



Allegato 4 – Capitolato Tecnico



SOMMARIO

1	ACRONIMI	9
2	PREMESSE.....	10
2.1	Contesto di riferimento.....	10
2.2	Sistemi informativi presenti in Finlombarda.....	11
2.3	Elementi distintivi dell'operatività di Finlombarda	13
3	OGGETTO DELL'APPALTO	14
3.1	Attività richieste.....	14
4	CARATTERISTICHE DEL SISTEMA	15
4.1	Caratteristiche minime	15
4.2	Utenti del Sistema.....	18
5	REQUISITI FUNZIONALI DEL SISTEMA.....	20
5.1	Mappa di riferimento del Sistema	20
5.2	Requisiti per l'Ambito applicativo "Accesso"	24
5.2.1	Requisiti Core per il Gruppo applicativo Rendicontazione verso beneficiari.....	24
5.2.1.1	Applicativi Rendicontazione elettronica e Rendicontazione cartacea	24
5.2.2	Requisiti Core per il Gruppo applicativo Sistemi esterni e mercato	24
5.2.2.1	Applicativo Front-end Finanza	24
5.3	Requisiti per l'Ambito applicativo "Supporto"	25
5.3.1	Requisiti Core per il Gruppo applicativo Governo e monitoraggio	25
5.3.1.1	Applicativo Contabilità e bilancio	25
5.3.1.1.1	Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Contabilità e bilancio.....	26
5.3.1.2	Applicativo Controllo di gestione.....	28
5.3.1.3	Applicativo Analisi e pianificazione	29
5.3.1.4	Applicativo Monitoraggio e reporting	29
5.3.1.4.1	Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Monitoraggio e reporting	30
5.3.1.5	Applicativo Segnalazioni	30
5.3.1.5.1	Anagrafe Tributaria	30
5.3.1.5.2	Centrale Rischi (CR).....	30
5.3.1.5.3	Segnalazioni di Vigilanza Banca d'Italia	30
5.3.1.5.4	Antiriciclaggio.....	30
5.3.1.5.4.1	Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Antiriciclaggio	31
5.3.1.5.5	Antiusura.....	31
5.3.1.5.6	Requisiti Core specifici di Finlombarda per le pubblicazioni obbligatorie.....	31
5.3.1.6	Applicativo Asset Liability Management	32
5.3.1.7	Applicativo Gestione e consolidamento rischi	33

5.3.1.7.1	Reporting al Risk Management	33
5.3.1.8	Applicativo ICT Governance	33
5.3.2	Requisiti Nice-To-Have per il Gruppo applicativo Governo e monitoraggio	33
5.3.2.1	Applicativo Contabilità e bilancio	33
5.3.2.2	Applicativo Controllo di gestione	34
5.3.2.3	Applicativo Monitoraggio e reporting	34
5.3.2.4	Applicativo Segnalazioni	34
5.3.2.4.1	Segnalazioni di Vigilanza Banca d'Italia	34
5.3.2.4.2	Antiriciclaggio	34
5.3.2.5	Applicativo Gestione e consolidamento rischi	35
5.3.2.5.1	Resoconto ICAAP	35
5.3.2.5.2	Informativa al Pubblico	35
5.3.2.5.3	Mapa dei rischi aziendali	35
5.3.3	Requisiti Core per il Gruppo applicativo Gestione amministrativa	36
5.3.3.1	Applicativo Ciclo attivo e passivo	36
5.3.3.2	Applicativo Comunicazione interna ed esterna	37
5.3.3.2.1	Accertamenti ed indagini finanziarie	37
5.3.3.2.2	Requisiti Core specifici di Finlombarda per la Corrispondenza massiva verso i clienti	37
5.3.3.3	Applicativo Immobili, Infrastruttura e Logistica	38
5.3.3.4	Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Procurement	38
5.3.3.4.1	Overview del processo di approvvigionamento	38
5.3.3.4.1.1	Il sotto-processo gestione RDA	39
5.3.3.4.1.2	Il sotto-processo gestione contratto	39
5.3.3.4.1.3	Il sotto-processo di monitoraggio	40
5.3.3.4.2	Funzionalità richieste	40
5.3.3.4.2.1	Funzionalità per la gestione RDA	40
5.3.3.4.2.2	Funzionalità per la gestione contratto	40
5.3.3.4.2.3	Funzionalità per il monitoraggio	41
5.3.3.5	Applicativo Fiscalità	41
5.3.3.5.1	Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Fiscalità	42
5.3.4	Requisiti Core per il Gruppo applicativo Gestione rischi e relazione clienti	42
5.3.4.1	Applicativo Gestione Operativa Rischi	42
5.3.4.1.1	Framework per la verifica del rispetto dei limiti di rischio e elaborazioni varie rischi	42
5.3.4.2	Applicativo Gestione Relazione Clienti (CRM)	42
5.3.5	Requisiti Nice-To-Have per il Gruppo applicativo Gestione rischi e relazione clienti	44
5.3.5.1	Applicativo Gestione Relazione Clienti (CRM)	44

5.4	Requisiti per l'Ambito applicativo "Operations"	44
5.4.1	Requisiti Core per il Gruppo applicativo Sistemi di Pagamento	44
5.4.1.1	Applicativo SDD	44
5.4.1.2	Applicativo Bonifici	44
5.4.1.3	Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Altri sistemi di pagamento	45
5.4.2	Requisiti Core per il Gruppo applicativo Credito	45
5.4.2.1	Applicativo Fidi e Garanzie	47
5.4.2.1.1	Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Fidi e Garanzie	47
5.4.2.2	Applicativo Credito ordinario	48
5.4.2.2.1	Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Credito ordinario	48
5.4.2.3	Applicativo Credito anomalo	48
5.4.2.4	Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Credito conto terzi	49
5.4.2.5	Applicativo Pratica Elettronica di Fido (PEF)	49
5.4.2.5.1	Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Pratica Elettronica di Fido (PEF)	50
5.4.2.6	Applicativo Gestione workflow (credito)	50
5.4.2.7	Applicativo Monitoraggio del credito	52
5.4.2.7.1	Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Monitoraggio del credito	53
5.4.2.8	Applicativo Accantonamenti su posizioni performing	53
5.4.2.9	Applicativo Calcolo sconfini e assegnazione New DoD	54
5.4.2.10	Applicativo Rating	54
5.4.2.11	Applicativo Recupero crediti	55
5.4.2.11.1	Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Recupero crediti	55
5.4.3	Requisiti Nice-To-Have per il Gruppo applicativo Credito	55
5.4.3.1	Applicativo Fast lending	55
5.4.3.2	Applicativo Credito anomalo	56
5.4.4	Requisiti Core per il Gruppo applicativo Finanza	56
5.4.4.1	Applicativo Tesoreria	56
5.4.4.1.1	Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Tesoreria	57
5.4.4.2	Applicativi Titoli, Fondi, Derivati e Certificati di deposito	57
5.4.4.3	Applicativo Gestioni patrimoniali	61
5.4.4.4	Applicativo Quantificazione delle svalutazioni sui titoli	61
5.4.5	Requisiti Nice-To-Have per il Gruppo applicativo Finanza	62
5.4.5.1	Applicativo Tesoreria	62
5.5	Requisiti per l'Ambito applicativo "Servizi applicativi comuni"	62
5.5.1	Requisiti Core per il Gruppo applicativo Sistemi Referenziali	62
5.5.1.1	Applicativo Anagrafe	62

5.5.1.1.1	Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Anagrafe	63
5.5.2	Requisiti Core per il Gruppo applicativo Sistemi di collaborazione	64
5.5.2.1	Applicativo Gestione documentale	64
5.5.3	Requisiti Nice-To-Have per il Gruppo applicativo Sistemi di collaborazione.....	65
5.5.3.1	Applicativo Process Automation	65
5.5.4	Requisiti Core per il Gruppo applicativo Sistemi di gestione dei dati	65
5.5.4.1	Applicativo Business Intelligence e Data Mining	65
5.5.4.1.1	Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Business Intelligence e Data Mining	65
5.5.4.1.1.1	Amministrazione	65
5.5.4.1.1.2	Procurement	66
5.5.4.1.1.3	Finanziamenti e contributi.....	66
5.5.4.1.1.4	Finanza	69
6	REQUISITI DI INTEGRAZIONE CON IL SISTEMA.....	69
6.1	Integrazioni con sistemi di Regione Lombardia.....	69
6.1.1	Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'integrazione con Bandi Online	69
6.1.2	Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'integrazione con MyPay / MyPivot	71
6.1.3	Requisiti Nice-To-Have per l'integrazione con la piattaforma di registrazione e profilazione (IdPC)	72
6.2	Integrazioni con sistemi di terzi utilizzati in Finlombarda.....	72
6.2.1	Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'integrazione con il sistema di consultazione delle pratiche storicizzate (Power BI)	72
6.2.2	Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'integrazione con la Newsletter e l'Area Riservata Cliente	73
6.2.3	Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'integrazione con il sistema delle pubblicazioni obbligatorie.....	73
6.3	Integrazioni con altri sistemi	73
6.3.1	Requisiti Core per l'integrazione con la Piattaforma Host to Host (H2H)	73
6.3.2	Requisiti Core per l'integrazione con Infoproviders	74
6.3.3	Requisiti Nice-To-Have per l'integrazione con Infoproviders	76
6.3.3.1	Piattaforma Fondo Centrale di garanzia (MCC)	76
6.4	Requisiti Core per l'accesso alle informazioni via API.....	78
7	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	78
7.1	Descrizione delle attività richieste.....	78
7.1.1	A – Fornitura del Sistema e integrazione dei sistemi informativi esistenti	78
7.1.1.1	Attività A1 – Progettazione esecutiva	78
7.1.1.2	Attività A2 – Migrazione	78
7.1.1.3	Attività A3 – Setup e Adeguamenti applicativi	79

7.1.1.4	Attività A4 – Integrazioni con sistemi informativi esistenti	79
7.1.1.5	Attività A5 – Training sul Sistema in rilascio	79
7.1.1.6	Attività A6 – Avvio esercizio.....	80
7.1.2	B – Conduzione del Sistema	80
7.1.2.1	Attività B1 – Erogazione del servizio e Gestione applicativa.....	80
7.1.2.2	Attività B2 – Manutenzione correttiva ed adeguativa	81
7.1.2.3	Attività B3 – Help-desk.....	82
7.1.3	C – Sviluppo del Sistema.....	83
7.1.3.1	Attività C1 – Manutenzione evolutiva.....	83
7.1.4	D – Servizi di training connessi	84
7.1.4.1	Attività D1 – Servizi di training connessi.....	84
7.1.5	E – Servizi specialistici connessi	85
7.1.5.1	Attività E1 – Servizi specialistici connessi	85
7.2	Rendicontazione delle attività	85
7.3	Documentazione di progetto.....	86
7.4	Tempistiche massime di erogazione	86
7.5	Livelli di servizio	88
7.5.1	Indicatori di qualità.....	88
7.5.1.1	SCP – Slittamento della Consegna di un Prodotto.....	88
7.5.1.2	DISP – Disponibilità del Sistema	90
7.5.1.3	TRO – Tempestività di Ripristino dell’Operatività	91
7.5.1.4	TRRS – Tempestività di Risoluzione delle Richieste di Servizio	92
7.5.2	Indicatori di continuità di servizio	94
7.6	Rendicontazione dei livelli di servizio	94
7.7	Penali	94
7.7.1	Modalità di calcolo delle penali.....	94
7.7.2	Modalità di calcolo debiti e crediti.....	95
7.7.2.1	Processo di controllo e regole di determinazione dei debiti e crediti di servizio.....	95
7.7.2.2	Maturazione delle penali	96
7.7.2.3	Graduazione dei livelli di servizio.....	96
7.8	Gestione della sicurezza.....	98
7.9	Subentro	100
8	GRUPPO DI LAVORO E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	101
8.1	Gruppo di lavoro	101
8.2	Responsabile Unico del Contratto	106
9	APPENDICE	106

9.1	Piattaforma gestionale attuale	106
9.2	Mappa delle competenze standard di riferimento.....	113
10	ALLEGATI.....	115

Indice delle figure

Figura 1	– Mappa dei servizi e dei sistemi informativi di Finlombarda.....	12
Figura 2	– Organigramma di Finlombarda.....	19
Figura 3	– Mappa di riferimento del Sistema.....	22
Figura 4	– Processo di <i>procurement</i> presso Finlombarda	39
Figura 5	– Tavola Periodica della Classi di Asset	59
Figura 6	– Tempistiche per lo svolgimento delle attività.....	87
Figura 7	– Struttura del SGSI richiesto.....	98
Figura 8	– Miglioramento continuo SGSI richiesto	99

Indice delle tabelle

Tabella 1	– Acronimi.....	9
Tabella 2	– Caratteristiche minime del Sistema	15
Tabella 3	– Classi di utenza.....	18
Tabella 4	– Mappa di riferimento del Sistema in formato tabellare	23
Tabella 5	– Esigenze relative alla fatturazione elettronica in Finlombarda	37
Tabella 6	– Volumi attività di Procurement nell’ultimo anno (2021)	39
Tabella 7	– Ambiti di Data Feed di interesse per Finlombarda (Core)	74
Tabella 8	– Ambiti di Data Feed di interesse per Finlombarda (Nice-To-Have).....	76
Tabella 9	– Percorsi di training minimi richiesti nell’ambito del contratto	79
Tabella 10	– Fasi di un intervento “tipo” di manutenzione evolutiva	83
Tabella 11	– Percorsi di training	84
Tabella 12	– Fasi di un intervento “tipo” di servizio specialistico.....	85
Tabella 13	– Riepilogo indicatori di qualità oggetto di misura	88
Tabella 14	– SCP – Slittamento della Consegna di un Prodotto.....	89
Tabella 15	– DISP – Disponibilità del Sistema	90
Tabella 16	– Tempestività di Ripristino dell’Operatività.....	91
Tabella 17	– Severità dei guasti e tempo massimo di ripristino	92
Tabella 18	– TRRS – Tempestività di Risoluzione delle Richieste di Servizio	92
Tabella 19	– Priorità della richiesta e tempo massimo di risoluzione.....	93
Tabella 20	– Indicatori per il <i>Disaster Recovery</i>	94
Tabella 21	– Penali	94

Tabella 22 – Gradi dei livelli di servizio, per la modalità di debito/credito	96
Tabella 23 – Quantificazione dei debiti/crediti	97
Tabella 24 – Figure professionali messe a disposizione dall’Aggiudicatario nell’ambito della fornitura, conduzione, sviluppo del Sistema e servizi di training connessi.....	102
Tabella 25 – Figure professionali messe a disposizione dall’Aggiudicatario nell’ambito dei servizi specialistici connessi.....	105
Tabella 26 – Servizi applicativi della piattaforma SIWEB/FLEX.....	106
Tabella 27 – Competenze professionali richieste da Finlombarda.....	113
Tabella 28 – Allegati	116

1 Acronimi

Tabella 1 – Acronimi

Acronimo	Significato
A2A	Application to Application
AG	Anagrafe Generale
API	Application Programming Interface
AUI	Archivio Unico Informatico
BEI	Banca Europea degli Investimenti
BPM	Business Process Management
CBI	Corporate Banking Interbancario
CDC	Centro di Costo
CDP	Cassa Depositi e Prestiti
CED	Centro Elaborazione Dati
CIE	Carta di Identità Elettronica
CIG	Codice Identificativo Gara
CISA	Certified Information Systems Auditor
CISM	Certified Information Security Manager
CISSP	Certified Information Systems Security Professional
CNS	Carta Nazionale dei Servizi
DoD	Definition of Default
DTS	Data Transformation Service
DURC	Documento Unico di Regolarità Contributiva
FP	Figura Professionale
IAS	International Accounting Standards
ICAAP	Internal Capital Adequacy Assessment Process
IFRS	International Financial Reporting Standards
IUV	Identificativo Univoco di Versamento
KPI	Key Performance Indicator
LGD	Loss Given Default
MEV	Manutenzione Evolutiva
NTP	Network Time Protocol
OCR	Optical character recognition
OTP	One Time Password
PD	Probability of Default
PdL	Postazioni di Lavoro
PMP	Project Management Professional
POI	Point Of Interest

RdA	Richiesta di Acquisto
RL	Regione Lombardia
RPO	Recovery Point Objective
RT	Ricevuta Telematica (di pagamento)
RTO	Recovery Time Objective
SaaS	Software as a Service
SAL	Stato Avanzamento Lavori
SaRA	Segnalazioni anti Riciclaggio Aggregate
SIAGE	Sistema Agevolazioni
Sintel	Sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia
SIREG	Sistema Regionale (della Lombardia)
SLA	Service Level Agreement
SOA	Service Oriented Architecture
SoS	Segnalazioni operazioni Sospette
SPID	Sistema Pubblico di Identità Digitale
SPOC	Single Point Of Contact
SSCP	System Security Certified Practitioner
SSL	Secure Sockets Layer
TUB	Testo Unico Bancario
UIF	Unità di Informazione Finanziaria
VAR	Value At Risk
VPN	Virtual Private Network
WS	Web Service
WSDL	Web Service Description Language

2 Premesse

2.1 Contesto di riferimento

Finlombarda S.p.A. (di seguito, per brevità, “**Finlombarda**” o la “**Società**”), società finanziaria della Regione Lombardia, iscritta all’Albo degli Intermediari finanziari ex art. 106 del decreto legislativo n. 385/93 TUB, intende dotarsi di un sistema informativo per la gestione integrata dei processi aziendali (di seguito, per brevità, il “**Sistema**”), in sostituzione del sistema informativo attualmente presente in Società.

Finlombarda è un intermediario finanziario a capitale pubblico che opera secondo il modello dell’*“in house providing”* a sostegno del tessuto economico e produttivo lombardo, in attuazione degli obiettivi della programmazione regionale.

Nel perseguire la propria *mission* la Società utilizza:

- Fondi propri, mediante il rilascio di crediti di cassa e di firma a favore delle PMI del territorio lombardo. Tale operatività può essere in forma diretta o in co-finanziamento con altri istituti bancari mantenendo il rischio di credito in capo a Finlombarda
- Fondi di terzi (Regione Lombardia) mediante il rilascio di crediti di cassa e di firma sia in forma diretta che in co-finanziamento con il sistema bancario. In tal caso il rischio di credito è in capo a Regione Lombardia o mediante l'erogazione di contributi a fondo perduto (in conto capitale o in conto interessi).

Laddove Finlombarda gestisca, sulla base di appositi incarichi regionali ("commesse"), fondi di Regione Lombardia cura, di norma, le attività riconducibili alle seguenti fasi:

- Istruttoria,
- Verifica rendicontazione,
- Erogazione,
- Azioni di recupero.

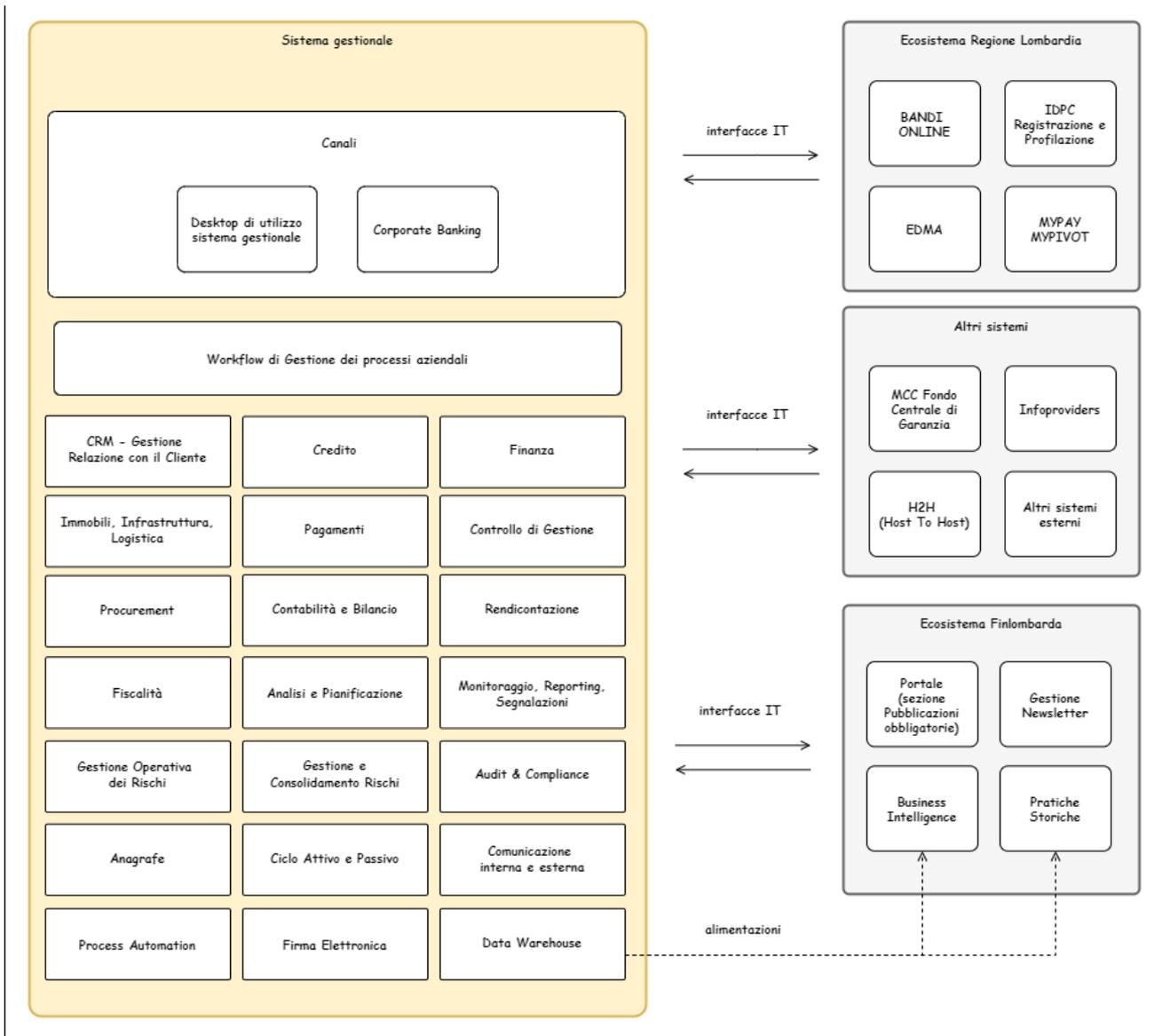
Finlombarda nell'ultimo triennio è stata impegnata in un significativo processo di sviluppo dell'attività di intermediazione finanziaria che intende consolidare nel corso dei prossimi anni creando sempre più sinergie tra l'utilizzo di fondi pubblici e quelli a valere sul proprio patrimonio, anche mediante l'utilizzo della leva finanziaria.

I segmenti in cui la Società ad oggi opera sono quelli dei finanziamenti a medio e lungo termine, sia di tipo ipotecario che chirografario, che di finanza strutturata. Per il futuro non si esclude un ampliamento dell'attività a tutte le forme tipiche sia per i crediti di firma che di cassa.

2.2 Sistemi informativi presenti in Finlombarda

I sistemi informativi attualmente presenti in Finlombarda sono dedicati a singoli servizi verticali e in alcuni casi risultano parzialmente integrati tra loro. Di seguito viene riportata la mappa dei servizi e dei relativi sistemi informativi presenti in Finlombarda.

Figura 1 – Mappa dei servizi e dei sistemi informativi di Finlombarda





A seguire un dettaglio dei principali sistemi informativi in uso attualmente:

- piattaforma gestionale di tipo bancario composta da diverse funzionalità applicative integrate tra loro e fornite mediante i servizi del raggruppamento temporaneo di imprese Links Management and Technology e CSE attraverso i Data Center di CSE (due localizzati a Bologna con una soluzione di alta affidabilità in Campus ed uno a Modena per il DR). Tali Data Center sono connessi alla sede di Milano attraverso rete MPLS dedicata fornita a Finlombarda dall'operatore Fastweb. Le funzionalità applicative sono disponibili all'interno di una piattaforma gestionale denominata SIWEB/FLEX.
- piattaforma CRM che raccoglie i contatti utili ai servizi di *contact center* gestiti in Società e ospita circa 45 mila anagrafiche.
- portale internet di Finlombarda che contiene tra l'altro informazioni e dati relativi ai prodotti agevolati e non della Società.
- portale Infostat utilizzato per l'invio delle basi segnaletiche a Banca d'Italia.
- piattaforma intranet, utilizzata per le attività di comunicazione interna dei dipendenti Finlombarda.
- piattaforma di *corporate banking* Inbiz di Banca Intesa che viene utilizzata per le attività ordinarie sui rapporti di conto corrente attivi con la stessa Banca Intesa e con altre banche attraverso il circuito CBI.
- piattaforma host to host (H2H) di Banca Intesa per l'intercettazione dei flussi bancari (CBI) da parte dell'infrastruttura applicativa della piattaforma gestionale aziendale SIWEB/FLEX).
- piattaforma Fondo Centrale di garanzia (MCC).
- piattaforma Bandi Online sviluppata da Regione Lombardia per la gestione di tutte le misure di agevolazione finanziaria rivolte a imprese, cittadini e enti locali.
- piattaforma di gestione dei pagamenti integrata a livello nazionale con PagoPa - MyPay/MyPivot.
- piattaforma di gestione documentale e protocollazione a norma.
- piattaforma di registrazione e profilazione degli utenti integrata a livello nazionale con SPID.
- piattaforma Zucchetti SaaS che viene utilizzata per la gestione delle presenze e delle assenze del personale dipendente, della rendicontazione delle attività lavorative anche in relazione ai singoli progetti.
- posta elettronica certificata (PEC) utilizzata per tutte le comunicazioni formali con gli utenti finali.
- sistema di consultazione delle pratiche storizzate (PowerBI).

2.3 Elementi distintivi dell'operatività di Finlombarda

Finlombarda in forza della natura pubblica e dello stretto legame con Regione Lombardia presenta peculiarità che si riflettono anche sull'operatività. La Società quale intermediario finanziario ha ad oggetto principale la concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma con rischio e risorse proprie, ma può essere altresì chiamata dal proprio azionista a gestire risorse finanziarie e a svolgere una serie di servizi che differiscono dall'operatività standard di un intermediario finanziario. Di seguito vengono sintetizzati alcuni elementi distintivi di tale operatività che sono poi dettagliati nelle sezioni specifiche del presente capitolato:

- assenza di conti correnti proprietari
- gestione contabile delle operazioni effettuate su fondi di terzi (c.d. operazioni sotto la riga)

- erogazione di contributi a fondo perduto
- elaborazione delle certificazioni per le ritenute d'acconto sui contributi erogati per conto di Regione Lombardia
- gestione di asset finanziari non come originatore di prodotti ma secondo un'operatività tipica di società corporate che investe la propria liquidità
- gestione degli incassi delle rate dei finanziamenti mediante il canale PagoPA
- gestione dell'IVA pro rata
- onere di pubblicazioni obbligatorie connesse alla specifica natura pubblicitaria della Società
- gestione dei libri (registri) obbligatori con riferimento alle gestioni separate
- utilizzo del protocollo informatico ai sensi del d. lg. del 14/10/2003 per l'approvazione delle Linee guida per l'adozione del protocollo informatico e per il trattamento informatico dei procedimenti amministrativi e del Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (DPR 445/2000)
- utilizzo di sistemi di conservazione a norma ai sensi d. lg. 82/2005 e successivi aggiornamenti.

3 Oggetto dell'appalto

Il presente appalto ha ad oggetto l'acquisizione di un sistema informativo integrato a supporto dell'operatività di Finlombarda secondo gli ambiti funzionali, non funzionali e di integrazione descritti nei capitoli successivi.

In particolare, le attività richieste sono le seguenti:

- A) la fornitura del Sistema e integrazione dei sistemi informativi esistenti secondo i requisiti espressi nei capitoli 4 Caratteristiche del Sistema, 5 Requisiti funzionali, 6 Requisiti di integrazione,
- B) la conduzione del Sistema,
- C) lo sviluppo del Sistema,
- D) i servizi di training connessi,
- E) i servizi specialistici connessi.

Finlombarda intende acquisire il Sistema nella modalità del *software as a service* (SaaS). Il Sistema prevede una serie di ambiti applicativi a copertura delle esigenze funzionali indicate nel presente capitolato. Tali ambiti applicativi sono composti a loro volta da singole applicazioni che risiederanno presso i data center del fornitore.

3.1 Attività richieste

Le attività richieste sono le seguenti:

- A – Fornitura del Sistema e integrazione dei sistemi informativi esistenti
 - A1 – Progettazione esecutiva
 - A2 – Migrazione
 - A3 – Setup e Adeguamenti applicativi
 - A4 – Integrazioni con sistemi informativi esistenti
 - A5 – Training sul Sistema in rilascio
 - A6 – Avvio esercizio
- B – Conduzione del Sistema
 - B1 – Erogazione del servizio e Gestione applicativa
 - B2 – Manutenzione correttiva ed adeguativa

- B3 – Help-desk
- C – Sviluppo del Sistema
 - C1 – Manutenzione evolutiva
- D – Servizi di training connessi
 - D1 – Servizi di training connessi
- E – Servizi specialistici connessi
 - E1 – Servizi specialistici connessi

4 Caratteristiche del Sistema

4.1 Caratteristiche minime

Il Sistema deve possedere le caratteristiche minime riportate nella tabella di seguito.

Tabella 2 – Caratteristiche minime del Sistema

Caratteristica	Descrizione
Rispondenza alle normative	Il Sistema deve rispondere ai requisiti previsti in materia dalla circolare Banca d'Italia n. 288 del 2015 (Disposizioni di vigilanza per gli intermediari finanziari – aggiornata al 22 febbraio 2022) e della Comunicazione del 28 giugno 2021 (Segnalazioni di vigilanza prudenziali (CoRep, CRR e CRR2) degli intermediari finanziari iscritti all'albo).
Univocità dati	<p>I dati gestiti dal Sistema dovranno essere consistenti e congruenti nel caso in cui vi sia distribuzione del dato su più applicativi / sistemi.</p> <p>Nel caso di distribuzione, deve essere comunque garantita una visione coerente di insieme (vista logica contenente tutti gli attributi relativi alle entità in oggetto).</p> <p>Ad esempio, per l'anagrafe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eliminare l'aleatorietà introdotta nella fase di inserimento dei dati con l'utilizzo di un controllo sull'univocità del codice fiscale/partita iva, evitando il doppio <i>data entry</i> delle informazioni in altri ambiti applicativi; • a fronte della sottomissione di una chiave di ricerca, deve essere garantita la visualizzazione di tutti gli attributi riconducibili a tale chiave indipendentemente dalla allocazione fisica del dato.
Multiutenza	<p>Il Sistema deve gestire una profilazione utente adeguata all'operatività specificata nei requisiti funzionali. È necessario che la soluzione offra anche una modalità attraverso cui specifici utenti Finlombarda, in autonomia, possano inserire ed aggiornare le profilazioni correnti.</p> <p>Il Sistema deve gestire la multiutenza e la multi-aziendalità, consentendo, tra l'altro, di tenere costantemente distinti i valori gestionali e contabili dei fondi di terzi da quelli dei fondi di Finlombarda.</p>
Unità organizzative	Il Sistema deve consentire la possibilità di definire unità organizzative all'interno di un modello dati in grado di evolvere e/o scalare verso unità aziendali.
Modularità	Il Sistema deve consentire l'incremento delle funzionalità operative attraverso l'implementazione di moduli aggiuntivi integrabili anche in momenti successivi. Lo sviluppo di componenti applicative, quando necessario, non dovrà sovrapporsi al software standard del prodotto base in modo da evitare che futuri <i>upgrade</i> del Sistema vadano ad interferire o a sovrascrivere il software personalizzato.
Valute	Il Sistema deve gestire valute multiple, compresa la valorizzazione dei cambi nel corso del tempo.

