

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE DI SOTTOSCRIZIONI ORACLE CLOUD APPLICATION IN AMBITO AMMINISTRATIVO- CONTABILE E CONTROLLO DI GESTIONE E AFFIDAMENTO DELLA PROGETTAZIONE ED IMPLEMENTAZIONE DEL PRODOTTO CIG B019D9D4B6

1 Sommario

1.	OGGETTO DELL'APPALTO.....	3
1.1	Contesto di riferimento.....	3
1.2	Definizione ambito.....	3
2.	DURATA	4
3.	DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI RICHIESTE	4
3.1	Sottoscrizioni Oracle Cloud.....	5
3.2	Progettazione ed implementazione del sistema Oracle Erp cloud	10
3.2.1	Project Management	10
3.2.2	Raccolta, analisi e documentazione dei requisiti.....	11
3.2.3	Progettazione di dettaglio e parametrizzazione del sistema.....	15
3.2.4	Personalizzazioni.....	16
3.2.5	Integrazione con sistemi esterni.....	16
3.2.6	Conversione e migrazione dati	18
3.2.7	System ed Integration Test.....	18
3.2.8	Collaudo	19
3.2.9	Formazione	20
3.2.10	Avvio in esercizio.....	20
3.2.11	Go-Live	21
3.2.12	Supporto Post Go-Live	21
3.3	Servizi di assistenza e manutenzione.....	21
3.3.1	Gestione della piattaforma.....	21
3.3.2	Service Level Agreement.....	23
4.	DOCUMENTAZIONE DI PROGETTO	24

1. OGGETTO DELL'APPALTO

1.1 Contesto di riferimento

Silea S.p.a. (di seguito Silea) è una società interamente pubblica che si colloca tra i principali operatori del ciclo integrato dei rifiuti e dell'economia circolare presenti in Lombardia. Gestisce i servizi di raccolta rifiuti e di igiene urbana in 87 comuni delle province di Lecco, Como e Bergamo, su un bacino complessivo di circa 340 mila abitanti.

La società gestisce inoltre un termovalorizzatore ed un impianto di compostaggio per il trattamento della frazione organica, nonché numerosi Centri di Raccolta comunali (piattaforme ecologiche).

Silea detiene una partecipazione di controllo (64,45%) su Seruso spa, Società che rientra nel perimetro di Consolidamento.

In linea con la mission aziendale, volta a garantire livelli di servizio sempre più elevati e soluzioni innovative per il territorio, i cittadini e le imprese, Silea intende procedere con l'espletamento di una procedura di gara per la fornitura di un nuovo sistema ERP in sostituzione all'attuale applicativo in uso, ovvero, IBM AS400, soluzione on Premise attualmente installata su server dedicati situati presso gli uffici di Silea in Via Vassena, 6 – 23868 Valmadrera (LC).

1.2 Definizione ambito

Con il progetto di evoluzione del sistema informativo, l'azienda intende garantire non solo una continuità dei servizi svolti dall'attuale software amministrativo contabile ma introdurre caratteristiche innovative tali da agevolare l'adozione di nuove tecnologie e modelli di processo in linea con l'evoluzione del mercato delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione

Tale iniziativa è in linea con il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione per la crescita digitale del Paese, e secondo quanto delineato da AgID Agenzia per l'Italia digitale nella strategia Cloud, per favorire l'adozione del modello Cloud Computing nella Pubblica Amministrazione, prevedendo un percorso di qualificazione per soggetti pubblici e privati che intendono fornire i servizi cloud alle Pubbliche Amministrazioni, affinché queste ultime possano acquisire servizi omogenei che rispettino elevati standard di sicurezza, efficienza, garanzie operative e affidabilità.

Si riportano di seguito alcuni punti rilevanti dei principi guida del Piano Triennale dell'Informatica nella Pubblica Amministrazione redatto da AGID:

- *Digital & mobile first (digitale e mobile come prima opzione):* le Pubbliche Amministrazioni devono realizzare servizi primariamente digitali;

- *Cloud first (cloud come prima opzione):* le Pubbliche Amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano primariamente il paradigma cloud, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in;
- *Servizi inclusivi e accessibili:* le Pubbliche Amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori;
- *Sicurezza e privacy by design:* i servizi digitali devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali.

Silea ha identificato nella piattaforma Oracle ERP Cloud la soluzione idonea a garantire l'efficace gestione ed innovazione dei processi in ambito: **contabilità, controllo di gestione, ciclo attivo, ciclo passivo e gestione magazzino.**

2. DURATA

La durata dell'appalto è da intendersi per **60 mesi** dalla sottoscrizione del contratto, calcolati nel modo seguente:

- Progettazione e implementazione del nuovo sistema Oracle Erp Cloud: **12 mesi**
- Post go live: **3 mesi**
- Utilizzo dell'applicativo ed assistenza: **54 mesi**

Il completamento del progetto di implementazione dovrà avvenire entro il 30 giugno 2025.

3. DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI RICHIESTE

In sintesi, la fornitura oggetto dell'appalto prevede le seguenti attività:

1. Acquisizione di sottoscrizioni Cloud SaaS in ambito amministrativo-contabile e controllo di gestione di Oracle Cloud Applications per la durata contrattuale complessiva di 60 mesi (cinque anni);
2. Progettazione e implementazione del nuovo sistema Oracle ERP Cloud che andrà a sostituire il sistema AS 400, comprensivo delle seguenti attività:
 - a. Raccolta, analisi, e documentazione dei requisiti
 - b. Progettazione di dettaglio e parametrizzazione del sistema
 - c. Personalizzazione
 - d. Integrazione con sistemi esterni
 - e. Conversione e Migrazione dati
 - f. System, integration
 - g. Collaudo

- h. Formazione
- i. Avvio in esercizio
- j. Go-Live
- k. Supporto post go-live

3. Assistenza nell'intero periodo di esercizio

I seguenti paragrafi descrivono in modo dettagliato i servizi richiesti e le modalità di erogazione degli stessi.

3.1 Sottoscrizioni Oracle Cloud

Al fine di **ottimizzare l'adozione della soluzione e le risorse a disposizione di questa Società**, l'**attivazione** delle sottoscrizioni avverrà in 2 FASI.

