



## CAPITOLATO SPECIALE



## INDICE DEI CONTENUTI

- 1 Fornitura della procedura informatica per la registrazione delle presenze a San Marino
  - 1.1 Aspetti generali
  - 1.2 Principali riferimenti di Legge
  - 1.3 Imposta di soggiorno (Art. 42 L. 207/2021)
  - 1.3.1 Allegato "A" al Decreto Delegato 30 maggio 2022 n.83
  - 1.4 Trasmissione dei dati con mezzi informatici/telematici
  - 1.5 Principali moduli software
  - 1.6 Modulo controllo presenze e dati statistici per il Corpo della Gendarmeria
  - 1.7 Schema illustrativo del flusso informativo
  - 1.8 Infrastruttura tecnologica
  - 1.9 Forma grafica e accessibilità
  - 1.10 Usabilità del sito web – test funzionalità
  - 1.11 Configurazione del software
  - 1.12 Tempi di consegna
  - 1.13 Conversione dei dati
  - 1.14 Formazione del personale
  - 1.15 Assistenza tecnica, manutenzione e tempi di risposta
  - 1.16 Garanzia
  - 1.17 Direttore dell'esecuzione



## **1 Fornitura della procedura informatica per la registrazione delle presenze a San Marino**

### **1.1 Aspetti generali**

Si richiede la realizzazione di un applicativo Web per la registrazione delle presenze nel Territorio della Repubblica di San Marino.

La Repubblica di San Marino ha introdotto ultimamente nuovi regolamenti che disciplinano le modalità d'accesso in Repubblica e le imposte di soggiorno.

### **1.2 Principali riferimenti di Legge**

- LEGGE 28 GIUGNO 2010 N.118 – LEGGE SULL'INGRESSO E LA PERMANENZA DEGLI STRANIERI IN REPUBBLICA
  - Art. 20 - Obblighi di denuncia
  - Art. 21 - Soggetti esenti dall'obbligo di denuncia e/o da quello di ottenere il permesso di soggiorno
  - Art. 22 – Identificazione dello straniero
  - Art. 24 – Divieto di ospitare o dare alloggio a straniero privo di permesso di soggiorno (max. 20 giorni senza permesso di soggiorno)
- REGOLAMENTO 8 giugno 2010 n.3 – REGOLAMENTO DI ATTUAZIONE SULLE IMPRESE RICETTIVE DI CUI AI TITOLI II e III DELLA LEGGE N.22/2006 “LEGGE QUADRO SUL TURISMO”
  - Art. 7 - Denuncia alla Gendarmeria dei clienti alloggiati e rilevazione statistica del movimento turistico
- DD 22 Gennaio 2016 N.5 - REGOLAMENTO DI ATTUAZIONE DELLA LEGGE 28 GIUGNO 2010 N.118 E SUCCESSIVE MODIFICHE AI SENSI DELL'ARTICOLO 46 DELLA LEGGE 30 LUGLIO 2015 N.118
  - Art.34 - Comunicazione alla Gendarmeria delle generalità dello straniero per i gestori delle aziende ricettive
  - Art. 35 - Comunicazione alla Gendarmeria della presenza in territorio
- Art. 42 Legge 22 dicembre 2021 N.207 – Istituzione dell'imposta di soggiorno
- DD 30 maggio 2022 N.83 - DISPOSIZIONI PER LA GESTIONE DELL'IMPOSTA DI SOGGIORNO

### **1.3 Imposta di soggiorno (Art.42 L.207/2021)**

In base alle disposizioni introdotte dall'Art.42 della Legge del 22 Dicembre 2021 N.207, a decorrere dall'anno 2022 è istituita un'imposta di soggiorno a carico di coloro che alloggiano all'interno delle strutture ricettive della Repubblica di San Marino.

Per la registrazione delle presenze per esigenze di pubblica sicurezza e la rilevazione ed il calcolo dell'imposta raccolta dalle strutture ricettive come sostituti di imposta è necessario mettere a disposizione un software che permetta di svolgere tale compito in tempi rapidi ed efficienti.

I punti di impatto sul software riguardano:

- I soggetti esentati dal pagamento della imposta esplicitamente definiti dalla normativa L.207/2021 Art.47 e dal Decreto Delegato 30 maggio 2022 N.83 (a cui vanno aggiunti i soggetti residenti o dotati di regolare permesso di soggiorno);



- Il pagamento dell'imposta fino ad un massimo di pernottamenti consecutivi (attualmente in numero di 7);
- L'importo dell'imposta è fissa per persona e per pernottamento, diverso per ogni tipologia di struttura ricettiva (vedi Allegato A – DD 30 maggio 2022 N.83)
- Il censimento del soggetto deve essere integrata aggiungendo un campo "Esenzione imposta soggiorno" che consenta di catalogare la motivazione dell'esenzione
- Le motivazioni di esenzione ed i giorni di calcolo dovranno essere gestite mediante una tabella parametrica configurabile;
- Le informazioni del software dovranno essere in grado di essere inviate in modo digitale all'Ufficio Statistica per l'elaborazione dei dati statistici.

