ARCA CAPITANATA
AGENZIA REGIONALE per la CASA e l' ABITARE
Via Romolo Caggese, 2 - 71121 Foggia

Allegato A

Sistema di Gestione: Patrimonio Immobiliare, Utenza, Manutenzioni, Cessioni

Capitolato Tecnico

Reingegnerizzazione dei moduli gestionali della Suite InCasa.
Servizi di assistenza Help Desk, manutenzione correttiva ed adeguativa.

SOMMARIO *pag.*

Art.	*1*	*Premessa*	*3*
Art.	*2*	*Oggetto della fornitura*	*3*
Art.	*3*	*Specifiche tecniche generali*	*4*
	3.1	*Considerazioni generali*	*4*
	3.2	*Navigabilità ed accessibilità*	*4*
	3.3	*Ricerche*	*5*
	3.4	*Help*	*5*
	3.5	*Comunicazioni verso l'esterno*	*5*
	3.6	*Fascicoli virtuali*	*5*
	3.7	*Export dati*	*5*
	3.8	*Sicurezza*	*5*
	3.9	*Accessi*	*6*
	3.10	*Log gestioni/elaborazioni – archivio storico variazioni*	*6*
	3.11	*Struttura*	*6*
Art.	*4*	*Archivi, modalità operative e funzioni*	*7*
	4.1	*Patrimonio – Archivi da gestire*	*7*
	4.2	*Modalità Operative*	*7*
	4.3	*Funzioni*	*8*
	4.4	*Utenza*	*9*
	4.5	*Censimento Anagrafico Reddituale*	*9*
	4.6	*Contratti ed Assegnazioni*	*10*
	4.7	*Canoni locativi*	*13*
	4.8	*Ruolo*	*13*
	4.9	*Bollettazione per Motivazione e Causali Bollette*	*14*
	4.10	*Incassi*	*14*
	4.11	*Contabilità utenza (Locatari e Cessionari)*	*15*
	4.12	*Gestione Morosità e Procedimenti Legali*	*15*
	4.13	*Autogestioni/Amministrazioni*	*16*
	4.14	*Fatturazioni da aziende erogatrici servizi*	*16*
	4.15	*Cessioni Patrimonio*	*17*
	4.16	*Manutenzioni*	*17*
	4.17	*Accesso dall'esterno*	*19*
Art.	*5*	*Formazione del personale affiancamento e help desk*	*19*
Art.	*6*	*Tempi e fasi di realizzazione*	*20*
Art.	*7*	*Pagamenti – tracciabilità*	*20*
Art.	*8*	*Penali*	*20*
Art.	*9*	*Risoluzione del contratto*	*21*
Art.	*10*	*Definizione delle controversie*	*21*

ART. 1 – PREMESSA

Scopo del presente documento è quello di tracciare le linee guida al fine dell'integrazione di moduli gestionali nella Suite InCasa di SIGECO-CSS Srl, di cui l'Agenzia detiene licenze d'uso illimitate, dell'adeguamento del software a seguito della riprogettazione dei processi aziendali scaturente da sopravvenute esigenze che richiedono servizi di interoperabilità ed interfacciamento con altre piattaforme software in uso.
L'ARCA Capitanata ritiene opportuno un raffronto tra i costi da sostenere per i servizi oggetto della presente fornitura e quelli derivanti dall'acquisto di nuove licenze d'uso software da terzi fornitori.

ART. 2 - OGGETTO DELLA FORNITURA

Sulla base di quanto indicato nel successivo ART.3, l'oggetto della fornitura è la reingegnerizzazione dell'attuale sistema informatico per la gestione del patrimonio immobiliare, dell'utenza, delle manutenzioni e delle vendite, mediante la rimodulazione delle funzionalità e l'interfacciamento con altre piattaforme software in uso presso l'ARCA Capitanata, l' acquisizione di nuovi moduli gestionali, nonché la formazione del personale dell'Ente.
Nell'offerta dovranno essere compresi tutti i costi di eventuali licenze aggiuntive per prodotti software di supporto (es.: DBMS, componenti software di report, printing, ecc) e delle attività di installazione, configurazione e messa in esercizio del sistema presso i Sistemi Informativi dell'ARCA Capitanata.
L'offerta dovrà quindi essere comprensiva di tutte le componenti e le attività necessarie alla messa in esercizio del sistema, compreso il costo per la formazione del personale dell'Ente e lo sviluppo di eventuali componenti funzionali richieste nel presente capitolato, ma non disponibili nel momento della presentazione dell'offerta da parte della ditta.
Successivamente alla messa in esercizio del sistema, la stazione appaltante potrà richiedere all'impresa aggiudicataria ulteriori personalizzazioni al fine di adeguarlo alle diverse e nuove esigenze che dovessero nel frattempo manifestarsi presso gli Uffici dell'Ente.
L'offerta dovrà altresì indicare il costo biennale per i servizi di assistenza Help Desk, manutenzione correttiva ed adeguativa, con decorrenza successiva alla data di collaudo finale.
In caso di aggiudicazione, la ditta sarà chiamata a redigere, sulla base del presente capitolato, una dettagliata relazione tecnica costituita dai seguenti punti:

1. elenco risorse umane utilizzate per il progetto;
2. accettazione del cronoprogramma delle fasi e tempi di avanzamento di cui al successivo Art. 6;
3. accettazione dei piani di formazione ed affiancamento;
4. elenco test e procedure di collaudo;
5. definizione obblighi cliente.

I seguenti punti dovranno anch'essi essere indicati nella relazione tecnica e successivamente formalizzati a mezzo contratto, a garanzia dell'accordo tra le parti:

a. responsabilità della ditta;
b. proprietà del software;
c. accettazione dei termini di consegna e penalità;
d. criteri, modalità, obiettivi del collaudo;
e. durata periodo di avviamento del software;
f. assistenza nel periodo di avviamento;
g. modalità istruzione/affiancamento;
h. modalità di utilizzo corretto del software prodotto;
i. obbligazioni contrattuali dell'ARCA Capitanata;
j. indicazione del responsabile del progetto;

k. definizione requisiti di progetto;
l. partecipazione al collaudo e approvazione;
m. installazione e configurazione sistema (Test/Produzione);
n. modalità dei pagamenti.

ART. 3 - SPECIFICHE TECNICHE GENERALI

Le indicazioni contenute nel presente documento rappresentano i requisiti minimi della fornitura.
Al fine di non incorrere in problemi di limitazione della manutenibilità del sistema, il software dovrà utilizzare soluzioni che non includano componenti basati su linguaggi legacy (es. COBOL) e/o richiedano l'utilizzo di emulatori per la completa fruibilità delle funzionalità utente e amministratore.
I server Web, Applicativi o di gestione database dovranno essere virtuali ed installati nel sistema Vmware già in uso presso l'ARCA Capitanata.
La ditta appaltatrice dovrà dichiarare che il proprio software risponde alle specifiche di seguito riportate:

1. Il sistema software deve avere un'architettura tecnologica "full internet/web based" ovvero un'architettura omogenea, distribuita e scalabile su tre livelli elaborativi distinti secondo il modello "thin-client" e "web-based":
   a. livello "*Presentazione*" con interfaccia utente grafica evoluta *GUI* operante su piattaforma client che richieda la presenza del solo componente web-browser;
   b. livello "*Applicazione*" dove è operativa la logica applicativa del sistema, posizionato su una macchina logica denominata appunto "application server";
   c. livello "*Dati*" dove opera il gestore di database posizionato su un'altra macchina logica denominata in questo caso "database server".
2. Accesso al sistema tramite l'uso esclusivo di web-browser standard.
3. Rispondenza già implementata o comunque implementabile alle varie linee guida pubblicate da DigitPA.
4. Rispondenza alle norme sulla privacy in materia di trattamento delle informazioni.
5. Bassa dipendenza dalla piattaforma.
6. Tutti i moduli funzionali dovranno operare con le stesse modalità di interfaccia utente.
7. Il sistema software deve essere in grado, attraverso appositi web services di poter risolvere i problemi di integrazione e interoperabilità con la Piattaforma Urbi Smart di PA Digitale Spa.