La **FASE 1** prevede l'attivazione delle sottoscrizioni Oracle ERP Cloud e dei crediti Oracle PaaS per l'intera durata del contratto 60 mesi.

La **FASE 2** verrà attivata dopo 6 mesi dalla data di attivazione delle sottoscrizioni Oracle ERP Cloud, per il modulo di controllo di gestione Oracle EPM Cloud fino alla data di terminazione del contratto (54 mesi).

Di seguito i dettagli delle sottoscrizioni richieste per ciascun modulo per le fasi sopra citate.

FASE 1 - 60 mesi dalla data di avvio della fase di progettazione e parametrizzazione, che potrà avvenire anche in pendenza di stipula del contratto.

Di seguito si riporta la stima delle licenze minime richieste. Ogni concorrente dovrà valutare se quanto richiesto è in linea con le necessità del progetto. In caso contrario dovrà prevedere un incremento.

<i>Codice</i>	<i>Descrizione del prodotto</i>	<i>Utenti/Crediti</i>	<i>Durata</i>
B91079	Oracle Fusion Enterprise Resource Planning CS	10	60 mesi
B91082	Oracle Fusion Procurement CS	10	60 mesi
B91083	Oracle Fusion Procurement Self Service CS	100	60 mesi
B91057	Oracle Fusion Supply Chain Execution CS	10	60 mesi
B93429	Oracle Fusion Order Management CS	10	60 mesi
B88206	Oracle PaaS and IaaS Universal Credit	24.000€	60 mesi

FASE 2 – nei successivi 6 mese dalla fase 1

<i>Codice</i>	<i>Descrizione del prodotto</i>	<i>Utenti/Crediti</i>	<i>Durata</i>
B91073	Oracle Enterprise Performance Management Standard CS	10	54 mesi
B91076	Oracle Additional Application for Oracle EPM Standard CS	1	54 mesi

In conformità alla normativa vigente (GDPR), si evidenzia che l'erogazione del servizio ed il trattamento dei dati dovrà essere garantito da Oracle sul territorio dell'Unione Europea, ovvero il Data Center in Cloud su cui verranno localizzati i dati di Silea S.p.a. dovrà necessariamente risiedere su una "Region" EU.

La fornitura della piattaforma SaaS si intende "chiavi in mano" ovvero senza ulteriori oneri a carico di Silea. Ulteriori servizi - i cui costi non siano già ricompresi nell'offerta - che saranno comunque impiegabili per l'espansione e la crescita del sistema (es. costi per l'utilizzo di infrastruttura HW aggiuntiva; S.O. API) potranno essere indicati nell'offerta economica ma non contribuiranno alla valutazione ai fini dell'aggiudicazione.

Al termine del rapporto contrattuale tutti i dati raccolti e quant'altro elaborato, al fine della gestione informatizzata del sistema, dovranno essere trasmessi a Silea nei formati e con le modalità che saranno comunicati. Contestualmente l'Aggiudicatario si impegna a cancellarli definitivamente da tutti i propri sistemi e da eventuali sistemi terzi utilizzati.

Silea SpA richiede la fornitura dei servizi Oracle Cloud Application in grado di indirizzare una gestione efficiente e resiliente per tutti gli utenti che usufruiscono del servizio.

Gli operatori in particolare dovranno essere in grado di utilizzare la piattaforma sia dagli uffici sia da remoto in modalità mobile worker. Dovrà essere garantita l'interazione e la fruizione sia dai personal computer in dotazione (desktop, terminali virtuali VDI, laptop) che da dispositivi mobili.

Si richiede che i client rispondano a questi requisiti minimi di compatibilità:

Sistema operativo: Microsoft Windows 10 Professional / Enterprise o superiori;

- Browser: Google Chrome, Microsoft Edge;
- Desktop virtuali erogati da piattaforma WMMWARE Horizon versione 8.0 in modalità non persistente tramite dispositivi Praim Meridian;
- Mobile: piattaforma Android e IOS.

La fornitura dei servizi, oggetto del presente capitolato, dovrà rispondere pienamente ai requisiti di seguito dettagliati.

a) Requisiti architetturali

- La soluzione proposta dovrà garantire la continuità dei servizi durante l'orario di lavoro e dovrà garantire la possibilità di scalare facilmente risorse quando necessario. La piattaforma dovrà altresì garantire la continuità operativa assicurando meccanismi di business continuity, recovery e back up;
- In sede di offerta (all'interno della proposta tecnica) il concorrente dovrà fornire dettagli su come viene gestita l'affidabilità e la disponibilità della soluzione proposta, includendo dettagli di come viene gestito l'eventuale failure applicativo della piattaforma o dei sistemi di comunicazione. Inoltre, dovrà fornire dettagli sulla ridondanza applicata ai diversi livelli applicativi ed infrastrutturali. Il concorrente dovrà dettagliare le policy di disaster & recovery e di business continuity, includendo i tempi previsti per il ripristino delle precedenti configurazioni;
- Aggiornamenti della soluzione non devono causare perdite di dati o corruzione delle informazioni presenti nel sistema, Il concorrente deve descrivere se la soluzione prevede tali meccanismi e nel caso quali tools esterni possono essere utilizzati per migrare i dati;
- Dovrà inoltre avere almeno una delle seguenti certificazioni:
 - AGID;
 - UNI CEI ISO/IEC 27001.
- Il concorrente dovrà fornire la documentazione della nuova soluzione e studiare il corretto dimensionamento delle licenze e dei server/istanze e predisporre una catena di ambienti (Test/Collaudato, Produzione);
- Risulta parte integrante della proposta la messa a disposizione dei seguenti ambienti:
 - un ambiente di test/collaudato;
 - un ambiente di produzione.

