

ALLEGATO 1

INDIVIDUAZIONE DELLE PRESTAZIONI E DEI SERVIZI RISPONDENTI AD INTERESSI DIRETTI DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI ROMA TOR VERGATA ALLA FUNZIONALITÀ DEL SERVIZIO SOTTO IL PROFILO DELLA INFORMATIZZAZIONE

L'Università avverte la necessità di servizi informativi che l'Istituto Cassiere, da ora in poi Cassiere, deve garantire per le operazioni di propria competenza connesse al servizio di cassa, e del relativo supporto (fornitura del software, l'installazione, la configurazione, la manutenzione) che il Cassiere si impegna a erogare a proprio carico.

Ai fini della qualità di tali servizi rileva altresì, l'insieme delle procedure (la fornitura del software, l'installazione, la configurazione, la manutenzione e il supporto tecnico) che il Cassiere a proprio carico e per la propria parte si impegna a erogare per garantire l'interoperabilità, attraverso specifici automatismi, con i servizi informativi dell'Ateneo.

La definizione dei servizi è dettagliata nel seguito attraverso specifiche schede.

Tutti i servizi informativi devono garantire il rispetto della normativa vigente in materia, il rispetto degli standard concordati con l'Ateneo, nonché l'interoperabilità con i servizi informativi dell'Ateneo attraverso specifici automatismi. Per automatismi si intende il ricorso a procedure e tecniche informatiche tali da garantire quanto richiesto senza l'intervento umano ad esempio attraverso il ricorso a file, web service o altri meccanismi ritenuti idonei.

Le procedure dovranno garantire l'accesso alle relative informazioni nel rispetto dei livelli di segretezza e riservatezza e privilegi assegnati dall'Università a ciascun utente.

L'Ateneo fornisce al Cassiere le specifiche dei tracciati da utilizzare per la comunicazione dei flussi dispositivi e informativi, comunque basati su standard interbancari ove disponibili.

L'onere per la realizzazione delle procedure di interscambio dei dati è a completo carico del Cassiere, ad esclusione degli eventuali interventi che possono rendersi necessari sul sistema informatico dell'Ateneo.

Durante il periodo di validità dell'affidamento, di comune accordo tra le parti, possono essere apportati ulteriori perfezionamenti metodologici ed informatici alle modalità di espletamento del servizio ritenuti necessari per un migliore svolgimento del servizio stesso.

L'Ateneo provvederà a nominare una figura (Referente Informatico Ateneo) che curerà i rapporti "informatici" con il Cassiere.

Il Cassiere provvederà a nominare un'unica figura (Referente Informatico Tesoreria) che curerà i rapporti "informatici" con l'Ateneo. Sarà compito del "*Referente Informatico Tesoreria*" prendere in carico le richieste poste dal "*Referente Informatico Ateneo*", siano esse specifiche evolutive, siano esse

segnalazioni di anomalie e/o disservizio e a curarne il coordinamento dell'esecuzione all'interno della propria organizzazione.

L'interazione di tali figure dovrà garantire:

1. la rispondenza delle procedure a quanto specificato
2. il corretto funzionamento di quanto fornito
3. la definizione delle procedure e degli algoritmi necessari allo svolgimento dei servizi richiesti
4. la rispondenza dei tempi di realizzazione delle prescrizioni contrattuali.
5. Il coordinamento di tutte le azioni all'interno della propria organizzazione necessarie alla realizzazione e all'esecuzione delle richieste.

I servizi richiesti dovranno essere attivi all'avvio dell'affidamento.

Si sintetizzano, di seguito, le specifiche caratteristiche funzionali dei servizi oggetto dell'affidamento per i quali si indicano i requisiti standard di erogazione.

Servizio	Tesoreria (Corporate Banking)
Descrizione	<p>Il software deve permettere all'Ateneo di interagire in totale sicurezza con la banca, attraverso il canale Internet o collegamenti VPN dedicati.</p> <p>Deve offrire la possibilità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consultare la propria movimentazione attraverso specifiche interrogazioni - inviare mandati di pagamento e reversali di incasso in formato elettronico e/o firmati digitalmente, in conformità con le nuove disposizioni della Pubblica Amministrazione per l'eliminazione dei documenti cartacei - gestire le conferme tra Banca e Ente in forma elettronica - gestione flussi di stipendi - pagare F24 online - ricevere la rendicontazione giornaliera degli incassi e pagamenti - visualizzare i movimenti contabili effettuati tramite eventuali postazioni POS - ricezione delle registrazioni elettroniche giornaliere di tutte le operazioni di incasso e pagamento effettuate - interrogazione in tempo reale della situazione del conto di tesoreria e di tutte le evidenze connesse. - gestione flussi mav, mav-online e rav - ogni altra operazione non esplicitamente menzionata necessaria all'esercizio delle proprie funzioni
Attori:	<p>Rettore/Direttore Generale Dipartimento/Centro, Amministrazione Centrale, Direttore di Dipartimento/Centro, Segretario amministrativo, Responsabile Ufficio stipendi, Responsabile Ufficio Ragioneria</p>
Modalità di erogazione e interazione	<ul style="list-style-type: none"> • Client e/o Web Client • Web service e/o Flussi di File