3.1 Considerazioni generali

Il sistema informativo oggetto della presente analisi deve utilizzare un applicativo WEB Based nativo, fruibile quindi attraverso Internet per mezzo dei più moderni browser disponibili (Chrome, Firefox, IE, ecc.), garantendo comunque, qualsiasi sia il browser adottato dall'operatore, funzionalità e soprattutto visibilità ed accessibilità allineati agli standard dettati dalla normativa vigente, non obbligando installazioni di sorta su singole macchine.

3.2 Navigabilità ed accessibilità

Il sistema deve consentire il passaggio tra le diverse funzioni, anche appartenenti ad aree funzionali diverse, garantendo la disponibilità dei criteri di scelta adottati e dei conseguenti risultati ottenuti in base ai legami esistenti, come da esempi seguenti:

1. passaggio dalla gestione fabbricati alla gestione delle unità immobiliari e viceversa (legame: codice immobile)
2. passaggio dalla gestione delle unità immobiliari ai contratti e viceversa (legame: codice unità immobiliare)
3. passaggio dai contratti all'anagrafica utenti e viceversa (legame: codice utente).

3.3 Ricerche

Il sistema dovrà permettere la ricerca libera di qualsiasi tipo di informazione memorizzata a sistema possibilmente con modalità simili alle ricerche effettuabili via web.
Il sistema dovrà consentire inoltre ricerche in base ad appropriati filtri personalizzabili (ricerca fabbricati ed unità immobiliari: per indirizzo, località, ecc.; ricerca utenti in base a cognome e nome, ecc.); detti filtri dovranno prevedere la congiunzione *AND* o *OR*, garantendo all'operatore la possibilità di specificare, per ciascun campo di ricerca utilizzato, i seguenti criteri: *Inizia con – Contiene - Uguale a - Finisce con - Maggiore di - Minore di*, oltre a fornire apposita funzione di ricerca su testo libero che permetta la ricerca in base a: *Uno qualsiasi dei termini - Tutti i termini - Frase esatta*, da effettuare su contenuti predisposti nella fase di personalizzazione dell'applicativo.

3.4 Help

Oltre a fornire, a richiesta, adeguata mappa del Sito e segnalazione del percorso della pagina visualizzata (*breadcrumb*), ogni voce del menu dovrà consentire l'agevole ottenimento del relativo manuale operativo in formato *PDF*, ovvero delle note operative/interpretative.

3.5 Comunicazioni verso l'esterno

La gestione di una rubrica di: numeri telefonici fissi, cellulari, caselle posta elettronica, ecc. relative a locatari, cessionari, amministratori, ditte manutentrici, ecc. consentirà, oltre ad un riferimento di rapida consultazione, l'eventuale invio di SMS, E-MAIL, PEC, ecc., sia massiva (legata quindi a particolari elaborazioni/gestioni) sia individuale, alimentando un archivio di messaggistica consultabile in base a: destinatario, data trasmissione, oggetto della trasmissione, ecc.

3.6 Fascicoli virtuali

Il sistema dovrà consentire la gestione del fascicolo virtuale per tutte le entità alle quali tale funzionalità risulta applicabile (patrimonio, fabbricati, utenza, contratti, ecc.), nonché prevedere l'interazione con l'applicativo Protocollo Generale URBI SMART di PA Digitale Spa, in particolar modo relativamente alla consultazione dei documenti scannerizzati.

3.7 Export dati

L'applicativo dovrà contemplare le funzioni di esportazione dati patrimonio verso la Piattaforma Regionale PUSH della Regione Puglia, nonché lo scambio di flussi tramite canale telematico con l'Agenzia delle Entrate relativamente al Servizio SIATEL v. 2.0 PuntoFisco.
Inoltre, dovrà essere garantita la presenza di funzioni parametrizzabili e personalizzabili di esportazione dati da archivi, anche collegati tra loro tramite apposite chiavi, verso file csv, excel, testo, word, ecc..
Particolari funzioni dovranno permettere, in base alle indicazioni fornite dall'ARCA Capitanata, di generare gli archivi, nel formato che verrà indicato di seguito, delle scritture contabili di economico/patrimoniale, finanziaria ed analitica derivanti dalle fasi che contemplano tale necessità (bollettazione, incassi, rendiconto, ecc.).
L'applicativo dovrà garantire inoltre la connettività, anche futura, con altri sistemi delle PP.AA. ove richiesto dalla normativa.

3.8 Sicurezza

Il sistema deve prevedere connessioni *SSL* per la trasmissione di password e dati personali/sensibili; adeguati strumenti dovranno inoltre garantire, quanto più possibile, l'attenuazione dei rischi alla sicurezza dell'applicativo e della base dati.
Le operazioni di modifica/eliminazione dovranno garantire il rispetto dei vincoli di integrità referenziale derivanti da legami gerarchici appositamente adottati.

3.9 Accessi

L'accesso all'applicativo dovrà essere garantito esclusivamente agli operatori conosciuti dal sistema; qualsiasi tentativo di accesso in mancanza di *login* da parte dell'operatore dovrà prevedere la richiesta di Operatore e Password tramite apposita finestra.
Ogni operatore dovrà essere attribuito ad un Gruppo di operatori il quale sarà autorizzato ad effettuare le operazioni di inserimento e/o modifica e/o cancellazione su ciascun modulo di gestione.
La password dovrà essere archiviata su database previo adeguato trattamento di *hashing*, prevedendo, in ogni caso, l'applicazione di caratteri *SALT* casuali e dovrà rispondere ai seguenti requisiti personalizzabili:

- lunghezza minima;
- complessità;
- inalterabilità (giorni);
- durata (giorni);
- non riutilizzo (numero password archiviate);
- tentativi accesso.

Superato, in fase di identificazione, il numero prestabilito di tentativi di accesso, l'operatore dovrà essere disabilitato; tale misura verrà osservata anche in caso di inattività dell'operatore stesso per un periodo (in giorni) prestabilito per ciascun gruppo di appartenenza.
Il sistema dovrà imporre la sostituzione della password dopo la scadenza del periodo di durata.
Gli accessi dovranno essere registrati su apposito archivio log riportante Operatore, Nome PC, Data accesso, Ora accesso, Data uscita, Ora uscita.

3.10 Log gestioni/elaborazioni – archivio storico variazioni

Tutte le operazioni di inserimento/variazione/cancellazione sugli archivi devono essere registrate nell'archivio dei log delle gestioni, riportando: data, ora, operatore, nome pc, archivio, funzione, tipo operazione, chiave/i, nome del campo, valore precedente, valore attuale; la consultazione di tale archivio sarà ottenibile in base a filtri per data, operatore, nome pc, archivio, tipo operazione, chiavi, campi.
Le operazioni di cui sopra dovranno prevedere gli opportuni controlli e le azioni derivanti dal rispetto dei vincoli di integrità referenziale.
Analoga funzione registrerà le elaborazioni eseguite dagli operatori nell'archivio dei log delle elaborazioni, riportando: data, ora inizio, ora fine, operatore, nome pc, funzione, parametri di selezione, variabili introdotte dall'operatore; la consultazione di tale archivio dovrà essere ottenibile in base a filtri per data, operatore, funzione, parametri di selezione, variabili introdotte dall'operatore.
Quanto specificato per l'archivio variazioni dovrà consentire l'ottenimento di informazioni e conseguenti elaborazioni in base alla data di validità dei dati trattati attuando pertanto la completa gestione storica degli archivi gestiti.
Il sistema dovrà, inoltre, prevedere la gestione dell'archivio storico ovvero dovrà essere possibile risalire alla situazione di un particolare dato ad una certa data.

