



MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI SVILUPPO, MANUTENZIONE E ASSISTENZA SPECIALISTICA

DELLA SOLUZIONE APPLICATIVA RAP "RILEVAZIONE ASSENZE PRESENZE"

IN USO PRESSO IL CSI-PIEMONTE E GLI ENTI CONSORZIATI

(AP20_001)

**ALLEGATO
SPECIFICHE TECNICHE DEL SERVIZIO**

1 Contesto di riferimento

Il servizio di Rilevazione Assenze Presenze (di seguito denominato “RAP”) è finalizzato alla gestione della prestazione lavorativa riferita alle ore di presenza e assenza del personale degli enti, acquisisce i dati delle timbrature provenienti dai rilevatori di presenza (bollatori) ed è interfacciato con i sistemi di gestione economica e gestione delle risorse umane del CSI-Piemonte.

Il servizio RAP è erogato mediante il Sistema Informativo IrisWIN in modalità ASP (Application Server Provisioning), per mezzo di un’architettura che risiede presso la server farm del CSI-Piemonte, accessibile attraverso la rete Internet.

Sul Sistema Informativo IRISWIN il CSI-Piemonte garantisce, ai propri clienti, i servizi di assistenza specialistica, le attività di manutenzione correttiva, adeguativa (normativa) ed evolutiva.

Il servizio RAP gestisce i seguenti contratti:

- CCNL Regioni ed Autonomie Locali (Dirigenza e Comparto)
- CCNL Sanità (Dirigenza medica e amministrativa e Comparto)
- CCNL Segretari Comunali e Provinciali
- CCNL Commercio

La gestione del sistema di rilevazione assenze e presenze è basata sulla normativa contrattuale di riferimento, costituita dal CCNL nazionale (dei contratti sopra citati), dalle Normative nazionali riferite al trattamento della malattia, oltre che da ulteriori e specifiche normative nazionali riferite ad alcuni istituti contrattuali (quali ad esempio la maternità e congedi parentali), dalle regolamentazioni interne dell’Ente utilizzatore del servizio (ad esempio i contratto integrativi o di 2° livello) oltre regole interne dell’Ente.

Il servizio RAP è una soluzione altamente parametrica che consente di rispondere ai requisiti di ogni singolo ente intervenendo sulla configurazione dei moduli senza necessariamente sviluppare software aggiuntivo. Attraverso l’utilizzo dei parametri è quindi possibile impostare le specificità di ogni ente, determinando nei fatti una pluralità di diverse configurazioni del software.

Il dimensionamento funzionale stimato¹ in function point (FP) è pari:

- 655 IFPUG per la componente IrisWEB
- 4360 IFPUG+47 Cosmic per la componente IrisWIN

Gli enti/clienti gestiti sono attualmente 23 (con uno in fase di avvio), con un bacino di amministrati gestiti di circa 24.100 unità; si citano a titolo di esempio la Regione Piemonte (dal 2004) , la Città Metropolitana di Torino (dal 2002), il Comune di Torino (dal 2009), Aipo (dal 2005), il CSI-Piemonte (dal 2015).

