



**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

Fornitura di un sistema web integrato in modalità *Software as a Service* (SaaS) per la gestione dei benefici agli studenti, comprensivo delle attività di avvio, migrazione dati e dei servizi di Assistenza e manutenzione dalla data della stipula fino al 30 giugno 2028.

CIG 9518006B04



**Fornitura di un sistema web integrato in  
modalità *Software as a Service (SaaS)* per  
la gestione dei benefici agli studenti,  
comprensivo delle attività di avvio,  
migrazione dati e dei servizi di Assistenza  
e manutenzione dalla data della stipula  
fino al 30 giugno 2028**

I - DISPOSIZIONI GIURIDICO AMMINISTRATIVE .....	2
1. Oggetto dell'appalto.....	2
2. Documenti del contratto.....	2
3. Durata e importo del contratto .....	2
4. Revisione dei prezzi .....	3
5. Fatturazione e pagamenti.....	3
6. Penali.....	5
7. Personale addetto e sicurezza.....	6
8. Subappalto.....	7
9. Divieto di cessione del contratto .....	7
10. Risoluzione del contratto .....	7
11. Recesso.....	8
12. Fallimento dell'appaltatore.....	9
13. Obblighi a carico dell'impresa.....	9
14. Garanzia per evizione e vizi.....	9
15. Garanzie definitive.....	10
16. Tutela della privacy e trattamento dei dati .....	11
17. Controversie e foro competente.....	14
II – CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA.....	14
18. Descrizione della fornitura .....	17
19. Formazione e post avvio.....	17
20. Caratteristiche del Servizio SaaS .....	18
21. Servizio di assistenza e manutenzione .....	31
22. Manutenzione evolutiva – “ <i>Personalizzazione</i> ” .....	35
23. Avvio del servizio.....	36
24. Livelli di servizio (Service Level Agreement).....	38
25. Disposizioni sull'esecuzione ed erogazione delle forniture.....	42
26. Servizi di supporto in caso di cessazione del contratto.....	43



## **I - DISPOSIZIONI GIURIDICO AMMINISTRATIVE**

### **1. Oggetto dell'appalto**

Il presente appalto ha per oggetto l'affidamento in unico lotto della fornitura in modalità *Software as a Service (SaaS)* della piattaforma di gestione dei Servizi per gli studenti, comprensiva del servizio di assistenza e di manutenzione, del servizio di manutenzione evolutiva e dei servizi di avvio, post avvio e configurazione comprensivi del recupero dei dati pregressi e della formazione al personale come meglio descritto nella parte II del Capitolato Speciale.

### **2. Documenti del contratto**

Formano parte integrante del contratto d'appalto ancorché non materialmente allegati allo stesso:

- il presente Capitolato speciale d'appalto;
- l'offerta economica;
- Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato si rinvia al D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. "Codice dei contratti pubblici".

### **3. Durata e importo del contratto**

Il contratto oggetto della presente procedura avrà la durata dalla data di stipula fino al 30/6/2028.

La Stazione Appaltante, alla scadenza del contratto, si riserva la facoltà di disporre la proroga agli stessi prezzi o condizioni più favorevoli per la Stazione appaltante, per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, secondo le modalità di cui all'art. 106 comma 11 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. In tale caso verrà data comunicazione per iscritto all'Appaltatore prima della scadenza naturale del contratto, mediante PEC o mediante altra forma idonea a garantire data certa.

L'importo complessivo presunto dell'appalto posto a base di gara è pari a 274,986.72 € IVA esclusa di cui € 0,00 per oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso.

L'importo contrattuale corrisponde all'importo della fornitura, come risultante dall'offerta presentata dall'aggiudicatario in sede di gara. In particolare, al canone del Servizio SaaS e ai costi di avvio deve essere aggiunto il costo unitario offerto per i seguenti servizi moltiplicato per il fabbisogno stimato presunto e non garantito per l'intera durata del contratto, così determinato:

<b>Servizio</b>	<b>Unità di Misura</b>	<b>Quantità</b>
Formazione e Post Avvio	Giorni/Uomo	<b>12</b>
Manutenzione evolutiva	Giorni/Uomo	<b>62</b>

L'importo contrattuale si intende comprensivo di tutte le prestazioni, spese accessorie, oneri,



indennità, assicurazioni di ogni specie, manodopera, mezzi d'opera, trasporto, e quanto occorre per offrire la fornitura compiuta a perfetta regola d'arte, secondo le disposizioni del presente Capitolato speciale.

### **3.1 Estensione del quinto**

In corso di esecuzione del contratto l'Ateneo potrà richiedere, in relazione a sopravvenute necessità, l'estensione dei servizi per un valore compreso nel limite del 20% del contratto, agli stessi patti, prezzi e condizioni senza eccezioni. Le modifiche sopraggiunte nonché il relativo importo in aggiunta saranno comunicate per iscritto dal Committente all'Appaltatore il quale dovrà sottoscrivere per accettazione il documento che, una volta firmato, formerà parte integrante e sostanziale del contratto.

### **4. Revisione dei prezzi**

L'importo resterà fisso e invariabile per il primo anno di esecuzione contrattuale. Per i successivi anni si procederà alla sua revisione su richiesta dell'aggiudicatario sulla base delle variazioni degli indici ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (Italia - Indice generale). La variazione sarà determinata prendendo come riferimento l'ultimo indice disponibile alla data di ricezione della richiesta di revisione e l'indice del mese dell'anno di effettivo inizio delle prestazioni contrattuali (o dell'eventuale ultima revisione applicata).

Il nuovo prezzo così determinato sarà applicato alle prestazioni svolte successivamente all'accoglimento della revisione, non sono ammesse revisioni con effetto retroattivo.

### **5. Fatturazione e pagamenti**

La fatturazione per il *Servizio di Avvio* avverrà con queste modalità:

- a) 50% dell'importo in data successiva alla stipula del contratto;
- b) 50% dell'importo in data successiva all'attivazione del servizio, in modalità *Software as a Service (SaaS)*.

La fatturazione del *Canone Annuale di Servizio* avverrà con cadenza annuale in data successiva al 1° luglio di ogni anno di validità del contratto. La fatturazione della prima annualità deve avvenire dopo il completamento delle attività di avvio e dopo il 1° luglio 2023.

La fatturazione delle ore di formazione e di affiancamento post avvio avviene a consumo in base all'effettivo utilizzo delle giornate

La fatturazione delle ore di manutenzione evolutiva "*Personalizzazione*" avviene a consumo sulla base dell'effettivo utilizzo.

Dagli importi comunque dovuti, saranno detratte tutte le somme dovute all'Appaltatore per penalità, multe o ripristini di danni arrecati e precedentemente notificati.



La liquidazione del corrispettivo sarà effettuata, entro 30 giorni dalla ricezione della fattura, previa verifica di avvenuta regolare esecuzione delle prestazioni da parte del Direttore dell'Esecuzione, ove dovuta, e previa verifica di regolarità contributiva mediante acquisizione da parte dell'Università del Documento di regolarità contributiva DURC in corso di validità, ai sensi di quanto previsto dal D.M. 24 ottobre 2007.

Il pagamento della rata di saldo non costituisce presunzione di accettazione dell'opera, ai sensi dell'articolo 1666, secondo comma, del codice civile.

Questa Amministrazione accetta esclusivamente fatture trasmesse in forma elettronica secondo il formato di cui all'allegato A "Formato della fattura elettronica" del Decreto Ministeriale 3 aprile 2013, n. 55. Le fatture, indirizzate all'Area Sistemi Informativi, devono fare riferimento al seguente Codice univoco ufficio così come censito su [www.indicepa.it](http://www.indicepa.it): **1000AR**.

Le fatture elettroniche dovranno riportare obbligatoriamente il codice identificativo di gara (CIG ...), nonché gli eventuali ulteriori dati richiesti dall'Ateneo finalizzati ad agevolare le operazioni di contabilizzazione e pagamento delle fatture nei tempi concordati.

Ai sensi del DM del 23 gennaio 2015 attuativo delle disposizioni in materia di scissione dei pagamenti "Split payment" previste dall'art. 1, comma 629, lettera b) della Legge 190/2014 (Legge di stabilità 2015), l'IVA dovuta sarà trattenuta e versata direttamente dall'Ateneo all'Amministrazione finanziaria. Non saranno pertanto accettate fatture sprovviste della dicitura "Scissione dei pagamenti".

L'Affidatario assumerà tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i.

L'Affidatario sarà tenuto a pagare i propri dipendenti, consulenti, fornitori di beni e servizi rientranti tra le spese generali, nonché gli acquisti di immobilizzazioni tecniche, tramite conto corrente dedicato, indicando il codice CIG della procedura aggiudicata. Gli estremi del predetto conto corrente dovranno essere comunicati all'Amministrazione prima della stipula del contratto. L'affidatario si impegna, altresì, a comunicare alla Stazione appaltante ogni variazione relativa alle notizie ogniqualvolta si verifichino degli eventi modificativi relativi a quanto sopra riportato.

Ai sensi dell'art. 3, comma 8, della L. 136/2010 e s.m.i. l'appaltatore che ha notizia dell'inadempimento della controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi della tracciabilità ne dà immediata comunicazione alla Stazione Appaltante ed alla Prefettura - ufficio territoriale del Governo della Provincia di Varese.

Ai sensi dell'art. 3, comma 9, della L. 136/2010 e s.m.i. il contratto di subappalto e i subcontratti stipulati con imprese a qualsiasi titolo interessate ai lavori, ai servizi e alle forniture dovranno riportare, a pena di nullità assoluta, apposita clausola con la quale il contraente e i sub contraenti attestino di ben conoscere ed assumere gli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla L. 136/2010 e s.m.i.

Ai sensi dell'art. 3, comma 9-bis) della Legge n. 136/2010 e s.m.i. il contratto sarà risolto di diritto



qualora le transazioni, inerenti e derivanti dal contratto stesso, siano eseguite senza avvalersi dello strumento del bonifico bancario o postale o di altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

La liquidazione dei corrispettivi avverrà esclusivamente nei confronti dell'aggiudicatario della fornitura salvo il caso in cui ricorrano le condizioni di cui all'art. 105, comma 13, del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

## 6. Penali

In caso di inadempimento contrattuale, ivi compresi il ritardo nell'esecuzione delle attività, nella consegna e la difformità della fornitura alle caratteristiche previste, l'Amministrazione sarà legittimata ad applicare, a proprio insindacabile giudizio delle penali.

### a) Avvio del Servizio

Per i ritardi sulla esecuzione del "Servizio di avvio", comprensivo della durata dell'eventuale fermo di servizio necessario per l'avvio in produzione del nuovo sistema, è fissata una penale pari all'1/00 (uno per mille) dell'ammontare del servizio di avvio per ogni giorno di ritardo rispetto alle scadenze indicate all'art. 23 o nel piano di avvio concordato, se migliorativo.

### b) Uptime

In caso di mancato rispetto della percentuale di *uptime* annuale del Servizio *SaaS* così come stabilito al successivo art. 24 o dall'offerta tecnica, se migliorativa, l'Amministrazione sarà legittimata ad applicare, a proprio insindacabile giudizio, la seguente penale che sarà calcolata in relazione alla percentuale di *uptime* annuale risultante dal report annuale che il Fornitore deve produrre come indicato al successivo art. 24.

Per il primo scostamento superiore allo 0,50% (zero virgola cinquanta per cento) in meno rispetto al valore di soglia previsto al successivo art. 24 e relativo alla percentuale di *uptime* annuale del servizio *SaaS*, il Fornitore è tenuto a corrispondere una penale pari all'1,00% (uno virgola zero per cento) relativa all'importo del Canone di Servizio per l'anno di riferimento. Per ogni ulteriore 0,50% (zero virgola cinquanta per cento) di scostamento, la penale di cui sopra sarà incrementata dell'1,00% (uno virgola zero per cento). Pertanto, a titolo di esempio, laddove si verificasse uno scostamento di un punto percentuale sul valore soglia del periodo annuale di *uptime* la penale da applicare sarà del 2,00% (due virgola zero per cento) sull'importo del Canone di Servizio Annuale.

### c) Livelli di servizio

In caso di mancato rispetto dei livelli di servizio attesi:

Manutenzione correttiva - Rispetto dei tempi di presa in carico: il superamento del valore soglia del 75%, così come descritti al successivo art. 24 o dall'offerta tecnica, se migliorativa comporta l'applicazione di una penale pari allo 0,1% del canone di servizio per il periodo di riferimento per ogni 0,1% in diminuzione rispetto al valore soglia risultante dal report annuale estraibile dal sistema di Ticketing.

Manutenzione correttiva - Rispetto dei tempi di ripristino: il superamento del valore soglia del 75%, così come descritti al successivo art. 24, o dall'offerta tecnica, se migliorativa comporta l'applicazione di una penale pari allo 0,1% del canone di servizio per il periodo di riferimento per ogni 0,1% in diminuzione rispetto al valore soglia risultante dal report annuale estraibile dal sistema di Ticketing



(si veda al tal proposito l'art. 21).

Manutenzione evolutiva - Rispetto dei tempi di consegna: il superamento della *data prevista di consegna* indicata dal fornitore così come descritta al successivo art. 24 comporta l'applicazione di una penale pari allo  $1/1000$  (uno per mille) del canone del servizio SaaS al giorno per ogni giorno di ritardo rispetto alla *data prevista di consegna*.

Per l'applicazione delle penali suddette, si procederà, innanzitutto, alla contestazione all'impresa del relativo inadempimento contrattuale da parte del Responsabile del Procedimento, rivolgendosi alla sede legale o al domicilio eletto da quest'ultimo.

Entro il limite di cinque giorni successivi alla data di detta comunicazione, l'impresa potrà presentare eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine l'Università, nel caso non abbia ricevuto alcuna giustificazione oppure anche nel caso le avesse ricevute e non le ritenesse fondate procederà discrezionalmente all'applicazione delle penali e, in ogni caso, all'adozione di ogni determinazione ritenuta opportuna.

Le penali si applicano mediante ritenuta sul primo pagamento utile al verificarsi della contestazione.

## 7. Personale addetto e sicurezza

Ogni attività relativa al presente appalto deve essere svolta da personale professionalmente adeguato e qualificato ad operare nel rispetto delle specifiche norme di legge e con mezzi, attrezzature e materiali adeguati.

L'Affidatario deve osservare le norme derivanti dall'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, nonché dalle vigenti normative in tema di prevenzione degli infortuni sul lavoro, di igiene del lavoro, di assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e altre malattie professionali ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in corso di esercizio per la tutela dei lavoratori. L'Amministrazione è esplicitamente sollevata da ogni obbligo e/o responsabilità nei confronti di tutto il personale adibito dall'Appaltatore all'esecuzione delle attività relative all'esecuzione del presente appalto.

L'Appaltatore, all'avvio della fornitura e ogni qual volta dovesse provvedere alla sostituzione di personale addetto alla fornitura, dovrà aggiornare nei tempi previsti dalla normativa in vigore, la documentazione relativa alle posizioni INPS ed INAIL.

In caso di inottemperanza agli obblighi sopra precisati, accertata dall'Amministrazione o ad essa segnalata dall'Ispettorato del Lavoro, l'Amministrazione medesima potrà procedere alla risoluzione del contratto.

Si precisa che, con riferimento alle disposizioni contenute nella L. 123/2007 (secondo quanto previsto dalla determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture 5 marzo 2008, n. 3), non sussistono rischi da interferenze che richiedono misure preventive e protettive supplementari rispetto a quelle misure di sicurezza, a carico dell'Impresa, connesse ai rischi derivanti dalle proprie attività. Nella base d'asta non sono pertanto computati gli oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso derivanti da rischi specifici da interferenze.



Ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera b), del D. Lgs. 81/2008, l'Università degli Studi dell'Insubria fornisce le informazioni sui rischi esistenti negli ambienti in cui l'Affidatario è destinato ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione all'attività dell'Ateneo, nel Regolamento per la predisposizione del DUVRI disponibile sul sito internet dell'Ateneo all'indirizzo <https://www.uninsubria.it/statuto-e-regolamenti> sezione "Regolamenti in tema di Lavori Servizi e Forniture".