3.11 Struttura

Il sistema dovrà essere costituito dalle aree funzionali appresso elencate, accessibili, così come le funzioni che ciascuna area ricomprende, previe opportune autorizzazioni (lettura, modifica, inserimento, cancellazione) concesse ai gruppi, di conseguenza agli operatori:

a. Patrimonio (di proprietà e in gestione).
b. Utenza.
c. Locazioni:
    a) Abitazioni;

b) Locali ad uso N/A;
c) Occupazioni senza titolo;

d. Cessioni/Riscatti.
e. Contabilità Locatari/Cessionari.
f. Morosità/Procedimenti legali.
g. Autogestioni/Amministrazioni.
h. Interventi manutentivi.
i. Partecipazioni esterne:
   a) Integrazione con il portale del Censimento Anagrafico Reddituale;
   b) Integrazione con l'applicativo Protocollo su Piattaforma URBI SMART di PA Digitale Spa per Area Utenza e Patrimonio;
   c) Integrazione con l'applicativo Atti Amministrativi, su Piattaforma URBI SMART di PA Digitale Spa per Area Utenza;
   d) Interazione con l'applicativo URBI PAY su Piattaforma URBI SMART di PA Digitale Spa ai fini dell'interoperabilità con il Nodo Pagamenti di PAGOPA ed i PSP (Prestatori di Servizi a Pagamento), anche per quanto concerne la riconciliazione automatica degli incassi.

ART. 4 - ARCHIVI, MODALITÀ OPERATIVE E FUNZIONI

4.1 Patrimonio - Archivi da gestire:

1. Aree/Terreni.
2. Fabbricati.
3. Ingressi/Scale.
4. Passi carrabili.
5. Unità Immobiliari:
   a. Abitazioni (ERP sovvenzionata, agevolata, convenzionata, L. 431/98, altro), classificate anche per tipo di proprietà (ARCA, Stato, Comuni).
   b. Locali ad uso non abitativo (Beni Strumentali).
   c. Pertinenze non censite catastalmente.
   d. Locali accessori alle U/I dei punti 1 e 2.
   e. Locali di servizio.
   f. Lastrici/Terrazzi.
   g. Aree Urbane.
6. Variazioni catastali U/I.
7. Quote utilizzo locali comuni.
8. Quote millesimali/Tabelle ripartizione.
9. Impianti.
10. Barriere architettoniche.

Il legame gerarchico tra fabbricati, ingressi/scale, passi carrabili, unità immobiliari è costituito dal codice immobile; le quote di utilizzo dei locali sono riferite a specifiche U/I ad uso collettivo; le quote millesimali si riferiscono ad abitazioni e locali ad uso non abitativo.
Si richiede, inoltre, la possibilità di visualizzare le mappe satellitari degli immobili a partire dai dati esistenti.

4.2 Modalità Operative

Ricerche: la ricerca dei dati degli archivi descritti precedentemente dovrà consentire agli operatori, secondo quanto previsto nella sezione Ricerche, il reperimento delle informazioni in base a:

1. Codici.
2. Indirizzo.
3. Civico.

4. Cap.
5. Località.
6. Comune.
7. Interno (per le sole U/I).

4.3 Funzioni

Gestione (lettura, inserimento, modifica, cancellazione):

1. Aree.
2. Fabbricati (con dati per geolocalizzazione).
3. Ingressi/Scale.
4. Passi carrabili.
5. Unità immobiliari.
6. Variazioni catastali U/I.
7. Quote utilizzo locali comuni.
8. Quote millesimali.
9. Impianti.
10. Barriere architettoniche.
11. I.M.U:
    a. Tabelle Comunali;
    b. Gestione casi particolari (Categorie catastali) ;
    c. Stampa Tabelle Comunali.
    d. Rivalutazioni I.M.U.
    e. Calcolo acconto/saldo e creazione archivio Aree – Terreni – U/I singole U/I collettive per quote utilizzo.
    f. Gestione archivio del punto precedente Stampa prospetto Acconto/Saldo per Comune Stampa importi Acconto/Saldo da versare.
    g. Generazione dati F24 Telematico (tracciato Agenzia Entrate) Dichiarazione I.M.U. (su modello PDF Agenzia Entrate).
12. Ta.S.I. (come precedente punto 11.).
13. Redditi Fabbricati (Beni strumentali – Alloggi/Locali accessori).
14. TOSAP:
    a. Gestione anagrafiche passi.
    b. Gestione tariffe comunali.
    c. Calcolo tassa annuale.
    d. Gestione importi tasse passo.
    e. Gestione versamenti.
    f. Addebiti quote proprietari.
    g. Stampe.
15. Calcolo rendite catastali.
16. Calcolo capitali assicurati.
17. Import valori semestrali delle quotazioni immobiliari OMI (Osservatorio del Mercato Immobiliare), secondo le specifiche tecniche dell'Agenzia delle Entrate.
18. Inventario U.I. con indicazioni di vetustà fabbricati/impianti.
19. Adeguamento barriere architettoniche (con tipologia: es. bagno, servoscala, ascensore, ecc.).
20. Fascicolazione degli A.P.E. (Attestati Prestazione Energetica) mediante l'interazione con l'applicativo Protocollo Generale URBI SMART di PA Digitale Spa.
21. Estrazione e gestione dati e conseguente generazione di apposito file *XML* secondo lo schema imposto dalla Regione Puglia per popolare la Piattaforma Regione Puglia Social Housing (PUSH).

22. Generazione di reportistica varia delle suindicate funzioni, anche con generazione di files in formato .pdf.

4.4 Utenza

Archivi da gestire:

1. Utenti.
2. Contatti.
3. Recapito/Residenza.
4. Gestione deleghe sindacati.
5. Disposizioni SEPA.
6. Pratiche reddituali.
7. Redditi componenti.

Ricerche:

La ricerca degli utenti deve utilizzare i seguenti campi dell'anagrafica utenti: Codice Utente – Progressivo componente - Cognome – Nome – Codice fiscale, oltre a consentire la ricerca per i seguenti dati relativi alla U/I assegnata/locata/ceduta: Assegnatario (Cognome e Nome) - Codice immobile, Codice U/I – Indirizzo – Civico – Comune – Località.

In caso di individuazione di un singolo componente del nucleo familiare bisogna consentire la possibilità di visualizzare la composizione del nucleo familiare, garantendo la evenienza di poter scorrere avanti/indietro i componenti del nucleo stesso, evidenziando l'intestatario dell'utenza.

Funzioni:

1. Gestione (lettura, inserimento, modifica, cancellazione) dei nuclei familiari, con indicazione del rapporto di parentela rispetto l'assegnatario e dei periodi temporali di validità (inizio e termine) per ciascun componente.
2. Gestione ospitalità temporanee comunicate/autorizzate, anche per periodi frazionati ed estrazione nominativa delle persone ospitate nel nucleo nell'arco dell' anno solare di riferimento.
3. Gestione per utente di comunicazioni abbandono alloggio da parte dell'ospite di cui si è avuta comunicazione.
4. Stampa lettera intimazione all'abbandono dell'alloggio.
5. Gestione richieste avvio procedimenti di decadenza con possibilità di distinzione procedimenti riguardanti le ospitalità soggette a comunicazione/autorizzazione.
6. Rubrica utenza.

