



## Azienda Mobilità e Trasporti Bari S.p.A.

Viale L. Jacobini, Z.I. – 70123 BARI

Capitale Sociale € 199.634,00 i.v.

CCIAA Bari REA n°456102

Registro Imprese di Bari e P.IVA

n°06010490727

VAT: IT 06010490727

Società con unico azionista soggetta a direzione e coordinamento  
da parte del Comune di Bari



### Servizi Informatici

## ALL. A CAPITOLATO TECNICO E D'ONERI

1.	Premessa.....	3
2.	Architettura.....	3
3.	Software.....	4
3.1	Modulo gestione Programmazione e Turni (Movimento).....	4
3.2	Modulo Cartografico (Cartografia) .....	11
3.3	Modulo Distribuzione titoli (Telemaco).....	12
3.4	Modulo gestione verbali e sanzioni (Verificatori) .....	14
3.5	Modulo Gestione Rilascio permessi e Contrassegni (ZTL/ZSR).....	15
3.6	Modulo Gestione Pratiche Assicurative(Pratiche Assicurative) .....	16
3.7	Modulo Gestione Processi di Controllo Qualità (Sistema Qualità) .....	17
3.8	Modulo gestione protocollo e Documenti in Entrata e in Uscita (Segreteria) .....	18
3.9	Modulo Gestione Paghe e Stipendi (BPOINT) .....	19
3.10	Modulo Gestione Personale (Personale).....	20
3.11	Modulo Gestione Contabilità, ciclo Passivo e Magazzino (Oceano) .....	21
3.12	Modulo per la gestione della Massa Vestiario (Massa Vestiario) .....	23
3.13	Modulo Controllo di Gestione (Superdriver) .....	25
3.14	Modulo Gestione Manutenzioni e Officina (Officina).....	26
<b>4.</b>	<b>Servizio di Assistenza e Manutenzione.....</b>	<b>29</b>
4.1	Principali caratteristiche e componenti del servizio: .....	29
4.1.1	Manutenzione correttiva .....	29
4.1.2	Manutenzione adattativa .....	29
4.1.3	Manutenzione migliorativa .....	29
4.1.4	Assistenza Software.....	29
4.1.5	Servizi di Help Desk con Ticket.....	29
4.1.6	Servizi di Help Desk Telefonico .....	30
4.1.7	Servizi di Teleassistenza .....	30
4.1.8	Servizi Assistenza, formazione e sviluppo Software.....	30
4.2	Orari e Tempi Helpdesk.....	31
<b>5.</b>	<b>Punteggi Tecnici e offerte aggiuntive .....</b>	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
5.1	Giornate di assistenza e formazione ON-SITE .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
5.2	Giornate di sviluppo software .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>



- 5.3 Giornate di formazione presso aggiudicatario..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**
- 5.4 Ricerca percorsi con Smartphone..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**
- 5.5 Implementazione Business Intelligence ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.**

## **1. Premessa**

Il sistema informativo aziendale di AMTAB S.p.A (d'ora in poi AMTAB), inteso come dati, procedure, strumenti e organizzazione è attualmente molto articolato e si compone di una serie di procedure e processi, fra loro integrati, che coinvolgono la quasi totalità degli aspetti tecnico-amministrativi dell'azienda. L' Amtab S.p.A. ha acquistato la licenza d'uso del predetto sistema dalla Pluservice S.r.L., che sino ad oggi ne ha curato la manutenzione.

Il presente Capitolato Tecnico disciplina il servizio, per la durata di cinque anni, di manutenzione ed assistenza del sistema informativo aziendale installato presso AMTAB.

Il documento illustra l'attuale architettura del sistema informativo per individuare gli elementi oggetto di manutenzione ed assistenza.

Il concorrente dovrà effettuare un sopralluogo al fine di prendere completa ed esaustiva visione dello stato dei sistemi informativi aziendali, della loro distribuzione in AMTAB e delle attività da eseguirsi.

L'avvenuto sopralluogo dovrà essere certificato da apposita dichiarazione rilasciata dal Coordinatore Servizi Informatici di AMTAB, dott. Arcangelo Scattaglia da inserire nella busta "Documentazione".

## **2. Architettura**

Il sistema informativo integrato si appoggia ad un'infrastruttura software basata su Windows 2003 Server e MS SQL Server 2008 ed è compatibile con le procedure Microsoft Office per le esportazioni dei dati. La procedura ZTL/ZSR fa utilizzo anche di un server WEB, IIS, basato su Windows 2003 Web Edition.

### 3. Software

Il sistema informativo aziendale è totalmente integrato ed è composto dai seguenti moduli software:

- Modulo Gestione Programmazione e Turni (*Movimento*)
- Modulo Cartografico(*Cartografia*)
- Modulo per la gestione titoli (*Telemaco*)
- Modulo Gestione Verbali e Sanzioni (*Verificatori*)
- Modulo Gestione Rilascio permessi e Contrassegni (*ZTL/ZSR*)
- Modulo Gestione Pratiche Assicurative (*Pratiche Assicurative*)
- Modulo Gestione Processi di Controllo qualità (*Sistema Qualità*)
- Modulo Gestione Protocollo e Documenti in Entrata e in Uscita (*Segreteria*)
- Modulo Gestione Paghe e Stipendi (*BPoint*)
- Modulo Gestione Personale (*Personale*)
- Modulo Gestione Contabilità, Ciclo Passivo e Magazzino (*Oceano*)
- Modulo Gestione Massa Vestiario(*Massa Vestiario*)
- Modulo Controllo di Gestione (*Superdriver*)
- Modulo Gestione Manutenzioni e Officina (*Officina*)

#### 3.1 Modulo gestione Programmazione e Turni (Movimento)

Il modulo *Movimento* supporta l'organizzazione del servizio, partendo dalla gestione dei dati tipici dell'esercizio fino ad arrivare al calcolo delle competenze giornaliere.

La procedura *Movimento* è il cuore dei sistemi informativi AMTAB e si integra con i software che li compongono come *Officina*, *Oceano*, *Telemaco*, *Bpoint*. In particolare per le paghe, la procedura *Movimento* elabora in maniera automatica il conteggio delle varie voci di retribuzione spettanti al personale viaggiante connesse con i turni che il personale svolge e con le presenze effettive rilevate. Tali dati sono trasmessi, mediante funzionalità automatizzate, alla procedura paghe con la quale vengono stampati i cedolini per i dipendenti dell'azienda. Inoltre *Movimento* fornisce, in maniera automatica al controllo di gestione(*Superdriver*) tutti i dati necessari per le elaborazioni richieste: ore lavorate, ore di straordinario svolte, chilometri effettuati ecc.

## **Caratteristiche e Funzionalità**

### **Menu' Di Gestione**

Ogni menù è personalizzabile per ogni operatore o per gruppo di operatori.

Ogni operatore può accedere al menù con una propria password

### **GESTIONE ESERCIZIO**

#### **Gestione Dati di Base**

- Dati relativi alla organizzazione territoriale e amministrativa come sedi, depositi, reparti;
- Dati relativi alle risorse impiegate come dipendenti e vetture ;
- Dati relativi ai contratti in essere completi di tutte le voci specifiche.

