

CAPITOLATO TECNICO E D'ONERI

**Servizi di manutenzione correttiva,
adattativa ed evolutiva del sistema
informativo tributario della Regione Lazio
(BILTC4)**

Indice

Indice	2
1 Premessa.....	3
1.1 Introduzione.....	3
1.2 Definizioni.....	4
1.3 Glossario.....	5
2 La soluzione BILTCO.....	7
3 Definizione dell'Appalto	32
3.1 Oggetto, durata e luogo di esecuzione.....	32
4 Descrizione dell'Appalto	34
4.1 Vincoli	34
4.1.1 Framework per il ciclo di sviluppo sicuro del software	41
4.1.2 Requisiti di sicurezza	44
4.1.3 Protezione dei dati personali	46
4.1.4 Requisiti di affidabilità.....	48
4.1.5 Accessibilità ed usabilità.....	48
4.1.6 Requisiti per i Container	49
4.2 Sviluppo di software ad hoc	50
4.2.1 Evoluzione avvisi di scadenza TCR e DMCM.....	50
4.2.2 Evoluzione EBAD con portale per presentazione istanze	50
4.2.3 Gestione modulo documentale	51
4.2.4 Evoluzione modulo CAMM.....	51
4.2.5 Evoluzione modulo base soggetti e aggiornamento dati	52
4.2.6 Evoluzione portale del contribuente	53
4.2.7 Evoluzione e aggiornamento Business Intelligence	53
4.3 Manutenzione evolutiva (MEV).....	54
4.4 Manutenzione adeguativa e correttiva (MAC).....	55
4.5 Formazione (FOR).....	57
4.6 Assistenza in remoto e on site (ASS).....	59
5 Modalità di esecuzione	61
5.1 Gestione del progetto	61
5.2 Piano della Qualità e Controllo	62
5.3 Gestione della configurazione	63
5.4 Prodotti delle fasi di sviluppo	63
5.5 Composizione del Gruppo di lavoro	64
5.6 Conduzione dell'appalto	69
5.7 Passaggio di consegne a fine appalto.....	70
6 Verifica di conformità e controlli.....	71

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

1 Premessa

1.1 Introduzione

Il Sistema Informativo Tributario di Regione Lazio, denominato BILTCO, garantisce la gestione dell'intero ciclo di vita dei tributi di competenza di Regione Lazio, dall'insorgere della pretesa tributaria fino all'eventuale recupero coattivo delle somme indebitamente non versate dal soggetto passivo. L'obiettivo principale che si pone il sistema BILTCO è di semplificare e razionalizzare i processi di gestione dei tributi di competenza della Regione, consentendo nel contempo una maggiore condivisione delle informazioni con i soggetti passivi dei tributi medesimi.

Il sistema, di proprietà di Regione Lazio e di LAZIOcrea S.p.A., è stato rilasciato in esercizio in maniera progressiva a partire da maggio 2017 ed è stato oggetto di evoluzioni successive nel corso degli anni. Ai moduli previsti per la gestione dei tributi e le sanzioni amministrative, si sono aggiunti, nel corso del contratto attualmente in essere, ulteriori moduli inerenti l'acquisizione dello stato della riscossione fornito da Agenzia delle Entrate, l'iscrizione a ruolo dei crediti regionali, l'acquisizione ed analisi delle dichiarazioni Irap.

Tale sistema è stato implementato con l'obiettivo di mettere a fattor comune le funzionalità trasversali rispetto alle specificità di ciascun tributo al fine di rendere uniforme la gestione amministrativa e nel contempo garantire una maggiore manutenibilità del prodotto finale (ad esempio gestione versamenti, gestione ricorsi, gestione rimborsi ecc..)

Il sistema BILTCO è stato ulteriormente arricchito mediante l'introduzione di nuove componenti quali il portale del contribuente attualmente in esercizio dal quale, per le tasse di concessioni regionali (TCR) e le concessioni demaniali, è possibile per l'azienda consultare il fascicolo tributario ed effettuare il pagamento dei dovuti mediante l'integrazione con la piattaforma di monetazione elettronica della Regione Lazio PagaOnline. E' inoltre stato arricchito il datawarehouse per il monitoraggio dei dati tributari e fiscali. Tali nuovi moduli rispondono ai nuovi vincoli normativi finalizzati al raggiungimento di una maggiore apertura delle pubbliche amministrazioni verso i cittadini sia in termini di trasparenza che in termini di facilità di accesso alle informazioni ed ai servizi, specialmente quando il cittadino si configura come soggetto passivo nei confronti della PA e quindi deve adempiere ad un obbligo che corrisponde ad un esborso economico.

Le componenti che costituiscono il sistema BILTCO attualmente in esercizio sono le seguenti:

- Autenticazione centralizzata del sistema;
- Servizio anagrafico centralizzato e certificato;
- Gestione dei processi tributari di pertinenza di Regione Lazio (DD, GM, TCR, DMCM, IRBA);
- Gestione del contenzioso tributario (CTNZ e CGTA);
- Gestione delle istanze di esenzione dal pagamento della tassa automobilistica (EBAD, EBAR);

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADDO
---	--	------------

- Gestione delle istanze di rimborso per indebito pagamento (RMB, RMBA);
- Gestione delle sanzioni amministrative (CAOS, CAMM);
- Integrazione con sistemi esterni di Regione Lazio: Piattaforma di Pagamenti PagoPA, Aer, ACI, Sogei, Poste, Sistema Contabile;
- Integrazione con sistemi interni di Regione Lazio: PROSA e PEC;
- Sistema di Monitoraggio dei Dati Tributarî e Fiscali;
- Portale a cui il soggetto passivo possa accedere per conoscere la propria posizione tributaria tramite l'esposizione organica delle informazioni in un Fascicolo Tributario, da cui poter eseguire il pagamento tramite il sistema PagoPA;
- Modulo per acquisizione stato della riscossione ARCA;
- Iscrizione a ruolo crediti regionali;
- Modulo di analisi dichiarazioni Irap;
- Modulo batch contenente la necessaria infrastruttura elaborativa di "tipo batch" e dotata di un sistema di 'semaforizzazione' configurabile in modo da rendere mutuamente esclusivi alcuni flussi elaborativi che agiscono su dati correlati di moduli differenti di Biltco, in modo da mitigare le problematiche relative al decadimento prestazionale delle altre funzionalità ma allo stesso tempo mantenere i vantaggi dell'integrazione delle funzionalità di "tipo batch" all'interno dei moduli che attualmente li ospitano.

Il presente Capitolato Tecnico e d'Oneri, unitamente allo schema di contratto, descrive e disciplina le condizioni, le modalità ed i termini per l'esecuzione delle attività di evoluzione del Sistema Informativo tributario BILTCO, una volta preso in carico, allo scopo di rispondere alle esigenze specifiche di Regione Lazio.

1.2 Definizioni

Nel seguito del presente Capitolato d'Oneri, con il termine:

- *"Bando di gara"* o *"Bando"*, si intende l'Avviso spedito all'Ufficio Pubblicazioni Ufficiali dell'Unione Europea e pubblicato secondo legge, allo scopo di diffondere l'intenzione di affidare, mediante gara, le attività oggetto del presente appalto;
- *"Capitolato Tecnico e d'Oneri"* o *"Capitolato"*, si intende il presente documento che contiene tutte le informazioni tecniche relative alle condizioni, alle modalità ed ai termini per l'esecuzione delle attività oggetto del presente appalto;
- *"Schema di contratto"*: si intende il documento che contiene le clausole legali relative a termini di esecuzione, obblighi, oneri dell'appaltatore, modalità di pagamento e condizioni, modalità e termini per l'esecuzione delle attività oggetto dell'appalto;
- *"Disciplinare di gara"*, si intende il documento che contiene tutte le informazioni relative alle condizioni ed alle modalità di redazione e di presentazione delle offerte, ai criteri di

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

aggiudicazione, alle cause di esclusione e di decadenza, nonché agli obblighi dell'Aggiudicatario per la stipula del contratto di appalto;

- “*Atti di gara*”, si intende l’insieme dei documenti di cui sopra (Bando - Capitolato Tecnico e d’Oneri - Disciplinare di gara- Schema di contratto);
- “*Informazioni complementari*”, si intendono le informazioni e i chiarimenti forniti dalla Società Appaltante ai sensi di quanto previsto dal Disciplinare di gara;
- “*Società Appaltante*”, si intende la LAZIOcrea S.p.A.;
- “*Aggiudicatario*”, si intende il soggetto che, al termine della procedura di gara, è risultato Aggiudicatario del presente appalto;
- “*Appaltatore*”, si intende il soggetto che, essendo risultato Aggiudicatario del presente appalto, ha stipulato il contratto con la Società Appaltante;
- “*R.O.E.*”, si intende un raggruppamento di operatori economici, costituito o costituendo ai sensi dell’art. 48 del D. Lgs. n. 50/2016, che ha presentato un’offerta per concorrere all’aggiudicazione del presente appalto;
- “*Parti*”, si intendono, congiuntamente, la Società Appaltante e l’Appaltatore;
- “*Utente*”, si intende qualsiasi soggetto utilizzatore del Sistema oggetto del presente appalto;
- “*Riuso*”, si intende il processo delineato dal CAD (art. 69) con il quale una amministrazione distribuisce («mettere a riuso») un software di cui ha titolarità in Open Source, a favore di altre amministrazioni che possano utilizzarlo («prendere a riuso»). Tutto il software a riuso è OpenSource.

Nel presente documento sono utilizzati i termini chiave “DEVE”, “NON DEVE”, “OBBLIGATORIO”, con i quali si definiscono elementi, requisiti, specifiche, condizioni che devono essere obbligatoriamente implementati/soddisfatti, fermo restando quanto specificato nel Disciplinare di gara in tema di esclusione dalla procedura di gara e nel seguito del presente documento in tema di verifiche e di penali e/o di risoluzione-recesso.

1.3 Glossario

AgiD/DigitPA/CNIPA	Centro Nazionale per l’Informatica nella Pubblica Amministrazione
ASS	Assistenza applicativa
BILTCO	Sistema informativo tributario Regione Lazio
DBMS	Database Management System
Firma digitale	particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare l’autenticità e l’integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici

FOR	Formazione e supporto organizzativo
Fruibilità di un dato	la possibilità di utilizzare il dato anche trasferendolo nei sistemi informativi automatizzati di un'altra amministrazione
MAC	Manutenzione correttiva ed adeguativa
MEV	Manutenzione evolutiva
PARER	Polo archivistico dell'Emilia Romagna
PDF	Portable Document Format, formato di file basato su un linguaggio di descrizione di pagina sviluppato da Adobe Systems nel 1993
Processo di conservazione	processo effettuato con le modalità di cui agli articoli 3 e 4 della deliberazione dell'AIPA n. 42 del 2001
SICER	Sistema informativo contabile Regione Lazio
SLA	Service Level Agreement
SOA	Service Oriented Architecture
XML	eXtensible Markup Language. Linguaggio che consente di classificare e strutturare il testo contenuto in un messaggio trasmesso tra uno e più soggetti (reali e/o virtuali)

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

2 La soluzione BILTCO

Il sistema informativo BILTCO attualmente in esercizio si compone dei seguenti moduli:

- Modulo Base
- Gestione Documentale
- DMCM: modulo per la gestione di demanio marittimo e concessioni minerarie
- TCR: modulo per la gestione delle tasse di concessione regionale
- CGTA: gestione violazioni tassa automobilistica
- IRBA: modulo per la gestione dell'Imposta Regionale sulla Benzina per Autotrazione
- GM: modulo per la gestione dell'addizionale regionale sul gas naturale
- DD: modulo per la gestione del tributo speciale per il deposito in discarica dei rifiuti solidi
- EBAD: modulo per la gestione dell'esenzione dal pagamento della tassa auto per disabilità
- CAMM: modulo per la gestione delle sanzioni amministrative su reati depenalizzati
- CAOS: modulo per la gestione del contenzioso amministrativo relativo alle violazioni dei Sindaci
- ARCA: modulo per la l'acquisizione dei riversamenti di Agenzia Entrate Riscossione ed iscrizione a ruolo dei crediti regionali
- Integrazione con il portale Open Data di Regione Lazio
- Datawarehouse relativo agli ambiti "Tasse di Concessione Regionali" e "Demanio marittimo"
- Datawarehouse Famiglie Fiscali Lazio
- Datawarehouse IRAP
- Modulo gestione stato della riscossione
- Modulo BATCH
- Fascicolo Tributario

Nel seguito del presente paragrafo vengono brevemente descritte le funzionalità supportate dai vari moduli del sistema BILTCO.

Modulo base: si tratta di un modulo trasversale a tutti i moduli del sistema ed è responsabile dell'implementazione delle funzionalità di Configurazione parametrica, Autenticazione, Profilazione ed autorizzazione, Anagrafica Centralizzata e Certificata. Il sistema prevede un alto livello di configurabilità tramite la definizione di parametri, suddivisi in tipologie omogenee, con cui consente la modellazione del comportamento o la presentazione di informazioni con testi modificabili a piacere. La configurazione del sistema può così avvenire senza la necessità di variazioni del software e/o l'intervento su file di configurazione. Le funzionalità di Autenticazione (limitatamente agli utenti del sistema di Back Office) sono integrate con il sistema di Autenticazione Aziendale (MS Active Directory), accessibile via protocollo LDAP e unico responsabile della conservazione delle password degli utenti. Le funzionalità di Profilatura e Autorizzazione sono invece dirette alla definizione di:

1. Utenze del sistema, associate a soggetti fisici o giuridici. Per ogni soggetto è possibile associare una sola utenza alla quale possono essere assegnati uno o più profili autorizzativi;
2. Anagrafica di funzioni presenti nel sistema che possono essere attribuite singolarmente ad un profilo;
3. Anagrafica dei profili, cioè dei raggruppamenti di funzionalità assegnabili (in modalità lettura o modifica sui dati) con un'unica azione agli utenti

Le funzionalità di Anagrafe Centralizzata e Certificata sono finalizzate alla gestione di un archivio di soggetti fisici/giuridici che costituisca l'unico punto del sistema responsabile della conservazione e/o presentazione delle relative informazioni (anagrafe centralizzata) e che acquisisca tali elementi a partire dalle fonti considerate certe (anagrafe certificata). Nel caso in cui l'informazione risulti non essere aggiornata oppure assente negli archivi certificati, l'utente ha la possibilità di aggiornare/inserire nel sistema le informazioni ritenute necessarie.

Il sistema BILTCO accede a tre fonti esterne certificate:

1. Il sistema SIRIL/PARIX (nel seguito indicata come SIRIL) che contiene i dati comunicati dalle Camere di Commercio.
2. Le Dichiarazioni dei Redditi comunicate dal Ministero Economia e Finanze (nel seguito indicata come MEF);
3. L'Anagrafe Tributaria (AT) che consente l'accesso ai dati dei contribuenti aggiornati da diverse fonti.

Il sistema presenta l'evoluzione storica dei dati dei soggetti così come resi disponibili dai sistemi esterni ed eventualmente inseriti dagli utenti e, inoltre, presenta l'informazione sulla data ultima di aggiornamento di ogni raggruppamento omogeneo di dati (dati anagrafici di base o generalità, indirizzi, unità locali, Rappresentanti Legali). Questo consente l'esecuzione di un algoritmo di selezione e presentazione del dato ritenuto più attendibile.

Gestione Documentale: tale modulo è responsabile dell'archiviazione e del reperimento dei documenti associati alle entità del dominio del sistema.

Tale modulo realizza uno strato di interfaccia standard tra i singoli applicativi e il sistema di conservazione dei documenti, in maniera tale che, a seguito di un eventuale variazione del repository aziendale, le variazioni al potranno essere limitate a questo modulo. Non è responsabilità del modulo, quindi, la produzione dei documenti e/o la definizione dell'alberatura, ma solo la gestione della comunicazione tra BILTCO ed il sistema documentale.

L'interfaccia implementata dal modulo contiene le seguenti possibili azioni:

1. Creazione di una cartella;
2. Cancellazione di una cartella;
3. Creazione di un documento;
4. Cancellazione di un documento;
5. Recupero di un documento, tramite percorso e nome oppure tramite metadati (se supportati dal repository).

Il sistema BILTCO è integrato, per la gestione documentale, con il Content Management System (CMS) Alfresco, asset aziendale di LAZIOcrea, nella versione Community Edition 5.0.d.

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

L'interfacciamento ad Alfresco avviene tramite chiamate a Web Services con l'impiego, per la gestione della comunicazione, del protocollo CMIS (Content Management Interoperability Services) in versione 1.1.

DMCM: Il modulo DMCM (Demanio Marittimo e Concessioni Minerarie) è responsabile della gestione delle Concessioni in ambito Demaniale e Minerario, dall'inserimento dei dati di concessione fino alla determinazione delle posizioni in difetto (versamenti omessi/insufficienti/tardivi) e al recupero del dovuto.

I riferimenti normativi sono: le **Concessioni statali sui beni del Demanio Marittimo** riguardano l'occupazione e l'uso di beni del demanio marittimo ubicati nel territorio regionale e la relativa imposta regionale ha come norma di riferimento la Legge Regionale 29 Aprile 2013, n. 2 - Art. 6.

I **Permessi di ricerca di acque minerali e termali** e le **Concessioni per le acque termali** sono regolamentati dalla Legge Regionale 90/1980 e s.m.i.

Le **Concessioni minerarie e di autorizzazione all'utilizzo per le acque minerali e di sorgente** sono regolamentate dalle specifiche disposizioni contenute nell'art. 7 della Legge Regionale n.15 del 06/08/2007 che modifica la Legge Regionale 90/1980.

Le **Attività di ricerca e coltivazione dei minerali utilizzabili industrialmente** sono regolamentate dal Regio Decreto del 29 luglio 1927, n. 1443

L'imposta regionale sulle concessioni statali dei beni del demanio marittimo è dovuta alla Regione dai titolari delle *Concessioni*; inoltre in caso utilizzazioni senza titolo di beni demaniali marittimi, di zone di mare territoriale e delle pertinenze del demanio marittimo, ovvero per le utilizzazioni difformi dal titolo concessorio, i soggetti individuati sprovvisti di regolare concessione sono tenuti al versamento delle somme corrisposte a titolo di *indennizzo*.

Il modulo consente la gestione delle seguenti informazioni (oltre quelle necessarie alla determinazione della percentuale già nominati):

- il Soggetto Passivo del tributo, persona giuridica *o anche fisica*, titolare di Concessione o trasgressore nel caso di uso senza titolo dei beni; si può tener traccia delle eventuali variazioni di Titolare nel tempo; nel caso di Persona Giuridica, l'ubicazione della concessione/abuso coincide con una sua Unità Locale;
- l'Ente di rilascio della Concessione, ovvero l'ente che ha individuato l'uso senza titolo del bene;
- la data di rilascio della Concessione ovvero la data dell'accertamento dell'abuso;
- il periodo di validità della concessione ovvero il periodo in cui si è effettuato l'uso del bene in assenza di un valido titolo giuridico; questo elemento è utilizzato come elemento informativo a corredo del dato fiscale ma non vi è allo stato attuale una correlazione diretta con il quantum dovuto, fatto salvo per la rivalutazione monetaria.
- *opzionalmente* il luogo di ubicazione del suolo/bene demaniale (indirizzo);
- l'importo del dovuto (canone/indennizzo)

- la tipologia di Concessione secondo un elenco quanto fornito dalla Regione, che individua la conversione tra quanto presente attualmente in archivio e quanto desiderato nel nuovo applicativo.

Rispetto alla gestione delle acque minerali e termali, queste fanno parte del patrimonio indisponibile regionale e possono essere date in concessione a chiunque ne faccia richiesta ed abbia adeguate capacità tecniche ed economiche per lo sfruttamento del giacimento minerario. In tale ambito si distinguono i casi di Permessi di ricerca e di Concessioni di acque minerali e termali.

I **Permessi di ricerca** sono rilasciati con Delibera dalla Giunta Regionale ed hanno la durata di tre anni, prorogabili per una sola volta e per un massimo di un anno. Previa autorizzazione della Giunta Regionale, il permesso può essere trasferito tra vivi. Il Permesso può inoltre terminare anche con decadenza per violazioni o revoca per sopravvenuti motivi di interesse pubblico.

Le **Concessioni di Coltivazione** delle acque minerali e termali sono rilasciate con Delibera dalla Giunta Regionale ed hanno la durata massima di trenta anni, rinnovabile. La Concessione può inoltre terminare anche con rinuncia da parte del concessionario, oppure con decadenza per violazioni o revoca per sopravvenuti motivi di interesse pubblico.

Il modulo di BILTCO consente la gestione delle seguenti informazioni:

- il Soggetto Passivo del tributo, persona fisica o giuridica, titolare di Concessione/Permesso; è possibile tener traccia delle eventuali variazioni di Titolare nel tempo; nel caso di Persona Giuridica, l'ubicazione della Concessione/Permesso può coincidere con una sua Unità Locale;
- l'Ente di rilascio della Concessione/Permesso, in questo caso sempre la Regione Lazio;
- la Denominazione della Concessione;
- la data di rilascio della Concessione/Permesso;
- l'eventuale data di fine anticipata della Concessione/Permesso con i relativi motivi;
- il periodo di validità della Concessione/Permesso e l'eventuale periodo di rinnovo;
- opzionalmente il luogo di ubicazione della sorgente o dell'attività di ricerca (indirizzo, elementi catastali);
- l'estensione storicizzata in Ha della superficie interessata;
- la capacità potenziale presunta espressa in l/anno di utilizzo, necessaria per il calcolo del DPAA;
- la tipologia:
 - Concessioni di Coltivazione acque termali;
 - Concessioni di Coltivazione acque minerali o di sorgente;
- per le Concessioni Acque minerali o di sorgente, le quantità di acqua emunta secondo le necessità di calcolo del dovuto.