Attualmente la normativa prevede le seguenti esenzioni:

- Il minore fino al compimento del quattordicesimo anno di età;
- L'autista di pullman che pernotta per esigenze di servizio;
- L'accompagnatore turistico che presta l'attività di assistenza a gruppi organizzati dalle agenzie di viaggi e turismo ogni venticinque partecipanti;
- Il soggetto con invalidità al 100%;
- L'eventuale accompagnatore del soggetto con invalidità al 100%;

a cui vanno aggiunti:

- Soggetti residenti;
- Soggetto con regolare permesso di soggiorno

in quanto le strutture ricettive registrano anche queste tipologia di soggetti pur non essendone obbligati.



### 1.3.1 Allegato "A" al Decreto Delegato 30 maggio 2022 n.83

## ALLEGATO "A"

### MISURA DELL'IMPOSTA DI SOGGIORNO

<b>TIPOLOGIA</b>	<b>CLASSIFICAZIONE</b>	<b>IMPOSTA (euro)</b>
Strutture ricettive alberghiere (hotel, residenze turistico-alberghiere e motel)	1 stella	0,70
	2 stelle	1,00
	3 stelle	2,00
	4 stelle	3,00
	5 stelle	4,00
Strutture ricettive all'aria aperta (villaggi turistici)	2 stelle	1,00
	3 stelle	2,00
	4 stelle	3,00
Strutture ricettive all'aria aperta (campeggi)	1 stella	0,20
	2 stelle	0,40
	3 stelle	0,60
	4 stelle	0,80
Esercizi di affittacamere	Categoria unica	0,70
Case ed appartamenti per vacanze	Categoria unica	0,70
Bed & breakfast	Categoria unica	0,70
Strutture per l'esercizio del turismo rurale	Categoria unica	0,70
Ostelli per la gioventù e le case religiose	Categoria unica	0,70



## **1.4 Trasmissione dei dati con mezzi informatici/telematici**

Il portale web che consente ai gestori delle strutture ricettive la trasmissione dei dati degli alloggiati con mezzi informatici/telematici deve essere fruibile su rete internet all'indirizzo:

<https://alloggiatiweb.gendarmeria.sm>

### **1.4.1 Autenticazione degli utenti**

I gestori delle strutture ricettive devono produrre apposita domanda di accesso al portale tramite modulo web da inviare al comando della Gendarmeria che provvederà a fornire le credenziali necessarie all'accesso al portale che sarà basato su un'autenticazione a due o più fattori.

Le predette credenziali devono essere utilizzate personalmente dai gestori delle strutture ricettive o essere consegnate ad un soggetto identificato, appositamente incaricato della trasmissione, con le pertinenti istruzioni.

In particolare l'accesso al portale potrà essere effettuato tramite:

un login che identifica univocamente la struttura ricettiva, una password di accesso modificabile dall'utente ed un codice richiesto dall'applicazione e valido solo per una sessione di lavoro (one time password).

### **1.4.2 Modalità di trasmissione**

Il canale utilizzato per la comunicazione dei dati è protetto tramite protocollo SSL/TLS e i dati trasmessi secondo le tre modalità di seguito descritte.

La registrazione delle presenze mediante il software è possibile secondo tre modalità: inserimento manuale on-line, caricamento manuale di un file di testo e trasmissione automatica tramite servizi web.

## **1.5 Principali moduli software**

1. Modulo della gestione delle strutture ricettive, ove le stesse vengono censite e dove viene impostata la data di scadenza annuale.
2. Modulo gestione presenze, per la comunicazione degli ospiti alla Gendarmeria.
3. Modulo archivio di ricerca e analisi schede inviate, per la ricerca riservata alla Gendarmeria delle presenze degli ospiti e la ricerca dei flussi caricati e alle strutture ricettive per analizzare i dati trasmessi.
4. Modulo ricevuta, dove le strutture possono scaricare la ricevuta delle presenze giornaliere inviate.
5. Modulo tabelle, gestione delle tabelle (tendine).
6. Modulo gestione utenti.
7. Modulo gestione password.
8. Modulo gestione errori.
9. Modulo registrazione strutture e richiesta credenziali.
10. Modulo invio dati statistici per sistema SAS utilizzato dall'Ufficio di Statistica (vedi capitolo 1.6.2).