L'ambiente di Test/Collaudato dovrà avere caratteristiche tali da poter replicare esattamente le funzionalità e le performance dell'ambiente di Produzione.

b) Sicurezza, privacy e gestione utenti

- Il Sistema dovrà garantire un elevato livello di sicurezza; pertanto, dovrà essere in grado di supportare adeguati meccanismi di gestione utenze e accessi, di gestione

delle sessioni ed essere conforme alle buone pratiche di sicurezza per quanto riguarda la gestione delle vulnerabilità. Nello specifico la gestione di utenti e dei relativi accessi deve tenere conto di specifiche politiche di riservatezza e di protezione dei dati, ovvero garantire l'accesso ai dati esclusivamente ai soggetti autorizzati tramite opportune profilazioni d'utente;

- La gestione di tali politiche è supportata da un gestore utenti e un sistema di autenticazione unico e centralizzato ed integrato nel sistema Microsoft Azure per la gestione del SSO. In particolare, la soluzione dovrà obbligatoriamente validare la user identity e supportare le policy per la gestione delle password e relative policy aziendali.
- La soluzione dovrà prevedere un pannello di controllo per permettere la gestione della configurazione da parte dei supervisor e del personale IT addetto agli sviluppi e alla manutenzione.
- Si richiede inoltre, per le attività dell'amministratore di sistema, la conformità a quanto indicato con il provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 riguardante le "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema" (G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008).

c) Unicità, tracciabilità e storicizzazione di dati e documenti

L'unicità delle informazioni è un requisito imprescindibile: dati replicati e ridondati incrementano pericolosamente la possibilità di propagazione degli errori oltre a rallentare sensibilmente le attività operative.

Per quanto riguarda l'integrità del dato, il modulo deve essere implementato in modo da impedire l'alterazione diretta o indiretta delle informazioni, sia da parte di utenti e processi non autorizzati, che a seguito di eventi accidentali. Anche la perdita di dati (per esempio a seguito di cancellazione o danneggiamento) viene considerata come alterazione.

Dovrà essere assicurata la tracciabilità di tutte le registrazioni informatiche effettuate sulle procedure, sia per i dati e sia per i documenti, ovvero il modulo deve consentire di risalire a chi ha effettuato e quando ogni singola registrazione/modifica in ogni fase del processo.

L'identificazione della data e ora di una registrazione deve essere effettuata mediante l'apposizione dell'indicazione del tempo di sistema, che deve essere opportunamente gestito dal Sistema secondo procedure che ne garantiscano la coerenza.

Inoltre, l'applicativo deve contenere tutti i meccanismi necessari a garantire la congruenza dei dati e report di controllo.

d) Integrazione, interoperabilità, aderenza agli standard

L'implementazione del Sistema dovrà essere attuata utilizzando protocolli e metodi standard e allo stato dell'arte rispetto all'attuale livello di innovazione tecnologica del settore.

L'adozione di protocolli standard deve essere finalizzata anche a garantire l'interfacciamento

del sistema con sistemi di parti terze laddove previsto.

Ciò deve essere possibile sia attraverso lo scambio dati su tracciati predefiniti e concordati tra le parti, sia attraverso la chiamata a web-services esposti dai sistemi che dovranno comunicare. Le interfacce di integrazione dovranno quindi poter abilitare lo scambio dati sia sincrono che asincrono verso soluzioni applicative esterne alla piattaforma.

e) Accessibilità e usabilità

Si richiede che il livello di presentazione dei dati abbia caratteristiche tali da rispettare requisiti di accessibilità e usabilità. A tale scopo le interfacce di accesso dovranno prevedere l'inserimento e la consultazione agevole e leggibile delle informazioni gestite, attraverso un accesso configurato al sistema (sistema adattativo), anche per mezzo di aree di sintesi o evidenza.

Per garantire l'accessibilità del Sistema da parte di tutti gli utenti, le informazioni devono essere facilmente reperibili, esplicitate in modo chiaro e rese di indubbia interpretazione.

f) Obblighi del fornitore inerenti alla sicurezza dei dati personali

Il Fornitore garantisce che le soluzioni informatiche utilizzate durante la progettazione, lo sviluppo e la prestazione dei servizi, le attività di raccolta, instradamento, trattamento, memorizzazione e/o archiviazione nonché di visualizzazione dei dati e/o informazioni sui servizi degli utenti finali siano adeguate, pertinenti e limitate a quanto strettamente necessario per la prestazione dei servizi stessi nel rispetto della normativa applicabile al Fornitore.

È fatto obbligo al Fornitore di monitorare costantemente le minacce e le vulnerabilità, nonché di rivedere periodicamente gli scenari di rischio che hanno impatti sui servizi erogati dal Fornitore, sui processi critici e sulle risorse informatiche.

Il Fornitore si obbliga a garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle risorse logiche e fisiche critiche utilizzate per l'erogazione del Servizio, e dei dati e/o informazioni. Resto fermo l'obbligo di attuare le misure di sicurezza idonee alla protezione dei sistemi nonché di garantire l'efficacia delle stesse nel corso dell'esecuzione del Contratto.

Resta espressamente inteso che il Fornitore, fermo restando quanto previsto in altre clausole del Contratto e negli allegati, e per quanto di propria competenza, si obbliga al rispetto della normativa e/o del regolamento e/o del provvedimento generale e/o specifico che sia applicabile al Fornitore rispetto all'oggetto del Contratto anche qualora emanato da Autorità Amministrative e/o di Vigilanza.

g) Log

Tutti i log generati o comunque detenuti dal Fornitore in esecuzione del Contratto sono sottoposti alle seguenti previsioni:

- Tutti i log raccolti in base al provvedimento del Garante per la protezione dei dati

personali sugli amministratori di sistema del 27 novembre 2008 sono mantenuti per un tempo non inferiore a dodici mesi e consultabili presso la propria sede da Silea; Tutti i log raccolti a seguito di eventuali obblighi di legge e/o regolamento e/o disposizione normativa di ogni genere e natura sono mantenuti per il tempo minimo previsto dalla norma e consultabili presso la propria sede;

- Ogni e qualunque log il cui mantenimento non sia richiesto da previsioni di legge e il cui mantenimento non sia stato normato nel Contratto e/o negli allegati ma che sia giudicato dal Fornitore utile o necessario per l'erogazione dei servizi, saranno mantenuti dal Fornitore per il tempo strettamente necessario alla finalità della raccolta;
- Resta espressamente inteso che qualora Silea abbia necessità di effettuare indagini e/o verifiche sui log, il Fornitore presterà ogni necessario supporto.