Rispetto alle attività di ricerca e coltivazione di sostanze minerali e delle energie del sottosuolo, industrialmente utilizzabili, la normativa di riferimento è rappresentata dal Regio Decreto 1443/1927 il quale le distingue sulla base del materiale in oggetto tra miniera e cave e torbiere. Il modulo deve gestire il solo caso delle **miniere**, per le quali il Permesso di ricerca o la Concessione

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

di coltivazione è accordato dall'amministrazione statale o dal Distretto minerario ed ha durata massima di tre anni, rinnovabile. Sia il Permesso di ricerca che la Concessione di coltivazione sono cedibili tra vivi e sono passibili di rinuncia o decadenza in opportune condizioni (in questi casi l'obbligo tributario decade dalla data di pubblicazione dell'evento in Gazzetta Ufficiale).

Il modulo di BILTCO consente la gestione delle seguenti informazioni:

- il Soggetto Passivo del tributo, persona fisica o giuridica, titolare di Concessione/Permesso; è possibile tener traccia delle eventuali variazioni di Titolare nel tempo; nel caso di Persona Giuridica, l'ubicazione della Concessione/Permesso può coincidere con una sua Unità Locale;
- l'Ente di rilascio della Concessione/Permesso;
- la Denominazione della Concessione;
- la data di rilascio della Concessione/Permesso;
- l'eventuale data di fine anticipata della Concessione/Permesso con i relativi motivi;
- il periodo di validità della Concessione/Permesso e l'eventuale periodo di rinnovo;
- opzionalmente il luogo di ubicazione della sorgente o dell'attività di ricerca (indirizzo, elementi catastali);
- l'estensione in Ha della superficie interessata;
- la tipologia estrattiva conservata come attributo della concessione:
 - o anidride carbonica
 - o caolino, feldspati
 - o caolino, feldspati, argille, terraglie forti
 - o feldspati
 - o feldspati e associati
 - o fluorite
 - o forze endogene
 - o manganese
 - o manganese e associati

Il modulo consente inoltre la gestione di versamenti e rimborsi secondo le funzionalità che sono trasversali all'intero sistema. Consente inoltre la generazione degli avvisi di scadenza per i quali è possibile eseguire l'invio tramite posta elettronica anche certificata (PEC) in modo automatico oppure produrre un flusso secondo un tracciato predefinito da inviare al postalizzatore (Postel).

Il modulo consente inoltre la gestione organica del regime sanzionatorio per i tributi gestiti e quindi consente di:

1. determinare gli avvisi di accertamento/atti di recupero per i Soggetti passivi inadempienti, consentendo la generazione delle stampe degli avvisi di accertamenti e il download in formato zip di tutti le stampe di un determinato flusso. E' inoltre possibile generare un avviso di Accertamento/atto di recupero singolo da produrre secondo layout configurabile a sistema per consentire la sua postalizzazione diretta da parte della Regione;

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

2. L'iter di produzione degli accertamenti, descritto nel punto 1, prevede l'utilizzo di 3 funzionalità:
 - a. La protocollazione del flusso generato; in questa operazione verrà attivato l'innesco della richiesta tramite l'interfacciamento al sistema di protocollazione PROSA della Regione Lazio; verrà pertanto realizzato lo "stacco" del numero di protocollo da associare agli atti emessi, verrà pertanto effettuata un'unica chiamata al servizio di protocollazione PROSA; Opzionalmente verrà mantenuta la possibilità di inserire manualmente le informazioni di protocollazione, allo scopo di non rendere ostativo l'avanzamento del flusso in caso di non disponibilità del sistema PROSA;
 - b. La firma digitale remota degli atti di accertamento generati e salvati in pdf attraverso un servizio già in uso dall'amministrazione della Regione Lazio reso disponibile dalla società Namirial
 - c. L'invio degli atti protocollati e firmati tramite una casella PEC dedicata, oltre all'invio dello stesso atto effettuato anche con mezzi differenti con posta tradizionale a seguito della mancata consegna dello stesso atto inviato via PEC. Verrà quindi tracciata tutta la storia delle spedizioni effettuate; per le spedizioni effettuate tramite posta PEC sarà possibile consultare le informazioni estratte dalle ricevute dei gestori di posta PEC. L'invio delle PEC potrà essere effettuato massivamente per tutti gli atti del flusso, oppure anche per il singolo atto
3. registrazione manuale degli esiti delle notifiche e dei pagamenti,;
4. registrare manualmente i pagamenti;
5. registrare le memorie difensive presentate dai contribuenti;
6. registrare le informazioni dell'eventuale contenzioso in sede CTP (commissione tributaria provinciale) o CTR (commissione tributaria regionale);
7. annullare in parte o in toto gli avvisi in base agli esiti della lavorazione delle memorie difensive o agli esiti dei contenziosi in sede CTP o CTR;
8. determinare le forniture in termini di flussi telematici (secondo tracciato standard con lunghezza record 450 caratteri) da inviare alla società AdER per l'emissione dei ruoli esattoriali;
9. all'attivazione dei Web Services con Equitalia, acquisire le riscossioni sui ruoli esattoriali.

TCR: il modulo TCR è responsabile della gestione delle Tasse di Concessione Regionale, dall'inserimento dei dati della Concessione fino alla determinazione delle Violazioni.

La attuale norma di riferimento per l'individuazione degli Atti e dei Provvedimenti a cui si applicano le TCR e per la determinazione della loro misura è dato dalla L.R. 2/2013, art. 7, assieme alla Tabella A allegata alla stessa. Ad essa si deve aggiungere la L.R. 30 dicembre 2014, n. 17, art. 2 comma 8, che abolisce a partire dal 1° gennaio 2015 la tassa regionale di ispezione sugli apparecchi radiografici (in precedenza indicata nell'allegato A - numero d'ordine 4 - lettera b).

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

Le norme relative alla determinazione delle precedenti tariffe sono individuate nel par. 1.6 a partire dalla L. R. 30 del 02 maggio 1980 e s.m.i.

Le tipologie di Concessioni gestite nel modulo sono:

1. farmacie;
2. case o istituti di cura medico-chirurgica o di assistenza ostetrica (posti letto);
3. fisioterapia e radioterapia generale.

Il modulo gestisce inoltre le tasse di ispezione per i possessori di apparecchi radiografici secondo quanto previsto dalla normativa solo fino al 31/12/2014.

Le funzionalità gestite dal sistema sono:

1. Autenticazione, Profilazione e Autorizzazione
2. Anagrafe Centralizzata e Certificata
3. Concessioni;
4. Versamenti;
5. Rimborsi;
6. Determinazione di scadenza e dovuto;
7. Avvisi di Scadenza;
8. Violazioni e Emissione Ruoli e ritorni (tracciato 450 e stato della riscossione);
9. Interfacciamento verso il sistema di Protocollo (PROSA) che permette la protocollazione di uno o più atti di accertamento così, come descritto nel modulo DMCM
10. Interfacciamento con il servizio di firma digitale remota Namirial che permette di firmare digitalmente gli atti protocollati e generati in pdf, così come descritto nel modulo DMCM
11. Utilizzo di una casella PEC dedicata che permette di inviare gli atti di accertamento protocollati e firmati tramite una casella PEC dedicata, così come descritta nel modulo DMCM
12. Configurazione Parametrica (Categorie, sottoCategorie, tariffe, Attributi);
13. Interfacciamento verso il sistema dei Pagamenti elettronici (PagoPA);
14. Gestione Documentale.

Di seguito una esemplificazione del processo di gestione delle Tasse di Concessione Regionale:

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

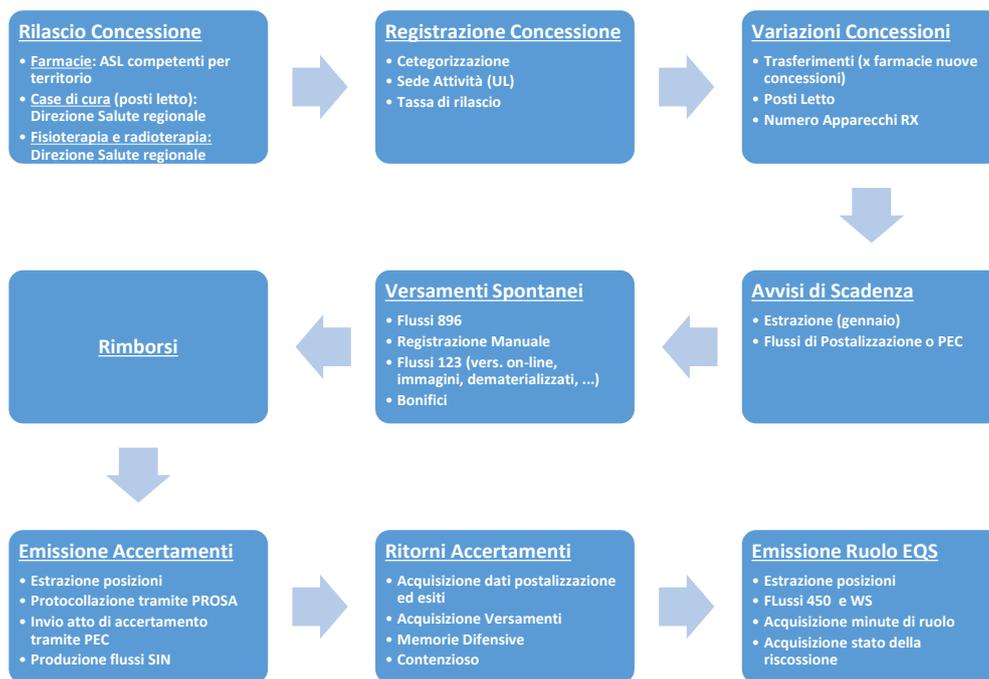


Figura 1 - Processo TCR

CGTA: Il modulo CGTA si occupa della gestione delle posizioni non in regola con il pagamento della tassa automobilistica (a partire dalla chiusura del processo di gestione dell'avviso bonario che viene effettuato da ACI) tramite:

- a) La generazione delle Minute di Ruolo per la successiva notifica delle cartelle esattoriali da parte dell'Agente della Riscossione;
- b) La generazione dell'istruttoria delle memorie difensive presentate dai contribuenti interessati, di cui alla lettera precedente;

Si occupa, inoltre, della gestione del relativo Contenzioso (presentazione di Reclami e richieste di Mediazione/Ricorsi in CTP, CTR e Corte di Cassazione), con l'eventuale indicazione in campi testuali dell'esito espresso nelle sentenze.

La Regione Lazio è convenzionata con ACI per la gestione dell'archivio regionale della TA. Il rapporto convenzionale prevede che ACI effettui l'aggiornamento dell'archivio regionale della tassa automobilistica, secondo le normative vigenti e fornisca alla Regione Lazio, nei tempi prestabiliti, un flusso informatico delle posizioni non in regola con il pagamento della tassa automobilistica, per la formazione dei ruoli o degli avvisi di accertamento.

A questo riguardo, il modulo CGTA garantisce la gestione:

- dello scambio dei flussi informatici con ACI, propedeutici alla produzione delle minute di ruolo;
- della formazione delle minute di ruolo, secondo il formato condiviso con Equitalia;
- dei correlati scambi di flussi informatici con Equitalia, ai fini della formazione dei ruoli per la successiva notifica delle cartelle esattoriali ai contribuenti interessati (invio ad Equitalia

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

delle minute di ruolo; acquisizione delle minute arricchite da Equitalia, dopo le lavorazioni di competenza; acquisizione delle posizioni scartate da Equitalia non oggetto di formazione dei ruoli con le relative motivazioni);

- della formazione del flusso delle posizioni scartate da Equitalia, di cui al punto precedente, secondo il formato previsto per il loro invio all'Agenzia delle Entrate, per la relativa bonifica.

Dato che il rapporto convenzionale prevede la possibilità da parte della Regione Lazio di delegare ad ACI l'acquisizione delle memorie difensive presentate dai contribuenti relativamente ad una cartella esattoriale presso la propria rete territoriale e l'istruttoria delle stesse da parte degli Uffici Provinciali ACI, CGTA garantisce la gestione dei flussi di sospensione e delle lavorazioni delle memorie difensive acquisite e lavorate da ACI ed inerenti a questa fattispecie.

In aggiunta, il modulo consente l'acquisizione delle lavorazioni eseguite da ACI sulle istanze di Rimborso presentate dai Contribuenti e i relativi controlli da parte della Regione Lazio, prima della definizione amministrativa degli stessi rimborsi.

Gli ambiti consentiti dalle funzionalità del sistema sono:

1. Autenticazione, Profilazione e Autorizzazione;
2. Acquisizione dei flussi informatici relativi alle posizioni non in regola con il pagamento della tassa automobilistica inviati da ACI, per la formazione dei ruoli;
3. Emissione Minuta di Ruolo (tracciato 450 o WS);
4. Acquisizione della minuta arricchita fornita da Equitalia e delle relative posizioni scartate, non incluse nei ruoli, e l'acquisizione della data di esecutività tramite file Excel fornito da Equitalia (in cui la data di esecutività viene associata alla cartella tramite la tripletta anno - Agente della Riscossione - numero ruolo);
5. Formazione del flusso delle posizioni scartate da Equitalia secondo il formato previsto, per l'invio all'Agenzia delle Entrate per la relativa bonifica;
6. Gestione delle memorie Difensive presentate dai contribuenti su Cartelle;
7. Gestione dei Reclami/Ricorsi;
8. Gestione dei Rimborsi;
9. Configurazione Parametrica;
10. Gestione Documentale.
11. Estrazione dei dati contabili all'atto della formazione dei ruoli, distinti tra tassa, sanzioni, interessi ed altri dati, al fine di poter eseguire le scritturazioni contabili all'interno del bilancio regionale. Questa estrazione può essere eseguita distintamente per ogni flusso di pre-ruoli fornito da ACI per un anno contabile (non anno tributario di riferimento delle cartelle) sia prima che dopo la restituzione della minuta arricchita (in modo da avere i dati inviati a EQS e quelli che formeranno cartelle).

Di seguito una esemplificazione del processo principale di CGTA:

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

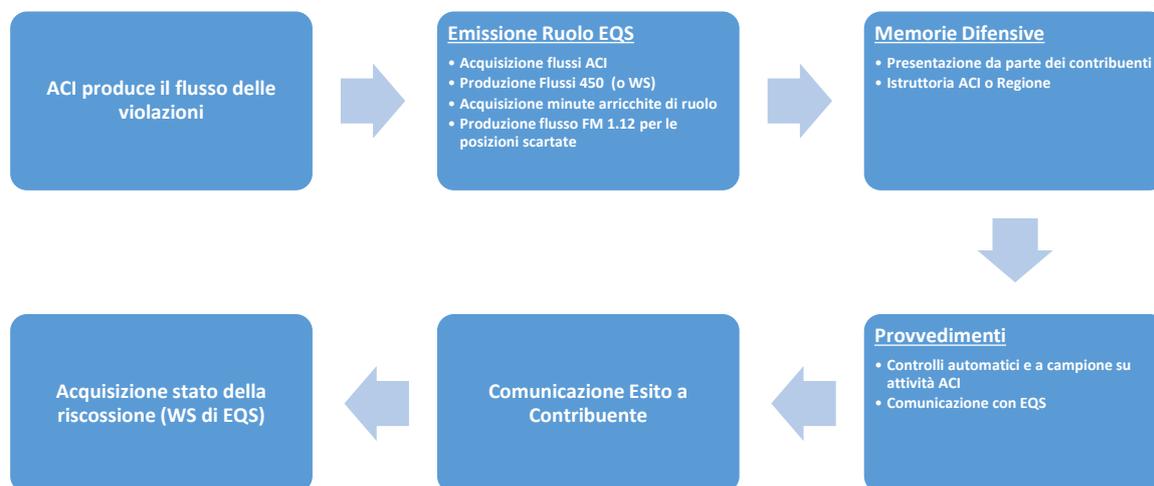


Figura 2 – Processo CGTA

IRBA: modulo responsabile della gestione dell'Imposta Regionale sulla Benzina per Autotrazione (IRBA), dall'inserimento dei dati relativi all'impianto di distribuzione di carburante, alla rilevazione dei versamenti effettuati fino alla determinazione delle posizioni in difetto che dovranno essere comunicate all'Agenzia delle dogane, *che è il soggetto preposto all'emissione degli accertamenti*.

La norma di riferimento per l'individuazione dei soggetti passivi e degli obblighi previsti, per la determinazione della misura ed il trattamento delle violazioni alla norma è la L.R. 19/2011, art. 3 e, per quanto non espressamente previsto dalla Legge Regionale, le disposizioni statali in materia (articolo 17 del decreto legislativo 21 dicembre 1990, n. 398 e s.m.i. ed articolo 3 comma 13 della Legge del 28/12/1995 n. 549 e s.m.i.). Ad esse si affianca la *Circolare esplicativa concernente "Imposta regionale sulla benzina per autotrazione (IRBA)" approvata con determinazione n. B00809 dell'8 febbraio 2012*.

L'IRBA si applica sulla benzina per autotrazione erogata dagli impianti di distribuzione ubicati nel territorio regionale, *ivi compresi quelli destinati ad uso privato*, ed è dovuta alla Regione dal Concessionario/Titolare dell'Autorizzazione dell'impianto di distribuzione di carburante o, per sua delega, dalla società petrolifera che sia *unica fornitrice del suddetto impianto*.

Il processo che sottende alla gestione del tributo si può riassumere nei seguenti passi, graficamente riportati nella figura seguente:

1. Registrazione degli Impianti e dei Soggetti Passivi;
2. Incasso dei Versamenti di Acconto;
3. Registrazione dell'effettivo dovuto tramite i dati sull'erogato forniti dall'Agenzia delle Dogane;

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

4. Determinazione del Conguaglio come differenza tra versamenti di acconto e liquidazione su erogato;
5. Comunicazione dei possibili Conguagli a debito/credito ai Soggetti Passivi che hanno versato l'imposta in modo insufficiente o sovrabbondante rispetto a quanto dovuto;
6. Comunicazione all'Agenzia delle Dogane degli nominativi dei soggetti passivi che non hanno provveduto al versamento dell'imposta, per l'adozione delle procedure di recupero; (fattispecie diversa rispetto a 5. Non si tratta di conguaglio, ma si va subito ad atto accertamento, fatte salve le verifiche istruttorie di AD)
7. Eventuali istruttorie sulle richieste di Rimborso;
8. Individuazione dei Conguagli a Debito/possibili non versati e comunicazione degli eventi all'Agenzia delle Dogane per le successive azioni di recupero;
9. Acquisizione delle informazioni sul recupero allo scopo del miglioramento del processo di individuazione dei conguagli, in base alle azioni di difesa dei contribuenti.

Gli ambiti gestiti dalle funzionalità del sistema sono:

1. Autenticazione, Profilazione e Autorizzazione;
2. Anagrafe Centralizzata e Certificata;
3. Impianti;
4. Soggetti Passivi;
5. Versamenti;
6. Dichiarazioni e Conguagli;
7. Rimborsi;
8. Monitoraggio delle attività;
9. Configurazione Parametrica;
10. Interfacciamento verso il sistema dei Pagamenti elettronici (PagoPA);
11. Gestione Documentale.

Di seguito una esemplificazione del processo di gestione dell'IRBA:

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------



Figura 3 – Processo IRBA

GM: Il modulo GM gestisce il processo tributario relativo all'addizionale regionale applicata all'accisa sul gas naturale utilizzato per gli usi civili e per gli usi agricoli, artigiani e industriali. A carico delle utenze che godono dell'esenzione dall'accisa, in luogo dell'addizionale, è prevista una imposta regionale sostitutiva.

Il tributo viene pagato dai consumatori finali ai fornitori di gas (Concessionari o Erogatori) e deve essere riversato da questi ultimi alla Regione Lazio in base ai quantitativi di metri cubi di gas erogati, suddivisi per tipologia di erogazione.

Il tributo viene istituito con il Decreto Legislativo 21 dicembre 1990 n. 398.

Il TUA (Testo Unico delle Accise - Decreto Legislativo 26 ottobre 1995 n. 504 e s.m.i) ne disciplina le caratteristiche.

Le norme relative alla determinazione iniziale delle tariffe sono contenute nelle L. R. 7/1995 ed 8/1995.

La L. R. 11/1997 e s.m.i. include una rideterminazione delle tariffe, per come riportato all'art.7:

1. L'aliquota dell'addizionale regionale all'imposta di consumo sul gas metano e dell'imposta regionale sostitutiva per le utenze esenti, di cui all'articolo 1, comma 1, della legge regionale 20 marzo 1995, n. 8 e dell'articolo 1, comma 2, della legge regionale 20 marzo 1995, n. 7, è determinata in L. 60 al metro cubo di gas metano erogato.
2. Tale aumento si applica ai consumi di gas metano erogati dal primo giorno del mese successivo alla data di entrata in vigore della presente legge.

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

3. Ai consumi di gas metano impiegato negli usi di cui ai numeri 11 e 12 dell'allegato A del decreto legge 30 agosto 1993, n. 331 convertito con modificazioni della legge 29 ottobre 1993, n. 427 si applica, a decorrere dalla stessa data di cui al comma 2, l'imposta sostitutiva dell'addizionale nella misura minima di lire 10 al metro cubo.

Ai sensi della L 146/1998 la sostitutiva non è più dovuta per i succitati usi. La Tabella A del D.Lgs.504/1995 stabilisce gli usi esenti dall'imposta di consumo e pertanto soggetti all'imposta sostitutiva.

Il modulo per la gestione del tributo GM implementa le seguenti funzionalità:

- Determinazione dei dovuti
- Acquisizione dichiarazioni
- Gestione versamento cauzioni
- Gestione versamenti spontanei: acconto, conguaglio, ravvedimento
- Acquisizione e gestione versamenti su accertamento
- Associazione dei crediti maturati ai dovuti
- Gestione rimborsi
- Gestione violazioni
- Gestione rateizzazioni
- Gestione ricorsi

DD: tale modulo gestisce il processo tributario relativo al tributo speciale per il deposito in discarica dei rifiuti solidi (Ecotassa).