## **1.6 Modulo controllo presenze e dati statistici per il Corpo della Gendarmeria**

Il sistema Web Alloggiati deve essere sviluppato per la gestione da parte della Gendarmeria di più moduli software.

In giallo sono evidenziati i moduli nuovi che non sono presenti nell'attuale sistema Web Alloggiati in uso presso il Corpo della Gendarmeria (Ufficio Stranieri).

- a) Modulo della gestione delle strutture ricettive, ove le stesse vengono censite e dove viene impostata la data di scadenza annuale.
- b) Modulo gestione presenze, per le comunicazioni degli ospiti alla Gendarmeria.
- c) Modulo archivio di ricerca e analisi schede inviate, per la ricerca riservata alla Gendarmeria delle presenze degli ospiti e la ricerca dei flussi caricati e alle strutture ricettive per analizzare i dati trasmessi.
- d) Modulo ricevuta, dove le strutture possono scaricare la ricevuta di quietanza per l'ospite e delle presenze giornaliere inviate.
- e) Modulo tabelle, gestione delle tabelle (tendine).
- f) Modulo gestione utenti.
- g) Modulo gestione password.
- h) Modulo gestione errori.
- i) Modulo registrazione strutture e richiesta credenziali.

### **A) Modulo gestione strutture ricettive**

Il modulo strutture ricettive serve per l'inserimento delle strutture e per il rinnovo annuale dell'accesso al servizio. Al modulo deve essere collegato un sistema di alert che avvisa le strutture, con trenta giorni di preavviso, che sta per scadere il periodo annuale e che devono procedere al pagamento dei 60.00 euro (costo di manutenzione) previsti dalla normativa.

Il censimento della struttura avviene con l'inserimento dei seguenti dati:

- Ragione sociale;
- Nome;
- Tipo struttura, tendina con possibilità di scelta dei seguenti valori:
  - Hotel, B&B, Pensione, Affittacamere, Centro Vacanze, Istituti religiosi, Residence e Ostello;
- Categoria, tendina con possibilità di scelta dei seguenti valori
  - 1 stella, 2 stelle, 3 stelle, 4 stelle, 5 stelle;
- Codice operatore;
- Numero camere;
- Numero appartamenti;
- Numero letti;
- Indirizzo;
- Civico;
- Località;
- CAP;
- Telefono;
- Fax;
- Email;
- Cognome referente;



- Nome referente;
- Telefono referente;
- Cellulare referente;
- Email referente;
- Attivo, tendina con possibilità di scelta dei seguenti valori – si, no.

Nel modulo deve essere presente la data dell'ultimo pagamento e la data di scadenza dell'accesso ai servizi con un pulsante che permette di fare il rinnovo dell'anno.

## **B) Modulo gestione delle presenze**

Il modulo che gestisce la comunicazione delle presenze deve essere distinto in due categorie; la gestione di comunicazione manuale e la gestione di comunicazione con l'inserimento dei dati da flusso.

La comunicazione delle presenze manuale si effettua con l'inserimento dei seguenti dati:

- a) Tipo alloggiato, tendina con possibilità di scelta dei seguenti valori – Ospite singolo, Capo gruppo, Capo famiglia. Campo obbligatorio.
- b) Periodo di permanenza, possibilità di svilupparlo con data di arrivo e data di partenza o giorni di permanenza. Il dato potrà essere aggiornato sino alla data di partenza. Campo obbligatorio.
- c) Motivo del soggiorno, tendina con possibilità di scelta (gestita dalla Gendarmeria). Campo obbligatorio;
- d) Manifestazione, tendina con possibilità di scelta (gestita dall' Ufficio del Turismo). Campo facoltativo;
- e) Numero di camera. Campo facoltativo;
- f) Esenzione imposta di soggiorno.