3.2 Progettazione ed implementazione del sistema Oracle Erp cloud

L'aggiudicatario dovrà provvedere a tutte le azioni necessarie all'implementazione chiavi in mano del nuovo sistema in sostituzione dell'attuale sistema AS400, rispettando tutti i requisiti raccolti ed approvati da Silea nella prima fase del progetto per i processi definiti in ambito di progetto. Il sistema dovrà essere inoltre integrato e scambiare dati automaticamente con gli altri applicativi aziendali, attivi in esercizio.

3.2.1 Project Management

L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione un **Project Manager (PM)** per tutta la durata del progetto, che si occuperà di:

- Definire un organigramma delle risorse che parteciperanno al progetto, con la descrizione dei ruoli e delle responsabilità;
- Supervisionare e coordinare il personale del team (analisti, architetti di sistema, sviluppatori, tester, formatori);
- Definire e governare il piano delle attività di tutti gli attori coinvolti, sia interni al team di progetto dell'aggiudicatario, che relativi a Silea o degli altri fornitori coinvolti nel progetto;
- Garantire l'organizzazione, la qualità e l'efficienza delle attività di progetto.

Il PM avrà l'obbligo di partecipare a riunioni di avanzamento settimanali, presso la sede di Silea o in modalità remota. In occasione di tali incontri dovrà inoltre produrre una relazione scritta contenente lo stato di avanzamento delle attività di progetto, in cui si dovranno evidenziare le criticità emerse e le relative soluzioni individuate e l'aggiornamento del piano di realizzazione.

Di seguito si riporta una descrizione delle modalità di esecuzione delle fasi principali di progetto che l'aggiudicatario dovrà effettuare, in collaborazione con il personale della Direzione Information Technology e dei Process Owner e Key User di Silea.

3.2.2 Raccolta, analisi e documentazione dei requisiti

L'attività di raccolta, analisi e definizione dei requisiti funzionali dovrà essere portata a termine entro 3 mesi dall'avvio del progetto di implementazione. L'elenco dei requisiti dovrà essere definito e documentato in maniera dettagliata ed esaustiva, descrivendo analiticamente tutte le funzionalità da implementare, utili alla gestione dei processi Silea in ambito al progetto, evidenziando le funzionalità minimali richieste per adempiere agli obblighi fiscali.

L'aggiudicatario, a valle dell'analisi di dettaglio, dovrà predisporre una serie di documenti, oggetto di approvazione da parte di Silea, che evidenzino i requisiti di dettaglio con indicazione della copertura funzionale, e descrizione di come affronta le tipiche problematiche delle seguenti aree funzionali nel rispetto delle norme legislative vigenti:

- Contabilità Generale;
- Contabilità Analitica e Budgeting;
- Gestione Acquisti;
- Gestione Magazzino;
- Contabilità Fornitori;
- Contabilità Clienti;
- Gestione Cespiti;
- Reporting a supporto.

A titolo indicativo si riporta il set minimo di processi che la soluzione Oracle ERP Cloud dovrà gestire, e per i quali dovranno essere effettuate le analisi e raccolti i requisiti:

- a) Gestione "Multi company"
- b) Gestione anagrafica clienti
- c) Gestione anagrafica fornitori
- d) Gestione anagrafica articoli magazzino
- e) Fatturazione attiva:
 - Emissione Fatture (circa 3.800 annue)
 - Integrazione con lo SDI (Fatturazione elettronica)
 - Contabilizzazione (Registrazione contabile)
 - Stampa ed invio al cliente copia di cortesia

- Emissione fatture, sia in split payment che in regime ordinario
 - Emissione fattura attraverso importazione di dati esterni
- f) Gestione incassi:
- Gestione canali d'incasso (Gestione dei principali canali d'incasso, PagoPA, Ri.ba)
 - Riconciliazione (Riconciliazione automatica, Riconciliazione manuale, Pagamenti parziali)
 - Monitoraggio (Strumenti di monitoraggio insolvenze, incassi, rimborsi, ...)
 - Contabilizzazione (Registrazione contabile incassato)
 - Estratto conto clienti
- g) Reportistica fiscale, libri obbligatori:
- Libri IVA
 - Libro Giornale
 - Generazione Intrastat
 - Generazione Liquidazione Iva Periodica
 - Libro inventari
- h) Gestione acquisti:
- Creazione, gestione, assegnazione e monitoraggio delle Richieste di Acquisto
 - Gestione anagrafica CIG (interfaccia con Digital Pa anche per la parte invio flussi pagamenti CIG)
 - Verifica capienza di Budget assegnato
 - Monitoraggio importo CIG
 - Creazione, gestione e monitoraggio degli Ordini di Acquisto e degli Accordi di Acquisto Contrattuale
 - Creazione, gestione, assegnazione e monitoraggio delle Richieste di Approvvigionamento Interne
 - Gestione delle Ricezioni, Correzioni o Restituzione di Materiali e Servizi
- i) Fatturazione passiva:
- Inserimento in automatico dei dati fiscali dei documenti (Fatture, Note Credito, Note Debito) come numero fattura, data, fornitore, iva, imponibile...
 - Integrazione con lo SDI (Fatturazione elettronica)
 - Contabilizzazione (Registrazione contabile)
 - Controllo corrispondenza fattura con ordine e ingresso beni e/o servizi
 - Autorizzazione al pagamento della fattura in automatico
- j) Gestione pagamenti:
- Verifica correttezza Tracciabilità dei flussi finanziari