#### **Gestione Concessioni**

- Gestione delle linee in tipologie in base al raggruppamento delle caratteristiche specifiche – ente concedente, tipologia di servizio ecc.-
- Gestione della anagrafica di tutte le linee con tutti i dati caratteristici.

#### **Gestione Percorsi**

- Gestione di tutte le fermate codificate indipendentemente dalla linea.
- Gestione di tutte le distanze tra fermate indipendentemente dalla linea.
- Gestione di tutti gli instradamenti di ogni linea con la possibilità di utilizzare archi già utilizzati in altre linee ovvero personalizzare l'instradamento nel caso di distanza diversa.
- Gestione di tutti i tempi di percorrenza attualmente presenti per ogni singolo percorso con i relativi tempi di passaggio ad ogni singola fermata.

#### **Gestione Corse**

- Gestione di tutti i periodi di validità con la possibilità di dettagliarli per anno di esercizio conservando i precedenti.
- Gestione della validità dei servizi in base al giorno e alla sua tipologia.

- Gestione delle corse in tipologie in base al raggruppamento delle caratteristiche specifiche – concessione, trasferimento, bis ecc. - .
- Gestione di tutte le corse organizzate in insiemi per linea e Programma di Esercizio. Per ogni corsa è possibile avere:
  - la storicizzazione tramite data in modo da gestirne versioni diverse della stessa corsa;
  - visione del/i turno/i in cui la corsa è utilizzata.La modalità di inserimento prevede anche la possibilità di inserire in blocco più corse nel caso di intervalli regolari.
- Possibilità di alimentare automaticamente una procedura di ricerca orari disponibile sia in rete locale che su WEB in grado di soddisfare le richieste poste da un utente medio proponendo anche soluzioni con più cambi parallelamente alle soluzioni dirette o in mancanza delle stesse.
- Possibilità di alimentare gli archivi della procedura di Telerilevamento di AMTAB per quanto attiene linee, corse, orari e calendario.

### **Gestione Turni di Servizio**

E' attiva la :

- Possibilità di definire in maniera parametrica tutte le variabili legate al contratto nazionale o aziendale che rientrano nel calcolo delle spettanze del singolo turno.
- Possibilità di costruire più insiemi di turni uomo , sia effettivi che a scopo di simulazione, con attività organizzabili sia manualmente che tramite l'utilizzo di procedure di ottimizzazione, in grado di coprire tutte le casistiche di servizio dovute alla variabilità delle corse presenti nell'esercizio.
- Possibilità di frazionare le attività – corse – su più turni mantenendo il collegamento con l'unità originaria;
- Possibilità di calcolare automaticamente le competenze derivanti dalla composizione del turno e dalle regole e voci definite a livello di contratto.
- Possibilità di memorizzazione di tutte le versioni dei turni, sia a livello di competenze che di composizione, con relativa validità in modo da mantenere congruente la base dati;

### **Stampe di esercizio**

Per ogni linea sono previste le seguenti stampe:

- Percorsi completi di chilometraggio parziale, totale, tempi di percorrenza. Il tutto per ogni senso marcia.
- Totale dei chilometri a preventivo
- Velocità commerciale prevista
- Tabella orari con tutti i passaggi delle linee selezionate.
- Tabelle orari per singola fermata.

A livello aziendale sono previste una serie di stampe come le seguenti:

- Chilometraggio a consuntivo suddiviso per tipologia di linea e di corsa.
- Velocità commerciale prevista.

Per quanto riguarda i turni sono disponibili :

- la stampa della composizione del turno - cartellino - da consegnare al singolo dipendente ovvero da raccogliere a scopo di consultazione con le indicazioni delle attività da eseguire e le competenze risultanti, selezionabili in maniera parametrica, con relative quantità;
- la stampa di dettaglio di tutte le corse con i passaggi orari a tutte le fermate, anche non capolinea, da utilizzare in situazioni particolari ( nuovi dipendenti, nuovi servizi ecc.);
- la stampa riepilogativa dei vari set di turni inseriti, con raggruppamenti parametrici dei tempi e dei chilometri.

### **Gestione Timbrature**

- Importazione timbrature dai dispositivi marcatempo con qualunque formato
- Parametrizzazione completa delle soglie di scostamento tra orari previsto di lavoro e timbrature effettive per la generazione di allarmi visuali in fase di controllo
- Parametrizzazione per conteggio di eventuali ingressi/uscite anticipate/posticipate
- Gestione giustificativi sia manuali che automatici provenienti dalle marcatempo
- Gestione turni a cavallo di due giorni
- Calcolo automatico degli orari flessibili e della compensazione straordinari giornalieri, settimanali, mensili ecc..
- Maschera gestione timbrature (cancellazione logica, modifica, aggiunta)

- Maschera grafica per controllo congruenza timbrature e inserimento giustificativi manuali
- Stampa Timbrature mensili
- Calcolo voci per paghe

## **GESTIONE SERVIZIO**

### **Gestione Turni**

E' possibile :

- Definire più raggruppamenti di lavoro, formati da turni e dipendenti, in base alla suddivisione territoriale dei depositi, ai diversi periodi di esercizio ed alle diverse tipologie di giorno.
- Definire raggruppamenti trasversali a quelli sopra indicati.
- Inglobare nelle sequenze di lavoro dei gruppi i giorni di riposo ovvero prevedere sequenze di riposo completamente staccate dalle sequenze di lavoro.
- Definire dei cartellini vettura utilizzabili per la copertura dei turni anche tramite l'utilizzo più mezzi;

### **Gestione Servizio Giornaliero**

E' possibile :

- Gestire il servizio di più giorni selezionando uno o più raggruppamenti, ordinato alfabeticamente o per raggruppamento, mettendo a disposizione dell'operatore il seguente set di funzioni:
  - possibilità di evidenziare graficamente o cromaticamente tipologie di servizi diversi;
  - modifica del singolo servizio per variazione turno o inserimento assenza con la possibilità di inserire note alla variazione;
  - scambio turni tra dipendenti per uno o più giorni;
  - inserimento per fascia oraria della/e vettura/e con cui viene effettuato il servizio;
  - controllo in fase di assegnazione della vettura sulla disponibilità o meno della stessa in funzione operazioni previste a livello di manutenzione
  - possibilità tramite drag and drop di assegnazione dei turni scoperti
  - visualizzazione e stampa dei turni scoperti, dei dipendenti assenti e di quelli disponibili



- stampa della situazione delle vetture con particolare attenzione a quelle utilizzate, quelle disponibili, quelle non disponibili ed alle possibili incongruenze nell'utilizzo;
  - controllo del rispetto dei termini contrattuali per quanto riguarda il riposo tra turni di giorni diversi;
  - controllo della congruenza tra riposi previsti e riposi effettuati;
  - possibilità di controllare la composizione a livello di attività e competenze dei turni assegnati;
  - possibilità di assegnare automaticamente i turni scoperti ai dipendenti a disposizione secondo una organizzazione che rispetti la collocazione oraria dei servizi e la compatibilità con i turni precedenti/successivi.
  - Possibilità di visualizzare e stampare la situazione a livello di congedi di uno o più dipendenti.
- Possibilità di gestire il servizio di una singola giornata raggiungendo come grado di dettaglio la singola attività, e avendo a disposizione un set di funzioni che permetta di :
    - assegnare , singolarmente o in toto, tramite operazioni tipo drag and drop, le attività legate a turni scoperti, ai dipendenti disponibili ovvero a straordinario;
    - inserire nuove attività non già previste corredandole dei dati orari e chilometrici necessari sia a livello di paghe che di riepiloghi;
    - visualizzare e gestire i servizi non di TPL – es. noleggio – assegnandogli personale e mezzo;
    - inserire la vettura sulla alla singola attività ovvero su tutto il servizio;
    - evidenziare graficamente o cromaticamente i servizi completi di vettura da quelli che ne sono completamente o in parte sprovvisti;
    - ordinare i dati relativi al servizio per dipendente o per turno;
    - stampare la situazione delle vetture con particolare attenzione a quelle utilizzate, quelle disponibili, quelle non disponibili ed alle possibili incongruenze;