2 Infrastruttura del sistema

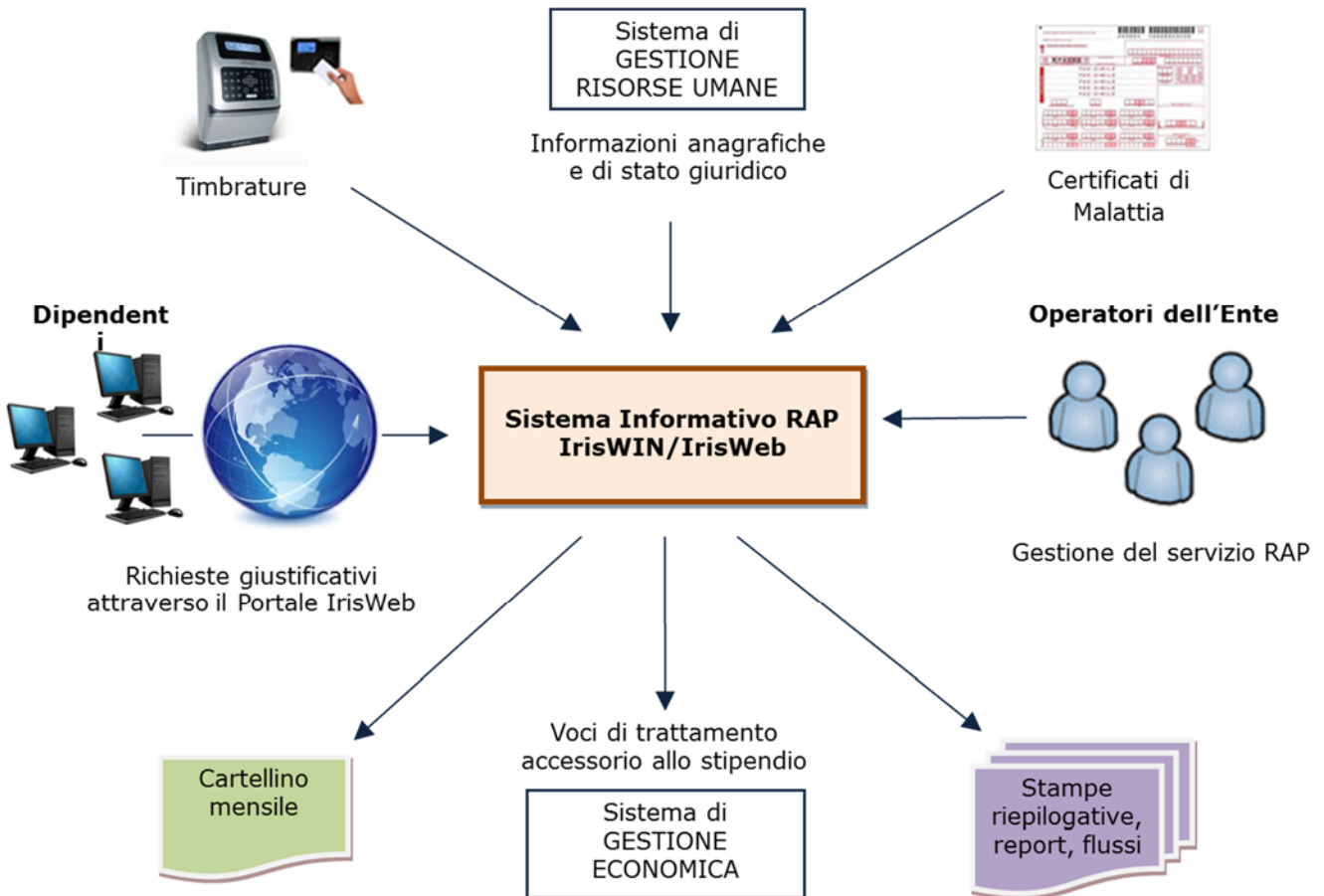
Si descrive nel seguito l’infrastruttura tecnologica (hardware, software, middleware) che deve essere allestita per l’erogazione dei servizi.

¹ Rilevamento di aprile 2019

Dal punto di vista tecnologico, il sistema è basato su:

- Architettura client-server integrata da moduli Web (distribuita attraverso la piattaforma Citrix)
- Interfaccia grafica Windows
- Base Dati relazionale su RDBMS Oracle
- Modalità di interfacciamento al Data Base Oracle: API native
- Linguaggi utilizzati: Delphi (per la parte client-server) e IntraWeb per Delphi (per la parte web).

La figura, di seguito rappresentata, esemplifica il modello logico di architettura applicativa; sono evidenziati gli oggetti software e la loro integrazione con il sistema che governa il processo di gestione delle assenze e presenze.



L'architettura del sistema è così articolata:

Architettura	Client/Server con moduli Web
Livello Dati	RDBMS Oracle con compatibilità versione Oracle 9i Database Release 2 (9.2.0), 10, 11,12

Livello Presentazione	Interfaccia grafica evoluta GUI operante su piattaforma client Windows con Oracle Full Client
	Interfaccia utente grafica evoluta GUI su piattaforma client web browser per il modulo IrisWeb
Livello Applicazione	Web server Microsoft IIS su Windows 2008 server, Windows 2012 server, Windows 2016 server in modalità 32 bit

Sono utilizzati web services.

Per i moduli web l'ambiente di sviluppo prevede come layer di front-end template html, css, e librerie javascript, mentre lato back-end è un applicativo win-iis (isapi).

Il sistema utilizza la seguente infrastruttura software di base e middleware:

Tipologia software	Versioni
RDBMS	Oracle Database server versioni 9i R2, 10gR1, 10gR2, 11gR1, 11gR2 su server Windows 2008, Windows 2012, Linux
Database server	Oracle 10.2.0.4.0 Server Linux Oracle 10.2.0.4.0 Server Solaris Oracle 11.2.0.3.0 Server Linux
Application server	Microsoft IIS su Windows 2008 server, Windows 2012 server, Windows 2016 server in modalità 32 bit; sull'application server IrisWeb è utilizzato il client Oracle nella versione, a 32 bit, compatibile con il DBMS Oracle che ospita la base dati
Presentation server	Windows 2008/2012/2016 IIS

Lo standard tecnologico utilizzato per lo sviluppo è illustrato nella tabella sottostante.