Requisiti	<p>Il servizio di Tesoreria deve essere svolto con modalità e criteri informatici e con collegamento telematico tra Ente e Tesoriere. A tale scopo il Tesoriere assicura il buon funzionamento di idonee procedure informatizzate comprese quelle di interscambio di dati, informazioni e documentazione varia.</p> <p>L'accesso al servizio deve essere garantita a gli utenti che ne hanno diritto indipendentemente dal sistema operativo posseduto.</p> <p>Il servizio di Tesoreria deve garantire modalità alternative di trasmissione e ricezioni di flussi di file tale da garantire automatismi per l'interazione con i servizi informativi di Ateneo. I servizi soggetti a tale automatismi vengono individuati dal Referente informatico di Ateneo.</p>
Sicurezza e profilazione	<p>Il servizio di Tesoreria deve permettere un sistema di profilatura degli utenti tale da garantire la possibilità di delegare l'operatività ai dipendenti, limitando nello stesso tempo, l'attività che ogni singolo utilizzatore può compiere in base alla propria area di competenza. Oltre a queste caratteristiche deve soddisfare i seguenti requisiti così come precedentemente definiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Accesso e autorizzazione</i> • <i>Notifica-email</i> • <i>Log</i>
Supporto	<p>Il Cassiere si impegna a fornire e a esplicitare le procedure per il supporto al servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto locale, per l'installazione, la configurazione dell'applicativo. • Formazione, per l'istruzione degli utenti all'utilizzo della procedura • Supporto telefonico ed e-mail per la risoluzione di problematiche relative all'uso dell'applicativo e per problematiche connesse al servizio stesso • Supporto software correttivo ed evolutivo, per la correzione di eventuali difetti e per l'adeguamento dello stesso a eventuali aggiornamenti normativi.

Servizio	Servizio POS (Point of sale)
Descrizione	Per far fronte alle moderne esigenze dell'Ateneo in termini di servizi offerti alla comunità si rendono necessari strumenti elettronici per ricevere pagamenti delle aderenti carte a circuito parziale, bancomat e ai circuiti internazionali. Visa Mastercard. L'addebito delle transazioni deve avvenire direttamente sul numero di conti correnti degli attori. La rendicontazione dei movimenti in file deve essere disponibile sul servizio di Corporate Banking. Le procedure e le autorizzazioni per il rilascio dei dispositivi deve essere concordato con l'Ateneo.
Attori:	Rettore/Direttore amministrativo, Dipartimento/Centro, Amministrazione Centrale, Direttore di Dipartimento/Centro, Segretario amministrativo, Responsabile Ufficio stipendi, Responsabile Ufficio Ragioneria
Requisiti	POS fissi, POS cordless, POS GSM, POS Virtuali
Supporto e assistenza	Il Cassiere si impegna a fornire e a esplicitare le procedure per il supporto al servizio: <ul style="list-style-type: none"> • Supporto locale, per l'installazione e la configurazione dei dispositivi. • Formazione e documentazione, per l'istruzione degli utenti all'utilizzo dei dispositivi. • Supporto telefonico ed e-mail per la risoluzione di problematiche relative all'uso dei dispositivi, alla sostituzione degli stessi e per problematiche connesse al servizio stesso.