## **Stampe di servizio**

Sono previste le seguenti stampe, sia con fini di esposizione al personale che a scopo di consultazione e lavoro da parte degli operatori addetti:

- servizio previsto, dipendente per dipendente, di almeno 4 mesi
- servizio mensile di tutti i dipendenti organizzato per unità territoriale e ordinato per codice o nominativo;
- servizio giornaliero di tutti i dipendenti, ordinato per unità territoriale, con, oltre alle indicazioni relative al servizio, anche la/le vetture con cui lo stesso verrà effettuato;
- cedolino da consegnare al dipendente comprendente tutti i servizi che lo stesso effettuerà;
- orari di partenza e di arrivo ai principali capolinea, comunque selezionabili dall'operatore, a verifica della rispondenza del servizio in svolgimento a quanto programmato;
- possibilità di alimentare a richiesta, sia in locale che sul Web, una procedura che permetta la consultazione da parte del personale dei dati relativi al servizio senza dover interagire con il personale addetto;

## **CONSUNTIVAZIONE**

### **Gestione ricalcolo competenze**

- E' possibile calcolare in automatico le spettanze derivanti da un insieme di servizi diverso da un qualsiasi turno precodificato utilizzando gli stessi valori impostati per il normale calcolo di un qualsiasi turno.

### **Gestione voci paga**

- Possibilità di codificare tutte le voci, sia da passare a paghe che non, complete di tutti i dati tipici necessari sia alla gestione che al collegamento con altre procedure.
- Possibilità da parte dell'utente di codificare liberamente regole per l'assegnazione, modifica o esclusione di voci in base alla presenza o meno di altre voci ed al relativo valore, siano esse nella stessa giornata che in giornate diverse;
- Possibilità di gestire, relativamente alle voci, totali anche di periodi diversi dal mese, sia a scopo statistico che pratico ( si

veda la normativa sulla compensazione dell'orario lavorativo nelle 17 settimane);

- Possibilità di gestire tabelle contenenti dati di rettifica a quanto precedentemente imputato o calcolato da attivare in fase di riepilogo.

### **Gestione riepiloghi statistici**

- Possibilità da parte dell'operatore di formulare interrogazioni di riepilogo tali da permettergli di ottenere raggruppamenti di dati personalizzati sia a livello di chilometri che di ore di servizio, per raggruppamenti di linee, per linea e per vettura;

### **Stampe a consuntivo**

Sono previste le seguenti stampe, sia con fini di esposizione al personale che a scopo di consultazione e lavoro da parte degli operatori addetti:

- foglio di presenza per ogni singolo dipendente contenente in dettaglio, giorno per giorno nel periodo selezionato, tutti i turni svolti e tutte le voci maturate, completo di totale voci del periodo e comprendente anche riporti dai mesi precedenti e rettifiche;
- riepilogo statistico delle voci per dipendente o gruppo di dipendenti;
- riepilogo dati chilometrici ed orari, con insiemi configurabili dall'operatore, riguardanti uno o più giorni di servizio, organizzati per linea e tipologia di servizio.

## **3.2 Modulo Cartografico (Cartografia)**

E' il modulo che permette di gestire graficamente l'intera rete composta dalle fermate e dai loro collegamenti. *Cartografia* mette a disposizione dell'utente tutta una serie di strumenti per la costruzione assistita e la rappresentazione dei percorsi di ogni singola linea.

### **Caratteristiche e Funzionalità**

*Cartografia* si integra con la procedura *Movimento* e permette di visualizzare sopra una base cartografica dati quali:

- fermate
- percorsi

- rivendite
- ubicazione degli abbonati

*Cartografia* è integrabile anche con la procedura *Telemaco*.

Tra le sue funzioni principali:

- la georeferenziazione dei punti realizzabile direttamente su mappa,
- il disegno dei tracciati planimetrici delle linee di esercizio,
- la possibilità di utilizzare le informazioni presenti sulla mappa, per determinare automaticamente i tempi di percorrenza e km dei percorsi.

*Cartografia* integra al suo interno le funzionalità cartografiche mediante dei componenti software prodotti da Map&Guide che permettono l'interfacciamento a mappe Navteq e Teleatlas.

Il modulo si integra anche con il sistema *Travel Planner* per:

- Ricerca soluzioni di viaggio tra indirizzi, punti di interesse definibili dall'utente, fermate
- Ricerca Punti di interesse per categorie
- Ricerca Fermate
- Ricerca Linee con possibilità di visualizzazione degli orari tabellari
- Presentazione dei risultati su mappa ed in modo tabellare

### **3.3 Modulo Distribuzione titoli (*Telemaco*)**

Il software è in grado di gestire tutti i processi di un sistema integrato di bigliettazione. *Telemaco* viene utilizzato attraverso un collegamento remoto anche dall'unico ufficio decentrato AMTAB, l'Ufficio Abbonamenti di via Fornari, che effettua le registrazioni delle vendite giornaliere dei titoli di viaggio direttamente nel sistema. *Telemaco* infine invia le informazioni relative ai dati di vendita direttamente, sotto forma di corrispettivi, alla procedura *Oceano*.

#### **Caratteristiche e Funzionalità**

Possiamo suddividere il software in tre moduli principali: *Modulo Gestionale*, *Modulo distribuzione* e *Modulo Emissione* di seguito descritti.

## **1) Modulo Gestionale**

### **Area Sistemistica:**

- Gestione e configurazione del sistema e della base dati;
- Gestione e configurazione di vari dispositivi per emissione mobile, obliterated, palmari per la distribuzione dei titoli di viaggio;
- Pianificazione e controllo di processi batch per operazioni periodiche di importazione/esportazione;
- Abilitazione della rete vendita;

### **Area Amministrativa:**

- Controlli per quadratura tra corrispettivi e incassi;
- Fatturazione a rivenditori;
- Rapporti commerciali con enti e aziende;
- Verifica ed emissione estratti conto vouchers;
- Controllo provvigioni per personale interno e inoltro al sistema paghe;
- Stampe di registri bollati: registro fatture, registro corrispettivi, ecc..

### **Area Statistica:**

- Controllo e analisi dati sul viaggiato;
- Analisi competenze dei titoli di viaggio;
- Predisposizione dati per ripartizione introiti;
- Predisposizione statistiche per il controllo di gestione;
- Predisposizione dati e strumenti per l'analisi di clearing.