Il tributo è dovuto dai gestori, con obbligo di rivalsa nei confronti dei conferitori, degli impianti di stoccaggio definitivo e degli impianti di incenerimento senza recupero di energia.

Inoltre chiunque eserciti attività di discarica abusiva, ovvero abbandoni materiale, faccia scarichi oppure effettui deposito incontrollato di rifiuti, nonché l'utilizzatore o in sua assenza il proprietario dei terreni (da considerarsi obbligati in solido con chi esercita l'attività abusiva) che non abbia presentato denuncia di discarica abusiva, è tenuto al pagamento di un importo pari a 3 volte il tributo (la sanzione dovuta per mancata dichiarazione non viene applicata). Il modulo consentirà l'inserimento di una dichiarazione fittizia di tipo "Discarica Abusiva" da utilizzarsi per la generazione delle corrispettive violazioni.

Il tributo viene istituito dalla Legge 549 del 1995 e disciplinato con la Legge Regionale 10 settembre 1998 n. 42 e s.m.i.

Gli ambiti che le funzionalità del modulo gestiscono sono:

1. Autenticazione, Profilazione e Autorizzazione
2. Anagrafe Centralizzata e Certificata;

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADDO
---	--	------------

3. Impianti e Gestori;
4. Comunicazioni e Dichiarazioni;
5. Versamenti;
6. Rateizzazione;
7. Rimborsi;
8. Violazioni, Emissione Ruoli e ritorni (tracciato 450 e stato della riscossione);
9. Ricorsi;
10. Configurazione Parametrica (Tariffe);
11. Gestione Documentale.

EBAD: Il modulo EBAD gestisce il processo di registrazione delle istanze di richieste di esenzione dal pagamento della tassa automobilistica per i veicoli destinati alla mobilità dei soggetti affetti da determinate tipologie di disabilità. L'esenzione può essere concessa entro una limitazione di cilindrata: fino a 2000 cc per i veicoli a benzina e fino a 2800 cc per i veicoli diesel. L'esenzione è concessa per un solo veicolo e la targa di questo deve essere indicata al momento della presentazione della domanda. Il beneficio fiscale, che si applica sia ai veicoli condotti dai disabili che a quelli utilizzati per l'accompagnamento dei disabili stessi, spetta al disabile intestatario del veicolo oppure al familiare intestatario del veicolo, se il disabile è fiscalmente a suo carico.

Le domande di esenzione vengono presentate dagli interessati in prima istanza presso gli Uffici Provinciali ACI o presso le Delegazioni ACI e, in caso di diniego, l'interessato potrà presentare seconda istanza (richiesta di riesame) direttamente in Regione.

In considerazione della possibilità che i contribuenti presentino anche la prima istanza presso gli uffici regionali, il modulo consente la registrazione dei dati e l'esito dell'istruttoria sia delle prime che delle seconde istanze.

Gli ambiti che le funzionalità del sistema gestiscono sono:

1. Autenticazione, Profilazione e Autorizzazione
2. Anagrafe Centralizzata e Certificata;
3. Istanze;
4. Soggetti (disabili, intestatari veicoli, richiedenti);
5. Configurazione Parametrica (tipologie disabilità, documenti su istanza);

CAMM: tale modulo si occupa della gestione delle sanzioni amministrative relative alle violazioni contestate ai cittadini per reati amministrativi depenalizzati. La legge di riferimento per le Sanzioni Amministrative è la 689/81, mentre la Legge Regionale di riferimento è la 30/94 e s.m.i (con particolare riferimento alle modifiche apportate con L.R. 2/2013 che entra in vigore il 01/05/2013).

L'applicazione delle Sanzioni Amministrative è normalmente delegata ai Comuni nel cui territorio sono commesse le violazioni. I Comuni a loro volta individuano gli organi competenti all'emissione delle Ordinanze di Ingiunzione. Il presente modulo CAMM non si occupa delle violazioni contestabili ad un Ente Locale, la cui gestione è affidata al modulo CAOS. La contestazione della

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

violazione e la conseguente redazione del verbale viene eseguita dal soggetto Verbalizzante (ASL, PS, GdF ecc.), eventualmente anche in un contesto territoriale diverso da quello in cui è stato commesso il reato.

I trasgressori possono, se non espressamente vietato dalla legge (es. art. 135 d.lgs. 152/2006), eseguire il pagamento del verbale entro 60 gg dalla sua notifica, nel qual caso è ammesso il pagamento in misura ridotta, pari al doppio del minimo o al terzo del massimo, più favorevole al sanzionato. Il pagamento del verbale deve essere comprovato dalla trasmissione della relativa documentazione al soggetto Verbalizzante e i versamenti devono essere eseguiti tramite bonifico su conto corrente di tesoreria nr. 000400000292 oppure tramite versamento su ccp nr. 000082378001 o nr. 000034478032.

Gli organi accertatori componenti dei Verbalizzanti, devono trasmettere copia del verbale alla Regione, assieme alla documentazione di notifica e quella dell'eventuale pagamento trasmessa dal soggetto verbalizzato, oppure l'eventuale rapporto di mancato pagamento (atto che consente di innescare senza alcun dubbio l'attivazione dell'Ordinanza di Ingiunzione), oppure l'eventuale memoria difensiva presentata dal soggetto verbalizzato.

Nel caso di mancato pagamento entro i 60 gg dalla notifica del verbale, i Comuni emettono Ordinanza di Ingiunzione e sono tenuti alla trasmissione di una sua copia, oltre alla documentazione della notifica e dell'eventuale pagamento, alla Regione. L'ingiunzione deve essere pagata dal trasgressore entro 30 gg dalla sua notifica e la prova del pagamento deve essere inviata al Comune che la ha emessa. L'Ordinanza di Ingiunzione è il solo titolo esecutivo che consente l'eventuale emissione successiva di Cartella Esattoriale da parte dell'Ente delegato all'applicazione delle sanzioni amministrative, ovvero il Comune che ha prodotto l'Ordinanza di Ingiunzione.

I pagamenti su Ordinanza di Ingiunzione vengono riscossi:

1. (per i verbali notificati a partire dal 01/05/2013) per intero dall'autorità amministrativa che emette ingiunzione, il Comune delegato, che deve riversarne il 50 % alla Regione e trasmettere una relazione dettagliata dell'attività eseguita.
2. (per i verbali notificati prima del 01/05/2013) per intero dalla Regione.

L'incartamento relativo ai verbali e relative notifiche, ai pagamenti su verbali, alle ingiunzioni e relative notifiche e pagamenti trasmesso alla Regione vengono dalla stessa utilizzati per le registrazioni nel presente modulo CAMM.

Gli ambiti che le funzionalità del sistema gestiscono sono:

1. Autenticazione, Profilazione e Autorizzazione
2. Anagrafe Centralizzata e Certificata
3. Pratiche;
4. Versamenti;
5. Configurazione Parametrica (Norme violate, Organi Verbalizzanti);
6. Gestione Documentale.

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

CAOS: Il modulo CAOS si occupa della gestione delle sanzioni amministrative relative alle violazioni contestate agli Enti Locali per reati amministrativi depenalizzati. La legge di riferimento per le Sanzioni Amministrative è la 689/81, mentre la Legge Regionale di riferimento è la 30/94 e s.m.i (con particolare riferimento alle modifiche apportate con L.R. 2/2013, entrata in vigore il 01/05/2013).

In seguito alla contestazione della violazione e alla conseguente redazione del Verbale, gli organi accertatori (componenti dei Verbalizzanti) trasmettono alla Regione un rapporto dettagliato delle attività, mentre l'irrogazione delle Sanzioni rimane in capo alla Regione stessa tramite Determina di Ingiunzione.

Gli organi accertatori componenti dei Verbalizzanti devono trasmettere copia del verbale alla Regione, assieme alla documentazione di notifica, mentre gli organi della Regione competenti ad emettere Ordinanza devono trasmettere copia della Determina di Ingiunzione, della documentazione della notifica e dell'eventuale pagamento al Settore Contenzioso della stessa Regione, oppure l'eventuale rapporto di mancato pagamento, o l'eventuale memoria difensiva presentata dal soggetto verbalizzato.

I trasgressori generalmente sono soggetti diversi dall'Amministrazione Comunale che però rientra come obbligato in solido (p.e. società partecipate, gestori di impianti di depurazione Comunali ecc.); essi possono eseguire il pagamento solo su Determina di Ingiunzione entro 30 gg dalla sua notifica. Il pagamento deve essere comprovato dalla trasmissione della relativa documentazione e i versamenti devono essere eseguiti tramite bonifico su conto corrente di tesoreria nr. 000400000292 oppure tramite versamento su ccp nr. 000082378001.

La Determina di Ingiunzione è il solo titolo esecutivo che consente l'eventuale emissione successiva di Cartella Esattoriale da parte dell'Ente Regione.

L'incartamento relativo ai verbali e relative notifiche, alle ingiunzioni e relative notifiche e pagamenti vengono utilizzati per le registrazioni nel presente modulo CAOS.

Gli ambiti che le funzionalità del sistema gestiscono sono:

1. Autenticazione, Profilazione e Autorizzazione;
2. Anagrafe Centralizzata e Certificata;
3. Pratiche;
4. Versamenti;
5. Rateizzazioni;
6. Determine Massive (sola visualizzazione di quanto migrato da BILTCO1);
7. Configurazione Parametrica (Norme violate, Organi Verbalizzanti);
8. Gestione Documentale.

ARCA: tale modulo (Acquisizione Riversamento Cartelle AER) si occupa dell'acquisizione dei flussi di riversamento ottenibili dal portale di AER tramite la funzionalità raggiungibile con i seguenti passi:

1. Accesso alla funzione rendicontazione on line > ruoli > riversamenti.

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

2. Nella funzione riversamenti si esegue una richiesta per Ente Beneficiario e range di data (in genere un mese, ma anche periodo differenti).
3. Si esegue lo scarico del file da download.

I flussi contengono i dettagli dei riversamenti eseguiti da AER in corrispondenza dei versamenti su cartella eseguiti dai contribuenti destinatari. In particolare sono disponibili i valori incassati per ogni partita, suddiviso per i singoli articoli (e quindi per i singoli Codici Tributo) con il riferimento all'ID Partita comunicato ad AER nella formazione della cartella stessa. Queste informazioni, dove la base dati di partenza delle violazioni contenga tali riferimenti, consentono di eseguire la visualizzazione del riversato da AER per le singole cartelle pagate dai contribuenti.

Il modulo gestisce l'associazione storica tra i Codici Tributo ed i Capitoli del Bilancio Regionale per ausiliare, in futuro, le attività di suddivisione delle entrate.

Gli ambiti che le funzionalità del sistema gestiscono sono:

1. Autenticazione, Profilazione e Autorizzazione
2. Anagrafiche Capitoli e Codici Tributi e relative associazioni per anno di contabilità
3. Acquisizione flussi dei Riversamenti;
4. Report;
5. Gestione Documentale.

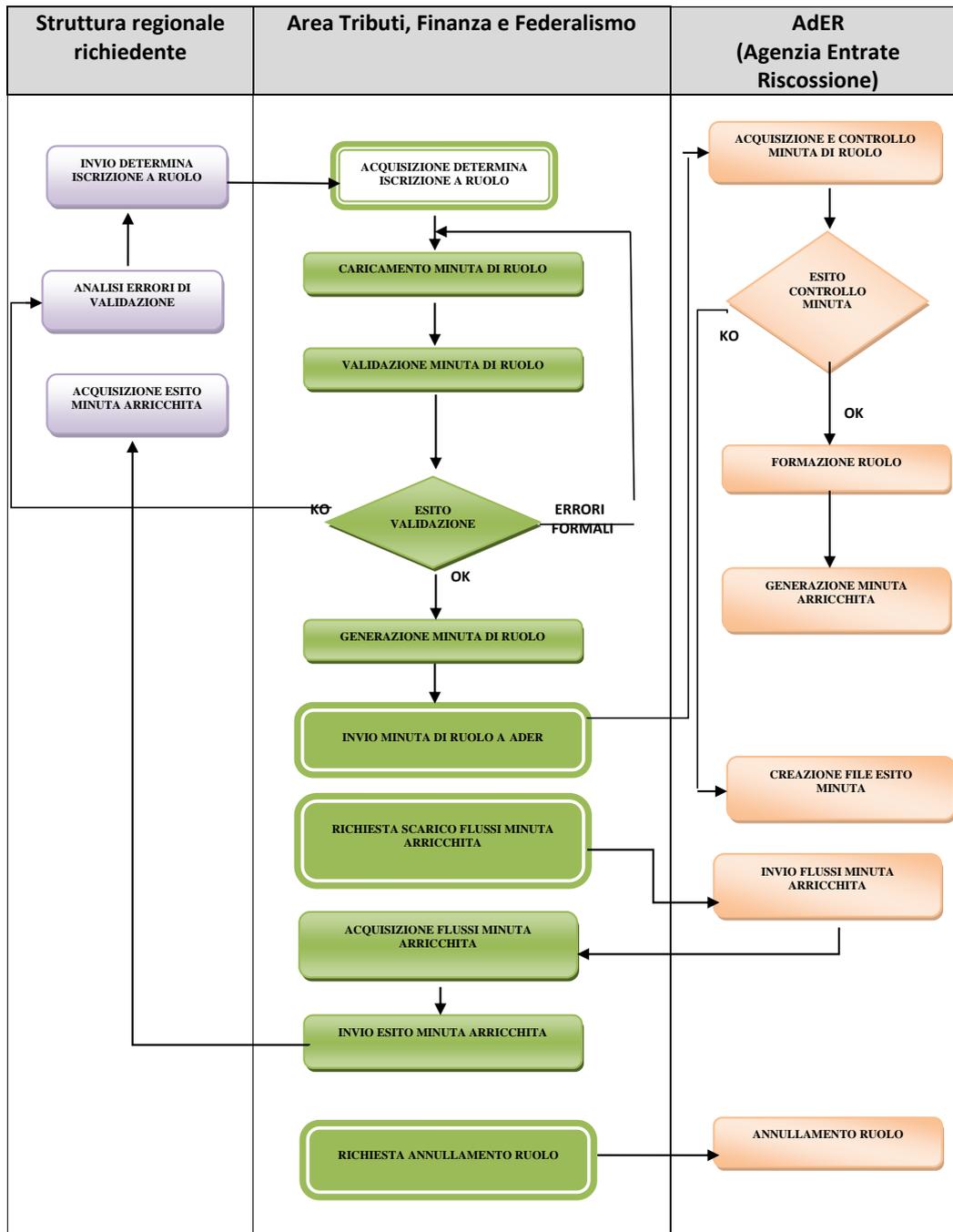
All'interno del modulo ARCA sono comprese anche le funzionalità per la gestione dell'iscrizione a ruolo, di crediti regionali su richiesta delle strutture regionali che hanno titolo per l'esazione degli stessi. Alla DIREZIONE REGIONALE BILANCIO, GOVERNO SOCIETARIO, DEMANIO E PATRIMONIO ed in particolare all'Area Tributi, Finanza e Federalismo compete il procedimento di iscrizione a ruolo dei crediti maturati nell'ambito della Regione Lazio, a prescindere dalla struttura di provenienza.

Tale strumento consente la gestione centralizzata dell'acquisizione delle richieste di iscrizione a ruolo da parte delle Direzioni proponenti e del successivo dialogo con l'Agenzia delle Entrate - Riscossione (AdER) per avviare l'iter di esecutività del ruolo.

Le macrofunzioni previste su questo ambito sono di seguito dettagliate:

- Registrazione richieste d'iscrizione a ruolo
- Validazione preliminare minuta di ruolo
- Generazione e invio minuta di ruolo
- Acquisizione minuta arricchita
- Interrogazione pratiche d'iscrizione a ruolo

Tali funzionalità sono parte integrante di un procedimento, che vede come attori, oltre alla competente Area della Regione Lazio, destinataria del software, anche le strutture regionali richiedenti l'iscrizione a ruolo dei crediti e l'Agenzia delle Entrate Riscossione, che è l'ente deputato alla creazione e gestione dei ruoli esattoriali. Di seguito, pertanto, viene illustrato il flusso completo del processo di iscrizione a ruolo dei crediti regionali, evidenziando graficamente le competenze dei vari soggetti coinvolti e, nel caso dell'Area Tributi, Finanza e Federalismo, le modalità di esecuzione delle varie attività.



Legenda

-  Attività a carico della struttura regionale richiedente l'iscrizione a ruolo del credito
-  Attività a carico dell'Area Tributi, Finanza e Federalismo gestita con strumenti non informatici
-  Attività a carico del Dipartimento Bilancio eseguita tramite portale AdER
-  Attività a carico del Dipartimento Bilancio eseguita tramite modulo BILTCO Recupero Crediti
-  Attività a carico di AdER

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

Integrazione con il portale Open Data di Regione Lazio: Il processo di integrazione è stato realizzato mediante la creazione di viste che insistono sul sistema BILTCO2, le quali permettono di produrre dei flussi inerenti le Tasse di Concessione Regionale (TCR), il Demanio Marittimo e Concessioni Minerarie (DMCM), il Tributo conferimento in discarica (DD) e le Addizionale regionale Gas (GM) utili ad alimentare gli ETL del sistema Open Data della Regione Lazio, così da soddisfare il principio di trasparenza ed accessibilità del dato secondo la LOD - 5stars.

Datawarehouse relativo agli ambiti "Tasse di Concessione Regionali" e "Demanio marittimo": La piattaforma di BI per il monitoraggio dei tributi, Tasse di Concessione Regionale e Demanio Marittimo, consente di avere uno strumento pratico ed efficiente, in grado di guidare le decisioni dell'organo politico. Scopo di tale strumento è infatti quello di far emergere eventuali anomalie al fine di capire se ci sono dei comportamenti inconsueti. Ad esempio, se un comune mediamente grande con un numero di concessioni importante paga pochissimo, significa che i canoni non sono rideterminati oppure che a fronte dei mancati pagamenti non si hanno gli strumenti per il recupero di tali somme. E capire che impatti potrebbe avere una politica di sgravi fiscali sulle concessioni.

Dal punto di vista logico i dati sono stati organizzati in subject-aree corrispondenti a viste dei fenomeni da osservare:

- Analisi dei Tributi di Concessioni Regionale, che descrive l'andamento delle concessioni in termini di gettito reale, gettito atteso e numero di rilasci.
- Analisi del Demanio Marittimo, che descrive l'andamento delle concessioni in termini di gettito reale, gettito atteso e numero di rilasci.
- Incidenza del Comune di Roma sui Tributi regionali per sapere quanto questo pesi sul totale in termini di gettito per tributo sulla base della sede operativa. Le subject-aree sono rappresentate per mezzo di indicatori che misurano un dato fenomeno. Ogni indicatore è osservabile secondo le dimensioni di analisi definite. Ad esempio il numero di concessioni è analizzabile secondo le dimensioni geografica, tipologia di concessione, etc. Le dimensioni di analisi sono tra di loro integrabili per derivare ulteriori informazioni. Nell'esempio precedente possiamo facilmente ottenere il numero di concessioni per comune distribuite per categoria e sottocategoria di concessione.

La tabella seguente mostra gli indicatori segmentati per subject-area di analisi e con indicazione delle dimensioni di analisi utilizzate.

Bus Matrix TCR

		Dimensioni analisi								
		Anno tributario di riferimento	Tipo di concessione		Sede Operativa Attività			Modalità di pagamento	Tipo di tassa	
Indicatori	Descrizione		Categoria	Sottocategorie	Provincia	Comune	CAP (solo Roma)		Tassa	Fascia
N° Concessioni	Numero di concessioni rilasciate	x	x	x	x	x	x			
Importo dovuto	Gettito atteso	x	x	x	x	x	x		x	x
Importo incassato	Gettito reale	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Bus Matrix DMCM

		Dimensioni analisi					
		Anno tributario di riferimento	Tipo di concessione		Ente Rilasciante		Modalità di pagamento
Indicatori	Descrizione		Categoria	Tipologia	Tipologia	Comune	
N° Concessioni	Numero di concessioni rilasciate	x		x	x	x	
Importo dovuto	Gettito atteso	x		x	x	x	
Importo incassato	Gettito reale	x		x	x	x	x

Datawarehouse Famiglie Fiscali Lazio: la ricostruzione dei nuclei familiari fiscali, per gli anni che vanno dal 2011 al 2015, avviene a partire dalle dichiarazioni dei singoli contribuenti, precaricate

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

nel database MEF Level 1 di LAZIOcrea S.p.A., attraverso moduli software che elaborano i dati provenienti dagli archivi SOGEI - Ministero dell'Economia e delle Finanze relativi alle seguenti dichiarazioni delle persone fisiche (Modello 730 e Unico 2010) e dei sostituti d'imposta (Modello 770).

Le regole elaborative utilizzate per la determinazione delle Famiglie Fiscali sono state dedotte dagli script e dalla relativa documentazione di analisi con cui nel 2008 e 2009 furono già definite le famiglie fiscali al fine di effettuare un'attività di recupero ticket.

Per Famiglia Fiscale si intende il nucleo familiare che è possibile identificare e ricostruire attraverso i dati fiscali, ossia sulla base delle informazioni e dei dati estratti delle dichiarazioni dei redditi. Essa risulta pertanto costituita dal contribuente dichiarante, dall'eventuale coniuge, dichiarante o meno, e da tutti i familiari fiscalmente a carico, indipendentemente dalla effettiva convivenza nella medesima dimora. La normativa nazionale alla quale si è fatto riferimento, art. 1 del Decreto ministeriale 22/1993, sancisce che:

Per "nucleo familiare" si intende quello rilevante a fini fiscali (e non anagrafici), costituito dall'interessato, dal coniuge non legalmente ed effettivamente separato e dagli altri familiari a carico.

Per "familiari a carico" si intendono i familiari non fiscalmente indipendenti, vale a dire i familiari per i quali l'interessato gode di detrazioni fiscali (in quanto titolari di un reddito inferiore a 2.840,51 euro).

Il reddito complessivo del nucleo familiare è pari alla somma dei redditi dei singoli membri del nucleo.