Lingua	Tutte le indicazioni testuali presenti sulle interfacce del Sistema devono essere rese in lingua italiana, così come gli aiuti presentati in linea all'utente; dovrà comunque essere disponibile un supporto multilingua.
Autorizzazioni e Privacy	La gestione della sicurezza dei dati e dei privilegi di accesso deve essere in grado di soddisfare le normative vigenti sul trattamento dei dati personali (d. lgs. 101/2018, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali "GDPR"). Devono essere, inoltre, disponibili appositi strumenti per la raccolta, la gestione e l'analisi dei <i>log file</i> ¹ .
Firma elettronica	Il Sistema deve consentire l'utilizzo della firma elettronica per la sottoscrizione di documenti e report prodotti dal Sistema o per asseverare il completamento di una fase di processo all'interno di un <i>workflow</i> definito ² .
Posta elettronica e PEC	Il Sistema deve consentire l'utilizzo delle funzionalità di posta elettronica e posta elettronica certificata, tenendo conto anche di documenti firmati digitalmente.
Storico	Il Sistema deve consentire il mantenimento di informazioni storiche relative alle attività svolte dagli utenti per elaborazioni statistiche e confronti temporali. Per questo il Sistema deve utilizzare un sistema unificato di riferimento temporale, ad es. basato sul protocollo standard NTP e sincronizzato con un segnale orario di riferimento ufficiale.
Accountability	Il Sistema deve consentire la possibilità di attribuire ciascuna operazione svolta a utenti o applicazioni univocamente identificabili, in modo da permettere le attività di <i>audit</i> del processo amministrativo, contabile e gestionale.
Conformità agli standard	Postazioni utente presso sede Finlombarda: <ul style="list-style-type: none"> • utilizzo di sistemi operativi lato client reperibili sul libero mercato quali il sistema operativo Ms Windows versione 10 e successive Connessione tra le postazioni utente ed il centro di elaborazione presso cui risiede il Sistema proposto: <ul style="list-style-type: none"> • uso di tecnologie di rete conformi agli standard di sicurezza riconosciuti da organi di standardizzazione internazionali.
Protocolli e sicurezza	Il protocollo di comunicazione su rete geografica e locale dovrà essere TCP/IP, tutte le interfacce utente dovranno trasmettere le informazioni in rete secondo lo standard SSL.
Integrità, completezza e correttezza dei dati	La registrazione nel Sistema delle operazioni aziendali e dei fatti di gestione deve avvenire assicurando, nel continuo, integrità, completezza e correttezza dei dati e delle informazioni. Il Sistema deve garantire la completa salvaguardia dei dati, inclusi <i>backup</i> e <i>restore</i> (<i>online</i> , <i>offline</i> , <i>safe tape storage</i> , ecc.) secondo le <i>best practice</i> di settore e le normative cui Finlombarda è soggetta. Il Sistema deve permettere di attuare processi di tracciamento e controllo in caso di immissione o rettifica manuale di dati e le tracce elettroniche sono conservate per un periodo non inferiore a 24 mesi in archivi non modificabili o le cui modifiche sono puntualmente registrate. Il Sistema deve consentire attività di <i>data governance</i> (processi, strutture e tecnologie) per definire la proprietà del dato e misurare la qualità del dato anche all'interno delle attività di analisi del rischio informatico. Il Sistema dovrà prevedere <i>data model</i> formalizzati a copertura dei processi di caricamento ed elaborazione e dei processi di quadratura dei dati così come di tutte le attività di estrazione e reporting. Nel caso in cui i servizi oggetto del contratto siano erogati attraverso risorse

¹ Si fa riferimento alle indicazioni contenute nel provvedimento n°192 "Prescrizione in materia di circolazione delle informazioni in ambito bancario e tracciamento delle operazioni bancarie" del 12/05/2011 redatto dal Garante della Privacy e ai successivi chiarimenti (Registro dei provvedimenti n.357 del 18 luglio 2013).

² Nel presente documento si fa riferimento alla "firma elettronica qualificata" ai sensi dell'art. 21 del D.P.R. 633/1972 e degli artt. 3 e 4 del D.M. 23.01.2004.

	informatiche condivise (<i>cloud computing</i>) devono essere previsti adeguati meccanismi di isolamento dei dati di proprietà di Finlombarda rispetto a quelli di altri clienti del fornitore.
Scalabilità	<p>Il Sistema dovrà erogare servizi a Finlombarda attraverso una infrastruttura tecnologica in grado di evolvere continuamente le proprie capacità elaborative e la propria capacità di bilanciamento dei carichi di lavoro. L'evoluzione dell'infrastruttura può avvenire in funzione di uno dei seguenti fattori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aumento del carico computazionale; • incremento delle connessioni concorrenti al Sistema; • aumento dello spazio disco necessario ad ospitare i dati del Sistema; • aumento del numero di dati elaborati; • aumento delle funzionalità della piattaforma applicativa. <p>Attraverso il continuo monitoraggio delle risorse ICT, il fornitore dovrà raccogliere nel corso dell'esecuzione contrattuale tutte le informazioni necessarie ad alimentare il regolare processo di <i>capacity planning</i> e di progettazione dell'evoluzione del Sistema e della relativa infrastruttura in risposta ai mutamenti delle esigenze di Finlombarda.</p>
Affidabilità	<p>Con l'entrata in vigore delle disposizioni della Circolare 288 di Banca d'Italia in materia di esternalizzazione, il rischio informatico è diventato parte integrante del rischio aziendale complessivo e deve essere integrato in modo idoneo con i rischi operativi, strategici e reputazionali.</p> <p>La piattaforma tecnologica che garantisce l'esercizio dei servizi oggetto del contratto deve essere robusta e adeguatamente ridondata. La sua architettura deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rispettare il principio del <i>no single point of failure</i>; • prevedere meccanismi di <i>load balancing</i> e <i>fail over</i> per ciascuna componente applicativa; • prevedere garanzie di continuità della connettività di rete. <p>In relazione al rischio di incidenti di sicurezza informatica che possono determinare l'interruzione dei servizi (ad es. mediante attacchi di tipo <i>denial of service</i> o <i>distributed denial of service</i>), oltre a soluzioni specifiche per l'individuazione e il blocco del traffico malevolo, il Sistema sfrutterà procedure e strumenti per l'allocazione dinamica di capacità trasmissiva ed elaborativa. Dovranno inoltre essere implementate soluzioni di <i>disaster recovery</i> e <i>backup/restore</i>. La soluzione di <i>disaster recovery</i> deve prevedere i livelli indicati nel paragrafo 7.5.2 Indicatori di continuità di servizio.</p> <p>Nel corso dell'esecuzione del contratto il fornitore dovrà formalizzare i propri piani di continuità operativa al fine di consentire a Finlombarda di valutare la qualità delle misure previste e integrare se il caso tali misure con altre soluzioni di continuità.</p> <p>In generale la piattaforma operativa sarà volta a garantire l'alta disponibilità dei servizi applicativi ospitati.</p>
Sicurezza e gestione accessi	<p>Il Sistema dovrà presentare sufficienti garanzie di sicurezza riguardo la profilatura utenti, al controllo degli accessi, ai documenti prodotti nel corso del contratto. In particolare, è richiesto che:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sia comunicata preventivamente a Finlombarda l'ubicazione dei data center e ogni 6 mesi il numero di addetti con accesso ai dati riservati o alle componenti critiche; • siano ripartiti opportunamente i compiti e le responsabilità attinenti, i presidi di sicurezza per la tutela di dati, applicazioni e sistemi;

	<ul style="list-style-type: none"> • sia presente un unico sistema di controllo degli accessi che consenta la definizione centralizzata di politiche autorizzative relative alle funzioni applicative e ai dati; • sia presente un sistema di <i>logging</i> e <i>auditing</i> che garantisca la conservazione dei dati storici; le politiche di autenticazione e controllo degli accessi devono essere tali da assicurare l'espletamento di periodiche revisioni e controlli; • sia possibile l'identificazione dell'utente mediante inserimento di un codice identificativo personale univoco o password. Tale password dovrà essere consegnata dal Sistema direttamente all'utente senza intermediari e dovrà poter essere modificabile dall'utente in qualsiasi momento, ma vincolata a criteri di sicurezza quali la complessità, la non ripetibilità, l'assenza di parole chiave, la scadenza periodica; • dovranno essere attuate stringenti misure di sicurezza che si riferiscono a tutte le informazioni (es. questionari, documenti, dati di configurazione, dati operativi, dati di terzi) trattate nel corso delle varie attività del contratto nel pieno rispetto delle normative, delle policy di sicurezza informatica aziendale, ovvero delle <i>best practice</i> di settore. • garanzia di protezione dei dati in transito ("data in transit"), ossia i dati che si spostano attivamente da una posizione all'altra, ad esempio attraverso Internet o una rete privata. La protezione dei dati in transito deve avvenire mentre viaggiano da una rete all'altra o vengono trasferiti da un dispositivo di archiviazione locale a un dispositivo di archiviazione cloud; • garanzia di protezione dei dati a riposo ("data at rest"), ossia dati che non si spostano attivamente da dispositivo a dispositivo o da rete a rete, come i dati archiviati su un disco rigido, laptop, unità flash o archiviati in altro modo. La protezione dei dati inattivi mira a proteggere i dati salvati su qualsiasi dispositivo o rete. <p>In generale i meccanismi di gestione della sicurezza, sia a livello dei dati, sia a livello dei privilegi di accesso degli utenti agli applicativi, devono soddisfare le linee guida dell'Agenzia per l'Italia Digitale in materia di disponibilità, integrità, autenticità e riservatezza dei dati e i requisiti sul trattamento dei dati personali imposti dal complesso di normative sulla privacy D.lgs. 101/2018. La gestione della sicurezza riguardante le Virtual private networks (VPN) che dovessero essere necessarie all'esercizio del Sistema dovranno avvenire secondo la specifica RFC 4301³ e i suoi eventuali aggiornamenti.</p>
Postazioni di accesso e gestione della soluzione fornita	<p>Il Sistema dovrà consentire l'accesso e l'utilizzo di tutte le componenti applicative previste nell'ambito del contratto da parte degli utenti attraverso la dotazione tecnologica a essi disponibile⁴. In particolare, dovrà essere garantito l'accesso al Sistema mediante le dotazioni hardware e software delle PdL disponibili. Il fornitore dovrà gestire integralmente la piattaforma fornita, inclusi gli eventuali moduli software <i>client</i> (ovvero, comprendendo le attività d'installazione, configurazione e manutenzione di questi applicativi sulle postazioni di lavoro), necessari alla piena operatività degli utenti.</p>

4.2 Utenti del Sistema

Gli utenti del Sistema sono ripartiti nelle classi di utenza riportate nella tabella di seguito.

Tabella 3 – Classi di utenza

Utenza interna	Utenza funzionale interna	Personale di Finlombarda che utilizza direttamente le funzionalità del Sistema.
-----------------------	---------------------------	---

³ RFC 4301: Security Architecture for the Internet Protocol

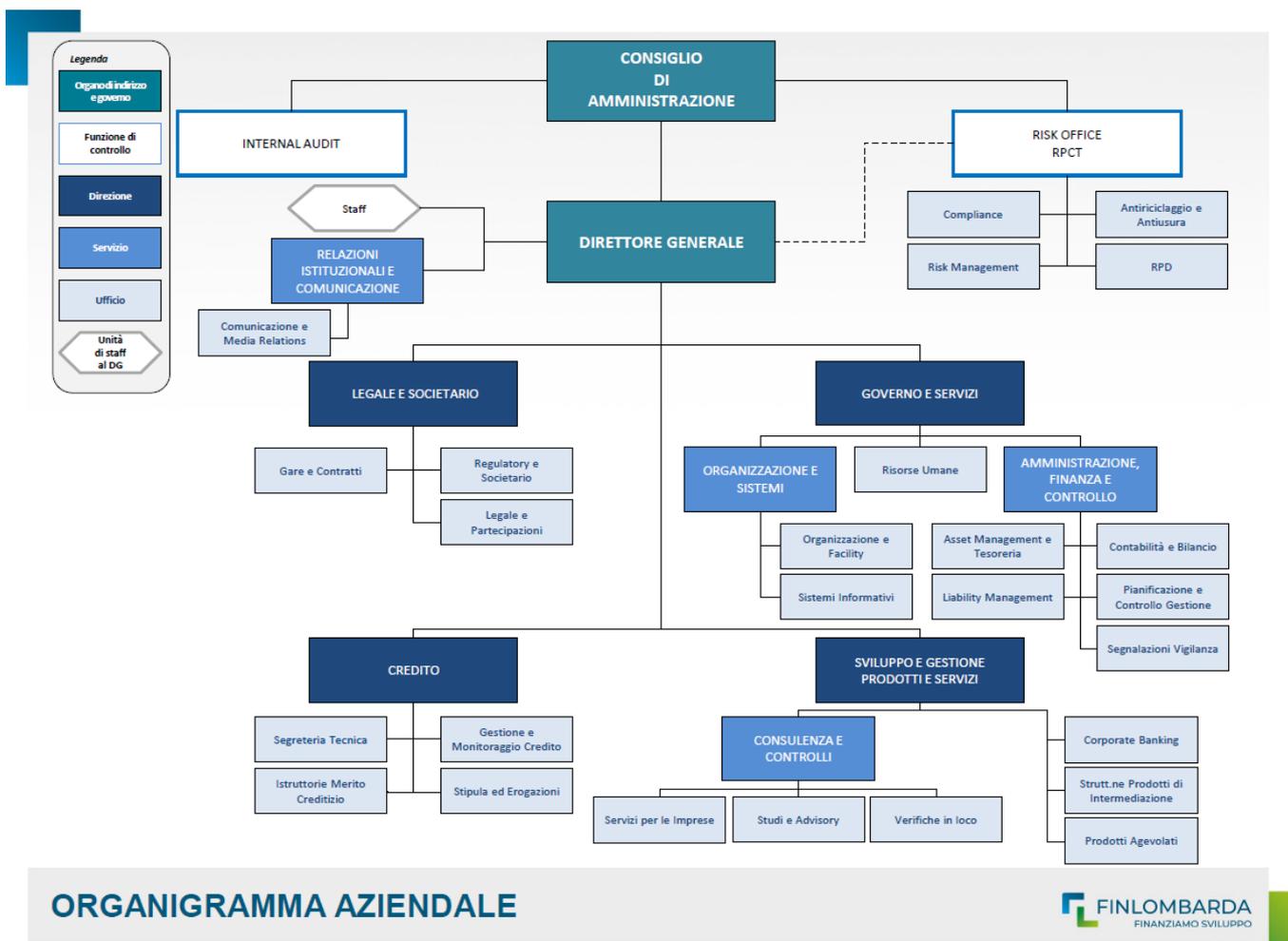
⁴ La configurazione delle postazioni di lavoro attualmente prevede: personal computer laptop o desktop con sistema operativo Microsoft Windows 10 (32 o 64 bit) e software per la produttività individuale.

		Il personale consta attualmente di 130 persone.
	Utenza funzionale evoluta	Questa classe di utenti è costituita dai “ <i>key user</i> ” identificati all’interno di ogni unità organizzativa in funzione di una particolare competenza sui processi di <i>business</i> e gli strumenti disponibili. Questi utenti sono 1-2 per ciascuna unità organizzativa. I key user attualmente sono 25 persone.
	Utenza tecnico-operativa	Personale di Finlombarda che presidia la progettazione e realizzazione delle infrastrutture informatiche a supporto dell’erogazione dei servizi. Attualmente è il personale (3 risorse) che fa capo all’unità organizzativa Sistemi informativi.
Utenza esterna	Utenza funzionale esterna	Collaboratori di Finlombarda che si occupano di specifiche attività di supporto di alcuni processi aziendali utilizzando a tal fine determinate interfacce del Sistema.
	Utenza cliente	Clienti e/o beneficiari dei prodotti finanziari della Società. Attualmente il numero di clienti è pari a circa 6000 unità.

Si riporta, a fini esaustivi, l’organigramma della Società attualmente in vigore⁵.

Figura 2 – Organigramma di Finlombarda

⁵ Dettagli maggiori sull’articolazione degli uffici sono disponibili alla pagina internet: <https://www.finlombarda.it/societatrasparente/organizzazione/articolazione degli uffici>.



5 Requisiti funzionali del Sistema

I requisiti funzionali che il Sistema deve possedere sono così classificati:

- **Requisiti Core:** sono requisiti che devono necessariamente sussistere all'avvio in esercizio del Sistema. Nell'ambito di questi requisiti alcuni sono ulteriormente identificati come "**Requisiti Core specifici di Finlombarda**" in quanto non rispondenti ad una soluzione standard di mercato.
- **Requisiti Nice-To-Have:** sono requisiti che non devono necessariamente sussistere all'avvio in esercizio del Sistema ma possono essere rilasciati anche in un momento successivo e costituiscono aspetti migliorativi del Sistema. I rilasci relativi ai Requisiti Nice-To-Have, qualora proposti, devono essere chiaramente identificati nel cronoprogramma presentato in sede offerta e devono comunque concludersi entro e non oltre 18 (diciotto) mesi dall'avvio dell'esercizio.

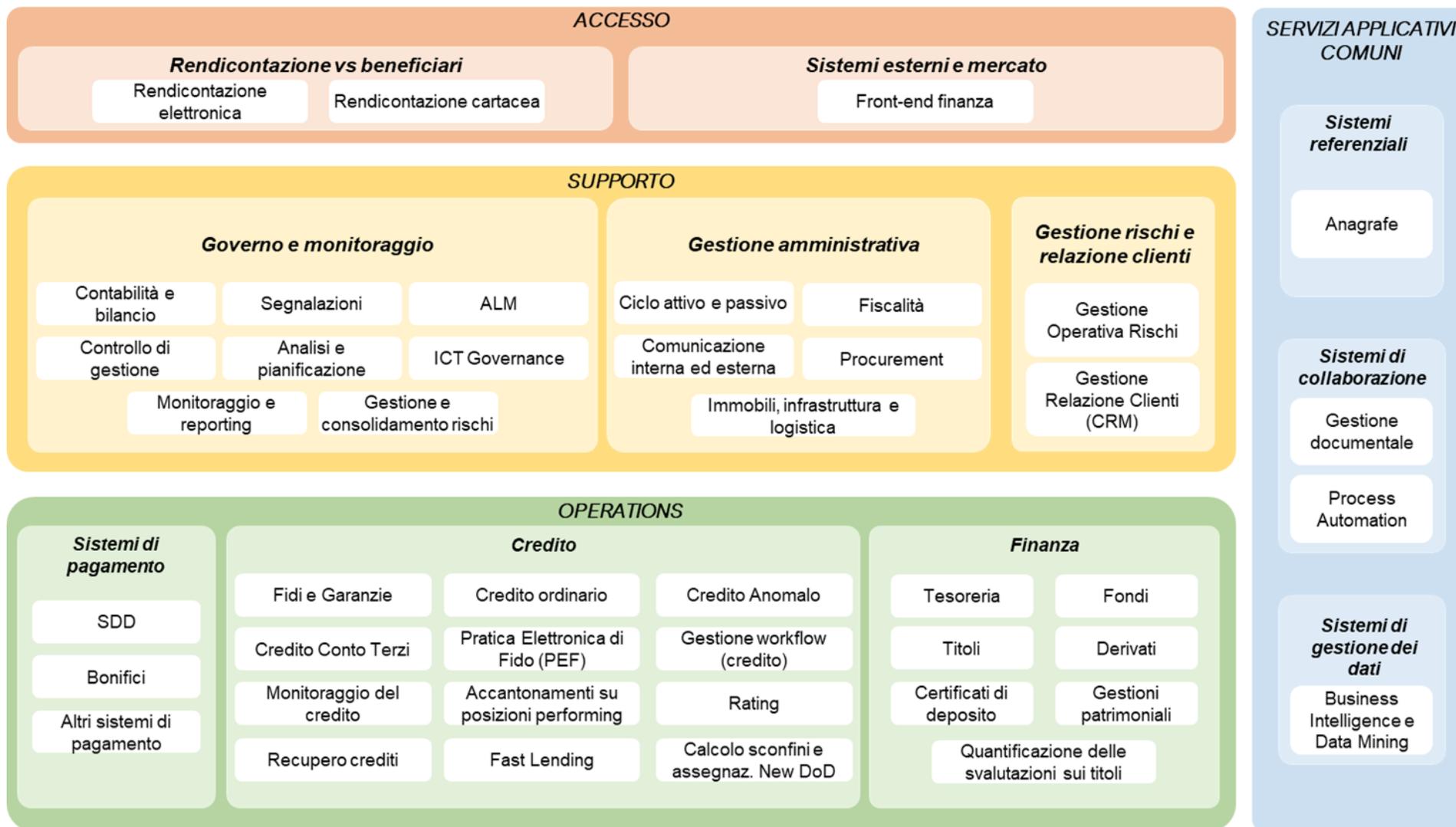
Come meglio specificato nel disciplinare di gara sia i "Requisiti Core" sia i "Requisiti Nice-To-Have" saranno valutati nell'ambito dell'offerta tecnica.

5.1 Mappa di riferimento del Sistema

Il Sistema deve essere articolato in conformità alla mappa di riferimento di seguito riportata (Figura 3 – Mappa di riferimento del Sistema) elaborata sulla base del *framework* AbiLab. Il primo livello della mappa è rappresentato dagli **Ambiti applicativi**: Accesso, Supporto, Operations, Servizi applicativi comuni. Ciascun

Ambito applicativo si compone di **Gruppi applicativi** riferibili a specifiche funzionalità di *business* o a servizi trasversali ad essi connessi (servizi applicativi comuni) e di singoli **Applicativi** (la lista completa degli applicativi è disponibile in Tabella 4 – Mappa di riferimento del Sistema in formato tabellare). Si precisa che la relazione tra i singoli applicativi e le componenti software che possono essere offerte è di ordine logico e non fisico, vale a dire che a ciascun applicativo può corrispondere una o più componenti software e viceversa.

Figura 3 – Mappa di riferimento del Sistema



Nella successiva Tabella 4, è presentata la mappa di riferimento del Sistema in formato tabellare con il dettaglio degli Applicativi.

Tabella 4 – Mappa di riferimento del Sistema in formato tabellare

Ambito applicativo	Gruppo applicativo	Applicativo	
ACCESSO	Rendicontazione verso beneficiari	Rendicontazione Elettronica	
		Rendicontazione Cartacea	
	Sistemi esterni e mercato	<i>Front-end</i> Finanza	
SUPPORTO	Governare e monitoraggio	Contabilità e bilancio	
		Controllo di gestione	
		Analisi e pianificazione	
		Monitoraggio e <i>reporting</i>	
		Segnalazioni	
		<i>Asset Liability Management</i>	
		Gestione e consolidamento rischi	
		ICT Governance	
	Gestione amministrativa	Ciclo attivo e passivo	
		Comunicazione interna ed esterna	
		Immobili, Infrastruttura e Logistica	
		<i>Procurement</i>	
		Fiscalità	
	Gestione rischi e relazione clienti	Gestione Operativa Rischi	
		Gestione Relazione Clienti (CRM)	
OPERATIONS	Sistemi di pagamento	SDD	
		Bonifici	
		Altri sistemi di pagamento	
	Credito	Fidi e Garanzie	
		Credito ordinario	
		Credito anomalo	
		Credito conto terzi	
		Pratica Elettronica di Fido (PEF)	
		Gestione <i>workflow</i> (credito)	
		Monitoraggio del credito	
		Accantonamenti su posizioni <i>performing</i>	
		Calcolo sconfini e assegnazione New DoD	
		<i>Rating</i>	
		Recupero crediti	
		<i>Fast lending</i>	
		Finanza	Tesoreria

		Titoli
		Fondi
		Derivati
		Certificati di deposito
		Gestioni patrimoniali
		Quantificazione delle svalutazioni sui titoli
SERVIZI APPLICATIVI COMUNI	Sistemi Referenziali	Anagrafe
	Sistemi di collaborazione	Gestione documentale
		<i>Process Automation</i>
Sistemi di gestione dei dati	<i>Business Intelligence e Data Mining</i>	

5.2 Requisiti per l'Ambito applicativo "Accesso"

5.2.1 Requisiti Core per il Gruppo applicativo Rendicontazione verso beneficiari

5.2.1.1 Applicativi Rendicontazione elettronica e Rendicontazione cartacea

L'Applicativo deve consentire la rendicontazione, sia in forma elettronica che cartacea, verso i beneficiari dei servizi finanziari nel rispetto delle norme sulla trasparenza bancaria.

In particolare, a titolo indicativo e non esaustivo, l'applicativo dovrà permettere la generazione/raccolta, il tracciamento, la razionalizzazione e la successiva archiviazione delle informazioni da comunicare ai beneficiari per via elettronica o cartacea e la gestione degli adempimenti relativi alla trasparenza finanziaria e bancaria, gestendo quindi i fogli informativi, i documenti di sintesi, i contratti, le rendicontazioni periodiche alla clientela e le variazioni condizioni economiche.

5.2.2 Requisiti Core per il Gruppo applicativo Sistemi esterni e mercato

5.2.2.1 Applicativo Front-end Finanza

L'Applicativo deve prevedere un front-end verso il mercato finanziario per la gestione delle transazioni finanziarie e di position keeping ai fini del monitoraggio, analisi e reportistica delle posizioni detenute. Tale applicativo dovrà contribuire alla copertura delle funzionalità relative ai processi descritti nel paragrafo 5.4.4 Requisiti Core per il Gruppo applicativo Finanza e nei relativi sottoparagrafi.

Di seguito si riportano le funzionalità che devono essere fornite dall'Applicativo:

- gestione integrata sul Sistema di operazioni di acquisto e vendita di strumenti finanziari
- gestione integrata sul Sistema di operazioni su derivati di proprietà
- gestione integrata delle prescrizioni ai sensi della normativa MiFID (monitoraggio della coerenza dell'operatività da parte della clientela)
- gestione emissione prestiti obbligazionari con modalità di rimborso secondo prassi (es. bullet e amortizing)
- reportistica

- aggiornamento anagrafico e valorizzazione periodica delle posizioni esistenti.

5.3 Requisiti per l'Ambito applicativo "Supporto"

5.3.1 Requisiti Core per il Gruppo applicativo Governo e monitoraggio

5.3.1.1 Applicativo Contabilità e bilancio

L'Applicativo deve consentire la gestione della contabilità generale e degli adempimenti di bilancio, sì da supportare la Società nella contabilizzazione di tutte le operazioni gestionali rilevanti relative ai vari ambiti di attività (contabilità generale; ciclo attivo e passivo; gestione dei finanziamenti e contributi a fondo perduto; operazioni di tesoreria; operazioni in titoli ecc.), nella redazione del bilancio, nella gestione di tutti gli aspetti legati alla fiscalità e agli adempimenti di natura fiscale e contributiva. È necessario prevedere completa integrazione dei flussi informativi tra la contabilità generale e gli altri applicativi, relativi sia ad altri ambiti dell'amministrazione, che a processi e aree aziendali esterni all'amministrazione ma che presentino interdipendenze con questa.

In particolare, l'Applicativo dovrà essere strutturato in ottemperanza a quanto previsto dalle normative in vigore per gli intermediari finanziari e le banche e dovrà alimentare con scritture uniche sia la contabilità generale, sia quella analitica. Le principali funzionalità devono essere le seguenti:

- gestione del piano dei conti;
- definizione dei modelli di prima nota e di tipologie di operazioni contabili;
- gestione di periodi infrannuali per rettifiche e integrazioni;
- gestione degli stanziamenti di bilancio su base annuale o trimestrale (operazioni extracontabili);
- quadratura di contabilità/scadenziari/partitari rispetto ai servizi che alimentano la contabilità generale;
- predisposizione delle scritture contabili di chiusura e delle operazioni di riconciliazione e di riapertura;
- gestione della redazione corretta e puntuale del bilancio civilistico e consolidato nonché delle note integrative, secondo le normative di Banca d'Italia e IAS/IFRS, per gli intermediari operanti nel settore finanziario iscritti nell'Albo Unico come previsto dal Provvedimento del 17 novembre 2022 "Il Bilancio degli intermediari IFRS diversi dagli intermediari bancari" e successivi aggiornamenti. Fatte salve le debite parametrizzazioni il Sistema deve produrre le tabelle per la nota integrativa;
- cura degli adempimenti di natura fiscale e contributiva di competenza, curando la predisposizione delle dichiarazioni fiscali nonché dei relativi versamenti;
- cura degli adempimenti amministrativi connessi al ciclo attivo e al ciclo passivo, nonché ai relativi incassi e pagamenti, curandone la relativa regolarità amministrativa;
- gestione di eventuali arrotondamenti (abbuoni attivi o passivi) oltre che acconti su rate non ancora scadute secondo le policy adottate dalla Società;
- gestione contabile di operazioni di concessione ed erogazione finanziamenti, contributi ed escussione di garanzie, pagamento rate, estinzioni anticipate parziali o totali, revoche sia di finanziamenti che di contributi e gestione contenziosi. In particolare, le scritture contabili relative a queste operazioni riguardano: delibera, stipula, erogazione (compresi acconti, erogazioni in tranche), revoca amministrativa e gestione del credito derivante, revoca parziale (ridetermina rispetto al concesso), estinzione (ordinaria/anticipata/passaggio a perdita/saldo e stralcio), garantendo l'integrazione tra posizioni finanziarie, movimentazioni di cassa (entrate/uscite di banca) relative alla posizione stessa e scritture contabili;
- gestione dei cespiti: ciclo di vita fisico e contabile degli stessi con possibilità di eseguire simulazioni relative alle diverse tipologie di ammortamento;

- gestione delle operazioni contabili inerenti le società partecipate, con particolare attenzione alle operazioni rilevanti per le segnalazioni di vigilanza e riconciliazioni contabili *intercompany*.