## **8. Subappalto**

È ammesso il subappalto purché espressamente autorizzato dall'Università, ai sensi dell'art. 105, comma 4, del d.lgs. 50/2016 e s.m.i.

A pena di nullità non può essere affidata a terzi l'integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di appalto, nonché la prevalente esecuzione delle lavorazioni relative al complesso dei contratti ad alta intensità di manodopera, come previsto dal comma 1 dell'art. 105 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

Il concorrente che intenda chiedere il subappalto deve indicare nell'offerta quali prestazioni intende concedere in subappalto.

L'appaltatore provvede a sostituire i subappaltatori relativamente ai quali apposita verifica abbia dimostrato l'esistenza di motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., ai sensi dell'art. 105, comma 12, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

Il contraente principale e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante in relazione alle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

L'aggiudicatario è responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'art. 29 D.Lgs. 10 settembre 2003, n. 276.

Nelle ipotesi di cui al comma 13 lettere a) e c) dell'art. 105 del Codice l'appaltatore è liberato dalla responsabilità solidale di cui al primo periodo.

Il subappalto non autorizzato comporta le sanzioni penali ed amministrative previste per legge.

Per quanto riguarda il pagamento dei subappaltatori si rinvia a quanto previsto dall'art. 105, comma 13 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

## **9. Divieto di cessione del contratto**

Non è ammessa la cessione del contratto, in tutto o in parte a pena di nullità, ai sensi dell'art. 105, comma 1, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. In caso di inadempimento da parte dell'affidatario degli obblighi di cui sopra, l'Amministrazione, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto il contratto.

## **10. Risoluzione del contratto**

Si applica l'art. 108 del D. Lgs. 50/2016. In particolare, nel caso in cui sia rilevata una situazione di



grave inadempimento, l'Amministrazione invierà all'affidatario, a mezzo PEC, diffida ad adempiere o a presentare le proprie controdeduzioni al Responsabile del Procedimento entro il termine di quindici giorni dalla ricezione.

Se l'affidatario non provvederà all'adempimento nel termine predetto ovvero il Responsabile del Procedimento valuti negativamente le controdeduzioni, la Stazione appaltante procederà alla risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1454 c.c., fatta salva l'azione per il risarcimento del maggior danno subito compresa la maggior spesa sostenuta per affidare ad altra impresa il contratto ed ogni altra azione che l'Amministrazione ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

L'Università ha il diritto di risolvere il contratto ex art. 1456 c.c., mediante semplice PEC, senza bisogno di messa in mora o di intervento dell'Autorità Giudiziaria, nei seguenti casi:

- mancato rispetto dei termini previsti dall'art. 1, comma 1, della L. 120/2020 per cause imputabili all'affidatario (tardivo avvio dell'esecuzione del contratto);
- emanazione di un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui all'art. 6 del D. Lgs 159/2011;
- sentenza di condanna passata in giudicato per frodi nei riguardi della stazione appaltante, di subappaltatori, di fornitori, di lavoratori o di altri soggetti comunque interessati al contratto;
- violazione degli obblighi attinenti alla sicurezza sul lavoro;
- fornitura eseguita con personale non regolarmente assunto o contrattualizzato;
- applicazione delle penali in misura superiore al 10% del valore del contratto;
- il mancato utilizzo da parte del Fornitore del conto corrente comunicato per i movimenti finanziari relativi al presente contratto, secondo quanto disposto dall'art. 3, comma 9-bis, della legge n. 136/2010.
- Mancata qualificazione per il cloud Marketplace AgID per il servizio SaaS entro i 30 giorni dalla data di stipula del contratto o dell'avvio dell'esecuzione nelle more della stipula.

## **11. Recesso**

L'Amministrazione potrà recedere in qualunque momento dal contratto, anche se è stata iniziata l'esecuzione della fornitura, tenendo indenne l'appaltatore delle spese sostenute, delle prestazioni eseguite, oltre al decimo dell'importo delle forniture non eseguite, ai sensi dell'art. 109 del D. Lgs 50/2016 e s.m.i. e dell'art. 1671 c.c.

Si precisa inoltre che, in base al comma 13 dell'articolo 1 del D.L. 95/2012, come convertito in Legge n. 135/2012, l'Università ha diritto di recedere in qualsiasi tempo dal presente contratto, previa formale comunicazione all'Appaltatore con preavviso non inferiore a quindici giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite, oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, i parametri delle convenzioni stipulate da Consip S.p.A. ai sensi dell'articolo 26, comma 1, della legge



23 dicembre 1999, n. 488, successivamente alla stipula del presente contratto, siano migliorativi e l'Appaltatore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'articolo 26, comma 3 della legge 23 dicembre 1999, n. 488.

## **12. Fallimento dell'appaltatore**

In caso di fallimento dell'appaltatore e nei casi di cui all'art. 110, comma 1 del D. Lgs. 50/2016 la Stazione appaltante si avvale, senza pregiudizio per ogni altro diritto e azione a tutela dei propri interessi, della procedura prevista dall'art. 110, commi 1 e 2 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

## **13. Obblighi a carico dell'impresa**

Il Fornitore deve:

- assumere su di sé ogni e qualsiasi responsabilità, sia in sede civile che penale, per danni che dovessero derivare per qualsiasi motivo, a persone e/cose derivanti dalle prestazioni inerenti al presente contratto, tenendo sollevata l'Amministrazione da ogni conseguenza diretta o indiretta;
- far osservare in modo scrupoloso al personale addetto ai servizi cui gli stessi sono assegnati il rispetto delle modalità di svolgimento della fornitura di cui alla II parte del presente Capitolato;
- informare gli operatori addetti circa eventuali doveri di riservatezza nell'espletamento della fornitura;
- assicurare che nell'espletamento della fornitura gli operatori addetti si astengano dal prendere visione delle pratiche d'ufficio, documenti, corrispondenza, nonché di qualsiasi altra informazione e/o dato personale soggetto a tutela, ai sensi del Regolamento UE 2016/679;
- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di contratti di lavoro ed eventuali integrativi, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro, tutela dei lavoratori, nonché previdenza, assistenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;
- allontanare dal servizio, su richiesta motivata dell'Amministrazione, i propri dipendenti o soci che abbiano tenuto un comportamento non consono, o che non siano ritenuti idonei a svolgere le mansioni assegnate;
- garantire, entro la data di attivazione dei servizi oggetto dell'appalto, l'attività di cooperazione e coordinamento fra datori di lavoro ai fini della redazione del DUVRI, ai sensi dell'art. 26 del D.lgs. n. 81/2008. Tale attività dovrà inoltre essere assicurata per tutta la durata dell'appalto;
- applicare la normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al D. Lgs. 81/2008 e preventivamente formare il proprio personale anche in materia di primo soccorso aziendale e di lotta antincendio;

L'inosservanza degli obblighi previsti dal presente articolo è causa di risoluzione del contratto a insindacabile giudizio dell'Amministrazione e fa sorgere il diritto per l'Ente al risarcimento di ogni conseguente maggiore danno.

## **14. Garanzia per evizione e vizi**



Il venditore garantisce il compratore, a norma degli articoli 1483, 1484 e 1490 del Codice Civile, dall'evizione e dai vizi.

La piattaforma oggetto della fornitura deve essere esente da difetti, intesi come caratteristiche in contrasto con quanto specificato in questo capitolato o errori che ne impediscano la normale utilizzazione.

Il venditore garantisce una capacità e una ampiezza di banda adeguate a supportare il normale utilizzo della piattaforma.

Il venditore garantisce la disponibilità del servizio come previsto dall'art. 24 o dall'offerta tecnica, se migliorativa, oltre le interruzioni per effettuare le necessarie operazioni di manutenzione.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di esaminare il funzionamento del servizio per l'accertamento dei requisiti prescritti e per stabilire la loro rispondenza a quanto effettivamente richiesto.

Nel caso in cui l'applicativo risultasse non corrispondente a quanto richiesto e/o non idoneo all'uso cui è destinato, l'Amministrazione inoltrerà all'aggiudicatario formale contestazione entro 15 (quindici) giorni dal riscontro delle predette anomalie.

L'aggiudicatario dovrà adeguare, a sua cura e spese, la piattaforma con le caratteristiche non conformi indicate entro il termine di 15 (quindici) giorni dalla data di ricevimento della contestazione. Rimangono escluse da questo termine le eventuali richieste evolutive.

## **15. Garanzie definitive**

Prima della stipula del contratto l'Appaltatore dovrà prestare una cauzione definitiva a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento di danni derivati dall'inadempimento delle obbligazioni stesse, fatto salvo il ricorso ad ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.

La cauzione definitiva è stabilita in ragione del 10% (dieci per cento) dell'importo di aggiudicazione della fornitura per l'intera durata del contratto; in caso di aggiudicazione con ribasso superiore al 10% l'importo della cauzione sarà aumentato secondo quanto previsto dall'art. 103 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

Ai sensi del medesimo art. 103, comma 1, alla garanzia definitiva si applicano le riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. per la garanzia provvisoria.

Qualora nel corso dell'esecuzione del contratto, per qualsiasi motivo, si verificassero variazioni significative dell'ammontare netto dello stesso, la cauzione dovrà essere conseguentemente integrata ovvero ridotta su richiesta della parte interessata.

La cauzione definitiva dovrà essere prestata mediante fideiussione bancaria o mediante polizza assicurativa, secondo le modalità previste dall'art. 103 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

La garanzia decorrerà dalla data di inizio fornitura e dovrà avere termine alla data di fine fornitura.



Lo svincolo della cauzione verrà disposto dall'Amministrazione concedente dopo la completa estinzione di tutti i rapporti contrattuali e comunque non prima dell'emissione del certificato di regolare esecuzione della fornitura.

La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'affidamento, ai sensi dell'art. 103, comma 3, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

## **16. Tutela della privacy e trattamento dei dati**

Il Fornitore ha l'obbligo di trattare i dati personali di cui verrà a conoscenza nell'esecuzione del contratto in qualità di "responsabile", e ai sensi del D. Lgs. 196/2003 assicurando il rispetto di tutte le prescrizioni di legge e con gli obblighi civili e penali conseguenti. Il Fornitore sarà nominato "Responsabile del trattamento dei dati" successivamente alla stipula del contratto.

L'Amministrazione tratta i dati ad essa forniti esclusivamente per la gestione dell'appalto e per la sua esecuzione, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, nonché per fini di studio, statistici e gestionali.

### **a) Oggetto trattamento dei dati**

Lo scopo del presente articolo è definire le condizioni alle quali l'affidatario si impegna a svolgere per conto del Committente titolare del trattamento le operazioni di trattamento dei dati personali definite di seguito.

Nell'ambito dei loro rapporti contrattuali, le parti si impegnano a rispettare i regolamenti in vigore applicabili al trattamento dei dati personali e, in particolare, il regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 applicabile dal 25 maggio 2018 (di seguito "regolamento europeo sulla protezione dei dati") e normativa nazionale di riferimento laddove applicabile.

### **b) Descrizione del trattamento**

La ditta affidataria del servizio è autorizzata ad elaborare per conto del Committente i dati personali necessari per fornire i servizi descritti nel capitolato speciale d'appalto. A riguardo si precisa quanto segue:

1. Durata del trattamento: è pari alla durata del contratto.
2. Finalità del trattamento: sono esclusivamente quelle necessarie all'espletamento dei servizi descritti nel presente capitolato.
3. Natura del trattamento: il trattamento dei dati personali dovrà avvenire, mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente collegate alle finalità sopra descritte e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.
4. Tipo di dati personali: sono tutti e soli i dati necessari all'esecuzione del servizio.
5. Categorie di interessati: il Personale Tecnico Amministrativo che opera col sistema, inclusi eventuali consulenti esterni specificatamente incaricati, tutti gli studenti o futuri studenti (e



relativi familiari) che effettuano domanda di benefici indipendentemente dall'esito della domanda o che usufruiscono di servizi gestiti dal sistema (es. alloggio).

c) **Obbligazioni dell'affidatario nei confronti dell'Università**

L'affidatario si impegna a:

1. Elaborare i dati solo per gli scopi che sono oggetto dell'appalto;
2. Elaborare i dati in conformità con le istruzioni documentate dell'Ateneo come descritti nel presente capitolato. Qualora l'affidatario ritenga che un'istruzione costituisca una violazione del regolamento europeo sulla protezione dei dati o di qualsiasi altra disposizione del diritto dell'Unione o della legge sulla protezione dei dati degli Stati membri, informa immediatamente l'ente. Inoltre, se l'affidatario è tenuto a trasferire dati verso un paese terzo o verso un'organizzazione internazionale, ai sensi del diritto dell'Unione o del diritto dello Stato membro a cui è soggetto, deve informare il responsabile del trattamento di questo obbligo legale prima del trattamento.
3. Garantire la riservatezza dei dati personali trattati nell'ambito del presente contratto.
4. Assicurare che le persone autorizzate a trattare i dati personali nell'ambito del presente contratto:
  - si impegnino a rispettare la riservatezza o ad essere soggette ad un vincolo contrattuale di riservatezza;
  - ricevere la formazione necessaria sulla protezione dei dati personali;
5. Prendere in considerazione, per quanto riguarda i propri strumenti, prodotti, applicazioni o servizi, i principi di protezione dei dati fin dall'inizio e la protezione dei dati di design e di default.

d) **Diritto di informazione delle persone interessate**

L'affidatario, al momento della raccolta dei dati, deve fornire alle persone interessate dalle operazioni di trattamento le informazioni relative al trattamento dei dati che esegue. La formulazione e il formato delle informazioni devono essere concordati con il titolare del trattamento della committenza prima della raccolta dei dati.

e) **Esercizio dei diritti delle persone interessate**

L'affidatario assiste il committente, nella misura in cui ciò sia possibile, per l'adempimento dell'obbligo di rispondere alle richieste di esercizio dei diritti dell'interessato: diritto di accesso, rettifica, cancellazione e opposizione, diritto alla limitazione del trattamento, diritto a portabilità dei dati, diritto di non essere soggetto ad una decisione individuale automatizzata (inclusa la profilazione).

Qualora gli interessati sottopongano al responsabile richieste per l'esercizio dei loro diritti, l'affidatario deve inoltrare tali richieste al Responsabile della protezione dei dati dell'Ateneo.

f) **Notifica di violazione dei dati personali**



L'affidatario comunica all'Ateneo qualsiasi violazione dei dati personali entro e non oltre 8 ore dopo esserne venuto a conoscenza e a mezzo PEC. Tale notifica deve essere inviata insieme a tutta la documentazione necessaria per consentire all'Ateneo ove necessario, di notificare tale violazione all'autorità di vigilanza competente.

g) Assistenza prestata dall'affidatario all'Ateneo per l'adempimenti dei suoi obblighi

L'affidatario assiste gli enti committenti nello svolgimento delle valutazioni d'impatto sulla protezione dei dati. L'affidatario assiste gli enti committenti in merito ad eventuali preventive consultazioni del Garante della Privacy.

h) Misure di sicurezza

L'affidatario dovrà impegnarsi ad attuare misure minime di sicurezza con particolare riferimento alle misure tecniche e organizzative appropriate per garantire un livello di sicurezza appropriato al rischio. In particolare, dovrà essere garantita la capacità di garantire la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza di sistemi e servizi di elaborazione nonché la possibilità di ripristinare la disponibilità e l'accesso ai dati personali in modo tempestivo nel caso di eventi che comportino un incidente fisico o tecnico;

i) Destino dei dati

Al termine della prestazione relativa al trattamento di tali dati, l'affidatario si impegna in base e ad espressa indicazione dell'Università e nel rispetto delle leggi vigenti in materia di conservazione alla distruzione dei dati personali.