## **2) Modulo Distribuzione**

### **Area Introiti e Controllo:**

- Distribuzione dei titoli di viaggio e approvvigionamento della rete di vendita;
- Gestione magazzino dei titoli dei depositi e della rete di vendita;
- Rapporti commerciali e finanziari con la rete vendita;
- Gestione rete di esattori e pianificazione della distribuzione sul territorio;

## **3) Modulo Emissione**

### **Area Tessere:**

- Trattamento delle informazioni degli utenti (dati anagrafici e statistici, commerciali, contabili, foto);
- Emissione e codifica tessere e piani annuali di rinnovo;
- Assistenza ai tesserati;
- Rilascio documenti di veridicità;
- Gestione dispositivi palmari e sistemi mobili di emissione.

### **Area Titoli:**

- Emissione biglietti;
- Emissione rinnovi abbonamenti;
- Emissione titoli su corse con prenotazione;
- Registrazione incassi;
- Promozione servizi avanzati (parcometri, carnet di viaggi a scalare, ecc.).

### **Area Informativa:**

- Informazioni varie sulle tratte servite;
- Informazioni sui servizi e sulle promozioni;
- Accesso alla bacheca aziendale;
- Accesso alle banche dati dei partner.

## **3.4 Modulo gestione verbali e sanzioni (Verificatori)**

*Verificatori* è un modulo di *Telemaco*, se pure indipendente dalla procedura principale, in grado di gestire tutto quanto concerne le sanzioni amministrative comminate sia per quanto riguarda la contabilità che la gestione vera e propria delle varie comunicazioni con l'utenza.

### **Caratteristiche e Funzionalità**

*Verificatori* consente di supervisionare l'intero iter amministrativo della sanzione. La procedura si prefigge come obiettivo l'ottimizzazione e la personalizzazione del flusso operativo aziendale legato alla gestione delle sanzioni amministrative, gestendo il carico in distribuzione dei verbali e provvedendo ad effettuare tutte le operazioni previste (caricamento variazione dei verbali, notifica di verbali, sollecito e provvedimenti successivi).

Il processo ha inizio con la redazione del verbale per concludersi con il pagamento della sanzione, passando per la produzione, anche massiva, di atti (notifiche, ingiunzioni, iscrizione a ruolo, ecc...).

Le principali funzionalità del modulo sono le seguenti:

- Carico in distribuzione dei verbali.
- Caricamento e variazioni di verbali.
- Notifica sanzione.
- Sollecito pagamenti sanzioni.
- Report riepilogativi e statistici.

- Invio dati ad Equitalia.

### **3.5 Modulo Gestione Rilascio permessi e Contrassegni (ZTL/ZSR)**

La procedura *ZTL/ZSR*, gestisce l'emissione e gestione degli abbonamenti/permessi della sosta.

Il sistema è basato su tecnologia web e può essere quindi utilizzato da ogni postazione collegata tramite browser sia nella rete locale che su internet.

Il modulo si appoggia alla base dati di Telemaco e si occupa del rilascio dei permessi.

#### **Caratteristiche e Funzionalità**

- Inserimento Anagrafica: devono essere inseriti i dati anagrafici del proprietario del veicolo (nome, cognome, data di nascita, sesso, luogo di nascita, codicefiscale, codice fiscale del capofamiglia (uguale a codice fiscale se il richiedente è capofamiglia), Partita Iva (se persona giuridica), Stato Civile, Comune di Residenza, Indirizzo, Numero Civico, CAP, Comune di Domicilio (se diverso da residenza), Indirizzo, Numero Civico, CAP, Telefono fisso, Telefono Cellulare, Documento di Identità (Tipo, numero, ente rilascio, data rilascio).
- Inserimento Permesso: devono essere inseriti i dati del permesso (Targa, Modello Auto, Dati Rinnovo, Data inizio validità, Data fine validità, Data di proroga, Data rilascio, Numero del permesso, Stato del permesso, Tipo del contrassegno, Importo, Tipo di tariffa, Tipo di Richiesta, Sottozona, Aree e vie preferenziali, Prescrizioni)
- I pass/contrassegni vengono stampati su un tabulato predisposto con una stampante laser e recano sul pass i dati del permesso (targa, zona, sottozona, prescrizioni) e sul frontespizio i resto dei dati del richiedente.
- In base alla via di residenza / domicilio il sistema eredita una categoria utente. Nelle categorie utente vengono tabellate tutte le zone/sottozone in cui è divisa la ZTL e ZSR. Esiste una tabella di associazione articoli vendibili categorie utente. Ne segue che l'articolo XYZ permesso di accesso alla ZTL per residenti è vendibile solo ad i veicoli delle persone residenti in una delle zone della ZTL.

(L'articolo XYZ è vendibile agli utenti residenti nella zona Z1, o nella zona Z2, ...). Oltre alla residenza vi sono altre categorie utente (giornalisti, forze dell'ordine, pompe funebri, ...) che possono essere abbinate all'anagrafica degli utenti. Chi appartiene a queste categorie ha diritto al rilasci di permessi temporanei (articolo diverso).

- L'anagrafica del richiedente è unica ed al suo interno vi sono una o più vetture.
- Warning in fase di salvataggio di un anagrafica per evidenziare tutti gli utenti residenti / domiciliati nella stessa via numero civico.
- La gestione dei magazzini sarà fatta per operatore. Ad ogni stampa viene associato al numero logico un numero fisico partendo dal magazzino dell'operatore. Eventuali storni (rientri nel magazzino dell'operatore sono effettuati all'interno del Modulo Telemaco Distribuzione.
- Controllo sulla targa. Una targa può appartenere in una data ad una sola anagrafica (persona fisica o giuridica). E' possibile spostare una targa da un vecchio proprietario ad uno nuovo.
- La proroga di un permesso non comporta contropartita economica e viene tracciata come una operazione di dettaglio del permesso
- Tutti gli articoli vendibili sono raggruppati in tipologie (ZTL, ZSR, Temporanei, ...). All'interno di ogni categoria vi sono le diverse tipologie ZTL 1° auto, ZTL 2° auto, ...

### **3.6 Modulo Gestione Pratiche Assicurative(Pratiche Assicurative)**

Il modulo si occupa della gestione delle pratiche legate alle coperture assicurative ed agli incidenti occorsi ai beni aziendali. Il software facilita i flussi di informazioni con le assicurazioni, i dipendenti, i testimoni, i feriti e le controparti coinvolte oltre a consentire la gestione di tutte le polizze assicurative stipulate dall'azienda, la gestione delle scadenze e l'analisi di tutti i dati.



## Caratteristiche e Funzionalità

- **Gestione Anagrafiche:** dati relativi ai beni gestiti dall'azienda e le relative polizze; ogni bene è identificato univocamente da una matricola e dalla sua tipologia (impianti, veicoli, beni...). Il modulo permette, per ogni bene, anche la visualizzazione e la stampa del riepilogo dei sinistri occorsi oltre all'elenco delle polizze assicurative ad esso associate.
- **Archivio documentale:** consiste nella possibilità di archiviare tutti i documenti di interesse relativi ad un sinistro sopravvenuto (rapporto autista, corrispondenza con le assicurazioni, fotografie ecc..)
- **Polizze:** per ogni polizza vengono gestite le informazioni sui dati anagrafici, economici, garanzie e beni coperti. Inoltre è possibile tracciare eventuali sospensioni dalla stessa operate sui beni. Vengono gestiti alert automatici relativamente alla scadenza delle polizze.
- **Pratiche Sinistri:** riguarda la gestione del processo relativo al sinistro e di tutti i suoi stati con l'indicazione di data, tipologia, genere, beni coinvolti, dipendenti coinvolti, controparti, e importi. E' possibile redigere e stampare perizie sui danni riportati. Il modulo si aggancia alla procedura *Officina* per ottenere i costi delle riparazioni effettuate.