4.5 Censimento Anagrafico Reddituale

La normativa a cui fare riferimento per la presente gestione e per le gestioni successive è la Legge Regionale n. 10/2014 (Regione Puglia).

Il sistema deve prevedere, su specifiche indicazioni dell'Ente, funzioni di esportazione dei dati verso il Portale del Censimento e delle funzioni di importazione dal medesimo portale.

Archivi da gestire:

1. Dati reddituali riferiti a tutti i componenti del nucleo familiare dell'assegnatario, per ciascun anno fiscale e per periodi temporali di validità, con indicazione delle seguenti tipologie di reddito:
   a. Lavoro Dipendente.
   b. Pensione.
   c. Indennità di invalidità.
   d. Lavoro Autonomo.
   e. Da Fabbricati.
   f. Da Terreni.
   g. Altri Redditi.
2. Altri requisiti:

a. possibilità di gestire/monitorare utenze i cui componenti del nucleo familiare (compreso l'assegnatario) abbiano proprietà immobiliari (alloggi) individuate come adeguate in rapporto al nucleo fotografato ad una certa data (quella del censimento reddituale e successive, con storicizzazione dati nell'ipotesi di modifica);
b. possibilità di allegare all'utenza scansione di copia della/delle planimetria/e ed altri documenti tecnici afferenti e connessi alle proprietà individuali dei componenti del nucleo, da visualizzare nel gestionale;
c. possibilità di determinare e monitorare nel tempo la capacità economica del nucleo familiare secondo le modalità di cui all'articolo 17 decies della L.R. 10/2014 (Regione Puglia) e smi;
d. estrazione dati per utenza /Comune;
e. protocollo pratiche di Censimento;
f. stampa Scheda analitica/sintetica;
g. gestione della mancata presentazione e/o anomalie stato documentazione;
h. variazioni fasce reddito/Previsioni canoni.

4.6 Contratti ed Assegnazioni

Premessa: Le note che seguono non contemplano la casistica delle cessioni di unità immobiliari la cui gestione viene demandata ad uno specifico modulo applicativo (vedi punto 4.15).

1. Gestione (lettura, inserimento, modifica, cancellazione) delle nuove assegnazioni, con l'indicazione della data di inizio ed eventuale data di cessazione/revoca; tipologia ed estremi pratica di assegnazione/revoca.
2. Variazioni: per consentire il passaggio tra diverse tipologie contrattuali di locazione (es. da requisito ad indeterminato, ecc.) applicabile esclusivamente nella stessa U/I; chiude il precedente contratto alla data specificata dall'operatore e genera nuovo contratto acquisendo i seguenti dati:
   a. Tipo atto.
   b. Descrizione atto (se Tipo atto prevede descrizione).
   c. Numero atto.
   d. Data atto.
   e. Decorrenza.
   f. Data stipula.
   g. Tipo Contratto.
   h. Tipo variazione (preferibilmente legato ad una apposita tabella).
3. Ampliamenti nuclei familiari: deve consentire la gestione delle domande/comunicazioni di ampliamento del nucleo familiare e del loro iter procedurale, anche mediante l'interazione con l'applicativo Protocollo Generale URBI Smart di PA Digitale Spa., secondo quanto stabilito dalla normativa vigente, garantendo, in caso di accoglimento delle domande, il passaggio dei componenti ad anagrafe utenza. La storicizzazione dei dati dovrà avvenire preferibilmente mediante interazione con l'applicativo Atti Amministrativi di URBI Smart dopo la notifica dell'esito di conclusione procedimento.
4. Disdette/Recessi/Mobilità: deve consentire la chiusura contratto a seguito di disdetta o mobilità; deve aggiornare il contratto con data fine validità e codice variazione, effettuando le seguenti operazioni:
   a. Addebito quote rateizzate residue (ed eventuale imposta di registro risoluzione contratto) in unica registrazione di cui emettere eventualmente successivo bollettino/MAV/SEPA per l'incasso.
   b. Eliminazione/variazione bollette emesse successive alla data fine contratto, mediante note di variazione.
   c. Acquisizione nuovi elementi di residenza/recapito.

d. Emissione di comunicazioni.

5. Subentri: deve consentire la voltura contrattuale a favore di uno o più componenti del nucleo familiare, anche mediante l'interazione con l'applicativo Protocollo Generale URBI SMART di PA Digitale Spa., effettuando le seguenti operazioni in modalità simulazione:
   a. Inserimento pratica con estremi di protocollo acquisiti;
   b. Revisione dei dati anagrafici e reddituali dei componenti del nucleo familiare;
   c. Ricalcolo del nuovo canone in base ai dati acquisiti;
   d. Simulazione del saldo contabile risultante alla data stabilita dall'operatore, considerate le somme da conguagliare risultanti dalla differenza dei nuovi canoni locativi (simulati) e quelli già addebitati, comprendendo anche la somma da addebitare di diritti amministrativi;

   E' opportuno, ai fini delle attività di sportello, che sia evidenziata la richiesta di voltura in corso di istruttoria nel modulo delle Assegnazioni.

   La storicizzazione dei dati dovrà avvenire preferibilmente mediante interazione con l'applicativo Atti Amministrativi di URBI Smart, dopo la notifica dell'esito di conclusione del procedimento. In questa fase, in caso di accoglimento dell'istanza, dovrà eseguire le seguenti operazioni:
   e. aggiornamento contratto del precedente assegnatario con data fine validità e codice variazione (data chiusura equivale a ultimo giorno del mese di presentazione istanza);
   f. aggiornamento data fine appartenenza al nucleo del precedente assegnatario;
   g. eventuale revoca disposizione SEPA;
   h. eventuale revoca Delega Sindacale;
   i. creazione di nuovo contratto intestato all'assegnatario subentrato con decorrenza giorno successivo a fine validità del precedente assegnatario;
   j. conferma dei dati anagrafici e reddituali dei componenti del nucleo familiare;
   k. conferma Canone Locativo e inserimento a ruolo;
   l. inserimento a ruolo dei diritti amministrativi;
   m. inserimento eventuali note di variazione in base alla simulazione già effettuata al precedente punto d.;
   n. inserimento dati dell'atto amministrativo di approvazione/diniego;
   o. eventuale acquisizione nuova disposizione SEPA;
   p. eventuale acquisizione nuova Delega Sindacale;
   q. chiusura annotazione di istruttoria in corso nel modulo di Assegnazione.

   In caso di diniego dell'istanza nessuna modifica dovrà essere storicizzata, ma andranno acquisiti i dati dell'atto amministrativo di diniego, nonché l'inserimento a ruolo dei diritti amministrativi e l'indicazione di diniego di voltura con estremi atto nel modulo Assegnazioni.