Una volta distrutti, l'affidatario deve dimostrare, per iscritto, che tale distruzione è avvenuta.

j) Responsabile della protezione dei dati

Il Responsabile della protezione dei dati dell'Università degli Studi dell'Insubria, designato ai sensi dell'art. 37 del Regolamento (UE) 2016/679, è l'Avv. Stefano Ricci, e-mail [privacy@uninsubria.it](mailto:privacy@uninsubria.it).

k) Registro delle categorie di attività di trattamento

L'affidatario all'atto della stipula dovrà dichiarare di conservare una registrazione scritta di tutte le categorie di attività di trattamento svolte per conto dell'Università, contenente:

- il nome e i dati di contatto del titolare del trattamento dell'aggiudicatario per conto del quale agisce il responsabile del trattamento e del responsabile della protezione dei dati dell'aggiudicatario;
- eventuali trasferimenti di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, compresa l'identificazione di tale paese terzo o organizzazione internazionale e, nel caso di trasferimenti di cui all'articolo 49, paragrafo 1, secondo comma, del Regolamento (UE) 2016/679, la documentazione di adeguate garanzie. Tale dichiarazione dovrà essere aggiornata in corso di vigenza contrattuale in caso di variazione.

l) Documentazione



L'affidatario fornisce all'Università tutta la documentazione necessaria per dimostrare la conformità a tutti i suoi obblighi.

m) Obblighi del controllore rispetto al processore

L'Università si impegna a:

1. fornire all'affidatario i dati di cui al presente documento
2. documentare, per iscritto, tutte le istruzioni relative al trattamento dei dati da parte dell'affidatario
3. assicurare, prima e durante il processo, il rispetto degli obblighi previsti dal regolamento generale sulla protezione dei dati da parte del fornitore.
4. Supervisionare il trattamento, anche effettuando audit e ispezioni con l'affidatario.

n) Adeguamenti alla normativa privacy. Obblighi

L'Università si riserva di adeguare le clausole contenute nel presente capitolato al modello di atto giuridico e/o clausole tipo predisposte dalla Commissione UE o da un'autorità di controllo per la disciplina del trattamento dei dati.

## **17. Controversie e foro competente**

Qualunque contestazione dovesse eventualmente sorgere nel corso dell'esecuzione contratto, non si ammetterà alcun diritto in capo all'Appaltatore di sospendere unilateralmente la fornitura, né di procedere alla riduzione o alla modificazione del medesimo.

La definizione di tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto è devoluta all'autorità giudiziaria competente presso il Foro di Varese ed è esclusa la competenza arbitrale. Ai sensi dell'art. 209, comma 2, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. si dichiara che il contratto conseguente all'aggiudicazione definitiva non conterrà clausola compromissoria.

L'organo che decide sulla controversia decide anche in ordine all'entità delle spese di giudizio e alla loro imputazione alle parti, in relazione agli importi accertati, al numero e alla complessità delle questioni.

## **II – CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA**

### **Contesto tecnologico e organizzativo**

L'Università degli studi dell'Insubria utilizza il sistema Esse3 di CINECA per la gestione delle carriere degli studenti. È all'interno di questo sistema che viene gestito il libretto degli studenti nel quale sono registrati gli esami sostenuti con la relativa votazione e le rispettive date di sostenimento. Attraverso Esse3 inoltre – e mediante interazione con i sistemi messi a disposizione dall'Ente Tesoriere - sono gestiti i rilasci dei tesserini assegnati agli studenti. Il sistema di gestione degli studenti, perciò contiene anche le informazioni relative ai tesserini associati a ciascuno studente.



Fornitura di un sistema web integrato in modalità *Software as a Service (SaaS)* per la gestione dei benefici agli studenti, comprensivo delle attività di avvio, migrazione dati e dei servizi di Assistenza e manutenzione dalla data della stipula fino al 30 giugno 2028

Questi tesserini possono essere attivati come Carta Bancaria e quindi dotati di un IBAN e sono al momento utilizzati anche come tessera per il servizio mensa, grazie ad una interazione realizzata fra il sistema di gestione dei servizi degli studenti – oggetto del presente appalto – e l'attuale Gestore del Servizio Mensa Diffusa.

Mediante opportuni *web services* è possibile recuperare dal sistema di gestione delle carriere degli studenti Esse3 l'elenco degli esami sostenuti da parte di uno specifico studente al fine di determinarne il merito secondo quanto previsto dal bando annuale per il diritto allo studio. Tale elaborazione è in carico al sistema oggetto del presente appalto.

Per la gestione documentale, l'Ateneo ha adottato il sistema Titulus di CINECA. Mediante opportuni *Web services* un sistema "terzo" può inviare al sistema di gestione documentale Titulus documenti da registrare a protocollo e gestirne la fascicolazione. È onere del sistema di gestione dei servizi degli studenti utilizzare i *Web services* disponibili per gestire la registrazione a protocollo delle istanze presentate da parte degli studenti e per la fascicolazione nel fascicolo relativo alla procedura di selezione (bando).

L'Ateneo aderisce al sistema PagoPA come previsto dall'articolo 5 del CAD di cui al D. Lgs 82/2005 e ai sensi del combinato disposto dell'art. 2, comma 2 del CAD e dell'art. 15, comma 5bis, del D.L. 179/2012 secondo cui tutte le Pubbliche Amministrazioni sono tenute ad aderire al sistema di pagamento PagoPA e devono utilizzarlo in via esclusiva, dismettendo altri sistemi di pagamento in incasso. Per la gestione applicativa del dialogo tecnico con la piattaforma PagoPA, l'Ateneo si avvale dei servizi di un Partner Tecnologico. Questi servizi potrebbero scadere nell'arco di validità del contratto ed essere oggetto di nuovo affidamento. È onere del fornitore del servizio oggetto del presente appalto garantire la corretta e lineare transizione verso il nuovo soggetto subentrante senza ingenerare costi aggiuntivi a carico dell'Ateneo. L'Ateneo fornirà i contatti necessari per gestire l'avvio del servizio con l'attuale Partner Tecnologico e quelli per la gestione dell'eventuale subentro di altro operatore.

Per l'accesso ai servizi web in *Single Sign On*, l'Ateneo utilizza un *Identity Provider Shibboleth* che consente altresì l'accesso ai servizi mediante identità SPID e CIE.

Per la gestione del servizio di ristorazione tramite mensa diffusa in favore degli studenti, l'Ateneo ha stipulato un contratto di servizio. Nel corso della validità del contratto oggetto del presente appalto potrà essere quindi necessario adeguare le funzioni di interazione con l'applicativo di gestione del servizio di ristorazione messo a disposizione dal nuovo Gestore del servizio Mensa diffusa. È onere del fornitore del servizio oggetto del presente appalto garantire la corretta e lineare transizione verso il nuovo soggetto subentrante senza ingenerare costi aggiuntivi a carico dell'Ateneo.

## Borse regionali per il diritto allo studio



Regione Lombardia delibera annualmente i requisiti di accesso ed il valore dei contributi che le istituzioni universitarie del territorio devono applicare nei bandi per la concessione delle borse di studio universitarie.

L'ammontare della borsa di studio dipende dalla provenienza dello studente (se in sede o fuori sede), dalla fascia corrispondente all'ISEE universitario del nucleo familiare, nonché da eventuali ulteriori motivi, definiti nell'allegato alla delibera regionale annuale.

I bandi per l'assegnazione delle borse di studio sono emanati direttamente dall'Ateneo ai sensi della Legge Regionale n. 33/2004.

L'Università degli studi dell'Insubria offre quindi una serie di servizi agli studenti, legati al diritto allo studio, ai rapporti con gli studenti esteri, all'orientamento e al tutorato. Questi servizi si esprimono sotto forma di benefici, acquisiti tramite la messa a bando, con presentazione di domanda e successiva elaborazione di graduatorie di idoneità, di accesso al beneficio e di gestione dell'erogazione dei benefici, dal rilevamento degli esiti fino all'eventuale recupero dei benefici stessi.

### **Bandi gestiti 2021-22**

A titolo indicativo, presentiamo un elenco di bandi gestiti dall'Ateneo (fra parentesi il numero delle domande presentate).

#### Diritto allo studio

1. Bando regionale per il diritto allo studio (773)
2. Bando borse di studio di Ateneo triennali e ciclo unico (440)
3. Bando borse di studio di Ateneo magistrali (36)
4. Bando di Ateneo per i posti di letto (257)
5. Bando collegi sportivi (28)
6. Bando rimborso spese di locazione (16)
7. Bando premio di studio (10)
8. Bando premio di laurea (0)

#### Orientamento

9. Bando Welcome Lab (47)
10. Bando tutorati disciplinari (67)
11. Bando disabilità (10)

#### Internazionalizzazione

12. Bando eccellenze internazionali (102)



## 18. Descrizione della fornitura

Il servizio deve comprendere:

- A. L'Avvio e la configurazione del servizio in modalità *Software as a Service (SaaS)* comprensivo del recupero dei dati pregressi dal sistema attualmente in uso da parte dell'Ateneo, secondo quanto indicato all'art. 23 e comprensivo di un ambiente di pre-produzione per l'intera durata contrattuale;
- B. La Formazione per il personale di Ateneo e un affiancamento post avvio come descritto all'art. 19;
- C. Il servizio erogato in modalità *Software as a Service (SaaS)* con le caratteristiche funzionali descritte all'art. 19 e che consenta di gestire i bandi descritti o richiamati nell'Allegato 6, comprensivo del servizio di assistenza e di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva "a prodotto" come descritto all'art. 21 e all'art. 24 e del supporto alle attività di migrazione dei dati a fine contratto come indicato nell'art. 26;
- D. Il servizio di manutenzione evolutiva come descritta all'art. 22 e all'art. 24;

## 19. Formazione e post avvio

Sono richieste 40 ore di formazione fruibili a richiesta, da remoto e a ore rivolte al personale dell'Ateneo.

Il fornitore dovrà inoltre rendere disponibili materiali informativi relativi alle funzioni e ai moduli della piattaforma, rendendoli accessibili *on-line*.

Il materiale, a titolo esemplificativo, dovrà comprendere: documentazione generale sul prodotto, materiali informativi sui singoli moduli/aree funzionali, *release note* degli aggiornamenti, documenti riguardanti la configurazione dell'applicativo.

È richiesto un affiancamento post-avvio usufruibile a ore per un totale complessivo di 56 ore che possa consentire la gestione delle varie fasi del processo di gestione bandi: tale attività è da intendersi come servizio a consumo.

A titolo esemplificativo ma non necessariamente esaustivo si indicano le fasi di gestione per le quali potrà essere richiesto un affiancamento post avvio:

- caricamento offerta formativa
- caricamento valori di CFU minimi e massimi
- creazione di nuovi bandi (dati di carriera e reddituali, documentazione da allegare)
- riapertura domande benefici
- acquisizione e gestione dei dati di merito da Esse3
- interpretazione dei dati delle domande ricevute



Fornitura di un sistema web integrato in modalità *Software as a Service (SaaS)* per la gestione dei benefici agli studenti, comprensivo delle attività di avvio, migrazione dati e dei servizi di Assistenza e manutenzione dalla data della stipula fino al 30 giugno 2028

- predisposizione *graduatoria zero* borse e mensa
- predisposizione graduatorie provvisorie
- caricamento graduatorie da file
- gestione prenotazione posti letto
- gestione ricorsi
- predisposizione graduatorie definitive
- gestione beneficio mensa
- predisposizione e invio matricolari mensa
- aggiornamento dati matricolari mensa
- caricamento dati pasti usufruiti
- assegnazione posti letto
- gestione accettazione benefici
- creazione pagamenti benefici
- caricamento pagamento benefici
- predisposizione file per il caricamento del pagamento benefici in contabilità
- predisposizione file di esonero tasse
- creazione pratica cauzioni
- gestione incasso cauzioni
- creazione debito per posti letto
- gestione pagamenti posti letto
- creazione pratica di recupero benefici
- gestione pratica di recupero benefici

Il Fornitore, nella propria Offerta Tecnica, può proporre condizioni migliorative offrendo un numero di ore per le attività di formazione e/o Post avvio a titolo gratuito aggiuntive rispetto a quelle stimate. Queste saranno oggetto di attribuzione di punteggio in sede di valutazione delle offerte tecniche.

## **20. Caratteristiche del Servizio SaaS**

Il fornitore deve mettere a disposizione anche una piattaforma di pre-produzione analoga a quella di produzione, sulla quale poter verificare nuove versioni dell'applicativo rilasciate, condurre sessioni di formazione e utilizzabile dagli utenti per verificare il funzionamento di componenti applicative. A richiesta, l'ambiente di produzione deve poter essere "ribaltato" sull'ambiente di pre-produzione, comprensivo dei dati. Sono previste indicativamente due richieste all'anno.

L'ambiente di pre-produzione è quello su cui sono inizialmente migrati e convalidati i dati prima del passaggio definitivo in produzione per l'avvio in esercizio del sistema.

L'ambiente di pre-produzione quindi è quello su cui vengono verificate anche le interazioni con gli altri servizi/sistemi – per quanto tecnicamente realizzabile - prima della loro attivazione sull'ambiente di produzione.



## **Richieste generali per la gestione dei bandi**

### Diritto allo studio

- Bando regionale per il diritto

Le domande devono richiedere, secondo quanto dettagliato nel bando:

- Benefici richiesti (borsa, alloggio, disabilità, mobilità, sovvenzione)
- Situazione personale (disabilità, condizione di rifugiato, ecc.)
- Iscrizione universitaria (anno, corso, ecc.)
- Carriera universitaria o, per le matricole, dati di diploma
- Luogo di residenza ai fini della qualificazione di studente fuori sede, in sede o pendolare
- Redditi familiari (italiani ed esteri)
- Composizione del nucleo familiare

Il calcolo della graduatoria deve essere eseguito in automatico, per ogni beneficio, secondo quanto dettagliato nel bando, a titolo indicativo e non esaustivo, in base a:

- richiesta del beneficio
- Idoneità di reddito (valutata tramite analisi dei dati ISEE acquisiti dalla banca dati INPS)
- Idoneità di merito (previa verifica di riscontro dei dati di merito dichiarati dallo studente rispetto ai dati di merito presenti sui sistemi informativi di carriera di Ateneo)
- presenza di carriera attiva
- Stato dello studente (in sede, pendolare, fuori sede)
- Numerosità dei beneficiari previsti

Il calcolo delle rate delle borse deve prevedere, secondo quanto dettagliato nel bando, a titolo indicativo e non esaustivo, quanto segue:

- Calcolo importo borsa (in base a stato, reddito e altri criteri)
- Calcolo della rata (prime e seconda)
- Calcolo del valore del servizio mensa
- Calcolo del valore del posto letto
- Calcolo della borsa per i fuori corso

L'assegnazione del posto letto deve almeno prevedere la gestione delle fasi di:

- Pre-assegnazione del posto letto
- Accettazione del posto letto da parte dello studente
- Assegnazione definitiva
- Predisposizione dei versamenti tramite PagoPA
- Gestione delle cauzioni

- Bandi borse di studio di Ateneo

Le domande devono richiedere, secondo quanto dettagliato nel bando, a titolo indicativo e non esaustivo:



- Iscrizione universitaria (anno, corso, ecc.)
- Carriera universitaria o scolastica precedente (per le matricole)
- Luogo di residenza ai fini della qualificazione di fuori sede o pendolare
- Redditi familiari
- Documenti attestanti la presenza di titoli di merito previsti dal bando

I dati di reddito devono essere acquisiti direttamente dalla banca dati INPS mediante scarico delle attestazioni ISEE.

Le graduatorie (possono essere più di una per bando) vengono definite esternamente al sistema e devono poter essere caricate da file.

Contestualmente alla pubblicazione della graduatoria, devono essere previste le funzioni di accettazione o rinuncia ai benefici.

I dati relativi ai pagamenti delle borse vengono definiti esternamente al sistema e devono poter essere caricati da file.

- Bando di Ateneo per i posti di letto

Le domande devono richiedere, secondo quanto dettagliato nel bando, a titolo indicativo e non esaustivo:

- Situazione dello studente (iscritto, in Erasmus, Double Degree)
- Iscrizione universitaria (anno, corso, ecc.)
- Carriera universitaria o scolastica precedente (per le matricole)
- Servizio richiesto (posto letto gratuito o a pagamento)
- Località presso cui si richiede il posto letto
- Documenti attestanti la presenza di titoli di merito previsti dal bando

I dati di reddito devono essere acquisiti direttamente dalla banca dati INPS mediante scarico delle attestazioni ISEE.

Le graduatorie (possono essere più di una per bando) vengono definite esternamente al sistema e devono poter essere caricate sul sistema tramite upload di file.