### 3.7 Modulo Gestione Processi di Controllo Qualità (Sistema Qualità)

*Sistema Qualità* consente di supportare l'Ufficio Qualità e URP nella gestione delle segnalazioni di anomalie e non conformità permettendo di intraprendere le eventuali azioni correttive.

Il software concentra l'attenzione, in particolare, sugli aspetti di misurazione, analisi e miglioramento legati alla gestione delle problematiche aziendali (Segnalazioni di Anomalie, Non Conformità, Azioni Correttive/Preventive/Migliorative). La procedura Sistema Qualità costituisce un supporto aziendale per:

- Porre sotto controllo le aree critiche che influenzano la qualità.
- Coinvolgere tutta l'azienda nel processo di gestione della qualità.
- Documentare i processi e raccogliere le informazioni.
- Analizzare i risultati dei controlli ed agire di conseguenza.

### **Caratteristiche e Funzionalità**

- Definizione delle tipologie di Anomalia.
- Controllo e Assicurazione di Qualità .
- Gestione segnalazioni di anomalia.
- Gestione Non Conformità.
- Gestione Azioni Correttive/Preventive/Migliorative.
- Gestione Documentazione .del Sistema Qualità.
- Gestione Verifiche Ispettive.
- Funzioni aziendali e competenze necessarie.
- Pianificazione Addestramento Dipendenti.
- Gestione Clienti e Fornitori.
- Monitoraggio e Misurazione della Soddisfazione del cliente.

### **3.8 Modulo gestione protocollo e Documenti in Entrata e in Uscita (Segreteria)**

*Segreteria* è un sistema per la gestione integrata dei documenti aziendali: ingresso e uscita, archiviazione e gestione. La procedura permette una archiviazione semplice e dettagliata dei documenti, una distribuzione mirata dei documenti e delle pratiche aziendali con accesso protetto agli allegati.

### **Caratteristiche e Funzionalità**

- Gestione Gruppi di Destinatari.
- Gestione Protocollo.
- Gestione Tipologie di Documento.
- Gestione documenti.
- Archiviazione degli allegati.
- Documenti Destinatario.
- Stampa Documenti.
- Storicizzazione dei Documenti.

### **3.9 Modulo Gestione Paghe e Stipendi (BPOINT)**

La gestione di tutti gli adempimenti relativi alle paghe e stipendi avviene mediante il modulo per la gestione delle paghe della piattaforma *BPOINT* Solution Platform di OSRA. La piattaforma è integrata nelle procedure aziendali da cui acquisisce le informazioni relative a turni, straordinari, presenze per la creazione delle buste paghe e del libro unico del lavoro.

La procedura *BPOINT* comprende tutte le funzionalità necessarie per un corretto e razionale svolgimento di tutte le operazioni necessarie per le elaborazioni delle paghe del personale dipendente e per la emissione dei cedolini.

Sono gestiti tutti gli adempimenti necessari come ad esempio i versamenti e gli adempimenti INPS ed INAIL. La banca dati anagrafica è unica e condivisa da tutti i moduli: questo, oltre a semplificare l'inserimento e la ricerca dei nominativi, consente la verifica o la variazione dai dati comuni da qualunque modulo, rendendo immediatamente disponibile a tutti i nuovi dati inseriti o le variazioni apportate.

#### **Caratteristiche e Funzionalità**

- Acquisizione dati da procedure
- Elaborazione delle paghe
- Adempimenti fiscali (770...)
- Adempimenti previdenziali (DM10, CUD ...)
- Adempimenti assistenziali (L104, Malattie, Infortuni, donazione sangue, maternità, assegni familiari...)
- Elaborazione Contributi
- Gestione dati flusso EMENS
- Rivalutazioni ISTAT
- TFR
- Importazione modelli fiscali da Agenzia delle Entrate
- Libro Unico del Lavoro
- Gestione di Fondi Pensione
- Gestione Stampe cedolini e produzione di file in formato PDF

- Storico della vita retributiva del dipendente
- Esportazione dati a Controllo Gestione
- Gestione dei prestiti personali

### **3.10 Modulo Gestione Personale (Personale)**

*Personale* è un software in grado di monitorare tutte le informazioni relative al personale in organico estrapolandole da tutte le altre procedure aziendali e rendendo possibile il controllo della situazione di ogni singolo dipendente sia per quanto riguarda la componente amministrativa e retributiva che per quanto riguarda altri aspetti come la formazione professionale, il curriculum Vitae, le competenze possedute, le potenzialità e l'addestramento effettuato.

#### **Caratteristiche e Funzionalità**

##### **Gestione delle candidature**

Consente di acquisire, archiviare e consultare curricula in arrivo con la relativa documentazione, semplificando e migliorando il lavoro di valutazione nel momento in cui si procede alla assunzione di personale.

##### **Gestione del dipendente**

Consente la Memorizzazione e la consultazione sia dei dati anagrafici che di quelli relativi all'attività lavorativa del dipendente, consentendo l'estrapolazione sia tramite report personalizzabili dall'operatore che tramite esportazioni guidate semplici e flessibili.

##### **Scadenze e comunicazioni al dipendente**

Permette di generare e gestire scadenze di vario tipo legate all'attività lavorativa del dipendente (patenti, visite mediche, consegna documenti, ecc...) associandole a gruppi o a singoli dipendenti. Per ogni scadenza è possibile impostare i relativi allarmi e gestire la comunicazione al dipendente.

##### **Formazione ed addestramento**

Consente di pianificare l'attività periodica di formazione e addestramento del personale, organizzare i corsi e memorizzare le competenze attribuite ai partecipanti.

##### **Gestione paghe e budget**

Permette la importazione dei dati dei cedolini da *BPOINT*, l'elaborazione di importi di previsione, la predisposizione dei dati per la loro contabilizzazione con produzione della prima nota per la procedura di

contabilità. Per quanto riguarda il Budget consente la previsione dei costi del personale, suddivisa tra fissi e variabili, confrontando diverse ipotesi organizzative.

### **3.11 Modulo Gestione Contabilità, ciclo Passivo e Magazzino (Oceano)**

*Oceano* è un software gestionale realizzato dalla EDISoftware e integrato all'interno dei sistemi informativi aziendali; il software è in grado di gestire vari sistemi di comunicazione (integrazione al web, invio automatico dei documenti via fax e e-mail) e permette l'esportazione in vari formati. L'applicazione permette il controllo dell'andamento economico e finanziario dell'azienda per fornire un supporto alle valutazioni, alle decisioni e alla pianificazione delle attività aziendali.

La procedura presenta un alto livello di integrazione con i diversi applicativi.