- Verifica regolarità Durc e/o Agenzia delle entrate e riscossioni
 - Emissione pagamenti (flussi bonifici)
 - Contabilizzazione (Registrazione contabile)
 - Estratto conto fornitori
 - Emissione F24
- k) Gestione Commesse:
- Registrazione costi su commesse (ricevuti da Magazzino, Acquisti, Fogli Ore)
 - Gestione ciclo di vita delle commesse
 - Gestione budget su commessa
 - Inserimento e approvazione Timesheet (fogli ore)
- l) Gestione cespiti:
- Anagrafica dei cespiti
 - Gestione dei cespiti secondo la normativa vigente
 - Gestione dei cespiti secondo le Delibere Arera
 - Ammortamenti eseguiti in modalità provvisoria e modalità simulazione
 - Generazione delle scritture di ammortamento
 - Registro cespiti
 - Reportistica di monitoraggio dei cespiti:
 - Ammortamenti
 - Dismissioni
 - Incrementi
 - Contributi
 - Situazione cespiti
- m) Contabilità:
- Registrazione scritture di prima nota
 - Importazione registrazioni da sezionali
 - Automatizzazione Ratei & risconti
- n) Gestione Bilancio d'esercizio e Bilancio Consolidato:
- Bilancio in IV direttiva Cee
 - Bilancio Xbrl
 - Verifica compliance requisiti ed ai principi del Reporting Finanziario globale (IFRS, GAAP,...)
- o) Gestione magazzini:
- Registrazione di movimentazioni di carico/scarico merci
 - Inventari

- Registro di magazzino
- p) Contabilità analitica e Budgeting:
 - Ciclo di pianificazione di medio e lungo periodo, di budget operativo annuale e di revisione periodica (con diverse viste di analisi per conto, centro di costo, progetto, Pef Arera)
 - Gestione anagrafiche centri di costo, ordini e commesse, anche in ottica Pef Arera
 - Analisi degli scostamenti e sistemi di alert
 - Controlli di Budget automatici (tetti di spesa) all' interno delle richieste di acquisto e ordini
 - Reportistica real time
 - Controlli di coerenza tra conto Co.ge e natura dei beni/servizi acquistati
 - Previsione/simulazione di liquidità a breve-medio termine
- q) Valutazione fornitori:
 - Gestione processi di valutazione dei fornitori (rispetto tempistica tempi consegna materiali, congruità materiali richiesti/consegnati...)
 - reportistica
- r) Separazione contabile ed adempimenti Arera:
 - Predisposizione unbundling contabile
 - Predisposizione criteri di allocazione costi/ricavi ARERA

Componente Applicativa Oracle	Descrizione Processi Coperti	Numero Utenti nominali Silea stimati
<i>Financials</i>	Contabilità Generale ed Analitica, Contabilità Fornitori, Contabilità Clienti, Gestione e Contabilità Cespiti, Banche e Cash Management, Gestione Recupero Crediti, Anagrafiche Piano dei Conti per natura e destinazioni, Anagrafica Fornitori, Anagrafica Clienti	n. 7 Utenti
<i>Procurement</i>	Gestione Anagrafica Articoli di acquisto (Beni e Servizi), Emissione Ordini e Contratti a Fornitori, Qualifica e Valutazione Fornitori, Portale Fornitori	n. 7 utenti
<i>Self-service Procurement</i>	Utenti "leggeri" di solo Inserimento e Gestione Richieste d'Acquisto a Catalogo e non	N° 40 utenti (responsabili di funzione, addetti inserimento RDA)

Componente Applicativa Oracle	Descrizione Processi Coperti	Numero Utenti nominali Silea stimati
<i>Supply Chain Execution (Inventory)</i>	Gestione Magazzini, Anagrafica Articoli, Transazioni di Magazzino (Carichi, Scarichi e Trasferimenti), Giacenze e relativa valorizzazione	N° 7 utenti
<i>Order Management</i>	Inserimento e Gestione Ordini/Contratti a Clienti (Ciclo Attivo), produzione Fatture Attive da Ordine/Contratto	N° 10 utenti
<i>IT Administration</i>	Gestione piattaforma	N° 6 Utenti

3.2.3 **Progettazione di dettaglio e parametrizzazione del sistema**

Conclusa la prima fase di definizione e approvazione dei requisiti da parte di Silea, dovrà essere configurato il nuovo sistema. L'attivazione dovrà avvenire in modalità prototipale, così da consentire ai Process Owner ed ai Key User di Silea una valutazione in termini di funzionalità ed usabilità, prima della fase di collaudo.

L'aggiudicatario dovrà quindi provvedere ad includere profili professionali in grado di occuparsi di:

- Disegno della nuova architettura applicativa;
- Disegno e configurazione dell'applicativo;
- Disegno e sviluppo di funzionalità non supportate out-of-the-box individuate durante la fase di analisi funzionale;
- Disegno e configurazione di tutte le interfacce richieste con gli altri applicativi.

L'aggiudicatario si occuperà anche di garantire l'integrazione con servizi terzi e di test di connettività simulata.

In questa fase sarà consolidato anche il piano di progetto che dovrà comunque rispettare le scadenze richieste da Silea.

Le scelte implementative e di parametrizzazione a carico dell'aggiudicatario dovranno essere documentate adeguatamente, secondo la metodologia scelta dall'aggiudicatario. Il sistema realizzato dovrà garantire le seguenti funzionalità di tipo trasversale, necessarie per il collaudo finale del progetto:

- Assicurare la completa copertura di tutte le aree funzionali di interesse rispetto al progetto esecutivo;
- Garantire una parametrizzazione multi-azienda, multi-organizzazione e multi-valuta;
- Gestire il supporto multilingua (Italiano – Inglese);
- Organizzare la profilatura utente tramite menu facilmente comprensibili;
- Garantire meccanismi di gestione della sicurezza sia a livello di dati sia a livello dei privilegi di accesso degli utenti applicativi;
- Parametrizzare gli accessi al sistema coerentemente con le procedure in uso in Silea;
- Integrazione controllo accessi con il sistema aziendale in uso (Microsoft Azure AD / Microsoft Active Directory).

3.2.4 Personalizzazioni

Si intendono le attività di sviluppo software necessarie per poter tradurre a sistema, eventuali requisiti espressi da Silea, che non trovano copertura nelle funzionalità standard, ma che sono ritenuti indispensabili per l'avvio in esercizio del sistema. L'aggiudicatario dovrà necessariamente realizzare le personalizzazioni senza alcun onere aggiuntivo per il committente.