Contestualmente alla pubblicazione della graduatoria, devono essere previste le funzioni di accettazione o rinuncia ai benefici.

L'assegnazione del posto letto deve prevedere almeno la gestione delle fasi di:

- Pre-assegnazione del posto letto
- Accettazione del posto letto da parte dello studente
- Assegnazione definitiva
- Predisposizione dei versamenti tramite PagoPA
- Gestione delle cauzioni

- Bando collegi sportivi

Le domande devono richiedere, secondo quanto dettagliato nel bando, a titolo indicativo e non esaustivo:

- Iscrizione universitaria (anno, corso, ecc.)
- Carriera universitaria o scolastica precedente (per le matricole)



- Scelta della disciplina sportiva di afferenza
- Dati di autocertificazione dei requisiti di merito scolastico
- Dati di autocertificazione dei requisiti di merito sportivo
- Scelta dei benefici
- Documenti attestanti la presenza di titoli di merito previsti dal bando
- Altra documentazione prevista dal bando

I dati di reddito devono essere acquisiti direttamente dalla banca dati INPS mediante scarico delle attestazioni ISEE.

Le graduatorie vengono definite esternamente al sistema e devono poter essere caricate da file.

I dati relativi ai pagamenti del beneficio vengono definiti esternamente al sistema e devono poter essere caricati da file.

- Bando rimborso spese di locazione

Le domande devono richiedere, secondo quanto dettagliato nel bando, a titolo indicativo e non esaustivo:

- Iscrizione universitaria (anno, corso, ecc.)
- Carriera universitaria o scolastica precedente (per le matricole)
- Dati inerenti ai costi di locazione
- Redditi familiari
- Autocertificazioni previste dal bando
- Contratto e attestazioni di pagamento
- Altra documentazione prevista dal bando

I dati di reddito devono essere acquisiti direttamente dalla banca dati INPS mediante scarico delle attestazioni ISEE.

Le graduatorie vengono definite esternamente al sistema e devono poter essere caricate da file.

I dati relativi ai pagamenti del beneficio vengono definiti esternamente al sistema e devono poter essere caricati da file.

- Bando premio di studio

Le domande devono richiedere, secondo quanto dettagliato nel bando, a titolo indicativo e non esaustivo:

- Iscrizione universitaria (anno, corso, ecc.)
- Carriera universitaria o scolastica precedente (per le matricole)
- Autocertificazioni previste dal bando
- Documentazione prevista dal bando

Le graduatorie vengono definite esternamente al sistema e devono poter essere caricate da file.

I dati relativi ai pagamenti del beneficio vengono definiti esternamente al sistema e devono poter essere caricati da file.

- Bando premio di laurea



Le domande devono richiedere, secondo quanto dettagliato nel bando, a titolo indicativo e non esaustivo:

- Iscrizione universitaria (anno, corso, ecc.)
- Carriera universitaria o scolastica precedente (per le matricole)
- Autocertificazioni previste dal bando
- Documentazione prevista dal bando

Le graduatorie vengono definite esternamente al sistema e devono poter essere caricate da file.

I dati relativi ai pagamenti vengono definiti esternamente al sistema e devono poter essere caricati da file.

- **Bando Welcome Lab**

Le domande devono richiedere, secondo quanto dettagliato nel bando, a titolo indicativo e non esaustivo:

- Iscrizione universitaria (anno, corso, ecc.)
- Carriera universitaria o scolastica precedente (per le matricole)
- Opzioni di scelta delle attività per cui si presenta la candidatura
- Autocertificazioni previste dal bando
- Documentazione prevista dal bando

Le graduatorie vengono definite esternamente al sistema e devono poter essere caricate da file.

Contestualmente alla pubblicazione della graduatoria, devono essere previste le funzioni di accettazione o rinuncia ai benefici.

I bandi devono poter restare aperti tutto l'anno e deve poter essere possibile redigere nuove graduatorie nel corso dell'anno, distinte per ambito di attività per cui si presenta candidatura.

I dati relativi ai pagamenti del beneficio vengono definiti esternamente al sistema e devono poter essere caricati da file.

Devono poter essere caricati da file i dati sulle azioni di tutorato e sui relativi esiti, attribuendoli ai tutor e ai destinatari delle azioni.

- **Bandi tutorati disciplinari**

Le domande devono richiedere, secondo quanto dettagliato nel bando, a titolo indicativo e non esaustivo:

- Iscrizione universitaria (anno, corso, ecc.)
- Carriera universitaria o scolastica precedente (per le matricole)
- Opzioni di scelta delle attività per cui si presenta la candidatura
- Autocertificazioni previste dal bando
- Documentazione prevista dal bando

Le graduatorie vengono definite esternamente al sistema e devono poter essere caricate da file.

Contestualmente alla pubblicazione della graduatoria, devono essere previste le funzioni di accettazione o rinuncia ai benefici.

I bandi devono poter restare aperti tutto l'anno e deve poter essere possibile redigere nuove graduatorie nel corso dell'anno, distinte per ambito di attività per cui si presenta candidatura.



I dati relativi ai pagamenti del beneficio vengono definiti esternamente al sistema e devono poter essere caricati da file.

Devono poter essere caricati da file i dati sulle azioni di tutorato e sui relativi esiti, attribuendoli ai tutor e ai destinatari delle azioni.

- **Bandi disabilità**

Le domande devono richiedere, secondo quanto dettagliato nel bando, a titolo indicativo e non esaustivo:

- Dati personali inerenti alla disabilità
- Benefici richiesti
- Iscrizione universitaria (anno, corso, ecc.)
- Carriera universitaria o scolastica precedente (per le matricole)
- Redditi familiari
- Documenti attestanti la presenza di titoli di merito previsti dal bando

Le graduatorie (possono essere più di una per bando) vengono definite esternamente al sistema e devono poter essere caricate da file.

I dati relativi ai pagamenti del beneficio vengono definiti esternamente al sistema e devono poter essere caricati da file.

- **Bandi eccellenze internazionali**

Le domande devono richiedere, secondo quanto dettagliato nel bando, a titolo indicativo e non esaustivo:

- Iscrizione universitaria (anno, corso, ecc.)
- Carriera universitaria o scolastica precedente (per le matricole)
- Autocertificazioni previste dal bando
- Documentazione prevista dal bando

Le graduatorie vengono definite esternamente al sistema e devono poter essere caricate da file.

I dati relativi ai pagamenti del beneficio vengono definiti esternamente al sistema e devono poter essere caricati da file.

Nell'arco della validità del contratto potranno essere attivati ulteriori bandi con caratteristiche analoghe a quelle riportate.

## **Descrizione funzionale del sistema 'Servizi agli studenti'**

Il servizio deve comprendere i seguenti moduli/aree funzionali:

- interfaccia per gli studenti (front-end);
- interfaccia di backoffice per gli utenti



- interfaccia di backoffice per gli amministratori del sistema;
- sistema di comunicazione con gli studenti tramite invio massivo e individuale di mail, con eventuali allegati, sia generico che specifico in determinate fasi di processo, come dettagliato nella descrizione delle singole funzioni;

### **Descrizione delle funzionalità dello sportello studente**

Lo sportello studente deve consentire di presentare le domande per i bandi pubblicati.

Le domande presentate devono essere registrate a protocollo mediante interazione con il sistema di gestione documentale adottato dall'Ateneo (Titulus di CINECA) e fascicolate all'interno del fascicolo del bando, se creato in corrispondenza della registrazione del decreto di approvazione del bando, o creando il fascicolo nel quale inserire il decreto e le domande (vedere Allegato 1).

Lo sportello deve inoltre presentare una serie di funzionalità di base, quali l'accesso a:

- gestione dei dati anagrafici dello studente stesso;
- ricevute di presentazione delle domande, che deve contenere il numero di protocollo della domanda, con relativi data e orario di presentazione;
- funzioni di pagamento tramite PagoPA;
- propria posizione in graduatoria nei bandi per i quali si è presentata domanda;
- funzioni di accettazione dei benefici dei bandi, nei casi in cui sia prevista, per cui si risulta idonei/beneficiari.

Il portale dello studente deve prevedere una versione in italiano e una in inglese di tutti i moduli funzionali.

### **Descrizione delle funzionalità di backoffice**

#### **Funzioni di configurazione**

Ambito gestionale inerente alle funzioni di impostazione dei parametri utilizzati dal sistema informativo.

Di seguito vengono elencati gli ambiti funzionali richiesti:

- Bandi:
  - deve essere possibile poter indicare a quale ufficio afferisce un singolo bando, con possibilità di indicare più di un ufficio;
  - deve essere possibile gestire data e ora di apertura e di chiusura del singolo bando, come anche del singolo beneficio/servizio previsto dal bando, nonché del nome e della descrizione del bando, quali appaiono nello sportello dello studente.
- Accettazioni e ricorsi:
  - deve essere possibile gestire data e ora di apertura e di chiusura delle funzioni di accettazione e di ricorso, nonché del nome e della descrizione della funzione, quali appaiono nello sportello dello studente.
- Categorie di bando/iniziativa:



- deve essere possibile assegnare un bando a una determinata misura, fonte di finanziamento o altro riferimento interno.
- Offerta formativa:
  - deve essere possibile caricare/aggiornare in autonomia i dati sull'offerta formativa di ogni singolo anno accademico, con l'indicazione delle coorti attive. Il Fornitore, in sede di offerta tecnica può proporre modalità migliorative per l'acquisizione dei dati relativi all'offerta formativa (es. mediante cooperazione applicativa con i sistemi di Ateneo U-GOV e/o Esse3). Queste saranno oggetto di attribuzione di punteggio in sede di valutazione dell'offerta tecnica.
- Caricamento dei valori di CFU minimi e massimi:
  - deve essere possibile caricare in autonomia i valori di CFU minimi e massimi dei diversi corsi di studio, per coorte, ai fini del calcolo delle graduatorie di merito.

### **Gestione delle anagrafiche**

Ambito gestionale inerente alle anagrafiche degli studenti.

Di seguito vengono elencati gli ambiti funzionali richiesti:

- visualizzazione, all'interno dell'applicativo, dei dati anagrafici degli studenti, in elenco o singoli, con la possibilità di modificare i dati anagrafici degli studenti;
- visualizzazione dei dati di accesso al sistema da parte degli studenti.

### **Gestione delle domande presentate**

Ambito gestionale inerente alle domande di accesso ai benefici, presentate dagli studenti.

Di seguito vengono elencati gli ambiti funzionali richiesti:

- visualizzazione delle domande presentate, divise per bando, in elenco o per ricerca della domanda del singolo studente;
- accesso ai documenti caricati dagli studenti allegati alla domanda; l'accesso deve avvenire direttamente all'interno della singola domanda dello studente e dalla stessa pagina possano essere classificati, o meno, come conformi;

### **Gestione delle graduatorie**

Ambito gestionale inerente agli esiti delle richieste di accesso ai benefici.

Di seguito vengono elencati gli ambiti funzionali richiesti:

- acquisizione dei dati di carriera dal sistema Esse3 di CINECA, ai fini della verifica del merito; in particolare devono essere acquisiti la matricola dello studente, lo stato studente (attivo, sospeso, non attivo) e i dati relativi agli esami sostenuti presenti a libretto, nonché i dati relativi alle votazioni conseguite per titoli di scuola superiore o titoli universitari;
- calcolo delle graduatorie, come indicato in precedenza (automatico o mediante import da file) in base al bando;
- bandi tutorato: verifica del tetto di compenso, al raggiungimento del quale il sistema esponga un avviso all'operatore;



- possibilità di forzare i dati di qualificazione del singolo studente (modificare i dati di idoneità, di stato dello studente, ecc.);
- possibilità di eliminare attestazioni ISEE già acquisite, per consentire nuova e ulteriore acquisizione (per singola attestazione o per più attestazioni), ad esempio per gestire attestazioni errate presentate da parte di studenti e successivamente rettificate;
- gestione dei ricorsi da parte degli studenti, nel caso sia previsto dal bando, in ambiti di tempo configurabili;
- possibilità di richiedere agli studenti beneficiari di servizi una accettazione formale del singolo beneficio, nel caso sia previsto dal bando.

#### **Gestione del riconoscimento dei benefici**

Ambito gestionale dei dati riguardanti la situazione degli studenti rispetto al riconoscimento economico di benefici.

Di seguito vengono elencati gli ambiti funzionali richiesti:

- creazione delle rate e degli importi di pagamento, in automatico da graduatoria, secondo quanto previsto dal bando del diritto allo studio, con calcolo automatico delle rate e dei loro importi;
- caricamento degli importi dei benefici tramite file per i bandi diversi, con la ripartizione degli importi in base al numero di rate previste.

#### **Gestione degli esiti dei bandi (Welcome Lab e Tutorato)**

Di seguito vengono elencati gli ambiti funzionali richiesti:

- registrazione, per bando, delle singole attività erogate come servizi agli studenti, e del relativo esito, da parte di ciascun tutor nei confronti degli studenti destinatari;
- dashboard di sintesi degli esiti delle attività dei diversi bandi di servizi di orientamento.

#### **Gestione delle pratiche degli studenti**

Ambito gestionale dei dati riguardanti la situazione degli studenti rispetto alle interazioni con l'Ateneo in merito alla richiesta di servizi.

Di seguito vengono elencati gli ambiti funzionali richiesti:

- dashboard con evidenza degli studenti con pagamenti pendenti per accertamenti o rette posto letto scadute;
- visualizzazione degli esiti di graduatoria dei singoli studenti;
- visualizzazione e gestione dei dati di pagamento borse/benefici al singolo studente;
- visualizzazione e gestione dei dati relativi alla erogazione delle attività di tutorato eseguite dal singolo studente;
- visualizzazione e gestione dei dati relativi alle attività di tutorato di cui un singolo studente è stato destinatario da parte di un tutor;
- visualizzazione e gestione dei dati di pagamento delle rette per posto letto;
- visualizzazione e gestione di eventuali recuperi di crediti verso uno studente;
- possibilità di inviare comunicazioni agli studenti, massive o singole, con allegati.



## Gestione Alloggi

Ambito gestionale finalizzato all'assegnazione dei posti letto nelle strutture messe a disposizione dall'ateneo, a partire dalla pre-assegnazione, attraverso l'assegnazione del posto letto compreso l'aspetto economico relativo alla gestione delle cauzioni e delle rette.

Di seguito vengono elencati gli ambiti funzionali richiesti:

- Dashboard di sintesi:
  - Stato dei pagamenti delle rette con evidenza delle rate scadute non ancora pagate.
  - Dati di stato di occupazione dei posti letto (disponibili, pre-assegnati, assegnati, liberi)
- Configurazione:
  - Anno accademico
  - Edifici, piani e posti letto
  - Categorie ospiti (a tariffa gratuita, a tariffa agevolata, a tariffa piena, *visiting professor* ecc.)
  - Listino prezzi (in base all'edificio e alla categoria ospite)
- Posti letto:
  - Visione globale delle occupazioni
  - Gestione delle autorizzazioni all'occupazione degli alloggi/del posto letto
  - Gestione delle pre-assegnazioni
  - Gestione delle assegnazioni
  - Gestione delle cauzioni:
    - Emissione bollettini PagoPA per il versamento della cauzione alla prima assegnazione del posto letto;
    - Verifica della presenza di una cauzione già pagata e non restituita nel caso di uno studente che rinnovi la permanenza nell'alloggio per l'anno successivo;
  - Gestione delle rette; il sistema, al momento di una nuova assegnazione deve gestire il processo di addebito delle rette e l'emissione dei bollettini di pagamento associati, dando visibilità dei debiti scaduti non ancora pagati;
  - Gestione stampe per alloggi: deve essere possibile generare in automatico la lettera di assegnazione posto letto, con inoltro via mail allo studente assegnatario. Il sistema dovrà poter produrre altri documenti che si rendessero necessari come ad es. la dichiarazione di ospitalità. I documenti dovranno essere rilasciati anche in inglese e quindi si rende necessaria la loro traduzione
- Funzioni di consultazione e reportistica:
  - dati relativi all'elenco degli studenti presenti nei vari collegi in un dato intervallo di tempo, per tipologia di occupazione:



- Stato alloggi
- Tariffe in essere
- Autorizzazioni all'occupazione dei posti letto
- Pre-assegnazioni
- Assegnazioni
- Movimenti pagamenti
- Stato delle cauzioni
- Alloggiati per questura, con i dati previsti dalla normativa

### **Gestione servizio mensa**

Ambito gestionale finalizzato alla gestione dei benefici di mensa erogati ai beneficiari del servizio.