#### **Caratteristiche e Funzionalità**

##### **Registrazioni contabili**

Il sistema suddivide le registrazioni contabili in due macro tipologie: le Prime Note Documenti e le Prime Note Contabili. Le registrazioni contabili sono protocollate in automatico al momento dell'imputazione. La Prima Nota Documenti può essere generata in automatico dal Ciclo Acquisti oppure dalla procedura Telemaco. La Prima Nota Contabile può essere registrata in automatico dalla contabilizzazione di una distinta di pagamento, dal pagamento di un percipiente oppure dalla contabilizzazione delle registrazioni contabili della procedura *BPoint*.

##### **Gestione Pagamenti**

Il sistema permette di effettuare la compilazione e la stampa della distinta di pagamento e dei bonifici attingendo i dati direttamente dalle scadenze generate, a loro volta, dalle registrazioni di Prima Nota Documenti. La contabilizzazione della distinta di pagamento genera in automatico la registrazione in Prime Note Contabili. Il sistema permette di gestire l'autorizzazione al pagamento e di effettuare stampe di controllo dello scadenziario.

## **Contabilità Analitica**

Il sistema consente di gestire le registrazioni di contabilità analitica per Centri di Costo e per Commesse. Queste registrazioni possono essere generate dalle prime note di contabilità generale, dai documenti del Ciclo Passivo e dai movimenti di Magazzino

## **Ciclo Passivo e Magazzino**

La procedura Acquisti gestisce il Ciclo Passivo (Lista Articoli da Richiedere, Richiesta d'Acquisto, Richiesta di Preventivo, Ordine a Fornitore, D.d.t. Ricevuto, Fattura Ricevuta) oltre ai movimenti di carico, scarico e inventario di Magazzino.

Il ciclo passivo permette, a sua volta, di monitorare gli acquisti in funzione dei parametri che caratterizzano il ciclo stesso (materiale, fornitori, pagamenti, ecc.) La presenza di informazioni relative alle date di consegna permette di analizzare il livello di servizio offerto dal fornitore su basi e dati oggettivi.

Gli articoli di magazzino e i servizi aziendali sono registrati in una "Lista Articoli da Richiedere" da cui si genera la Richiesta di Acquisto; quest'ultima può essere importata in una Richiesta di Preventivo per uno o più fornitori. L'Ordine a Fornitore può essere generato mediante import della Richiesta di Acquisto oppure della Richiesta di Preventivo. Il successivo D.d.t. Ricevuto, da cui viene generato il movimento di carico di Magazzino, può essere registrato mediante import dell'R.d.A. oppure dell'Ordine a Fornitore. La Fattura Ricevuta costituisce l'ultimo documento del Ciclo Acquisti e anch'essa può essere generata mediante import di un documento a monte come l'Ordine a Fornitore o il D.d.t. Ricevuto.

Un D.d.t. Ricevuto può essere registrato mediante importazione (parziale o totale) di un Ordine a Fornitore precedentemente salvato oppure mediante una imputazione manuale. La registrazione di un D.d.t. Ricevuto genera in automatico (tramite una opportuna causale di magazzino) il movimento di carico del magazzino per gli articoli indicati.

La registrazione di una Fattura Ricevuta può essere effettuata importando (parzialmente o totalmente) un D.d.t. Ricevuto precedentemente salvato. La registrazione di una Fattura Ricevuta genera in automatico la registrazione della relativa Prima Nota di contabilità generale ed analitica.

Il sistema registra automaticamente il movimento di carico di magazzino proveniente dal salvataggio di un D.d.t. Ricevuto; l'utente può effettuare tale operazione anche in modo manuale utilizzando una causale di carico. Il movimento di scarico di magazzino può avvenire manualmente su una commessa di Officina e su un automezzo utilizzando una causale di scarico.

Il sistema permette di effettuare la stampa dell'inventario periodico per un solo deposito o per tutti i depositi (fiscali e non) dando la possibilità all'utente di valorizzare gli scarichi di magazzino al costo medio ponderato, all'ultimo costo oppure al costo medio standard.

In fase di inserimento di una Richiesta di Acquisto, di un Ordine a Fornitore e di un D.d.t. ricevuto è possibile utilizzare la Gestione Cataloghi richiamando l'articolo di magazzino interno attraverso l'indicazione del codice articolo di catalogo; per l'Ordine e per il D.d.t. il sistema applica in automatico la scontistica relativa al fornitore scelto. In alternativa, se si conosce il codice articolo interno, il sistema permette di risalire a tutti gli articoli di catalogo associati.

R.d.a.

La procedura permette di registrare una Richiesta di Acquisto per l'Ufficio Acquisti (registrazione manuale o tramite il documento Lista Articoli da Richiedere oppure automaticamente con un'operazione batch notturna - Rda Automatiche). In fase di inserimento è possibile imputare un'anagrafica fornitore e utilizzare la Gestione Cataloghi.

### **3.12 Modulo per la gestione della Massa Vestiario (Massa Vestiario)**

L'applicativo facilita la distribuzione e la storicizzazione dei capi di vestiario che le aziende di trasporto forniscono al personale viaggiante e specializzato.

*Massa Vestiario* nasce per facilitare la distribuzione e la storicizzazione dei capi di vestiario che le aziende di trasporto forniscono al personale viaggiante e specializzato

La procedura è nativamente integrata con le procedure *Movimento* e *Oceano*.

## **Caratteristiche e Funzionalità**

La soluzione è rivolta principalmente alla risoluzione di due problematiche:

### *1. La cadenza esatta dell'assegnazione del vestiario ai dipendenti*

Ogni dipendente avente diritto a capi di vestiario viene associato ad uno o più Spettanze, ossia raggruppamenti di articoli di vestiario; in pratica i dipendenti vengono suddivisi in gruppi omogenei di personale che necessitano di particolari indumenti per lo svolgimento delle proprie mansioni.

Una volta stabilite le categorie ed i relativi indumenti viene stabilita la quantità e la cadenza con cui i singoli articoli devono essere assegnati ai dipendenti.

In base all'archivio storico delle assegnazioni la procedura è in grado di estrapolare chi ha diritto al determinato articolo, in che quantità e di che taglia specifica.

E' possibile inoltre gestire i capi delle Spettanze utilizzando punteggi o percentuali di addebito ai dipendenti in modo da ottimizzare i costi e razionalizzare le richieste.

Esiste inoltre la possibilità dell'inserimento manuale che permette all'operatore di fare all'occorrenza delle assegnazioni saltuarie. Tali casi sono rappresentati da nuove assunzioni, assegnazioni straordinarie e tutto quello che si rende necessario al di fuori della gestione standard.

Collegate alla gestione descritta fino ad ora, ci sono una serie di stampe riassuntive che servono sia per avere elenchi precisi per i fornitori, sia per certificare la corretta Assegnazione al dipendente. Inoltre queste stampe aiutano l'operatore nel gestire al meglio il passaggio tra quella che viene definita assegnazione provvisoria e quella definitiva, in quanto gli viene offerta la possibilità di analizzare il primo sviluppo effettuato, modificarlo e poi confermarlo come definitivo.



## *2. Lo scarico a magazzino con relativa storicizzazione dei capi assegnati*

Tutta la movimentazione del vestiario è legata a dei carichi e degli scarichi di magazzino ed è possibile aggiornare automaticamente la situazione del modulo di gestione del magazzino essendo "Massa Vestiario" direttamente connessa al magazzino, e permette, al momento della conferma delle consegne, di generare movimenti di scarico per l'articolo in questione.