Al termine della fase di analisi, l'appaltatore dovrà produrre la relativa documentazione funzionale. L'eventuale software prodotto durante la fase realizzativa delle personalizzazioni dovrà essere corredato da documentazione tecnica e manuale di collaudo in modo tale da permettere all'aggiudicatario di eliminare preventivamente bug di prodotto prima di mettere a disposizione del personale IT il software per l'effettuazione di test utente. L'esito positivo del test utente è condizione necessaria al rilascio ed al collaudo delle personalizzazioni.

Per le personalizzazioni sono incluse 20 giornate.

3.2.5 Integrazione con sistemi esterni

Si intendono le attività di analisi sviluppo e test necessarie a integrare con i sistemi già presenti in Silea che necessitano di essere allineati. Si prevede la realizzazione di interfacce sia on-line che batch per permettere le integrazioni fra i diversi sistemi. Al termine della fase di analisi, l'appaltatore dovrà produrre la relativa documentazione funzionale. Il software prodotto durante la fase realizzativa delle personalizzazioni dovrà essere corredato da documentazione tecnica e manuale di collaudo in modo tale da permettere all'aggiudicatario di eliminare preventivamente bug di prodotto prima di mettere a disposizione del personale IT il software per l'effettuazione di test utente. L'esito positivo dei test utente è condizione necessaria al rilascio ed al collaudo del software.

Applicativi esistenti

Il sistema dovrà essere utilizzato ed eventualmente integrato in un contesto ove operano i seguenti sistemi:

Prodotto/Fornitore	Descrizione	Flusso di integrazione
<i>WinSmart Evo / Computer Solution</i>	Sistema preposto alle attività di pesatura tramite integrazione con On-board Unit	ITF Inbound Automatica Periodica TRASMISSIONE DATI PESATURA
<i>INAZ</i>	Sistema preposto alla gestione dei processi in ambito HR	ITF Inbound Manuale Mensile CONTABILIZZAZIONE PAGHE
<i>QlikSense</i>	Sistema preposto all'elaborazione dei dati ai fini della produzione di Reportistica	ITF Outbound Automatica Periodica GENERAZIONE REPORTISTICA
<i>Portale Trasparenza per la gestione dei rifiuti</i>	Portale preposto al Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani	ITF Outbound Manuale Trimestrale REPORTISTICA PAGAMENTI x CIG
<i>ArchiFlow / SIAV</i>	Sistema preposto alle procedure di Archiviazione Documentale	ITF OUT Automatica Periodica ARCHIVIAZIONE DOCUMENTALE
<i>Microsoft Azure AD / Microsoft Active Directory</i>	Gestione e controllo accessi	
<i>Acquisti telematici</i>	Gestione delle gare	ITF Inbound Automatica Periodica In attivazione 2024

Altri flussi sono l'alimentazione del Software ViaLibera per la Stampa del Bilancio e la generazione della Nota Integrativa, lo scarico dati da AS400 per l'alimentazione di un file Excel per le analisi CO, e la Fatturazione Elettronica Attiva e Passiva.

3.2.6 Conversione e migrazione dati

L'aggiudicatario avrà definito in sede di offerta la strategia di migrazione più efficace al fine di assicurare la qualità dei dati migrati e mantenere l'operatività delle attività di business.

L'aggiudicatario dovrà quindi definire almeno:

- La metodologia di migrazione che intende adottare;
- Il numero di run di test di migrazione che intende effettuare (che comunque non potranno essere inferiori a due oltre ad un dry run);
- Il piano di cutover al fine di minimizzare i possibili rischi di perdita di dati;
- Gli strumenti di controllo (data quality) di cui intende avvalersi per le verifiche quantitative e qualitative.

Si precisa che la profondità storica dei dati oggetto di migrazione sarà definita in fase di analisi in accordo con le esigenze e gli obiettivi della stazione appaltante ed in conformità a quanto stabilito dalle normative vigenti.

L'aggiudicatario dovrà realizzare le procedure di caricamento nel nuovo applicativo utilizzando, ove possibile, le interfacce messe a disposizione dal sistema Oracle ERP Cloud o realizzando procedure ex-novo.

Dovranno inoltre realizzare tutte le procedure di quadratura dati che dovessero rendersi necessari ove non disponibili strumenti già presenti nel sistema target.

3.2.7 System ed Integration Test

Al termine di ogni ciclo di sviluppo è richiesto che l'aggiudicatario effettui una serie di test interni funzionali sulle nuove implementazioni (**System Test**), a valle dei quali, se non sono stati individuati bug bloccanti, verranno effettuati gli **Integration Test** con i sistemi esterni coinvolti.

Tutti i test dovranno prevedere la documentazione di supporto (Test book), predisposta dall'aggiudicatario e validata dalla Direzione IT di Silea, che racchiuda tutti i test case necessari alla validazione delle funzionalità delineate, e che preveda il dettaglio delle attività di test di:

- Sistema (rispondenza del sistema ai requisiti individuati durante la fase di analisi);
- Integrazione del sistema (corretto funzionamento del dialogo con gli altri sistemi con

cui sono previste interfacce).

I bug individuati dovranno essere tracciati attraverso una piattaforma di bug reporting, che verrà anch'essa concordata dall'aggiudicatario con l'IT di Silea nelle fasi progettuali preliminari.

3.2.8 Collaudo

Al termine di un ciclo di sviluppo è richiesto che il team effettui una serie di test interni funzionali sulle nuove implementazioni

In particolare:

- Dovrà essere configurato un ambiente di test per la nuova piattaforma;
- Dovrà essere configurata una o più postazioni di test che ricalchino esattamente le postazioni operatore di produzione.

I test sull'ambiente / sull'applicativo di test devono prevedere della documentazione di supporto (Test book) che racchiuda tutti i test case necessari alla validazione delle funzionalità delineate.

Il Test book è sottoposto ad approvazione della commissione tecnica che può richiedere integrazioni nel caso in cui i test proposti non siano ritenuti esaustivi.

Laddove richiesto, gli operatori responsabili di Silea possono richiedere supporto on-site o da remoto al team del Fornitore nello svolgimento di sessioni congiunte di collaudi (User Acceptance Test, UAT), con lo scopo di verificare funzionalità, integrazioni con servizi terzi ed individuare eventuali bug.