Nell'arco di validità del contratto il servizio di Gestione Mensa diffusa potrebbe essere oggetto di nuovo affidamento. È onere del fornitore del servizio oggetto del presente appalto garantire la corretta e lineare transizione verso il Gestore Mensa diffusa subentrante senza ingenerare costi aggiuntivi a carico dell'Ateneo.

Di seguito vengono elencati gli ambiti funzionali richiesti:

- Acquisizione da Esse3 dei dati relativi alla Tessera rilasciata agli studenti e che deve essere utilizzata come tessera Mensa
- Gestione dello storico delle Tessere attivate sul singolo studente
- Creazione ed esportazione del file "*Matricolario*" verso il Gestore del Servizio Mensa diffuso (massivo e singolo) secondo il tracciato previsto. Un esempio dell'attuale *Matricolario* è descritto nell'Allegato 2.
- Acquisizione delle transazioni effettuate dagli studenti (pasti fruiti) tramite il file prodotto dal Gestore del Servizio Mensa diffuso. Un esempio dell'attuale file di rendicontazione è descritto nell'Allegato 2.
- Reportistica di utilizzo del servizio mensa: informazioni relative ai pasti fruiti dai singoli studenti.

### **Gestione recupero benefici erogati**

Ambito gestionale finalizzato alla gestione delle attività necessarie a richiedere la restituzione totale o parziale di un beneficio percepito o il rimborso di danni procurati.

Di seguito vengono elencate le funzioni richieste:

- Configurazione
  - Anno Accademico
  - Tipi di pratica
- Dashboard
  - Elenco delle pratiche di accertamento e del loro stato
- Gestione pratiche di accertamento



Fornitura di un sistema web integrato in modalità *Software as a Service (SaaS)* per la gestione dei benefici agli studenti, comprensivo delle attività di avvio, migrazione dati e dei servizi di Assistenza e manutenzione dalla data della stipula fino al 30 giugno 2028

- Elenco pratiche (intestatari, stato della pratica, data apertura e chiusura)
- Gestione pratiche; in caso di accertamento debito, deve poter essere possibile distinguere l'origine dei dati relativi agli importi erogati (ad es. borse o eventuali pasti fruiti)
- Gestione pagamenti di restituzione dei benefici
- Rateizzazione dei pagamenti: deve essere prevista la possibilità di rateizzare il debito anche successivamente all'emissione del bollettino PagoPA intero, previo annullamento del bollettino bancario PagoPA precedentemente creato.
- Funzioni di consultazione e reportistica
  - Pratiche accertamento: elenco dei dati di dettaglio relativi alle pratiche
  - Report sullo stato dei pagamenti delle rate di restituzione.

Per maggiore descrizione del contesto organizzativo e del processo di gestione dei benefici si vedano i diagrammi riportati nell'Allegato 6.

### Interazioni con altri servizi/sistemi

- Interazione mediante *web services* con il sistema Esse3 di CINECA, per la lettura dei dati di iscrizione e di carriera (ai fini della determinazione del merito secondo quanto precisato nel bando per le borse regionali del diritto allo studio) e dei dati relativi alla tessera di Ateneo rilasciata ad uno specifico studente. Per dettagli si veda l'Allegato 5.
- Produzione di file per il caricamento di esoneri sul sistema di gestione Esse3, secondo il tracciato riportato nell'Allegato 3.
- Produzione di file necessari per le fasi di gestione del pagamento dei benefici (borse, compensi, ecc.) secondo quanto descritto nell'Allegato 4.
- Interazione con il sistema informativo INPS per l'acquisizione delle attestazioni ISEE attraverso le modalità di accesso rese disponibili da INPS. Al momento della predisposizione del presente capitolato la connessione è realizzata mediante Porta di Dominio messa a disposizione dall'Ateneo. Non si esclude che durante il periodo di vigenza contrattuale INPS renda disponibili nuove modalità di interazione con la banca dati delle attestazioni ISEE. In tal caso è onere dell'aggiudicatario adeguare il sistema al fine di garantire continuità del servizio di acquisizione delle attestazioni ISEE;
- Interazione con il Partner Tecnologico di Ateneo per l'emissione dei bollettini PagoPA di pagamento e l'eventuale annullo o modifica degli stessi. Come precisato, nell'arco di validità del contratto il servizio di Partner Tecnologico per PagoPA potrebbe essere oggetto di nuovo affidamento. È onere del fornitore del servizio oggetto del presente appalto garantire la corretta e lineare transizione verso il nuovo Partner Tecnologico subentrante senza ingenerare costi aggiuntivi a carico dell'Ateneo.



- Interazione mediante *Web services* con il sistema di gestione documentale di Ateneo Titulus per la registrazione a protocollo come documenti in arrivo delle domande di beneficio presentate dagli studenti o futuri studenti e i relativi allegati. L'interazione realizzata deve inoltre gestire anche i casi di eventuale presentazione di domande in rettifica o modifica di quelle eventualmente già presentate entro i termini previsti dal bando, annullando il protocollo precedente e collegando le domande. Le domande devono essere inoltre inserite nel fascicolo relativo al bando che, nel caso in cui non fosse presente deve essere creato. Ai fini dell'integrazione, il sistema deve consentire di specificare in apposito campo compilabile a cura dell'utente di backoffice che genera il bando l'identificativo univoco (relativo al sistema di gestione documentale) del decreto di approvazione del bando, mediante il quale gestire la fascicolazione dell'istanza (e del medesimo qualora non fosse ancora fascicolato). Si veda per dettagli l'Allegato 1.
- Interazione con il Gestore del Servizio Mensa diffusa<sup>1</sup> per la corretta gestione dei tesserini degli studenti come tessere mensa e per l'acquisizione del rendiconto periodico dei pasti erogati. L'interazione con l'attuale Gestore è realizzata mediante
  - o produzione del file *Matricolario* predisposto dal sistema a partire dai dati (letti da Esse3) relativi alle tessere rilasciate agli studenti beneficiari e con l'integrazione del profilo di beneficio accordato con il bando. Il *Matricolario* deve essere prodotto sia in modalità massiva (tutti i beneficiari) che in modalità singola per specifico soggetto (al fine di gestire eventuali sostituzioni del tesserino per smarrimento (singolo e/o massivo). Un esempio dell'attuale *Matricolario* è descritto nell'Allegato 2.
  - o lettura del file per la rendicontazione dei pasti prodotta su file da parte del Gestore del Servizio Mensa diffusa che al momento avviene con cadenza mensile secondo il tracciato di esempio indicato nell'Allegato 2.
  - o interazione applicativa con il sistema informativo del Gestore per l'aggiornamento dei profili di beneficio sulle tessere già censite nello stesso.

Come precisato, nell'arco di validità del contratto il servizio di Gestione Mensa diffusa potrebbe essere oggetto di nuovo affidamento. È onere del fornitore del servizio oggetto del presente appalto garantire la corretta e lineare transizione verso il Gestore Mensa diffusa subentrante senza ingenerare costi aggiuntivi a carico dell'Ateneo.

### Requisiti tecnici generali:

Caratteristiche dell'applicazione *web*:

- Il sistema deve essere utilizzabile mediante interfaccia *web* esclusivamente con protocollo *https*;
- Il sistema deve garantire la compatibilità con i *browser* più diffusi (FireFox, Chrome, MS Edge) nelle versioni aggiornate;

---

<sup>1</sup> Nel corso della validità del contratto potrebbe avvenire un subentro di altro gestore del servizio di mensa diffusa, per cui, come già precisato, sono parte del servizio anche gli adeguamenti eventualmente necessari per garantire continuità di gestione del servizio di ristorazione nell'ambito dei bandi per il diritto allo studio.



Fornitura di un sistema web integrato in modalità *Software as a Service (SaaS)* per la gestione dei benefici agli studenti, comprensivo delle attività di avvio, migrazione dati e dei servizi di Assistenza e manutenzione dalla data della stipula fino al 30 giugno 2028

- L'interfaccia Web deve essere “*responsive*”<sup>2</sup> e compatibile con le principali piattaforme *mobile*;
- L'accesso al sistema da parte degli utilizzatori deve essere effettuabile esclusivamente in modalità autenticata;
- Il *datacenter* del Fornitore ove sono collocati i server e tutti i dati raccolti e trattati nell'ambito dell'erogazione del servizio, ivi inclusi i siti di *disaster recovery* predisposti devono essere esclusivamente nel territorio dell'Unione Europea;
- La soluzione deve garantire la conformità con la Legge 9 gennaio 2004, n. 4 recante Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici, alla Direttiva UE 2016/2102 e alle linee guida AGID per l'accessibilità degli strumenti informatici<sup>3</sup>. Dovrà essere prodotta a carico dell'offerente la dichiarazione di accessibilità che dovrà essere predisposta e aggiornata ogni anno entro il termine previsto per l'aggiornamento annuale delle dichiarazioni (23 Settembre di ogni anno), pubblicata nel *footer* della soluzione web di *front-end* e di *backoffice* e comunicata l'avvenuta pubblicazione all'RTD (responsabile transizione digitale, attualmente il Dirigente dell'Area Sistemi Informativi - [dirigente.asi@uninsubria.it](mailto:dirigente.asi@uninsubria.it)) di Ateneo per opportuna registrazione presso le banche dati AGID;
- La soluzione deve garantire la conformità al Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR *General Data Protection Regulation*) Regolamento UE 2016/679;
- La soluzione deve garantire conformità con le Misure Minime per la sicurezza informatica della PA definite dalla circolare Agenzia per l'Italia Digitale – AgID, 18 aprile 2017, n. 2;
- L'accesso al sistema da parte degli utilizzatori dell'interfaccia Web deve essere effettuabile in modalità autenticata e basata su credenziali rilasciate dall'Università. Il sistema deve essere compatibile con SAML 2.0 mediante interazione fra il *Service Provider Shibboleth* gestito dall'aggiudicatario e l'*Identity Provider Shibboleth* dell'Ateneo installato presso il datacenter del consorzio CINECA. Sono parte integrante delle attività di gestione gli adeguamenti eventualmente necessari, durante il periodo di vigenza contrattuale, per assicurare il corretto interfacciamento e la corretta interazione con il sistema di autenticazione dell'Ateneo.
- La soluzione deve garantire la possibilità di definire profili di accesso differenziabili in base alle diverse esigenze di visibilità degli utenti, sia per ambito organizzativo, sia per livello di operatività;
- La soluzione deve assicurare la possibilità di gestire la visualizzazione delle funzioni applicative in base ai diritti del singolo utente, rispetto al livello (utente, gestore, amministratore) e all'ufficio (diritto allo studio, orientamento, disabilità, internazionalizzazione, dipartimenti, didattica, ecc.);

## 21. Servizio di assistenza e manutenzione

---

<sup>2</sup> Adattivo: Il *layout* e l'interfaccia devono adattarsi al dispositivo con cui si effettua l'accesso.

<sup>3</sup> [Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici | Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici \(italia.it\)](#)



Fornitura di un sistema web integrato in modalità *Software as a Service (SaaS)* per la gestione dei benefici agli studenti, comprensivo delle attività di avvio, migrazione dati e dei servizi di Assistenza e manutenzione dalla data della stipula fino al 30 giugno 2028

Per la corretta esecuzione dei servizi oggetto del presente capitolato, il Fornitore deve mettere a disposizione dell'Università un servizio di supporto finalizzato a raccogliere e prendere in carico tutte le segnalazioni dell'Ateneo riguardanti lo stato di funzionamento del servizio nel suo complesso.

L'Assistenza al Servizio è volta a supportare il Personale tecnico amministrativo nelle quotidiane attività di gestione dei servizi agli studenti mediante le funzionalità applicative rese disponibili per assicurarne il corretto utilizzo.

È escluso il supporto diretto agli studenti utilizzatori finali del servizio per la presentazione delle domande di beneficio.

Il fornitore è tenuto a fornire i servizi di assistenza tecnica per il personale dell'Ateneo attraverso un sistema di *ticketing* per la gestione di:

- segnalazioni di malfunzionamento, di seguito “*segnalazioni*”;
- richieste di cambiamento (manutenzione evolutiva “a prodotto” o personalizzazioni), di seguito “*richieste*”.

Qualora questo sistema non fosse utilizzabile (non funzionante, non raggiungibile, non accessibile, ecc.), anche attraverso le seguenti modalità:

- Telefonica ad un numero che dovrà essere comunicato in sede di stipula del contratto
- Via mail ad un indirizzo che dovrà essere comunicato in sede di stipula del contratto

L'accesso al sistema di *ticketing* deve essere predisposto per tutto il personale dell'Ateneo che utilizza i diversi moduli della suite applicativa di gestione dei servizi agli studenti.

Il sistema deve permettere di poter verificare lo stato di avanzamento delle proprie *segnalazioni* e/o *richieste* e deve permettere di rendere visibili *segnalazioni* e/o *richieste* anche ad altre persone diverse dall'operatore che l'ha generata.

Il sistema deve consentire in qualsiasi momento a ciascun utente abilitato l'inserimento di nuove “*segnalazioni*” e/o “*richieste*” e la visualizzazione di quelle in attesa, in corso di lavorazione oppure già chiuse, proprie o inoltrate dagli altri utenti.

Per alcune utenze abilitate, deve inoltre essere prevista la possibilità vedere e modificare tutte le *segnalazioni* e le *richieste* registrate da parte dell'Ateneo (indipendentemente dal loro stato) e di ricercarle all'interno della base di dati mediante l'applicazione di filtri di selezione.

### **Gestione delle “*Segnalazioni*”**

Attraverso l'interfaccia grafica del sistema di *trouble-ticketing*, gli utenti dell'Ateneo registrano il seguente insieme minimo di informazioni:



Fornitura di un sistema web integrato in modalità *Software as a Service (SaaS)* per la gestione dei benefici agli studenti, comprensivo delle attività di avvio, migrazione dati e dei servizi di Assistenza e manutenzione dalla data della stipula fino al 30 giugno 2028

- data e ora di apertura della “segnalazione” (anche attribuito automaticamente dal sistema);
- nominativo del richiedente (anche attribuito in automatico dal sistema);
- oggetto della “segnalazione”;
- descrizione della “segnalazione”;
- priorità assegnata, secondo le specifiche indicate nello schema seguente:
  - a) priorità 1: l'intero sistema è indisponibile agli utenti e l'operatività è completamente bloccata;
  - b) priorità 2: alcune funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti (a titolo di esempio: non è possibile effettuare le operazioni di chiusura, le timbrature non sono correttamente acquisite a sistema, il concentratore non comunica con i timbratori o il sistema esterno);
  - c) priorità 3: alcune funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti, ma con impatto sulla loro operatività;
  - d) priorità 4: alcune funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili, senza nessun impatto sulla operatività degli utenti.

Per ogni nuova “segnalazione”

- il sistema deve tracciare la data e l'ora di presa in carico da parte del Fornitore,
- il Fornitore deve:
  - o indicare la causa del problema;
  - o indicare come intenda procedere per la risoluzione del problema (ad esempio: installazione di aggiornamenti del software applicativo o di sistema; bonifica dei dati contenuti nel database; pianificazione, in accordo con il personale dell'Ateneo, di un intervento presso la sede universitaria in caso di guasto di uno o più componenti *hardware*);
  - o eventualmente riclassificare la priorità assegnata qualora l'investigazione delle cause del problema evidenzia una errata classificazione iniziale. Una volta riclassificata, la “segnalazione” dovrà essere risolta secondo la tempistica prevista dalla nuova classificazione;
  - o descrivere la soluzione applicata (precisando se si tratti di una soluzione definitiva o di tipo temporaneo)
  - o indicare la data e l'ora di risoluzione del problema.
  - o collegare tra loro le segnalazioni relative ad un'unica anomalia anche per effettuare statistiche ed analisi sul livello di qualità del servizio di manutenzione che viene offerto.