Il processo di estrazione e successiva determinazione delle Famiglie Fiscali si articola in più passaggi, ognuno dei quali specializzato nella gestione di un subset di dati presenti nelle tabelle del database MEF LEVEL1.

I macro-processi che sono stati elaborati al fine della determinazione delle famiglie fiscali si susseguono in questo modo:

1. Controlli di liquidazione
2. Eliminazione dei record doppi dalle principali tabelle di input
3. Gestione dei modelli 730 congiunti
4. Gestione dei modelli 730 non congiunti
5. Gestione dei modelli UNICI
6. Determinazione della tipologia di famiglia
7. Gestione dei Modelli 770
8. Bonifica delle situazioni di conflitto tra dichiarazioni multiple
9. Generazione delle Famiglie Fiscali

Una volta determinate le famiglie fiscali, è stato costruito un modello multidimensionale, attraverso cui, con un opportuno strumento di BI, è stato possibile analizzare gli indicatori sul reddito complessivo e sul reddito imponibile al variare delle dimensioni di analisi che su queste misure abbiano un significativo impatto.

La tabella seguente mostra gli indicatori e le dimensioni di analisi del modello dimensionale sulle Famiglie Fiscali.

Bus Matrix Famiglie Fiscali

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CAD0
---	--	-----------

contribuente	imponibile IRPEF del singolo soggetto																	
Reddito imponibile e addizionale IRPEF del contribuente	Importo relativo al reddito imponibile addizionale del singolo soggetto	x						x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	

Portale per la consultazione del fascicolo tributario: il portale del contribuente è dedicato alla consultazione, da parte dei Soggetti Passivi, del Fascicolo Tributario contenente i propri dati tributari. Questi servizi richiedono l'individuazione dell'utente e dei dati tributari a lui relativi e quindi necessitano dell'autenticazione dell'utente richiedente che viene gestita tramite due modalità:

- autenticazione tramite SPID;
- autenticazione tramite credenziali fornite a seguito di una registrazione al portale da parte dello stesso utente e successiva istruttoria interna all'amministrazione.

In entrambi i casi l'utente deve essere identificato come utente certificato alla consultazione dei dati tributari. Tale certificazione è stata realizzata tramite integrazione del portale con il sistema BILTCO2 che svolgerà le funzioni di anagrafe utenti autorizzati all'accesso dei servizi del nuovo Portale.

Le funzionalità che il portale espone sono le seguenti:

1. Registrazione esterna utente (autoregistrazione);
2. Gestione delle richieste di registrazione in backend
3. Cambio Password;
4. Richiesta nuova Password;
5. Fascicolo Tributario;
6. Esecuzione dei pagamenti tramite il Nodo dei Pagamenti (PagoPA).

Datawarehouse IRAP: nell'ambito del sistema BILTCO è stata realizzata l'elaborazione ed acquisizione delle dichiarazioni IRAP per integrare quanto già realizzato mediante acquisizione delle dichiarazioni delle persone fisiche.

La base informativa è costituita dai dati provenienti dagli archivi SOGEI - Ministero dell'Economia e delle Finanze relativi alle dichiarazioni IRAP, ricevuti dalla Regione Lazio via flussi informatici. Tale attività è stata realizzata mediante l'utilizzo dello stesso strumento di B.I. in uso per l'analisi del DWH.

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADDO
---	--	------------

Lo scopo finale di tale strumento è quello di supportare le decisioni dell'organo politico; la conoscenza della struttura delle dichiarazioni IRAP rappresenta infatti una concreta opportunità per l'Amministrazione Regionale, per vari motivi. Innanzitutto, essa permette di "scattare una istantanea" molto precisa ed articolata della struttura economica del Lazio, a supporto delle politiche di intervento regionali. Inoltre, la conoscenza della struttura dell'IRAP nel Lazio consente di predisporre proposte di politica fiscale aderenti alle risorse effettivamente disponibili.

Le dimensioni del DWH sul quale è stata costruita l'aggregazione dei dati sono derivate dalle componenti di interesse da indagare ed in particolare il settore merceologico (es. le aziende che operano nel settore del turismo potrebbero beneficiare di alcuni sgravi fiscali), il fatturato, il numero di addetti, la zona della sede legale (Comune, CAP per comuni molto grandi come Roma), la zona impianti produttivi (es. possibilità di sgravi fiscali alle aziende che hanno impianti nelle zone terremotate), Mq impianti operativi.

È stata inoltre realizzata una sintesi 'mirata' dei dati da mettere a disposizione, mantenendo tuttavia *base informativa flessibile per rispondere a future esigenze di politica fiscale e contributiva*. L'architettura realizzata a tre livelli viene di seguito brevemente descritta:

- Acquisizione diretta dei flussi dati IRAP e memorizzazione in una base dati denominata **Level-1**;
- Organizzazione delle informazioni acquisite nel Level-1 e memorizzazione delle stesse in una base dati strutturata, denominata **Level-2**; questa base informativa è stata introdotta per molteplici scopi:
 - Costituire una base 'solida' ed 'indipendente' dai flussi di dati, nella quale siano state risolte tutte le problematiche tecniche e di congruenza logica dei dati destrutturati provenienti dai flussi;
 - Consentire di integrare le informazioni acquisite con altre disponibili nel sistema BILTCO, come ad esempio il sistema SIRIL di Infocamere;
 - Costituire l'auspicata "*base informativa flessibile per rispondere a future esigenze di politica fiscale e contributiva*";
 - Costituire la base per realizzare le necessarie aggregazioni per costruire il livello richiesto di DWH;
- Raggruppamento delle informazioni acquisite nel Level-2 e memorizzazione delle stesse in una base dati denominata **Level-3**: questa costituirà il modello multidimensionale del DWH.

Stato della riscossione:

Regione Lazio ha necessità di ricostruire lo storico del proprio magazzino crediti *a partire dall'annualità 2005*. Al momento sul sistema BILTC3 è disponibile unicamente l'acquisizione dei riversamenti fatti da AdER verso Regione Lazio; tuttavia, in assenza degli identificativi delle partite iscritte a ruolo, non è possibile ricostruire in dettaglio il magazzino crediti con il raffronto tra quanto iscritto a ruolo e quanto riscosso al netto dell'aggio dovuto all'ente preposto alla riscossione coattiva.

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

A tale scopo, occorre prevedere l'acquisizione del tracciato "Stato della Riscossione" prodotto da AdER con la ricostruzione dello storico dei provvedimenti emessi sul carico iniziale nel corso delle annualità successive.

Tale ricostruzione dovrà consentire a Regione Lazio di navigare ed analizzare l'andamento del proprio recupero coattivo, confrontando per codice tributo gli importi iscritti a ruolo, gli importi riscossi, riversati e trattenuti dall'ente riscossore.

Oltre l'acquisizione dello stato della riscossione e delle funzionalità necessarie all'utente per la navigazione del dato, è disponibile l'acquisizione di tutte le forniture che saranno consegnate da AdER a Regione Lazio *a partire dall'anno 2005* con la ricostruzione di tutti i movimenti intercorsi sulle singole partite.

Il modulo dovrà consentire di analizzare le attività svolte dal riscossore partendo dall'importazione e l'analisi delle informazioni contenute nei flussi forniti dallo stesso agente di riscossione all'ente.

L'acquisizione delle informazioni contenute nei flussi avverrà secondo i seguenti step:

- Acquisizione diretta dei flussi e memorizzazione in una base dati denominata Level-1
- Organizzazione delle informazioni acquisite nel Level-1 e memorizzazione delle stesse in una base dati strutturata, denominata Level-2
- Raggruppamento delle informazioni acquisite nel Level-2 e memorizzazione delle stesse in una base dati denominata Level-3.

3 Definizione dell'Appalto

3.1 Oggetto, durata e luogo di esecuzione

Il presente appalto ha ad oggetto la prestazione dei servizi di presa in carico, sviluppo a corpo, personalizzazione ed evoluzione del Sistema Informativo tributario BILTCO, descritto nei paragrafi precedenti, nonché la prestazione dei servizi di formazione e di assistenza e manutenzione correlati, da prestare sia sull'attuale sistema sia su quello risultante dagli sviluppi e dall'evoluzione effettuata in esecuzione del presente appalto.

In particolare, gli interventi evolutivi da apportare al sistema si suddividono in due fattispecie:

- Sviluppi a corpo, sulla base di requisiti tecnici già formalizzati da parte dell'amministrazione;
- Sviluppi da erogarsi a consumo sulla base di un plafond complessivo di 753 giornate/persona di manutenzione evolutiva (MEV), distribuite tra i differenti profili professionali indicati nel prosieguo del presente documento, E' inoltre oggetto del presente appalto l'erogazione dei seguenti servizi:
 - Servizio di manutenzione correttiva ed adeguativa (MAC)
 - Servizio di formazione (FOR)
 - Servizio di assistenza in remoto e in locale (ASS)

come meglio descritto e disciplinato nel seguito del presente documento.

Si precisa, inoltre, che l'Appaltatore DEVE prestare i predetti servizi di sviluppo software, MEV e MAC e assistenza presso le proprie sedi ovvero, ove espressamente richiesto, presso gli uffici della Società Appaltante e/o della Regione Lazio, nel rigoroso rispetto della normativa vigente e dei protocolli adottati in tema di contenimento dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, anche al fine di trasferire alle risorse della Società Appaltante il *know-how* sul Sistema realizzato, come precisato al successivo par. 4.5.

Con riferimento ai Lemmi di Qualità ICT proposti da AgiD, i servizi richiesti all'Appaltatore sono i seguenti:

- sviluppo di software ad hoc (SSW);
- manutenzione evolutiva di prodotti esistenti e ulteriori servizi professionali (MEV);
- integrazione di sistemi e infrastrutture (ISI);
- assistenza all'avvio in esercizio (ASS);
- manutenzione correttiva ed adeguativa (MAC);
- supporto e addestramento (FOR).

Per tutta la durata del presente appalto, l'Appaltatore DEVE inoltre garantire la corretta esecuzione dei seguenti processi trasversali:

- documentazione (PGD);
- gestione della configurazione (PGC);
- gestione e processi organizzativi (PGE);
- assicurazione di qualità (PAQ).

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

Nei successivi paragrafi sono dettagliati i requisiti, i vincoli e le modalità di esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto.

La durata del presente appalto decorre dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto e termina dopo 36 (trentasei) mesi dall'avvenuta presa in carico con esito positivo dell'intero sistema di cui alla tabella Milestone di progetto del successivo par. 5.1 (PR-A1-01) "presa in carico del sistema BILTCO".

La data di avvio dell'esecuzione del contratto sarà comunicata all'Appaltatore dal Direttore dell'esecuzione nominato dalla Società Appaltante, fermo restando che l'avvio dell'esecuzione dovrà avvenire entro e non oltre 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula del contratto tra l'Appaltatore e la Società Appaltante, salvo diverso accordo scritto tra le Parti.

In ogni caso, il Direttore dell'Esecuzione sulla base delle disposizioni del RUP, dopo che il contratto è divenuto efficace, dà avvio all'esecuzione della prestazione, fornendo all'esecutore tutte le istruzioni e direttive necessarie e redigendo apposito verbale firmato anche dall'esecutore, di avvio dell'esecuzione del contratto, ai sensi di quanto previsto dall'art. 19 del D.M. 7 marzo 2018 n. 49 recante «*Approvazione delle linee guida sulle modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore dell'esecuzione*».

In considerazione di quanto sopra, la durata del presente appalto non potrà essere tacitamente prorogata o rinnovata.

Nei tre anni successivi alla stipula del contratto e sulla base del progetto proposto dall'Appaltatore in sede di gara, la Società Appaltante si riserva la facoltà di affidare all'Appaltatore stesso la ripetizione di servizi analoghi a quelli oggetto del presente appalto, con riferimento ai servizi di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva e di assistenza e formazione, agli stessi patti e condizioni del contratto iniziale.

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, ai sensi dell'art. 106, comma 11 del D.Lgs. n. 50/2016. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi, o più favorevoli, prezzi, patti e condizioni.

4 Descrizione dell'Appalto

Fermo restando quanto previsto in altri capitoli del presente documento, l'Appaltatore DEVE, prestare i necessari servizi professionali per:

- garantire la completa presa in carico del software BILTCO, in tutti i moduli software che lo compongono, che saranno forniti all'Appaltatore dalla Società Appaltante corredati dalla relativa documentazione tecnica;
- realizzare gli interventi di sviluppo a corpo, di seguito brevemente elencati:
 - Evoluzione avvisi di scadenza TCR e DMCM
 - Evoluzione EBAD con portale per presentazione istanze
 - Gestione modulo documentale
 - Evoluzione modulo CAMM
 - Evoluzione modulo base soggetti e aggiornamento dati
 - Evoluzione portale del contribuente
 - Evoluzione e aggiornamento BI
- prestare servizi di Manutenzione Correttiva, Adeguativa ed Evolutiva;
- prestare il servizio di assistenza *da remoto ed on site*, comprendente tutte le attività a supporto dell'operatività dell'utente in termini di analisi dei dati, produzione della reportistica, sistemi di connessione/trasmissione dei flussi dati, *problem solving*;
- progettare ed erogare sessioni formative finalizzate all'addestramento al corretto utilizzo dei nuovi moduli e funzionalità realizzati nell'ambito del presente appalto, ivi compreso il trasferimento alle risorse della Società Appaltante del *know-how* relativo a tutte le personalizzazioni/evoluzioni realizzate.

Tutti i servizi sopra elencati DEVONO essere erogati secondo le modalità definite nel seguito del presente Capitolato.

L'Appaltatore DEVE infine garantire, senza alcun onere aggiuntivo a carico della Società Appaltante rispetto al corrispettivo di cui oltre, il pieno supporto e l'assistenza attiva per l'avvio in esercizio delle nuove funzionalità realizzate.

4.1 Vincoli

Fermo restando quanto richiesto in altre parti del presente Capitolato, l'Appaltatore DEVE implementare le nuove funzionalità, oggetto del presente appalto, utilizzando un'architettura a tre Layers: Presentation, Application Logic e Database, implementando un sistema di tipo WEB.

Nell'ambito del presente appalto rientra, tra le attività da realizzarsi a corpo, la manutenzione ed evoluzione del sistema attuale intesa anche come adeguamento agli standard tecnologici vigenti al momento della stipula del contratto presso LAZIOcrea S.p.A., con particolare, ma non esaustivo, riferimento agli standard, politiche e prescrizioni di sicurezza contenute nel Sistema di Gestione della Cyber Security di cui al par. 4.1.2 del presente documento.

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

Per quanto riguarda lo strato di persistenza, il fornitore DEVE:

- adeguare le versioni dei DB Oracle e Postgres a quelle indicate dalla LAZIOcrea S.p.A. al momento della aggiudicazione della fornitura,
- ovvero, nel corso dell'esecuzione del contratto, si impegna a migrare metadati, dati e qualsiasi oggetto necessario verso le tecnologie e versioni dei Data Base Oracle e Postgres che la LAZIOcrea S.p.A. eventualmente dovesse indicare come necessarie per superare l'obsolescenza dei supporti.

Per quanto attiene il sistema documentale, come meglio precisato nel prosieguo del documento, ad oggi la gestione della piattaforma Alfresco è centralizzata e condivisa con altri progetti: è necessario quindi prevedere una propria installazione di Alfresco indipendente e consistente, aggiornata all'ultima versione stabile rilasciata dalla Community, completamente dedicata al sistema BILTCO. A tal fine l'Appaltatore DEVE migrare quanto già presente: l'occupazione attuale è circa 3 TeraBytes con un trend di crescita annuale di circa 500 Gb.

Si precisa che, laddove nell'ambito del presente appalto debbano essere realizzate nuove interfacce verso sistemi esterni, per l'implementazione dei web service, DEVONO essere rispettate le specifiche definite dalle Linee Guida Modello Interoperabilità promosso da AgID. In particolare, DEVONO essere rispettati i seguenti standard:

- API RESTful - Resource Oriented Architecture
- JSON - strutture dati e messaggi;
- OpenAPI - per la descrizione, produzione e consumo delle interfacce
- OAuth/OpenID - gestione della sicurezza.

Si precisa inoltre che al fine di garantire la massima integrazione interoperabilità tra i vari sistemi è disponibile la piattaforma aziendale di API Manager basata su WSO2.

Si rappresentano di seguito le specifiche tecnologiche del sistema BILTCO attualmente in esercizio, che l'appaltatore DEVE prendere in carico ed evolvere nell'ambito del presente appalto.

Si precisa che il codice sorgente del sistema è di proprietà di Regione Lazio e pertanto il codice implementato nel corso del progetto DEVE essere rilasciato a pieno titolo di Regione Lazio e di LAZIOcrea S.p.A.

Il sistema attuale presenta l'architettura logica rappresentata in figura:

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

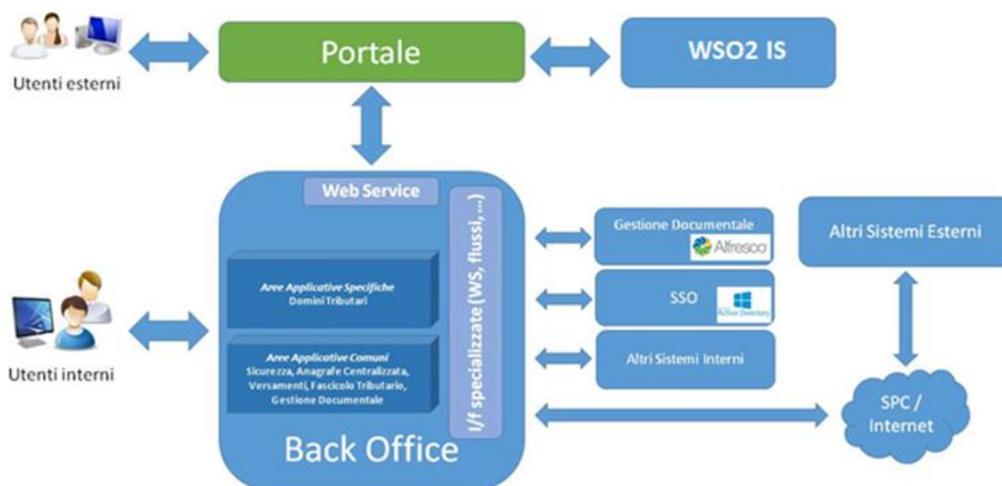


Figura 5 - Architettura logica

nella quale si evidenziano due componenti: la componente di back Office utilizzata dagli utenti interni di Regione Lazio e la componente di Portale acceduta dai soggetti passivi.

Le scelte architetturali adottate per la realizzazione del sistema sono state ispirate dai principi:

- **Funzionalità** (sono requisiti funzionali legati alle caratteristiche che il sistema deve avere)
 - Il sistema è costituito da una parte di Back Office accessibile solo dall'interno della rete regionale ed una di Front Office (realizzato tramite Liferay) accessibile dai contribuenti per la visualizzazione del Fascicolo Tributario;
 - consente l'accesso ai soli utenti di back office registrati nel sistema LDAP aziendale, con un meccanismo centralizzato di autenticazione e autorizzazione che consente il Single Sign On tra i diversi moduli applicativi;
 - si interfaccia con sistemi interni ed esterni tramite flussi o servizi web;
 - centralizza la gestione degli elementi comuni ai differenti moduli di cui è composto (versamenti, anagrafiche, gestione documentale, fascicolo tributario).
- **Usabilità** (Facilità d'uso, estetica e coerenza dell'interfaccia utente)
 - di facile e gradevole utilizzo
 - dotato di layout standard con elementi coerenti nelle diverse view.
- **Affidabilità** (Gestione degli errori e dei crash, disponibilità, precisione dei calcoli di sistema)
 - in caso di errori l'utente viene avvisato con un messaggio o reindirizzato su una pagina specifica, che fornisce spiegazioni non tecniche ma esaurienti sull'evento;
 - disponibile all'accesso da parte degli utenti interni ed esterni secondo gli standard temporali LAZIOcrea e La Regione Lazio hanno adottato;
 - realizza i calcoli interni secondo la precisione e la correttezza necessaria al dominio in esame.
- **Prestazioni** (tempo di risposta)

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

- fornisce risposte all'utente in tempi che non implicano difficoltà di utilizzo.
- **Supportabilità** (adattabilità, compatibilità, configurabilità, facilità di installazione, facilità di manutenzione, scalabilità)
 - Si può adeguare facilmente alle mutate condizioni al contorno di funzionamento (manutenzione adeguativa);
 - è compatibile con gli schemi dati pregressi;
 - prevede una adeguata configurabilità parametrica;
 - è di facile installazione, senza prevedere modifiche agli asset aziendali di LAZIOcrea;
 - è di facile e veloce manutenzione;
 - può rispondere alle mutate condizioni di carico in termini di utenze connesse contemporaneamente.

I vincoli tecnici della componente di Back Office sono i seguenti:

1. La versione di Java utilizzata è la 1.7.0_x;
2. L'interfaccia utente è realizzata utilizzando JSF 2.2.8 ed in particolar modo il tramite il framework PrimeFaces nella release 6.0;
3. La business logic si basa sul framework Spring ver. 4.1.5 e la persistenza dei dati è gestita tramite il framework Hibernate ver. 4.3.11;
4. Il Servlet Container ospitante è rappresentato dall'Application Server Apache Tomcat ver. 7.0.73;
5. Il CMS per la conservazione dei documenti, reso disponibile da LAZIOcrea, è Alfresco 5.0.d CE;
6. Il database server impiegato è Oracle nella versione 11g

La sicurezza del sistema di Back Office è basata su autenticazione degli utenti tramite LDAP e profilazione degli stessi con meccanismi interni e centralizzati. In tale modo è possibile controllare, con la granularità desiderata, l'accesso ai dati e il permesso di esecuzione delle funzioni applicative da parte degli utenti.