6. Sanatorie – occupatori senza titolo: il programma deve consentire la gestione contabile ed amministrativa delle problematiche riferite alle sanatorie delle posizioni degli occupatori senza titolo, ai sensi della L.R. 10/2014 art. 20 – Regione Puglia. Le funzioni minime richieste sono le seguenti:
   a. inserimento nuova pratica ricevuta da parte del Comune, anche mediante l'interazione con l'applicativo Protocollo Generale URBI SMART di PA Digitale Spa;
   b. le funzioni che seguono possono essere attivate solo dopo la ricezione del decreto di assegnazione emesso dal Comune che, tramite l'interazione con l'applicativo Protocollo Generale URBI SMART di PA Digitale Spa., che deve formare parte integrante del fascicolo dell'assegnatario:

- inserimento nucleo familiare nuovo assegnatario (ex occupatore senza titolo);
- inserimento nuova assegnazione con decorrenza data inizio occupazione alloggio;
- creazione nuovo contratto locativo con decorrenza data inizio occupazione alloggio;
- inserimento dati reddituali componenti del nucleo familiare;
- calcolo nuovo canone locativo ed inserimento nel ruolo fitti;
- chiusura assegnazione del precedente assegnatario decaduto/deceduto alla data inserita dall'operatore;
- chiusura contratto locativo del precedente assegnatario decaduto/deceduto alla stessa data del precedente punto;
- chiusura eventuale rateizzazione dell'assegnatario cessato ed addebito eventuali quote residue in unica soluzione;
- variazione contabile addebiti a carico assegnatario cessato con scadenza successiva alla data di cessazione;
- revoca eventuale quota sindacale assegnatario cessato;
- cessazione dell'anagrafica di tutti i componenti nucleo familiare dell'assegnatario cessato;
- storno di eventuali partite scoperte esistenti alla data di cessazione dall'assegnatario cessato al nuovo assegnatario (ex occupatore senza titolo);
- storno contabile di eventuali addebiti per indennità di occupazione già presenti a carico dell'ex occupatore senza titolo;
- addebito dei canoni locativi al nuovo assegnatario dalla data di decorrenza contrattuale alla data indicata dall'operatore.

7. Variazioni archivio contratti e scambio di alloggio: deve modificare i dati della sezione Archivi gestiti e non trattati dalle variazioni qui sopra descritte.
8. Gestione delle Deleghe Sindacati Inquilini, anche mediante l'interazione con l'applicativo Protocollo Generale URBI SMART di PA Digitale Spa., con rendicontazione separata delle somme incassate per quote sindacali e della situazione delle quote sindacali insolute.
9. Disposizioni SEPA.
10. Imposta di registro:
    a. registrazione nuovi contratti di locazione: trasmissione contratti e dati nei formati previsti da ENTRATEL o dall'eventuale Intermediario; calcolo automatico bolli ed imposte ed eventuale addebito della quota di spettanza del locatario su registrazione contabile o come quota da addebitare unitamente ai fitti;
    b. scadenzario proroghe;
    c. scadenzario risoluzioni/recessi;
    d. trasmissione dati proroghe (ENTRATEL o Intermediario);
    e. calcolo imposta e addebito quota di spettanza del locatario su registrazione contabile o come quota da addebitare unitamente ai fitti;
    f. aggiornamento scadenza proroga;
    g. trasmissione dati cessazioni (ENTRATEL o Intermediario).
11. Riattivazione contratti/anagrafe utenza a seguito errata variazione per disdetta o subentro.
12. Esportazione dati locatari in formato XLS/XSLX, TXT, DOC, CSV.
13. Modulistica Contratto di locazione (E.R.P., Agevolata, Sovvenzionata, Locali ad USO N/A, ecc.): deve prevedere la totale autonomia operativa nella personalizzazione dei

contratti di locazione, sia per quanto riguarda la stampa degli stessi che per quanto riguarda la loro registrazione.

14. Fascicolazione delle informative sulla privacy per ciascun contratto locativo, anche attraverso l'interazione con l'applicativo Protocollo Generale URBI SMART di PA Digitale Spa.
15. Stampa Assegnazioni (nuove/in corso) per comune/totali in base a nazionalità e riepilogo per tipologia: italiana, comunitaria, extracomunitaria, ai fini statistici.

4.7 Canoni locativi

Regole generali:

L'archivio Canoni E.R.P. sovvenzionata dovrà contenere i dati che concorrono alla determinazione dei canoni di locazione ai sensi della L.R. 10/2014 (Regione Puglia) e della Legge 203/91 (Gozzini) e le relative risultanze; tale archivio sarà esclusivamente alimentato tramite apposita funzione che, effettuando il calcolo del canone E.R.P., consente la costituzione dello storico dei canoni stessi mantenendo in ogni caso lo storico delle eventuali variazioni.

L'archivio canoni predeterminati contiene i dati dei canoni non E.R.P. (locali ad uso N/A, edilizia agevolata e convenzionata, ecc.) e di alloggi locabili a canone sostenibile; contiene oltre l'importo e il tipo canone, la tipologia di indicizzazione e la periodicità della stessa e l'applicabilità dell'IVA.

Funzioni richieste per Canoni E.R.P.:

1. Calcolo/Ricalcolo (anche retroattivo) in base a elementi parametrizzati in apposite tabelle.
2. Simulazione canoni da patrimonio, ovvero da dati da imputare.
3. Calcolo conguagli (registrazione rettifica relativa a mensilità contabilizzate e correzione bollette da contabilizzare).
4. Consultazione storico canoni.
5. Stampe delle schede canoni oggettivi e soggettivi.
6. Elenco canoni per Fascia/Comune/Codice alloggio.
7. Prospetto annuale variazioni canoni (Fasce reddito).
8. Canoni predeterminati - gestione (lettura, inserimento, modifica, cancellazione).
9. Aggiornamenti ISTAT ed eventuale comunicazione nuovo canone.
10. Gestione conguagli: devono consentire anche la gestione dell'ISTAT e garantire anche la compensazione automatica di crediti eventuali dell'utente (note credito/note bolletta/note corrispettivo/note da fatturazione elettronica) con fatture/bollette/corrispettivi emessi.
11. Supporto fatturazione locali ad uso N/A (calcolo I.V.A, export dati contabilità verso piattaforma URBI Smart di PA DIGITALE Spa).
12. Stampa elenco canoni predeterminati.
13. Stampa scadenziario ISTAT.

4.8 Ruolo

Funzioni:

1. Ruolo fitti: dalle aree canoni E.R.P. e canoni predeterminati genera quote canone (causale diversificata in base a titolarità dell'assegnazione, tipologia contratto, motivazione di emissione, ecc.), assicurazione (se prevista dalla normativa), quote sindacali (vedere deleghe sindacali dei locatari), spese spedizione (se contemplate e se previste in base al tipo di spedizione), spese incasso (se addebitabili e in che misura in base a: tipologia di pagamento, banca che garantisce il servizio di tesoreria e banca ricevente la disposizione di pagamento), o comunque previsti dalla normativa vigente.
2. Gestione del Ruolo per Utente (lettura, inserimento, modifica, cancellazione).
3. Gestione dei Rimborsi.

4. Rateizzazioni del debito: per ciascun richiedente deve costituire un piano di ammortamento per la rateizzazione con analisi delle partite aperte proposte dal sistema, costituzione, previa selezione delle partite di cui sopra da parte dell'operatore, dell'archivio partite rateizzate (Anno, Motivazione, N° bolletta/Registrazione), totalizzazione automatica del debito e degli eventuali interessi, imputazione del mese/anno inizio rateizzazione del numero rate e calcolo automatico rata mensile; prevista emissione separata o compresa nella bollettazione.
5. Stampa elenco ruolo per motivazione/causale in ordine di codice U/I o alfabetico utente.
6. Elenco unità sfitte per Comune.
7. Elenco rimborsi per motivazione/causale in ordine di codice U/I o alfabetico utente.
8. Elenco rateizzazioni in ordine di codice U/I o alfabetico utente.