E' comunque possibile, mediante opportuna parametrizzazione, scollegare l'applicativo dal magazzino in modo da farlo lavorare in modalità stand alone.

### **3.13 Modulo Controllo di Gestione (*Superdriver*)**

Il sistema Superdriver di controllo di gestione prefigge l'obiettivo di fornire al management aziendale gli strumenti per controllare e seguire l'evoluzione della "salute" aziendale, programmare il futuro, identificare eventuali distorsioni economiche e quindi attuare le opportune azioni correttive.

La procedura segue il percorso logico dei processi aziendali nei suoi momenti essenziali: Budget, Registrazione analitica per Centro di Costo / Area Strategica di Affari

#### **Caratteristiche e Funzionalità**

##### **Budget**

La procedura permette di elaborare budget economici e finanziari per Conto contabile/Centro di costo/Area strategica d'affari, eventualmente apportando variazioni in percentuale e/o a valore sui dati dell'anno in corso. E' possibile mensilizzare il valore totale previsto per il budget in base a criteri predeterminati o personalizzabili dall'utente.

##### **Importazione dati dai sistemi conferenti**

La funzione di caricamento dati considera gli input elaborati da tutte le procedure della gestione aziendale. Il risultato di questa procedura di

caricamento dati risulta nell'accodamento di dati a consuntivo sulla tabella del rendiconto mensile.

### **Direct Costing**

La procedura propone l'utilizzo della metodologia del cosiddetto direct costing, secondo cui è più utile concentrare l'attenzione esclusivamente sugli elementi di costo oggettivamente imputabili al prodotto, piuttosto che elaborare metodologie di calcolo complesse che producono informazioni caratterizzate da un certo grado di soggettività.

### **Valorizzazione a costo standard**

L'adozione di una metodologia a costi standard permette di lavorare con un dato stabile e quindi non suscettibile di variazioni dovute a eventi interni/esterni.

Consente inoltre di avere un costo preventivo del servizio mediato e offre la possibilità di effettuare stime su calcoli di convenienza/redditività del servizio.

### **Bilanci riclassificati**

La procedura permette di definire schemi di bilancio riclassificato in base alle esigenze aziendali. I prospetti vengono impostati creando dei collegamenti tra le voci di riclassificazione definite e i conti del piano dei conti del controllo di gestione. La procedura propone uno schema relativo a prospetti di conto economico riclassificato secondo la logica dei margini di contribuzione per Area Strategica di Affari. Il margine di contribuzione rileva la misura in cui i ricavi concorrono a coprire una certa categoria di costi

## **3.14 Modulo Gestione Manutenzioni e Officina (Officina)**

Il modulo si occupa della gestione della Manutenzione, delle informazioni e della documentazione relativa al Parco Mezzi. Le attività di manutenzione effettuate sui mezzi sono gestite come commesse di lavorazione; la commessa consente di sintetizzare e contabilizzare tutte le imputazioni relative ad un certo lavoro di manutenzione, consentendo di registrare oltre alle ore interne di lavorazione ed al materiale utilizzato anche le eventuali prestazioni esterne.



Il sistema consente il monitoraggio della disponibilità dei mezzi per il servizio: in ogni istante, infatti, è possibile conoscere la situazione dei veicoli fermi, dei veicoli disponibili e dei veicoli necessari per l'espletamento del servizio.

## **Caratteristiche e Funzionalità**

### **Anagrafiche**

Il modulo consente di registrare tutti i dati anagrafici di interesse del Parco Mezzi Aziendale. Associandoli con tutti i relativi documenti in qualsiasi relativi a caratteristiche tecniche, istruzioni operative, libretti di circolazione, schede mezzi e macchinari, foto dei sinistri, fatture di acquisto e di lavorazioni eseguite esternamente

### **Consumi e percorrenze**

Il modulo consente la gestione dei prelievi (carburante e lubrificante) e delle percorrenze. La gestione può essere manuale o automatica, prevedendo il caricamento diretto dei dati da dispositivi di erogazione informatizzati o da fatture in formato elettronico. Per ogni mezzo, il modulo permette di registrare i rifornimenti effettuati e i relativi chilometraggi e/o ore di funzionamento calcolando statistiche e medie. Ogni prelievo è associato a un distributore per cui, oltre ai consumi e alle percorrenze dei mezzi, il programma permette di gestire la situazione per distributore dei carichi e dei prelievi.

### **Scadenze**

Il modulo consente di gestire lo scadenziario, e i relativi costi, per quanto riguarda i bolli, le assicurazioni, le revisioni MCTC, le pulizie, le certificazioni, ecc., per ogni vettura del parco aziendale. Il modulo permette inoltre l'attivazione di avvisi automatici, legati alle scadenze di interesse, che vengono mostrati all'operatore già in fase di apertura del programma.

### **Complessivi a Rotazione**

Il modulo consente di gestire i componenti a rotazione di un mezzo quali, ad esempio, motore, cambio, differenziale, obliterate, rimorchi, pneumatici, ecc., comprensivi di tutte le informazioni rilevanti e tutte le movimentazioni di montaggio, smontaggio, invio in lavorazione e reintegro in magazzino. E' possibile ricostruire la storia del componente



dall'acquisto fino alla rottamazione, tracciando tutte le operazioni effettuate sui vari beni.

### **Segnalazioni di anomalia**

Il modulo consente la gestione delle anomalie riscontrate su un veicolo, sia quelle annotate dall'esercizio, sia quelle riscontrate direttamente dagli operatori di officina durante lo svolgimento delle attività di manutenzione.

### **Manutenzioni Programmate**

Il modulo consente di impostare per ogni tipologia di bene i possibili interventi di manutenzione effettuabili, specificando le operazioni da eseguire, la periodicità (giorni, ore e km) e un range di segnalazione sia inferiore (l'intervento si sta avvicinando) che superiore (l'intervento è scaduto). Possono inoltre essere gestite in maniera automatica le voci manutentive effettuate solo una prima volta (primo intervento). Piani manutentivi personalizzabili, scadenziario con livelli di segnalazione in base all'urgenza, pianificazione della manutenzione preventiva tramite cartellone grafico.

### **Commesse di lavorazione**

Il modulo consente la gestione completa delle commesse di officina. In fase di consuntivazione il modulo consente la registrazione delle lavorazioni effettuate dei tempi relativi, con indicazione delle persone o della ditta esterna che le ha eseguite. In ogni commessa vengono memorizzate diverse informazioni quali: anomalie risolte, costi di manodopera, costi dei materiali utilizzati, costi per lavori effettuati esternamente, materiali di magazzino utilizzati, fatture emesse a terzi, equipaggiamento ed attrezzature necessari, documentazione allegata, operazioni di collaudo effettuate, dipendenti interessati, istruzioni operative.

## **4. Servizio di Assistenza e Manutenzione**

L'aggiudicatario si obbliga a fornire ad AMTAB il servizio di assistenza e manutenzione di seguito descritto e relativo ai programmi per elaboratore che compongono i sistemi informativi AMTAB (vedi capitolo 3) concessi in licenza d'uso dalla ditta Pluservice s.r.l.