5.3.1.1.1 Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Contabilità e bilancio

L'Applicativo Contabilità e bilancio deve garantire in merito alla contabilità generale le seguenti funzionalità:

- gestione dei pagamenti e/o degli incassi con riconciliazione verso gli applicativi di fatturazione e gestione dei piani finanziari (deve essere prevista la possibilità di gestire i pagamenti mediante canale PagoPA e/o SDD nei casi previsti); si specifica che Finlombarda non detiene conti correnti propri ma utilizza per le finalità suddette rapporti di conto corrente in essere presso banche terze. L'operatività descritta va quindi intesa secondo un modello di azienda *corporate* che differisce sostanzialmente da una classica operatività di un tipico istituto bancario che effettua operazioni sui conti correnti accesi presso di esso. Dal punto di vista gestionale i flussi in entrata e in uscita devono essere integrati con il sistema di Corporate Banking Interbancario;
- gestione contabilità titoli: questo aspetto attiene la rilevazione dei principali eventi contabili riguardanti la gestione dei portafogli, attualmente separati in portafoglio Finlombarda e portafoglio fondi di terzi; le operazioni sono equiparabili ad un tipo di controparte *corporate* che investe la propria liquidità in strumenti finanziari comuni: acquisto, vendita, retrocessione cedole.
- Il piano dei conti deve essere unico ma permettere al contempo vari tipi di riclassificazioni in modo da poter definire in base a differenti logiche di esposizione valori delle voci dell'attivo, del passivo, dei costi e dei ricavi da raggruppare e tutta la gestione dei conti d'ordine. Finlombarda, infatti, oltre alla gestione dei fondi propri (capitale proprio) per cui si seguono logiche di contabilizzazione "ordinarie" ha la necessità di esporre in bilancio "sotto la riga" tutta una serie di operazioni che caratterizzano la gestione per conto di Regione Lombardia (gestione fondi di terzi). In qualità di gestore di fondi terzi, FL rappresenta contabilmente tali fondi tra i propri conti d'ordine in quanto costituiscono gestioni separate. Ogni fondo deve contabilizzare le partite secondo il c.d. "principio di cassa" (differentemente dai fondi propri che seguono un tipo di contabilizzazione per "competenza").
- I crediti per finanziamenti erogati devono essere segnalati presso la Centrale Rischi e nell'ambito delle segnalazioni di Vigilanza verso Banca d'Italia come meglio esplicitato nei paragrafi successivi (rif. alle indicazioni contenute nella circolare n.139 di Banca d'Italia dell'11 febbraio 1991 e successive modifiche).
- la contabilizzazione delle operazioni deve avvenire a livello di sottoconto (analitico), con la possibilità di ottenere le totalizzazioni a livello di voce e di conto con raggruppamento secondo le voci di bilancio previste dallo schema di Banca d'Italia (Il bilancio degli intermediari IFRS diversi dagli intermediari bancari).
- Finlombarda è tenuta all'applicazione del pro rata ai fini IVA. Il Sistema deve essere in grado di calcolare e simulare gli effetti sulle registrazioni tenendo conto di determinate percentuali di detraibilità definite ex-ante coerentemente ai principi di applicazione del pro rata. Nell'ambito della gestione dei fondi di terzi, attualmente, questo aspetto è limitato esclusivamente alla quantificazione degli interessi attivi sui finanziamenti.

L'Applicativo Contabilità e bilancio deve garantire in merito alla contabilità relativa ai contributi a fondo perduto le seguenti funzionalità:

- corretta rappresentazione contabile delle operazioni di impegno delle risorse sul fondo a seguito di concessione, liquidazione somme verso i beneficiari, revoca amministrativa e gestione del credito derivante, recupero somme revocate, rilevazione ritenuta d'acconto 4% ove previsto per alcune tipologie di bandi/soggetti.
- i contributi a fondo perduto sono erogati con risorse gestite da Finlombarda per conto di Regione Lombardia (contabilizzazione "sotto la riga" in quanto configurate come operazioni con fondi di terzi). Per i contributi non è prevista alcuna forma di rimborso, fatte salve le ipotesi di revoca amministrativa del contributo stesso. In tale ultima fattispecie, laddove l'importo debba essere recuperato in quanto già

liquidato al beneficiario, L'Applicativo deve consentire l'apertura di un corrispondente credito in contabilità e sul gestionale, garantendo successivamente la corretta contabilizzazione dei rientri (in un'unica soluzione o tramite piani di rientro).

- l'erogazione di contributi a fondo perduto è di norma assoggettata alla ritenuta d'acconto (attualmente 4%) con riferimento all'art. 28, D.P.R. n. 600/1973. L'Applicativo deve consentire di scaricare e quadrare, previa verifica, il totale delle ritenute da versare nei confronti di RL che funge da sostituto d'imposta.
- L'Applicativo deve consentire, con riferimento alle ritenute applicate di competenza di fondi di terzi (anche 770), la produzione sia delle certificazioni verso i beneficiari, sia della dichiarazione 770 verso l'Agenzia dell'Entrate. Entrambe devono recare il nominativo del titolare dei fondi (Regione Lombardia). Ciò significa che ad uno stesso soggetto possono essere prodotte più dichiarazioni riferite a sostituti d'imposta differenti.

L'Applicativo Contabilità e bilancio deve garantire in merito alla contabilità fornitori le seguenti funzionalità:

- gestione di tutti i relativi adempimenti previsti dalla normativa civilistica e fiscale;
- gestione ai fini IVA delle diverse tipologie di acquisto previste da normativa;
- gestione anagrafica dei fornitori, in particolare controllo unico delle anagrafiche per assolvere alle diverse necessità (antiriciclaggio, anagrafe tributaria, segnalazioni Banca d'Italia, verifiche autorità giudiziaria e finanziaria);
- gestione delle esigenze connesse ai fornitori soggetti a ritenuta d'acconto (rilevazioni contabili e documentazione/ dichiarazioni connesse);
- gestione delle tematiche correlate alle dichiarazioni d'intento e all'utilizzo del plafond IVA;
- gestione dei rimborsi erariali e delle operazioni in sostituzione di imposta;
- gestione degli aspetti previsti dalla normativa civilistica e fiscale vigente e di tutti gli output e registri richiesti.
- presidio degli aspetti e stampe fiscali obbligatori (es. Libro Giornale, Cespiti, IVA), CU/Ritenute.
- collegamento degli ordini d'acquisto o dei contratti registrati a Sistema ai budget di commessa, generando le relative scritture contabili imputate per singolo centro di costo.

L'Applicativo Contabilità e bilancio deve garantire in merito alla contabilità clienti le seguenti funzionalità:

- gestione di tutti i relativi adempimenti previsti dalla normativa civilistica e fiscale;
- gestione delle diverse tipologie di vendita previste da normativa (ad esempio: vendite ordinarie, autofatture, non imponibili, split payment, ecc.);
- gestione anagrafica dei clienti (in particolare controllo unico delle anagrafiche per assolvere alle diverse necessità (antiriciclaggio, clienti, anagrafe tributaria, segnalazioni Banca d'Italia, verifiche autorità giudiziaria e finanziaria);
- gestione degli aspetti previsti dalla normativa civilistico/fiscale vigente e di tutti gli output e registri richiesti.

L'Applicativo Contabilità e bilancio deve garantire in merito alla gestione dei libri (registri) obbligatori le seguenti funzionalità:

- produzione e conservazione a norma dei seguenti registri obbligatori:
 - **LIBRO CESPITI:** riporta i costi storici, l'ammortamento, il relativo fondo e il residuo da ammortizzare
 - **INVENTARIO CESPITI:** elenco di tutti i beni iscritti come cespiti in bilancio

- **REGISTRO VENDITE:** riporta l'elenco di tutte le fatture attive emesse nell'anno con tutti i riferimenti ai fini IVA
 - **REGISTRO ACQUISTI:** riporta l'elenco di tutte le fatture passive emesse nell'anno con tutti i riferimenti ai fini IVA
 - **REGISTRO RIEPILOGATIVO IVA:** riepilogo generale IVA debito/credito e relativo saldo generale. Da valutare la possibilità di avere un riepilogo per ogni tipologia di imponibilità
 - **LIBRO GIORNALE Finlombarda:** riporta tutti i movimenti/operazioni in ordine cronologico sulla gestione Finlombarda
 - **LIBRO GIORNALE GESTIONI SEPARATE:** riporta tutti i movimenti/operazioni in ordine cronologico sulla gestione fondi terzi (si tratta di un unico libro per tutte le gestioni separate ma è previsto un sottoinsieme relativo alle singole gestioni separate)
 - **REGISTRO CORRISPETTIVI Finlombarda:** riporta il dettaglio in elenco tutti gli interessi attivi su rate ed eventuali ulteriori operazioni attive esenti sui finanziamenti (es. commissioni istruttoria) di competenza della gestione Finlombarda.
 - **REGISTRO CORRISPETTIVI GESTIONI SEPARATE:** riporta il dettaglio in elenco tutti gli interessi attivi su rate ed eventuali ulteriori operazioni attive esenti sui finanziamenti (es. commissioni istruttoria) erogati a valere su Fondi di Terzi.
 - **LIBRO INVENTARI Finlombarda e FONDI REGIONALI:** riporta, il dettaglio degli schemi di bilancio CE, SP, il dettaglio dei saldi per controparte di titoli, conti correnti, crediti per finanziamenti, garanzie e dettaglio della nota integrativa allegata al bilancio d'esercizio a cui si riferisce. Il libro è unico e comprende i dettagli delle operazioni appena descritte sia per la gestione Finlombarda che per i fondi di terzi.
- estrazione dei registri in formato lavorabile e stampabile in conformità alla normativa civilistica e fiscale.
 - calcolo dei bolli ai quali vanno assoggettati il Libro Inventari e il Libro Giornale (Finlombarda e fondi di terzi), in modo da provvedere al pagamento tramite modello F24.

5.3.1.2 Applicativo Controllo di gestione

L'Applicativo deve consentire la gestione della contabilità analitica, delle attività di pianificazione e controllo, con riferimento anche alle attività di redazione e di controllo del budget, e un controllo di gestione organizzato per commessa. Nella gestione dei dati attribuiti alle singole commesse è necessario far riferimento a logiche di estrazione e presentazione dei dati riferiti principalmente, ma non esclusivamente alla "Contabilità Generale" e alla "Contabilità Analitica". Potrebbe, infatti, essere necessario integrare la base dati con dati di tipo gestionale.

L'applicativo deve possedere funzionalità di analisi, modellizzazione e simulazione, essere dotato di una libreria di funzioni analitiche avanzate e di funzionalità di aggiornamento dei dati in tempo reale.

L'applicativo necessariamente deve avere le seguenti funzionalità:

- definizione del piano dei conti gestionale e del modello di raccordo con la contabilità generale;
- tracciare le movimentazioni contabili per CENTRO DI COSTO (CDC) per poter raggruppare i costi e attribuirli ai diversi conti contabili;
- determinare i costi, i ricavi e i risultati economici e non, suddivisi per centri di costo e/o commesse sulla base di un determinato arco temporale o periodo di riferimento;
- articolazione per dimensioni differenti (es. orizzonti temporali, centro di costo, commesse, ecc.);
- gestione di rettifiche solo ai fini gestionali rispetto alle registrazioni provenienti da processi automatici/contabilità generale;
- modulo riferito ai budget delle commesse diverse dal budget aziendale in cui vengano evidenziati costi interni/esterni e via sia l'opportunità di modificarlo lasciando intatta la possibilità di risalire ai dati storici;

- modulo di setup per la creazione di macro-voci sui costi esterni che identifichi i conti contabili del budget dei centri di costo e della contabilità;
- validazione dei singoli budget di commessa;
- sistemi di controllo di disponibilità (verifica capienza) a fronte delle RDA presentate sui costi esterni che possono essere attribuiti per CDC e conto contabile e gestione dell'iter di approvazione;
- verifica del rispetto del budget relativamente alle spese aziendali in fase di presentazione delle RDA;
- possibilità di importare i dati di budget anche attraverso strumenti esterni (es.: fogli elettronici, file di testo, ecc.);
- possibilità di gestire diverse versioni di budget;
- sviluppo di un bilancio per centro di costo;
- possibilità di estrarre i dati in formato Excel e pdf per ogni modulo.

5.3.1.3 Applicativo Analisi e pianificazione

A fronte degli incarichi/commesse che vengono sottoscritti con Regione Lombardia, vengono prodotti dei budget e vengono verificati gli scostamenti del consuntivo rispetto al budget aziendale e al piano di attività approvato da Regione Lombardia.

Successivamente alla presentazione dei budget, ad esso viene associato un determinato centro di costo volto ad identificarlo.

L'Applicativo deve prevedere:

- la presenza di una funzionalità per la predisposizione del budget aziendale così come quella di altre funzionalità ad essa correlate e facenti riferimento alla programmazione finanziaria (es. previsioni di tasso, erogazioni, interessi, capitale, ecc.)
- verifica degli scostamenti dei dati contabili per dimensioni differenti (es. orizzonti temporali, ecc.) rispetto ai dati del Budget Aziendale e del piano di attività regionale/Budget per centro di costo;
- possibilità di estrarre i dati in formato Excel e pdf per ogni modulo.

5.3.1.4 Applicativo Monitoraggio e reporting

L'Applicativo deve consentire le attività di pianificazione verso Regione Lombardia tramite la definizione di un report periodico (mensile, trimestrale, annuale) sulle gestioni legate ai Fondi regionali.

In questo tipo di reportistica vengono indicate, suddivise per Conto contabile e Macro-voce (che raggruppa più conti contabili) le principali voci dello stato patrimoniale e voci del conto economico: dotazioni e decrementi delle dotazioni per ciascun fondo, variazioni di fair value dossier titoli, outstanding crediti, ecc.) (Rif. 1).

I valori sono riferiti a tutti gli anni di competenza dalla istituzione del fondo – valori di stock) con l'evidenza degli impieghi (liquidità e asset finanziari) e degli impegni relativi a pratiche deliberate e in fase di delibera. A questo si aggiunge la rilevazione degli impegni delle somme in entrata e in uscita da e verso Regione Lombardia.

Il budget complessivo aziendale e il budget di commessa approvati definiscono i massimi impegni di spesa che la Società può sostenere nel corso di un arco temporale a breve e a medio termine, rivedibili in corso d'anno.

L'Applicativo deve consentire:

- la possibilità d'inserire e richiamare sia il budget aziendale che i budget di commessa nonché di replicare la suddivisione delle diverse voci di spesa che compongono la totalità degli stessi. Questo perché, sia a monte del processo di procurement con l'inserimento delle RDA (cfr. par. 5.3.3.4 Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Procurement) contenenti le stime degli impegni di spesa annuali/pluriennali con conseguente prenotazione degli stessi, a seguito dell'avvenuta contrattualizzazione con i fornitori e conseguente impegno effettivo di spesa;

- la possibilità di controllo e verifiche di budget finalizzate al monitoraggio dell'andamento dei costi;
- il blocco del processo di lavorazione delle RDA in assenza e/o revisione del budget al quale fanno riferimento (aziendale e/o di commessa);
- gestione del budget legato ai contratti caricati a Sistema, per cui il budget da prenotato diventa effettivo e quello non utilizzato si libera;
- possibilità di estrarre i dati in formato Excel e pdf.

5.3.1.4.1 Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Monitoraggio e reporting

L'Applicativo deve permettere, a contrattualizzazione avvenuta, la visualizzazione dei dati relativi agli importi fatturati dal fornitore e successivamente pagati allo stesso.

5.3.1.5 Applicativo Segnalazioni

5.3.1.5.1 Anagrafe Tributaria

L'Applicativo deve consentire il corretto invio delle segnalazioni presso l'Anagrafe dei Rapporti della Agenzia delle Entrate. L'invio delle segnalazioni avviene tramite SDI/CITRIX (AdE) e relativi certificati di Firma legati al legale rappresentante della Società. La segnalazione mensile riguarda esclusivamente i rapporti aperti, cessati o variati all'interno del mese di riferimento. A questo si aggiunge la segnalazione annuale relativa alla Fotografia di Consistenza.

La Società non è invece tenuta all'invio della segnalazione relativa ai movimenti e saldi.

5.3.1.5.2 Centrale Rischi (CR)

L'Applicativo deve consentire l'effettuazione delle attività di segnalazione in Centrale Rischi, secondo le indicazioni contenute nella circolare n.139/91 di Banca d'Italia e successive modifiche e nelle comunicazioni trasmesse da Banca d'Italia agli intermediari (vedasi da ultima comunicazione prot. 1151266/21 del 3/08/2021 – "Manuale per lo scambio delle informazioni con la Centrale dei rischi").

L'Applicativo deve essere integrato e non prevedere un software separato per l'invio delle segnalazioni.

L'Applicativo deve consentire di tracciare e gestire le segnalazioni nei termini previsti dalla suddetta circolare.

5.3.1.5.3 Segnalazioni di Vigilanza Banca d'Italia

L'Applicativo deve consentire di produrre ed inviare secondo i canali ufficiali messi a disposizione dalla Banca d'Italia le segnalazioni di vigilanza, allo stato attuale della normativa riferita agli intermediari finanziari anche in riscontro a survey occasionali (COVID, IFRS9 e funzioni esternalizzate).

5.3.1.5.4 Antiriciclaggio

L'Applicativo deve consentire il rispetto degli adempimenti normativi relativi alla prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, stabiliti nella normativa vigente.

In particolare, deve:

- prevedere l'inserimento dei questionari di adeguata verifica dei clienti e la relativa scadenza di revisione sulla base del profilo di rischio attribuito. Deve essere possibile generare alert di scadenza e report sullo status delle scadenze;
- dare evidenza del collegamento anagrafico tra cliente, legale rappresentante, titolari effettivi e soci;
- prevedere la possibilità di elaborare il profilo di rischio del cliente, mediante il censimento di tutte le informazioni rilevanti previste dalla Società ai fini dell'adeguata verifica. A riguardo deve essere prevista la possibilità di parametrizzare massivamente il Sistema (ad es. tramite upload file Excel) e di verificare tramite scarico dati tutti i parametri inseriti;

- consentire il caricamento di notizie e liste da un database esterno di liste antiriciclaggio, e la relativa verifica nel database anagrafico. Consentire l'accesso web al database delle liste antiriciclaggio per la verifica e il monitoraggio di specifici nominativi e/o per la verifica dei dati camerali al fine di intercettare variazioni negli assetti societari rilevanti ai fini antiriciclaggio tramite l'aggiornamento automatico dei dati contenuti nelle fonti esterne per la realizzazione di confronti con i dati presenti nel Sistema informativo, ad oggi effettuati manualmente;
- consentire il monitoraggio costante della clientela in base al profilo di rischio, mediante ricalcolo mensile del profilo sulla base delle informazioni censite, con evidenza delle variazioni;
- eseguire i controlli formali della corretta tenuta dell'AUI, anche incrociando i dati dei diversi DB in modo da consentire monitoraggio nel continuo del processo;
- prevedere tabelle di configurazione dei parametri rilevanti ai fini antiriciclaggio, consentendone l'estrazione e la verifica;
- generare ed effettuare l'upload delle segnalazioni SaRa via web nel sito della UIF;
- gestire il *workflow* di adeguata verifica a partire dalla presa in carico da parte dell'analista fino alla eventuale escalation autorizzativa;
- gestire l'archiviazione dei dati e delle informazioni (AUI temporaneo e definitivo) secondo gli standard tecnici normativi vigenti (ad es. registrazione delle informazioni di tipo 'anagrafico', quali apertura e chiusura rapporti continuativi / deleghe / legami di titolare effettivo e loro variazioni e le operazioni).

5.3.1.5.4.1 *Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Antiriciclaggio*

L'Applicativo deve gestire la corretta archiviazione relativa a tutte le tipologie di operazioni gestite dalla Società non rispondenti a standard di mercato quali ad esempio le erogazioni di contributi a fondo perduto su fondi regionali, l'esistenza di rapporti in essere con i clienti beneficiari di co-finanziamenti, gli incassi tramite gli strumenti previsti (flussi SDD al netto degli insoluti, PagoPA).

5.3.1.5.5 *Antiusura*

L'Applicativo deve consentire il presidio delle soglie previste dalla normativa in materia in tutte le fasi di gestione dei finanziamenti. In particolare, il Sistema deve:

- consentire l'inserimento ed il controllo dei tassi trimestrali comunicati dall'autorità di vigilanza e di quelli soglia identificati dalla Società;
- verificare in automatico i tassi di usura, controllando l'eventuale superamento dei tassi soglia individuati;
- fornire tabelle dettagliate di riepilogo dei tassi applicati anche per singolo rapporto; fornire tabelle di allerta per le posizioni con tassi soglia superati;
- fornire un diagnostico che evidenzi eventuali anomalie nel flusso di segnalazione da inoltrare a Banca d'Italia;
- produrre automaticamente gli elaborati relativi al flusso di segnalazione da inoltrare a Banca d'Italia.

5.3.1.5.6 *Requisiti Core specifici di Finlombarda per le pubblicazioni obbligatorie*

L'Applicativo deve consentire l'elaborazione e la pubblicazione automatica, sul sito istituzionale di Finlombarda sezione "Società Trasparente", di alcuni dati e informazioni di cui alla L. 190/2012, al D. Lgs. 33/2013 e alla delibera ANAC 1134/2017.

Nello specifico le informazioni da pubblicare sono:

- Bandi di gara: Informazioni attinenti alle singole procedure in formato tabellare – annuale- ai sensi dell'art. 1 c. 32 L. 190/2012, art. 37 c.1 lett. a del D. Lgs. 33/2013 e dell'art. 4 delibera Anac 39/2016. L'adempimento comporta la pubblicazione dei dati sul sito web istituzionale e la loro trasmissione all'Autorità Nazionale Anticorruzione. La pubblicazione deve avvenire in tabelle riassuntive rese

liberamente scaricabili in formato digitale standard aperto che ne consenta l'analisi e la rielaborazione sulla base delle specifiche tecniche definite da ANAC ed è relativa a tutti i procedimenti di scelta del contraente. Le informazioni oggetto di pubblicazione sul sito web sono le seguenti: CIG, struttura proponente, oggetto del bando, procedura di scelta dei contraenti, elenco degli operatori invitati a presentare offerte, aggiudicatario, importo di aggiudicazione, tempi del servizio/fornitura, importo delle somme liquidate.

- Bandi di gara: Informazioni attinenti le singole procedure in formato tabellare – tempestiva - ai sensi dell'art. 1 c.32 L. 190/2012, art. 37 c.1 lett. a del D. Lgs. 33/2013 e dell'art. 4 delibera Anac 39/2016. L'adempimento comporta la pubblicazione delle seguenti informazioni sul sito web: Struttura proponente, Oggetto del bando, Procedura di scelta del contraente, Elenco degli operatori invitati a presentare offerte/Numero di offerenti che hanno partecipato al procedimento, Aggiudicatario, Importo di aggiudicazione, Tempi di completamento del servizio o fornitura, Importo delle somme liquidate.
- Atti di concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili finanziari alle imprese e comunque di vantaggi economici di qualunque genere a persone ed enti pubblici e privati di importo superiore a mille euro – tempestiva - ai sensi degli artt. 26 e 27 del D. Lgs. 33/2013. L'elenco deve essere pubblicato in formato tabellare aperto e deve contenere il nome dell'impresa o dell'ente e i rispettivi dati fiscali, l'importo del vantaggio economico corrisposto, la norma o titolo a base dell'attribuzione, l'ufficio e il dirigente responsabile del relativo procedimento amministrativo cui è attribuita la responsabilità dell'istruttoria o della concessione della sovvenzione/contributo/sussidio/vantaggio economico, la modalità seguita per l'individuazione del beneficiario, link al progetto selezionato e al curriculum vitae del soggetto incaricato.
- Resoconti della gestione finanziaria al termine della loro esecuzione – tempestiva – ai sensi dell'art 37 c. 1 lett. b) D. Lgs. 33/2013 e dell'art. 29 c.1 D. Lgs. 50/2016. Il file, in formato aperto, dovrà prevedere i seguenti campi: CIG, oggetto del bando, Partita IVA, Aggiudicatario, Importo di aggiudicazione, importo fatturato, Importo delle somme liquidate, Importo residuo, data inizio contratto, data fine contratto. La predisposizione di tale pubblicazione è potenzialmente automatizzabile in base alle disponibilità delle informazioni necessarie a Sistema (es. RUP per i contratti di gara, ecc.)
- Dati sui pagamenti in relazione alla tipologia di spesa sostenuta e ai beneficiari ai sensi dell'art. 4 bis c. 2 del D. Lgs. 33/2013. I dati da pubblicarsi in tabella prevedono un aggiornamento trimestrale.
- Indicatore di tempestività dei pagamenti ai sensi dell'art. 33 D. Lgs. n. 33/2013. La pubblicazione dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi, prestazioni professionali e forniture deve essere sia annuale che trimestrale. Il Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 22 settembre 2014 e le circolari MEF 14/1/2015 e 22/7/2015 definiscono schemi e modalità per la pubblicazione di tempestività dei pagamenti delle pubbliche amministrazioni.
- Situazione relativa all'ammontare complessivo dei debiti e numero delle imprese creditrici di cui all'art.33 del D.Lgs. n.33/2013.

5.3.1.6 Applicativo Asset Liability Management

L'Applicativo deve consentire la gestione integrata delle attività e passività aziendali. Le principali funzionalità che l'Applicativo deve possedere sono:

- inserimento a Sistema dei tassi dei finanziamenti attivi e passivi (generalmente riferiti al tasso Euribor) tramite aggiornamento da *Infoprovider*;
- inserimento a Sistema dei finanziamenti passivi e dei relativi piani di ammortamento (sulla base dei parametri finanziari tipici della provvista bancaria e obbligazionaria);
- sistema di *alerting* delle scadenze collegate ai finanziamenti passivi (rimborsi);
- sistema di abbinamento tra linea di debito e impieghi creditizi sottostanti al fine di consentire, mediante estrazione di reportistica, la predisposizione dei template di rendicontazione richiesti da istituti, quali BEI e CDP (interessati a monitorare il sottostante finanziato con la provvista resa da loro disponibile).

5.3.1.7 Applicativo Gestione e consolidamento rischi

5.3.1.7.1 Reporting al Risk Management

L'Applicativo deve consentire la produzione di report specifici per il Risk Management, con riferimento in particolare ai Fondi propri, Crediti, Investimenti e Liquidità, controllo deleghe.

I report devono riguardare principalmente:

- limiti di portafoglio;
- limiti regolamentari (incluse le grandi esposizioni e esposizione massima verso un cliente o un gruppo di clienti connessi) e relativi alert raggiungimento/superamento limite grande esposizione;
- riserva di liquidità e potenziali fabbisogni di cassa;
- investimenti / disinvestimenti e/o rimborsi;
- variazioni rendimento di portafoglio;
- composizione del portafoglio per prodotto e status ed i relativi accantonamenti;
- variazioni fair value;
- distribuzione delle delibere per classe di rating per ciascun prodotto finanziario;
- variazioni di rating;
- requisiti emittente;
- duration;
- limiti alle deleghe relativi ai pagamenti e alle delibere dei finanziamenti.

5.3.1.8 Applicativo ICT Governance

L'Applicativo (piattaforma IPT - Issue and Project Tracking) deve consentire di gestire tutte le attività oggetto del contratto e di monitorare pertanto i livelli di servizio.

La piattaforma IPT deve registrare con precisione tutti gli eventi rilevanti, con data/orario esatto di tutti i cambi di stato (es. data di inserimento richiesta, data di presa in carico da parte del fornitore, data prevista di conclusione lavori, data di conclusione effettiva lavori, eventuali date di sospensione attività in attesa di informazioni integrative, ecc.). Le date devono essere registrate mediante campi specifici. Ciò vale in particolare quando il cambio di stato determina un passaggio di lavorazione da un attore lato fornitore verso un attore esterno al fornitore stesso, e viceversa.

La piattaforma IPT deve inoltre:

- Prevedere un numero di utenti nominali pari almeno al numero di dipendenti Finlombarda;
- Essere la base dati per la rendicontazione delle attività (SAL) e monitoraggio dei livelli di servizio (SLA).

L'Applicativo deve prevedere inoltre un sistema di gestione della conoscenza (*knowledge base*).

5.3.2 Requisiti Nice-To-Have per il Gruppo applicativo Governo e monitoraggio

5.3.2.1 Applicativo Contabilità e bilancio

Data la molteplicità di conti che compongono il piano dei conti, direttamente movimentati da altre applicazioni sarebbe utile che l'Applicativo consentisse di impostare un processo di quadratura automatica su base giornaliera/settimanale/mensile tra i dati contabili e gestionali provenienti da altri applicativi del Sistema.

5.3.2.2 Applicativo Controllo di gestione

Sarebbe utile che l'Applicativo prevedesse le seguenti funzionalità:

- definizione del modello di allocazione dei costi/centri di costo indiretti su quelli diretti sulla base del modello di controllo approvato;
- riconduzione dei budget al modello di remunerazione aziendale e gestione dell'iter di approvazione;
- implementazione del "modello di controllo", inteso come rappresentazione economico finanziaria gestionale delle attività aziendali;
- supporto alla gestione del processo di monitoraggio del budget come controllo su spesa disponibile e spesa impegnata a livello di destinazioni elementari (centro di costo, commessa, ecc.) e/o di raggruppamenti logici (es.: centro di responsabilità);
- rilevazione e aggregazione dei fabbisogni in base alla programmazione aziendale;
- gestione dei ribaltamenti e/o allocazioni sia su dati effettivi che su dati pianificati;
- supporto all'adeguamento del budget previsionale sulla base delle scadenze e periodicità concordate con la Direzione Generale.

5.3.2.3 Applicativo Monitoraggio e reporting

Sarebbe utile che l'Applicativo consentisse di sviluppare integrazioni che prevedano l'estrazione dei report derivanti dai moduli integrativi anche infrannuali e inframensili, anche tramite l'estrazione dei dati in formato Excel e pdf per ogni modulo degli applicativi.

Inoltre, sarebbe utile poter sviluppare un report annuale nei confronti di Regione Lombardia contenente le variazioni del Conto Economico e dello Stato Patrimoniale (armonizzazione con bilancio regionale) rispetto all'anno precedente con le seguenti funzionalità:

- modulo di definizione per il setup che identifichi delle voci specifiche per questa tipologia di report che raggruppa conti contabili e quantifichi le variazioni di conto economico e stato patrimoniale rispetto all'anno precedente per ciascun Fondo;
- dettagli per singolo Fondo/gestione i dati gestionali relativi al Deliberato, all'Erogato, agli impegni ecc.;
- creazione di un modulo gestionale/contabile per la gestione delle liquidazioni e degli impegni sui fondi di terzi per la tracciabilità delle liquidazioni da e per Regione Lombardia;
- possibilità di estrarre i dati in formato Excel e pdf per ogni modulo degli applicativi.