Durante questa fase, la, i Process Owner e Key User di Silea, in collaborazione con l'aggiudicatario, dovranno svolgere tutti i test sulla soluzione al fine di validarne le configurazioni e le personalizzazioni realizzate della fase precedente, secondo quanto espresso nei requisiti definiti in fase di analisi.

Il sistema rilasciato sarà valutato in tutte le sue parti, compresa la documentazione a corredo, verificandone la rispondenza, in termini di completezza e di correttezza di funzionamento, rispetto a quanto descritto nella documentazione tecnica (requisiti, specifiche funzionali, ...) approvata dalla commissione e le prestazioni in termini di tempi di esecuzione. Tale attività coinvolgerà tutti i processi supportati dal sistema.

Il ciclo di collaudo dovrà essere eseguito al termine di ogni iterazione di sviluppo.

L'esito del collaudo potrà essere:

- **Positivo:** il sistema è completo in tutte le sue parti, inclusa la documentazione, non sono presenti anomalie di funzionamento e i tempi di risposta sono adeguati; pertanto, Silea redigerà un apposito Verbale di Accettazione e il sistema potrà passare

alla fase successiva di avvio in esercizio.

- **Positivo con riserva:** il sistema è completo in tutte le sue parti, inclusa la documentazione, i tempi di risposta sono adeguati e sono presenti solo errori (bugs) valutati da Silea come “non gravi” e “non pregiudicanti per la messa in esercizio”. Silea redigerà un apposito Verbale di Accettazione in cui saranno elencate le suddette anomalie e il sistema potrà passare alla fase successiva di avvio in esercizio. L’aggiudicatario dovrà provvedere all’eliminazione di tutti i difetti riscontrati entro 15 giorni lavorativi dalla data di redazione del verbale di accettazione.
- **Negativo:** il sistema non è completo in tutte le sue parti, inclusa la documentazione, oppure i tempi di esecuzione non sono adeguati, oppure sono presenti errori (bugs) valutati da Silea come “gravi” e “pregiudicanti per la messa in esercizio”, pertanto il sistema non riceverà l’autorizzazione alla messa in esercizio. L’aggiudicatario dovrà correggere tutte le anomalie (discordanze rispetto alla documentazione tecnica, incompletezze, bugs, tempi di esecuzione non adeguati, ecc.) rilevate entro 20 giorni lavorativi dalla data di termine del collaudo. Successivamente dovrà avvenire un nuovo collaudo.

Prima del Go-Live, di ogni sviluppo, l’aggiudicatario dovrà prevedere un ciclo di test su tutto l’applicativo così da verificarne l’integrità completa (test di non regressione).

3.2.9 **Formazione**

Si intendono le attività necessarie all’acquisizione da parte delle diverse tipologie di utenti delle competenze richieste per operare efficacemente sulla piattaforma. Si richiede l’elaborazione di un piano formativo basato sull’integrazione di metodologie didattiche differenti (formazione d’aula, formazione online) in funzione delle caratteristiche dei destinatari, della loro numerosità e degli obiettivi di apprendimento.

Formazione separata dovrà essere erogata per gli operatori IT di Silea.

Si richiede un minimo di 15 giornate di formazione.

3.2.10 **Avvio in esercizio**

L’applicativo potrà essere reso operativo unicamente se il relativo collaudo avrà avuto esito positivo o positivo con riserva.

A seguito della validazione avvenuta nella fase di collaudo, l’aggiudicatario dovrà provvedere alla migrazione in produzione delle configurazioni e delle personalizzazioni necessarie alla messa in esercizio dei nuovi applicativi.

3.2.11 Go-Live

La fase di Go-Live avverrà al termine della fase di migrazione in produzione.

Verrà “spento” l’applicativo in uso (rimarrà disponibile in sola consultazione) e sarà attivato per tutti gli utenti solamente il nuovo applicativo.

L’aggiudicatario dovrà predisporre il piano di roll-out dove saranno incluse tutte le attività operative e tecniche relative all’attivazione dei nuovi sistemi, sia business che IT, alla migrazione dati ed allo spegnimento dei sistemi attuali coordinandosi con tutti i fornitori, gli utenti e l’IT di Silea.

3.2.12 Supporto Post Go-Live

La fase di Post Go-Live inizierà al termine della fase di Go-Live. In questo periodo l’aggiudicatario dovrà assicurare la presenza, nelle sedi di Silea o attraverso Microsoft Teams o altri tools di instant messaging e videoconferenza, di tutti gli analisti funzionali del team di progetto a supporto dell’attività degli utenti, e comunque, la disponibilità di tutto il team per la pronta risoluzione delle anomalie. Tale servizio si concretizza in un supporto strutturato con l’obiettivo di:

- Fornire, ai dipendenti di Silea ed ai tecnici appartenenti all’IT di Silea un valido affiancamento operativo nel consolidamento delle conoscenze acquisite nei corsi, nel contesto di esercizio del sistema;
- Correggere prontamente eventuali difetti e anomalie di funzionamento del sistema;
- Analizzare ulteriori parametrizzazioni di base non emerse nella fase di analisi per valutarne la realizzazione.

La chiusura della fase avverrà esclusivamente a seguito di emissione di verbale di accettazione da parte di Silea e comunque non prima dello scadere del periodo pari a 3 mesi.

3.3 Servizi di assistenza e manutenzione

3.3.1 Gestione della piattaforma

Il fornitore, nell’ambito dei Servizi presenti nella fornitura in oggetto, dovrà fornire il supporto per quanto riguarda diagnosi e assistenza rispetto ai servizi attivi. Gli elementi caratteristici del supporto rispetto ai servizi ordinati dovranno essere in linea con quanto descritto nel documento pubblico “Oracle Cloud Hosting and Delivery Policies” presente sul portale oracle.com/contracts.