Dati anagrafici dell'ospite:

1. Cognome. Campo obbligatorio
2. Nome. Campo obbligatorio
3. Sesso (M-F). Campo obbligatorio
4. Data di nascita. Campo obbligatorio
5. Stato nascita (selezionato da tendina). Campo obbligatorio
6. Comune nascita (selezionato da tendina). Campo obbligatorio se stato nascita = Italia
7. Provincia di nascita (selezionato da tendina). Campo obbligatorio se stato nascita = Italia
8. Cittadinanza (selezionato da tendina). Campo obbligatorio
9. Stato di residenza (selezionato da tendina). Campo facoltativo
10. Indirizzo di residenza (selezionato da tendina). Campo facoltativo
11. Provincia di residenza (selezionato da tendina). Campo facoltativo
12. Tipo di documento d'identificazione (selezionato da tendina). Campo obbligatorio ad eccezione dei minori di anni 15 e dei membri di gruppi o nuclei famigliari
13. Numero documento. Campo obbligatorio fatte l'eccezione di cui al punto 12
14. Stato di rilascio documento (selezionato da tendina). Campo obbligatorio fatte l'eccezione di cui al punto 12
15. Comune di rilascio documento (selezionato da tendina). La maschera di inserimento deve evidenziare esplicitamente la compilazione di dati non coerenti.

L'applicazione deve poter essere configurata per gestire uno scanner di lettura automatica dei documenti elettronici, OCR o RFID.

Al termine dell'inserimento di uno o più ospiti, verificati i dati immessi si trasmettono i dati alla Gendarmeria.





Comunicazione delle presenze con flusso:

La comunicazione degli ospiti con il caricamento dei dati da flusso avviene mediante caricamento di file in formato .txt che seguendo le indicazioni del committente andrà concordato in fase di sviluppo e che deve contenere i dati sopra indicati dalla lettera a) alla lettera e) e dal punto 1) al punto 15). I file trasmessi devono essere verificati e deve essere dato riscontro delle schedine valide e di quelle che riportano errori. Verificati e corretti gli eventuali errori si procede all'invio di tutte le schedine. Nel report di errore deve essere indicata la riga e il tipo di errore generato.

Per i membri famigliari o membri di gruppi i dati di cui al punto 12, 13, 14 e 15 non sono obbligatori.

Il modulo gestione presenze è riservato solo agli utenti delle strutture ricettive.

La registrazione deve essere fatta entro 24 ore, impostando un filtro che non permette di fare registrazioni passate le 24 ore.

### **C) Modulo archivio di ricerca e analisi schede inviate**

Il modulo di ricerca e analisi schede inviate può essere utilizzato dalle strutture per visionare solo i dati da loro inseriti e verificare i dati trasmessi.

Il modulo viene utilizzato dalla Gendarmeria per verificare e scaricare i dati in formato Microsoft EXCEL. Possono accedere al modulo archivi e ricerca e analisi schede inviate tutti gli operatori della Gendarmeria.

Nel modulo vanno inseriti i filtri di ricerca che devono essere concordati in fase di sviluppo.

### **D) Modulo ricevuta**

Gli utenti amministratori Gendarmeria, dell'Ufficio Tributario e gli utenti delle strutture ricettive possono accedere al modulo per scaricare le ricevute in formato PDF. Nelle ricevute devono essere riportati i numeri delle persone registrate giornalmente con un consuntivo per periodo sezionabile che indichi il numero di esenzioni e tipo di esenzione.

La Gendarmeria e l'Ufficio Tributario relativamente ai dati di propria competenza accede alle ricevute di tutte le strutture mentre ogni struttura può visualizzare solo le proprie.

Gli utenti delle strutture utilizzano il modulo ricevuta per fornire stampa di quietanza all'ospite. All'interno del modulo devono poter selezionare l'opzione di ricevere giornalmente via e-mail la ricevuta consuntiva della propria struttura. Il sistema deve essere programmato per trasmettere giornalmente le ricevute di tutte le strutture a mezzo mail all'indirizzo della Gendarmeria che verrà indicato.

### **E) Modulo tabelle**

Il modulo serve per la gestione di tutte le tabelle collegate all'interno del sistema, sia per la Gendarmeria che l'Ufficio del Turismo.

### **F) Modulo gestione utenti**

La gestione degli utenti delle strutture ricettive viene svolta dalla Gendarmeria. Gli utenti devono essere divisi in più categorie:

- a) Amministratori di sistema
- b) Gendarmeria amministratori
- c) Gendarmeria utenti
- d) Strutture ricettive
- e) Ufficio di Statistica
- f) Ufficio del Turismo
- g) Ufficio Tributario



Gli amministratori di sistema hanno accesso a tutto il sistema per effettuare aggiornamenti e interventi di manutenzione. Per accedere al sistema si deve concordare un protocollo che preveda una autorizzazione della Gendarmeria.

Gli amministratori della Gendarmeria hanno l'accesso per gestire le strutture, il rilascio delle credenziali per accedere al sistema, le modifiche delle tabelle e le ricerche delle presenze e l'estrazione dei dati. Gli utenti Gendarmeria hanno accesso solo per visionare le strutture ricettive censite e le presenze nelle strutture senza possibilità di effettuare modifiche o inserimenti.