La sicurezza di Front Office è basata sul sistema di SSO centralizzato WSO2 IS (che ha sostituito il sistema precedentemente in uso NetIQ, dismesso ad inizio 2020 e sostituito con il nuovo impianto di Identity Management basato su infrastruttura WSO2 che comunque ne ha implementato le medesime funzionalità) e sui sistemi di firewalling di LAZIOcrea per la esposizione su Internet del Portal Server stesso.

L'architettura dell'applicazione si basa sul design pattern Model-View-Controller (**MVC**) che consente di separare la logica di presentazione dalla logica applicativa e di persistenza (Business Logic). In particolare:

- la componente **Model** è responsabile delle logiche e delle metodologie di accesso ai dati del sistema;
- la componente **View** è responsabile della presentazione dei dati e della gestione della interazione con l'utente;

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

- la componente **Controller** orchestra il sistema controllando, appunto, il modo con cui le richieste dell'utente comunicate dalla componente View si trasformano in azioni sulla base dati tramite il Model e viceversa come il risultato delle logiche di business incidono sulla componente View per essere presentate all'utente.

Il paradigma MVC viene implementato attraverso l'adozione dello stack tecnologico **JSF, Spring, Hibernate**:

- il **framework JSF** (Java Server Faces), attraverso la definizione di Managed Beans e di regole di navigazione (Navigation rules) definite nel file di configurazione faces-config.xml, permette di definire il workflow applicativo e la parte di presentazione dell'applicazione;
- il **framework Spring** viene impiegato per implementare la business logic nella sua interezza. Uno dei principali vantaggi offerti da Spring è quello di poter escludere le parti del framework non necessarie all'applicazione che si sta sviluppando, includendo esclusivamente quelle utili, grazie alla sua architettura modulare. Il supporto offerto da Spring concorre alla realizzazione delle seguenti funzionalità:
 - Persistenza
 - Elaborazione delle transazioni
 - Controllo della concorrenzialità
 - Web Service
- il **framework Hibernate** gestisce lo strato di persistenza, anche tramite il supporto di Spring per la gestione delle connessioni e delle transazioni.

Per quanto attiene la componente di BI (DWH Tributi e Famiglie Fiscali), il sistema ha adottato le seguenti caratteristiche:

1. Viene utilizzata una istanza, condivisa con altri progetti, di Pentaho Community Edition
2. Il database server impiegato è Postgres versione 9.6
3. La versione di Java utilizzata è la 1.7.0_x
4. L'interfaccia utente utilizzata è quella delle User Console Pentaho 8.0
5. La componente di back-end si basa sul tool Pentaho Data Integration 8.0 per la realizzazione dei processi ETL

La componente di Business Intelligence ha la seguente **architettura logica**:

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

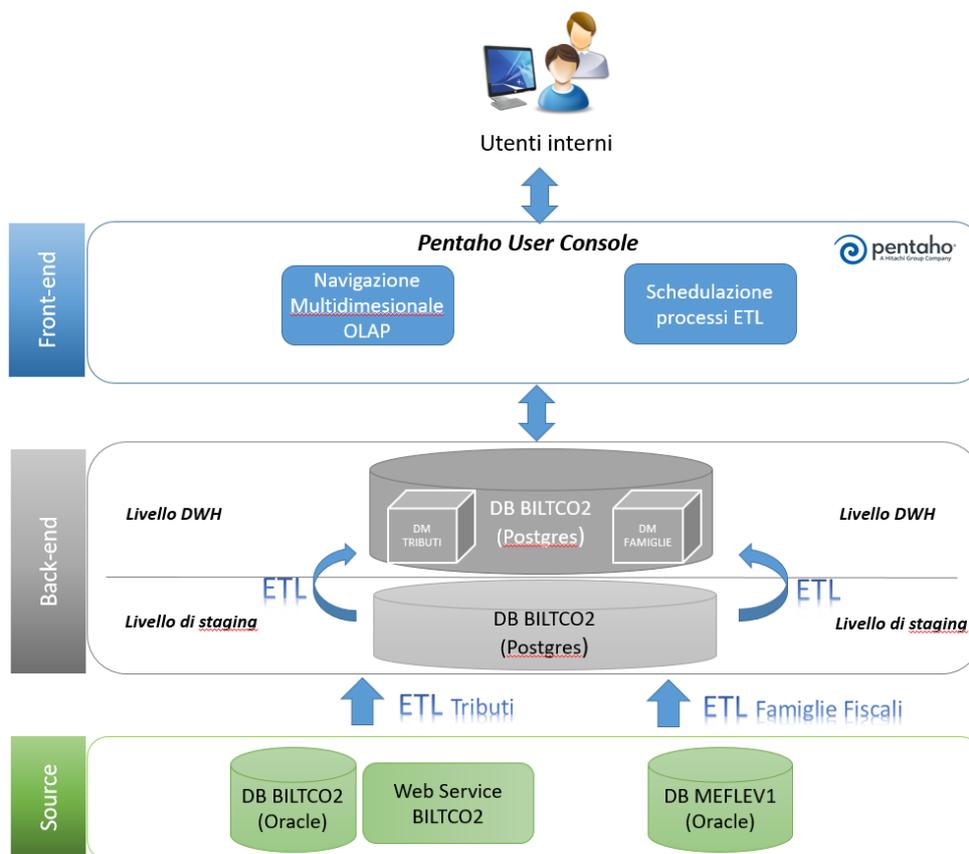


Figura 6 - Architettura logica BI

In essa si osserva:

- Gli utenti interni accedono alle funzionalità dedicate tramite la User Console Pentaho, che orchestra:
 - a. sia le chiamate OLAP al motore Mondrian, interno all'application server, che a sua volta interroga attraverso connessione jdbc il db del DWH
 - b. sia la schedulazione dei processi ETL di popolamento del DWH dei Tributi, dei processi ETL di determinazione delle Famiglie Fiscali e gli ETL di popolamento del DWH delle Famiglie Fiscali
- Nel Back End, i diversi processi ETL sempre attraverso connessioni jdbc estraggono le informazioni dalle sorgenti dati Oracle, le archiviano nel livello di staging Postgres ed infine le elaborano ed organizzano per registrarle nel livello DWH.

Per quanto riguarda il sistema di Front Office, è stato utilizzato l'asset aziendale Liferay 6.2 per la pubblicazione delle portlet dedicate.

Di seguito si riportano i vincoli tecnici di Front Office relativi all'ambiente di esecuzione, con le relative versioni:

1. La versione di Java utilizzata è la 1.7.0_x;

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

2. La versione di Apache Tomcat è la 1.7.0.x
3. La versione di Liferay 6.2GA6CE
4. La versione di DB è PostgreSQL 9.x

Per quanto riguarda il backup dei dati, viene applicata la seguente policy di frequenza e durata della conservazione dei dati

- Frequenza dei backup: giornaliera
- Durata di conservazione: almeno 5 anni

Attualmente la dimensione del database è pari a circa 25GB (per lo schema di BILTC2) e circa 185 GB (per lo schema contenente i dati MEF).

Si precisa che l'Appaltatore DEVE consegnare il software realizzato nell'ambito del presente Appalto sia in forma di codice binario sia in forma di codice sorgente, fornendo anche il dettaglio delle varie modifiche effettuate tramite l'adozione di software di controllo di versione la cui replica potrà essere richiesta in qualsiasi momento dalla Società Appaltante, garantendo altresì, la possibilità per la Società Appaltante di compilare e ottenere il medesimo codice binario con strumenti di build automatici sui propri sistemi.

L'Appaltatore DEVE unitamente alle nuove funzionalità e al software rilasciato, fornire una suite di test funzionali automatici (Unit Test) per esercitare le funzionalità richieste, consentirne la verifica funzionale ed escludere l'introduzione di nuovi bug. L'Appaltatore DEVE inoltre introdurre nuovi e specifici test qualora questi non siano ritenuti sufficienti dalla Società Appaltante.

Tutto il software realizzato in ragione del presente appalto DEVE rispettare le specifiche linee guida e gli standard di sicurezza della Società Appaltante (che verranno consegnati in fase di avvio dell'esecuzione del contratto).

Tutti gli audit/logs all'interno dell'applicazione DEVONO poter essere accessibili all'Amministrazione Regionale che dovrà avere la possibilità di esportare queste informazioni manualmente tramite opportuna interfaccia applicativa e preferibilmente anche attraverso chiamate REST/SOAP.

Dovranno quindi essere registrate per ogni transazione tutte le attività da sottoporre ad audit secondo la vigente normativa (con la possibilità di estendere ulteriormente le informazioni da tracciare), in maniera tale da poter risalire a tutte le informazioni necessarie a capire chi ha effettuato l'accesso, l'orario, la data, il nome utente, il tipo di evento che si è verificato, l'indirizzo IP, quali dati ha visualizzato o modificato (oggetto, campo, vecchio valore e nuovo valore).

Tali informazioni dovranno essere conservate secondo le normative vigenti di riferimento con la possibilità di poter espanderne anche il periodo di conservazione.

Tutti i log dovranno essere memorizzati in un server di gestione dei log sottoposto ai vari controlli di sicurezza al fine di garantirne la riservatezza e l'integrità.

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

4.1.1 Framework per il ciclo di sviluppo sicuro del software

L'approccio metodologico allo sviluppo sicuro definisce, per ogni fase del ciclo di vita dello sviluppo software, gli interventi di sicurezza specifici che, se integrati nel tradizionale SDLC (System Development Life Cycle), consentono di ottenere un Secure-SDLC.

L'Appaltatore DEVE integrare efficacemente la sicurezza in ogni fase del ciclo di vita dell'applicazione software sviluppata con la finalità di avere un software più sicuro, identificando e risolvendo le vulnerabilità in anticipo.

Le fasi del ciclo di vita del software in cui l'Appaltatore DEVE applicare la metodologia di sviluppo sicuro sono:

1. Risk assessment

Il Risk Assessment è uno strumento di analisi, semplice e accurato, che studia i rischi dell'organizzazione (operativi, strategici, finanziari ed esterni) al fine d'individuare successivamente le soluzioni e le misure più adeguate.

STRUMENTO		DESCRIZIONE
Cyber Risk Management	www.sicurezza.gov.it	Cyber Risk Management di AgID è lo strumento nazionale per la valutazione e il trattamento del rischio cyber. Per la protezione dei dati in formato digitale, a garanzia della loro riservatezza, integrità e disponibilità, il tool AgID di Cyber Risk Management identifica le situazioni e i vari ambiti nei quali le informazioni possono venirsi a trovare, consentendo di valutare i rischi per la loro sicurezza. Il tool AGID è gratuito ed a completa disposizione di tutte le Pubbliche Amministrazioni.

Tabella 1 - Risk Assessment: strumenti a supporto

2. Requirements

In un Secure-SDLC i requisiti di sicurezza devono essere sviluppati accanto ai requisiti funzionali. Questo principio, noto come "**Security by Design and by Default**" dispone che qualsiasi sistema informatico debba prevedere la valutazione del rischio fin dalle prime fasi della sua realizzazione.

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

FASE DI ANALISI DEI REQUISITI	
Descrizione	Identificazione di requisiti di sicurezza appropriati per il contesto specifico del software 'sicuro' da sviluppare. Focus: <ul style="list-style-type: none"> • Requisiti per la protezione dei servizi e dei dati 'core' dell'applicazione; • Requisiti per la compliance normativa; • Nel caso di sviluppo in outsourcing, requisiti da indirizzare ai fornitori che partecipano al contesto di sviluppo dell'applicazione.
Input	Documentazione, e tutte le informazioni utili, del contesto progettuale per il quale vanno identificati i requisiti di sicurezza (esigenze e obiettivi, policy e normative, scenari di rischio, standard e best practices).
Output	Profilo di rischio dell'applicazione. Requisiti di sicurezza e privacy categorizzati e prioritizzati. Eventuale nota tecnica con il disegno generale del sistema in cui vengono evidenziati gli elementi di criticità.

Tabella 2 - Fase di "Analisi Requisiti"

3. Design

Nel rispetto delle linee guida ed istruzioni operative adottate nei sistemi di gestione aziendale e per la componente applicativa rilasciate dall'Appaltatore, obiettivo di questa fase è la definizione di un'architettura sicura:

- L'architettura del software recepisce i requisiti di sicurezza definiti nella fase precedente;
- Vengono definiti i punti d'ingresso/uscita e la logica di business nelle interazioni con i diversi strati del software.

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

FASE DI PROGETTAZIONE E DISEGNO	
Descrizione	In questa fase si esamina il sistema in divenire con l'ausilio di tecniche di analisi e modellazione delle minacce, producendo requisiti di sicurezza di dettaglio che si aggiungono a quelli prodotti nella fase precedente.
Input	Principi e Best Practices di Security Design. Tecniche e modelli di Threat Modeling. Requisiti funzionali ed eventuali requisiti di sicurezza preesistenti per la realizzazione del software. Architettura o HLD se disponibili.
Output	Documento di modellazione delle potenziali minacce a cui è esposta l'applicazione. Requisiti di sicurezza da implementare per mitigare i rischi legati alle minacce individuate e per indirizzare le contromisure. (*) L'output di questa fase deve essere validato da una struttura preposta, al fine di validare la corretta interpretazione e applicazione della normativa vigente e delle policy interne.

Tabella 3 - Fase di "Progettazione e disegno"

4. Implementazione

L'Appaltatore, tramite l'applicativo SONARQUBE (<https://www.sonarqube.org/>) messo a disposizione dalla Società Appaltante, DEVE evidenziare le problematiche legate alla qualità del codice di differenti linguaggi di programmazione.

L'applicativo prevede una rappresentazione grafica delle vulnerabilità e soprattutto la grande flessibilità, dovuta alla presenza sulla rete di numerosi plugin, che ne estendono le capacità.

La Società Appaltante metterà a disposizione dell'Appaltatore una soluzione automatizzata completa per la gestione completa del codice sorgente, inclusa la verifica, validazione ed il deploy che prevede l'impiego del prodotto SonarQube conformemente a quanto già previsto dalla **IST.01.01 - Verifica e validazione dei codici sorgenti delle applicazioni** (Istruzione operativa che verrà messa a disposizione dell'Appaltatore).

5. Testing

Obiettivo: verifica e validazione dei requisiti e delle condizioni identificate durante la fase di progettazione.

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

FASE DI "TEST APPLICATIVO DINAMICO E DI PENETRAZIONE"	
Descrizione	Analisi della web application, previo attacco controllato, per verificare le vulnerabilità esposte mentre è in esecuzione su web server.
Input	URL della web application da analizzare e credenziali per l'accesso
Output	Report del tool automatico. Report analitico di ciascuna segnalazione rilevata, accompagnata dalla relativa remediation. Report di verifica della effettiva implementazione delle bonifiche al codice.

Tabella 4 - Fase di "Test Applicativo Dinamico e di Penetrazione"

6. Deploy

L'attività è finalizzata a rendere operative le soluzioni predisposte negli step precedenti attraverso: start-up infrastruttura tecnologica, installazione e avviamento della soluzione applicativa.

FASE DI "PRODUZIONE E POST-PRODUZIONE"	
Descrizione	Monitoraggio dell'applicazione in esercizio ed eventuale manutenzione evolutiva per migliorare gli aspetti di sicurezza.
Input	Log applicativi e di sistema codice sorgente e binario
Output	Report statistici che rilevano l'operatività dell'applicazione Report di analisi statica e dinamica dell'applicazione

Tabella 5 - Fase di "Produzione e Post-Produzione"

4.1.2 Requisiti di sicurezza

L'Appaltatore DEVE effettuare la progettazione e lo sviluppo di sistemi software seguendo sempre le best practice relative alla sicurezza informatica in conformità alle "Linee guida per lo sviluppo del software sicuro" pubblicate su <https://www.agid.gov.it/it/sicurezza/cert-pa/linee-guida-sviluppo-del-software-sicuro>.

Il software applicativo ammesso all'esercizio deve essere immune almeno per i Top Ten Risk di OWASP correnti, SANS Top 25. Il software deve essere sottoposto ad opportune verifiche di sicurezza dopo ogni modifica significativa e comunque prima dell'entrata in esercizio di ciascuna versione. Lo stesso deve essere progettato e sviluppato in conformità allo standard aggiornato OWASP ASVS 4.0 di livello 2. Dal risultato di suddetta analisi si deve chiaramente evincere l'immunità del sistema prodotto (in ogni sua parte) ai Top Ten Risk di OWASP correnti, la conformità allo standard di sicurezza OWASP ASVS 4.0 di livello 2 e SANS Top 25. Inoltre, già in fase di progettazione deve essere predisposto un documento contenente tutti i software di base

utilizzati dal sistema e le loro configurazioni previste. Tutte le configurazioni devono essere hardenizzate in conformità a quanto disposto dall'allegato 3 delle linee guida AgiD per lo sviluppo del software sicuro. Il disegno di progetto deve contenere tutti gli eventuali accorgimenti di sicurezza che si rendessero necessari per connettere i diversi componenti del sistema in conformità a quanto disposto dall'allegato 4 delle linee guida AgiD per lo sviluppo del software sicuro. Nel caso di utilizzo di tool per l'esecuzione delle attività di cui al presente paragrafo, tali strumenti devono essere preventivamente comunicati ed approvati dalla Società Appaltante. A tale scopo dovranno essere svolte le seguenti attività:

- stesura dei requisiti di sicurezza, dei casi di abuso tramite opportuna rappresentazione;
- esecuzione dei test di sicurezza durante le fasi di sviluppo e di rilascio per la verifica delle compliance con i requisiti forniti;
- analisi di sicurezza del codice sorgente e del sistema realizzato prima dell'entrata in esercizio dello stesso al fine di certificare l'aderenza ai requisiti di sicurezza previsti;
- analisi e test di cui al punto precedente per rilasciare una evidenza attestante sia la conformità almeno al livello 2 dell'OWASP ASVS 4.0 che l'immunità ad almeno i Top Ten Risk OWASP correnti.

L'evidenza di cui sopra, costituisce elemento necessario ai fini dell'ammissione del sistema alla fase di collaudo. Nel caso in cui il sistema prodotto non soddisfi i requisiti di sicurezza prescritti o che non raggiunga la conformità al livello 2 dell'OWASP ASVS 4.0 o non raggiunga l'immunità ad almeno i Top Ten Risk di OWASP correnti e SANS Top 25, il sistema non potrà essere ammesso al collaudo. La certificazione di cui sopra deve essere rilasciata almeno ogni 12 mesi o comunque su richiesta della Società Appaltante, in caso di incident sul sistema. L'analisi del codice sorgente e delle URL esposte dalle applicazioni web, deve essere effettuata almeno ogni tre mesi oppure non meno di due volte nel corso della fase implementativa, scegliendo l'opzione che corrisponde al minor lasso di tempo tra due verifiche successive. Quanto precede, per garantire in maniera continuativa uno sviluppo sicuro ed efficiente del software. In base alle indicazioni presenti nel Data Processing Agreement (DPA) dovrà essere redatto, un apposito documento contenente tutte le informazioni elementari che saranno trattate, la loro tipologia e le modalità con cui si implementeranno le misure indicate (per la conformità con il GDPR), con riferimento alle tecniche eventualmente richieste, quali, ad esempio, mascheramento, pseudonimizzazione, cifratura, ecc. Per ciascuna informazione elementare sulla base del DPA dovrà essere chiaramente espresso il periodo di permanenza del dato nel sistema, le modalità previste per la relativa rettifica/cancellazione nonché le finalità del trattamento del dato stesso. Sarà cura della Società Appaltante prevedere la realizzazione di una base di dati di test contenente informazioni fittizie, ai fini delle verifiche iniziali e in esercizio. Per quanto concerne la normativa in vigore in materia di "Misure minime di sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni" di cui alla circolare 18 aprile 2017 n° 2/2017, dovranno essere messi in atto tutti gli accorgimenti, procedurali e tecnologici, al fine di realizzare le regole ABSC 4 e ABSC 13.1, in modo da ottenere il livello standard di dette misure, nonché implementare anche le regole ABSC 5, riguardanti l'utilizzo di utenze non privilegiate per l'esecuzione dei servizi/processi necessari al funzionamento del software applicativo, e l'attuazione dell'ABSC 10, limitatamente agli aspetti relativi al backup. L'esecuzione dovrà avvenire di concerto con gli uffici di competenza preposti dalla Società Appaltante. Ogni problematica riscontrata

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

nell'ambito delle citate verifiche dovrà essere corretta al fine di consentire alla Società Appaltante di superare le eventuali verifiche dell'AgID.

4.1.3 Protezione dei dati personali

In ragione dell'oggetto del presente appalto, ove l'Appaltatore sia chiamato ad eseguire attività di trattamento di dati personali per conto della società appaltante, lo stesso potrà essere nominato "sub-Responsabile del trattamento" ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 (di seguito GDPR); a tal fine, esso si impegna ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto di quanto disposto dall'art. 5 GDPR, limitandosi ad eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in ogni modo, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti e successivamente trattati.

L'Appaltatore si obbliga, altresì, ad adottare le misure di sicurezza di natura fisica, logica, tecnica e organizzativa idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e conformi a quanto previsto dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali (GDPR, Codice della Privacy e s.m.i.) nonché si impegna ad osservare le istruzioni fornite dalla società Appaltante, ivi comprese quelle che saranno specificate nel relativo Contratto di Appalto, unitamente ai suoi Allegati. L'Appaltatore si impegna a far osservare detti obblighi di sicurezza e riservatezza ai propri dipendenti e/o collaboratori autorizzati e, quindi, incaricati del trattamento in osservanza ai parametri previsti dall'art. 29 GDPR.

Nel caso in cui l'Appaltatore violi gli obblighi previsti dalla suindicata normativa risponderà integralmente del danno cagionato agli interessati e/o alla società Appaltante. In tal caso, quest'ultima potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.

L'Appaltatore si impegna ad accettare la designazione a sub-Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR da parte della società Appaltante, relativamente ai dati personali di cui la stessa è Responsabile esterna del trattamento per conto della Regione Lazio (Titolare del Trattamento) e che potranno essere trattati dall'Appaltatore stesso nell'ambito dei servizi oggetto del presente appalto.