5.3.2.4 Applicativo Segnalazioni

5.3.2.4.1 Segnalazioni di Vigilanza Banca d'Italia

Sarebbe utile che l'Applicativo consentisse di effettuare delle simulazioni del patrimonio di vigilanza, dell'impairment sui crediti e dei rischi di tasso e di liquidità, indipendentemente dalla creazione delle basi tecniche di vigilanza.

Inoltre, dovrebbe altresì consentire una mappatura completa dei dati gestionali ed il loro completo riversamento all'interno delle segnalazioni di vigilanza, in conformità a quanto richiesto dalla normativa in vigore; nonché la modifica dei dati estratti, con la possibilità di ricreare (anche integralmente) l'intera segnalazione di vigilanza, la quadratura dati di vigilanza con i dati di contabilità ed i dati gestionali; ed infine di stampare ed estrarre i dati in formato lavorabile.

5.3.2.4.2 Antiriciclaggio

Sarebbe utile che l'Applicativo consentisse di:

- generare e gestire, mediante flussi interni, e l'upload via web, nel sito della UIF, le SoS;

- prevedere uno specifico modulo preposto all'autovalutazione del rischio di riciclaggio secondo gli standard normativi.

5.3.2.5 Applicativo Gestione e consolidamento rischi

5.3.2.5.1 Resoconto ICAAP

Sarebbe utile che l'Applicativo consentisse la quantificazione dei rischi di I Pilastro (rischi di credito, operativi e di mercato) e dei rischi di II Pilastro ritenuti rilevanti dalla Società ai fini del processo prudenziale (ICAAP), inclusi gli scenari di stress, e per la redazione del resoconto ICAAP.

In particolare, si richiede di valutare componenti di automazione per la realizzazione del resoconto ICAAP con riferimento ai seguenti elementi quantitativi:

- compilazione automatica di tabelle prestabilite come da regolamentazione di vigilanza;
- disponibilità di tool per le simulazioni di stress test da inserire nel resoconto ICAAP (di rilevanza secondaria rispetto al punto sopra).

5.3.2.5.2 Informativa al Pubblico

Sarebbe utile che l'Applicativo consentisse l'automazione per la predisposizione del documento di Informativa al Pubblico. In particolare, con riferimento agli elementi quantitativi:

- compilazione automatica di tabelle prestabilite come da regolamentazione di vigilanza.

5.3.2.5.3 Mappa dei rischi aziendali

Finlombarda adotta la Mappa dei Rischi Aziendali, mediante un processo di identificazione dei rischi (c.d. "Risk Assessment"). Tale strumento viene aggiornato con cadenza almeno annuale o al verificarsi di eventi/iniziative di business potenzialmente in grado di modificare l'esposizione societaria ai rischi.

La Mappa dei Rischi Aziendali contiene:

- i rischi cui la Società è esposta;
- la riconduzione dei rischi alle attività operative da cui scaturiscono, con l'identificazione delle unità organizzative responsabili della gestione, del controllo e del monitoraggio del rischio;
- il rating associato a ciascun rischio, con indicazione del Rischio Lordo, dei presidi e del Rischio Netto;
- le proposte di mitigazione o trasferimento del rischio;
- le metriche di misurazione.

In merito a quanto esposto sopra, sarebbe utile che l'Applicativo consentisse la mappatura automatica dei rischi aziendali. Nello specifico, dovrebbe prevedere le seguenti funzionalità:

- la catalogazione dei rischi;
- l'automatizzazione del processo di acquisizione delle valutazioni dei rischi inerenti, controlli e rischi residui e target, oltre ad altri dati di valutazione pertinenti;
- la definizione di KRI prestabiliti, per ottenere avvisi tempestivi su potenziali modifiche di esposizione ai rischi;
- la verifica di possibili scenari di rischio e il possibile impatto, la probabilità e i costi associati a un evento di rischio.

5.3.3 Requisiti Core per il Gruppo applicativo Gestione amministrativa

5.3.3.1 Applicativo Ciclo attivo e passivo

L'Applicativo deve consentire la gestione del ciclo attivo e passivo, ovvero la gestione della fatturazione, anche elettronica, dell'incasso e del processo di acquisto, dall'emissione dell'ordine alla ricezione fattura e pagamento.

Con specifico riguardo alla fatturazione elettronica, Finlombarda ha esigenza di gestire sia le funzioni di acquisizione e veicolazione delle fatture, sia l'archiviazione documentale valida ai fini fiscali (conservazione a norma) del ciclo attivo e passivo, nonché dei libri e dei registri contabili. A queste funzionalità principali si collegano anche ulteriori funzionalità legate alle attività di riconciliazione contabile e gestione degli incassi.

L'Applicativo deve prevedere l'integrazione dei servizi CBI-SEPA nella predisposizione dei flussi di incasso e pagamento relativi a fatture. Anche in questo caso, la Società si avvale di modalità di pagamento attraverso il canale PagoPA, quindi è necessario prevedere l'integrazione con il servizio secondo le specifiche AgID.

Il ciclo attivo e passivo comprende tutte le attività connesse alla fatturazione dei servizi prestati (tipicamente rimborso a rendicontazione dei costi sostenuti verso la Regione Lombardia) e quelle legate alla gestione del processo di acquisto di beni o servizi. Le principali funzionalità sono le seguenti:

- processo integrato ordine-contratto-fatturazione-incasso (fatturazione attiva);
- gestione anagrafica dei clienti (da considerarsi particolari assetti societari, ai fini di esenzioni);
- gestione delle diverse operazioni di vendita (vendite ordinarie, auto-fatture, non imponibili, esenti ecc.);
- gestione fatture pro-forma con riferimento principalmente a prestazioni erogate da professionisti;
- gestione anagrafica dei fornitori, in particolare controllo unico delle anagrafiche per assolvere alle diverse necessità (es. obblighi antiriciclaggio);
- alimentazione automatica dei dati contabili e gestionali (completa integrazione con il mondo contabile e del controllo di gestione), in particolare in riferimento alla fatturazione "per commessa";
- gestione ed emissione di diverse tipologie e layout di fatturazione attiva;
- gestione adempimenti legati a fornitori soggetti a ritenuta d'acconto (rilevazioni contabili e dichiarazioni previste dalla normativa fiscale);
- gestione operazioni in sostituzione di imposta; gestione schemi e modalità di fatturazione predefiniti;
- possibilità di gestire la fatturazione immediata o differita;
- gestione di piani di fatturazione;
- gestione di tariffe standard (acconto) e di tariffe effettive (saldo);
- fatturazione attiva da ordine e contratto;
- processo integrato ordine-contratto-fatturazione-pagamento coerentemente con il sistema delle procure aziendali (fatturazione passiva);
- verifiche connesse alla disponibilità di budget alla creazione o modifica dell'ordine di acquisto e con l'impegno del relativo valore;
- gestione delle ritenute di acconto;
- modifica ordini e atti integrativi;
- gestione penali, addebiti, esecuzioni in danno;
- gestione di un iter di verifica e dei relativi documenti in merito all'esecuzione della prestazione/modulistica (VCEP – cfr. paragrafo 5.3.3.4.2.2 Funzionalità per la gestione contratto);
- gestione fatture da ricevere;

- gestione della registrazione delle fatture passive, con supporto nell'abbinamento della fattura passiva all'ordine originario e verifiche di coerenza, oltre a relativa alimentazione della contabilità generale e della contabilità analitica;
- gestione sospensione, scissione e accorpamento dei pagamenti;
- gestione anticipi a fornitori;
- gestione e creazione distinte per bonifici, SDD, pago PA (IUV);
- gestione ed esportazione distinte passive per integrazione servizi di corporate banking;
- integrazione dei servizi CBI-SEPA come predisposizione flussi di incassi e pagamento relativi a fatture e riconciliazione automatica incassi e pagamenti fatture;
- gestione della registrazione di eventuali note debito e note credito con abbinamento al documento cui si riferiscono.

È altresì necessario che l'Applicativo dia la possibilità di ottemperare in maniera automatizzata agli obblighi di legge in materia di trasparenza prevista per le società pubbliche (tempi medi pagamento, pubblicazioni obbligatorie per ANAC).

Nella tabella che segue è riportato il volume annuo indicativo delle fatture attive e passive.

Tabella 5 – Esigenze relative alla fatturazione elettronica in Finlombarda

Indicatore	Fatture attive	Note di addebito	Fatture Passive
numero/anno	100	4.000	600

5.3.3.2 Applicativo Comunicazione interna ed esterna

5.3.3.2.1 Accertamenti ed indagini finanziarie

Tra le altre attività, vi è la gestione e la contestuale evasione di richieste di accertamento da parte delle Autorità Giudiziarie. Le richieste riguardano principalmente, la verifica di rapporti intrattenuti dalla Società con le controparti oggetto di indagine.

L'Applicativo deve prevedere la possibilità di gestire in maniera integrata tali informazioni, verificandone la loro esistenza e stato di attività in anagrafe generale e le contestuali somme erogate ai beneficiari o crediti iscritti a bilancio (es. impegni ad erogare) al netto di eventuali revoche e ridetermine di finanziamenti/contributi concessi; nonché la possibilità di storicizzare tali informazioni ed archivarle a Sistema.

5.3.3.2.2 Requisiti Core specifici di Finlombarda per la Corrispondenza massiva verso i clienti

L'Applicativo deve permettere l'invio massivo degli avvisi di pagamento relativi a tutte le rate in scadenza su finanziamenti diretti, nei quali la Società gestisce interamente il rapporto e la corrispondenza da e verso il cliente. L'Applicativo deve consentire la gestione, il raggruppamento e l'invio di singoli lotti di documenti mediante PEC nei confronti dei beneficiari, attraverso un processo di autorizzazione ed invio massivo.

I documenti attualmente gestiti sono:

- avviso di scadenza rate finanziamenti
- quietanza di pagamento
- avviso di pagamento (IUV) per canale PagoPA
- documentazione prevista ai sensi della normativa sulla trasparenza bancaria

Laddove la documentazione sia per legge assoggetta ad imposta di bollo questa viene assolta in maniera virtuale; pertanto, l'Applicativo deve calcolare e comunicare all'Agenzia delle Entrate il totale dei bolli dovuti/applicati. Successivamente l'Agenzia delle Entrate verifica quanto trasmesso e invia a Finlombarda un avviso di liquidazione (tramite modulo F24).

5.3.3.3 *Applicativo Immobili, Infrastruttura e Logistica*

L'Applicativo deve gestire il ciclo di vita dei cespiti della Società, con il fine di produrre i registri obbligatori connessi e provvedere alle relative scritture contabili ai fini civilistici e IAS.

La contabilità cespiti deve essere integrata con la contabilità generale in modo che tutte le operazioni relative ai cespiti siano automaticamente rilevate sui conti di contabilità generale che concorreranno al bilancio e alle tabelle di nota integrativa oltre che alla contabilità analitica (controllo di gestione), attraverso l'assegnazione di ciascun cespite al corretto centro di costo. Le principali funzionalità sono le seguenti:

- anagrafiche dei cespiti (dati contabili, gestionali);
- organizzazione delle anagrafiche per classi, categorie, ecc. per la gestione strutturata del patrimonio aziendale in funzione delle diverse esigenze aziendali: logistiche, civilistico/fiscali, di reporting;
- integrazione con le altre anagrafiche aziendali rilevanti (contabilità generale, controllo di gestione, ecc.);
- gestione contabile di tutte le operazioni legate alla vita fisica e contabile dei cespiti, tra cui svalutazioni, rivalutazioni, giroconti, ecc.;
- possibilità di utilizzo di differenti aliquote in funzione di esigenze civilistico/fiscali e gestionali;
- gestione degli ammortamenti in base a percentuali di ammortamento prestabilite e/o in base al criterio della vita utile del bene;
- possibilità di eseguire simulazioni relative alle diverse tipologie di ammortamento, a livello di singolo cespite o in modo massivo;
- gestione cespiti composti;
- gestione contabile e logistica delle dotazioni aziendali: integrazione tra movimenti contabili di acquisto/vendita/dismissione e movimenti di magazzino entrata/uscita/assegnazione in dotazione;
- gestione inventario e registri obbligatori richiesti dalla normativa vigente.

È necessario che l'Applicativo preveda, in conformità alla normativa vigente e successivi adeguamenti, differenti criteri di ammortamento con relativa possibilità di gestire spese incrementative e relative fatture aggiuntive.

5.3.3.4 *Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Procurement*

L'Applicativo deve consentire la gestione delle richieste di acquisto e dei contratti secondo le indicazioni del regolamento acquisti beni e servizi di Finlombarda e della normativa vigente, ovvero del d.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. ("Codice dei Contratti Pubblici").

L'Applicativo dovrà essere reso disponibile, nel rispetto di apposite regole di profilatura, non solo all'Ufficio Gare e Contratti ma a tutte le strutture organizzative, nonché ai RUP e ai DEC, supportando e automatizzando il processo grazie ad uno strumento di *workflow* opportunamente configurato. In particolare, si sottolinea la necessità di prevedere una profilatura ad hoc di tutti i soggetti coinvolti (inclusi i RUP e DEC), anche al fine di agevolare gli iter autorizzativi e la produzione di reportistica.

5.3.3.4.1 *Overview del processo di approvvigionamento*

Il processo di gestione degli acquisti in Finlombarda, dalla richiesta di acquisto (RDA) al monitoraggio del contratto, può essere suddiviso a livello macro in alcuni sotto-processi essenziali, così identificabili:

1. gestione RDA: predisposizione ed emissione della RDA a cura delle strutture organizzative richiedenti, verifica della capienza/ compatibilità di budget a cura dell'Ufficio Pianificazione e Controllo di Gestione;
2. istruttoria: svolgimento di tutte le attività propedeutiche all'acquisto a cura dell'Ufficio Gare e Contratti;
3. acquisizione: svolgimento della procedura di acquisto a cura dell'Ufficio Gare e Contratti;
4. gestione contratto: formalizzazione del contratto/ordine e successivo inserimento a Sistema a cura dell'Ufficio Gare e Contratti;
5. monitoraggio: reportistica gestionale ad uso dell'Ufficio Gare e Contratti.

Figura 4 – Processo di *procurement* presso Finlombarda



L'Applicativo deve gestire i sotto-processi di cui ai punti 1, 4, e 5, essendo gli altri sotto-processi svolti "offline" e a mezzo della piattaforma regionale di e-procurement "Sintel", gestita da ARIA S.p.A.

Si riportano nella sottostante tabella i volumi delle attività di *procurement* svolte nel corso dell'ultimo anno (2021).

Tabella 6 – Volumi attività di Procurement nell'ultimo anno (2021)

Utenza personale interna (persone)	Pratiche/anno
45	Circa 300 (tra RDA e contratti)

Di seguito sono riportate descrizioni più dettagliate delle attività che compongono ciascun sotto-processo che dovrà essere gestito dall'applicazione.

5.3.3.4.1.1 Il sotto-processo gestione RDA

La manifestazione dei fabbisogni da parte delle strutture organizzative richiedenti avviene esclusivamente emettendo a Sistema delle RDA a mezzo di apposita maschera. Ciascuna RDA, una volta emessa dalla struttura organizzativa richiedente, deve essere trasmessa, sempre a mezzo del Sistema, all'Ufficio Pianificazione e Controllo di Gestione ai fini dell'effettuazione delle competenti verifiche. In caso di esito negativo delle suddette verifiche, le RDA sono "restituite" a Sistema alle strutture organizzative richiedenti.

Per la gestione informatizzata delle RDA, vi è pertanto necessità di un Sistema che permetta di effettuare, a partire dalla emissione, le principali verifiche connesse all'evasione della stessa.

5.3.3.4.1.2 Il sotto-processo gestione contratto

I contratti sono predisposti dall'Ufficio Gare e Contratti, validati dall'Ufficio Legale e Partecipazioni e sottoscritti in modalità elettronica dai soggetti delegati della Società secondo la ripartizione dei poteri tempo per tempo vigente o in base ad apposita delega ricevuta dal Consiglio di Amministrazione. Per particolari tipi di acquisti essi sono sostituiti da ordinativi di fornitura/moduli d'ordine/preventivi.

L'Applicativo deve permettere la registrazione e allegazione dei documenti contrattuali a cura dell'Ufficio Gare e Contratti, nonché la successiva visualizzazione secondo criteri specifici di profilatura alle strutture organizzative interessate (struttura organizzativa richiedente, soggetto delegato, RUP, DEC, Ufficio Pianificazione e Controllo di Gestione e Ufficio Contabilità e Bilancio) al fine di consentire l'ordinaria attività di benessere al pagamento a mezzo della VCEP – come di seguito specificato.

5.3.3.4.1.3 *Il sotto-processo di monitoraggio*

L'Applicativo deve permettere all'Ufficio Gare e Contratti di estrarre apposita reportistica per il monitoraggio delle RDA e dei contratti, così come meglio specificato nel seguito.

5.3.3.4.2 *Funzionalità richieste*

Le funzionalità richieste sono specificate di seguito, raggruppate in funzione dei sottoprocessi da cui originano (gestione RDA gestione contratto, monitoraggio), a cui si aggiungono le funzionalità trasversali richieste in merito alla gestione documentale e alla conservazione a norma non solo della documentazione allegata a Sistema ma di tutta la documentazione gestita dall'Ufficio Gare e Contratti (es. documentazione di gara, documentazione inerente i controlli di legge, ecc.), la quale dovrà essere raccolta e opportunamente indicizzata, onde consentire l'estrazione secondo molteplici viste.

5.3.3.4.2.1 *Funzionalità per la gestione RDA*

Le funzionalità richieste sono le seguenti:

- gestione dei contenuti informativi rilevanti, a titolo esemplificativo e non esaustivo: oggetto, tipologia di acquisto, gruppo contabile, specifiche tecniche, caratteristiche del fornitore, motivazioni dell'acquisto, elementi essenziali dell'acquisto, corrispettivo (importo base) ed eventuali altri costi (oneri di legge, spese forfettarie, spese per pubblicità legale, oneri connessi ad opzioni e altri oneri) con relative motivazioni, ipotesi di trimestralizzazione della competenza d'acquisto e allegati (RDA + eventuali altri documenti di natura tecnica). La compilazione da parte dell'utente funzionale avviene in modalità guidata tramite menu a tendina, con campi obbligatori e controlli di coerenza dei contenuti informativi inseriti;
- filtri di estrazione delle RDA per status, tempi di approvazione, struttura organizzativa richiedente, importo, tipologia di acquisto, ecc.
- gestione di un *workflow* autorizzativo e un repository documentale comune alle varie strutture organizzative coinvolte;
- strumenti idonei alle verifiche di budget, alla ripartizione dei costi sulle annualità coinvolte (nel caso di costi pluriennali), nonché previsione di riferimenti al documento di programmazione acquisti. A questo si aggiunge la configurazione di livelli autorizzativi tra i vari operatori per l'evasione e l'autorizzazione della RDA (a tal proposito si specifica che chi emette la RDA potrebbe non coincidere con chi successivamente ha i poteri per autorizzare i pagamenti ai sensi del contratto);
- collegamento delle RDA con le relative schede budget delle commesse a cui si riferiscono e, parallelamente, previsione di una contabilizzazione automatica delle fatture risalendo ai relativi contratti, agganciati a loro volta a specifiche schede budget che prevedono la movimentazione dei conti contabili dedicati.

5.3.3.4.2.2 *Funzionalità per la gestione contratto*

Le funzionalità richieste sono le seguenti:

- gestione dei contenuti informativi rilevanti, a titolo esemplificativo e non esaustivo: rif. RDA, numero protocollo, CIG (eventuale), oggetto, procedura di acquisizione svolta (eventuale, come da elenco ANAC), tipologia di contratto (es. contratto, modulo di ordine ecc.), dati sul fornitore, data di stipula, data di decorrenza, data di scadenza, data di cessazione (eventuale), firmatario, struttura organizzativa di riferimento, importo imponibile, periodicità di pagamento, numero garanzia definitiva (eventuale) importo garanzia definitiva (eventuale), scadenza garanzia definitiva (eventuale), flag ritenuta 0,50% (eventuale), RUP (eventuale), DEC (eventuale), note (eventuale), trattamento dati personali/privacy (eventuale), modalità di gestione dell'acquisto (eventuale); allegati (RDA di riferimento, contratto, garanzia definitiva e altri allegati). Come già evidenziato sopra, viene ribadita la necessità di prevedere una profilatura ad hoc per il ruolo di RUP e DEC di ciascun contratto non solo ai fini della visualizzazione

del contratto, ma anche ai fini della sua gestione (autorizzazione fatture), nonché ai fini della gestione della reportistica;

- filtri di estrazione dei contratti tenuto conto dei campi di cui sopra (es. per rif. RDA, firmatario, RUP, ecc.)
- gestione di un *workflow* autorizzativo e un repository documentale comune alle varie strutture organizzative coinvolte;
- gestione della “VCEP” (VERIFICA CORRETTA ESECUZIONE della PRESTAZIONE): trattasi di un modulo con il quale il RUP, il DEC (se previsto) e il soggetto delegato autorizzano la liquidazione della fattura emessa dal fornitore con il quale la Società ha stipulato un contratto. Il modulo viene inviato da tali soggetti all’Ufficio Contabilità e Bilancio e certifica la corrispondenza tra quanto esposto in fattura dal fornitore e le prestazioni eseguite dallo stesso. Al modulo VCEP viene allegata la comunicazione di verifica di conformità rilasciata al fornitore per l’emissione della fattura stessa;

Si specifica che ogni contratto ha un solo CIG. Tuttavia, uno stesso contratto può essere frutto dell’accorpamento di più RDA, pertanto deve poter essere associato anche a più RDA.

Si specifica inoltre che un contratto può avere come fornitore anche un raggruppamento temporaneo di imprese costituito (RTI) o altro soggetto in forma associata (consorzio). Quindi deve essere fornita la possibilità di inserire due distinti fornitori e poi di “raggrupparli” fornendo i relativi ruoli (mandante/mandatario). Anche i pagamenti, in analogia, devono poter essere gestiti distintamente in caso di RTI/consorzio o altre forme di partecipazione associata.

Inoltre, l’Applicativo deve consentire la ricerca di un fornitore tramite un numero di campi di ricerca sufficientemente ampio.

5.3.3.4.2.3 Funzionalità per il monitoraggio

Le funzionalità richieste per la fase di monitoraggio degli acquisti sono in generale riconducibili a pratiche di *dashboarding e reporting* fornite dalla piattaforma di *business intelligence* presente a Sistema opportunamente configurata nell’ambito dello sviluppo dell’Applicazione (cfr. par. 5.5.4.1 Applicativo Business Intelligence e Data Mining).

In particolare, le funzionalità richieste sono le seguenti:

- estrazione di grafici e tabelle dinamiche (al variare degli elementi di indice scelti) in formato Excel, con indicazione di totali, sub totali, medie, ecc. (es. contratti aperti associati ad un determinato RUP, DEC, singoli importi e importo medio, RDA associate a ciascuna struttura organizzativa richiedente, singoli importi e importo totale, ecc.). Tra le informazioni gestite deve essere incluso anche il dato sugli importi liquidati per ciascun contratto.
- gestione degli *alert*, specie quelli riferiti alla scadenza dei contratti e delle garanzie, nonché quelli riferiti all’autorizzazione dei pagamenti.

5.3.3.5 Applicativo Fiscalità

L’Applicativo deve prevedere le seguenti funzionalità:

- gestione IVA (registri, dichiarazioni, riconciliazione, controllo elenco clienti/fornitori, ecc.);
- reportistica a supporto degli adempimenti fiscali;
- dichiarazioni fiscali;
- produzione della documentazione prevista dalla vigente normativa fiscale (registri IVA obbligatori: REGISTRO VENDITE, REGISTRO ACQUISTI, REGISTRO RIEPILOGATIVO IVA, ecc.);
- gestione dell’IVA in sospensione;

- gestione dei rimborsi erariali e delle operazioni in sostituto d'imposta (es. ritenute d'acconto contributi 4%);
- segnalazioni verso Agenzia delle Entrate (anagrafe dei rapporti; spesometro, esterometro, ecc.);

5.3.3.5.1 Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Fiscalità

L'Applicativo deve prevedere inoltre la gestione dell'IVA pro rata (calcolo e relative scritture di rettifica). Determinazione dell'IVA pro rata sia per acquisti spesati che capitalizzati.

5.3.4 Requisiti Core per il Gruppo applicativo Gestione rischi e relazione clienti

5.3.4.1 Applicativo Gestione Operativa Rischi

5.3.4.1.1 Framework per la verifica del rispetto dei limiti di rischio e elaborazioni varie rischi

L'Applicativo deve supportare l'attività di verifica del rispetto dei limiti di rischio, mediante la possibilità di inserire soglie di allarme, in modo da poter segnalare automaticamente il raggiungimento dei limiti sui livelli massimi di rischio definiti sulle operazioni.

L'Applicativo deve inoltre consentire:

- estrazioni incrociate dei dati;
- elaborazioni sulle attività e operazioni aziendali (es. finanziamenti per qualità del credito, settore, sede del beneficiario, status delle garanzie attive; investimenti di liquidità...);
- verifica del rischio unico del richiedente (inteso come finanziamenti concessi a soggetti diversi, nei casi in cui tra i beneficiari stessi vi siano rapporti di controllo, ai sensi dell'art. 2359, commi 1 e 2 del Codice Civile o che risultino controllati dalla medesima persona fisica o giuridica);
- calcolo, gestione e monitoraggio del *look through* degli OICR.

5.3.4.2 Applicativo Gestione Relazione Clienti (CRM)

L'Applicativo deve consentire alla Società di gestire la relazione con gli utenti beneficiari per rispondere a quesiti e alla richiesta di informazioni, per lo scambio di documenti o per iniziative di marketing.

L'Applicativo deve prevedere le seguenti funzionalità:

- scheda cliente: il CRM deve poter generare e visualizzare una "scheda cliente" comprensiva delle informazioni di sintesi, incluse informazioni utili ai fini GDPR e l'indicatore che traccia se il contatto sia già stato convertito in cliente e in quale data. Inoltre, il cliente deve poter accedere in autonomia tramite credenziali o altro sistema di autenticazione per consultare e aggiornare al minimo i suoi dati personali.
- tracciamento dei contatti: un cliente chiede informazioni attraverso telefono, nel caso in cui si tratti di un cliente potenziale l'operatore Finlombarda deve tracciare l'avvenuta assistenza e compilare una scheda "prospect" inserendo dati utili per una futura attività di clustering, nel caso in cui sia già cliente oltre all'attività precedente può consultare nel corso della telefonata un set di dati minimi (caratteristiche, ambiti tematici, bandi...) che gli consentono di inquadrare le relazioni pregresse o in essere;
- assistenza clienti: Il cliente chiede assistenza attraverso il portale internet Finlombarda su di un determinato ambito tematico, la richiesta di assistenza arriva ad un gruppo di lavoro (molteplici operatori Finlombarda) competente per ambito, viene lavorata secondo priorità, il cliente riceve notifica della presa in carico e del risultato della lavorazione. Viene prodotto un report delle attività svolte nel tempo per ambito tematico e in generale; I ticket possono provenire principalmente da due diversi canali di comunicazione: Telefono e Portale Clienti. Il ticket, in fase di inserimento, deve prevedere l'inserimento di un campo "Argomento" da valorizzare (es. mediante combo box) con uno dei prodotti presenti nella lista configurata su CRM;

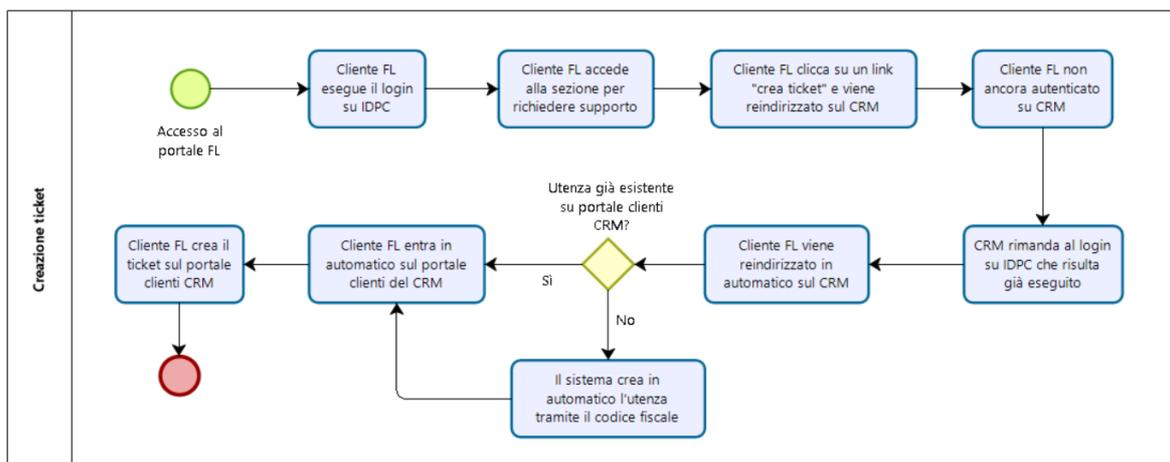
- tracciamento degli account;
- clustering clientela: una volta popolata la base dati che raccoglie leads, contatti e aziende, deve essere possibile procedere con l'individuazione di cluster di utenti che posseggono determinate caratteristiche e profilazioni;
- possibilità di estrazione delle informazioni / report, mediante applicazioni di opportuni filtri, da parte degli utenti Finlombarda: L'operatore Finlombarda deve poter individuare attraverso una serie di filtri (caratteristiche, ambiti tematici, bandi...) un cluster di utenti beneficiari che devono essere oggetto di un'attività di marketing (invio di comunicazioni singole o massive, attività telefonica), il Sistema deve tracciare le operazioni svolte da un gruppo di lavoro (più operatori) relativamente al cluster e produce un report dell'attività svolta nel tempo sulla singola iniziativa;

Sono inoltre necessarie le seguenti funzionalità di carattere gestionale:

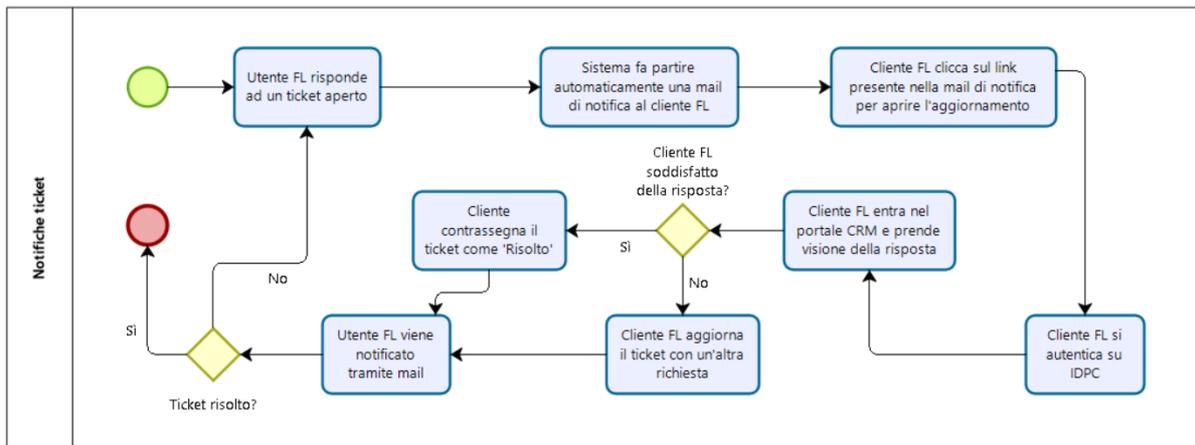
- possibilità di creare/modificare/duplicare/eliminare utenze e/o gruppi, e configurarne il ruolo / permessi
- invio di richieste di informazioni e richieste di servizio;
- inoltro delle richieste in funzione di un determinato ambito di servizio (unità organizzativa) ad uno specifico gruppo di utenti funzionali interni;
- gestione delle segnalazioni da parte degli utenti funzionali interni (stato della segnalazione, inoltro della segnalazione ad altri gruppi di utenti funzionali);
- dashboard stato segnalazioni;
- sistema di alerting.