Servizio	Servizio di incasso tasse e contributi
Descrizione	<p>Il servizio deve garantire l'incasso delle tasse universitarie attraverso canali che il tesoriere si impegna a mettere a disposizione secondo le indicazioni e gli algoritmi dell'Ateneo. Il servizio deve garantire integrazione con i sistemi e automatismi con i servizi disposti dall'Ateneo che permette di garantire l'univocità dei pagamenti, la rintracciabilità dei pagamenti, la causale e la tipologia dei pagamenti.</p> <p>Il servizio di incasso deve essere tale fornire all'Ateneo evidenza dell'incasso in tempo reale, rilasciando ad avvenuto versamento il codice funzione dei parametri di incasso e firmando attraverso algoritmi concordati con il Referente informatico di Ateneo.</p> <p>I meccanismi di incasso devono garantire l'unicità dei pagamenti, il periodo di validità dell'incasso stesso, la rintracciabilità, la causale e la tipologia dei pagamenti.</p> <p>Il servizio di incasso deve essere garantito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in tutti gli sportelli delle filiali del Cassiere dietro presentazione di apposito "bollettino", il cui formato è concordato con il Referente informatico di Ateneo • in qualsiasi sportello bancario attraverso modelli MAV-RAV-FRECCIA • on-line attraverso specifiche procedure messe a disposizione del Cassiere e concordate con il Referente informatico di Ateneo • On-line attraverso specifiche procedure messe a disposizione direttamente dall'Ateneo. <p>I meccanismi di incasso devono garantire a fronte di determinate causali l'addebito di importi fissi e prestabiliti su conti correnti diversi da quello dell'Ateneo (ad esempio a fronte di una causale di immatricolazione, parte dell'importo versato nella misura comunicata, deve essere addebitata su c.c. di Lazioadis). In questi casi il Cassiere deve dare evidenza del pagamento in formato elettronica al destinatario secondo un formato specifico contenente le</p>

	<p>informazioni concordate con il referente informatico di Ateneo.</p> <p>I sistemi di incasso del Cassiere devono cooperare con i sistemi informativi dell'Ateneo al fine di aggiornare in maniera automatica variabili necessarie all'incasso (causali, importi, codici degli insegnamenti, descrizioni).</p> <p>I sistemi di incasso del Cassiere devono rilasciare ricevute dell'avvenuto pagamento esplicitando tutte le variabili secondo le indicazioni del referente informatico di Ateneo. I sistemi di incasso del Cassiere devono garantire il rilascio di duplicati delle ricevute dei pagamenti. Il servizio di incasso delle tasse deve produrre specifica rendicontazione secondo quanto specificato nella scheda servizi: Rendicontazione tasse</p> <p>In caso di servizi online deve essere indicata la normale disponibilità del servizio in termini giornalieri oltre , che in ogni caso non deve essere inferiore alle 23 ore giornaliere.</p>
--	---

Attori:	Amministrazione Centrale, servizi informativi di Ateneo, studente
Requisiti	<p>L'incasso deve essere garantito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in tutti gli sportelli delle filiali del Cassiere dietro presentazione di apposito "bollettino", il cui formato è concordato con il Referente informatico di Ateneo • in qualsiasi sportello bancario attraverso modelli MAV-RAV-FRECCIA • on-line attraverso specifiche procedure messe a disposizione del Cassiere e concordate con il Referente informatico di Ateneo • On-line attraverso specifiche procedure messe a disposizione direttamente dall'Ateneo.

Supporto

Il Cassiere si impegna a fornire e a esplicitare le procedure per il supporto al servizio:

- Supporto telefonico ed e-mail, agli studenti, per problematiche relative ai pagamenti.
- Supporto telefonico ed e-mail ai servizi Informativi di Ateneo per la risoluzione di problematiche connesse al servizio stesso
- Supporto software correttivo ed evolutivo, per la correzione di eventuali difetti e per l'adeguamento dello stesso a eventuali aggiornamenti che l'Ateneo ritenga necessari

Servizio	Rendicontazione incasso tasse e contributi
Descrizione	Il servizio di rendicontazione deve dare evidenza con cadenza almeno giornaliera degli incassi provenienti dal versamento dei contributi degli studenti secondo uno specifico formato concordato con il Referente informatico di Ateneo. Il flusso deve dare evidenza anche di eventuali storni che si debbano rendere necessari (pagamenti duplicati, etc). Il flusso di rendicontazione deve essere messo a disposizione attraverso il servizio di Corporate Banking e attraverso specifici canali concordati con il Referente Informatico di Ateneo che permetta l'automatizzazione della procedura di download dei dati relativi agli incassi senza l'intervento di un operatore.
Attori:	Rettore/Direttore Amministrativo, Direttore/Responsabile Ragioneria/Servizi Informativi di Ateneo
Modalità di erogazione	Il servizio deve essere erogato secondo le definizioni date attraverso : <ul style="list-style-type: none"> • Flussi di file • Web service
Requisiti	Il servizio deve prevedere degli automatismi tali da rendere la procedura automatica e indipendente dall'intervento di un operatore.
Supporto	Il Cassiere si impegna a fornire e a esplicitare le procedure per il supporto al servizio: <ul style="list-style-type: none"> • Supporto telefonico ed e-mail ai servizi Informativi di Ateneo per la risoluzione di problematiche connesse al servizio stesso. • Supporto software correttivo ed evolutivo, per la correzione di eventuali difetti e per l'adeguamento dello stesso a eventuali aggiornamenti che l'Ateneo ritenga necessari.