Si elencano di seguito gli obblighi in materia di protezione dei dati personali gravanti sull'Appaltatore nell'ambito della regolare esecuzione delle attività oggetto del presente appalto. L'Appaltatore DEVE implementare tutti gli adeguamenti necessari per rendere il sistema conforme ai parametri normativi contemplati dal sopra menzionato "Regolamento UE/2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché la libera circolazione di tali dati (di seguito GDPR).

In particolare, gli sviluppi da apportare al sistema informativo (sul quale devono essere effettuate le attività oggetto del presente appalto) devono essere conformi ai seguenti principi.

In osservanza di quanto previsto dall'art 25 GDPR, i sistemi devono essere predisposti in modo tale che siano garantiti i c.d. principi di privacy by design (si intende ai sensi del paragrafo 1) art 25 GDPR: la necessità di proteggere il dato fin dall'inizio della progettazione dei sistemi informatici es pseudonimizzazione e minimizzazione) e privacy by default (si intende ai sensi del paragrafo 2) art

25 GDPR: la necessità di protezione del dato all'atto del trattamento come ad es adottare misure volte a garantire che siano trattati, per impostazione predefinita, solo i dati necessari per ogni specifica finalità e che, per impostazione predefinita, non siano resi accessibili dati personali a un numero indefinito di persone fisiche). I suddetti principi non devono essere applicati solo ai nuovi progetti ma anche a quelli già esistenti, come il sistema informativo in analisi; nel dettaglio, l'Appaltatore deve:

- adottare tutte le misure di sicurezza - tecniche ed organizzative - e tutti gli accorgimenti necessari al fine di garantire la conformità dei sistemi in riferimento al rispetto dei diritti degli interessati contemplati dagli articoli 12 e ss del GDPR (ad es. il diritto di accesso, di opposizione al trattamento, il diritto all'oblio, il diritto alla rettifica dei propri dati ecc.), soprattutto nei casi in cui ci siano sistemi che dialogano fra di loro e/o quando per mezzo dei sistemi stessi siano trattati particolari categorie di dati (es dati afferenti alla salute degli assistiti del SSR) adottare - conformemente a quanto previsto dall'art 32 GDPR - misure di sicurezza (tecniche ed organizzative) a tutela del dato idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio connesso ai trattamenti (quali: la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati; capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità la disponibilità e la resilienza dei sistemi). In particolare - come previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (GDPR) - al fine di raggiungere un livello di sicurezza adeguato al rischio, risulta necessario effettuare analisi dei rischi e/o Valutazione di impatto conformemente ai parametri stabiliti dagli articoli 32 paragrafo 1) e 35 del GDPR
- aggiornare la scheda di Valutazione di Impatto sulla protezione dei dati (VIP) del progetto Il sistema BILTCO tratta dati personali generici e sensibili (secondo le definizioni normative di cui ai paragrafi 1) e 15) dell'art 4 GDPR) . A titolo esemplificativo e non esaustivo si citano le tipologie di dati personali attualmente trattati per mezzo del suddetto sistema.
 - dati personali di natura anagrafica dei soggetti abilitati all'accesso al sistema, mediante opportuna profilazione (cognome - nome - codice fiscale - data e luogo di nascita - mail). Per l'accesso al sistema, login e password sono gestiti e mantenuti dal sistema aziendale MS Active Directory con cui il sistema è integrato e dal sistema di access management per la componente pubblica acceduta dai soggetti passivi.
 - dati personali dei soggetti passivi del tributo, acquisiti da fonti certificate esterne (SOGEL per persone fisiche - Infocamere per persone giuridiche).
 - particolari categorie di dati (relativi alla salute) ad esempio dei soggetti che sono beneficiari di un'esenzione dal pagamento del tributo per disabilità.

Nell'ambito del presente appalto e in considerazione del fatto che l'esecuzione delle attività oggetto dell'appalto stesso comportano un trattamento di dati personali (anche di natura sensibile) da parte dell'Appaltatore è obbligatorio redigere, specificando in dettaglio, la scheda relativa ai trattamenti dei dati personali effettuati per la regolare esecuzione delle attività contrattuali, individuare tutti i rischi specifici connessi a tali trattamenti ed, infine, individuare nonché implementare a sistema tutte le contromisure necessarie per prevenire e/o mitigare l'insorgere dei rischi in particolare se i rischi sono elevati.

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

4.1.4 Requisiti di affidabilità

Riguardo la continuità operativa della soluzione, l'Appaltatore DEVE progettare e realizzare dei meccanismi, in funzione della disponibilità dell'infrastruttura ICT messa a disposizione della Società Appaltante, capaci di garantire la continuità dei servizi erogati nel rispetto degli SLA sottoelencati. L'architettura proposta dovrà rispettare i valori di RTO e RPO di seguito specificati (valori standard che dovranno essere personalizzati in funzione della soluzione oggetto di attività e del relativo contesto di riferimento):

EVENTI	RTO	RPO
Priorità alta	8 ore lavorative (nel 100% dei casi)	24 ore solari (nel 100% dei casi)
Priorità media		
Priorità bassa	12 ore lavorative (nel 100% dei casi)	

Conformemente ai valori di RPO richiesti, DEVE essere progettato e implementato un processo automatizzato di backup del sistema integrato con il sistema di backup della Società Appaltante avendo cura inoltre, di definire puntualmente ciascun elemento da proteggere e l'ordine per un eventuale ripristino. Inoltre, caso di cifratura dei dati, dovrà essere implementato un adeguato sistema di gestione delle chiavi di cifratura. Infine, dovranno essere predisposte opportune guide e script per la messa in produzione del sistema a seguito di disastro; tali guide dovranno consentire anche ad utenti non esperti la configurazione del database e l'importazione degli ultimi dati utili.

4.1.5 Accessibilità ed usabilità

L'Appaltatore DEVE personalizzare l'interfaccia utente per renderla il più possibile user friendly, allo scopo di consentire un'utile ed efficiente gestione dei processi ed una rappresentazione chiara ed esaustiva dei dati. Rispetto al sistema acquisito a riuso, l'Appaltatore DEVE inoltre prevedere una revisione dell'interfaccia medesima al fine di renderla conforme alla identità visiva di Regione Lazio.

Il Sistema DEVE rispettare inoltre le norme relative alla qualità in termini di accessibilità, trasparenza, usabilità secondo le indicazioni contenute nel sito di Designers Italia (<http://designers.italia.it>). Nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di tutela e protezione dei dati personali e, in particolare, dal Regolamento UE 2016/679, il Sistema dovrà garantire che, per impostazione predefinita, i dati personali eventualmente trattati tramite il Sistema non siano resi accessibili a un numero indefinito o a soggetti non autorizzati. Inoltre, il Sistema dovrà rispettare gli standard WCAG 2.1 livello A e Livello AA e, laddove più restrittivi, i requisiti tecnici della legge Stanca descritti nell'allegato A aggiornato con il DM 20 Marzo 2013. Tale conformità dovrà essere dimostrata mediante la predisposizione di un report iniziale da

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

aggiornare a seguito di eventuali modifiche che impattano sull'accessibilità del sistema. La verifica della conformità allo standard deve essere effettuata per la preventiva approvazione da parte della Società Appaltante.

La soluzione fornita nell'ambito del presente progetto DEVE essere accessibile da tutti i dispositivi di tipo Mobile (tablet e smartphone con iOS e Android) oltre che dai dispositivi desktop che supportano i classici browser di mercato (Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Apple Safari, Google Chrome).

4.1.6 Requisiti per i Container

I container sono ambienti operativi delimitati all'interno di un sistema operativo all'interno dei quali è possibile effettuare il deploy delle applicazioni (app), sotto forma di file immagini. In pratica, il container fa da mediatore fra l'app e le risorse fornite dal sistema operativo. L'isolamento di un'app è una garanzia per il suo corretto funzionamento, ed anche perché il sistema operativo possa correttamente bilanciare le sue risorse fra le varie app concorrenti. In questi casi il deploy viene effettuato trasferendo delle immagini che racchiudono l'intera applicazione. L'immagine dunque deve essere configurata con il minimo dei privilegi, eliminando utenze di default e impostazioni di debug, al fine di limitare la superficie d'attacco. Dovrà essere verificata l'assenza di malware e di password o stringhe di connessione in chiaro. Dovrà essere verificata inoltre la provenienza delle immagini, che saranno censite e catalogate, prima di essere installate. La connessione di un utente a un registry, cioè il repository delle immagini, per trasmettere un'immagine, dovrà essere crittografata. L'accesso dovrà essere sottoposto ad autenticazione e autorizzazione; tutte le operazioni sul registry dovranno essere monitorate attraverso operazioni di logging. Nel registry le versioni delle immagini più obsolete, particolarmente quelle rivelatisi meno sicure, dovranno essere costantemente archiviate e poi eliminate. Alcuni rischi sono connessi all'orchestrator, il componente che coordina gli scambi fra i vari container (nodi). Anche l'accesso a un orchestrator deve essere soggetto ad autenticazione e autorizzazione differenziati. Un Orchestrator dovrà gestire app con livelli di riservatezza e carichi di traffico analoghi; se un'App va in errore, l'Orchestrator deve poter garantire il funzionamento delle altre (resilienza). Dovrà essere impedito l'accesso diretto da parte dell'utente ai container. Dovrà essere acceduto sempre sfruttando l'orchestrator. Il runtime del container dovrà essere costantemente aggiornato, in modo che nessuna vulnerabilità possa essere sfruttata per attaccare le App deployate al suo interno o il sistema operativo ospite. Non dovrà essere possibile per i container montare directory sensibili del sistema operativo e l'accesso a directory diverse dovrà essere possibile con il minimo dei privilegi. Una minaccia seria è costituita dalla possibilità che il sistema operativo ospite possa essere vulnerabile a possibili attacchi da parte di malintenzionati. Preferibilmente, sullo stesso sistema operativo non dovranno essere installate App containerizzate insieme con App non- containerizzate. Alcuni sistemi operativi sono realizzati in modo da ospitare solo container. Se il sistema operativo scelto non è fra questi, occorrerà procedere con una rigorosa hardenizzazione dell'host.

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

4.2 Sviluppo di software ad hoc

L'Appaltatore DEVE personalizzare il Sistema BILTCO, a valle della presa in carico dello stesso con esito positivo, realizzando i seguenti interventi a corpo:

- o Evoluzione avvisi di scadenza TCR e DMCM
- o Evoluzione EBAD con portale per presentazione istanze
- o Gestione modulo documentale
- o Evoluzione modulo CAMM
- o Evoluzione modulo base soggetti e aggiornamento dati
- o Evoluzione portale del contribuente
- o Evoluzione e aggiornamento BI

4.2.1 Evoluzione avvisi di scadenza TCR e DMCM

Il sistema attuale mette a disposizione, per i moduli TCR e DMCM, dei processi dedicati alla produzione degli avvisi di scadenza per i dovuti tributari annuali. L'esperienza d'uso di tali processi ma anche l'evoluzione delle normative hanno indotto a considerare utile e necessario una evoluzione dei suddetti processi. E' necessario infatti evolvere il processo di produzione e spedizione degli avvisi di scadenza della tassa; in particolare è necessario che il sistema permetta la produzione degli avvisi, secondo un template definito e parametrizzabile dall'utente, e permetta l'invio tramite email o pec, a scelta dell'amministrazione.

Nel dettaglio le funzionalità che l'Appaltatore deve realizzare sono le seguenti:

- o Applicazione firma remota digitale agli atti, da produrre in pdf;
- o Integrazione con PROSA;
- o Invio via PEC e gestione esiti;
- o introduzione dell'avvisatura PagoPA, che consente utilizzare canali di pagamento differenti dal solo portale del contribuente.

Gli ambiti più rilevanti che dovranno essere trattati nell'ambito PagoPA sono i seguenti:

- o utilizzo del modello 3 di pagaonline, che prevede il pre-caricamento in pagaonline dell'insieme dei pagamenti possibili;
- o scarico da pagaonline dei documenti relativi agli avvisi di pagamento, prodotti a norma con IUV e QRcode, da allegare agli avvisi di scadenza spediti;
- o scarico da pagaonline dei pagamenti eseguiti tramite gli IUV e conseguente riconciliazione automatica con i dovuti originari.

4.2.2 Evoluzione EBAD con portale per presentazione istanze

Attualmente il modulo EBAD gestisce il processo di registrazione delle istanze di richieste di esenzione dal pagamento della tassa automobilistica per i veicoli destinati alla mobilità dei soggetti affetti da determinate tipologie di disabilità, presentate ad oggi presso gli Uffici Provinciali ACI o presso le Delegazioni ACI. È volontà dell'Amministrazione mettere il richiedente

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADDO
---	--	------------

nella posizione di poter effettuare l'istanza telematicamente ed automatizzare il più possibile il processo.

Nel dettaglio l'Appaltatore deve evolvere il modulo attuale secondo diverse direttrici:

- realizzazione di un'integrazione con INPS mediante i servizi web service messi a disposizione per il controllo di validità delle pratiche di invalidità;
- costruzione di un portale, eventualmente integrato con l'attuale portale del contribuente, per implementare un processo istruttorio di richiesta esenzione Tassa Auto per handicap che venga innescato nel portale (front-office) e prosegua nel nuovo EBAD (back office);
- rivisitazione delle funzioni applicative del nuovo EBAD per:
 - o implementare le nuove funzionalità istruttorie in back office innescate delle richieste del portale che utilizzino le informazioni ottenibili tramite la cooperazione con INPS;
 - o tenere conto delle mutate condizioni del contesto che prevedono una progressiva riduzione di incidenza delle lavorazioni eseguite in convenzione ACI ed un conseguente incremento delle istruttorie eseguite in toto presso gli uffici regionali; le funzioni applicative devono essere evolute per implementare una modalità di lavorazione completamente regionale e mettere in secondo ordine l'attuale implementazione che prevede un intervento regionale solamente a supporto delle lavorazioni eseguite da ACI.

4.2.3 Gestione modulo documentale

Il sistema attuale utilizza come gestione documentale la piattaforma di Enterprise Content Management (ECM) Alfresco, in particolare la versione Community, attraverso la quale è stato realizzato un repository contenente tutti i documenti che vengono generati o archiviati dal sistema.

In ogni funzione ad oggi è possibile allegare/produrre la documentazione a disposizione dell'utente in modo da costituire il fascicolo elettronico del verbale, conservato su Alfresco tramite il modulo di Gestione Documentale trasversale.

Tale modalità DEVE essere oggetto di evoluzione a cura dell'appaltatore nell'ambito del presente appalto, come già descritto nei paragrafi precedenti.

4.2.4 Evoluzione modulo CAMM

Il modulo Contenzioso Amministrativo raccoglie la gestione dei Verbali su violazioni amministrative, compreso quelli emessi verso i Sindaci dei Comuni Laziali; raccogliendo in un'unica banca dati gli eventi sanzionatori, consente di definire per i diversi soggetti verbalizzati le eventuali condizioni di recidività. L'utilizzo del modulo prevede il coinvolgimento di più soggetti sia interni che esterni all'Amministrazione Regionale:

- l'Ente competente in materia che segue la pratica;

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

- l'ufficio dell'area Tributi al quale la pratica viene inviata e che ha azione di controllo sullo stato di avanzamento delle varie pratiche;
- il soggetto verbalizzato che può presentare una memoria difensiva o un ricorso, oppure inoltrare una richiesta di audizione, di ammissione al minimo edittale o di rateizzazione del pagamento;
- il soggetto verbalizzante che ha redatto il verbale di violazione amministrativa ed al quale l'ente competente può fare richiesta di ulteriori informazioni.

L'Appaltatore DEVE evolvere il modulo CAMM, permettendo l'accesso al modulo, da esporre su internet, direttamente a tutti gli attori esterni all'amministrazione; in questo modo si assolvono agli obblighi di trasmissione della documentazione in via telematica, con identificazione certa della fonte di provenienza, con l'utilizzo di autenticazione tramite SPID o equivalenti e firma digitale.

L'Appaltatore DEVE inoltre evolvere il modulo, realizzando le seguenti integrazioni tramite Web Services:

- integrazione con gli Enti verbalizzanti che producono il maggior volume e /o che espongono i loro dati, come ad esempio il Comune di Roma;
- integrazione con PagoPA;
- integrazione con il sistema di Protocollazione Generale dell'Ente Regione per consentire l'acquisizione automatica dei protocolli in uscita o i dati salienti dei protocolli in ingresso.

4.2.5 Evoluzione modulo base soggetti e aggiornamento dati

Il sistema attuale dispone di un'Anagrafe Centralizzata e Certificata costituita da un unico archivio di soggetti fisici e giuridici sulla base delle fonti certificate, ovvero:

- per i soggetti giuridici la fonte certificata è costituita dal sistema SIRIL che contiene i dati comunicati dalle Camere di Commercio;
- per i soggetti fisici la fonte certificata è costituita dalle Dichiarazioni dei Redditi comunicate dal Ministero Economia e Finanze (nel seguito indicata come MEF).

Per quanto riguarda le persone fisiche ad oggi i dati presenti nel sistema si riferiscono ai dati delle dichiarazioni 2010/2011; è necessario, una volta acquisite le dichiarazioni dei redditi 2019 2020 e 2021 come previsto in un task separato del presente studio, aggiornare di conseguenza i dati presenti nell'Anagrafe Centralizzata.

A seguito dell'utilizzo dell'anagrafica centralizzata da parte degli utenti finali, sono emerse alcune criticità legate all'usabilità dell'informazione mostrata agli utenti stessi.

Per questo motivo, l'Appaltatore DEVE realizzare un'evoluzione del modulo per agevolare l'ordinaria amministrazione ovvero deve essere migliorata e ottimizzata la ricerca dei soggetti, permettendo la ricerca di codici fiscali tra persone fisiche e giuridiche senza distinzioni.

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CAD0
---	--	-----------

4.2.6 Evoluzione portale del contribuente

Il sistema attuale mette a disposizione del contribuente, attraverso un'autenticazione tramite SPID e una successiva validazione tramite istruttoria interna all'amministrazione, un portale dedicato alla consultazione dei propri dati tributari. Ad oggi questo servizio è attivo per i tributi TCR e DCMC e permette sia di consultare la propria situazione debitoria, sia di effettuare il pagamento delle posizioni aperte. In particolare, il pagamento dei dovuti esposti nel Fascicolo Tributario è realizzato mediante integrazione con il sistema pagaonline della Regione Lazio realizzato per mezzo del modello 1 - OTF (On The Fly); i pagamenti realizzati vengono poi riconciliati mediante un processo batch schedulato che esegue il ribaltamento.

L'Appaltatore DEVE evolvere il presente modulo per dare anche ai tributi GM e DD la disponibilità di esporre nel portale per i propri Soggetti Passivi i relativi Fascicoli Tributari con tutte le funzionalità descritte in precedenza. Attualmente, per i pagamenti relativi a questi due tributi, sono state implementate opportune form sulla piattaforma Pagaonline e la riconciliazione dei pagamenti con i dovuti avviene mediante un processo di acquisizione flusso estratto da Pagaonline stesso.

Inoltre Il D.L. n. 77/2020 convertito con Legge n. 120/2020 cd. "Decreto Semplificazione" dispone all'art. 24 l'integrazione dei servizi erogati dalle Amministrazioni Pubbliche entro il 28 febbraio 2021 con l'App IO, per questo motivo DEVE essere realizzata nell'ambito del presente appalto l'integrazione per i seguenti servizi:

- Invio notifiche per i servizi erogati dal Portale del Contribuente (esiti istruttorie richieste di accreditamento o segnalazioni);
- Invio avvisi di scadenza pagamento.

4.2.7 Evoluzione e aggiornamento Business Intelligence

Il sistema attuale utilizza come sistema di datawarehouse e business intelligence la suite Pentaho, in particolare vengono utilizzati solo il modulo di Data Integration e la console di amministrazione per la gestione della schedulazione dei processi ETL.

Ad oggi il sistema di BI permette la consultazione dei dati riguardanti i seguenti ambiti:

- TCR DMCM
- Famiglie fiscali
- IRAP

Mentre nel primo caso per l'alimentazione degli ETL vengono utilizzati i dati in tempo reale del sistema dei tributi, per i restanti le informazioni vengono elaborate dai dati provenienti da flussi informatici di SOGEI - Ministero dell'Economia e delle Finanze, relativi da una parte alle dichiarazioni delle persone fisiche (Modello 730 e Unico 2010) e dei sostituti d'imposta (Modello 770) per le Famiglie fiscali e alle dichiarazioni IRAP per l'ultimo ETL.

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

Nell'ambito del presente appalto, l'Appaltatore DEVE procedere, in un'ottica di evoluzione, all'aggiornamento dell'ETL con i nuovi dati messi a disposizione di SOGEL (dichiarazioni 2019 - 2020 - 2021), ad oggi fermi al 2015, eventualmente con la ricostituzione dell'ETL in seguito al possibile cambiamento del tracciato da una parte, e dall'altra estendere gli ETL agli altri tributi esistenti, quali GM e DD.

4.3 Manutenzione evolutiva (MEV)

Oltre allo sviluppo "a corpo" delle componenti precedentemente elencate e descritte, dall'avvenuta presa in carico con esito positivo del sistema BILTCO (PRA1-01) e per la durata dell'appalto, l'Appaltatore DEVE garantire l'erogazione, a richiesta, di un servizio di MEV che preveda la fornitura di almeno 753 (settecentocinquantaquattro) giornate/persona da erogarsi a consumo nell'arco dell'intero appalto, per la realizzazione di nuovi sviluppi e/o interventi di manutenzione evolutiva su moduli già esistenti o evoluti/sviluppati in esecuzione del presente appalto.