Per completezza, in merito alla gestione dei ticket, si riporta a seguire la rappresentazione del diagramma del processo atteso:

- creazione del ticket da parte del cliente FL:



- notifiche ticket nel momento in cui ci sono delle risposte:



5.3.5 Requisiti Nice-To-Have per il Gruppo applicativo Gestione rischi e relazione clienti

5.3.5.1 Applicativo Gestione Relazione Clienti (CRM)

La piattaforma CRM dovrebbe prevedere inoltre una funzionalità che permetta di gestire le richieste al cliente: l'operatore Finlombarda individua un cliente con una pratica in corso e fa richiesta a questo attraverso la piattaforma di CRM, ad esempio, di un documento specifico. Il cliente riceve la richiesta via mail/PEC e attraverso mail o piattaforma web condivisa inoltra il documento che viene inserito nel repository documentale e agganciato automaticamente alla pratica. L'operatore riceve notifica dell'avvenuta ricezione.

5.4 Requisiti per l'Ambito applicativo "Operations"

5.4.1 Requisiti Core per il Gruppo applicativo Sistemi di Pagamento

Finlombarda necessita di uno o più applicativi che supportino la gestione di disposizioni di pagamento da parte della clientela. Di seguito sono indicate le principali funzionalità:

- SDD;
- bonifici;
- altri sistemi di pagamento.

5.4.1.1 Applicativo SDD

Finlombarda utilizza come mezzo di incasso per le rate dei finanziamenti la modalità SDD. Si precisa che gli SDD inviati all'incasso vengono gestiti per il tramite di conti correnti appoggiati su banche terze, non avendo Finlombarda conti correnti di proprietà.

5.4.1.2 Applicativo Bonifici

Finlombarda utilizza i bonifici bancari al fine di erogare gli interventi agevolativi ai beneficiari oltre che a pagare le varie spese di gestione e di incassare le rate dei finanziamenti. Anche in questo caso le operazioni vengono disposte su conti correnti accesi su banche terze. In alcuni casi nelle operazioni di cofinanziamento le controparti non sono di tipo cliente ma vengono effettuati bonifici verso le banche partner che provvedono poi a gestire l'erogazione ai beneficiari finali. Per quanto riguarda i bonifici in ingresso (incassi rate) nell'ambito delle operazioni di cofinanziamento le banche partner provvedono in alcuni casi ad effettuare bonifici cumulativi a favore di Finlombarda che provvede poi a riconciliare le singole posizioni.

5.4.1.3 Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Altri sistemi di pagamento

In merito ad altri sistemi di pagamento Finlombarda per le operazioni di incasso utilizza anche lo strumento PagoPA.

L'Applicativo deve prevedere le seguenti funzionalità:

- gestione delle operazioni di incasso delle rate dei finanziamenti e di incasso delle fatture (ciclo attivo)
- Gestione degli invii a mezzo PEC degli avvisi di pagamento contenenti gli IUV
- riconciliazione automatica dei pagamenti ricevuti agli IUV emessi con conseguente registrazione contabile degli incassi riferiti alle posizioni debitorie.

5.4.2 Requisiti Core per il Gruppo applicativo Credito

Finlombarda necessita di applicativi a supporto delle attività di concessione, erogazione, monitoraggio e recupero del credito nonché a supporto del processo di concessione ed erogazione di contributi a fondi perduto.

I crediti possono essere sia di firma sia per cassa, sia a valere su fondi propri sia su fondi di terzi.

Le principali funzionalità degli applicativi che riguardano la concessione, erogazione e gestione dei crediti sono in buona parte in linea con quelle di qualsiasi intermediario finanziario o banca

Si fornisce nel seguito una panoramica dei processi relativi all'attività di concessione e gestione di crediti e contributi a fondo perduto, questi ultimi per conto di Regione Lombardia.

Il processo del credito è suddiviso nelle tre seguenti "macro-fasi": concessione, perfezionamento ed erogazione, gestione e monitoraggio del credito). Ognuna delle predette macro-fasi si articola in fasi e attività come illustrato negli schemi di seguito esposti.

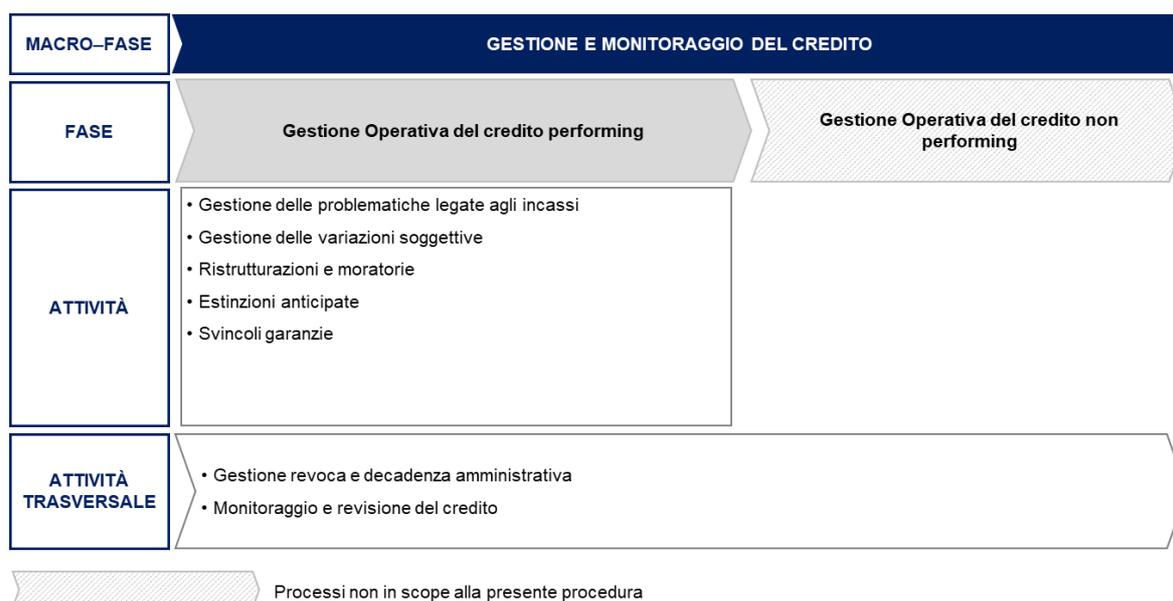
Macro-fase 1. Concessione

MACRO-FASE	CONCESSIONE		
FASE	Ricezione domanda e caricamento a sistema	Istruttoria	Atto di concessione
ATTIVITÀ	<ul style="list-style-type: none"> Ricezione domanda e caricamento dati a sistema 	<ul style="list-style-type: none"> Istruttoria Formale Istruttoria Tecnica Istruttoria di merito creditizio Altre verifiche propedeutiche alla concessione del finanziamento/contributo 	<ul style="list-style-type: none"> Delibera Decreto di concessione
ATTIVITÀ TRASVERSALE	<ul style="list-style-type: none"> Monitoraggio pratiche Help Desk Pianificazione carichi di lavoro e budgeting Gestione delle variazioni 		

Macro-fase 2. Perfezionamento ed erogazione

MACRO-FASE	PERFEZIONAMENTO ED EROGAZIONE		
FASE	Perfezionamento	Verifica spese rendicontate	Erogazione
ATTIVITÀ	<ul style="list-style-type: none"> Contrattualizzazione Acquisizione delle Garanzie 	<ul style="list-style-type: none"> Verifica spese rendicontate Gestione delle variazioni progettuali 	<ul style="list-style-type: none"> Erogazione
ATTIVITÀ TRASVERSALE	<ul style="list-style-type: none"> Monitoraggio pratiche Help Desk Pianificazione carichi di lavoro e budgeting Gestione delle variazioni Gestione revoca e decadenza amministrativa 		

Macro-fase 3. Gestione e monitoraggio del credito



5.4.2.1 Applicativo Fidi e Garanzie

L'Applicativo deve permettere la registrazione e la gestione dei fidi e delle garanzie attive ad essi connesse. Nello specifico le principali funzionalità richieste sono:

- inserimento dei fidi e/o garanzie (di norma tramite PEF/applicativo di workflow) e verifica di coerenza delle informazioni censite in funzione della parametrizzazione del prodotto cui il fido viene associato
- attribuzione automatica del livello di competenza di una delibera su un fido in base a regole governate da parametri
- determinazione dell'iter prestabilito di delibera, in base al livello di facoltà, per le Proposte non deliberabili direttamente dal Proponente
- registrazione del giudizio vincolante, espresso dagli Organi Deliberanti
- perfezionamento delle garanzie: registrazione delle informazioni inerenti alla "materialità" ed ai "documenti"
- perfezionamento dei fidi: controllo informazioni obbligatorie, abilitazione all'utilizzo dell'accordato da parte dei settoriali competenti
- gestione di tutte le tipologie di fidi
- gestione di tutte le tipologie di Garanzie (Personali, Reali, Omnibus, Specifiche, Controgaranzie o garanzie indirette)
- registrazione degli altri eventi rilevanti inerenti la vita del fido (ad es. revisioni, ridetermine, subentri ecc.)
- interrogazione per verifica dello storico delle variazioni del fido.

5.4.2.1.1 Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Fidi e Garanzie

L'Applicativo deve prevedere inoltre le seguenti funzionalità:

- gestione dell'iter di delibera in coerenza con i processi Finlombarda, che attualmente prevedono 4 tipologie di deliberanti, le cui autonomie sono stabilite esclusivamente sulla base dell'importo della proposta calcolata sul "Rischio Unico": Quadro Deliberante, Responsabile Direzione Credito, Direttore Generale, CDA. Le delibere del CDA sono precedute da un parere del Direttore Generale e del Responsabile Direzione Credito, nonché della Funzione Risk Office, RPCT – Ufficio Risk Management per importi elevati. Le delibere del Direttore Generale sono precedute da un parere del Responsabile Direzione Credito.

- Per i contributi a fondo perduto, deve essere prevista una modalità di gestione che permetta di erogare i contributi movimentando le corrispondenti voci contabili nelle apposite gestioni separate (conti d'ordine) e garantendo gli adempimenti normativi necessari. Si specifica che i contributi a fondo perduto non costituiscono affidamenti.
- gestione delle delibere di finanziamento multiple a beneficio della stessa società o di società appartenenti allo stesso gruppo tramite la possibilità di portare contemporaneamente in delibera più finanziamenti.

5.4.2.2 *Applicativo Credito ordinario*

L'Applicativo deve fornire tutte le funzionalità utili alla gestione dei finanziamenti concessi, a partire dalla stipula del contratto fino alla gestione post erogazione.

Le funzionalità richieste sono:

- stipula del finanziamento
- gestione dati contratto e variazioni contrattuali (es. estinzione anticipata, variazioni tassi e/o altre condizioni, revoche, modifiche della garanzia, ecc.)
- erogazione (Gestione Stati avanzamento lavori)
- ammortamento del finanziamento
- ristrutturazione dei crediti
- gestione gruppi e sottogruppi
- gestione degli eventi programmati (comunicazioni alla clientela)
- gestione del credito post escussione.

Quanto sopra deve valere per tutte le forme tecniche, che comprendono sia crediti per cassa che crediti di firma, sia a valere su fondi propri, sia a valere su fondi regionali; con riferimento ai crediti di firma l'Applicativo deve permettere la gestione degli stessi (qualora non sia previsto modulo specifico a parte). Nello specifico le principali funzionalità richieste sono le seguenti:

- inserimento delle informazioni specifiche delle forme tecniche di firma
- inserimento e delle informazioni necessarie alla gestione dei processi di escussione delle garanzie
- gestione del ciclo di vita del credito aperto a seguito dell'escussione ivi comprese le informazioni necessarie al corretto espletamento degli obblighi normativi in termini di segnalazioni regolamentari.

5.4.2.2.1 *Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Credito ordinario*

L'Applicativo deve inoltre prevedere le seguenti funzionalità:

- Nel caso di cofinanziamenti con altri intermediari l'erogazione da parte di Finlombarda non avviene direttamente al beneficiario, bensì alla banca, che provvede poi all'erogazione complessiva nei confronti del beneficiario. Ne consegue che l'Applicativo deve prevedere la gestione di due fasi successive:
 - anticipazione risorse alla banca cofinanziatrice (attività di provvista);
 - registrazione a Sistema dell'erogazione a seguito di comunicazione da parte della banca dell'erogazione all'impresa ed invio del relativo contratto firmato e del piano di ammortamento. Con tale registrazione si apre il credito verso il cliente ed il relativo piano di ammortamento.
- gestione dei crediti generati a fronte della revoca dei contributi a fondo perduto. Come già anticipato (cfr. par. 5.3.1.1.1 Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Contabilità e bilancio) tali crediti devono essere generati e gestiti come credito a valere su fondi di terzi con la particolarità che non nascono con una erogazione ma con un evento di revoca di una concessione di un contributo per conto terzi. Il corretto trattamento deve essere garantito a livello gestionale oltre che contabile, per tutta la vita del nuovo credito.

5.4.2.3 *Applicativo Credito anomalo*

L'Applicativo deve fornire tutte le funzionalità utili alla gestione dei finanziamenti deteriorati.

Le funzionalità richieste sono:

- gestione dei passaggi di stato del credito (*Past due*, Incaglio e Sofferenza) e dell'aggiornamento dello stato del beneficiario (ad esempio in liquidazione, in procedura concorsuale, etc.) in anagrafica;
- gestione dei *forbearance* (inserimento di tale attributo ed eventuale rimozione una volta scaduto il *probation period*, il tutto previa verifica delle altre condizioni previste dalla normativa)
- gestione delle Sopravvenienze Attive e Passive dopo la chiusura della Sofferenza
- gestione/calcolo delle Svalutazioni nelle diverse modalità previste dalle normative di riferimento (LGD IFRS9 compliant, valutazione manuale, logica multiscenario, *provisioning calendar* ecc.) e dei Passaggi a Perdita anche a seguito di transazione e/o cessione del credito
- gestione degli Insoluti
- conteggio e liquidazione degli interessi maturati
- simulazione degli interessi a tassi e condizioni diverse da quelle storicamente applicate all'Obbligato principale
- calcolo e gestione dei piani di rientro
- realizzazione di proiezioni di interessi futuri.

5.4.2.4 *Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Credito conto terzi*

L'Applicativo deve prevedere le seguenti funzionalità:

- i crediti a valere su fondi regionali non generando rischi di credito sul patrimonio della Società, non sono sottoposti alla normativa di vigilanza riguardante la classificazione e valutazione dei crediti deteriorati e non determinano segnalazioni CR e di Vigilanza. Devono quindi essere gestiti in questa Applicazione senza determina obblighi di segnalazione, classificazione e accantonamento come invece previsto per i crediti deteriorati su fondi propri. Non essendo obbligatoria la classificazione prevista dalla normativa di vigilanza ed i conseguenti processi deliberativi, la classificazione dei crediti a valere su fondi regionali avviene in base al tempo intercorso dalla prima rata non pagata. Sulla base di tale tempo sono identificate diverse fasce di scaduto in base alle quali sono classificate tutte le posizioni deteriorate a valere su fondi regionali (definite come le posizioni con scaduto superiore a 90 giorni).
- in generale i fondi regionali non necessitano di attività di monitoraggio articolata e regolamentata come per i fondi propri. Ciascuna pratica è classificata in base alle tempistiche di scaduto. Tuttavia, si precisa che è necessario che tale specifico monitoraggio sia effettuato per singolo contratto oltre che per cliente, in quanto nei confronti di uno stesso cliente possono coesistere più contratti relativi a bandi diversi o con banche cofinanziatrici diverse.
- Per assicurare la gestione end-to-end anche delle caratteristiche specifiche di Finlombarda, in aggiunta alla piattaforma PEF per la gestione dei finanziamenti ordinari su fondi propri deve essere presente un apposito applicativo di *workflow* che consenta di gestire tutto quanto non coperto dalla PEF come ad esempio:
 - Le fasi di post delibera
 - I finanziamenti a fondo perduto

L'applicativo di workflow deve avere inoltre la giusta flessibilità per gestire i finanziamenti per cui Finlombarda non procede direttamente all'erogazione delle risorse ma opera puramente in qualità di *servicer*, in questo caso non dovrà essere preclusa l'apertura di una pratica nel *Workflow* anche se censiti in anagrafica in maniera *light* (cfr. par. 5.5.1.1 Applicativo Anagrafe).

5.4.2.5 *Applicativo Pratica Elettronica di Fido (PEF)*

L'Applicativo deve consentire di supportare tutte le fasi del processo di concessione/ rivisitazione/ revisione/ variazione/ revoca di uno o più fidi in capo ad una data controparte e gestione delle garanzie che li assistono.

Una stessa Pratica Elettronica deve poter contenere quindi proposte di delibera che assommano diverse linee di finanziamento o comunque diverse decisioni sul medesimo nominativo.

Nella PEF sono integrati i dati provenienti da altre procedure fornite dal Sistema informativo; oltre ad esempio ad anagrafe, fidi e rischio cliente sono direttamente accessibili i dati provenienti da *Infoprovider* (prospetti camerali, eventi pregiudizievoli anche di soggetti collegati alla richiedente e non censiti nel Sistema Informativo), dati di bilancio (ad es. Bilanci CE.BI), le informazioni della Centrale dei Rischi, ecc. Sono inoltre resi disponibili nella PEF anche eventuali elaborazioni dei dati e delle informazioni provenienti dal Sistema e/o da *Infoprovider* (come, a mero titolo esemplificativo, informazioni sulle entità del Gruppo cui la richiedente appartiene).

All'interno della PEF è possibile tenere traccia di una istruttoria di merito creditizio e della conseguente proposta, nonché gestire tutte le fasi dell'iter di delibera, inclusi eventuali pareri necessari in base alle policy di credito della Società. In sostanza la PEF, oltre al supporto allo svolgimento dell'istruttoria funzionale alla formulazione delle proposte di delibera, dovrebbe permettere di utilizzare le principali funzionalità dell'Applicativo "Fidi e Garanzie" inerenti alla gestione degli iter di delibera su fondi propri attraverso con modalità più semplici, immediate e preimpostate in base alle esigenze rispetto all'utilizzo diretto dell'applicativo "Fidi e Garanzie".

Tutti i dati ed eventuali documenti dovranno essere archiviati in forma elettronica e storicizzati, onde poter essere consultabili in seguito secondo modalità di interrogazione *user friendly*.

L'Applicativo deve permettere la ripresa di dati d'istruttoria da una pratica precedente della stessa controparte; questo permette di intervenire solo in modifica, senza dover reinserire tutti i dati dell'affidato e dei garanti. In sostanza, si richiede la possibilità di gestire tutte le tipologie di pratica in relazione ai collegamenti tra entità, sia nel caso in cui vi siano pratiche con più affidatari, ma soprattutto nel caso nel caso in cui vi sia un solo affidatario con più pratiche ad esso associate che devono essere portate in approvazione.

Al termine dell'istruttoria, e nelle fasi in cui si ritenga opportuno, la PEF deve avere la possibilità di esportare in un unico file pdf tutte le informazioni e i dati rilevanti contenuti riferiti a ciascuna pratica (es. scheda istruttoria, scheda di delibera, pareri, ecc.).

5.4.2.5.1 Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Pratica Elettronica di Fido (PEF)

L'Applicativo inoltre deve prevedere le seguenti funzionalità:

- per i finanziamenti su fondi regionali la PEF deve tenere conto del fatto che le modalità di valutazione riflettono specifici atti approvati da Regione Lombardia (nello specifico attualmente viene utilizzato il modello di rating del Fondo Centrale di Garanzia) e non rileva l'entità del rischio complessivo in capo al cliente/gruppo. Nella concessione di contributi invece non è richiesta una valutazione di merito creditizio.
- nel caso di misure che abbinano fondi propri a fondi pubblici (contributi, finanziamenti o garanzie) l'output della PEF deve confluire in uno step del processo di concessione dell'agevolazione.

5.4.2.6 Applicativo Gestione workflow (credito)

Il Sistema deve poter tracciare e guidare l'operatività nelle fasi che vanno dalle attività istruttorie che portano alla delibera di un fido o dalla concessione di una agevolazione pubblica (contributo, finanziamento, garanzia o una combinazione di questi) sino all'erogazione di quanto dovuto, e alla gestione post erogazione, siano esse relative a prodotti concessi su fondi propri che su fondi regionali. Di seguito si riportano le principali funzionalità che dovranno essere messe a disposizione dall'Applicativo:

- apertura pratica: l'apertura di una pratica deve poter essere attivata in diversi modi:
 - tramite un *workflow* specifico della PEF nel caso di finanziamenti a valere su fondi propri ed eventualmente finanziamenti con fondi regionali;
 - attraverso i portali esterni (es. Bandi on-line) nel caso di misure (in particolare contributi a fondo perduto) su fondi regionali;
 - mediante inserimento diretto nel caso di fondi regionali non gestiti da Bandi on-line/portali esterni.

Nel caso di acquisizione delle informazioni da portali esterni (ad es. Bandi Online) l'Applicativo deve garantire comunque la possibilità di selezionare le informazioni da inserire nel Sistema, ai fini della gestione delle attività successive.

- delibera/concessione: il *workflow* dovrà gestire l'indirizzamento della fase di delibera in coerenza con il motore di calcolo dell'Organo Deliberante competente, assicurando sempre la corretta acquisizione ed il corretto trasporto dei dati e documenti necessari per il tracciamento del ciclo di vita del credito. Sarà necessario garantire la registrazione/archiviazione delle delibere e delle motivazioni, siano esse positive o negative (es. delibere declinate, rinunce ecc.). In coerenza con le normative vigenti, l'avanzamento della pratica in fase di delibera dovrà altresì scatenare lo scambio di flussi informativi necessari all'espletamento degli obblighi regolamentari. Nel caso di fondi regionali che non utilizzano la PEF l'attività di concessione potrà avvenire ad esempio sul portale Bandi Online ed il *workflow* acquisirà l'esito e le informazioni rilevanti per le fasi successive.
- stipula e contrattualizzazione: l'Applicativo deve prevedere la possibilità di predisposizione di contratti sulla base di testi predefiniti e del documento di sintesi, quale frontespizio del contratto, che vengono compilati in base al contenuto delle delibere di credito e delle ulteriori specifiche inserite a Sistema.
- verifica spese rendicontate: la verifica delle spese rendicontate avviene di norma sul portale Bandi Online mediante compilazione di check list e caricamento di documentazione connessa alle verifiche. L'Applicativo deve quindi prevedere il solo avvio di questa fase (cfr. par. 6.1.1 Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'integrazione con Bandi Online) e recepirne gli esiti o un set limitato di informazioni rilevanti. Alla chiusura di questa fase, infatti, dovrà seguire la fase di erogazione del saldo che deve invece essere gestita dall'Applicativo.
- erogazione: l'Applicativo deve permettere di tracciare e far eseguire tutte le azioni necessarie all'erogazione; tra cui verifica delle condizioni necessarie per l'erogazione (tra le principali: validità del DURC, antimafia, Registro Nazionale Aiuti di Stato, Agenzia delle entrate, ecc.), creazione del bonifico, validazione (qualora prevista dalle procedure interne), autorizzazione del bonifico, la quale deve scatenare l'ordine verso la banca e, ad esito positivo, la contabilizzazione. Nel caso di finanziamenti il *workflow* deve prevedere anche la gestione del piano di ammortamento.
- variazioni post-stipula: l'Applicativo deve consentire anche la gestione delle eventuali variazioni possibili sul finanziamento a seguito della stipula e/o dell'erogazione (es. variazione tassi, durate, condizioni), siano esse variazioni previste da contratto che misure inquadabili come *forbearance*.
- Escussione di una garanzia concessa: l'Applicativo deve consentire l'erogazione della garanzia verso il beneficiario e allo stesso tempo consentire l'apertura di un credito nei confronti del soggetto escusso.

Inoltre, deve essere prevista una funzione di reportistica delle informazioni riferite alle singole pratiche gestite dal *workflow* (cfr. par. Finanziamenti e contributi per maggiori dettagli sui contenuti oggetto di reporting).

L'Applicativo deve inoltre prevedere apposite funzionalità che consentano l'assegnazione, la presa in carico ed il monitoraggio delle pratiche di qualsiasi natura, siano esse una agevolazione che può essere composta da un finanziamento, contributo o garanzia pubblica oppure di una combinazione di uno o più di tali misure o anche di una o più misure con un finanziamento su fondi propri.

L'Applicativo deve gestire l'assegnazione delle pratiche:

- con il singolo operatore che preleva da un basket la pratica da lavorare
- con il singolo operatore che assegna la pratica ad un altro operatore/struttura
- con il singolo operatore che "avoca" una pratica in corso di lavorazione da altro operatore
- con assegnazione automatica, ad esempio nel caso di bandi che prevedano contributi erogati da parte di fondi di terzi, solitamente aventi importo di modesta entità.

Le logiche di assegnazione/avocazione, devono essere strutturabili in maniera flessibile, tenendo conto della struttura organizzativa di Finlombarda e dei conii di visibilità prestabiliti e dei trattamenti diversi a seconda che si tratti di finanziamenti che prevedono l'erogazione di fondi propri o di fondi pubblici e/o di terzi, anche tramite la definizione di "stati di consistenza"/momenti in cui possa avvenire l'integrazione con il *workflow* specifico di Regione Lombardia. Il tutto per garantire che anche i finanziamenti/contributi su fondi terzi possano essere gestiti sull'applicativo di *workflow* nel momento in cui siano terminate tutte le fasi precedenti sul portale pubblico, (tenendo comunque presente che, a seguito di alcune fasi presenti sul *workflow* potrebbero essere presenti alcune fasi gestite tramite portale esterno).

L'Applicativo dovrebbe associare un codice univoco (corrispondente/associato al codice generato dalla Piattaforma Regionale qualora utilizzata per la specifica agevolazione) ad una "pratica" in modo da seguire la stessa in tutte le sue componenti sino alla erogazione, alla eventuale revoca e, nel caso di presenza di finanziamenti, alla fase di gestione ordinaria e gestione del credito deteriorato, nonché casistiche di rinnovo o *forbearance*.

Il codice univoco deve naturalmente tener conto degli identificativi assegnati sulla PEF, nel caso di finanziamenti su fondi propri per i quali si utilizza la PEF.

5.4.2.7 Applicativo Monitoraggio del credito

L'Applicativo deve consentire di monitorare il livello di rischio associato a ciascun cliente sulla base di una serie di criteri che possono essere definiti dalla Società ed eventualmente modificati nel corso del tempo, a seconda delle esigenze ovvero della normativa di riferimento (attualmente ABE/GL/2020/06).

In linea generale a ciascun cliente dovrebbe essere assegnato uno "stato gestionale" rappresentativo del livello di rischio di credito in un dato momento. I diversi stati gestionali riflettono crescenti livelli di rischiosità, e vengono associati ad un cliente, in modalità automatica o previa valutazione sulla base della parametrizzazione dello stato gestionale (in funzione della policy della Società), sulla base di eventi trigger intercettati periodicamente dall'Applicativo in modo automatizzato. L'Applicativo deve associare al cliente lo stato gestionale più grave tra quelli associati a tutti gli eventi trigger che ogni giorno risultano aperti sul cliente, generando il cambio di stato gestionale ovvero la proposta di cambio di stato gestionale in funzione della parametrizzazione di quest'ultimo da parte della Società (stato gestionale automatico o stato gestionale da valutare). La parametrizzazione dello stato gestionale deve poter essere modificabile dalla Società e tale modifica deve essere storicizzata (ovvero l'applicativo ne deve avere traccia).

Nello specifico, Finlombarda:

- 1) per i cofinanziamenti in essere per i quali l'attività di recupero è demandata alla banca partner (fattispecie che ad oggi rappresenta la parte più significativa del portafoglio di Finlombarda) utilizza il monitoraggio principalmente:
 - come supporto per definire la *stage allocation* dei crediti performing; in particolare Finlombarda ha definito un set di eventi trigger di natura qualitativa associati ad un preciso stato gestionale che, previa valutazione dell'operatore, determinano la classificazione "stage 2";
 - per rilevare la necessità di revisioni straordinarie in presenza di specifici "trigger" associati agli stati gestionali che riflettono crescenti livelli di rischiosità secondo la policy interna).
- 2) Per i finanziamenti diretti utilizza il monitoraggio per individuare anomalie nei pagamenti ed attivare le opportune azioni di recupero (solletico, messa in mora ecc.).

L'Applicativo deve prevedere il monitoraggio dei crediti performing e non performing, permettendo agli utenti di definire specifici trigger basati su elementi informativi presenti nel Sistema (informazioni di Centrale Rischi, di valore dell'esposizione in essere verso la controparte, entità ed anzianità dello scaduto, dati di bilancio, avvenuto deposito del bilancio nei termini previsti dalla normativa ecc.) in funzione delle policy di rischio. In particolare, l'Applicativo dovrebbe disporre di un ampio set di regole preimpostate, da aggiornare in funzione dell'evoluzione della normativa, parametrizzabili da Finlombarda in funzione della propria policy interna e del contesto di riferimento (le soglie devono cioè essere modificabili nel tempo e tali modifiche devono essere storicizzate). Gli eventi trigger dovrebbero essere quindi il risultato della parametrizzazione da parte di Finlombarda delle suddette regole.

Con riferimento ai crediti performing, per quanto possibile i dati risultanti dal monitoraggio del credito dovranno poter alimentare l'applicativo per la quantificazione degli accantonamenti (si veda sotto) senza interventi extra sistema.