Il sistema dovrà permettere di navigare fra le segnalazioni già riscontrate e risolte e produrre report delle stesse per stato, per priorità, per periodo, e report che – per un intervallo di tempo definibile – contengano le segnalazioni registrate, lo stato, la priorità, i tempi di presa in carico e i tempi di risoluzione (se chiuse).

### Gestione delle “*Richieste*”

Sul sistema di *ticketing* devono essere tracciate e rendicontate anche le *richieste* di manutenzione



evolutiva. Per quelle che comportino una diminuzione delle giornate disponibili, il sistema deve permettere di avere il conteggio delle ore residue disponibili in qualsiasi periodo dell'anno.

Attraverso l'interfaccia grafica del sistema di *trouble-ticketing*, gli utenti dell'Ateneo registrano il seguente insieme minimo di informazioni:

- data e ora di apertura;
- richiedente;
- tipologia segnalazione: “richiesta”
- oggetto della richiesta;
- descrizione della richiesta;
- data di fabbisogno.

Per ogni nuova “*richiesta*” di Manutenzione evolutiva il Fornitore deve:

- fornire una risposta entro i tempi indicati all'art. 2424
- fornire l'indicazione della tempistica di rilascio
- indicare se si tratti di manutenzione evolutiva “*a prodotto*” oppure sia una “*Personalizzazione*”.

Nel caso di manutenzione evolutiva – “*Personalizzazione*” deve

- fornire la stima in termini di ore/uomo necessarie per l'evasione della “*richiesta*”, per la validazione da parte dell'Università;
- tenere traccia della validazione della richiesta
- aggiornare il monte ore disponibile per ulteriori richieste

### Manutenzione correttiva

Per “*Manutenzione correttiva*” si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure, dei programmi e di tutti i componenti del servizio. L'attività di manutenzione correttiva dovrà essere erogata relativamente al *software* in esercizio, ivi comprese le componenti *software* che il Fornitore nel corso del periodo contrattuale avrà modificato o realizzato ex-novo nell'ambito della manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva.

Tale attività è innescata da impedimenti all'esecuzione dell'applicazione e/o delle funzioni o da differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento del *software* applicativo e quello atteso, previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dalla prassi.

Il servizio di manutenzione correttiva è pertanto teso alla risoluzione dei difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o dei dati attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi di dati, dei malfunzionamenti delle funzionalità e del programma per ripristinarne la piena e corretta operatività.

I guasti e/o malfunzionamenti del sistema devono essere articolati con le seguenti priorità:

- **Priorità 1:** l'intero sistema è indisponibile agli utenti e l'operatività è completamente bloccata;
- **Priorità 2:** alcune funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti (a titolo di esempio: non è possibile effettuare le operazioni di chiusura, le timbrature non sono



- correttamente acquisite a sistema, il concentratore non comunica con i timbratori o il sistema esterno);
- **Priorità 3:** alcune funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti, ma con impatto sulla loro operatività;
  - **Priorità 4:** alcune funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili, senza nessun impatto sulla operatività degli utenti.

La manutenzione correttiva segue una modalità di erogazione di tipo continuativo ed è, in linea di massima, non pianificabile essendo orientata alla rimozione dei difetti riscontrati sul sistema.

### **Manutenzione Adeguativa (normativa, evoluzione tecnologica e di sicurezza)**

Per “Manutenzione adeguativa” si intende l’attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure, delle funzioni e delle componenti del servizio all’evoluzione normativa e all’evoluzione dell’ambiente tecnologico del sistema informativo, come ad esempio adeguamenti necessari per l’aggiornamento di versioni del *software* di base necessari per garantire la sicurezza dei dati e del servizio (es. aggiornamento protocolli).

L’attività di manutenzione adeguativa è inclusa nel canone di servizio e non dà origine a costi aggiuntivi. Dovrà essere erogata relativamente al servizio in esercizio, ivi comprese le funzionalità che il Fornitore nel corso del periodo contrattuale avrà modificato o realizzato ex-novo e alle componenti *hardware* installate presso le sedi dell’Università.

Nell’ambito della manutenzione adeguativa il Fornitore dovrà garantire inoltre l’applicazione degli aggiornamenti di sicurezza sulle varie componenti del servizio non appena queste vengono rilasciate dai produttori.

### **Manutenzione evolutiva “a prodotto”**

Per *Manutenzione evolutiva “a prodotto”* si intende l’attività di manutenzione volta a integrare, arricchire e migliorare le funzionalità generali del sistema.

L’attività di manutenzione evolutiva “a prodotto” è già inclusa nel canone di servizio e non dà origine a costi per l’Ateneo, mantenendo rilevante l’applicativo sul mercato. Dovrà essere erogata relativamente al *software* in esercizio, ivi comprese le componenti che il Fornitore avrà modificato o realizzato ex-novo nel corso del periodo contrattuale.

Le richieste di manutenzione evolutiva sono analizzate dal Fornitore, il quale dovrà produrre un documento di analisi nel quale siano precisate le modalità di intervento, le specifiche di massima per la realizzazione della richiesta, specificando inoltre la data di consegna prevista.

### **22. Manutenzione evolutiva – “Personalizzazione”**

Per *Manutenzione evolutiva – “Personalizzazione”* si intende l’attività di manutenzione volta a migliorare le funzionalità del sistema che non sia riconducibile ad arricchimenti funzionali del prodotto in generale, ma sia di fatto una personalizzazione specifica per l’Ateneo.



Fornitura di un sistema web integrato in modalità *Software as a Service (SaaS)* per la gestione dei benefici agli studenti, comprensivo delle attività di avvio, migrazione dati e dei servizi di Assistenza e manutenzione dalla data della stipula fino al 30 giugno 2028

L'attività di manutenzione evolutiva dovrà essere erogata relativamente al *software* in esercizio, ivi comprese le componenti che il Fornitore avrà modificato o realizzato ex-novo nel corso del periodo contrattuale.

Le richieste di manutenzione evolutiva sono analizzate dal Fornitore, il quale dovrà produrre un documento di analisi nel quale siano precisate le modalità di intervento, le specifiche di massima per la realizzazione della richiesta e la stima del tempo necessario espresso in ore/uomo, specificando inoltre la data di consegna prevista.

L'erogazione di questo servizio avviene "a consumo". La tariffa del servizio è quella definita in sede di offerta economica.

È stato stimato un numero di ore massimo presunto pari a 496 per l'intera durata contrattuale.

Il Fornitore nella propria Offerta Tecnica può proporre condizioni migliorative offrendo un numero di ore a titolo gratuito aggiuntive rispetto a quelle stimate. Queste saranno oggetto di attribuzione di punteggio in sede di valutazione delle offerte tecniche.

### 23. Avvio del servizio

Entro 10 (dieci) giorni dalla data di stipula del contratto o dell'avvio dell'esecuzione d'urgenza il fornitore si impegna a predisporre e concordare con l'Amministrazione il piano di dettaglio per l'avvio e la configurazione del sistema in pre-produzione e produzione<sup>20</sup>.

Il piano predisposto dovrà tenere conto delle seguenti scadenze:

- **entro 30 giorni dalla data di stipula del contratto o dell'avvio dell'esecuzione d'urgenza** - predisposizione dell'infrastruttura hardware e software dell'ambiente di pre-produzione comprensiva dell'integrazione con il sistema di autenticazione *Shibboleth* in modalità *Single Sign On*. Questa attività comprende anche la predisposizione dei profili di accesso differenziati per le diverse tipologie di utilizzatori del sistema in backoffice e delle abilitazioni delle rispettive utenze. A partire da questo momento iniziano le attività di verifica funzionale da parte dell'Ateneo e le eventuali attività di messa a punto da parte del Fornitore che devono essere effettuate fino ad esaurimento e che devono essere chiuse entro e non oltre la data di avvio del sistema in produzione. Entro tale data il servizio SaaS deve essere già qualificato sul marketplace AgID.
- **31 marzo 2023** - Recupero dei dati storici sull'ambiente di pre-produzione. Il recupero dei dati storici (salvo i dati che saranno registrati in produzione nel periodo 1° aprile – 30 giugno) dall'attuale sistema in uso da parte dell'Ateneo sull'ambiente di pre-produzione deve essere completato entro e non oltre la data indicata. Le procedure di migrazione predisposte devono consentire il recupero di tutte le transazioni presenti sul sistema in uso, inclusivo dei dati di pagamento e delle informazioni necessarie per acquisire mediante PagoPA il pagamento di bollettini emessi con il precedente gestionale e ancora non pagati. I dati migrati saranno validati dal personale di Ateneo allo scopo di rilevare eventuali



problematiche o necessità di messa a punto delle procedure di migrazione da parte del Fornitore, che dovranno essere effettuate fino ad esaurimento delle criticità rilevate e comunque non oltre la data di avvio del sistema in produzione.

- **14 aprile 2023** - Ambiente di pre-produzione: predisposizione delle interazioni con le soluzioni di terze parti indicate all'art. 20.20
- **28 aprile 2023** - Ambiente di produzione: La configurazione del servizio applicativo per l'avvio in esercizio del servizio di produzione comprensivo dell'integrazione con il sistema di autenticazione *Shibboleth* in modalità *Single Sign On* e delle integrazioni con le soluzioni di terze parti indicate all'art. 20.20 e il recupero dei dati storici dall'attuale sistema sull'ambiente di produzione devono essere completati entro e non oltre la data indicata - a meno dei dati registrati fra il 28 aprile e il 30 giugno;
- **3 luglio 2023 - Data tassativa non prorogabile** - Avvio in produzione del servizio verso gli utenti comprensivo del recupero di tutti i dati storici aggiornati alla data del 30 giugno e della predisposizione delle configurazioni necessarie per la gestione dei bandi per l'Anno Accademico 2023-2024.

Il mancato rispetto delle scadenze qui indicate o di quelle definite nel piano concordato, se migliorativo, comporta l'applicazione delle penali descritte all'art. 6 per mancato rispetto di scadenza contrattuale.

Eventuali modifiche da apportare al piano concordato devono essere preventivamente negoziate con l'Ateneo.

I servizi di avvio devono comprendere tutte le attività legate alla fase di caricamento dei dati storici presenti sul sistema attualmente in uso fino alla messa in produzione.

Deve essere garantita la gestione del progetto, la formazione dello staff secondo le richieste dell'Ateneo, e l'assistenza durante tutto il processo di implementazione.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo il servizio di implementazione comprende le seguenti attività:

- Configurazione del sistema (ambiente di pre produzione e produzione);
- Acquisizione dei dati storici dal sistema attualmente in uso;
- Integrazione con il sistema di *Web Single Sign On Shibboleth* dell'Ateneo;
- Integrazione con il gestionale di Segreteria Studenti Esse3 (per il recupero dei dati a partire dai quali determinare il merito secondo quanto definito nei bandi e dei dati relativi alle tessere rilasciate agli studenti da utilizzare per i servizi di ristorazione);
- Integrazione con il sistema di Gestione documentale Titulus (finalizzata alla registrazione e fascicolazione nel fascicolo relativo al bando delle istanze presentate dagli studenti con i relativi allegati);
- Predisposizione di file come indicato all'art. 20 (e descritto nell'Allegato 4) 20 necessari per la predisposizione dei tracciati di pagamento;



- Integrazione con il sistema PagoPA mediante interazione con il partner tecnologico di Ateneo in pre-produzione e in produzione, con possibilità di acquisizione pagamenti per IUUV emessi con il gestionale attualmente in uso;
- Integrazione con il sistema informativo del gestore del servizio Mensa diffusa secondo quanto indicato all'art. 20.
- Gestione completa del dato ISEE presente presso gli archivi dell'INPS attraverso le modalità definite da INPS, come indicato all'art. 2020;
- Servizio di assistenza e di consulenza durante il processo di implementazione;

#### 24. Livelli di servizio (Service Level Agreement)

La fornitura dovrà prevedere e garantire i seguenti livelli di servizio di carattere generale:

- il fornitore dovrà garantire l'applicazione di aggiornamenti evolutivi del *software* di base non appena questi vengono rilasciati;
- il fornitore dovrà garantire la predisposizione di patch di sicurezza non appena siano individuate vulnerabilità del sistema (anche su segnalazione dell'Università) e l'applicazione delle *patch* di sicurezza per i componenti del *software* di base non appena queste vengono rilasciate;
- Il Fornitore dovrà conservare i *log* di accesso al sistema per almeno 12 mesi in modalità conforme a quanto previsto dalla normativa vigente;

##### Avvio del Servizio

- L'avvio del servizio deve essere completato secondo le scadenze indicate all'art. 23 o secondo il piano proposto dal fornitore e concordato con l'Ateneo, se migliorativo.

##### Uptime

La percentuale di *uptime* annuale del servizio non potrà essere inferiore al 99,50%;

Ai fini della determinazione della percentuale di *uptime* annuale, nel calcolo non verranno considerate le seguenti casistiche:

- Interruzione Programmata;
- Indisponibilità del Servizio attribuibile a cause fuori dal ragionevole controllo del Fornitore incluso qualsiasi evento di Forza Maggiore o dalla prestazione da parte di qualsiasi fornitore di servizi di comunicazione o di servizi Internet;

Il Fornitore nella propria Offerta Tecnica può proporre condizioni migliorative rispetto al tempo di disponibilità del servizio (*uptime*). Queste saranno oggetto di attribuzione di punteggio in sede di valutazione delle offerte tecniche. Le condizioni migliorative offerte costituiranno le nuove soglie minime, superate le quali ricorreranno le condizioni per l'applicazione delle penali descritte all'art. 6.



In caso di interruzione programmata o indisponibilità del Servizio attribuibile a cause fuori dal ragionevole controllo del Fornitore incluso qualsiasi evento di Forza Maggiore o dalla prestazione da parte di qualsiasi fornitore di servizi di comunicazione o di servizi internet il Referente nominato dal Fornitore per la gestione del servizio dovrà prevedere l'invio di una segnalazione via mail da inviare al Referente d'Ateneo che sarà comunicato in sede di configurazione dei servizi;

Il fornitore deve predisporre un report annuale soggetto a verifica puntuale da parte dell'Ateneo nel quale siano indicate tutte le indisponibilità registrate del servizio nell'arco dell'anno, indicando per ciascuna di esse la durata e la tipologia. Il periodo di riferimento è determinato da quello di avvio del servizio (luglio – giugno).

#### Servizio di Assistenza e Manutenzione Correttiva

I tempi di **presa in carico** delle segnalazioni di malfunzionamento sono i seguenti a seconda della priorità:

Priorità	Tempi di presa in carico	Periodo di riferimento
1	2 ore lavorative dalla apertura della segnalazione	Nella fascia oraria: 8:30 – 12:30 13:30 – 17:30 dal lunedì al venerdì esclusi festivi
2	4 ore lavorative dall'apertura della segnalazione	Nella fascia oraria: 8:30 – 12:30 13:30 – 17:30 dal lunedì al venerdì esclusi festivi
3	6 ore lavorative dall'apertura della segnalazione	Nella fascia oraria: 8:30 – 12:30 13:30 – 17:30 dal lunedì al venerdì esclusi festivi
4	8 ore lavorative dall'apertura della segnalazione	Nella fascia oraria: 8:30 – 12:30 13:30 – 17:30 dal lunedì al venerdì esclusi festivi

- Priorità 1: l'intero sistema è indisponibile agli utenti e l'operatività è completamente bloccata;
- Priorità 2: alcune funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti (a titolo di esempio: non è possibile effettuare le operazioni di chiusura, le timbrature non sono correttamente acquisite a sistema, il concentratore non comunica con i timbratori o il sistema esterno);
- Priorità 3: alcune funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti, ma con impatto sulla loro operatività;
- Priorità 4: alcune funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili, senza nessun impatto sulla operatività degli utenti.