### ***4.1 Principali caratteristiche e componenti del servizio:***

#### 4.1.1 Manutenzione correttiva

Prevede l'invio ad AMTAB di eventuali correzioni di errori o mal funzionamenti presenti nei programmi che dovranno essere predisposti ad iniziativa dell'aggiudicatario o su richiesta documentata di AMTAB. La manutenzione correttiva prevede anche il ripristino di dati persi a seguito di malfunzionamenti, aggiornamenti o eccezioni non previste dal sistema.

#### 4.1.2 Manutenzione adattativa

Prevede l'invio ad AMTAB di eventuali aggiornamenti dei programmi - corredati di una copia della relativa documentazione - predisposto in seguito modifiche legislative, regolamentari od amministrative

#### 4.1.3 Manutenzione migliorativa

Prevede l'invio ad AMTAB di eventuali nuove versioni dei programmi che l'aggiudicatario dovesse rendere disponibili corredate di una copia della relativa documentazione.

#### 4.1.4 Assistenza Software

Prevede l'assistenza telefonica per l'utilizzo nuove funzionalità eventualmente introdotte nelle attività di manutenzione.

#### 4.1.5 Servizi di Help Desk con Ticket

La manutenzione dovrà essere erogata attraverso un sistema che consenta di aprire Ticket di assistenza sui prodotti forniti ed oggetto della manutenzione.



Ciascun Ticket potrà riguardare un malfunzionamento, o qualunque richiesta afferente al sistema / servizio fornito.

AMTAB potrà accedere al sistema e aprire un Ticket, inserendo tutte le informazioni necessarie compreso il livello di gravità del malfunzionamento.

Una volta creato il ticket sarà possibile, per AMTAB, conoscere i tempi previsti di presa in carico, e quelli relativi alla soluzione prevista.

Dovrà essere previsto un invio automatico di una e-mail indirizzata all'utente che ha aperto il ticket.

Il ticket potrà assumere vari stati a seconda dell'avanzamento della richiesta.

Il servizio di Help Desk con Ticket dovrà prevedere dei report per verificare la storia completa di tutti i ticket.

#### 4.1.6 Servizi di Help Desk Telefonico

L'help desk telefonico è un canale che affianca l'help desk con Ticket, e che è potrà essere attivato in caso di necessità.

#### 4.1.7 Servizi di Teleassistenza

Il servizio di intervento in teleassistenza è un canale che affianca l'help desk telefonico e il supporto con Ticket, e che viene attivato nel caso si ritenesse che l'intervento risolutivo possa avvenire tramite questo canale anziché quello telefonico, o in abbinamento a quello telefonico stesso.

#### 4.1.8 Servizi Assistenza, formazione e sviluppo Software

Il contratto dovrà prevedere:

- 2 giornate annue di assistenza on site (presso la sede di AMTAB) per eventuali esigenze di assistenza e/o formazione del personale;
- 3 giornate annue di formazione presso la sede dell'aggiudicatario;
- 3 giornate annue di sviluppo software per eventuali nuove implementazioni che dovessero risultare necessarie a seguito di esigenze sopravvenute.

Le giornate di assistenza, formazione e sviluppo non dovranno essere necessariamente svolte durante un anno ma potranno essere cumulate per tutta la durata del contratto di manutenzione.

La ditta partecipante dovrà indicare, nella relazione tecnica, il costo giornaliero, comprensivo di ogni eventuale spesa, di ulteriori giornate di assistenza, formazione e sviluppo oltre a quelle offerte in sede di gara.

## **4.2 Orari e Tempi Helpdesk**

L'assistenza via helpdesk (vedi 4.1) dovrà essere attiva dal lunedì al venerdì, salvo i giorni festivi, dalle 9,00 alle 13,30 e dalle 15,00 alle 18,00.

Tutte le attività di manutenzione correttiva dovranno essere svolte entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione dell'anomalia, in caso di anomalia "bloccante" AMTAB dovrà essere messa in grado di tornare operativa entro 4 ore dalla segnalazione.

## **5. Punteggi Tecnici e offerte aggiuntive**

La dichiarazione contenuta nella busta "Offerta Tecnica" deve contenere tutte le informazioni necessarie ad individuare eventuali forniture di servizi aggiuntivi rispetto alle richieste a capitolato tali da consentire la determinazione di "elementi migliorativi ed aggiuntivi", e permettere la corretta attribuzione dei punteggi da parte della Commissione di Gara, secondo i sottocriteri riportati nella tabella seguente.

La valutazione della Commissione è insindacabile; né potranno essere fornite integrazioni dal Fornitore a chiarimento di eventuali elementi non sufficientemente e/o chiaramente descritti in relazione tecnica. In assenza di elementi idonei alla valutazione, la Commissione non attribuirà alcun punteggio. Ogni singolo punteggio - espresso in tabella sarà assegnato come specificato nei paragrafi 5.1/5.5.

Il punteggio massimo assegnato sarà di **40 punti**.

<b>OFFERTA MIGLIORATIVA ED AGGIUNTIVA</b>	<b>MAX PUNTI</b>
1. GIORNATE DI ASSISTENZA E FORMAZIONE ON SITE	8
2. GIORNATE DI SVILUPPO SOFTWARE	6
3. GIORNATE DI FORMAZIONE PRESSO AGGIUDICATARIO	4
4. RICERCA PERCORSI CON SMARTPHONE (APP AMTAB)	6
5. IMPLEMENTAZIONE BUSINESS INTELLIGENCE	9
6. IMPLEMENTAZIONE BUSTE PAGA ONLINE	7

### ***5.1 Giornate di assistenza e formazione ON-SITE***

Verranno assegnati **2 punti** per l'offerta di ogni giornata gratuita annua di assistenza e formazione presso la sede AMTAB oltre quanto previsto al punto 4.1.8 fino ad un massimo di **8 punti**.

### ***5.2 Giornate di sviluppo software***

Verranno assegnati **1 punto** per l'offerta di ogni giornata gratuita annua di sviluppo oltre quanto previsto al punto 4.1.8 fino ad un massimo di **6 punti**.

### ***5.3 Giornate di formazione presso aggiudicatario***

Verrà assegnato **1 punto** per l'offerta di ogni giornata gratuita annua di formazione presso la sede dell'aggiudicatario oltre quanto previsto al punto 4.1.8 fino ad un massimo di **4 punti**.

### ***5.4 Ricerca percorsi con Smartphone (APP AMTAB)***

Verranno assegnati **6 punti** per l'implementazione di un modulo software che consenta la ricerca di una soluzione di viaggio all'interno di un sistema cartografico a partire dai dati di riferimento di origine e destinazione identificati anche mediante tecnologia GPS.

### ***5.5 Implementazione Business Intelligence***

Verranno assegnati **9 punti** per l'implementazione di un modulo di business intelligence che consenta di estrapolare le informazioni dai sistemi informativi aziendali finalizzati alla realizzazione di un cruscotto direzionale.

### ***5.6 Implementazione Business Intelligence***

Verranno assegnati **7 punti** per l'implementazione di un modulo che permetta la pubblicazione automatica delle buste paga (di ogni singolo dipendente) generate dal modulo BPoint su un'area personale accessibile via web mediante autenticazione da parte del diretto interessato.