

AVVISO

PER L'ACQUISIZIONE DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

per Affidamento dei servizi di realizzazione, manutenzione e supporto tecnico relativi alle applicazioni informatiche e telematiche per la gestione dei benefici DSU, rivolti agli studenti universitari, e per la gestione degli accessi al servizio ristorazione (PIATTAFORMA WEB DSU). Triennio 2022-2023-2024.

ALLEGATO TECNICO

REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA (art. 83 D. Lgs. n. 50/2016)	1
REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE (art. 83 D. Lgs. n. 50/2016)	1
CARATTERISTICHE GENERALI della PIATTAFORMA WEB DSU	2
ALTRE CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO	3

REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA (art. 83 D. Lgs. n. 50/2016)

È DI primario interesse pubblico dell'amministrazione affidare il servizio in oggetto ad impresa affidabile sotto il profilo della capacità economica e finanziaria, proporzionato al valore dell'appalto. Pertanto gli Operatori interessati devono fornire dichiarazione concernente il fatturato globale al netto dell'IVA realizzato nell'ultimo biennio (2019-2020) non inferiore ad € 240.000,00 per ogni anno. Per fatturato globale si intende il valore indicato nel Conto Economico del/i bilancio/i alla voce "Ricavi delle vendite e delle prestazioni". Per ultimo biennio s'intende quello comprensivo degli ultimi due esercizi finanziari il cui bilancio sia stato approvato al momento della pubblicazione del bando.

In caso di raggruppamento temporaneo d'impresa o consorzio ordinario di operatori interessati il requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria (non inferiore, comunque, al 40%) dalla mandataria ovvero da una consorziata; la restante quota del suddetto requisito dovrà essere posseduta cumulativamente dalle mandanti o dalle altre consorziate fino alla concorrenza prevista del 100%.

REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE (art. 83 D. Lgs. n. 50/2016)

L'attività svolta dall'Ente necessita periodicamente di rilasci di modifiche evolutive, di supporto all'attività dei propri utenti interni, di rilasci di variazioni e/o adeguamenti dovute a modifiche di normative regionali o nazionali che vengono, man mano rese, disponibili.

Da qui nasce la necessità di avvalersi di competenze esterne e di servizi qualificati gestiti da Operatori in grado di garantire un effettivo supporto tecnico ai funzionari del DSU dell'ESU Venezia, conoscendo la normativa del DSU, la terminologia, le peculiarità operative e la tempistica.

Nel rispetto delle direttive per le applicazioni Software as a Service (SaaS), indicate da AGID, è richiesto che l'Operatore sia qualificato AGID o abbia inviato ad AGID la domanda di qualificazione.

Gli Operatori interessati, devono provare, di aver realizzato presso altri Enti, nell'ultimo biennio, "servizi analoghi" a quelli oggetto del presente appalto; a tal fine dovranno essere indicati per ciascun servizio svolto, gli importi al

netto di IVA, le date di inizio e fine dell'attività, i destinatari, la descrizione e i dati significativi di riferimento e specifiche di massima delle applicazioni fornite.

Si considerano “*servizi analoghi*”, i servizi che comprendano le attività di seguito indicate:

1. l'aver svolto in modalità “Cloud”, la completa informatizzazione della gestione dei servizi dell'Ente quali: domande on line e graduatorie per le borse di studio, per i posti alloggio, per il servizio mensa e dei servizi ad essi correlati, per altri Enti per Diritto allo Studio o enti gestori italiani.
Tali servizi dovranno essere conformi alla normativa prevista da AGID e rispettosi delle indicazioni GDPR;
2. avere integrato lo scambio di dati con realtà Universitarie relativi la carriera dello studente ed utili nella gestione delle graduatorie e dei servizi DSU gestiti dalla “PIATTAFORMA WEB DSU”;
3. aver integrato il sistema di autenticazione tramite SPID;
4. aver integrato i sistemi di contabilità aziendale ed il sistema di pagamento Pago PA;
5. aver integrato i propri applicativi, quando richiesto, con il sistema di conservazione adottato dall'Ente;
6. avere in gestione altri servizi di Ristorazione Universitaria che prevedano l'accesso attraverso il riconoscimento con sistemi informatici basati sul QRCode e l'applicazione della relativa fascia di prezzo correlata al DSU;
7. avere in servizio altri Enti per il DSU che gestiscono Servizi di Alloggio e Foresteria che prevedano: l'assegnazione dei posti letto in modalità automatica ed in grado di gestire la disponibilità dei posti e le richieste degli utenti, la gestione della tariffa alloggi differenziata sulla base delle specificità degli studenti, la gestione di sanzioni, risarcimenti, e rateizzazioni dei debiti degli studenti, di un'interfaccia per le portinerie fruibile via browser web.