I tempi di **ripristino** per le segnalazioni di malfunzionamento sono i seguenti a seconda della priorità:



Priorità	Tempi di ripristino	Periodo di riferimento
1	4 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione	Nella fascia oraria: 8:30 – 12:30 13:30 – 17:30 dal lunedì al venerdì esclusi festivi
2	6 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione	Nella fascia oraria: 8:30 – 12:30 13:30 – 17:30 dal lunedì al venerdì esclusi festivi
3	8 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione	Nella fascia oraria: 8:30 – 12:30 13:30 – 17:30 dal lunedì al venerdì esclusi festivi
4	10 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione	Nella fascia oraria: 8:30 – 12:30 13:30 – 17:30 dal lunedì al venerdì esclusi festivi

Possono essere previste attività di temporanea soluzione dei malfunzionamenti in modo da approfondire le motivazioni delle problematiche rilevate, senza intaccare la produttività delle soluzioni. In questo caso, il Fornitore renderà disponibile

- una soluzione temporanea, da utilizzare fino a quando il problema non sarà definitivamente risolto
- l'indicazione dei tempi necessari per il ripristino definitivo.

Si potrà quindi considerare ripristinata la funzionalità, anche temporaneamente tramite l'adozione di soluzioni temporanee concordate con il referente per l'università, purché sia assicurato il ripristino delle funzionalità principali senza pregiudizio o limitazioni sul servizio e purché venga dato seguito immediato alla correzione definitiva per la quale il fornitore è tenuto a rispettare la scadenza concordata per l'implementazione della soluzione definitiva. Questa scadenza sarà poi utilizzata per il calcolo di eventuali penalità di mancato rispetto delle scadenze contrattuali per ogni giorno di ritardo, come definito all'art. 6.

***Rispetto dei tempi di Presa in Carico:***

- Periodo di rilevazione: 12 mesi (periodo 1° luglio – 30 giugno di ogni anno);
- Frequenza di esecuzione 1 volta l'anno;
- Elementi inclusi: tutte le richieste di manutenzione correttiva aperte e concluse nel periodo di rilevazione corrente e tutte le richieste di manutenzione aperte nel periodo precedente e concluse in quello corrente.
- Si conta il numero delle segnalazioni di cui al punto precedente e, di queste, tutte quelle che sono state prese in carico oltre tempistica prevista;
- Valore Soglia: almeno il 75% delle scadenze è rispettato.

Il calcolo avviene secondo la formula:

$$\text{Rispetto\_dei\_Tempi\_di\_Presa\_in\_Carico} = \frac{\sum \text{Num\_Segnalazioni\_in\_ritardo}}{\sum \text{Num\_Segnalazioni}} \times 100$$

La percentuale è arrotondata al primo decimale per difetto se la parte decimale è minore o uguale a 0,05, per eccesso se la parte decimale è maggiore di 0,05.



Le azioni contrattuali derivanti sono le seguenti: il superamento del valore soglia (*Rispetto\_dei\_Tempi\_di\_Presa\_in\_Carico* < 75%) comporta l'applicazione di una penale pari allo 0,1% del canone di servizio per il periodo di riferimento per ogni 0,1% in diminuzione rispetto al valore soglia.

#### ***Rispetto\_dei\_Tempi\_di\_Ripristino***

- Periodo di rilevazione: 12 mesi (periodo 1° luglio – 30 giugno di ogni anno);
- Frequenza di esecuzione 1 volta ogni 12 mesi;
- Elementi inclusi: tutte le richieste di manutenzione correttiva aperte e concluse nel periodo di rilevazione corrente e tutte le richieste di manutenzione aperte nel periodo precedente e concluse in quello corrente ( $\sum$  Num\_Signalazioni).
- Si conta il numero delle segnalazioni di cui al punto precedente e, di queste, tutte quelle che sono state ripristinate oltre la tempistica prevista nel presente paragrafo in base alla priorità assegnata (Num\_Signalazioni\_in\_ritardo\_per\_priorità);
- Valore Soglia: almeno il 75% delle segnalazioni è ripristinato nei tempi previsti;

Il calcolo avviene secondo la formula:

$$\text{Rispetto\_dei\_Tempi\_di\_Ripristino} = \frac{\sum \text{Num\_Segnalazioni\_in\_ritardo\_per\_priorità}}{\sum \text{Num\_Segnalazioni}} \times 100$$

La percentuale è arrotondata al primo decimale per difetto se la parte decimale è minore o uguale a 0,05, per eccesso se la parte decimale è maggiore di 0,05.

Le azioni contrattuali derivanti sono le seguenti: il superamento del valore soglia (*Rispetto\_dei\_Tempi\_di\_Ripristino* < 75%) comporta l'applicazione di una penale pari allo 0,1% del canone di servizio per il periodo di riferimento per ogni 0,1% in diminuzione rispetto al valore soglia.

Il Fornitore nella propria Offerta Tecnica può proporre condizioni migliorative rispetto al tempo di presa in carico e/o al tempo di ripristino. Queste saranno oggetto di attribuzione di punteggio in sede di valutazione delle offerte tecniche. Le condizioni migliorative offerte costituiranno i valori di riferimento rispetto ai quali ricorreranno le condizioni per l'applicazione delle penali descritte all'art. 6.

#### Manutenzione Evolutiva

Per quanto riguarda i tempi di gestione delle attività di manutenzione evolutiva (a prodotto e personalizzazioni), le modalità e la tempistica dovranno essere conformi a quanto indicato di seguito:

- *tempo di presa in carico*: entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Ateneo (eventualmente corredata di documentazione);



- *tempi per la stima/valutazione*: entro i successivi 10 giorni lavorativi dalla presa in carico della richiesta, il Fornitore produce un documento di valutazione della richiesta nella quale sono indicate:
  - le modalità di intervento e le specifiche di massima per la realizzazione della richiesta;
    - per richieste di “*personalizzazione*” viene inoltre indicata: la stima del tempo necessario espresso in ore/uomo per la realizzazione della richiesta,
  - la *data prevista di consegna*: questa data sarà poi utilizzata per il calcolo di eventuali penalità di mancato rispetto delle scadenze contrattuali come indicato nell’art. 6.

L'accettazione della proposta da parte dell'Università deve avvenire entro i successivi 5 giorni lavorativi e dà seguito alla effettiva realizzazione che dovrà essere completata entro la *data prevista di consegna* proposta dal Fornitore.

Il rifiuto di una proposta da parte dell'Università comporta la chiusura della richiesta e la sua non realizzazione.

Al completamento delle modifiche, l'Università verifica le operazioni svolte al fine di validarne le funzionalità. Eventuali difformità rilevate sono gestite nell'ambito della manutenzione correttiva ed eventuali ulteriori attività di sviluppo conseguenti non danno luogo a decurtazione delle ore/uomo disponibili per il servizio di manutenzione evolutiva poiché intese come attività volte alla rimozione di difetti.

L'approvazione delle modifiche da parte dell'Università comporta l'accettazione del servizio modificato e dà seguito alla modifica della documentazione (d'uso, di gestione, flussi procedurali, struttura del database sottostante) dell'ambiente di esercizio.

#### Manutenzione Adeguativa

- *variazioni di normativa*: tassativamente entro la data di entrata in vigore della nuova norma.
- *Dovuta ad aggiornamenti tecnologici e/o di sicurezza*: entro il termine ultimo previsto o raccomandato per l'adeguamento.

## 25. Disposizioni sull'esecuzione ed erogazione delle forniture

Il Fornitore deve organizzare i servizi in maniera coordinata e individuare un Referente che possa agevolare le attività di predisposizione iniziale del servizio.



Le macro fasi nelle quali si articolano le attività e i servizi oggetto del presente capitolato su cui il referente della ditta aggiudicataria dovrà effettuare attività di supervisione sono:

- Progetto di avvio:
  - o Installazione e configurazione di base di tutte le componenti oggetto del servizio;
  - o Parametrizzazione del servizio in base alle specifiche dell'Università;
  - o Migrazione dei dati pregressi dal sistema in uso;
  - o Avvio delle varie interazioni/interfacce con altri servizi o applicativi
  - o Formazione per gli utenti;
  - o Collaudo del sistema e validazione dei dati per l'avvio in esercizio;
  - o Affiancamento *on-site* e avvio in produzione;
  - o Post Avvio
- Erogazione del servizio di assistenza e manutenzione.
- Manutenzione evolutiva
- Termine del contratto
  - o Supporto alle attività di migrazione dei dati verso il sistema di un fornitore subentrante

Dopo l'aggiudicazione il Fornitore deve produrre un piano di avvio secondo quanto previsto all'art.

### 23. **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**

A partire dalla data di stipula del contratto o dell'avvio dell'esecuzione d'urgenza, il Fornitore deve svolgere tutte le attività che consentano l'esecuzione coordinata del progetto, nel rispetto dei requisiti di tempi, costi e qualità di cui al presente capitolato e ai relativi allegati e dell'offerta tecnica ed economica ove migliorative.

La ditta aggiudicataria deve gestire in modalità coordinata le attività di installazione delle componenti *hardware* e *software* del servizio, le attività di configurazione del sistema, la parametrizzazione secondo le caratteristiche indicate dall'Università, le operazioni di migrazione dei dati dal sistema attualmente in uso in Ateneo e i processi di validazione degli stessi all'interno del sistema oggetto del presente capitolato. Possono essere previsti incontri specifici con il personale dell'Università nei quali verificare le configurazioni effettuate. Tutte le attività indicate devono essere condotte in stretta collaborazione con il Direttore dell'Esecuzione e con le figure da questi identificate per la verifica del funzionamento del sistema nel suo complesso.

### 26. **Servizi di supporto in caso di cessazione del contratto**

Il Fornitore si impegna, senza costi aggiuntivi, in caso di interruzione del rapporto a fornire tutti i dati in modo fruibile, in formato concordato e comunque utilizzabile dall'Amministrazione, corredati di adeguata documentazione tecnica relativa alla struttura dati. L'eventuale inottemperanza a questo punto essenziale verrà considerata interruzione di pubblico servizio. Dovrà inoltre garantire il supporto per la migrazione dei dati di proprietà dell'Amministrazione dal proprio sistema a quello



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI  
DELL'INSUBRIA**

#### **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

**Fornitura di un sistema web integrato in modalità *Software as a Service (SaaS)* per la gestione dei benefici agli studenti, comprensivo delle attività di avvio, migrazione dati e dei servizi di Assistenza e manutenzione dalla data della stipula fino al 30 giugno 2028**

di un eventuale nuovo fornitore subentrante al termine del contratto, fornendo tutte le informazioni necessarie per poter correttamente importare i dati nel nuovo sistema applicativo.

Il Fornitore è inoltre tenuto, salvo nei casi previsti dalla legge, a cancellare dalla piattaforma tutti i dati di proprietà dell'Università degli Studi dell'Insubria una volta cessati tutti gli effetti del contratto e le attività di subentro del nuovo fornitore.



## Allegato n. 1 al Capitolato

### Allegato 1 - Interazione con il sistema documentale TITULUS

Le domande di beneficio saranno registrate in Titulus tramite servizi WEB come documenti protocollati in arrivo.

Il servizio è protetto da autenticazione. Le credenziali di accesso saranno fornite da parte dell'Ateneo al momento della configurazione dei servizi.

Casi da gestire:

- Registrazione della domanda (con i relativi allegati) e relativa fascicolazione
- Presentazione di ulteriore domanda (modifica di quella originaria già registrata)
- Ritiro/annullo della domanda presentata

La registrazione del documento avverrà tramite Titulus4Depository.

#### Registrazione della domanda e fascicolazione

Ogni documento ricevuto dal sistema di gestione dei servizi agli studenti sarà inserito nel fascicolo di Bando, fascicolo creato manualmente dal personale dell'Ateneo sul sistema di gestione documentale all'atto della fascicolazione della determina, oppure in automatico all'atto della registrazione della prima domanda di un bando nel caso in cui la determina non risulti fascicolata.

Una volta completata la domanda di benefici e relativi allegati, il sistema procederà a registrare il documento in Titulus invocando i metodi del servizio web esposto.

L'invio dei documenti a Titulus verrà schedulato preferibilmente più volte al giorno stabilendo un numero massimo di documenti da inviare per volta e prevedrà l'utilizzo del protocollo differito in caso di invio domande presentate il giorno precedente alla trasmissione effettiva.

Una volta effettuata l'autenticazione e recuperato il template del documento relativo alla domanda di benefici (*che dovrà essere utilizzato come base per il salvataggio del documento, compilando i campi specifici*), il sistema di gestione dei servizi per gli studenti registrerà il documento con i metadati specifici del documento (dati del template compilati + dati fissi già presenti nel template).

Successivamente al salvataggio, il sistema dovrà provvedere alla fascicolazione del documento.

Per tale scopo, con apposito metodo dovrà essere richiamata la determina (decreto) da cui deriva il bando relativo alla domanda inviata, il cui ID è indicato in specifico campo dell'interfaccia web fra i dati generali relativi al bando.



Fra i parametri del metodo da utilizzare, il sistema indicherà anche gli eventuali dati necessari per la creazione del fascicolo, nel caso in cui la determina non risulti fascicolata. In particolare l'oggetto di tale fascicolo sarà indicato in input al metodo. Si consiglia di definirlo nel seguente modo "<Denominazione del Bando>" + "(id bando: <id bando nel sistema servizi agli studenti >)"

**Deve quindi essere possibile gestire il nome del bando anche in forma più estesa (ai fini documentali) rispetto ad una eventuale denominazione sintetica utilizzata nel sistema di gestione dei servizi agli studenti.**

Per ogni documento inviato, il sistema fornirà a Titulus l'indicazione del documento determina relativa al bando della domanda inviata, tramite apposito metodo. In tal modo Titulus provvederà a:

A. se la determina è fascicolata

- a. collegare i due documenti
- b. cambiare (se diverso) RPA e Classificazione della domanda allineandola con quelli della determina
- c. Fascicolare la domanda nel fascicolo della determina
- d. Aggiungere i metadati aggiuntivi (tipo id e id) al fascicolo della determina

B. Se la determina non è fascicolata

- a. Collegare i due documenti
- b. Creare il fascicolo del bando (all'atto della ricezione della prima domanda) tramite le informazioni aggiuntive passate dal sistema (all'atto della ricezione della prima domanda)
- c. Fascicolare la domanda

Come già precisato, l'identificativo associato al documento determina deve poter essere inserito dall'utente direttamente in interfaccia del sistema in apposito campo relativo al bando.

Il template del documento prevede l'utilizzo della "Voce di Indice" *DSU - Domanda Benefici* come elemento pre-compilato. Con "Voce di Indice" si intende una parola o una frase chiave (precedentemente codificata sul sistema documentale) che individua un procedimento amministrativo o una tipologia di documento. Il suo utilizzo in registrazione consente, una volta individuata la parola/frase chiave, la compilazione totale o parziale di alcuni dei campi di registrazione.

Alla voce di indice indicata sarà associato un *Workflow* definito sul sistema di gestione documentale che provvederà a protocollare automaticamente il documento.

### **Modifica di una domanda**



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI  
DELL'INSUBRIA**

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

Fornitura di un sistema web integrato in modalità *Software as a Service (SaaS)* per la gestione dei benefici agli studenti, comprensivo delle attività di avvio, migrazione dati e dei servizi di Assistenza e manutenzione dalla data della stipula fino al 30 giugno 2028

In caso di ripresentazione della domanda – entro i termini di validità del bando – il sistema di gestione dei servizi per gli studenti provvederà ad inviare nuovamente la domanda. Qualora l'ID della domanda presentata sul sistema per i servizi agli studenti sia lo stesso della domanda originale o uno differente potranno essere utilizzati due metodi distinti per la registrazione della nuova domanda.