In particolare, l'Appaltatore DEVE garantire l'erogazione del servizio di MEV, ove richiesto, attraverso le seguenti figure professionali, per le corrispondenti giornate/persona minime:

FIGURA PROFESSIONALE	GG/UU
Capoprogetto	30
Analista funzionale	158
Analista Programmatore	565
TOTALE	753

A seguito di una richiesta formulata dalla Società Appaltante di implementazione di ulteriori requisiti rispetto a quelli descritti e dettagliati in precedenza, l'Appaltatore DEVE presentare un apposito Piano delle attività evolutive, che deve essere approvato formalmente dalla Società Appaltante. In ciascun Piano delle attività evolutive, l'Appaltatore DEVE indicare:

- il numero delle risorse da utilizzare, suddivise per profilo professionale;
- il numero di giornate/persona da impiegare, per ciascuna risorsa da utilizzare;
- la descrizione delle attività da realizzare;
- le tempistiche di realizzazione e gli output previsti;
- il piano dei test e collaudo.

Con riferimento alle attività pianificate ed approvate dalla Società Appaltante, al termine dell'esecuzione dell'attività richiesta, l'Appaltatore DEVE presentare un Rapporto di riepilogo delle attività effettivamente erogate, che verranno valutate dalla Società Appaltante attraverso uno o più dei seguenti indicatori di qualità:

- l'efficienza temporale;
- l'utilizzo delle risorse;
- l'accuratezza dei documenti prodotti;
- correttezza del applicativo sviluppato;
- il rispetto degli standard;
- la soddisfazione dell'utente;

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

- la comprensibilità del prodotto.

Si precisa che la scelta degli indicatori impiegati ed i relativi obiettivi (valori soglia) da soddisfare, saranno definiti puntualmente ad ogni richiesta d'intervento. Qualora, in circostanze particolari, l'effort effettivamente erogato dall'Appaltatore dovesse subire uno scostamento rispetto a quanto stimato nel Piano delle attività evolutive approvato dalla Società Appaltante, quest'ultima valuterà, mediante l'utilizzo dei predetti indicatori di qualità, se tale scostamento sia o meno giustificato.

Resta inteso che, in ogni caso, la Società Appaltante riconoscerà e autorizzerà il pagamento delle sole attività effettivamente svolte in esecuzione di quanto preventivato nel Piano delle attività, fatta salva l'applicazione di eventuali penali.

Nel caso in cui la valutazione delle attività evolutive non soddisfi gli obiettivi richiesti, l'attività oggetto della valutazione non può essere considerata conclusa e l'Appaltatore DEVE mettere in atto tutte le possibili azioni correttive al fine di ottenere il raggiungimento degli obiettivi richiesti e quindi la conclusione dell'attività.

Si precisa che tutti gli interventi di MEV di effort inferiore alla 5 giornate/persona non andranno ad incidere sul plafond di manutenzione evolutiva ma si considereranno inclusi nel canone di MAC. La Società Appaltante procederà al pagamento ed allo scorporo (dal monte di giornate/persona destinate al servizio) delle sole giornate/persona indicate nei Piani delle attività preventivamente approvati per iscritto dalla Società stessa.

Fermo restando quanto sopra la Società Appaltante si riserva l'insindacabile facoltà di utilizzare in tutto o in parte le giornate/persona messe a disposizione dall'Appaltatore e nessun compenso sarà riconosciuto/dovuto all'Appaltatore per le giornate/persona eventualmente non utilizzate.

Si precisa che l'Appaltatore DEVE progettare, realizzare, testare, rilasciare in esercizio e documentare tutti gli sviluppi effettuali in piena coerenza con quanto previsto dagli standard architettonici e dalle norme di qualità adottate da LAZIOcrea S.p.A.

4.4 Manutenzione adeguativa e correttiva (MAC)

L'Appaltatore DEVE prestare un servizio di manutenzione adeguativa e correttiva sul Sistema preso in carico e su tutte le funzionalità realizzate in virtù del presente Appalto a decorrere dalla presa in carico dell'intero Sistema e per tutta la durata dell'Appalto.

Si precisa che:

- la manutenzione correttiva comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi, sia preesistenti (ossia presenti sui sistemi da evolvere nell'ambito del presente appalto), sia realizzati nell'ambito del presente appalto;
- la manutenzione adeguativa comprende due tipologie di manutenzione ed in particolare:
 - attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del Sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (d'ambiente, di sicurezza). A titolo esemplificativo e non esaustivo si citano le seguenti tipologie di intervento: adeguamenti necessari per l'aggiornamento di versioni del software di base e per l'aggiornamento delle versioni del sistema realizzato nell'ambito del presente progetto, adeguamenti necessari per preservare l'efficienza degli applicativi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro,

ad esempio per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.). Gli interventi di manutenzione adeguativa che rientrano in tale tipologia, qualora la stima per la realizzazione effettuata dall'Appaltatore ed approvata dalla Società Appaltante superi i 20 gg/uu, saranno classificati come interventi di manutenzione adeguativa per il numero di giorni fino alla soglia indicata, mentre i giorni eccedenti tale soglia saranno gestiti e rendicontati come giorni di MEV;

- o Attività di manutenzione volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione della normativa, ai cambiamenti organizzativi ed alle mutate esigenze dell'ente. Gli interventi di manutenzione adeguativa che rientrano in tale tipologia, qualora la stima per la realizzazione effettuata dall'Appaltatore ed approvata dalla Società Appaltante superi i 15 gg/uu, saranno classificati come interventi di manutenzione adeguativa per il numero di giorni fino alla soglia indicata, mentre i giorni eccedenti tale soglia saranno gestiti e rendicontati come giorni di MEV.

In particolare, per problemi tecnici che dovessero determinare il malfunzionamento del sistema, l'Appaltatore DEVE garantire, a seconda della tipologia di problema determinata ad insindacabile giudizio della Società Appaltante, la completa risoluzione del problema stesso nei termini indicati di seguito:

- soluzione entro 8(otto) ore naturali successive alla segnalazione, per malfunzionamento che blocca l'attività sull'intero Sistema;
- soluzione entro 16 (sedici) ore naturali successive alla segnalazione, per malfunzionamento anche grave che tuttavia non blocca l'attività sull'intero Sistema;
- soluzione entro 48 (quarantotto) giorni naturali successivi alla segnalazione, per altre tipologie di malfunzionamenti.

Al riguardo, si precisa che:

- per segnalazione del guasto/malfunzionamento s'intende la data e l'orario dell'effettuazione della chiamata telefonica e/o dell'invio di un messaggio di posta elettronica e/o dell'invio di un fax da parte della Società Appaltante verso l'Appaltatore.
- **per orario minimo di prestazione del servizio** s'intende dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 20.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 13.00, fermo restando che la Società Appaltante si riserva l'insindacabile facoltà di richiedere in alcune situazioni particolarmente critiche la prestazione del servizio anche al di fuori del predetto orario;
- è interamente a carico dell'Appaltatore la determinazione della causa del problema, l'individuazione del guasto ed il ripristino della piena funzionalità del Sistema malfunzionante.
- l'Appaltatore DEVE inoltre garantire la manutenzione di tutte le componenti delle soluzioni realizzate e DEVE provvedere alla risoluzione dei malfunzionamenti, intervenendo anche *on-site* ove necessario.

Per quanto riguarda gli interventi di manutenzione adeguativa, l'Appaltatore, a seguito di una segnalazione da parte della Società Appaltante, DEVE presentare un piano di intervento entro e non oltre 24 (ventiquattro) ore lavorative dalla richiesta, salvo un diverso termine stabilito dalla Società Appaltante. Tale piano DEVE contenere le modalità e le tempistiche di esecuzione dell'intervento e sarà soggetto all'approvazione da parte della Società Appaltante. In caso di

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

interventi dovuti ad adeguamenti normativi, l'intervento DEVE comunque essere effettuato nel rispetto degli eventuali termini ivi previsti.

Rientra nel servizio di manutenzione correttiva ed adeguativa anche il servizio di gestione applicativa che assicura tutte le attività utili alla gestione del ciclo di vita del software applicativo in esercizio, in particolare:

- gestione e risoluzione di tutti i problemi quotidiani relativi a malfunzionamenti/errori (Incident) rilevati e relativi al funzionamento della piattaforma applicativa. Nello specifico, a seguito di anomalie che impattano la fruizione della piattaforma applicativa nell'ambito del presente servizio l'Appaltatore DEVE diagnosticarne le cause, attuare primi interventi di risoluzione laddove non implicino la modifica del codice sorgente bensì modifica ai parametri di sistema piuttosto che l'applicazione di work-around, effettuare escalation verso le strutture di manutenzione software qualora sia necessario intervento sul codice sorgente della piattaforma.
- gestione e risoluzione dei problemi (Problem) rilevati sulla piattaforma applicativa e da cui possono occorrere situazioni di errore. Nello specifico, in caso di Problem nell'ambito del presente servizio l'Appaltatore DEVE assicurare le fasi di identificazione, analisi e successiva verifica della soluzione implementata.
- gestione rilasci applicativi. Tale attività consta nell'aggiornamento degli ambienti di test, pre-produzione e produzione su cui sarà posta in esecuzione la piattaforma applicativa rispetto alle nuove release e patch software rilasciate nell'ambito dei servizi di manutenzione e di sviluppo software. In particolare, in occasione dei passaggi in produzione di nuove componenti funzionali o patch è responsabilità dell'Appaltatore assicurare la corretta esecuzione di tutte le attività dalla presa in carico del rilascio sino al rispettivo deploy.

4.5 Formazione (FOR)

Sulla base del calendario concordato con la Società Appaltante, l'Appaltatore DEVE prestare il servizio di formazione al fine di dotare il personale dell'Amministrazione regionale e il personale LAZIOcrea che gestisce il Sistema di adeguate competenze per il pieno e corretto utilizzo di quanto realizzato. In particolare, il servizio di formazione DEVE prevedere specifiche sessioni aventi ad oggetto i moduli e le funzionalità del Sistema rilasciati nella Fase PR-A4 indicata al successivo paragrafo 5.1 del presente Capitolato ovvero a seguito di un intervento di manutenzione evolutiva (Fase PRA7-01).

La fase di training sarà articolata in differenti sessioni rivolte agli utenti finali del sistema in un numero indicativo di 100, appartenenti alla direzione "bilancio, governo societario, demanio e patrimonio", a cui si aggiungono circa 2 persone LAZIOcrea.

Il servizio di formazione, per quel che riguarda l'organizzazione e la tempistica, prevede:

- la pianificazione dei corsi (calendario comprensivo di durata ed argomenti dettagliato per le diverse figure interessate);
- la realizzazione del materiale didattico, sia in formato elettronico, sia cartaceo, per docenti, eventuali assistenti e partecipanti;
- l'organizzazione delle sessioni, in base alla disponibilità logistica dell'Amministrazione Regionale;

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

- l'erogazione della docenza presso le sedi messe a disposizione dalla Società Appaltante ovvero nelle Sedi regionali.

La documentazione utente DEVE essere disponibile on-line sul Portale Regionale e tenuta costantemente aggiornata dall'Appaltatore.

Tutto il materiale didattico DEVE essere preventivamente visionato ed approvato dalla Società Appaltante e/o dalla Regione Lazio. In concomitanza di ogni sessione formativa DEVE essere predisposto un modulo di raccolta feedback ed, a conclusione di ogni ciclo, prodotto un documento sintetico riportante, anche in modo quantitativo, le indicazioni emerse. Tale documento verrà analizzato nell'ambito dei SAL periodici.

L'Appaltatore DEVE erogare un numero minimo di circa 30 (trenta) giornate di formazione da parte di docenti e personale qualificato individuati dal fornitore. Le sessioni si intendono di 8 ore minimo ciascuna.

Nell'ambito del piano di formazione che andrà presentato dall'Appaltatore sono previste le seguenti macro-attività:

a) Progettazione della formazione.

La progettazione del programma di formazione complessivo, comprensivo di tutti gli interventi di training, si baserà su una serie di elementi caratterizzanti:

- Analisi delle diverse tipologie di destinatari target e dei relativi fabbisogni formativi;
- Individuazione delle competenze distintive da sviluppare.

La progettazione dei contenuti dovrà garantire alla popolazione interessata, oltre che adeguate conoscenze tecnologiche ed operative, un trasferimento di know-how sul nuovo processo organizzativo supportato dal sistema informativo;

- Mix di modalità didattiche e strumenti formativi. La scelta del mix sarà effettuata in funzione del livello di "alfabetizzazione informatica" degli utenti target, nonché in funzione delle esigenze dei destinatari e dei contenuti da trasferire
- Differenziazione dei percorsi formativi, in funzione della omogeneità dei fabbisogni formativi.

b) Erogazione e monitoraggio della formazione

Le attività previste per l'erogazione ed il monitoraggio della formazione sono:

- Predisposizione del materiale di formazione di supporto all'erogazione dei corsi. Il materiale prodotto sarà realizzato in modo da garantire facilità di accesso e di consultazione ed una lettura comprensibile anche per i meno esperti senza il supporto di un docente.
- Erogazione dei corsi. L'organizzazione degli interventi formativi garantirà:
 - Formazione generale sulle tematiche di cambiamento organizzativo
 - Formazione di ruolo
 - Formazione tecnico-specialistica
- Monitoraggio della Formazione. Per verificare l'efficacia dell'intero intervento formativo, (in termini di coerenza tra modalità/contenuti e fabbisogni formativi) sarà predisposto un programma di monitoraggio sui singoli argomenti trattati.

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

Qualora non sia possibile prestare il predetto servizio in modalità on site, anche per situazioni legate al contenimento dell'emergenza epidemiologica, la Società Appaltante si riserva l'insindacabile facoltà di ridefinire le modalità di prestazione del servizio e il relativo corrispettivo, applicando le tariffe indicate in sede di gara per la prestazione del predetto servizio da remoto e modificando il contratto ai sensi di quanto previsto dall'art. 106, comma 12 D. Lgs. n. 50/2016.

4.6 Assistenza in remoto e on site (ASS)

Nell'ambito del presente appalto è previsto un servizio di assistenza che DEVE assicurare le seguenti due tipologie di attività:

- il servizio di **Supporto Specialistico**, consistente nel mettere a disposizione competenze di dominio e tecnico-funzionali che consentano di assistere gli utilizzatori nell'uso delle rispettive funzionalità applicative per assolvere ai propri adempimenti e compiti, effettuare parametrizzazioni di sistema che ne modifichino/correggano il funzionamento, schedulare e monitorare procedure elaborative implementate dal sistema stesso. Tale servizio su richiesta dell'amministrazione deve poter essere erogato anche in modalità onsite
- il servizio di Assistenza da Remoto, consistente in un help desk applicativo / di dominio in grado di prendere in carico richieste di intervento ed assistenza riguardanti anomalie e malfunzionamenti dell'intera piattaforma.

In particolare, l'Appaltatore, nell'ambito del servizio di **Assistenza da Remoto**, DEVE mettere a disposizione dell'Amministrazione un punto di accesso dedicato alla piattaforma applicativa, volto ad assicurare la tracciabilità in termini di segnalazioni/azioni intraprese.

L'Appaltatore DEVE garantire una assistenza telefonica remota agli utenti, al fine di supportarli nell'utilizzo della piattaforma applicativa nel suo complesso e di raccogliere le eventuali problematiche rilevate durante l'esercizio. Il predetto servizio DEVE essere erogato in modalità continuativa da remoto da personale di assistenza con un adeguato livello di competenza ed esperienza sulla tematica oggetto del presente progetto.

Nello specifico, il servizio di assistenza da remoto DEVE essere in grado di:

- ricevere e prendere in carico le singole segnalazioni di assistenza;
- fornire istruzioni utili all'uso del sistema impartibili da remoto;
- raccogliere eventualmente le informazioni dall'utente, mediante contatto telefonico, con quest'ultimo, utili ad effettuare una prima diagnosi e/o indirizzare la medesima per escalation.

Il servizio di assistenza on-site e supporto specialistico DEVE invece assicurare le seguenti attività:

- redazione di note tecniche e documentazione per il supporto all'esercizio;
- supporto nell'utilizzo delle funzionalità della piattaforma applicativa,
- erogazione di attività di assistenza specialistica di dominio / funzionale finalizzate a soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili a sistema e che non implicino interventi di modifica del codice sorgente.

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

Fermo restando quanto sopra, l'Appaltatore DEVE garantire l'erogazione di un servizio di supporto specialistico di almeno 40 giornate, erogate da profili di Analista Funzionale e Analista programmatore che possono essere svolte in modalità remota oppure onsite in funzione delle esigenze espresse dall'amministrazione. La modalità di erogazione di tali giornate deve intendersi a consumo.

Tra le mansioni degli operatori che erogano in servizio di help desk e/o supporto specialistico, rientrano anche la redazione e aggiornamento di FAQ e di un glossario da pubblicare sull'intranet regionale, nonché la produzione di reportistica di base e di assistenza all'utente finale.

L'Appaltatore nel "piano delle attività di supporto specialistico" DEVE fornire un rapporto di riepilogo delle attività effettivamente erogate e delle giornate erogate dalle figure professionali previste.

Nel medesimo documento a consuntivo, le attività rendicontate verranno valutate dalla Società Appaltante attraverso uno o più dei seguenti indicatori di qualità:

- l'efficienza temporale;
- l'utilizzo delle risorse;
- l'accuratezza dei documenti prodotti;
- il rispetto degli standard;
- la soddisfazione dell'utente;
- la comprensibilità del prodotto.

Si precisa che l'attività di supporto specialistico DEVE essere rendicontata nei SAL periodici attraverso la fornitura dei rapportini di presenza delle risorse impiegate nel servizio con la descrizione puntuale dell'attività svolta.

Si precisa che la scelta degli indicatori impiegati ed i relativi obiettivi (valori soglia) da soddisfare, saranno definiti puntualmente ad ogni richiesta di assistenza.

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CAD0
---	--	-----------

5 Modalità di esecuzione

5.1 Gestione del progetto

Le attività oggetto del presente appalto DEVONO essere eseguite integralmente e a perfetta regola d'arte nel rigoroso rispetto dei termini, delle condizioni e delle modalità previsti nel presente documento e/o nel contratto e/o nei Piani delle attività evolutive, di assistenza *on site* e formative approvati dalla Società Appaltante, fermi restando - ove compatibili e migliorativi per la Società Appaltante - gli impegni assunti dall'Appaltatore in sede di procedura selettiva.

Salvo diverso accordo tra le Parti, decorso un mese dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto, l'Appaltatore DEVE formalizzare l'accettazione della completa presa in carico del software. In caso di inadempimento dell'obbligo di cui sopra la Società Appaltante si riserva l'insindacabile facoltà di applicare la penale di cui al paragrafo **7.8** e, qualora il ritardo superi il 10% dell'ammontare netto contrattuale, di risolvere di diritto il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, fatto salvo il diritto per la Società Appaltante al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

In fase di avvio di progetto definito con il verbale di kick off, la Società Appaltante metterà a disposizione dell'Appaltatore il codice sorgente del software BILTCO e la documentazione funzionale e tecnica in proprio possesso per l'analisi della struttura dei dati.

Nella Tabella seguente sono riportate le attività e i tempi massimi di esecuzione delle stesse, che DEVONO necessariamente costituire il Piano delle attività oggetto del presente appalto.

In fase di avvio del progetto, la Società Appaltante fornirà all'Appaltatore i template della documentazione da produrre, oltre ad una descrizione sintetica della tipologia di contenuti che devono essere riportati in ciascun deliverable.

Si precisa che nella Tabella seguente con i termini:

- T₀ si intende la data di stipula del contratto;
- T₁ si intende la data di avvio dell'esecuzione del contratto;
- T₂ si intende la data di avvenuta presa in carico con esito positivo dell'intero sistema BILTCO;

I giorni indicati in tabella si intendono come giorni naturali e consecutivi.

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

MILESTONES DI PROGETTO (TASK)				
Codice attività	Descrizione Attività	Codice sotto-attività	Output	Al più entro
PR-A0	Avvio attività	PRA0-01	Data di stipula del contratto	T0
		PRA0-02	Data di avvio dell'esecuzione del contratto	T1 = T0 + 5 gg
		PRA0-03	Piano di qualità e controllo	T0 + 20 gg
PR-A1	Data di avvio dell'esecuzione del contratto	PRA1-01	Presenza in carico del sistema	T2 = T1 + 30 gg
PR-A2	Analisi dei requisiti	PRA2-01	Specifica dei requisiti	T2+150gg
PR-A3		PRA2-02	Analisi e progettazione interventi a corpo	
PR-A3	Progettazione tecnica	PRA3-01	Architettura software	T2+150gg
		PRA3-02	Specifiche di integrazione	
		PRA3-03	Disegno Database	
PR-A4	Rilascio SW completo di tutte le funzionalità indicate nel presente Capitolato	PRA4-01	Sviluppo customizzazioni e realizzazione interventi a corpo	T2+360gg
PR-A5	Collaudo sviluppi a corpo	PRA5-01	Casi di test e Piano di collaudo Verbale di collaudo	T2+360gg
PR-A6	Avvio in esercizio intero sistema	PRA6-01	Attestazione avvenuto rilascio in esercizio	T2+365gg
PR-A7	Erogazione servizi di: <ul style="list-style-type: none"> • Formazione • MEV • MAC-MAD • ASS 	PRA7-01	Formazione	T2+36 mesi
		PRA7-02	MEV	T2+36 mesi
		PRA7-03	MAC-MAD	T2+36 mesi
		PRA7-04	ASS	T2+36 mesi

5.2 Piano della Qualità e Controllo

L'Appaltatore DEVE produrre, entro e non oltre le tempistiche definite nella Tabella riportata al paragrafo precedente, un Piano di Qualità e Controllo con i seguenti contenuti minimi:

- scopo e campo di applicazione del Piano;
- norme tecniche e leggi applicabili;
- standard applicabili (forniti dalla Società Appaltante);
- organizzazione (struttura organizzativa) con indicazione di ruoli, responsabilità e interfaccia con la Società appaltante;
- modalità di comunicazione con la Società Appaltante;
- definizione della metodologia di Project Management dell'Appaltatore;
- deliverables da rilasciare coerenti agli standard vigenti nella Società Appaltante;
- WBS e Gantt di progetto con le milestones in cui saranno rilasciati i deliverables;
- strumenti e tecnologie utilizzate nella realizzazione del progetto;
- tipologie e modalità di svolgimento dei test interni;
- modalità di gestione delle non conformità relative al presente appalto.