4.9 Bollettazione per Motivazione e Causali Bollette

Suggerimenti:

La numerazione delle bollette si suggerisce che avvenga secondo il seguente schema: AAAASNNNNN, dove AAAA è l'anno di emissione, S è il sezionale associato al codice motivazione (es. : Motivazione CL – Locazioni alloggi Sezionale 1; CC - Locazioni U/I ad uso diverso da abitazione Sezionale 2; QR – Quote riscatto Sezionale3, ecc.).

Funzioni:

1. Creazione bollette: da archivio contratti in corso di validità alla data ricompresa nel periodo Anno/Mese iniziale-Mese finale creazione archivi Bollette e Causali bollette da Ruolo-Rimborsi- Rateizzazioni; il discarico delle quote iscritte a ruolo in forma rateizzata deve avvenire nel concetto di transazione al fine di evitare, in caso di interruzione anomala dell'elaborazione, il ricorso a copie di sicurezza.
2. Gestione bollette (lettura, inserimento, modifica, cancellazione ovvero nota di variazione).
3. Stampa avviso di pagamento analogico PAGOPA, con integrato bollettino di conto corrente postale contenente l'Identificato Unico di Versamento (I.U.V.) conforme agli standard stabiliti dall'AgID.
4. Stampa avvisi SEPA.
5. Lista controllo generale (ovvero solo C.C./Postale, MAV, SEPA) per mese/periodo.
6. Riepilogo causali emissioni in base a Motivazione, Anno, Mese iniziale-Mese finale.
7. Export dati formato TXT per: postalizzazione bollette in base ai tracciati record predisposti dalle società che provvedono alla postalizzazione.
8. Export dati formato TXT relativo a MAV per la trasmissione al tesoriere in base agli standard adottati dallo stesso.
9. Integrazione con l'applicativo URBI PAY su Piattaforma URBI SMART di PA Digitale Spa ai fini dell'interoperabilità con il Nodo Pagamenti di PAGOPA ed i PSP (Prestatori di Servizi a Pagamento).
10. Le fasi 3 e 7 debbono consentire l'evidenziazione del saldo del debitore e i relativi estremi (Data, Addebiti, Accrediti, Saldo contabile, ecc.)

4.10 Incassi

Funzioni:

1. Incassi manuali: deve consentire la ricerca del numero bolletta/registrazione/IUV e il suo incasso anche parziale, ovvero in base agli estremi conosciuti (debitore, immobile-U/I, contratto) con possibilità di visualizzare la griglia delle partite aperte con evidenziazione di quelle non utilizzabili causa rateizzazione e deve consentire l'imputazione del pagamento anche parziale di ciascuna di esse.

2. Integrazione con l'applicativo URBI PAY su Piattaforma URBI SMART di PA Digitale Spa ai fini dell'interoperabilità con il Nodo Pagamenti di PAGOPA ed i PSP (Prestatori di Servizi a Pagamento), per quanto concerne la riconciliazione automatica degli incassi.
3. Incassi automatici di eventuali bollette a zero.
4. Lista controllo in base a flusso incasso, cassa e data registrazione.
5. Lista data registrazione in base a flusso incasso, cassa e data registrazione.
6. Lista data incasso in base a flusso incasso, cassa e data incasso.
7. Riepilogo incassi per causali in base a flusso incasso, cassa e data registrazione.
8. Riepilogo incassi per contratti in base a flusso incasso, cassa e data registrazione.
9. Riepilogo incassi per utenti in base a flusso incasso, cassa e data registrazione.
10. Riepilogo incassi competenza/residui in base a flusso incasso, cassa e data registrazione.
11. Prospetto di supporto al registro dei corrispettivi.
12. Stampa riepilogo netto.
13. Funzioni di servizio per ricerca bollette/registrazioni per importo.

4.11 Contabilità utenza (Locatati e Cessionari).

Funzioni:

1. Gestione registrazioni (lettura, inserimento, modifica, cancellazione).
2. Chiusure mensili emissioni/registrazioni e incassi (registrazione progressivi addebiti e accrediti su archivio saldi, blocco variazioni/annullamenti/inserimenti delle bollette/registrazioni e degli incassi non successivi alle date di chiusura).
3. Situazione contabile utenti:
   a. E/C Sintetico (Solo importo totale bolletta/registrazione).
   b. E/C Analitico (Dettaglio causali di bollette/registrazioni).
   c. E/C A partite aperte (Solo bollette/registrazioni aperte e/o incassi anomali).
   d. Lista saldi addebiti/accrediti mensili utente per causale.
4. Stampe necessarie:
   a. Lista registrazioni.
   b. Lista saldi.
   c. Saldi causali.
   d. Riepilogo causali.
   e. Progressivi proprietà.
   f. Causali emissioni/incassi.
   g. Dettaglio emissioni/incassi.
   h. Debiti residui.
   i. Anno formazione debiti.
   j. Consuntivo per categorie di rientri (Contratto - Gestione/Provenienza U.I. – Generale).
5. Elaborazioni annuali:
   a. saldi iniziali nuovo esercizio.
   b. Interessi: calcolo prospetto analitico, addebito, comunicazioni.
   c. Censimento Anagrafico Reddituale.
   d. Rendiconto.

4.12 Gestione Morosità e Procedimenti Legali.

Funzioni:

1. solleciti pagamenti: documento preliminare emesso automaticamente, ovvero gestito manualmente, per il sollecito di pagamento di rate scadute e non pagate;
2. costituzioni in mora per mancati pagamenti di canoni/corrispettivi concessioni d'uso/indennità e oneri condominiali, imposte: funzione automatica che consente la

creazione delle nuove pratiche di mora secondo quanto previsto dalla L.R. 10/2014 (Regione Puglia) solo dei debitori per i quali non esiste una pratica già in corso.

3. Procedimenti legali, che possono riguardare anche altre fattispecie oltre la morosità (occupazione s.t., subentro, decadenze, ecc…).
4. Documenti: al fine di consentire la gestione dei dati inerenti le diverse fasi degli atti legali appresso elencati e la stampa della seguente documentazione:
    a. Decreto di risoluzione.
    b. Minacce di esecuzione.
    c. Legale incaricato (eventuale) – provvedimento di incarico – recapiti.
    d. Atti di precetto.
    e. Preavvisi di rilascio.
    f. Pignoramenti.
    g. Spese legali.
    h. Provvedimenti di rilascio e gestione fase esecutiva successiva.
5. Ricorsi: procedimenti contro ex assegnatari.

4.13 Autogestioni/Amministrazioni.

Funzioni:

1. Gestione (lettura, inserimento, modifica, cancellazione previa verifica integrità referenziale).
2. Condomini (Autogestioni).
3. Quote ripartizione spese.
4. Gestione pagamenti, acconti, conguagli in rapporto a bilancio preventivo e consuntivo.
5. Amministratori (Rappresentanti).
6. Amministrazioni/Autogestioni.
7. Spese da Amministratori/Rappresentanti.
8. Stampe necessarie:
    a. Elenco pratiche Elenco Pratiche per Codici Immobili-U/I, Anno, Tipo, numero;
    b. Elenco pratiche per Creditore, Codici Immobili-U/I, Anno, Tipo, Numero;
    c. Elenco pratiche morosità per locatario/occupante abusivo.
    d. Ristampa documenti associati alle tipologie pratiche.

4.14 Fatturazione da aziende erogatrici servizi.

Premessa: La procedura deve consentire l'acquisizione delle fatture di erogazione servizi relative a forniture in eventuali contesti di mancate costituzioni di condomini/autogestioni; in tale situazione l'Ente è obbligato al pagamento di tali fatture, rivalendosi successivamente sui locatari e sui proprietari.

