aggiornamento dei dati
  - Integrazione con l'albo nazionale per l'invio dei dati aggiornati
6. Gestione protocollo
  - Funzioni di base per la gestione del protocollo
  - Storico delle protocollazioni con filtri
  - Funzionalità di ricerca nei dati protocollati
  - Esportazione report e generazione ricevute
7. Modulo a supporto dell'organizzazione delle assemblee degli organi
  - Estrapolazione dati degli aventi diritto
  - Funzionalità di supporto alla convocazione
  - Gestione dell'invio della convocazione
  - Gestione della documentazione collegata all'assemblea
8. Modulo per l'organizzazione delle attività didattiche per l'aspirante maestro
  - Procedura di iscrizione
  - Strumento di gestione del pagamento e degli stati
  - Gestione delle frequenze ai singoli moduli
  - Gestione dei dati di superamento dei singoli moduli
9. Modulo per l'organizzazione delle attività didattiche per il maestro
  - Raccolta delle iscrizioni

- Gestione del pagamento con sollecito
  - Gestione degli stati
  - Gestione del materiale didattico
  - Strumento di gestione della presenza e del superamento del corso
10. Gestione dei moduli
- Possibilità di classificare, in apposita sezione, la modulistica
  - Creazione, modifica e cancellazione
  - Gestione della visibilità della modulistica
  - Integrazione con il sito web
11. Gestione degli incarichi ai docenti e per altre forniture
- Gestione delle anagrafiche
  - Possibilità di classificazione con tag e funzioni di filtro avanzate
  - Funzionalità di ricerca
  - Esportazione dati
  - Creazione e classificazione di una pratica per raccogliere i dati di un incarico
  - Gestione della documentazione collegata ad una pratica
  - Gestione dello stato di una pratica (in corso, da saldare, terminata...)
12. Strumento di gestione delle comunicazioni
- Accesso allo storico comunicazioni inviate con indicazione dei messaggi recapitati e letti
  - Funzionalità multicanale integrate: mail, sms, notifiche push via app per smartphone
  - Selezione di gruppi di utenti per invii massivi
  - Integrazione con le varie altre componenti del sistema (gestione utenti, gestione attività formative ecc)
13. App per smartphone per il maestro e aspirante maestro
- Disponibilità per iOS e Android
  - Pubblicazione con profili dedicati di proprietà del Collegio
  - Accesso tramite spid o altro identity provider
  - Accesso alla scheda del Maestro con storico informazioni e documentazione secondo la visibilità
  - Gestione delle comunicazioni con notifiche push
  - Gestione del calendario delle attività didattiche proposte
  - Possibilità di iscrizione alle attività didattiche proposte con procedura di pagamento
  - Consultazione del superamento delle prove e indicazione della frequenza dei moduli
14. Strumenti BI
- Cruscotto con permessi utente specifici
  - Consultazione dati statistici generali
  - Esportazione dati di dettaglio
  - Grafici sull'andamento con confronti tra diversi anni.

## Tipi di manutenzione e attività formativa.

I servizi di manutenzione e assistenza della soluzione applicativa sono costituiti dai servizi di manutenzione correttiva, manutenzione adeguativa ed help desk. La Ditta Appaltatrice deve garantire l'ottimale fruizione dei servizi erogati ed assicurare che la soluzione applicativa abbia le caratteristiche funzionali e qualitative richieste, sia adeguata agli scopi e mantenuta costantemente allineata alla normativa vigente.

Sono considerate parte integrante dell'erogazione dei servizi di manutenzione e assistenza tutte le attività volte all'aggiornamento ed all'integrazione della documentazione a corredo della soluzione applicativa oggetto della fornitura.

La stazione appaltante inoltra le richieste di manutenzione correttiva, adeguativa e le richieste di assistenza (help desk) direttamente alla Ditta Appaltatrice. La Ditta Appaltatrice deve assicurare per tutto il periodo di sottoscrizione del contratto i servizi di manutenzione e assistenza per tutti i moduli, esclusi i giorni festivi, per almeno i seguenti giorni ed orari: lunedì – venerdì: dalle ore 09.00 alle ore 18.00.

### **Formazione**

È necessario prevedere un manuale d'uso per l'operatore unito ad un'attività di formazione e supporto all'avvio della durata di almeno una giornata per ciascun modulo. L'infrastruttura server dovrà prevedere l'impiego di un'infrastruttura condivisa, con ambiente di test separato che dovrà essere disponibile, anche dopo la messa in produzione.

### **Manutenzione correttiva**

La manutenzione correttiva comprende le attività volte alla diagnosi e alla rimozione delle cause dei malfunzionamenti della soluzione applicativa in esercizio, comunque verificatesi, garantendo nei tempi previsti il completo ripristino delle funzionalità e, laddove possibile, migliorando la qualità originale in modo da ottimizzare i tempi di successivi interventi.