Il Piano di Qualità e Controllo DEVE essere sottoposto dall'Appaltatore all'approvazione della Società Appaltante, fermo restando che l'Appaltatore stesso DEVE apportare allo stesso le modifiche richieste dalla Società Appaltante, entro le tempistiche che saranno indicate dalla Società

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CAD0
---	--	-----------

stessa. L'Appaltatore DEVE svolgere tutte le attività oggetto del presente appalto nel rigoroso rispetto del Piano di Qualità e Controllo approvato dalla Società appaltante.

Con riferimento alle attività pianificate ed approvate dalla Società Appaltante, l'Appaltatore DEVE presentare con cadenza bimestrale, entro dieci giorni naturali successivi al termine del mese di riferimento, un Rapporto mensile delle attività svolte (SAL) contenente un rapporto di riepilogo delle prestazioni effettuate nel suddetto periodo, che consenta di controllare le attività effettuate rispetto a quelle pianificate e l'impegno effettivo rispetto al pianificato. Le attività di manutenzione saranno riportate nell'ambito dei SAL periodici di progetto ed in tale ambito sarà altresì valutata l'efficacia e l'efficienza di tali interventi ed individuate le azioni migliorative da intraprendere. Tali azioni saranno a loro volta oggetto di valutazione e verifica nei SAL successivi.

Per quanto concerne l'attività di manutenzione evolutiva, ogni singolo intervento DEVE seguire lo stesso iter procedurale di un ciclo di sviluppo e produrre versioni aggiornate di tutti i documenti interessati. Sarà facoltà della Società Appaltante, per gli interventi di minor impatto, valutare la possibilità di attuare percorsi procedurali più semplici.

5.3 Gestione della configurazione

Durante l'intera durata del contratto, l'Appaltatore DEVE assicurare la conoscenza, la completezza, l'integrità, la consistenza e la correttezza delle componenti (sia documentali che implementative) del sistema oggetto del presente appalto, in particolare in relazione alle dipendenze esistenti tra le stesse, attraverso la registrazione della configurazione iniziale e la conoscenza dello stato delle modifiche proposte, della loro motivazione, della loro approvazione, della loro attuazione e della loro evoluzione.

Resta inteso che l'Appaltatore, in caso di variazione dei predetti standard nel corso di esecuzione del contratto, DEVE operare nel rispetto dei nuovi standard, senza oneri aggiuntivi rispetto al corrispettivo di cui oltre.

Al fine di garantire l'integrità del patrimonio di software applicativo della Società Appaltante, l'Appaltatore DEVE testare ogni modifica a livello architetturale, di ambiente o di prodotto standard, in termini di compatibilità e integrazione prima di essere rilasciata in produzione. L'Appaltatore, utilizzando l'ambiente di collaudo predisposto dalla Società Appaltante, DEVE verificare l'integrazione, la coesistenza e, più in generale, gli effetti degli aggiornamenti, dei nuovi prodotti e dei processi di gestione prima dell'installazione.

5.4 Prodotti delle fasi di sviluppo

Per ciascun intervento di sviluppo e di manutenzione evolutiva DEVE essere prodotta e consegnata alla Società Appaltante, contestualmente alla conclusione di ciascuna delle attività di sviluppo (analisi dei requisiti, progettazione, realizzazione, etc.) previste e secondo i tempi indicati nel Piano Qualità e Controllo approvato dalla Società Appaltante, i prodotti e i documenti indicati nella tabella che segue.

Si precisa che tutta la documentazione prodotta DEVE essere formalmente approvata dalla Società Appaltante.

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

ATTIVITÀ	PRODOTTO
Pianificazione	Piano di Qualità e Controllo Piano di presa in carico
Analisi dei requisiti	Documento di analisi a fronte della presa in carico del sw Specifica dei requisiti Piano di recupero dati dai sistemi interni ed esterni
Progettazione tecnica	Specifiche funzionali (con elenco dei moduli software da modificare/creare) che comprendono: <ul style="list-style-type: none"> • architettura software; • scenario applicativo e infrastrutturale; • diagramma e dettaglio dei casi d'uso; • modello dei dati E-R (Entità-Relazioni); • requisiti di integrazione; • requisiti di backup; • documento su sicurezza con software di base e configurazioni
Progettazione collaudo	Specifiche di collaudo (Piano dei test) Progettazione dei test di carico Specifiche dell'ambiente di collaudo
Installazione sviluppi a corpo	Prodotto software finale (elementi software integrati, con relativi dati anche pregressi) e documentazione nella configurazione finale: <ul style="list-style-type: none"> - elenco moduli software realizzati o modificati - manuali utente - manuale operativo - manuale architetturale
Progettazione Test e verifica di conformità	Specifiche di test e verifica di conformità (casi di test, piano di verifica di conformità)
Produzione della documentazione	Documentazione utente
Avvio in Esercizio componente sviluppata a corpo	Verbale di avvio in esercizio
Realizzazione del collaudo	Prodotto software nella configurazione di base (elementi software integrati, con relativi dati e documentazione nella configurazione finale risultante dal collaudo) Documentazione utente nella configurazione di base
Erogazione dei servizi di: Assistenza all'avviamento Manutenzione Formazione	Piano di intervento manutenzione adeguativa Piano delle attività evolutive Report attività di manutenzione correttiva Report attività di assistenza <i>on site</i> e remota Checklist dei controlli effettuati sui dati come validazione Report attività di formazione

Rispetto al Piano di presa in carico, si precisa che l'Appaltatore DEVE descrivere nel documento tutte le attività effettuate ai fini della presa in carico del sistema, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo ci citano l'analisi del codice sorgente, l'analisi funzionale di alto livello dei moduli che lo costituiscono, l'analisi della base dati, ecc.

5.5 Composizione del Gruppo di lavoro

L'Appaltatore DEVE prestare tutte le attività oggetto del presente appalto mediante un Gruppo di Lavoro dedicato, con le competenze professionali e le qualifiche meglio descritte nel seguito del presente paragrafo.

	<p style="text-align: center;">Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio</p>	<p style="text-align: center;">Mod. CAD0</p>
---	---	--

Le risorse dell'Appaltatore preposte ai servizi oggetto del presente appalto DEVONO avere e mantenere per tutta l'esecuzione dell'appalto una ottima preparazione sulle applicazioni, sia di tipo funzionale, sia tecnica e lavorare in sinergia con i restanti membri del team impegnati nei servizi di sviluppo al fine di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse esigenze di progetto.

La Società appaltante nel corso dell'esecuzione dell'appalto verificherà le competenze e le capacità del personale addetto alle prestazioni dovute, svolgendo analisi sui curricula resi disponibili ed effettuando dei colloqui con le singole figure professionali, anche al fine di verificare che nell'esecuzione delle attività appaltate sia impiegato esattamente il medesimo gruppo di lavoro indicato nell'Offerta tecnico-economica presentata in sede di gara.

Qualora, a seguito di tali rilevazioni, emergessero incongruenze tra le risorse professionali proposte in sede di gara dall'Appaltatore e quelle effettivamente rese disponibili per l'esecuzione dell'appalto, la Società Appaltante si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione del personale addetto alle prestazioni dovute, che fosse diverso da quello indicato in sede di offerta dall'Appaltatore e/o che non possieda effettivamente le competenze/conoscenze dichiarate in sede di offerta e/o che fosse motivatamente ritenuto dalla Società Appaltante non idoneo alla perfetta esecuzione dell'appalto.

L'esercizio di tale facoltà e l'eventuale sostituzione del personale dell'Appaltatore non comportano alcun onere aggiuntivo rispetto al corrispettivo di cui oltre per la Società Appaltante e/o per la Regione Lazio. In caso di richiesta di sostituzione di unità di personale deputate all'esecuzione del presente appalto, l'Appaltatore DEVE provvedere entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla richiesta, integrando il gruppo di lavoro con soggetti dotati di esperienza e capacità pari o superiori a quelle dei soggetti da sostituire, ferma restando la necessità di ottenere la preventiva autorizzazione scritta da parte della Società Appaltante.

Fermo restando quanto sopra, la Società Appaltante approverà ed autorizzerà a tutti gli effetti l'eventuale sostituzione di una risorsa professionale proposta dall'Appaltatore **solo in casi di eccezionale impossibilità** di prosecuzione dell'appalto da parte della stessa, debitamente motivati e comprovati dall'Appaltatore. In caso di diniego, ad insindacabile giudizio della Società Appaltante, dell'autorizzazione alla sostituzione della risorsa, l'Appaltatore DEVE garantire l'esecuzione delle attività appaltate da parte della risorsa di cui ha proposto la sostituzione.

Resta inteso che l'eventuale sostituzione di unità di personale NON DEVE in nessun modo avere ripercussioni negative sulle attività di progetto e sul rispetto delle relative scadenze prefissate.

Le attività di sviluppo e manutenzione oggetto del presente appalto DEVONO essere svolte da remoto presso la sede dell'Appaltatore, fermo restando eventuali diverse indicazioni da parte della Società Appaltante.

Ai sensi del combinato disposto della Legge n. 136 del 13 agosto 2010 e del D.Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008, nell'esecuzione dell'appalto presso le sedi/uffici della Società Appaltante e/o della Regione Lazio e/o delle sedi interessate dal presente appalto, le risorse umane facenti parte del Gruppo di lavoro dell'Appaltatore DEVONO essere munite di apposito tesserino di riconoscimento conforme a quanto previsto dalle predette norme. Le suddette risorse umane, inoltre, DEVONO essere autonomamente dotate di strumenti di produttività atti all'erogazione delle prestazioni richieste.

Il Gruppo di Lavoro richiesto per la realizzazione delle attività oggetto del presente Capitolato d'Oneri DEVE essere composto da almeno i seguenti profili professionali i quali DEVONO avere almeno i seguenti requisiti:

Ruolo nel progetto	Profilo professionale
<p>Capoprogetto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Laureato/a con anzianità lavorativa di almeno decennale e quinquennale in progetti complessi presso una Pubblica Amministrazione, basati su una soluzione analoga per ambito tematico al progetto in esame • Significativa esperienza in tutti gli ambiti funzionali del progetto • Esperienza decennale sulle seguenti competenze: <ul style="list-style-type: none"> ○ Gestione dell'integrazione di progetto; ○ Gestione dell'ambito del progetto; ○ Gestione dei tempi di progetto; ○ Gestione dei costi di progetto; ○ Gestione della qualità di progetto; ○ Gestione delle risorse umane di progetto; ○ Gestione della comunicazione di progetto; ○ Gestione dei rischi di progetto; ○ Strumenti di gestione dei progetti; ○ Principi di ingegneria del software. ○ Opportunità delle nuove tecnologie e loro corrispondenza con le esigenze aziendali; ○ Stime dello sviluppo di un sistema; ○ Ingegneria dei requisiti; ○ Processo di sviluppo del software; ○ Progettazione ed implementazione di sistemi; ○ Principi di collaudo; ○ Gestione di modifiche e configurazioni; ○ Gestione di un ambiente di sviluppo; ○ Metodi per il rilascio del sistema.
<p>Progettista di sistemi informatici</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Laureato/a con anzianità lavorativa di almeno decennale e quinquennale in progetti complessi presso una Pubblica

Ruolo nel progetto	Profilo professionale
	<p>Amministrazione, basati su una soluzione analoga per ambito tematico al progetto in esame</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprovata esperienza nel coordinamento di gruppi di progetto curando aspetti di pianificazione e stato avanzamento lavori • Capacità di analisi e gestione di progetti afferenti l'ambito tributario per una PA, con particolare riferimento all'ambito del presente progetto • Esperienza quinquennale sulle seguenti competenze: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ingegneria dei requisiti ○ Analisi funzionale su ambiti applicativi sistemi tributari ○ Conoscenza approfondita delle tematiche specifiche e della normativa vigente inerenti i processi tributari ○ Opportunità delle nuove tecnologie e loro corrispondenza con le esigenze aziendali ○ Tecniche e strumenti per la modellazione delle informazioni ○ Realizzazione di prospetti (report). ○ Strumenti e tecniche di sviluppo, collaudo ed implementazione di sistemi IT ○ Ciclo di vita del software
<p>Analista funzionale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Laureato/a con anzianità lavorativa di almeno 10 anni su progetti complessi in ambito tributario • Significativa esperienza in tutti gli ambiti funzionali del progetto • Esperienza decennale sulle seguenti competenze: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ingegneria dei requisiti ○ Gestione contabile e finanziaria ○ Opportunità delle nuove tecnologie e loro corrispondenza con le esigenze aziendali ○ Tecniche e strumenti per la modellazione delle informazioni ○ Erogazione di servizi IT

Ruolo nel progetto	Profilo professionale
	<ul style="list-style-type: none"> o Conoscenza approfondita del processo di gestione dei tributi o Conoscenza approfondita delle tematiche specifiche e della normativa vigente inerenti i tributi gestiti dal sistema informativo
<p>Analista programmatore</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Esperienza lavorativa di almeno 5 anni con le seguenti competenze specifiche: <ul style="list-style-type: none"> o Programmazione o Approccio orientato agli oggetti per lo sviluppo dei sistemi o Lavorare con le basi dati o Linguaggi (Java, PL-SQL XML, EJB, Web Services) framework database: Hibernate; competenze specifiche Pentaho o Processo di sviluppo del software; o Progettazione e sviluppo di applicazioni distribuite e critiche o Realizzazione di prospetti (report)
<p>Formatore</p>	<ul style="list-style-type: none"> • approfondita competenza sulle tematiche oggetto del presente appalto; • esperienza di almeno 5 anni nel ruolo richiesto e nelle seguenti competenze: <ul style="list-style-type: none"> o Analisi delle esigenze di formazione o Progettazione di un programma di formazione o Erogazione della formazione o Valutazione della formazione o Valutazione delle conoscenze e delle abilità o Scrittura di documentazione e procedure tecniche o Fondamenti di gestione dei progetti • esperienza consolidata nella progettazione degli interventi formativi, nella conduzione degli stessi, nell'affiancamento agli utenti;

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

Ruolo nel progetto	Profilo professionale
	<ul style="list-style-type: none"> • capacità di comunicazione Rispetto all'ambito di applicazione del presente progetto, la figura professionale di formatore IT, dovrà inoltre avere conoscenza approfondita dei processi inerenti la gestione dei tributi per una pubblica amministrazione locale.

In considerazione delle attività oggetto dell'appalto e relative all'intero intervento (sviluppi a corpo - mev - mac - for - ass) il gruppo di lavoro DEVE essere composto almeno dalle seguenti figure professionali e dal relativo numero di risorse come di seguito riportato per l'intera durata dell'appalto.

Figure Professionali	Numero risorse
Capoprogetto	1
Progettista di sistemi informatici	1
Analista funzionale	2
Analista programmatore	4
Formatore	1
TOTALE	9

Tali risorse non necessariamente dovranno essere disponibili full-time per tutta la durata dell'appalto, ma tale configurazione rappresenta il dimensionamento minimo nella fase di picco del progetto.

L'Appaltatore DEVE garantire che le risorse umane facenti parte del Gruppo di lavoro siano dotate di tutto il materiale necessario per lo sviluppo software (a titolo esemplificativo e non esaustivo, personal computer idoneo allo svolgimento delle attività richieste, etc.).

5.6 Conduzione dell'appalto

La conduzione dell'appalto è a totale carico dell'Appaltatore che DEVE comunque svolgere le proprie attività in piena integrazione e coordinamento con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto nominato dalla Società Appaltante.

Il Responsabile di progetto indicato nell'offerta presentata dall'Appaltatore in sede di gara è il Responsabile unico per la direzione ed il coordinamento delle attività appaltate, il quale DEVE assumersi la piena responsabilità delle attività dell'intero Gruppo di Lavoro.

Il Responsabile DEVE garantire il costante coordinamento con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto nominato dalla Società Appaltante.

In particolare, il Responsabile di Progetto designato dall'Appaltatore, avrà l'onere di seguire tutte le fasi di esecuzione dell'appalto, assicurando il rispetto delle condizioni contrattuali e di quanto offerto

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

dall'Appaltatore stesso in sede di gara, nonché di provvedere affinché vengano rispettate le linee di indirizzo strategico e operativo eventualmente impartite dalla Società Appaltante, oltre alle norme ed alle prescrizioni comunque applicabili nella fattispecie.

Il Gruppo di Lavoro messo a disposizione dall'Appaltatore DEVE collaborare con il team di risorse interne della Società Appaltante per la realizzazione di tutte le attività oggetto del presente Appalto.

5.7 Passaggio di consegne a fine appalto

Rientra nel presente appalto e, quindi, nel corrispettivo di cui oltre, l'attività di affiancamento che l'Appaltatore DEVE fornire al gruppo di progetto della Società Appaltante. L'Appaltatore DEVE prevedere un affiancamento, **di almeno 5 giorni** per ciascun modulo implementato. In particolare, l'Appaltatore DEVE affiancare il gruppo di progetto (o figure terze, preventivamente autorizzate dalla Società Appaltante) al fine di agevolare il pieno e corretto svolgimento/prosiegua delle attività realizzate, nonché di quanto tecnicamente necessario alla piena presa in carico del Sistema stesso, da parte del suddetto gruppo. L'Appaltatore DEVE svolgere tali attività secondo le modalità e i termini stabiliti dalla Società Appaltante mettendo a disposizione risorse con profilo professionale indicato da quest'ultima.

L'Appaltatore DEVE inoltre rilasciare al termine dell'appalto, oltre al codice sorgente (opportunosamente commentato) come meglio specificato al par. 8.4, di tutto il software realizzato e alla base dati completa ed aggiornata, quanto segue:

- la documentazione aggiornata della base dati;
- tutti i dati relativi ad eventuali elaborazioni o procedure necessarie all'erogazione dei servizi ed eseguite nel corso dell'appalto e non presenti sulla base dati;
- una descrizione dettagliata e strutturata di tali dati.

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

6 Verifica di conformità e controlli

I servizi oggetto del presente appalto saranno soggetti a verifica di conformità da parte della Società Appaltante, anche attraverso la nomina di un'apposita Commissione, al fine di accertarne la regolare esecuzione rispetto alle condizioni ed ai termini stabiliti nel presente Capitolato e/o nel Contratto e/o nella documentazione prodotta dall'Appaltatore stesso nel corso dell'esecuzione dell'appalto e, ove migliorativa per la Società Appaltante, nell'Offerta presentata dall'Appaltatore in sede di gara, fatte salve le eventuali leggi di settore e fermo restando quanto previsto nell'art. 102 D. Lgs, n. 50/2016.

In particolare, le attività di verifica di conformità saranno dirette a certificare che le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni della suddetta documentazione nonché nel rispetto delle eventuali leggi di settore. Le attività di verifica avranno, altresì, lo scopo di accertare che i dati risultanti dalla contabilità e dai documenti giustificativi corrispondano fra loro e con le risultanze di fatto, fermi restando gli eventuali accertamenti tecnici previsti dalle leggi di settore.

In fase di verifica verranno comunque eseguite tutte le verifiche definite nel Piano dei Test approvato dalla Società Appaltante, ferma restando l'insindacabile facoltà di effettuarne ulteriori, e verrà accertato che tutta la documentazione richiesta sia stata regolarmente redatta e consegnata.

L'Appaltatore DEVE comunque comunicare per iscritto il "pronti alla verifica", nel rigoroso rispetto dei tempi indicati nel Piano di Qualità e Controllo approvato dalla Società Appaltante, fermo restando quanto previsto nel presente Capitolato e/o nel contratto e - ove migliorativa per la Società Appaltante - nell'offerta presentata dall'Appaltatore stesso in sede di gara.

Le verifiche di conformità sono avviate entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dalla ricezione da parte della Società Appaltante della comunicazione del "pronti alla verifica", salvo diverso accordo scritto tra le Parti.

Le operazioni necessarie alla verifica di conformità sono svolte a spese dell'Appaltatore, il quale DEVE mettere a disposizione del soggetto incaricato della verifica, a propria cura e spesa, i mezzi necessari ad eseguirli. Nel corso delle attività di verifica/collauda, inoltre, l'Appaltatore DEVE costantemente garantire, senza alcun onere a carico della Società Appaltante, il pieno supporto e l'assistenza attiva per il corretto espletamento delle attività in questione.

Le attività di verifica di un intervento devono concludersi entro e non oltre 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dalla ricezione da parte della Società Appaltante della comunicazione del "pronti alla verifica di conformità", salvo diverso accordo scritto tra le Parti.

Al termine delle attività di verifica, sarà redatto un apposito verbale nel quale saranno riportati:

- una sintetica descrizione dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali e dei principali estremi dell'appalto;
- gli estremi dell'eventuale provvedimento di nomina del soggetto incaricato della verifica di conformità;
- il giorno ed il luogo della verifica;

	Capitolato d'oneri BILTC4 - sistema informativo tributario della Regione Lazio	Mod. CADO
---	--	-----------

- le generalità degli intervenuti al controllo e di coloro che, sebbene invitati, non sono intervenuti;
- i rilievi fatti dal soggetto incaricato della verifica, le singole operazioni e le verifiche compiute, il numero dei rilievi effettuati ed i risultati ottenuti.

Ove la verifica non risulti positiva, in tutto o in parte, la Società Appaltante comunicherà all'Appaltatore l'elenco delle anomalie riscontrate durante la fase di verifica/collauda. In tal caso, l'Appaltatore DEVE tempestivamente effettuare gli interventi correttivi necessari e DEVE comunicare per iscritto il nuovo "pronti alla verifica", fermo restando quanto previsto in tema di penali e di risoluzione/recesso.

Nel caso in cui anche la seconda verifica non risulti positiva, in tutto o in parte, la Società Appaltante si riserva l'insindacabile facoltà di dichiarare unilateralmente la risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, nonché di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti dalla Società stessa.