Gli utenti delle strutture ricettive hanno l'accesso al modulo di gestione delle presenze per l'inserimento manuale o per il caricamento dei dati da flusso e possono accedere solo ai dati della loro struttura. Gli utenti Ufficio di Statistica, Ufficio del Turismo e gli altri uffici della Pubblica Amministrazione hanno esclusivo accesso ai dati necessari alle loro funzioni ed esclusivamente ai dati autorizzati dal Comandante del Corpo della Gendarmeria.

### **G) Modulo gestione password**

Al modulo possono accedere tutti gli utenti per modificare la password, crearla nuova e per recuperare la password dimenticata. Dopo tre tentativi di accesso non riusciti l'utente deve essere bloccato e deve avviare le procedure di recupero password. Tramite l'invio di mail la Gendarmeria deve essere avvisata di accessi non riusciti e delle password che vengono recuperate.

### **H) Modulo gestione errori**

Solo gli utenti amministratori Gendarmeria possono accedere al modulo per correggere eventuali errori segnalati dalle strutture e solo per correggere i dati anagrafici.

### **I) Modulo registrazione strutture e richiesta credenziali**

Il modulo deve consentire alle strutture e a quelle già presenti la possibilità di registrarsi on line e di modificare i parametri della propria struttura.

- i. Censire e inserire una nuova struttura
- ii. Richiedere le credenziali di accesso o il rinnovo di quelle già in essere
- iii. Trasmettere documenti inerenti le nuove richieste e i pagamenti annuali

Effettuata la registrazione e trasmessi i documenti, l'operatore della Gendarmeria verifica i dati e procede al rilascio delle credenziali di accesso al sistema.

### **L) Gestione dei Dati**

I dati acquisiti dall'applicazione WebAlloggiati devono essere messi a disposizione di applicazioni esterne tramite VISTE sulle tabelle che conterranno le informazioni utili. Le applicazioni esterne interessate sono applicazioni della Gendarmeria, dell'Ufficio Statistica e dell'Ufficio Tributario. In particolare per il Tributario deve essere messa a disposizione una vista che contenga i dati necessari per la riscossione dell'imposta di soggiorno tenendo conto delle eventuali esenzioni:

anno;  
periodo;  
codice operatore;  
imposta;  
data elaborazione;

L'aggiornamento delle viste deve essere in tempo reale. La struttura e gli accessi alle VISTE saranno concordate con le ditte che hanno sviluppato gli applicativi per la Gendarmeria ed il Tributario.



Ad ogni soggetto censito deve essere attribuito un numero univoco con una procedura da definire in fase di sviluppo (es. WA000001). I dati sensibili (Cognome, Nome e numero documento identità) contenuti nel server esposto a internet (applicativo WebAlloggiati) devono essere cancellati con frequenza trimestrale.

### **1.6.1 Modulo per il calcolo e la gestione dell'imposta di soggiorno**

Oltre alle funzionalità di registrazione della presenza, il software deve avere un archivio storico dell'incasso dell'imposta di soggiorno.

Il flusso dati per il pagamento dell'imposta di soggiorno deve prevedere questi record:

- Anno di competenza
- Periodo di competenza
- Codice Operatore Economico Sammarinese
- Valore dell'imposta
- Data Elaborazione

Inoltre deve prevedere un servizio o un report con cadenza almeno semestrale da inviare all'Ufficio Tributario, ai fini dei controlli fiscali. Il report per le funzionalità di accertamento fiscale, deve contenere oltre alle informazioni a disposizione delle autorità di polizia, anche le informazioni sull'avvenuto pagamento dell'imposta ed eventuali esenzioni.

### **1.6.2 Modulo per l'elaborazione dei dati statistici**

I dati registrati dalle strutture ricettive dovranno essere messi a disposizione, rigorosamente in forma anonima, all'Ufficio Informatica, Tecnologia, Dati e Statistica, che li utilizzerà per fini statistici. La trasmissione dei suddetti dati, dovrà avvenire con due modalità:

1. In forma automatizzata, mettendo a disposizione un file .csv due volte al giorno in orari prestabiliti, definiti dall'Ufficio Informatica, Tecnologia, Dati e Statistica. In questo caso, lo scambio del file dovrà avvenire attraverso un server ftp.
2. In forma di estrazione on demand, attraverso il portale di riferimento, utilizzando come criterio unico la data di arrivo dell'alloggiato (compreso in un range definito dall'utente). Anche in questo caso dovrà essere prodotto un file in formato .csv contenente i record inclusi nell'intervallo selezionato dall'utente.