5.4.2.7.1 Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Monitoraggio del credito

L'Applicativo deve inoltre permettere l'interrogazione di tutti i rapporti in essere e delle esposizioni di rischio associate a ciascuna controparte, cioè deve essere presente una rappresentazione (scheda cliente) che consenta di visualizzare la posizione di rischio globale del cliente e di tutti i soggetti ad esso collegati relativamente ai soli rischi assunti a valere su fondi propri o comunque con possibilità di separare la rappresentazione della posizione su fondi propri da quella su fondi di terzi. Tale rappresentazione potrà ad esempio essere alimentata dal DWH e mettere a disposizione anche viste andamentali/storiche.

5.4.2.8 Applicativo Accantonamenti su posizioni performing

L'Applicativo deve quantificare le svalutazioni dei crediti performing secondo i criteri previsti dall'IFRS9 L'Applicativo, a fronte delle regole definite per:

- la determinazione di un rating di monitoraggio, quest'ultimo determinato tramite apposito modello a sua volta supportato da serie storiche "robuste" eventualmente declinato per tipologia di controparte (corporate, retail, privati ecc.);
- la quantificazione di PD e LGD (sia 12 mesi che lifetime) in funzione del rating di monitoraggio e secondo criteri IFRS9 compliant (ovvero determinate a partire da matrici storiche di transizione, corrette mediante *Forward looking information* determinate in uno o più scenari ed infine "personalizzate" mediante un fattore di correzione che sia funzione dei tassi di default di Finlombarda);
- la *stage allocation* determinata sulla base di un trigger quantitativo (peggioramento di rating o PD rispetto ad origination date oltre una soglia definita secondo policy della Società) e trigger qualitativi (che dovrebbero essere quelli implementati nell'applicativo per il monitoraggio il tutto sempre secondo policy della Società);

deve permettere di calcolare il fondo svalutazione per ciascuna posizione creditizia secondo le regole previste dall'IFRS9.

L'Applicativo deve permettere inoltre di estrarre:

- singolarmente tutte le componenti di calcolo della svalutazione di ogni posizione ad ogni fine quarter (PD, EAD, LGD, tasso di attualizzazione, quantificazione del fondo, ecc. il tutto per ogni singola scadenza del piano di ammortamento della posizione);
- massivamente, report contenenti le componenti principali della svalutazione di ogni posizione ad ogni fine quarter (EAD, PD 12 mesi, PD life time, calcolo del fondo di ogni posizione sia nel caso di allocazione in stage 1 sia nel caso di allocazione in stage 2, esito della stage allocation, nel caso di stage 2 anche regole di *stage allocation* che hanno determinato lo stage 2 ecc.);
- le *Forward looking information* utilizzate nel calcolo dei fondi ad ogni fine quarter per tutti gli scenari previsti dal modello
- le curve di PD marginali e di LGD per tutti gli scenari utilizzati dal modello di calcolo utilizzato per determinare i fondi IFRS9 *compliant* ad ogni fine quarter;
- in generale tutti gli Input utilizzati dal modello di calcolo dei fondi (matrici di transizione, serie storica dei tassi di default, pesi degli scenari ecc.) ad ogni fine quarter.

5.4.2.9 Applicativo Calcolo sconfini e assegnazione New DoD

Nell'ambito della gestione del processo di monitoraggio del credito, dovrà essere reso disponibile il motore di calcolo degli scaduti che sia in linea con i requisiti della normativa vigente sulla definizione di default, ex EBA/GL/2016/07 e simili.

Il perimetro dell'Applicativo dovrà essere limitato alle posizioni su fondi propri della Società (eventuali operazioni su fondi di terzi non dovranno essere considerate né nel calcolo dei giorni né nella verifica del rispetto delle soglie relative).

In particolare, il motore dovrà consentire di identificare correttamente lo scaduto prendendo in considerazione l'esposizione complessiva della controparte su fondi propri ed applicando le soglie previste dalla normativa per tipologia di portafoglio, nonché implementando le logiche standard richieste ad es. per quanto riguarda i contatori da attivare per il tracciamento del *cure period*, *probation period* e relativi rientri dallo stato di scaduto.

L'Applicativo deve consentire inoltre:

- di gestire il *probation period*, prevedendo la possibilità di prolungarlo;
- di gestire come tali gli eventuali sconfini tecnici come definiti dalla normativa sulla nuova definizione di default
- di gestire le moratorie concesse per legge (escludendo tali giorni dal conteggio dei giorni di arretrato)
- di gestire gli sconfini per controversia (escludendo tali giorni dal conteggio dei giorni di arretrato al verificarsi delle condizioni previste dalla normativa)
- di gestire i contagi come definiti dalla normativa sulla nuova definizione di default e le eventuali eccezioni.

L'informazione calcolata sullo scaduto dovrà essere resa disponibile ai processi ed ai sistemi che ne necessitano (es. Contabilità, Segnalazioni, Anagrafe) nonché sfruttabile per la realizzazione di apposita reportistica di monitoraggio.

5.4.2.10 Applicativo Rating

Nell'ambito delle valutazioni di merito creditizio (sia in fase di concessione sia in fase di monitoraggio) Finlombarda necessita di un modello di rating per le imprese che abbia almeno 8 classi e che permetta con visibilità sull'intera metodologia di calcolo.

Il modello di rating deve essere basato su modelli statistici supportati da serie storiche robuste e dovrebbe permettere di quantificare una PD per ciascuna controparte (PD puntuale o relativa alla PD media della classe di rating).

In linea generale il modello di rating dovrebbe prevedere il calcolo di uno score sulla base di una parte quantitativa, alimentata principalmente da indicatori calcolati su dati di bilancio e di Centrale dei Rischi del soggetto valutato; limitatamente alle controparti beneficiarie unicamente di finanziamenti erogati da Finlombarda direttamente (ovvero senza pool con altre banche), possibilmente anche da indicatori della regolarità o meno dei rapporti in essere con la Società. Il modello dovrebbe inoltre prevedere la possibilità di correggere lo score calcolato sulla base di valutazioni qualitative. In funzione dello score il modello dovrebbe assegnare al soggetto una classe fra quelle della scala del modello di rating. Il modello di rating dovrebbe infine prevedere la possibilità di inserire *override*. Con riferimento al rating di monitoraggio, L'Applicativo deve prevedere il calcolo del rating per ogni controparte con cadenza almeno trimestrale e possibilmente permettere di poter estrarre massivamente e per ogni data di calcolo:

- tutti gli indicatori (di bilancio, di Centrale Rischi e relativi all'andamento del rapporto) che hanno concorso al calcolo del rating di una singola posizione;
- lo score ed eventuali score intermedi (esempio relativi ai soli indicatori calcolati sui dati di bilancio, ai soli indicatori calcolati sui dati di Centrale rischi ecc.);

- la classe di allocazione
- la data del bilancio e del flusso di CR utilizzate nel calcolo
- l'effetto in termini di punti di score dell'analisi qualitativa
- l'eventuale inserimento dell'*override*.

5.4.2.11 Applicativo Recupero crediti

L'Applicativo deve permettere di presidiare al meglio le varie fasi del processo di gestione dei crediti non performing e recupero degli stessi.

In linea generale, il processo di gestione del credito deteriorato coinvolge tutte le attività di recupero e di monitoraggio delle azioni da effettuare sulle posizioni di finanziamento caratterizzate da insolvenze, sia per i fondi propri che per i fondi regionali.

Le principali funzionalità dell'Applicativo sono:

- individuazione e raggruppamento delle posizioni "anomale" per le seguenti tipologie: (i) cofinanziamenti su fondi propri, (ii) finanziamenti diretti su fondi propri, (iii) cofinanziamenti su fondi regionali, (iv) finanziamenti diretti su fondi regionali (v) altri crediti, ovvero crediti derivanti da contributi revocati o garanzie passive escusse;
- assegnazione delle posizioni ai diversi canali di recupero/gestori, associati ai processi;
- tracciare le specifiche azioni di recupero;
- monitoraggio del portafoglio crediti da recuperare prevedendo nell'ambito di ogni tipologia di posizione un set di "stati" in funzione dell'ultima azione svolta/ della prossima azione da svolgere in cui classificare il credito;
- storicizzazione delle attività di recupero.

L'Applicativo deve inoltre:

- permettere di inserire note in ogni stato in cui si trova la singola posizione e di poter estrarre in unico documento tutte le note che sono state inserite per ogni singola posizione con la relativa data di inserimento;
- permettere l'archiviazione di documenti.

5.4.2.11.1 Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Recupero crediti

L'Applicativo deve inoltre prevedere:

- reportistica sulle azioni di recupero a livello di portafoglio e singole posizioni;
- il processo di recupero crediti deve poter essere gestito a livello di coppia Controparte – Contratto e non a livello di sola controparte, questo perché contratti diversi potrebbero essere in gestione a banche cofinanziatrici diverse oppure riferirsi a bandi regionali diversi, con potenziale differenza negli iter di recupero da attivare.
- nel caso di cofinanziamenti le attività di recupero del credito sono di norma in capo alla banca cofinanziatrice. Di conseguenza l'Applicativo deve permettere il monitoraggio tenendo conto di questa particolarità.

5.4.3 Requisiti Nice-To-Have per il Gruppo applicativo Credito

5.4.3.1 Applicativo Fast lending

Sarebbe utile che l'Applicativo consentisse l'utilizzo delle più innovative modalità di gestione ed erogazione del credito nonché di evoluzione della propria operatività con maggiore interazione con i clienti.

In particolare, l'Applicativo dovrebbe prevedere servizi di "*fast lending*" e di utilizzare, nell'ambito della valutazione di merito creditizio, soluzioni di Business Finance Management (BFM) per l'analisi delle spese di più conti

correnti (dati da acquisire grazie a “open banking” e/o mediante caricamento estratti conto da parte dei clienti) ai fini delle valutazioni di merito.

Per i servizi di *fast lending* (come anche la soluzione di BFM) si dovrebbero prevedere sia la messa a disposizione di specifici applicativi utilizzabili dagli utenti interni alla Società, sia l’outsourcing delle diverse fasi del processo di erogazione dei crediti (attività di controllo, di analisi fino potenzialmente a quelle di delibera).

I processi che dovrebbero essere governati dall’Applicativo sono:

- la fase di interazione con il cliente, dalla ricezione della domanda alle fasi di stipula ed erogazione
- l’attività di valutazione (*workflow* personalizzabile, metodologie predefinite e/o personalizzabili, dati alimentanti); in particolare le logiche di *fast lending* dovrebbero essere integrate direttamente nel motore decisionale della PEF, caratteristica che consentirebbe anche di disporre di un processo di delibera “automatico” o “semiautomatico” sulla base di particolari caratteristiche di prodotto/cliente.

5.4.3.2 Applicativo Credito anomalo

L’Applicativo dovrebbe consentire di produrre gli estratti conto scalari rielaborati, con la possibilità di estrazione del libro giornale in maniera analitica ai fini della certificazione notarile del credito.

5.4.4 Requisiti Core per il Gruppo applicativo Finanza

5.4.4.1 Applicativo Tesoreria

L’Applicativo deve prevedere le seguenti funzionalità:

- garantire la gestione di tutte le possibili operazioni di Asset Management e Tesoreria, sia con riferimento ai portafogli di proprietà che di terzi. Finlombarda deve poter registrare sul Sistema tutte le tipologie operazioni di mercato, il cui elenco viene riportato nei paragrafi successivi;
- garantire l’integrazione - anagrafica e operativa – con i principali *Infoprovider* di mercato (es. Bloomberg, Refinitiv), sia degli applicativi di *position keeping* che di contabilizzazione, in quanto Finlombarda necessita di poter alimentare e aggiornare in modo automatico le anagrafiche e la valorizzazione di mercato degli strumenti finanziari detenuti e dei relativi emittenti, compresi i dati inerenti il *rating*, mediante *datafeed*, a valere su database di idoneo *Infoprovider*, minimizzando i rischi operativi di un aggiornamento insufficiente ai fini della contabilizzazione e delle relative segnalazioni di vigilanza;
- garantire la gestione automatizzata della riconciliazione periodica tra applicativi di *position keeping* e applicativi contabili: Finlombarda necessita di potere effettuare in ogni momento, per il tramite del Sistema, operazioni di quadratura dei dati residenti nel proprio applicativo gestionale (*position keeping*) con quelli residenti negli applicativi contabili sia in riferimento ai dati relativi ai fondi propri che a quelli relativi ai fondi di terzi;
- garantire la gestione di tutti i flussi di cassa in termini consuntivi e previsionali;
- produrre, sia su fondi propri che su fondi di terzi una riclassificazione e riconciliazione dei movimenti bancari;
- funzionalità di controllo:
 - *position keeping* della proprietà Finlombarda aggiornata in tempo reale
 - controllo di rischio in *real time* su portafogli di proprietà con:
 - sistemi di limiti di portafoglio e di VAR per avere controllo costante dell’operatività sui vari portafogli,
 - sistemi bloccanti di limiti di fido (configurabile)
 - FOREX position (controllo rischio di cambio, rischio di tasso, ecc.)

- Hedge Accounting (IFRS9 compliant)
- controllo scelta e affidamento di controparti e del rispetto limiti
- cruscotto sui limiti previsti dalle policy di investimento interne (ad esempio limite di concentrazione, limite per asset class, limite per tipologia di soggetto, etc.).

5.4.4.1.1 Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Tesoreria

L'Applicativo deve inoltre garantire la piena operatività della tesoreria di Finlombarda in qualità di cliente professionale; infatti, ad eccezione dell'attività di provvista, la Società non opera come originatore di prodotti ma effettua la compravendita di strumenti finanziari originati da altri soggetti, in questo senso opera quindi con modalità analoghe a quelle di una azienda *corporate* e deve quindi poter contabilizzare secondo questa logica le operazioni che coinvolgono prodotti non emessi direttamente dalla Società.

5.4.4.2 Applicativi Titoli, Fondi, Derivati e Certificati di deposito

Le attività di investimento sono vincolate nelle modalità di svolgimento da fonti normative interne alla Società: in particolare, sulla base di quanto indicato nel Regolamento della gestione della liquidità, sono definite le tipologie di soggetti eleggibili come controparti; è determinato il volume massimo negoziabile su base giornaliera per controparte; sono definiti i requisiti degli emittenti di cui vengono acquistati gli strumenti finanziari, i limiti di concentrazione sul singolo emittente, i limiti di incidenza delle asset class e relative sotto-tipologie sul portafoglio complessivo e i vincoli di duration del portafoglio.

L'attività di investimento è svolta sia a valere su risorse di Finlombarda che su fondi di Regione Lombardia in gestione (e, analogamente a questi ultimi, su fondi di terzi in gestione affidati a Finlombarda da soggetti del sistema regionale diversi da Regione Lombardia, sulla base di apposite convenzioni), a ciascuno dei quali corrisponde un conto dedicato acceso presso una banca terza.

Sia con riferimento ai fondi propri che ai fondi di terzi, l'ufficio preposto aggiorna giornalmente le informazioni relative alla situazione di liquidità, complessivamente rappresentata da:

- situazione depositi a vista: elenco dei conti correnti con i loro saldi, confrontati con quelli del giorno precedente ed un riepilogo delle esposizioni per classi di rating;
- situazione investimenti: elenco degli investimenti effettuati valorizzati in modo automatico dal Sistema gestionale con un collegamento a *Infoprovider*;
- informazioni di riepilogo:
 - elenco degli investimenti effettuati per singola controparte, per verificare il rispetto delle esposizioni consentite

Le principali funzionalità sono elencate di seguito:

- Gestione clausole:
 - Cap/ Floor/ Collar
 - Cambio Tasso
 - Minimo Garantito
- Piani ammortamento:
 - Italiano/ Francese
 - Bullet
- Altre funzionalità:
 - Gestione decorrenza interessi non contestuale sulle due gambe
 - Gestione primo/ultimo periodo irregolare

- Possibilità di collegamento in tempo reale con i principali *Infoprovider* (quotazioni, tassi, indici, cambi, volatilità, rating, ecc.)
- Fixing define/payment automatici
- Ampia casistica di divisori e gestori festività
- Gestione step up/down
- Piano interessi con previsione immediata dei cash flow futuri
- Cancellation
- Gestione payoff complessi
- Combinazione di tassi diversi

Per la gestione amministrativa degli strumenti finanziari e per la custodia titoli, utile a supportare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la gestione di cedole, dividendi, comunicazioni societarie, calcolo del *capital gain* e trasferimento titoli Finlombarda ha bisogno delle funzionalità indicate di seguito:

- Contabilizzazioni:
 - Contabilizzazione giornaliera per evento
 - Elaborazione Contabilità
 - Contabilizzazione periodica a fine mese e contestuale storno di tutte le scritture inerenti le rivalutazioni periodiche (Conti d'ordine, ratei/risconti, Valutazioni MtM di fine mese)
 - Quadratura
 - Possibilità di produrre bilancio di verifica
 - Quadratura tra contabilità e le forme tecniche generate
 - Calcolo e contabilizzazione delle operazioni in pronti conto termine (prevedendo sia il regime fiscale nettista che lordista)
- Operazioni di amministrazione:
 - Stacco cedole (prevedendo sia il regime fiscale nettista che lordista)
 - Rimborsi di capitale (prevedendo sia il regime fiscale nettista che lordista)
- Gestione eventi:
 - Scadenziario on line generato da anagrafica titoli
 - Diagnostico e stacco on line eventi
 - Gestione preventivi
 - Gestione coupon claim e record date
 - Gestione recupero eventi
- Gestione situazione saldi:
 - Viste per gestione, codice ISIN, Dossier, Depositario.
 - Possibilità di visualizzare:
 - Montanti ordini non ancora chiusi
 - Saldo puntuale e saldo alla data
- Gestione materialità:
 - Scarichi/carichi titoli (scarico massivo)

- Cambio depositario
- Cambio codice titolo
- Cambio dossier
- Altre funzionalità:
 - Accentramento Monte Titoli
 - Controlli su garanzie
 - Funzioni di quadratura

Ai fini del censimento delle tipologie di strumenti acquistabili, è necessario gestire le informazioni utili ai fini dell'identificazione e descrizione di tali strumenti e del calcolo delle relative grandezze e indicatori rilevanti (es.: rendimento, indicatori di liquidità, altri indicatori significativi, ecc.).

Tipologie di strumenti acquistabili:

Di seguito si elencano i prodotti / strumenti / asset che in base all'attuale propensione al rischio di Finlombarda possono rientrare nel suo perimetro operativo.

Della classica periodizzazione di J. Kador (Figura 5 – Tavola Periodica della Classi di Asset), con riferimento ai limiti di propensione al rischio, e agli altri strumenti selezionati tempo per tempo dal Consiglio di Amministrazione di Finlombarda, occorre considerare le prime cinque colonne, senza comunque escludere a priori la possibilità di investimenti in altre asset class, qualora il focus cambiasse.

Figura 5 – Tavola Periodica della Classi di Asset

Periodic Table of Asset Classes

Currency									Collectibles	
1 Ca Cash Deposits										NR Art Fine Art
	Fixed Income							Commodities		
1 HY High Yield Savings Account	5 SB Savings Bonds							75 Au Gold	NR RC Rare Coins	
		Equities	Structured Products	Private Equity	Real Estate	Infrastructure				
1 CD Certificate of Deposit	5 TB Treasury Bills	74 CS Common Shares	NR SD Structured Deposits	91 REF Real Estate Fund	67 In Industrial	86 Wa Water	96 Ag Silver	NR St Stamps		
1 MM Money Market	29 MB Municipal Bonds	74 EF Equity Funds	NR ILP Interest-Linked Products	94 LBO LBO Fund	90 Re Residential	93 En Energy	98 CO Crude Oil	NR Ti Timepieces		
5 StT Short-term Treasuries	37 CB Corporate Bonds	80 DpS Dividend-Paying Stocks	NR ELP Equity-Linked Products	NR VC Venture Capital Fund	91 Com Commercial	NR Ro Roads	99 NG Natural Gas	NR RW Rare Wine		
NR FC Foreign Currency	NR FA Fixed Annuities	88 PS Preferred Shares	NR CLP Credit-Linked Products	NR FF Fund of Funds	91 REIT Real Estate Investment Trust	NR Ai Airports	99 Wh Wheat	NR CC Classic Cars		
99 Cry Crypto Currencies	57 JB Junk Bonds	NR TS Treasury Stock	NR MLP Market-Linked Products	NR MC Mezzanine Capital	NR RL Raw Land	NR Rr Railroads	99 Cn Corn	NR RH Race Horses		

Riskalyze Risk Number*
NR= not rated

Liquidity
The darker the borders, the less liquid the financial instrument.

Risk
The darker the color, the riskier the financial instrument.

There are nine asset classes grouped in columns. From left to right, the financial instruments in columns are arrayed from most liquid to least liquid. This trend maps to instruments having to do with financial assets and instruments having to do with real assets. The financial instruments on the left are most readily converted into cash without affecting their market price. The financial instruments on the right cannot readily be converted into cash without a substantial loss in value.

The financial instruments in each Asset Class group display similar liquidity characteristics with differing tolerances for risk. From top to bottom, the financial instruments are arrayed from those historically identified with the least risk to those identified with the most risk.

The Periodic Table of Asset Classes is best perceived as a general organization of financial instruments arrayed in terms of relative liquidity and risk tolerance. Taken as a whole, the organization of the table displays the general relationships between the nine asset classes. The table is not to be taken as fixed and unchanging. In any given year, the individual financial instruments within any asset class may shift up or down. The relative positions of the instruments within the asset classes display remarkable consistency.

The Risk Number* is a proprietary index developed by Riskalyze to express relative risk. A higher Risk Number equates with higher levels of risk. The editors acknowledge and thank Riskalyze for its input into the development of this infographic and permitting the use of its Risk Number Index.

All'interno di queste nello specifico i seguenti strumenti⁶:

- Money Market (strumenti di impiego a breve termine della liquidità in eccesso), in particolare Conti Correnti, Time Deposits, Certificati di Deposito, Obbligazioni *short-term*, Carta Commerciale / Fatture a sconto, REPO di varia natura, linee di credito/finanziamento (attive e passive), ecc.
- Bond/Govt Market (obbligazioni), in particolare titoli governativi italiani e corporate in ogni forma attualmente presente: fissi, variabili, con *pool/sink factor* fisso o variabile, ABS con *Pool factor* incrementale, in generale *plain vanilla* e/o indicizzati a parametri di varia natura su cedola e capitale

⁶ Il tutto sia dematerializzato che non (registrazione a magazzino), sia quotati che non, su fondi propri che di terzi (intestazione diretta e/o attribuzione interna), a regime dichiarativo e/o amministrato incluse le eccezioni di gestione (esenzione da Capital Gain, ecc.)

(quali a titolo d'esempio 'inflazione' sia con metodo italiano –BTP ITALIA- sia europeo –BTP€I-, con premio fedeltà, con premio legato a parametri economici –es. BTP FUTURA-, di merito creditizio o parametri ESG –tutte le categorie-, ecc.)

- Risparmio Gestito, in particolare ma non esclusivamente sotto forma di OICR, FoF, Fondi a scadenza, FIA *equity/credit linked* (es. October SME IV), Fondi Private e Venture Capital (es. fondo NEXT), ETF, Prodotti bancari/assicurativi (gestione diretta o tramite proxy);
- Derivati: ogni tipo, mediante strutturazione ad hoc; in particolare Swap, Option plain e combination, IRS, Cap/Floor, FRA, OIS, ecc.
- Certificates: prodotto con sottostante vario, idealmente equiparabile ad obbligazione strutturata correlata a sottostante di varia natura.

In merito all'anagrafica degli strumenti finanziari si richiedono le seguenti funzionalità:

- Quantità finanziarie (ratei, risconti, prezzi, rendimenti, utile e perdita)
- Piani di ammortamento
- Fair value
- Indicatori di liquidità/illiquidità
- Classificazione e calcolo rendimento secondo lo IFRS 9
- Fiscalità dei titoli (regime lordista e nettista, plus e minus, aggio e disaggio di emissione, ecc.)
- Costo ammortizzato
- Consente la fruizione dei dati tra gestore e aderenti in maniera trasparente per alcuni dati informativi: Rating, Codifiche
- Consente di esportare dati on demand per la composizione di report

5.4.4.3 Applicativo Gestioni patrimoniali

L'Applicativo deve consentire il monitoraggio, controllo e reporting delle posizioni, la loro disaggregazione per emittente e classe di *rating*, la determinazione delle performance ed il loro raffronto con *benchmark* individuati, il calcolo del VAR sulla gestione di portafogli di investimento, sia del portafoglio di proprietà che delle gestioni per conto di terzi.

5.4.4.4 Applicativo Quantificazione delle svalutazioni sui titoli

L'Applicativo deve quantificare le svalutazioni dei titoli detenuti in portafoglio secondo i criteri previsti dall'IFRS9: è quindi fondamentale che il Sistema permetta la determinazione delle stesse sulla base di un modello di calcolo IFRS9 *compliant*.

L'applicativo dovrà permettere, a partire dai dati già presenti in esso e con sistemi automatizzati, di ottemperare alle attività richieste dalla normativa vigente in tema di accantonamenti, svalutazioni, calcolo del rischio ed ogni altro adempimento assoggettabile a Finlombarda ai sensi della normativa tempo per tempo vigente. In particolare, dovrà provvedere al calcolo delle svalutazioni periodiche relative ai titoli in portafoglio, con cadenza minima trimestrale.

L'Applicativo deve coprire dette esigenze con riferimento alla totalità degli investimenti in essere, ivi compresi strumenti non quotati, illiquidi, *special purpose et similia*.

5.4.5 Requisiti Nice-To-Have per il Gruppo applicativo Finanza

5.4.5.1 Applicativo Tesoreria

Sarebbe utile che l'Applicativo consentisse l'integrazione e l'utilizzo delle licenze dei principali *Infoprovider* finanziari (es. Bloomberg) per funzionalità di quotazione e chat per confronto prezzi, con possibilità di negoziare direttamente dalla piattaforma, registrando a Sistema eventuali transazioni eseguite per il tramite dell'*Infoprovider*. Quindi integri le funzionalità native del Data Provider (es. Bloomberg, nel caso specifico) e l'utilizzo della chat per la gestione della richiesta di quotazione (RFQ) e il confronto dei prezzi da parte delle controparti.

In relazione alla reportistica, è auspicabile garantire la possibilità di produrre in modo automatizzato la reportistica periodica di posizione, alle varie scadenze e con riferimento a tutti gli asset e portafogli gestiti (di proprietà e di terzi) al fine di minimizzare l'attività manuale e l'utilizzo di strumenti esterni al Sistema gestionale (es. fogli Excel) nella produzione della reportistica periodica inerente la composizione e i rischi dei propri portafogli finanziari. In particolare, l'esigenza è quella di avere maggiore automazione a supporto della produzione dello strumento mediante il quale viene monitorata costantemente la situazione di liquidità, sia a valere su risorse proprie che di terzi (tra queste, in particolare, vi sono quelle di Regione Lombardia), ossia la cosiddetta *maturity ladder*. Tale report contiene le previsioni a dodici mesi di tutti i flussi di cassa in entrata e in uscita, evidenzia il saldo prospettico su base mensile consentendo alle funzioni preposte di aggiustare la propria politica di investimento/disinvestimento, la pianificazione del *funding* necessario allo svolgimento della propria attività prospettica e il mantenimento di adeguati buffer di liquidità.

Oltre al reporting sui dati consuntivi è auspicabile la possibilità di caricamento automatico delle stime previsionali dei flussi in uscita ed in entrata in modo da ottenere un cash flow consuntivo e previsionale su tutta la liquidità in gestione.

5.5 Requisiti per l'Ambito applicativo "Servizi applicativi comuni"

5.5.1 Requisiti Core per il Gruppo applicativo Sistemi Referenziali

5.5.1.1 Applicativo Anagrafe

L'Applicativo deve permettere la gestione di un'anagrafe aziendale unica, in grado di censire tutte le informazioni inerenti i soggetti e gli ambiti di attività nel seguito indicati e renderle fruibili ai diversi applicativi. L'unicità dell'anagrafica può corrispondere a molteplici modalità di visualizzazione al fine di soddisfare differenti esigenze informative e di reporting.

L'anagrafe unica deve consentire il censimento di tutte le controparti:

- clienti/beneficiari di finanziamenti e relativi rapporti deliberati e/o attivati;
- soggetti collegati ai clienti (Legali Rappresentanti, Titolari Effettivi ecc.)
- fornitori;
- partecipazioni;
- misure/ prodotti finanziari/ fondi;
- banche partner e relativi referenti;

Deve inoltre essere possibile interrogare il Sistema per verificare il deliberato e i singoli rapporti relativi alla stessa controparte, nonché le informazioni principali derivate dagli applicativi con cui si interfaccia e che alimenta (ad es. GIANOS, CR, ecc.).

Nello specifico le principali funzionalità sono le seguenti:

- gestione dei dati Anagrafici, variabili in funzione della tipologia di controparte da censire

- gestione degli indirizzi di corrispondenza e degli eventuali recapiti (es. indirizzo PEC, contatto telefonico ecc.)
- gestione dei dati necessari per gli Organi Centrali di Controllo (Puma2, Antiriciclaggio, Centrale Rischio).
- collegamenti tra Clienti
- ricerca anagrafica per chiavi definite (es. ragione sociale/nome e cognome, C.F., P.IVA, rapporto ecc.)
- informazioni extracontabili relative ai rapporti (attributi di rapporto, relazioni tra rapporto e figure anagrafiche diverse, ecc.)
- raccolta di informazioni, strutturate/destrutturate, manuali/automatiche, di varia natura (patrimoniali, pregiudizievoli, di rischio, di redditività, ecc.)
- gestione della storia delle variazioni anagrafiche
- possibilità di carichi estemporanei di flussi anagrafici predisposti dal cliente secondo tracciati concordati
- possibilità di inserire blocchi anagrafici che limitino o impediscano la parziale o intera operatività
- possibilità di cancellare le anagrafiche inserite
- possibilità di estinguere le anagrafiche inserite (escludendo le posizioni da qualsiasi monitoraggio, operatività, controllo automatico ecc., ma mantenendole nel Sistema) e loro possibile attivazione qualora necessaria
- gestione clienti comuni ad un Gruppo
- richiamo automatico dell'ultimo CDG o Rapporto
- aggiornamento da altri sottosistemi (CR, Antiriciclaggio, ecc.) e generazione flussi per gli stessi (Puma2, SISBA, Eurisc, ecc.)
- stampe periodiche ed estemporanee
- anagrafiche negative

5.5.1.1.1 Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Anagrafe

L'Applicativo deve inoltre prevedere le seguenti funzionalità:

- controlli di coerenza e per evitare duplicazioni di soggetti in anagrafica;
- censimento in anagrafica dei soggetti portatori di potenziali conflitti di interesse. La qualifica di portatore di conflitto deve essere parlante e deve essere possibile l'inserimento della motivazione del conflitto. Il censimento potrà essere effettuato anche solo con codice fiscale. Il soggetto censito può essere un'impresa o una persona fisica, cliente, fornitore, dipendente o componente degli organi sociali. Deve essere possibile il collegamento del soggetto portatore del conflitto con il rischio unico;
- blocco temporaneo dell'operatività su soggetti in conflitto di interessi al fine di verificare se instaurare rapporti con tali soggetti o come procedere nella gestione dei rapporti in essere;
- blocco temporaneo delle attività per eventuali segnalazioni importate dai sistemi collegati e che potrebbero rappresentare un problema nella gestione della posizione.
- Con riferimento alle anagrafiche clienti sarà fondamentale incentrare la gestione dell'operatività sul cliente, ossia avere un gestionale che riassume sul singolo cliente, tutti i rapporti attivi e/o deliberati di qualunque natura essi siano e non un applicativo che gestisca come centralità il rapporto deliberato o attivato (ossia con la logica della pratica).
- Per gestire casistiche particolari come, ad esempio, i finanziamenti per i quali Finlombarda svolge attività istruttorie ma non eroga risorse (operando quindi in qualità di *servicer*), l'anagrafe deve prevedere un processo di censimento "*light*" ovvero che richieda un subset di dati minimale (da definire

congiuntamente a Finlombarda) per completare l'anagrafica cliente. Un cliente censito in modalità "light" deve poter essere richiamato dall'applicativo di *Workflow* per l'apertura di una pratica per le casistiche definite da Finlombarda.