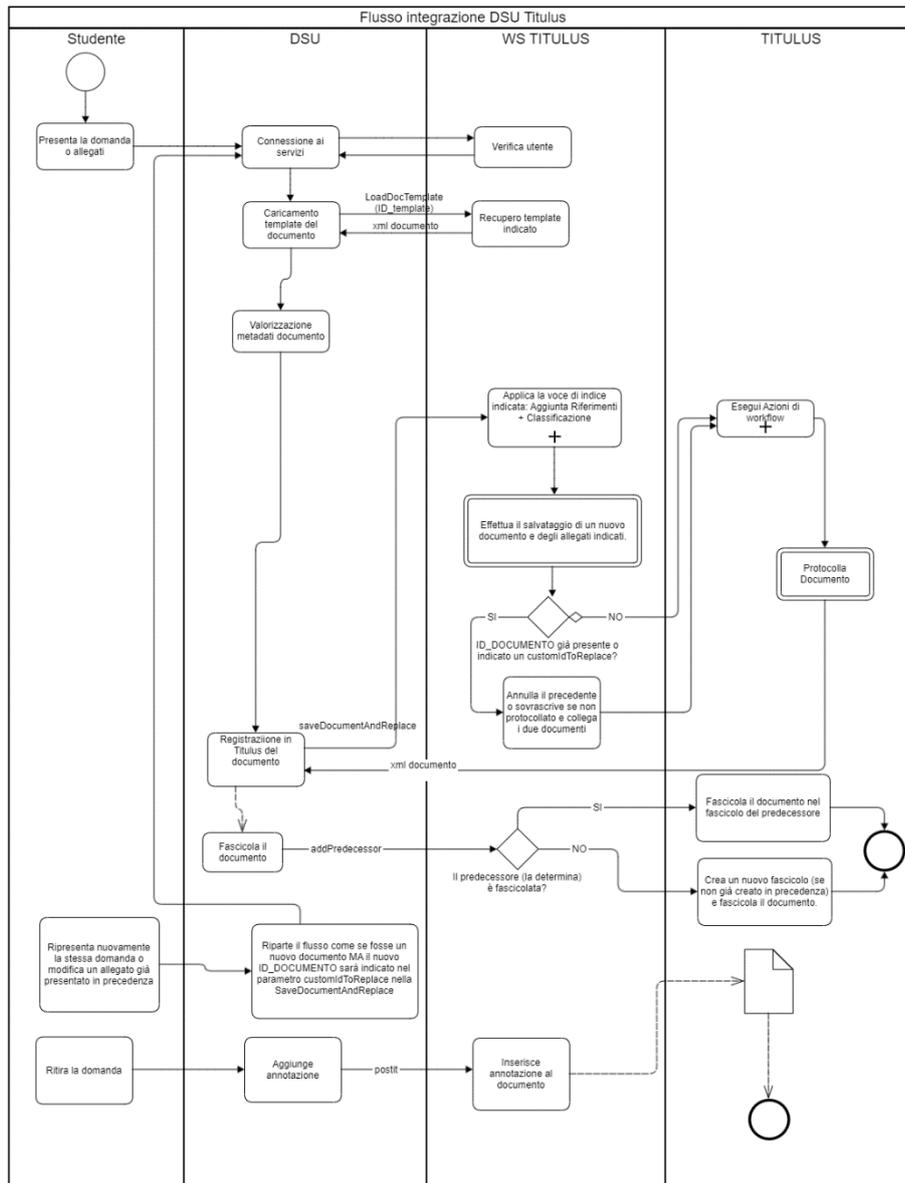
È necessario comunque che, qualora l'ID della nuova domanda presentata sia differente da quella originale l'applicativo possa fornire l'ID della domanda originale ad essa collegata in fase di invio a Titulus.

**Ritiro/annullo della domanda**

Il ritiro della domanda dello studente verrà gestito con l'apposizione di una annotazione sulla domanda protocollata in Titulus.



Fornitura di un sistema web integrato in modalità *Software as a Service (SaaS)* per la gestione dei benefici agli studenti, comprensivo delle attività di avvio, migrazione dati e dei servizi di Assistenza e manutenzione dalla data della stipula fino al 30 giugno 2028



Ulteriori dettagli specifici saranno forniti in fase di avvio dei servizi.



## Allegato n. 2 al Capitolato

### Allegato 2 - Interazione con Attuale sistema Gestore Mensa diffusa

Come precisato, nell'arco di validità del contratto il servizio di Gestione Mensa diffusa potrebbe essere oggetto di nuovo affidamento. È onere del fornitore del servizio oggetto del presente appalto garantire la corretta e lineare transizione verso il Gestore Mensa diffusa subentrante senza ingenerare costi aggiuntivi a carico dell'Ateneo.

Si dà di seguito la descrizione dei tracciati attualmente in uso per le interazioni con il Servizio Mensa diffusa.

#### Tracciato "Matricolario" (inserimento Tessere nel sistema del Gestore Mensa diffusa)

Il file con le informazioni dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- Formato ASCII
- Record Lunghezza fissa 153 caratteri
- CR/LF alla fine di ogni RECORD
- Nome file: DIPExxxxSSMMGGOOMMSS.txt, dove:
  - o xxxx = Codice Circuito assegnato al Cliente dal Gestore
  - o SSAAMMGG = Data ottenimento flusso (es: 20150110)
  - o OOMMSS = Ora Minuti Secondi ottenimento flusso (es: 164520)

Campo	Lunghezza	Note
Codice fiscale	16	Codice Fiscale dell'intestatario
Cognome	30	Cognome Intestatario
Nome	30	Nome Intestatario
Livello 1: Codice Ente di competenza dell'utilizzatore	4	Fisso a <b>0001</b>
Livello 2: descrizione Ente	40	Fisso a: <b>"UNIVERSITA DEGLI STUDI DELL'INSUBRIA "</b>
Livello 3: Codice per identificare la categoria	4	Fisso a: <b>0001</b>
Id Univoco Tessera	16	Numero Carta
Profilo Carta	3	Profilo Beneficio Carta



Fornitura di un sistema web integrato in modalità *Software as a Service (SaaS)* per la gestione dei benefici agli studenti, comprensivo delle attività di avvio, migrazione dati e dei servizi di Assistenza e manutenzione dalla data della stipula fino al 30 giugno 2028

Campo	Lunghezza	Note
Data Scadenza	8	Data scadenza Carta Mensa. Formato SSAAMMGG
Pasti Giornata	2	Indica il numero di pasti giorno. Formato 00

### Tracciato Rendicontazione Pasti – Gestore Mensa Diffusa

Il file con le informazioni relative ai pasti consumati e che il sistema deve leggere ha al momento le seguenti caratteristiche:

- Formato ASCII
- Record Lunghezza fissa 57 caratteri
- CR/LF alla fine di ogni RECORD
- Nome file Nome flusso: SSAAMMGGconsXXXX.txt, dove:
  - o SSAAMMGG = Data ottenimento flusso (es: 20110110)
  - o XXXX = Codice Circuito assegnato al Cliente

Campo	Chr	Posizione		Descrizione
		Da	a	
Codice tessera utente	16	1	16	Codice tessera
Data prestazione	8	17	24	Data pasto
Ora prestazione	4	25	28	Ora pasto
Codice ristoratore	6	29	34	Codice con cui Gestore Mensa Diffusa identifica il locale convenzionato
Valore pasto	5	35	39	Formato: 3 interi e 2 decimali senza separatore
Tipo operazione	1	40	40	A = Automatica - M = Manuale
Numero Modulo Manuale	7	41	47	Nel Caso di Automatica il valore fisso è "BADGE"
Tipo carta	1	48	48	3 = Dipendente - 5 = Ospite - 7 = Obiettore - 8 = Studente
Data Ottenimento dati	8	49	56	Forma SSAAMMGG
ID PAGAMENTO	1	57	57	Contiene il codice che identifica il tipo pagamento (es: 1 per FASCIA 1)

### Interazione applicativa per aggiornamento profilo di Beneficio

L'aggiornamento del profilo di beneficio associato ad ogni beneficiario del servizio mensa avviene mediante interazione giornaliera con Web Services resi disponibili dal Gestore del Servizio Mensa.

In fase di avvio del servizio saranno forniti i dettagli necessari per l'attivazione dell'interazione.



Allegato n. 3 al Capitolato

Allegato 3 - TRACCIATO PER CARICAMENTO ESONERI

File da produrre di tipo testo, lunghezza fissa

Attributo	Tipo	Chr	Posizione	Descrizione	Note
Matricola	Carattere	6	1-6	Matricola dello studente in Ateneo <sup>4</sup> 000000 se non presente	Obbligatorio
Immatricolato	Carattere	1	8	M immatricolato al primo anno, blank negli altri casi (anni successivi al primo)	obbligatorio
Cognome e nome	Carattere	45	10-54		Obbligatorio
Corso di studio	Carattere	60	56-116	Descrizione del corso di studio o blank se non noto il corso di iscrizione	Obbligatorio
Anno di corso	Carattere	1	118	Anno di corso	Obbligatorio
Tipo iscrizione	Carattere	2	119	C = in corso; F = fuori corso	Obbligatorio
Esito	Carattere	2	121-122	<i>Vedi legenda Esiti</i>	Obbligatorio
Codice fiscale	Carattere	16	124-139	Codice Fiscale	Obbligatorio

*Legenda Esiti:*

Questo file viene estratto due volte.

Il valore del campo Esito varia a seconda del momento in cui è estratto il file.

**Prima estrazione:** le borse sono in stato richiesto, ed è stata prodotta la graduatoria definitiva. Devono essere estratti solo i record relativi a soggetti che in graduatoria sono Beneficiari o idonei non beneficiari

Il campo Esito nel tracciato assume questi valori:

ESITO	DESCRIZIONE
BE	Beneficiario
ID	Idoneo non beneficiario

<sup>4</sup> Da recuperare mediante interazione applicativa con Esse3 come richiesto all'art. 20



Fornitura di un sistema web integrato in modalità *Software as a Service (SaaS)* per la gestione dei benefici agli studenti, comprensivo delle attività di avvio, migrazione dati e dei servizi di Assistenza e manutenzione dalla data della stipula fino al 30 giugno 2028

**Seconda estrazione:** dopo la determinazione del merito in occasione dei controlli per il pagamento delle II rate delle borse.

In questo caso, il campo Esito assume i seguenti valori

<b>ESITO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
ID	Idoneo
PT	Pagamento totale (per chi riceve intera borsa)
PP	Pagamento parziale (per chi riceve solo I rata della borsa)
IP	Idoneo parziale (per coloro che erano idonei e che hanno merito acquisito alla data del 30 novembre)
RE	Revocata



Allegato n. 4 al Capitolato

Allegato 4 - STRUTTURA FILE per gestione Pagamenti

Di seguito sono elencate le colonne che dovranno essere presenti nel file che il sistema dovrà produrre e necessario per la predisposizione dei file per i pagamenti delle borse.

CODICE FISCALE	
COGNOME	
NOME	
HANDICAP	S o N
FRUIBILITÀ 50%	S o N
LORDO BORSA	
IMPORTO MENSA	
IMPORTO ALLOGGIO	
IMPORTO HANDICAP	
TOTALE BORSA	
RATA NETTA DA PAGARE	
SEDE ALLOGGIO	Varese/Como/Castellanza
TARIFFA PIENA MENSILE ALLOGGIO	
MESI ALLOGGIO	Da 1 a 12

È in fase di attivazione una nuova modalità di gestione dei pagamenti che richiederà la gestione di un tracciato specifico che potrà sostituire quello descritto nella tabella precedente.

La nuova modalità prevede la necessità di predisposizione di un file csv (avente delimitatore “;”) secondo il tracciato indicato:

matricola	Matricola U-GOV dello studente <sup>5</sup>
-----------	---

<sup>5</sup> La matricola U-GOV dello studente deve essere recuperata mediante interazione applicativa con U-GOV. I dettagli saranno forniti in sede di attivazione



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI  
DELL'INSUBRIA**

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

Fornitura di un sistema web integrato in modalità *Software as a Service (SaaS)* per la gestione dei benefici agli studenti, comprensivo delle attività di avvio, migrazione dati e dei servizi di Assistenza e manutenzione dalla data della stipula fino al 30 giugno 2028

comparto	1
ruolo	BE
codiceVoce	9941
annoCompetenzaLiquidazione	anno di competenza
meseCompetenzaLiquidazione	mese di competenza
dataCompetenzaVoce	data pagamento
codiceStatoVoce	E
aliquota	0
parti	0
importo	Importo borsa
codiceDivisa	E
codiceEnte	0
codiceCapitolo	698
codiceCentroDiCosto	DSU
riferimento	<vuoto>
codiceRiferimentoVoce	<vuoto>
flagAdempimenti	<vuoto>
idContrattoCSA	<vuoto>
nota	<vuoto>



Fornitura di un sistema web integrato in modalità *Software as a Service (SaaS)* per la gestione dei benefici agli studenti, comprensivo delle attività di avvio, migrazione dati e dei servizi di Assistenza e manutenzione dalla data della stipula fino al 30 giugno 2028

## **Allegato n. 5 al Capitolato**

### **Allegato 5 - Interazione con Esse3 Mediante Web Services**

L'accesso ai Web Services del sistema di gestione Carriere Studenti Esse3 è protetto da autenticazione. Per accedere al servizio saranno fornite credenziali apposite e saranno fornite le indicazioni di quale sia l'url da cui consumare i servizi e l'url contenente la documentazione.

I Metodi esposti consentono di estrarre, per singolo studente, i dati relativi alla carriera.

L'elenco di dettaglio degli esami richiede una elaborazione da parte del sistema del Fornitore per determinare il merito secondo i requisiti del bando regionale diritto allo studio.

Sono inoltre disponibili metodi per estrarre le informazioni relative al badge associato ad un determinato studente.

L'interrogazione è puntuale per singolo codice fiscale.



## Allegato n. 6 al Capitolato

### Allegato 6 – Bandi e diagrammi di processo

Nel presente allegato sono riportati i testi dei bandi relativi a:

- Bando regionale per il diritto allo studio
- Bando borse di studio di Ateneo triennali e ciclo unico
- Bando di Ateneo per i posti di letto
- Bando welcome Lab
- Bando eccellenze internazionali

I testi dei bandi sopra indicati sono seguiti dai diagrammi relativi al processo di gestione dei benefici e all'organizzazione.

Il testo dei bandi gestiti per le altre tipologie descritte nel presente capitolato è consultabile a questi url:

- Bando regionale per il diritto allo studio - <https://www.uninsubria.it/opportunita/bando-di-concorso-1%E2%80%99assegnazione-dei-benefici-il-diritto-allo-studio-universitario-aa>
- Bando borse di studio di Ateneo triennali e ciclo unico - <https://www.uninsubria.it/opportunita/bando-di-concorso-borse-di-studio-di-ateneo-studenti-iscritti-ad-un-corso-di-laurea>
- Bando borse di studio di Ateneo magistrali - <https://www.uninsubria.it/opportunita/bando-di-concorso-il-conferimento-di-n-10-borse-di-studio-di-ateneo-iscritti-al-primo>
- Bando di Ateneo per i posti di letto (“la Presentazione”, “Pomini”) - <https://www.uninsubria.it/opportunita/bando-1%E2%80%99assegnazione-di-posti-letto-presso-i-collegi-%E2%80%99Cla-presentazione%E2%80%9D-e-%E2%80%99Cpomini%E2%80%9D-aa>
- Bando collegi sportivi - <https://www.uninsubria.it/opportunita/bando-di-ammissione-ai-college-sportivi-aa-20222023-0>
- Bando rimborso spese di locazione - <https://www.uninsubria.it/opportunita/bando-1%E2%80%99erogazione-di-contributi-le-spesse-di-locazione-favore-degli-studenti-0>
- Bando premio di studio - <https://www.uninsubria.it/opportunita/bando-premi-di-studio-silvia-luglio-aa-20222023>
- Bando premio di laurea - <https://www.uninsubria.it/opportunita/bando-premi-di-laurea-silvia-luglio-aa-20222023>



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI  
DELL'INSUBRIA**

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

Fornitura di un sistema web integrato in modalità *Software as a Service (SaaS)* per la gestione dei benefici agli studenti, comprensivo delle attività di avvio, migrazione dati e dei servizi di Assistenza e manutenzione dalla data della stipula fino al 30 giugno 2028

- Bando welcome lab - <https://www.uninsubria.it/opportunita/bando-di-selezione-il-conferimento-di-assegni-di-tutorato-il-potenziamento-delle>
- Bando tutorati disciplinari - <https://www.uninsubria.it/opportunita/bando-il-conferimento-di-assegni-di-tutorato-sostegno-di-studenti-che-versano>
- Bando disabilità - <https://www.uninsubria.it/opportunita/bando-borse-di-studio-riservate-studenti-con-disabilit%C3%A0-o-con-disturbi-specifici-dell>
- Bando eccellenze internazionali - <https://www.uninsubria.eu/opportunity/scholarships-supporting-excellent-international-students-enrolling-bachelor-or-master>