Sono altresì oggetto di interventi di manutenzione correttiva i malfunzionamenti derivanti da difetti presenti nel codice sorgente.

### **Manutenzione adeguativa**

La manutenzione adeguativa comprende le attività di manutenzione volte ad assicurare il costante aggiornamento della soluzione proposta agli aggiornamenti normativi. Gli interventi di manutenzione adeguativa devono essere attivati a seguito di nuove disposizioni di legge e/o regolamenti e/o direttive in ambito locale, nazionale o sovranazionale.

La Ditta Appaltatrice deve assicurare il funzionamento della soluzione applicativa nel caso servissero adeguamenti tecnologici (ad esempio, aumento delle prestazioni dei server virtuali o aumento dello spazio di archiviazione), resi necessari da uno specifico intervento di manutenzione adeguativa.

Tutti gli adeguamenti tecnologici devono essere motivati e concordati con l'Ufficio di coordinamento. La Ditta Appaltatrice si impegna ad assicurare la manutenzione correttiva anche sulla versione della soluzione applicativa conseguente all'intervento adeguativo, senza alcun onere aggiuntivo per la stazione appaltante.

Per gli interventi di manutenzione adeguativa effettuati durante l'ultimo anno di vigenza contrattuale, la manutenzione correttiva deve essere assicurata nei successivi sei mesi dalla data di scadenza del contratto senza alcun onere aggiuntivo per la stazione appaltante.

### **Manutenzione evolutiva**

La manutenzione evolutiva comprende tutti gli interventi volti ad arricchire il prodotto di nuove funzionalità o di altre caratteristiche non funzionali, quali l'usabilità, le prestazioni, ecc., o comunque a modificare o integrare le funzionalità del prodotto.

Tale manutenzione implica la scrittura di funzioni aggiuntive d'integrazione alla soluzione applicativa esistente o parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) di dimensione significativa e di cui è possibile preventivamente definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze.

Le richieste di manutenzione evolutiva vengono inoltrate dalla stazione appaltante, anche tenuto conto delle specifiche richieste pervenute degli utilizzatori finali del servizio.

Durante tutto il periodo contrattuale la Ditta Appaltatrice deve essere di supporto per l'analisi e la valutazione di nuove soluzioni software e/o adeguamenti tecnologici, formulando eventuali proposte migliorative motivando i relativi benefici.

Il corrispettivo per tale servizio sarà riconosciuto dalla stazione appaltante, sulla base dell'offerta economica, a fronte di apposito preventivo da formulare da parte della Ditta Appaltatrice che identifichi il quantitativo di giornate/persona necessarie.

La Ditta Appaltatrice potrà svolgere le attività di manutenzione evolutiva solo dopo l'espressa approvazione del preventivo da parte della stazione appaltante.

Qualunque modifica che comporti aggiunta/rimozione di moduli applicativi, modifiche all'infrastruttura e/o schema della base dati deve essere adeguatamente documentata e tendere ad una maggiore riusabilità del prodotto nel suo insieme.

### **Servizi professionali di consulenza**

Per servizi professionali di consulenza si intendono tutti quegli interventi non codificati nei capitoli precedenti che possono essere richiesti dalla Stazione appaltante e che prevedono un intervento fisico o da remoto presso la sede della stazione appaltante o di uno degli utilizzatori, da parte della Ditta Aggiudicatrice.

La stazione appaltante attiva la Ditta aggiudicatrice attraverso una comunicazione alla quale deve essere data risposta con la pianificazione dell'intervento entro 5 giorni.

### **Livelli di priorità del ticket**

Sono previsti due livelli di priorità, da assegnare per ogni richiesta gestita, in base alle indicazioni della stazione appaltante ed alla valutazione fatta dalla Ditta Appaltatrice in fase di raccolta delle

richieste/segnalazioni pervenute.

Priorità	Classificazione	Descrizione
1	Alta	Impatto bloccante sulla soluzione applicativa
2	Bassa	Impatto non bloccante sulla soluzione applicativa

### **Livelli di servizio (SLA)**

La stazione appaltante richiede il rispetto degli SLA per le seguenti attività.