- L'alimentazione dell'anagrafica potrà essere effettuata, a seconda dei casi, tramite un applicativo dedicato, o tramite applicativi che interagiscono con la stessa. Non deve mai esserci l'obbligo di inserimento di una informazione da uno specifico applicativo a meno che quella sia l'unica modalità tecnicamente possibile per inserire una data informazione. Inoltre, tutti gli applicativi che necessitano dell'utilizzo di dati anagrafici devono prevedere un allineamento automatico con l'anagrafica generale per i dati di cui necessitano.
- La soluzione ideale dovrebbe prevedere la segregazione dell'inserimento anagrafico da parte degli operatori di Finlombarda tra clienti/beneficiari e altri (fornitori, clienti servizi, ecc.), in modo tale da tenere separata l'operatività della Direzione Credito da quella del Servizio Amministrazione, Finanza e Controllo.

5.5.2 Requisiti Core per il Gruppo applicativo Sistemi di collaborazione

5.5.2.1 Applicativo Gestione documentale

L'Applicativo deve consentire l'archiviazione elettronica documentale, l'automazione delle attività di conservazione a norma⁷ e deve supportare le seguenti esigenze:

- attribuzione di certificato di firma elettronica;
- gestione documentale relativa al ciclo attivo;
- gestione documentale relativa al ciclo passivo;
- gestione documentale relativa a libri e registri contabili;
- gestione documenti protocollati di comunicazioni da/ verso banche: in particolare, si richiede al concorrente di evidenziare quali servizi possano essere messi a disposizione per la gestione di bonifici, giroconti, erogazioni e documenti sottoscritti condivisi attraverso un *workflow* dedicato;
- gestione dell'archiviazione di acquisto, vendita e sottoscrizione di strumenti finanziari all'interno di cartelle condivise tra il Servizio Amministrazione, Finanza e Controllo e gli uffici Risk Management e Antiriciclaggio e Antiusura (il Sistema proposto deve facilitare con opportune funzionalità tale condivisione);
- gestione di allegati e fascicolo prevedendo in particolare la segregazione dei fascicoli antiriciclaggio cliente;
- gestione di comunicazioni in genere.

I servizi relativi al ciclo attivo e passivo possono avere per oggetto le seguenti tipologie di documenti: fattura, nota di credito, nota di debito, fattura noli, fattura servizi, auto fattura, fattura proforma, nota di credito, amministrativa, nota di debito amministrativa e devono essere previsti nel Sistema i seguenti formati per l'acquisizione:

- documenti non strutturati (.pdf);
- documenti strutturati in formati standard:
 - dati (CBI, XML-CBI2);

⁷ Viene richiesta al fornitore la realizzazione degli strumenti necessari alla comunicazione dei documenti da mettere in conservazione mentre l'attività di conservazione sarà a cura di Finlombarda o di un fornitore terzo da essa individuato.

- dati + .pdf (XML-CBI2 tipo 2(o 4) con .pdf);
- XML PA;
- altri formati;
- *data entry* attraverso piattaforma web.

5.5.3 Requisiti Nice-To-Have per il Gruppo applicativo Sistemi di collaborazione

5.5.3.1 Applicativo Process Automation

Sarebbe utile che l'Applicativo prevedesse una piattaforma di automazione dei processi (ad es. RPA – Robot Process Automation) al fine di automatizzare attività ripetitive ad oggi svolte manualmente dagli utenti, interagendo con applicativi differenti facenti parte del Sistema ed altri applicativi *out of scope* e strumenti di produttività individuale.

5.5.4 Requisiti Core per il Gruppo applicativo Sistemi di gestione dei dati

5.5.4.1 Applicativo Business Intelligence e Data Mining

L'Applicativo deve prevedere un sistema analitico di *reporting* che permetta l'organizzazione dei dati, una elevata autonomia dell'utente e una capacità di analisi tempestiva e dovrà:

- integrarsi con tutti gli applicativi del Sistema;
- rispondere alle diverse esigenze presenti in azienda (mettendo a disposizione librerie predefinite per ogni area di business) attraverso un ampio insieme predefinito di cruscotti di analisi, report, grafici e indicatori di *performance* definiti sulla base delle *best practice* dei servizi finanziari;
- essere strutturato secondo un modello fatto di dimensioni comuni e coerenti che attraversano tutti gli ambiti aziendali rendendo così possibili analisi incrociate; in particolare deve prevedere gli *star schema* predefiniti contenenti le misure variabili considerate, i KPI e le diverse dimensioni di analisi;
- prevedere che la reportistica prodotta possa essere in ogni momento estesa ad opera dell'utenza funzionale evoluta di Finlombarda permettendo lo sviluppo di nuovi *dashboard* e indicatori nonché l'analisi di fonti dati anche esterni al Sistema gestionale stesso;
- prevedere la differenziazione dei report prodotti in funzione dei diversi profili utente;
- consentire la collaborazione fra gli utenti per mezzo di mail *scheduled*, *alert* configurabili relativi al superamento di soglie, report periodici;
- prevedere la possibilità di estrarre, esportare, convertire agevolmente la reportistica con strumenti di *office automation* (suite Microsoft) esterni al Sistema.

5.5.4.1.1 Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'Applicativo Business Intelligence e Data Mining

5.5.4.1.1.1 Amministrazione

Con riferimento alla contabilità generale, clienti e fornitori, le esigenze funzionali sono le seguenti:

- possibilità di riclassificazioni multiple del piano dei conti funzionali sia alle esigenze normative sia ad analisi gestionali/ interne;
- possibilità di disporre di report standard di analisi di dettaglio e/o di sintesi dei movimenti contabili in funzione di molteplici criteri di selezione dei dati (per tipologia, per data, per utente, per conto di contropartita, per destinazione del controllo di gestione, per cliente/ beneficiario, ecc.);

- possibilità di sviluppare reporting funzionale alla stesura della nota integrativa, alla relazione sulla gestione e ad ulteriori analisi di bilancio;
- analisi dei dati anagrafici e transazionali attraverso molteplici chiavi di ricerca selezionabili dall'utente.

Con riferimento alla gestione cespiti, le esigenze funzionali sono le seguenti:

- possibilità di analisi della vita contabile di ogni singola anagrafica cespite (acquisti, svalutazioni e rivalutazioni, incrementi/ migliorie, alienazioni, ecc.) per quanto concerne le esigenze civilistico/ fiscali e gestionali;
- analisi dei dati relativi al mondo cespiti con chiavi di lettura varie, derivanti anche dall'integrazione con gli altri processi/ funzioni aziendali (centro di costo, natura dei costi, ecc.).

Con riferimento alla gestione del ciclo attivo e passivo le esigenze funzionali sono le seguenti:

- la gestione di una reportistica integrata per tutto il ciclo attivo e passivo, che riguardi sia i dati consuntivi di fatturazione che i dati previsionali;
- report sui dati di anagrafica cliente, interrogabili secondo diversi criteri anche combinati (codice, descrizione, partita IVA, ecc.).

Con riferimento al controllo di gestione le esigenze funzionali sono le seguenti:

- reporting di riconciliazione tra controllo di gestione e area contabile, inclusa quadratura con la contabilità generale;
- gestione del reporting per il confronto budget versus consuntivo e l'analisi degli scostamenti;
- reporting per responsabilità su più livelli (commessa, unità organizzativa, società, ecc.);
- elaborazione di conti economici gestionali.

5.5.4.1.1.2 Procurement

Le esigenze funzionali sono concernenti i seguenti ambiti:

- richieste di acquisto (per singola tipologia di acquisto, struttura organizzativa richiedente, soglia di importo, status, ecc.);
- contratti (per singola tipologia di acquisto, struttura organizzativa richiedente, fornitore, RUP e DEC, soglia di importo, status, ecc.);
- importi liquidati su contratti aperti e chiusi;
- andamento della spesa e dei risparmi.

5.5.4.1.1.3 Finanziamenti e contributi

Le esigenze funzionali sono le seguenti:

- reportistica sull'andamento delle attività di istruttoria, erogazione e gestione di finanziamenti e contributi.

Per ciascuna pratica gestita devono essere tracciate tutte le informazioni rilevanti inerenti il processo di lavorazione quali:

- principali dati relativi alla domanda: Ragione sociale impresa richiedente, data ricezione, importo richiesto, provincia, banca cofinanziatrice
- date rilevanti inerenti alle varie fasi, tra cui: istruttoria formale, istruttoria tecnica, data di delibera della eventuale banca cofinanziatrice, date dell'iter di delibera di Finlombarda (proposta, pareri, delibera), stipula, verifica delle spese rendicontate, erogazione (ad es. date di presa in carico, richiesta integrazioni, ricezione integrazioni, chiusura, validazione, data bonifico, ecc.)

- importo ammissibile al termine delle varie fasi istruttorie
- nome dell'istruttore che ha in carico la pratica nelle diverse fasi
- informazioni rilevanti di alcune fasi (esempio estremi della delibera della banca cofinanziatrice: durata, garanzie ecc.)

Le informazioni potranno provenire da diverse fonti. In particolare, dall'applicativo di *workflow*, per le fasi gestite tramite tale applicativo, dalla piattaforma regionale Bandi Online (o altra piattaforma di gestione di una agevolazione) per le fasi gestite esternamente. Tuttavia, è fondamentale che esse confluiscono in una base dati unica a partire dalla quale sarà sviluppata tutta la reportistica (es. Datawarehouse).

Sulla base delle informazioni indicate si dovranno poter impostare dei report di sintesi che riguarderanno: l'andamento mensile del numero/valore di delibere per ciascun prodotto/bando, le pratiche con fase completata per mese, la ripartizione delle domande ricevute per banca cofinanziatrice e per provincia, l'anzianità dello stock di pratiche in gestione per singolo prodotto/bando, la ripartizione dello stock in essere per singola fase o sotto-fase.

La reportistica deve riguardare anche le attività inerenti alla gestione post-erogazione sia per le posizioni in bonis (estinzioni anticipate, ristrutturazioni/moratorie ecc.) che per le posizioni NPL (azioni di recupero) e dovrà essere generata, ove necessario, secondo modalità e tempistiche di estrazione/elaborazione adeguate a garantire la corretta rappresentazione dei dati anche rispetto alla contabilità.

- reportistica sull'andamento del portafoglio crediti:
 - andamento mensile totale impieghi creditizi lordi suddivisi in performing e non performing (NPL) (sia per finanziamenti con fondi propri sia per finanziamenti su fondi di terzi)
 - scomposizione della variazione del totale impieghi creditizi lordi tra fine mese e fine dello stesso mese dell'anno precedente suddivisa in base al prodotto/categoria di prodotto (sia per finanziamenti con fondi propri sia per finanziamenti su fondi di terzi)
 - ripartizione del valore e numero totale crediti non performing a fine di ogni mese in: past due, utp, sofferenze (solo per finanziamenti con fondi propri)
 - ripartizione del valore e numero totale crediti performing a fine di ogni mese in: stage 1, stage 2 (solo per finanziamenti con fondi propri)
 - % di svalutazione media a fine di ogni mese per ciascuna categoria (sia performing sia non performing) (solo per finanziamenti con fondi propri)
 - scomposizione della variazione del totale crediti non performing tra fine mese e fine dello stesso mese dell'anno precedente suddivisa almeno in base alle seguenti categorie: nuovi NPL, riduzione NPL per ritorno in bonis, altre riduzioni NPL e possibilmente indicando anche le varie cause di riduzione NPL (incasso garanzie ecc.) (sia per finanziamenti con fondi propri sia per finanziamenti su fondi di terzi)
 - variazione del numero di clienti su finanziamenti con fondi propri scomposta in base a nuovi clienti e clienti cessati
 - incidenza totale perdite e sofferenze su totale erogato per ciascun prodotto/categoria di prodotto (sia per finanziamenti con fondi propri sia per finanziamenti su fondi di terzi)
 - ripartizione dei NPL in base al livello di anzianità
- gestione del reporting "beneficiari/ misure" che elabori sinteticamente i dati rilevanti su specifici prodotti/ misure. A titolo esemplificativo, tra i contenuti informativi richiesti per questa tipologia di reportistica riportiamo:
 - beneficiario;

- tipo finanziamento;
- banca convenzionata;
- registrazione anagrafica di eventuali garanti, suddivisi anche per tipologia di garanzia (eleggibile ai sensi della normativa di vigilanza o meno);
- stato o fase della domanda (esempi di possibili stadi: erogazione unica soluzione, istruttoria banca, respinto banca, rinuncia del beneficiario, ecc.);
- tipo e piano ammortamento;
- costo del progetto (distinguendo tra richiesto ed ammesso/ concesso);
- valore del fondo (rappresenta la parte del finanziamento a carico di Finlombarda. È calcolato sulla base del tipo ammortamento definito sul fondo e sulla base dell'ammontare di finanziamento concesso);
- debito residuo;
- valore della perdita (nel caso il credito risulti irrecuperabile);
- report standard di analisi di dettaglio e/o di sintesi della gestione misure (es.: per data, per destinazione del Controllo di Gestione, per beneficiario, ecc.);
- reportistica di sintesi (tratta dall'istruttoria) per gli organi deliberanti e di gestione e controllo;
- report standard di analisi di dettaglio e/o di sintesi sulla qualità del servizio. Tale reportistica riguarda:
 - il servizio relazioni con il pubblico in senso stretto, e quindi l'analisi della gestione dei contatti cliente;
 - il servizio di gestione delle misure in senso lato, e quindi l'analisi della gestione delle istruttorie;
 - possibilità di estrazione di delibere assunte dai vari organi deliberanti in un determinato lasso temporale;
 - possibilità di estrazione di report di verifica del rispetto ai limiti di propensione al rischio su *driver* preimpostati e modificabili;
- gestione del monitoraggio andamentale delle attività di finanziamento:
 - gestione *alert* in caso di mancato incasso rate;
 - gestione della classificazione dei crediti e di un relativo sistema di regole variabili per la classificazione automatica dei crediti;
 - *impairment* dei crediti per il calcolo dell'ammortamento analitico;
 - costruzione della matrice di transizione su dati storici;
 - calcolo PD e LGD complessive, annue, per prodotto/ iniziativa;
 - calcolo del tasso di decadimento generale e per tipologia di prodotto/ intervento;
 - calcolo del tasso di copertura dei crediti rispetto al quadro cauzionale;
 - aggiornamento della valorizzazione del quadro cauzionale;
 - *alert* per prossima scadenza garanzie acquisite a tutela del rischio;
 - verifica grado di concentrazione del credito per *driver* variabili;
 - verifica grado di concentrazione delle garanzie acquisite su controparti e per tipologia di garante;
 - calcolo *maturity* del portafoglio e/o di un sotto portafoglio per crediti di cassa e firma;

- gestione di adeguata reportistica sia sulla singola posizione, sia per misura (prospetto fonti e impieghi per ogni fondo regionale) anche per rendicontazione verso Regione;
- gestione reportistica di tipo operativo, quale ad esempio: riepilogo movimenti errati per c/c verso le banche, erogazioni finanziamento, rate rimborsate, interessi su rate, debiti residui, perdite, giroconti per tipologia (dare/ avere), compensi Finlombarda;

5.5.4.1.1.4 Finanza

Le esigenze funzionali sono le seguenti:

- disponibilità di report di analisi di dettaglio e/o di sintesi dei flussi finanziari e di tesoreria, a consuntivo o su base previsionale, secondo differenti criteri di selezione, anche multipla e/o incrociata (per tipologia, per data, per conto corrente, ecc.);
- disponibilità di reportistica basata su differenti parametri di ricerca e selezione multipla e/o incrociata (per istituto di credito, progetto/commessa, beneficiario, tipologia di agevolazione, ecc.);
- gestione di maschere di ricerca e *query* in relazione ai movimenti finanziari per importo, data valuta, data operazione, causale, saldo di giornata, ecc.

6 Requisiti di integrazione con il Sistema

Nel presente capitolo sono descritte tutti i requisiti che il Sistema deve possedere per consentire le integrazioni con gli altri sistemi informativi presenti in Finlombarda, inclusi quelli di Regione Lombardia o terze parti.

I requisiti sono così classificati:

- **Requisiti Core:** sono requisiti che devono necessariamente sussistere all'avvio in esercizio del Sistema. Nell'ambito di questi requisiti alcuni sono ulteriormente identificati come "**Requisiti Core specifici di Finlombarda**" in quanto non rispondenti ad una soluzione standard di mercato.
- **Requisiti Nice-To-Have:** sono requisiti che non devono necessariamente sussistere all'avvio in esercizio del Sistema ma possono essere rilasciati anche in un momento successivo e costituiscono aspetti migliorativi del Sistema. I rilasci relativi ai Requisiti Nice-To-Have, qualora proposti, devono essere chiaramente identificati nel cronoprogramma presentato in sede offerta e devono comunque concludersi entro e non oltre 18 (diciotto) mesi dall'avvio dell'esercizio.

Come meglio specificato nel disciplinare di gara sia i "Requisiti Core" sia i "Requisiti Nice-To-Have" saranno valutati nell'ambito dell'offerta tecnica.

6.1 Integrazioni con sistemi di Regione Lombardia

6.1.1 Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'integrazione con Bandi Online

Regione Lombardia utilizza l'applicazione Bandi Online (evoluzione della precedente applicazione "SIAGE – Sistema Agevolazioni") per la gestione dei finanziamenti in ambiti diversi, consentendo alle diverse Direzioni Generali di Regione Lombardia di gestire le attività di agevolazione economica che prevedano un processo di erogazione e sostegno rivolto a imprese, cittadini e enti locali sostenuto attraverso fondi regionali, statali e comunitari. In particolare, Bandi Online permette di:

- riconoscere in modo certo l'interlocutore attraverso il protocollo della Carta nazionale dei servizi (o CRS) e della firma digitale;
- dematerializzare il processo di erogazione e sostegno attraverso strumenti interattivi e dispositivi online;
- consentire il pagamento del bollo online;

- semplificare i processi su tutta la filiera della gestione delle domande di agevolazione finanziaria, agevolando lo scambio di informazioni utente-Regione;
- snellire il processo di pubblicazione online attraverso il riuso di moduli “standard”, mantenendo il rispetto delle peculiarità dello specifico procedimento;
- agevolare le attività di monitoraggio e riprogrammazione delle risorse finanziarie destinate al singolo sostegno.

L'applicazione mette a disposizione un insieme di funzionalità web a supporto dell'informatizzazione del processo di erogazione delle risorse finanziarie. Sono previste 3 tipologie di funzionalità:

- le funzionalità utili agli utenti esterni per la compilazione, la trasmissione telematica delle domande e la gestione delle domande finanziate nelle fasi successive, fino alla rendicontazione finale;
- le funzionalità utili ai funzionari regionali e/o degli enti del SIREG (sistema di Regione Lombardia), tra i quali gli utenti funzionali Finlombarda, per la gestione delle domande nella fase istruttoria, di rendicontazione e di liquidazione;
- le funzionalità di monitoraggio realizzate attraverso reportistica implementata su Business Object a beneficio dell'utenza direzionale di Regione Lombardia.

L'applicazione Bandi Online è disponibile attraverso un sito web cui hanno accesso, con specifici ruoli, sia gli utenti esterni, quali cittadini e imprese, sia gli utenti regionali e degli enti SIREG preposti alla gestione delle pratiche di uno specifico progetto di agevolazione.

Si richiede l'integrazione con Bandi Online per il recupero delle informazioni minimali utili a Finlombarda per poter conoscere i dati fondamentali del bando stesso e il suo stato. Deve, inoltre, essere possibile aggiornare lo stato del bando a seguito delle attività di delibera interne a Finlombarda. Laddove tecnicamente possibile, deve essere prevista una modalità di integrazione sufficientemente generica da non dover essere modificata per ogni nuovo bando.

Si riporta il dettaglio delle integrazioni richieste:

1. Integrazione in lettura (recupero dei dati presenti sul portale Bandi Online), funzionale a due sottosistemi:
 - a. Inserimento pratiche non presenti sul Sistema (creazione di nuove pratiche), per cui Bandi Online espone un web service
 - b. Aggiornamento dati pratiche sul Sistema (pratiche già esistenti), per cui Bandi Online espone un differente web service che richiede in input una chiave composta da: ID Bandi Online, Codice Bando, Codice fiscale beneficiario
2. Integrazione in scrittura (aggiornamento dei dati su Bandi Online a partire da quelli salvati sul Sistema). L'integrazione prevede due attività:
 - a. Integrazione con due chiamate messe a disposizione da Aria in cui si specifica la pratica su cui aggiornare i dati, il profilo attraverso cui effettuare tale chiamata, i dati da modificare e la transizione da richiamare per il relativo caricamento dei dati a *front end* sulla piattaforma Bandi Online.
 - b. Esposizione, da parte del Sistema, di un web service richiamabile da Aria al fine di recuperare dal Sistema le informazioni utili al monitoraggio delle agevolazioni concesse ai beneficiari dalla Regione Lombardia. Il set informativo richiesto riguarda le erogazioni ed il piano d'ammortamento con lo stato dei pagamenti relative ad una specifica pratica di finanziamento concesso al beneficiario.

Si fa presente che dovrà essere a cura del fornitore raccordare i dati ottenuti da Bandi Online che prevedono una granularità a livello di singola pratica con quelli del Sistema che tipicamente invece considera l'affidamento complessivo al singolo cliente.

6.1.2 Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'integrazione con MyPay / MyPivot

L'articolo 5 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) sancisce che tutte le Pubbliche Amministrazioni sono tenute ad accettare pagamenti in formato elettronico, secondo le Linee Guida definite dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID).

Inoltre, il comma 5-bis dell'articolo 15 del DL 179/2012 stabilisce che, a tal fine, le Pubbliche Amministrazioni devono avvalersi della Piattaforma Tecnologica messa a disposizione di AgID (nodo dei pagamenti PagoPA).

PagoPA è un sistema di pagamenti elettronici che ha lo scopo di rendere più semplice, trasparente e veloce qualsiasi pagamento verso la Pubblica Amministrazione. Più precisamente si tratta di una nuova modalità per eseguire, tramite i Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) aderenti, i pagamenti verso la PP.AA. in modalità standardizzata.

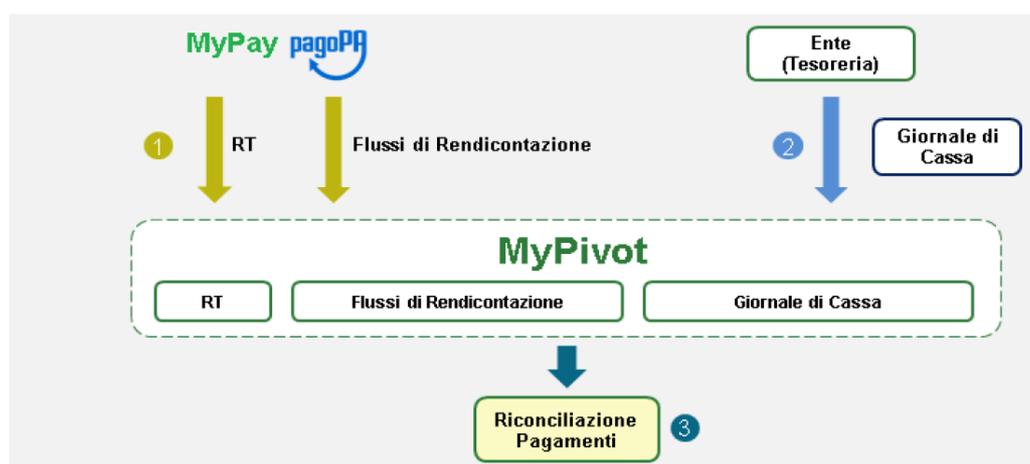
Le Pubbliche Amministrazioni e le società a controllo pubblico, tra le quali rientra Finlombarda S.p.A., aderiscono al sistema PagoPA non solo perché previsto dalla legge, ma anche per snellire i processi di pagamento rendendoli meno onerosi e più in linea con le esigenze dei cittadini.

MyPay / MyPivot costituiscono la piattaforma di gestione dei pagamenti gestita dalla società ARIA per conto di Regione Lombardia. La piattaforma MyPay/MyPivot è già integrata con PagoPa che espone servizi opportunamente documentati già in esercizio che permettono a Finlombarda di operare sul sistema attraverso il proprio gestionale.

In particolare:

- MyPay è la componente della piattaforma dei pagamenti atto a gestire i pagamenti.
- MyPivot è la componente della piattaforma dei pagamenti atto a riconciliare i pagamenti.
- Il pagamento di un dovuto viene finalizzato su MyPay che si interfaccia con PagoPA.
- MyPay fornisce a MyPivot le RT e i Flussi di Rendicontazione dei pagamenti ricevuti da PagoPA
- L'Ente (e pertanto il sistema ERP) può caricare anche il giornale di cassa per ottenere la completa correlazione dei dati di tesoreria con quelli dei singoli pagamenti.

Di seguito si riporta lo scenario più completo per il processo di riconciliazione dei pagamenti:



Timeline

- 1 Vengono caricati su MyPivot le RT ed i Flussi di Rendicontazione
- 2 L'Ente carica il giornale di cassa in MyPivot
- 3 Tramite l'incrocio delle 3 componenti di MyPivot l'Ente effettua la Riconciliazione

Deve pertanto essere prevista l'integrazione tra il Sistema e la piattaforma di Regione Lombardia MyPay/MyPivot.

L'integrazione prevede i seguenti aspetti:

- estrazione posizioni debitorie dal Sistema gestionale per i casi in cui non sia prevista la modalità di rimborso SDD
- generazione flusso dovuti
- invio flusso dovuti a MyPay
- invio PEC ai destinatari con allegato avviso di pagamento
- pagamento del dovuto
- acquisizione flusso rendicontazione da MyPivot
- acquisizione flusso rendicontazione (RH) da Banca Tesoreria
- gestione delle riconciliazioni sulle singole posizioni debitorie
- scritture contabili.

Per i dettagli utili ai fini del setup delle integrazioni richieste, si faccia riferimento ai manuali di integrazione in allegato (Rif. 3, Rif. 4, Rif. 5).

6.1.3 Requisiti Nice-To-Have per l'integrazione con la piattaforma di registrazione e profilazione (IdPC)

Il servizio IdPC è un componente *middleware* in una rete di servizi applicativi offerti a operatori socio-sanitari e cittadini sulla Extranet SISS e su Internet. Il servizio ha lo scopo di offrire un unico meccanismo di autenticazione verso i cittadini, qualsiasi sia l'applicativo invocato, qualsiasi sia il livello di autenticazione richiesto.

Le componenti del *middleware* relative all'Identificazione del Cittadino si inquadrano nell'ambito del tema generale dell'“Identità Federata” fornendo, ad applicazioni web esposte ai cittadini via Internet, funzionalità di identificazione e autenticazione in modalità CNS (tramite CRS, CNS o CIE) trasferendo la responsabilità dell'identificazione e del controllo di accesso alle pagine web, dalle singole applicazioni a componenti architetturali riusabili.

I servizi di autenticazione del cittadino (IdPC) nell'ambito SISS offrono diversi livelli e metodi di autenticazione, comprese autenticazione “strong” con modalità CNS, oppure modalità SPID.

Si specifica che l'integrazione è richiesta (**Nice-To-Have**) per eventuali servizi rivolti al Cittadino che saranno realizzati nel corso del contratto.

Documentazione di riferimento:

Specifiche di Interfaccia Applicativi Utente - Identity Provider Cittadini Regione Lombardia e Specifiche di Interfaccia Applicativi Utente – Integrazione IdPC tramite Shibboleth (Rif. 2)

6.2 Integrazioni con sistemi di terzi utilizzati in Finlombarda

6.2.1 Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'integrazione con il sistema di consultazione delle pratiche storizzate (Power BI)

Finlombarda gestisce in autonomia, mediante Power BI, il portale di accesso a documenti e pratiche storiche, in particolare nell'ambito delle contabili gestionali di pagamento, insoluti, rate non saldate, e temi correlati.

Al fornitore è richiesta l'integrazione con il sistema di consultazione delle pratiche storiche in termini di: svecchiamento dei dati (non documenti allegati) del Sistema per pratiche con aging pari ad almeno N anni (N da definire nel corso del contratto) attraverso l'invio di uno o più flussi batch contenenti i dati per il caricamento

sul sistema di storicizzazione di Finlombarda. La logica di filtro / interrogazione dei dati sul Sistema di origine deve poter essere definita da Finlombarda. Il tracciato per il caricamento dei dati e la frequenza di invio saranno definiti e forniti da Finlombarda.

6.2.2 Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'integrazione con la Newsletter e l'Area Riservata Cliente

Finlombarda necessita di uno o più applicativi riconducibili a piattaforme di CRM secondo i requisiti funzionali espressi al paragrafo 5.3.4.2 Applicativo Gestione Relazione Clienti (CRM).

Il Sistema proposto deve inoltre soddisfare i seguenti requisiti di integrazione:

- integrazione con il sistema di gestione Newsletter, che sarà gestita da differente soluzione non oggetto della presente gara. È necessario che il Sistema si occupi della creazione delle liste ed integrazione per l'invio di tali liste con i sistemi esterni con cui Finlombarda gestisce la redazione e invio delle newsletter. Si specifica che non è richiesta l'integrazione di eventuali informazioni di ritorno (es. feedback sull'andamento delle newsletter);
- integrazione con il Portale / Area Riservata del cliente, che sarà gestita da differente soluzione non oggetto della presente gara. Le modalità possibili per tale integrazione (es. esposizione di web services SOAP, esposizione di RESTful API, integrazione mediante IFrame o widget, ecc.) sono riconducibili alle seguenti casistiche:
 - esposizione dati del CRM utili a poter rappresentare su Area Riservata la situazione corrente del cliente, inclusiva dell'informazione sui prodotti e Bandi a cui il cliente ha partecipato, e delle informazioni utili sulla relazione in essere con il cliente
 - aggiornamento dati del CRM, al fine di poter consentire al cliente, mediante propria Area Riservata, di procedere all'aggiornamento remoto della propria anagrafe.