Funzioni:

1. Gestione (lettura, inserimento, modifica, cancellazione).
2. Elenco spese per tipo spesa.
3. Elenco spese per codici patrimonio, tipo spesa.
4. Ripartizione spese:
    a. Gestione U/I escluse (per tipi spesa, ovvero per qualsiasi tipo spesa).
    b. Calcolo ripartizione (da tipo spesa: per millesimi, parti uguali, ecc.).
    c. Stampa ripartizione per tipo spesa.
    d. Stampa ripartizione per codici patrimonio, tipo spesa.
    e. Calcolo e stampa spese alloggi sfitti (in base a date consumi e periodi contratti).
5. Resoconto spese:
    a. Calcolo resoconto utenti (al netto di acconti corrisposti).
    b. Stampa resoconto per codici immobile-U/I.

c. Riepilogo resoconto per immobile o codice spesa.
d. Iscrizione a ruolo/rimborso (imputazioni: motivazione, causale, rateizzazione).
e. Lettere comunicazione addebito.
f. Lettere comunicazione accredito.

4.15 Cessioni Patrimonio.

La presente funzione deve consentire la gestione contabile ed amministrativa delle problematiche connesse alla cessione del patrimonio; a tale scopo, preliminarmente, si ritiene necessario vengano predisposti appositi parametri che consentano la personalizzazione dei seguenti dati:

1. legge di cessione;
2. modalità calcolo prezzo;
3. modalità di pagamento;
4. stato pratica;
5. notai e ufficiale rogante.

Fasi:

1. Predisposizione piani di cessione.
2. Stampa piani cessione.
3. Stampa scheda valutazione alloggio.
4. Domande cessione: gestione domande cessione pervenute anche mediante l'interazione con l'applicativo Protocollo Generale URBI SMART di PA Digitale Spa.
5. Gestione iter domande di cessione: aggiornamento della fase dell'iter di ogni domanda di cessione.
6. Stampa dati per istruttoria: scheda contenente i dati anagrafici e fiscali dell'assegnatario e dell'eventuale cessionario, ovvero cessionari, se diverso/i dall'assegnatario.
7. Elenco domande di cessione.
8. Trasmissione atti ai notai: archiviazione dei dati relativi alla trasmissione delle pratiche ai notai o all'ufficiale Rogante per le sole domande accettate e deliberate dall'organo competente.
9. Bollettino, MAV, ecc. relativo a prezzo/acconto previa determinazione del prezzo di cessione o dell'acconto e dell'I.V.A. relativa all'intero prezzo, se dovuta, oltre a diritti di segreteria per spese di istruttoria.
10. Supporto alla fatturazione alloggi ceduti (calcolo I.V.A, export dati contabilità verso Piattaforma URBI Smart di PA DIGITALE Spa).
11. Storno acconto/saldo.
12. Stipula /Decorrenza contratto.
13. Rateizzazione prezzo di cessione.
14. Chiusura precedente contratto locativo.
15. Apertura nuovo contratto di vendita.
16. Registrazione contratto.
17. Ipoteca per pagamento rateale.
18. Calcolo saldo anticipato.
19. Atti di quietanza
20. Prezzo preliminare/definitivo.
21. Stampa pratiche per notaio.
22. Stampa pratiche per fabbricato.
23. Stampa decorrenze contrattuali.
24. Scadenzario ipoteche legali.
25. Interrogazione contratti.
26. Prospetto riepilogativo vendite.
27. Gestione dati per estinzione diritto di prelazione (Legge 560/93)

28. Emissione periodica rate riscatto e quote accessorie. A tale fine, le fasi che compongono la funzione di emissione dei bollettini di riscatto sono le seguenti:
    a. Verifica condomini autonomi: stampa la lista di controllo e a richiesta aggiorna i fabbricati per i quali risultata costituito il condominio autonomo; tale fase risulta fondamentale per la determinazione delle quote di amministrazione dovute dai proprietari nel caso in cui non si sia costituito il condominio autonomo.
    b. Lista controllo dati riscatto: consente la stampa della lista di controllo degli addebiti relativi alle sole scadenze dell'anno o a tutte.
    c. Generazione bollette: in analogia a quanto già stabilito nel precedente punto 4.9.

4.16 Manutenzioni.

Fasi:

1. Gestione richieste di manutenzione pervenute, anche mediante l'interazione con l'applicativo Protocollo Generale URBI SMART di PA Digitale Spa.
2. Sopralluoghi.
3. Ordinativi.
4. Contributi su lavori eseguiti da Assegnatari.

Si ritiene necessario vengano predisposti appositi parametri che consentano la personalizzazione dei seguenti dati:

1. Aree manutentive (Zone).
2. Budget annuali aree.
3. Tipologia richieste.
4. Tecnici.
5. Appalti con indicazione dei relativi C.I.G.
6. Imprese.
7. Tipo interventi/voci di capitolato speciale di appalto).

Funzioni richieste:

1. Acquisizione (anche da Protocollo Generale URBI SMART di PA Digitale Spa) e classificazione (tipologia, tecnico di zona, ecc.) richieste.
2. Elenco analitico/sintetico richieste anche con raggruppamento per Fabbricato.
3. Interventi gestione appalti:
    a. Gestione sopralluoghi.
    b. Elenco sintetico/analitico sopralluoghi.
4. Gestione/Stampa ordinativi:
    a. Anno ordinativo/budget separati.
    b. Possibilità di emissione più ordinativi per ogni richiesta.
    c. Possibilità trasferimento ordinativi da anno budget.
    d. Elenco sintetico/analitico ordinativi.
5. Gestione eventi (sospensioni/proroghe, ecc.) in corso lavori.
6. Programmazione:
    a. Previsione interventi.
    b. Ultimazione interventi.
7. Liquidazione ordinativi con possibilità di ottenere reports periodici con indicazione dei costi sostenuti per Unità Immobiliare .
8. Stampa stato ordinativi.
9. Elenco Ditte.
10. Elenco analitico/sintetico pratiche
11. Richiesta liquidazione danni assicurazione.
12. Affidamenti (prevedendo controllo CIG Ditte):
13. Documento autorizzazione lavori per contributi a favore Assegnatari.
14. Liquidazione S.A.L.(Stati Avanzamento Lavori).

15. Elenco sintetico/analitico S.A.L. anche con raggruppamento per Appalti/C.I.G..
16. Statistiche:
17. Area manutentiva (Zona).
18. Tecnico.
19. Fabbricato.
20. Unità Immobiliare.
21. Tipo interventi/voci di capitolato speciale di appalto.

E' infine opportuno predisporre le seguenti funzionalità di Facility management patrimonio:

1. acquisizione dati/immagini da dispositivi mobili al fine di consentire a tecnici e imprese di aprire una nuova pratica, ovvero richiamarne una esistente, e associare immagini provenienti dalla fotocamera del dispositivo, integrandole eventualmente con informazioni rilevabili sul posto;
2. rilevazione/gestione stato manutentivo (componenti, impianti, ecc.) anche da dispositivi mobili, con possibilità di inserimento documentazione fotografica.
3. acquisizione dati di geolocalizzazione da dispositivi mobili al fine di consentire l'eventuale aggiornamento dei dati esistenti, con quelli rilevabili sul posto.

4.17 Accesso dall'esterno

E' necessario prevedere l'accesso di operatori esterni agli Uffici ARCA Capitanata ad alcune funzioni che dovranno essere configurate quali applicativi WEB autonomi; le modalità di autenticazione sono quelle già precisate per l'applicativo principale, quindi quest'ultimo dovrà prevedere il censimento di gruppi di lavoro esterni (sindacati, CAF, Comuni, ecc.) nell'ambito dei quali saranno catalogati gli operatori appartenenti a tali strutture.