*A. Realizzazione della soluzione applicativa;*

*B. Servizi di manutenzione e assistenza).*

#### A. Realizzazione della soluzione applicativa

La stazione appaltante richiede il rispetto dei seguenti SLA per le attività legate all'avvio del servizio:

Descrizione	Penali (causale)	Penali (€)
La soluzione applicativa oggetto del presente bando deve essere realizzata entro il mese di settembre del 2022	Per ogni giorno lavorativo successivo 30 settembre 2022	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo lavorativo
La soluzione applicativa oggetto del presente bando deve essere realizzata secondo le tempistiche di cui alla tabella denominata Gantt di Progetto che deve essere compilata partendo dal modello inserito in calce al presente capitolato ed inserita nel quarto paragrafo della relazione tecnica (vedi paragrafo 6.1 del disciplinare)	v. sopra	v. sopra

### B. Servizi di manutenzione e assistenza

La stazione appaltante richiede il rispetto dei seguenti SLA per le attività legate ai servizi di manutenzione e assistenza della soluzione applicativa (manutenzione correttiva, adeguativa, sistemistica, help desk):

Moduli base e moduli aggiuntivi – fascia: 09.00 – 18.00	
Tempo di risposta	Alta: < 4h Bassa: < 8h
Tempo di ripristino	Alta: < 8h Bassa: < 16h
Fascia oraria	10h x 5gg lavorativi (lunedì-venerdì, 09:00 – 18:00)

Tempo di risposta (tempo di presa in carico): è il tempo massimo, espresso in ore/giorni lavorativi, che intercorre fra il momento in cui la richiesta/segnalazione viene inviata alla Ditta Appaltatrice e la presa in carico da parte della Ditta Appaltatrice stesso.

Tempo di ripristino: è il tempo massimo, espresso in ore/giorni lavorativi, che intercorre fra il momento in cui la richiesta/segnalazione viene presa in carico dalla Ditta Appaltatrice e la risoluzione (anche con soluzione temporanea) del problema (chiusura dei ticket).

La soluzione utilizzata per la gestione dei ticket e per il calcolo dei valori di disponibilità del servizio (SLA) è gestita direttamente dalla Ditta Appaltatrice. La Ditta Appaltatrice produce annualmente su richiesta della stazione appaltante un report contenente le informazioni sui tempi di risposta ed i tempi di chiusura dei ticket aperti. Le opportune misure di sicurezza tecniche e organizzative (quali ad esempio antivirus e meccanismi di identificazione, autenticazione e controllo degli accessi) sono adottate per garantire la riservatezza delle informazioni, l'integrità del software in esercizio e la non alterabilità dei dati. I livelli di servizio sono applicati solo per quanto di diretta responsabilità della Ditta Appaltatrice e sulla base delle informazioni indicate a seguire.

Periodo di riferimento e finestre temporali	
Finestra temporale	Lunedì-venerdì, 09:00 – 18:00



10 h x 5 gg lavorativi	(escluse finestre di manutenzione)
------------------------	------------------------------------

Tempi di risposta (tempo di presa in carico)					
Priorità	Tipo	Finestra	Tempo di risposta	Penali (causale)	Penali (€)
Alta	Richiesta Segnalazione	10X5	Entro 4 h nella finestra di servizio nel 95% dei casi	Per ogni ticket non preso in carico entro l'obiettivo	€ 25,00 per ogni ticket
Bassa	Richiesta Segnalazione	10X5	Entro 8 h nella finestra di servizio nel 95% dei casi	Per ogni ticket non preso in carico entro l'obiettivo	€ 10,00 per ogni ticket

Tempi di ripristino del servizio					
Priorità	Tipo	Finestra	Tempo di risposta	Penali (causale)	Penali (€)
Alta	Richiesta Segnalazione	10X5	Entro 8 h nella finestra di servizio nel 95% dei casi	Per ogni ticket non risolto /chiuso entro l'obiettivo	€ 50,00 per ogni ticket
Bassa	Richiesta Segnalazione	10X5	Entro 16 h nella finestra di servizio nel 90% dei casi	Per ogni ticket non risolto /chiuso entro l'obiettivo	€ 25,00 per ogni ticket

## Penali

Il calcolo dell'importo delle eventuali penali viene effettuato su base annuale, a partire dalla data di avvio del servizio e si basa su quanto indicato nel report in carico alla Ditta Appaltatrice.

L'importo è dovuto per scostamenti in diminuzione maggiori/uguali ad un punto in percentuale (1%), con arrotondamento dello scostamento all'intero inferiore.

Nei casi in cui un singolo disservizio comporti penali relative a diverse risorse, tali penali non sono cumulabili e pertanto verrà riconosciuta unicamente la penale più alta.

Ai fini del calcolo dell'eventuale penale, nei casi in cui per un singolo disservizio vengano aperti più ticket, gli stessi sono conteggiati come un unico ticket.

In ogni caso, l'importo complessivo della penale relativa ad un periodo di riferimento ed alla totalità delle risorse oggetto del servizio sarà pari ad un valore massimo del 3% del corrispettivo dei servizi rapportato al periodo di riferimento e non potrà in nessun caso superare il 10% del valore complessivo ipotizzato.