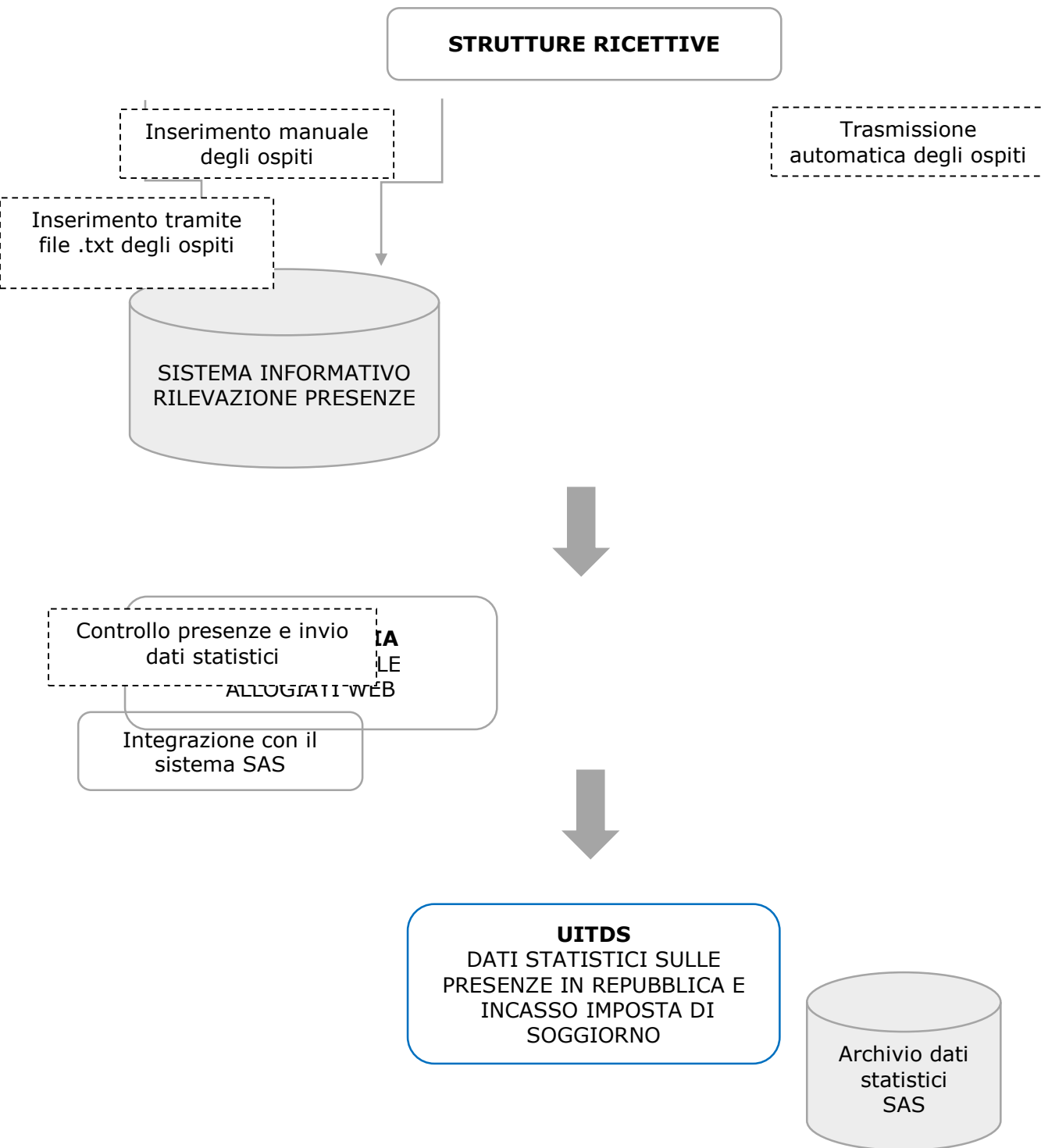
Il file .csv, descritto nei punti precedenti, dovrà essere strutturato come nella tabella seguente:



<b>CAMPO</b>	<b>POSIZIONE DA - A</b>	<b>LUNGHEZZA (Tot. Caratteri)</b>	<b>VINCOLI</b>
Tipo struttura	0 – 19	20	Campo testuale: <ul style="list-style-type: none"><li>• Affittacamere</li><li>• B&amp;B</li><li>• Centro Vacanze</li><li>• Hotel</li><li>• Ist. Religiosi</li><li>• Ostello</li><li>• Residence</li></ul>
Categoria struttura	20 – 20	1	Campo numerico: [1,2,3,4,5]
CAP Struttura	21 – 25	5	Campo numerico: [47890,47891,47892,47893, 47895,47897,47898,47899]
Data arrivo	26- 35	10	Formato data: gg/mm/aaaa
Numero giorni di permanenza	36-37	2	Massimo 30 gg
Sesso	38 – 38	1	Campo codificato: 1 - Maschio 2 - Femmina
Data nascita	39 – 48	10	Formato data: gg/mm/aaaa
Comune nascita	49 – 57	9	Campo codificato: tabella "Comuni"
Provincia nascita	58 – 59	2	Sigla provincia
Stato nascita	60 – 68	9	Campo codificato: tabella "Stati"
Cittadinanza	69 – 77	9	Campo codificato: tabella "Stati"
Motivo soggiorno	78 - 82	5	Stringa di caratteri
Numero camera	83 – 87	5	Stringa di caratteri
Comune residenza	88 – 96	9	Campo codificato: tabella "Comuni"
Provincia residenza	97 – 98	2	Sigla provincia
Stato residenza	99 - 107	9	Campo codificato: tabella "Stati"



### 1.7 Schema illustrativo del flusso informativo





## **1.8 Infrastruttura tecnologica**

Il sito web verrà attivato su di una infrastruttura tecnologica messa a disposizione dalla P.A., dotata di sistema operativo Linux, Web server Apache, applicativo server Tomcat, database relazionale MySQL e/o SQL Server, costituito da nodi hardware multipli, di cui almeno uno destinato allo sviluppo e test.

## **1.9 Forma grafica e accessibilità**

La grafica del sito web dovrà essere lineare e coerente con gli altri software della Pubblica Amministrazione. Sarà valutata positivamente la possibilità di unire l'aspetto grafico di pregio senza ostacolare il perseguimento delle disposizioni tecniche contenute in materia di usabilità ed accessibilità a livello internazionale. I siti dovranno garantire la piena funzionalità e fruibilità con qualunque browser e qualunque sistema operativo.

## **1.10 Usabilità del software – test funzionalità**

La ditta aggiudicatrice dovrà realizzare, durante il periodo di test, una versione funzionalmente completa del software, anche con un livello minimale di contenuti, per la verifica dell'usabilità complessiva. In particolare verrà effettuato un controllo dell'usabilità e dell'agevole reperibilità delle informazioni da parte degli utenti. A seguito del completamento delle fasi sopra indicate, si potrà procedere alla realizzazione definitiva del software, al caricamento delle informazioni reali ed alla messa in produzione, previa autorizzazione del Responsabile di Progetto e del Direttore dell'Ufficio Informatica, Tecnologia, Dati e Statistica.

## **1.11 Configurazione del software**

Ogni modulo del software deve essere realizzato in ottemperanza dei riferimenti di Legge indicati al punto 1.2 del presente Capitolato tecnico.

Deve essere costruito in modo parametrico per permettere di cambiare la configurazione anche successivamente alla data del collaudo e termine della garanzia (12 mesi). Ogni riferimento e modifica di legge deve essere configurabile e non saranno previsti interventi di manutenzione evolutiva per modifiche di tali parametri.

I parametri principali da tenere in considerazione sono:

- il numero di giorni di soggiorno massimo da includere nell'imposta di soggiorno
- le classi di soggetti (età, motivo della visita, invalidità, residenza, etc..) da escludere dal pagamento dell'imposta
- la frequenza dell'invio dati all'Ufficio Tributario
- i record da inviare all'Ufficio Tributario e alle forze dell'Ordine

## **1.12 Tempi di consegna**

Si richiede la consegna di una versione di test entro il **31 ottobre 2022**, con un rilascio definitivo comprensivo di formazione entro il 31 dicembre 2022.

## **1.13 Conversione dati**

E' necessario che la nuova procedura acquisisca le registrazioni fatte dal 1° luglio 2022 con le specifiche esenzioni relative alla tassa di soggiorno.

## **1.14 Formazione del personale**

Deve essere presentato uno specifico piano della formazione, comprensivo sia della formazione sull'applicativo di almeno due giornate presso gli uffici della Pubblica Amministrazione di San Marino e Corpi di Polizia, sia della formazione sistemistica ai tecnici incaricati di almeno cinque giornate.



Devono essere previste almeno due giornate di formazione pubblica, dedicate alla presentazione del software agli addetti delle strutture ricettive.