Il supporto, per i Servizi sarà costituito da:

- Diagnosi dei problemi relativi ai Servizi;
- Risoluzione degli errori riportati e verificabili per consentire l’esecuzione dei suddetti

- Servizi in tutti i loro aspetti sostanziali come descritto nella relativa Documentazione del Programma;
- Supporto durante le attività di Gestione delle Modifiche descritte nella *Oracle Cloud Change Management Policy*;
 - Supporto con richieste di assistenza tecnica 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana;
 - Accesso 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, a un Portale di Supporto del Cliente Cloud e servizio di Supporto Telefonico con Operatore per registrare le richieste di assistenza;
 - Accesso ai forum delle community;
 - Un servizio di assistenza al cliente non a carattere tecnico durante il normale orario lavorativo (dalle 8:00 alle 17:00).

L'accesso al Portale di Supporto del Cliente Cloud dovrà essere riservato ai contatti tecnici designati e ad altri utenti autorizzati da Silea.

Il livello di severità di una richiesta di assistenza sarà selezionabile e sarà basato sulle definizioni di severità di seguito riportate.

Severità 1

L'uso di produzione dei Servizi Cloud è interrotto o così gravemente pregiudicato da non consentire la ragionevole prosecuzione del lavoro con una completa perdita del servizio. Le operazioni pregiudicate sono essenziali al business e la situazione è da considerarsi un'emergenza. Una richiesta di assistenza di Severità 1 presenta una o più delle seguenti caratteristiche:

- Dati corrotti;
- Una funzione documentata essenziale non disponibile;
- Interruzione del servizio indefinita, determinante un ritardo inaccettabile o indefinito in relazione a risorse o risposte;
- Crash del sistema e crash ripetuti dopo i tentativi di riavvio;
- Incidente di Sicurezza con il potenziale di influire sulla riservatezza, integrità o disponibilità del servizio.

Dovrà compiere ogni ragionevole sforzo per rispondere alle richieste di assistenza di Severità 1 entro quindici (15) minuti e lavorerà 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, fino alla risoluzione della richiesta di assistenza di Severità 1, con l'adozione di una soluzione ragionevole o fino a quando possano essere compiuti dei significativi progressi. Durante il suddetto periodo, l'appaltatore indicherà un contatto tecnico che fornirà assistenza nella raccolta dei dati, nel testing e nell'applicazione delle correzioni.

Severità 2

Livello associato ad una grave perdita del servizio. Importanti funzioni dei Servizi Cloud non sono disponibili e non vi sono soluzioni alternative accettabili; tuttavia, le operazioni possono proseguire con delle limitazioni.

Severità 3

Livello associato ad una marginale perdita del servizio. Il pregiudizio consiste in un inconveniente, il quale può richiedere una soluzione alternativa per ripristinare la funzionalità.

Severità 4

Livello associato per la richiesta di informazioni, miglioramenti o chiarimenti sulla documentazione in relazione ai Servizi Cloud senza, però, pregiudizio alcuno sull'operatività di tale servizio.

3.3.2 Service Level Agreement

Per quanto riguarda i Servizi Cloud Oracle oggetto della presente procedura, la disponibilità del servizio e la relativa misurazione e segnalazione dovranno essere in linea con quanto specificato nella documentazione presente sul portale oracle.com/contracts denominato "Oracle Cloud Hosting and Delivery Policies".

Silea SpA riceverà Crediti di Servizio nel caso in cui il Livello Obiettivo di Disponibilità del Servizio o il Tempo di Attività del Servizio Previsto per i Servizi Cloud Oracle sia inferiore al Livello Obiettivo di Disponibilità del Servizio o al Tempo di Attività del Servizio Previsto applicabile a tali Servizi.

Come specificato nel documento "Oracle SaaS Public Cloud Services Pillar Document" scaricabile dal portale oracle.com/contracts, Silea SpA è eligibile a ricevere Crediti di Servizio come percentuale del canone mensile del Servizio Oracle Cloud oggetto della presente procedura, secondo quanto indicato nella tabella presente nel sopra citato documento e di seguito riportata:

Percentuale	Descrizione
10%	Nel caso di Service Availability Level inferiore al 99,9% ma maggiore al 99,5% nel mese di calendario applicabile
15%	Nel caso di Service Availability Level uguale o inferiore al 99,5% ma maggiore al 99,0% nel mese di calendario applicabile
25%	Nel caso di Service Availability Level uguale o inferiore al 99,0% ma maggiore al 95,0% nel mese di calendario applicabile
100%	Nel caso di Service Availability Level uguale o inferiore al 95,0% nel mese di calendario applicabile

4. DOCUMENTAZIONE DI PROGETTO

- **Tutta la documentazione prodotta dovrà essere scritta in lingua italiana.**
- **L'aggiudicatario dovrà utilizzare gli standard documentali identificati da Silea. Tale documentazione in generale riguarda:**
 - **Requisiti utente;**
 - **Specifica funzionale;**
 - **Documentazione dei processi;**
 - **Disegno della base dati relativamente a tutte le parti del sistema che contengono "personalizzazioni" e/o funzioni di integrazione con gli altri applicativi aziendali (diagramma entità relazioni e documento con descrizione dettagliata di ciò che rappresentano le tabelle e i relativi attributi);**
 - **Disegno dell'architettura del sistema e delle funzioni software realizzate per le "personalizzazioni" e l'integrazione con gli altri applicativi aziendali (con particolare attenzione alle parti d'integrazione con gli altri applicativi aziendali);**
 - **Disegno del flusso dei dati relativamente a tutte le parti del sistema che contengono "personalizzazioni" e/o funzioni di integrazione con gli altri sistemi aziendali;**
 - **Specifica dei test;**
 - **Manuale utente;**
- **Tutta la documentazione prodotta dovrà essere caratterizzata da:**
 - **Comprensibilità;**
 - **Completezza;**
 - **Accuratezza.**
- **L'utilizzo di strumenti e tools di documentazione, che dovranno comunque rispondere a criteri di larga diffusione di mercato, dovranno essere concordati con Silea. Resta comunque vincolante l'utilizzo dei seguenti strumenti:**
 - **Per il text editor: Microsoft Word;**
 - **Per il Project Management: Microsoft Project; Power Point;**
 - **Per la gestione dei fogli elettronici: Microsoft Excel.**
- **Tutta la documentazione dovrà essere consegnata in formato elettronico editabile, oltre che nel formato sorgente dei vari tool utilizzati.**