CARATTERISTICHE GENERALI della PIATTAFORMA WEB DSU

La piattaforma WEB dovrà gestire i benefici e gli interventi per il diritto allo studio rivolti agli studenti universitari offerti da ESU Venezia – A.R.D.S.U. (che denomineremo “Amministrazione”), sviluppando un sistema che deve seguire le indicazioni nel “Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione” e le linee guida del Design Servizi indicate da AGID.

L'applicativo avrà due moduli principali, uno di Front-End ed uno di Back-End, integrati tra loro:

- Lo Sportello Studenti (SOL), esposto sul web, ha lo scopo di essere un canale di accesso unico per gli studenti: consente la gestione di tutte le istanze inerenti ai benefici previsti dal DSU e di tutte le comunicazioni da e verso l'Amministrazione. E' importante che *mobile first*, in quanto gli *stakeholder* fruiscono del servizio principalmente via *tablet/smartphone*.
- Il Back-Office ESU, attraverso cui gli operatori ESU dovranno gestire almeno i principali servizi erogati, in tutte le fasi del procedimento amministrativo (comprese verifica e comunicazione dei risultati), prioritariamente riguardo:
 - alloggio
 - benefici economici
 - ristorazione

Il sistema informativo dovrà consentire agli operatori dell'Ente il massimo controllo dei dati, dei processi e delle attività, anche attraverso l'elaborazione di statistiche, la configurazione autonoma delle applicazioni e delle estrazioni statistiche e la gestione ultima dei contenuti del Data Base.

Costituisce un requisito fondamentale la possibilità di poter effettuare degli export, conformi alle indicazioni fornite da AGID riguardo gli Open Data.

Nell'ambito della relazione tra lo studente e l'Amministrazione è necessario che sia presente un sistema di gestione dei *Ticket* tra studenti e operatori ESU in grado, qualora necessario, di fissare degli appuntamenti e di registrarne l'esito.

ALTRE CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO

Il gestionale dovrà essere fornito seguendo il modello SaaS e dovrà rispondere a tutti i requisiti di sicurezza indicati da AGID: sarà necessario quindi tenere traccia e memorizzare gli accessi e le operazioni eseguite sia dagli studenti sia dagli operatori del back office, in appositi *log*.

Al fine di minimizzare le situazioni di *'lock-in'* e nell'ottica di favorire la flessibilità, la portabilità e l'interoperabilità delle applicazioni informatiche delle pubbliche amministrazioni, dovranno essere utilizzati:

- software libero o a codice sorgente aperto,
- formati aperti per i file utilizzati e prodotti,
- standard tecnologici riconosciuti.

L'applicativo dovrà supportare i sistemi **MyID** e **MyPAY** sviluppati da Regione Veneto, ed in uso all'Amministrazione, ed essere in grado di interfacciarsi con le relative piattaforme Regionali e/o Nazionali, nonché con le banche dati dei seguenti Istituti:

- Università Veneziane - per i dati legati alla carriera universitaria dello studente;
- INPS - per i dati legati alle dichiarazioni ISEE;
- altri enti pubblici - per l'acquisizione delle informazioni connesse al Diritto allo Studio.

Inoltre, è necessario che l'applicativo consenta ove necessario lo scambio di dati con i seguenti sistemi:

- il sistema di conservazione documentale adottato dall'Amministrazione;
- il gestionale finanziario;
- altri soggetti privati, in particolar modo per la gestione del servizio ristorazione;
- altri soggetti pubblici, in caso di eventuali esigenze a livello normativo.

Il fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione un'ambiente di collaudo (test) affinché sia possibile testare nuove funzionalità o istanze prima dell'effettiva pubblicazione in esercizio.

Resta inteso che le procedure utilizzate/realizzate per acquisire le informazioni dovranno seguire i principi del GDPR e le regole indicate dalle linee guida e i Piani Triennali di AGID.