ART. 5 – FORMAZIONE DEL PERSONALE , AFFIANCAMENTO e HELP DESK

Il personale dipendente dell'Arca Capitanata da formare è composto da n. 22 unità disposte in n. 5 Uffici, di cui:

n. 11 unità adibite all'Ufficio Inquilinato (Assegnazioni, Utenti, Contratti);

n. 4 unità all'Ufficio Patrimonio/Autogestione (Fabbricati, Unità Immobiliari, Imposte Patrimoniali, Condomini/Autogestioni);

n. 3 unità all'Ufficio Recupero Crediti/Contenzioso (morosità, rateizzazioni debiti, recupero crediti)

n. 3 unità all'Ufficio Manutenzione;

n. 1 unità all'Ufficio Servizi Informatici e Tecnologici, cha farà da supporto tecnico per le fasi di realizzazione del progetto e di prima assistenza agli operatori, pertanto in questo caso verranno trattate in dettaglio le tematiche relative all'infrastruttura e alla base dati in modo da permettere di intervenire sul sistema per verificarne le funzionalità, le prestazioni e per eventuali estrazioni di informazioni dalla stessa base dati.

I corsi di formazione dovranno essere tenuti successivamente all'esecuzione del punto 2. del successivo *ART. 6 "TEMPI E FASI DI REALIZZAZIONE"*, presso la Sala Congressi dell'ARCA Capitanata, dotata di Personal Computer collegato alla rete aziendale e di videoproiettore.

La formazione minima richiesta è di n. 5 (cinque) giornate lavorative.

Contestualmente al processo di messa in produzione del progetto *(Go-live*), di cui al punto 3 del successivo ART. 6 *"TEMPI E FASI DI REALIZZAZIONE"*, deve essere previsto l'affiancamento di personale tecnico della ditta aggiudicataria presso gli uffici di ARCA Capitanata.

L'affiancamento è finalizzato a fornire l'attività di supporto agli utenti ed ad effettuare in tempi brevi eventuali manovre correttive sugli applicativi nel caso si verifichino malfunzionamenti, dovrà proseguire per almeno 10 (dieci) giornate lavorative ed essere eseguito da almeno 2 (due) tecnici specializzati.

E' a carico dell'aggiudicataria la stesura ed il rilascio della documentazione sia utente che tecnica.

La documentazione utente dovrà contenere le informazioni utili all'utilizzo delle procedure applicative e potrà essere anche realizzata on-line all'interno dell'applicativo con spiegazioni generali e contestualizzate.
La documentazione tecnica dovrà contenere le informazioni utili ai tecnici informatici di ARCA Capitanata per il mantenimento del sistema ed un spiegazione dettagliata delle componenti del database (nome e contenuti delle tabelle, relazioni fra le entità, etc..)
I servizi di assistenza help desk dovranno decorrere dalla data di messa in produzione del sistema (vedi punto 5. del successivo art. 5) e dovranno essere risolti al massimo entro 24h dall'apertura di apposito ticket.
L'offerta potrà contenere elementi di carattere migliorativo per quanto riguarda le giornate di corso ed affiancamento e tempi di risoluzione dei servizi di assistenza help. Tutti gli elementi migliorativi indicati saranno presi in considerazione ai fini della valutazione dell'offerta.

ART. 6 – TEMPI E FASI DI REALIZZAZIONE

I tempi di realizzazione dovranno essere contenuti in un arco temporale massimo di giorni 90 (novanta), compreso il collaudo finale e dovranno essere articolati secondo le seguenti fasi:

1. installazione in sviluppo e collaudo dell'applicativo con le funzionalità SW già disponibili: giorni 30;
2. installazione in sviluppo e collaudo degli eventuali moduli mancanti o non conformi, ad esclusione dei moduli di integrazione/interoperabilità (web services) verso e da piattaforma URBI Smart di PA Digitale Spa: giorni 25 da fase 1.;
3. *Go Live*: messa in produzione moduli di cui al punto 2.: giorni 2 da fase 2.;
4. installazione in sviluppo e test dei moduli di integrazione/interoperabilità (web services) verso e da piattaforma URBI Smart di PA Digitale Spa: giorni 30 da fase 3.;
5. Collaudo finale: giorni 3 da fase 4.

ART. 7 – PAGAMENTI – TRACCIABILITA'

I pagamenti delle licenze d'uso illimitate, dei servizi di migrazione dati e di installazione software, formazione ed affiancamento, saranno disposti come segue:

1. 25% all'inizio dei lavori;
2. 65% alla conclusione positiva della FASE 2.;
3. 10% Al collaudo finale.

Il pagamento dei canoni annuali dei servizi di assistenza Help Desk, manutenzione correttiva ed adeguativa, avverrà all'inizio del periodo di assistenza che decorrerà solo dopo il collaudo di cui al punto 5. del precedente articolo 6.
Il pagamenti saranno disposti entro 60 giorni dalla data di accettazione delle fatture, previo riscontro di regolarità.
L'offerta dovrà tenere distinti i costi derivanti dalle implementazioni richieste, da quelli relativi a eventuali licenze aggiuntive per prodotti software di supporto (es.: DBMS, componenti software di report, printing, ecc) , dai servizi di formazione ed affiancamento da quelli annuali di assistenza Help Desk e manutenzione correttiva ed adeguativa.
Ai sensi dell'art. 30, comma 5 bis, del D.Lgs. 50/2016 sull'importo netto dei pagamenti verrà operata una ritenuta dello 0,50%, che verrà svincolata solo in sede di liquidazione finale dopo la conclusiva verifica di conformità da parte dell'Amministrazione, previo rilascio del DURC.
In ogni caso i pagamenti da parte di ARCA Capitanata avverranno nel rispetto delle norme in materia di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge n. 136/2010 e s.m. e previa verifica della regolarità contributiva. Laddove nel corso della verifica o dell'istruttoria per la liquidazione emergano irregolarità del DURC che non consentano a questa Amministrazione il pagamento verrà attivato l'intervento sostitutivo di cui all'art 31, comma 3, del D.lgs. 69/2013, convertito con L. 98/2013.

ART. 8 – PENALI

In caso di ritardata esecuzione, rispetto al piano di consegna concordato, di tutte o parte delle prestazioni, per causa non dipendente da forza maggiore, verrà applicata una penale pari allo 1,0 per mille (art. 113 bis comma 2 D.Lgs. n. 50/2016) del valore netto contrattuale dell'appalto per ogni giorno lavorativo maturato di ritardo, qualora il ritardo superi i 10 giorni lavorativi. Nel caso il ritardo dovesse superare i 30 (trenta) giorni (ulteriori ai primi 10 per i quali la penale non viene applicata), l'Amministrazione aggiudicatrice si riserva di risolvere il contratto.

L'applicazione della penale dovrà essere preceduta da regolare contestazione scritta dell'inadempimento, con assegnazione di un termine per controdedurre non inferiore a sette giorni dal ricevimento della contestazione stessa.

ART. 9 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La risoluzione contrattuale opera nei casi ed alle condizioni di cui all'art. 108 del D.lgs. n. 50/2016, oltre che, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, in caso di applicazione di penali per un importo superiore al 10% dell'importo contrattuale.

ART. 10 – DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Tutte le controversie derivanti da contratto sono deferite alla competenza dell’Autorità giudiziaria del Foro di Foggia rimanendo esclusa la competenza arbitrale.