Tipologia software	Versioni	Moduli/Funzionalità
Ambiente di sviluppo	Delphi 10.2.3 Tokyo (Embarcadero)	IrisWIN - IrisWeb
	DOA 4.1.3.5 (AllroundAutomations)	Accesso al database Oracle
	QuickReport 6.0 (QBS Software)	Generatore di stampe
	Intraweb 15.0.10 (AtoZedSoftware)	IrisWeb
	TMS Intraweb Pack (TMS Software)	IrisWeb
	RaveReport 11.0	Generatore di stampe per IrisWeb
	jQuery	Libreria javascript per interfaccia utente

3 Ambiti Funzionali

Le funzioni applicative che compongono il Sistema Informativo IrisWIN si possono dividere in tre macro-aree:

- Componente BackOffice applicativo (denominato IrisWin), dedicato alle attività dell'Ufficio del Personale degli enti;
- Componente on-line (denominato IrisWeb), dedicata a tutti i dipendenti per la gestione del cartellino on-line e degli iter autorizzativi ferie, permessi, timbrature, straordinario, ecc.
- Componente Servizi, che realizzano funzionalità ad hoc (esempio l'acquisizione delle timbrature), senza interfacciamento con l'utente finale

Il servizio R.A.P. comprende le seguenti funzionalità:

- Amministrazione del sistema
- Gestione dei dati dei dipendenti
- Ambiente (gestione parametri)
- Interfacce – Timbrature
- Interfacce – Scarico paghe
- Interfacce – Giustificativi assenza
- Componente on line gestione iter autorizzativi (ferie, permessi, cambio orario, straordinario, bollatrice virtuale), visualizzazione e stampe per i dipendenti
- Assenteismo e Forza Lavoro
- Moduli Servizio base
- Pianificazione Reperibilità/Guardia
- Visite Fiscali
- Pianificazione Libera professione
- Pianificazione Prestazioni aggiuntive
- Pianificazione Orari
- Budget straordinario
- Conteggio pasti
- Rendicontazione progetti
- Accessi Mensa
- Buoni Pasto/Ticket
- Incentivi
- Gestione Trasferte
- Sindacati
- Acquisizione file (xml) malattia INPS
- Iter autorizzativo Trasferte
- L104 – invio dati via Web Services
- Integrazione RAP-SPI per congedi parentali e aspettative
- Iter validazione cartellino

Al fine di garantire l'erogazione dei servizi sono necessarie competenze specialistiche, di prodotto (ivi comprese le logiche di parametrizzazione), competenze tecniche sulla tecnologia del sistema oltre che la conoscenza normativa e di materia sui CCNL di riferimento. Inoltre, per garantire il servizio di Assistenza Specialista (gestione applicativa, supporto utenti e supporto specialistico), è necessario predisporre un punto di ricevimento delle richieste di assistenza degli operatori del CSI-Piemonte.

Si riportano di seguito gli orari richiesti per i servizi:

Copertura	Esclusioni
Lunedì – Venerdì 9,00 – 13,00 e 14,00 – 17,00	Sabato e festivi

Si riportano nel seguito gli elementi oggetto di misurazione nei livelli di servizio:

Tipologia di servizio	Descrizione
Sviluppo e manutenzione evolutiva (Analisi, Progettazione e Realizzazione Software ad Hoc, Parametrizzazione e Personalizzazione)	rispetto dei tempi di consegna
Gestione applicativa e supporto utenti	rispetto dei tempi di risoluzione delle segnalazioni di assistenza applicativa
	rispetto dei tempi di risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento che non danno luogo ad interventi di correttiva
	rispetto dei tempi di risoluzione delle segnalazioni di trattamento dati
Manutenzione Correttiva	rispetto dei tempi di risoluzione delle segnalazioni di manutenzione correttiva

4 Strumenti a disposizione

Sorgenti e materiali annessi sono nelle disponibilità del Consorzio. Al fornitore sarà richiesto di prendersi in carico ed eseguire il servizio tempestivamente (in continuità) ed autonomamente, senza necessità di richiedere supporto e formazione alcuna alla suddetta presa in carico, anche in considerazione dell'indirizzo nazionale di transizione alla soluzione Cloudify NoiPA. In tal senso ci si rivolge al mercato per verificare l'esistenza di operatori economici in grado di prendere in carico in autonomia e gestire il servizio secondo le tempistiche indicate e nel rispetto dei livelli di servizio individuati.