### **1.15 Assistenza tecnica, manutenzione e tempi di risposta**

Deve essere presentato uno specifico documento relativo al servizio di manutenzione e assistenza successivi al periodo di garanzia (che decorra dalla data del collaudo finale), che comprenda la descrizione specifica dei servizi, con i relativi SLA e la quotazione, che non dovrà superare il 20% dell'importo dell'offerta e che potrà essere oggetto di ulteriore trattativa, al momento dell'attivazione.

Il servizio deve comprendere le attività di help desk e manutenzione correttiva.

Per help desk si intende l'insieme delle attività volte a garantire la funzionalità e la fruibilità del servizio da parte degli operatori dell'Ente/Gendarmeria e fornire tutte le informazioni necessarie per ottimizzare l'efficacia e l'efficienza nell'utilizzo del sistema:

- Interventi di supporto nelle fasi di avviamento del nuovo sistema;
- Affiancamento on demand per le software house che dovranno adeguare i propri software ai nuovi tracciati standard del nuovo applicativo per la Gendarmeria;
- Affiancamento in fase di set-up e avvio del servizio, con particolare riferimento alle attività di installazione, predisposizione delle integrazioni, di settaggio dei parametri di configurazione e tutte le operazioni di carattere amministrativo.
- Supporto agli utenti nell'utilizzo dell'applicativo

Per manutenzione correttiva: risoluzione delle segnalazioni da parte degli operatori dell'Ente/Gendarmeria in merito a funzionalità del sistema applicativo, nonché le segnalazioni e le comunicazioni verso l'utenza in caso di anomalie/incidenti nel funzionamento dell'applicativo.

Il servizio richiesto prevede la garanzia di intervento su qualsiasi malfunzionamento con presa in carico e risoluzione migliorativa rispetto ai seguenti Tempi massimi di intervento:

<b>TIPOLOGIA SEGNALAZIONE</b>	<b>PRESA IN CARICO DEL TICKET</b>	<b>RISOLUZIONE PROBLEMA</b>
Errori bloccanti	Entro 4 ore lavorative dalla segnalazione	Entro 8 ore lavorative dalla presa in carico
Errori non bloccanti	Entro 8 ore lavorative dalla segnalazione	Entro 16 ore lavorative dalla presa in carico

Il servizio di assistenza di II livello richiesto deve garantire i seguenti requisiti relativi alla modalità di erogazione e alla copertura oraria:

Il servizio dovrà essere erogato via e-mail e via telefono, agli operatori dell'Ente/Gendarmeria, assicurando la copertura oraria: dalle ore 9 alle 13.30 e dalle 15:00 alle ore 17:30, dal lunedì al venerdì (festivi esclusi).

### **Aggiornamenti del software (manutenzione adeguativa)**

La manutenzione adeguativa comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo:

- Adeguamenti ritenuti necessari per l'adeguamento alle normative di riferimento;
- Adeguamenti necessari per l'aggiornamento del software di base e di pacchetti software utilizzati a nuove versioni;



- Mantenere operativa il sistema (software) attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione dei malfunzionamenti;
- Assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni;
- Garantire l'evoluzione tecnico funzionale del sistema software (in questo contesto definita come manutenzione adeguativa);
- Fornire servizi di supporto per risolvere tempestivamente eventuali problemi relativi a malfunzioni ed errori.

### **Assistenza di I livello:**

Per Assistenza di I livello si intende l'insieme delle attività volte a garantire la funzionalità e la fruibilità del servizio da parte degli operatori delle strutture ricettive e fornire tutte le informazioni necessarie per ottimizzare l'efficacia e l'efficienza nell'utilizzo del sistema.

Il servizio erogato segue le stesse modalità e gli stessi orari del servizio di assistenza di II livello.

### **Manutenzione evolutiva**

Per Manutenzione Evolutiva si intendono le attività volte ad arricchire il prodotto (di nuove funzionalità o di altre caratteristiche non funzionali, quali l'usabilità, le prestazioni, ecc.) o comunque a modificare o integrare le funzionalità del prodotto. Tale manutenzione implica la scrittura codice, cioè di funzioni aggiuntive d'integrazione o parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) di dimensione significativa e di cui è possibile preventivamente definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze.

Viene richiesto il supporto necessario per installazione, la configurazione e l'avvio.

#### **1.16 Garanzia**

La ditta aggiudicataria deve prevedere il periodo di 12 mesi di garanzia, dalla data del collaudo generale.

#### **1.17 Direttore dell'esecuzione**

Divenuta efficace la delibera di aggiudicazione, a seguito del controllo preventivo di legittimità da parte del competente organo di controllo, la Stazione appaltante nominerà il Direttore dell'esecuzione in conformità a quanto previsto all'articolo 30 comma 2 del Decreto Delegato n. 26/2015.