6.2.3 Requisiti Core specifici di Finlombarda per l'integrazione con il sistema delle pubblicazioni obbligatorie

In ottemperanza all'art. 1 comma 16 lett. c della legge 6 novembre 2012 n. 190 e per quanto stabilito nel D.lgs. 33/2013, Finlombarda è tenuta alla gestione delle pubblicazioni obbligatorie. Tali pubblicazioni sono effettuate sul portale di Finlombarda (non oggetto della presente gara).

Il fornitore dovrà garantire la fornitura, attraverso la produzione di un dataset XML, delle informazioni utili alla pubblicazione obbligatoria sul portale di Finlombarda.

Il tracciato del dataset XLS dovrà essere conforme alle specifiche ANAC. Si riportano di seguito le specifiche tecniche ANAC valide al momento della redazione del presente documento (Rif. 6).

Lo strumento dovrà essere in grado di verificare/validare il file XML prodotto prima ancora che questo venga inoltrato ad ANAC. La validazione avverrà sulla base del tracciato XSD indicato nelle specifiche tecniche ANAC.

6.3 Integrazioni con altri sistemi

6.3.1 Requisiti Core per l'integrazione con la Piattaforma Host to Host (H2H)

Il Servizio Host to Host (H2H) fornito dal Gruppo Intesa Sanpaolo S.p.A. rappresenta un canale per l'interscambio dei flussi informativi e dispositivi dei rapporti bancari in essere. Consente a Finlombarda di scambiare flussi con banche terze.

La tipologia di collegamento tra Finlombarda e il gruppo Intesa Sanpaolo è: Linea Dedicata (CDN), con protocollo di trasmissione "encrypted space", con Username + Certificates per l'utilizzo del servizio.

I Flussi di Dati devono rispondere alle seguenti norme tecniche:

- Customer-to-Business Interaction (CBI), disponibile su cbi-org.eu (protocollo attualmente in uso)
- Swift, disponibile su www.swift.com
- Standard tecnici comunicati di volta in volta da Intesa Sanpaolo al Cliente.

I Flussi di Dati per i quali è richiesto lo scambio tra H2H ed il Sistema sono i seguenti:

- Informativa di conto (CBI RH e XML)
- SEPA SCT (Sepa Credit Transfer)
- SEPA SDD (Sepa Direct Debit)
- Esiti (incassi)

Si dà facoltà al concorrente di proporre una piattaforma alternativa all'utilizzo del servizio H2H fornito dal Gruppo Intesa Sanpaolo S.p.A. purché siano coperti i requisiti di scambio con CBI richiesti (Informativa di conto, SEPA SCT e SDD, e esiti).

6.3.2 Requisiti Core per l'integrazione con Infoproviders

Finlombarda necessita di acquisire informazioni da infoproviders.

Si riportano nel seguito gli ambiti di Data Feed (Core) di interesse per Finlombarda, con il dettaglio, a titolo informativo, del contratto attualmente in essere e dei volumi attesi:

Tabella 7 – Ambiti di Data Feed di interesse per Finlombarda (Core)

Ambito Data Feed	Attuale Fornitore	Attuale Contratto	Scadenza Contratto	Volumi attesi 2024-2031
Prospetti camerali richiedenti / garanti / soggetti correlati (persone o imprese)	Infocamere / Telemaco	Diretto	20/05/2024	5000/anno
Eventi su pregiudizievoli da conservatoria relative al soggetto e/o agli esponenti aziendali	CRIF	Diretto	18/06/2023	2000/anno
Consistenze patrimoniali richiedenti / garanti / soggetti correlati (persone o imprese)	CRIF	Diretto	18/06/2023	200/anno
Antiriciclaggio: Informazioni negative rilevate da stampa o da altre fonti, Indicatori di rischiosità settoriale	Refinitiv World-Check	Diretto	21/01/2023 (in programmazione nuovo acquisto per contratto di 24 mesi)	7.000-10.000 verifiche all'anno su nuove anagrafiche o anagrafiche già censite
Informazioni della Centrale dei Rischi	Banca d'Italia	Diretto		1500/anno

Bilanci riclassificati (utile ai fini dell'attuale modello di calcolo del rating)	Ce.Bi. (Cerved)	CSE	31/12/2022 (sarà effettuato a breve nuovo acquisto per copertura sino al 10/01/2023)	CEBI totali: 5.000
Credito in bonis Implementazione modello satellite per calcolo PD forward looking e variabili macroeconomiche di scenario da utilizzare nel processo di impairment	Prometeia: IFRS9 Data supply per impairment titoli e modelli satellite	CSE	31/12/2022 (sarà effettuato a breve nuovo acquisto per copertura sino al 10/01/2023)	1 fornitura (almeno) annuale di modelli satellite e aggiornamenti di dati di scenario
Tesoreria Anagrafe titoli, Valorizzazione di mercato degli strumenti finanziari	Prometeia: IFRS9 Data supply per impairment titoli e modelli satellite	CSE	31/12/2022 (sarà effettuato a breve nuovo acquisto per copertura sino al 10/01/2023)	1 verifica per ogni acquisto di nuovi titoli (per cui non è stato eseguito ancora il test SPP): circa 50 / anno con un aumento previsto a 75 / anno
Tesoreria Data Feed per Anagrafe titoli, Valorizzazione di mercato degli strumenti finanziari	Bloomberg: Data licensing per prezzi di fine giornata dei titoli	Diretto	28/02/2023 (in programmazione nuovo acquisto per contratto di 24 mesi)	Anagrafiche/gg ~ 200 titoli Quotazioni/gg ~ 200 titoli Ulteriori dati lato AMT recuperati dalle licenze dell'Infoprovder. Tuttavia, nel caso potessero essere di utilità di Risk o Contabilità, con cadenza sempre giornaliera: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 75 tassi (euribor/irs, altri) ▪ 100 indici ▪ 10 cambi (le maggiori valute EUR USD GBP JPY RMB) ▪ Fino a 10 rating per titolo
Rilevamento Tassi	Bloomberg	Diretto	30/11/2022 (in programmazione nuovo acquisto per contratto di 24 mesi)	Tassi passivi: 11 (BEI) Stimati nuovi tiraggi della linea Bei, incremento dei tassi 3 EMTN: 4 Tassi attivi: 15 con stima di incremento, al momento non quantificabile

Titoli, Fondi, Derivati, Pronti Contro Termine, Certificati di Deposito - Situazione investimenti, quotazioni, tassi, indici, cambi, volatilità, rating	Bloomberg	Diretto	30/11/2022 (in programmazione nuovo acquisto per contratto di 24 mesi)	Ad oggi non applicabile, trattandosi di licenze associate a acquisizione dati senza soglie quantitative sensibili
---	-----------	---------	--	---

6.3.3 Requisiti Nice-To-Have per l'integrazione con Infoproviders

In merito ad ulteriori informazioni che possono essere reperite tramite infoproviders, si riportano nel seguito gli ambiti di Data Feed (Nice-To-Have) di interesse per Finlombarda, con il dettaglio, a titolo informativo, del contratto attualmente in essere e dei volumi attesi:

Tabella 8 – Ambiti di Data Feed di interesse per Finlombarda (Nice-To-Have)

Ambito Data Feed	Attuale Fornitore	Attuale Contratto	Scadenza Contratto	Volumi attesi 2024-2031
Indicatori di rischiosità settoriale per ambito credito	CRIF	Diretto	18/06/2023	2 – 4 database/anno
Credit bureau (al momento inutilizzato) richiedenti / garanti / soggetti correlati (persone o imprese)	n/a (attivabile via CRIF)	Diretto		250/anno
Rating MCC (Fondo centrale di garanzia)	MCC	Diretto	31/12/2022 (in programmazione nuovo acquisto per contratto di 24 mesi)	N/A

In merito al Rating MCC si consideri quanto segue.

6.3.3.1 Piattaforma Fondo Centrale di garanzia (MCC)

La Regione Lombardia ha aderito al nuovo modello di rating del Fondo Centrale di Garanzia gestito da Medio Credito Centrale (in seguito MCC) per valutare il credit scoring dei soggetti che richiedono la concessione di un credito sulla disponibilità dei fondi regionali. Finlombarda S.p.A. è il soggetto che per conto della regione Lombardia gestisce tali fondi e quindi dovrà necessariamente integrare nel suo processo di concessione del credito le opportune funzionalità dirette al calcolo del rating di MCC.

Ai fini di una corretta integrazione per il processo di valutazione del calcolo del rating, è necessario che il Sistema gestionale innanzitutto recepisca le informazioni esterne provenienti da servizi oppure inserite manualmente dall'operatore. Dopodiché, la piattaforma dovrà colloquiare con il sistema MCC per fornire i dati necessari ed ottenere il risultato del calcolo del rating.

Sarebbe utile disporre di uno strato applicativo in grado di comunicare con la procedura di MCC, inviando un flusso informativo che permetterà il calcolo del rating aziendale e la determinazione dell'ammissibilità della

domanda di accesso all'agevolazione sul fondo regionale. Il colloquio avverrà tramite un'integrazione di tipo A2A (Application to Application) quindi in maniera trasparente all'utente e in modalità "PULL". L'integrazione sarà resa possibile mediante l'utilizzo delle API (Application Programming Interface) messe a disposizione da MCC, che permetteranno di inviare le informazioni necessarie alla procedura di calcolo del rating e di ricevere in output quelle relative alla probabilità di default e la relativa classe di valutazione del rischio.

Oltre a garantire il suddetto colloquio, lo strato applicativo dovrà permettere il recupero delle informazioni utili al calcolo del rating.

Di seguito di forniscono le principali informazioni tecniche utili al colloquio con i servizi MCC:

- informazioni previste in input per la richiesta del calcolo del Rating MCC:
 - dati principali dell'azienda, relativi a Forma giuridica, Regime di contabilità e Settore di attività;
 - bilancio d'esercizio, contenente lo Stato Patrimoniale e il Conto Economico relativi ai due bilanci precedentemente approvati (potrà essere caricato il file in formato XBRL per le sole società di capitali, mentre sarà previsto l'inserimento manuale per società di persone o ditte individuali);
 - Centrale Rischi;
 - dati relativi al Credit Bureau, provenienti tipicamente da *infoproviders* (es. Cerved, Crif);
 - Inserimento di eventuali Eventi Pregiudizievoli dell'azienda o dei soci.
- per la richiesta del calcolo di rating è prevista una differenza di processo in relazione al tipo di società e del settore di attività per la quale si effettua la richiesta:
 - se la forma giuridica del soggetto richiedente risulta essere una società di persone oppure una ditta individuale, occorrerà segnalare gli eventuali eventi pregiudizievoli sia relativi alla società che a carico dei soci che ricoprono determinati tipi di cariche nella società;
 - se la forma giuridica del soggetto richiedente è una società di capitali occorrerà segnalare unicamente gli eventuali eventi pregiudizievoli.
- la comunicazione avverrà tramite il protocollo sicuro HTTPS con l'utilizzo dei certificati digitali per la mutua autenticazione; è inoltre richiesto che l'utenza esterna sia provvista delle credenziali di accesso al servizio.
- il servizio è disponibile in modalità REST ai seguenti indirizzi:

ID	URL	DESCRIZIONE
1	https://api-developer.mcc.it/api/v2/rating/codicefiscale	API con il solo Codice Fiscale le sole società di capitali
2	https://api-developer.mcc.it/api/v2/rating/codicefiscale2	API con il solo codice fiscale per le sole società di capitali. È possibile specificare in input anche i dati di Credit Bureau, Centrale Rischi ed eventi pregiudizievoli. Il servizio restituisce i dati del calcolo del Rating ed il bilancio utilizzato per effettuare la valutazione in formato XBRL)
3	https://api-developer.mcc.it/api/v2/rating/xbrl	API con i dati di bilancio aziendale in formato XBRL
4	https://api-developer.mcc.it/api/v2/rating/xml	API con dati aziendali in formato XML

A titolo puramente informativo, la soluzione di integrazione attualmente in uso è la opzione 4, con dati aziendali in formato XML.

6.4 Requisiti Core per l'accesso alle informazioni via API

In ottica di future integrazioni, Finlombarda necessita che il Sistema fornisca opportune modalità di accesso standard (e.g. API CRUD) alle entità elementari gestite all'interno del Sistema, in modo tale da abilitare integrazioni A2A (Application to Application).

Le modalità di accesso previste devono essere opportunamente documentate ed aggiornate nel tempo (es. API Catalog / Developer Portal).

In caso di esposizione via API, è necessario che la connessione sia adeguatamente protetta sia a livello di comunicazione (es. VPN, HTTPS con adeguati certificati) sia in termini di autenticazione (es. adozione OAuth2, JWT).

7 Modalità di erogazione dei servizi

Di seguito viene riportato un dettaglio delle singole attività richieste al fornitore⁸.

7.1 Descrizione delle attività richieste

7.1.1 A – Fornitura del Sistema e integrazione dei sistemi informativi esistenti

7.1.1.1 Attività A1 – Progettazione esecutiva

L'attività consiste nella produzione di un Progetto Esecutivo in conformità con il Progetto tecnico e la Soluzione organizzativa presentati in sede di gara. Nel Progetto Esecutivo il fornitore dovrà descrivere almeno i seguenti elementi:

- analisi di dettaglio dei requisiti;
- progettazione e disegno della soluzione secondo le specifiche individuate nell'analisi di dettaglio dei requisiti;
- gruppo di lavoro coinvolto in termini di attività e responsabilità di ciascuna figura;
- pianificazione delle attività.

Il fornitore dovrà allegare al Progetto Esecutivo presentato anche il proprio piano di continuità operativa⁹. Tale Piano dovrà descrivere i principi da perseguire, i ruoli, le responsabilità, i sistemi di *escalation* e le procedure per la gestione della continuità operativa del servizio erogato a Finlombarda, dovrà infine fissare gli obiettivi di continuità tenendo conto delle potenziali criticità e considerando i vari livelli di crisi possibili.

7.1.1.2 Attività A2 – Migrazione

Per attuare la migrazione delle basi dati esistenti, il fornitore dovrà svolgere almeno le attività di seguito indicate:

- **Analisi dei sistemi preesistenti e identificazione dati di interesse:** il fornitore analizza con il contributo delle singole unità organizzative di Finlombarda i sistemi in uso e identifica i dati da importare nel nuovo Sistema e le relative esigenze di storicizzazione dei dati preesistenti (inclusi i dati in conservazione a norma).

⁸ Per un dettaglio in merito all'ordine cronologico delle attività si faccia riferimento al paragrafo 7.4 Tempistiche massime di erogazione.

⁹ Secondo quanto previsto dalla Circolare Banca d'Italia 288 Titolo III, Capitolo 1, Sezione V, par. 1 il piano di continuità operativa presentato dal fornitore che sarà oggetto di integrazione con il più generale piano prodotto da Finlombarda nell'attività di gestione della sicurezza.

- **Sviluppo di procedure per il passaggio dati *batch offline*:** predisposizione di opportuni *script* e *batch* di transcodifica dei dati presenti in Finlombarda per l'inserimento nel nuovo Sistema fornito.
- **Sviluppo di sistemi per l'allineamento dati in tempo reale:** eventuale realizzazione di sistemi di allineamento dati tra i sistemi esistenti in Finlombarda e il Sistema fornito nel caso in cui a discrezione del fornitore sia necessario mantenere attivi per un tempo determinato i due ambienti in parallelo al fine di ridurre l'impatto della migrazione sull'operatività ordinaria di Finlombarda. Tale attività si svolgerà con particolare attenzione agli aspetti di privacy e sicurezza dei dati.
- **Supervisione esportazione dati:** supervisione delle attività di esportazione dati dal sistema in uso (compresa l'eventuale coordinamento di terzi gestori dei sistemi esistenti) finalizzata all'evitare perdite di informazioni durante il processo.
- **Collaudo e *fine tuning*:** attività di esecuzione degli *script* di estrazione dati dal sistema in utilizzo, transcodifica e importazione nel Sistema di destinazione, finalizzata a collaudare le procedure e risolvere eventuali problematiche emerse, con particolare attenzione agli aspetti di privacy e sicurezza per garantirne la trasmissione sicura (ad esempio mediante sistemi crittografati). Le attività di test saranno in carico al fornitore, mentre sarà a cura di Finlombarda la supervisione delle stesse e la verifica degli esiti finali.
- **Allineamento dati in tempo reale:** eventuale istanziazione di sistemi di allineamento dati *real time* sviluppati (cfr. punto precedente) per il tempo necessario.
- **Supporto post *Go Live*:** supporto, a valle dell'evento effettivo di trasferimento dei dati, per il recupero e importazione di informazioni non correttamente migrate.

La migrazione dovrà avvenire nel minore tempo, con il minore impatto per l'operatività di Finlombarda.

Il fornitore dovrà farsi carico del governo complessivo dell'attività, fungendo da *single point of contact* (SPOC) nei confronti di Finlombarda anche nei confronti dei vari fornitori esistenti per gestire tutte le attività di migrazione dei dati e la risoluzione di anomalie di trasferimento emergenti dalle verifiche e simulazioni che saranno svolte, propedeutiche all'effettiva migrazione. Tali anomalie andranno registrate su appositi strumenti messi a disposizione dal fornitore.

Finlombarda avrà cura che il fornitore abbia gli accessi necessari agli applicativi esistenti (e relativi dati) e che abbia a disposizione le informazioni necessarie alla migrazione da parte dei fornitori preesistenti di riferimento.

7.1.1.3 Attività A3 – Setup e Adeguamenti applicativi

L'attivazione del Sistema comprende tutti quegli aspetti necessari alla definizione ed implementazione dei parametri operativi e culmina con la consegna dello stesso in un ambiente privato di esercizio per opportune attività di asseverazione dei test svolti dal fornitore da parte di Finlombarda ovvero per lo svolgimento di una attività di esercizio sperimentale.

In tale attività ricade anche l'individuazione di eventuali macro-gap rilevati dal confronto tra le funzionalità richieste e le funzionalità disponibili sul Sistema informativo proposto, e lo sviluppo o fornitura di soluzioni idonee alla copertura di tali discordanze.

7.1.1.4 Attività A4 – Integrazioni con sistemi informativi esistenti

In questa fase, il fornitore deve analizzare ed implementare le integrazioni tra il Sistema e tutti gli applicativi indicati dal capitolato come obbligatori (cfr. par. 6 Requisiti di integrazione), che includono componenti di Finlombarda, di Regione Lombardia e di ulteriori terze parti.

7.1.1.5 Attività A5 – Training sul Sistema in rilascio

L'obiettivo del training è quello di assicurare la piena padronanza degli applicativi forniti da parte degli utenti di Finlombarda. Pertanto, il fornitore dovrà garantire i percorsi di training minimi indicati nella tabella seguente.

Tabella 9 – Percorsi di training minimi richiesti nell'ambito del contratto

ID	Percorso di training
FAPP - Training sull'utilizzo degli applicativi	<p>Introduzione all'utilizzo applicativo del nuovo Sistema Informativo. L'attività introduce gli utenti alle funzionalità generali del Sistema Informativo e alla conoscenza delle sue differenti componenti applicative. Devono essere previsti due momenti distinti di formazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • una fase di formazione introduttiva e propedeutica al rilascio in esercizio del Sistema; • un aggiornamento della formazione immediatamente a valle del rilascio in esercizio del Sistema, utile sia come <i>overview</i> complessiva sia come approfondimento su aspetti operativi e dubbi emergenti dai primi utilizzi del Sistema. <p>Gli obiettivi di questo percorso formativo sono da conseguirsi nelle tempistiche massime indicate in Figura 6 – .</p>
FPC – Training per passaggio di consegne	<p>Da effettuarsi al termine dell'incarico per abilitare Finlombarda ed eventuali terze parti ad effettuare attività di migrazione dati e in generale per favorire il passaggio di consegne nell'ambito delle attività di subentro.</p>

Finlombarda mette a disposizione all'interno della propria sede le strutture logistiche per la realizzazione di sessioni di training frontale. L'allestimento delle postazioni di lavoro necessarie ai percorsi di training saranno a cura del fornitore. I servizi di training possono essere resi anche a distanza.

7.1.1.6 Attività A6 – Avvio esercizio

Al termine della fase di setup e adeguamento applicativo, Finlombarda effettuerà il collaudo del Sistema ovvero:

- verifica di completezza e correttezza della documentazione;
- verifica delle tempistiche di consegna;
- verifica di consistenza della fornitura (conformità al Progetto Esecutivo) e verifiche funzionali (esecuzione di cicli di test);
- stesura e formalizzazione del verbale di collaudo.

In seguito all'esito positivo del collaudo il fornitore porrà il Sistema in esercizio (in forma di servizio gestito). Il fornitore adotterà in questa fase metodologie adeguate per minimizzare l'impatto dell'adozione del nuovo Sistema sull'operatività di Finlombarda, coerentemente con quanto pianificato in relazione alle attività di formazione (cfr. par. 7.1.4.1 Attività D1 – Servizi di training connessi) e con l'inizio delle attività di conduzione del Sistema (cfr. par. 7.1.2 B – Conduzione del Sistema).

7.1.2 B – Conduzione del Sistema

7.1.2.1 Attività B1 – Erogazione del servizio e Gestione applicativa

Il fornitore è tenuto a erogare il servizio e provvedere alla Gestione applicativa nel rispetto dei livelli di servizio concordati. La Gestione applicativa comprende tutte le attività connesse alla gestione delle applicazioni quali la conduzione funzionale, il monitoraggio delle applicazioni, la gestione delle configurazioni software, la gestione delle basi dati; includendo quindi:

- gestione dell'applicazione e della relativa base dati dal punto di vista operativo:
 - avvio dell'applicazione;
 - chiusura dell'applicazione;
 - abilitazione degli utenti all'applicazione;
 - gestione operativa della configurazione dell'applicazione

- gestione delle performance dell'applicazione (incluso: monitoraggio tempi di risposta e risorse fisiche impegnate, allocazione ottimale delle risorse hardware, gestione dei parametri software, gestione degli indici dei database)
- *backup* giornaliero (incrementale) dei dati;
- *backup* settimanale (completo) dei dati;
- *restore* dei dati;
- gestione dell'evoluzione dell'applicazione e della base-dati:
 - installazione di nuove versioni o aggiornamenti;
 - monitoraggio ed installazione delle *patch* di sicurezza;
 - tracciamento delle segnalazioni di anomalia con i relativi aggiornamenti/ nuove versioni installate;
- gestione della terminazione dell'applicazione e della base-dati;
- amministrazione degli *application server* su cui le applicazioni sono installate;
- amministrazione dei *data base server* su cui i data base sono installati;
- servizio di reperibilità per gestione di incident applicativi.

Qualora siano presenti componenti del Sistema presso il centro elaborazione dati di Finlombarda, ovvero presso *client* utente presenti nella sua sede, la Gestione applicativa si svolgerà attraverso la presenza fisica dei tecnici del fornitore ove necessario.

7.1.2.2 Attività B2 – Manutenzione correttiva ed adeguativa

Tale servizio comprende le attività di gestione ordinaria, manutenzione correttiva ed adeguativa. Il servizio di manutenzione si attiva o per iniziativa del fornitore o per la segnalazione di errori o comportamenti anomali degli applicativi da parte di Finlombarda all' *help-desk*. Il servizio comprende nello specifico:

- sorveglianza continua dell'esercizio delle applicazioni con attenzione alle performance garantite dagli applicativi agli utenti (gestione ordinaria);
- rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi, nonché la rimozione di ogni differenza tra il funzionamento del software applicativo e quello atteso descritto dalla relativa documentazione o comunque determinato dalla prassi dell'utente (manutenzione correttiva);
- verifica della costante aderenza delle procedure e dei programmi con la naturale evoluzione dell'ambiente tecnologico del Sistema informativo, come ad esempio l'innalzamento dei livelli di software di base, in un contesto generale di compatibilità con l'esistente (manutenzione adeguativa) il fornitore si farà carico della sorveglianza attiva relativamente al *versioning* dei software di base ponderando i benefici di stabilità e sicurezza di ogni un eventuale *upgrade*;
- verifica della costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione organizzativa interna¹⁰ a Finlombarda e al quadro normativo cui Finlombarda è sottoposta (manutenzione adeguativa);
- preservare l'efficienza delle procedure e dei programmi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro (manutenzione adeguativa); include, ad esempio, l'ottimizzazione dei tempi di risposta al crescere di banche dati oltre i limiti previsti in sede di progettazione o all'ampliamento del parco utenza;
- aggiornamento continuo delle basi informative di pubblico dominio¹¹;
- svolgimento attività di subentro (cfr. par. 7.9 Subentro).

Il servizio di Manutenzione correttiva ed adeguativa comprenderà le componenti oggetto di rilascio nel corso del contratto.

¹⁰ Modifica in numero, tipologia, mansioni, relazioni di tutti gli elementi dell'organigramma quali unità organizzative, dipendenti.

¹¹ Si intendono qui elenchi quali forme giuridiche Banca d'Italia, schemi di Vigilanza, schemi di Bilancio, gestione/calcolo del rischio globale, sportelli bancari italiani, forme tecniche, tasso effettivo globale medio, CAB e comuni, CAP, Ateco, Province, stati esteri e altre informazioni di pubblico dominio.

7.1.2.3 Attività B3 – Help-desk

Per la corretta ed efficiente gestione delle attività in oggetto è richiesta al fornitore l'erogazione di un servizio di *help-desk* con lo scopo di raccogliere le segnalazioni dell'utenza funzionale di Finlombarda relative al Sistema fornito e agli applicativi esistenti, con l'obiettivo di risolvere problemi di malfunzionamento, ricevere le richieste di servizio, le richieste di manutenzione evolutiva e/o le richieste di servizi di training/specialistici.

Il servizio di *help-desk* dovrà garantire che sia tracciato l'intero ciclo di vita di ogni richiesta (apertura, lavorazione, chiusura della richiesta), al fine di consentire verifiche puntuali da parte di Finlombarda sulla gestione del servizio. Ogni richiesta dovrà obbligatoriamente contenere le seguenti informazioni minime:

- identificativo del trouble ticket;
- nominativo dell'utente richiedente;
- identificativo dell'operatore di *help-desk* che ha preso in carico la richiesta;
- data con indicazione dell'ora, minuti in cui è stata ricevuta la richiesta;
- canale di comunicazione utilizzato per l'inoltro della richiesta di intervento;
- descrizione della richiesta di intervento;
- tipologia di segnalazione:
 - guasto
 - richiesta di servizio relativa ad esempio a:
 - manutenzione evolutiva;
 - assistenza applicativa (informazioni);
- severità del guasto (cfr. Tabella 17 – Severità dei guasti e tempo massimo di ripristino) o priorità nel caso di richiesta di servizio (cfr. Tabella 19 – Priorità della richiesta e tempo massimo di risoluzione);
- procedure avviate per la risoluzione del problema;
- descrizione della soluzione adottata;
- chiusura formale dell'intervento con l'indicazione dell'ora, minuti in cui è stata soddisfatta la richiesta e del nome, cognome ed identificativo dell'operatore che effettua la chiusura nonché nome, cognome ed identificativo del personale Finlombarda che ha confermato la chiusura.

Il fornitore dovrà organizzare e gestire la struttura di *help-desk* ispirandosi alle Best Practices ITIL (e alla norma ISO/IEC 20000), alle quali Finlombarda fa riferimento. Il servizio deve prevedere un punto di accesso unificato (*help-desk*) che erogherà l'insieme dei servizi di assistenza previsti nel presente documento attraverso web, posta elettronica e telefonia.

Il servizio dovrà essere reso in lingua italiana; la disponibilità temporale di tale servizio nell'arco della giornata e della settimana sarà:

- giorni feriali lavorativi secondo il calendario italiano, dal lunedì al venerdì nelle fasce orarie 9:00 – 13:00/14:00 – 18:00

Finlombarda si riserva la facoltà di richiedere il servizio in orario straordinario o in giornate non feriali per un impegno massimo complessivo pari al 5% del totale dei giorni lavorativi in cui il servizio deve essere reso disponibile. Tale servizio sarà in via ordinaria richiesto da Finlombarda al fornitore con un preavviso di almeno tre giorni lavorativi, mentre in via straordinaria, in caso di guasto, potrà essere richiesto da Finlombarda all'occorrenza.

L'apertura di una segnalazione da parte dell'utente deve essere possibile, su piattaforma web anche al di fuori della fascia oraria di disponibilità del servizio di *help-desk*.

Il fornitore deve mettere a disposizione uno strumento di *trouble ticketing* basato su piattaforma IPT (cfr. par. 5.3.1.8 Applicativo ICT Governance) opportunamente configurato per dare l'accesso agli utenti funzionali di Finlombarda, al fine di aprire le richieste, confermarne la chiusura o richiederne la riapertura ovvero agli utenti tecnico-operativi al fine di consentire loro il monitoraggio dello stato di lavorazione delle richieste. In particolare, si richiede che attraverso la piattaforma IPT Finlombarda possa attivare l'*escalation* dei ticket al Product Manager di riferimento.

Il fornitore provvederà a formare gli utenti di Finlombarda sull'utilizzo dello strumento di *trouble ticketing*.

7.1.3 C – Sviluppo del Sistema

7.1.3.1 Attività C1 – Manutenzione evolutiva

La manutenzione evolutiva consiste in tutti quegli interventi che hanno lo scopo di introdurre nuove funzionalità al Sistema o migliorare le funzionalità esistenti. A seconda delle specifiche necessità, le attività potranno avere come oggetto tanto la modifica delle applicazioni del Sistema, quanto la modifica delle integrazioni con le applicazioni in uso presso Finlombarda. Sarà facoltà di Finlombarda richiedere tali attività di manutenzione evolutiva (anche "MEV") secondo il bisogno, fino ad erosione dell'importo massimo previsto.

Il fornitore, all'avvio del contratto è tenuto ad analizzare tutti gli interventi evolutivi in corso sul sistema cedente, in modo tale da poter verificare la fattibilità e pianificare tali interventi sul proprio Sistema o mettere a disposizione funzionalità già predisposte per la copertura funzionale.

Resta inteso che, per tutti gli adeguamenti obbligatori di carattere normativo effettuati nel periodo che intercorre tra la data di sottoscrizione del contratto con il nuovo fornitore e il momento di completa sostituzione degli applicativi in uso attualmente, il fornitore dovrà garantire un corrispondente adeguamento applicativo o una soluzione che copra il requisito.

Le attività di manutenzione evolutiva verranno prestate dietro esplicita richiesta di intervento da parte di Finlombarda. Il fornitore è tenuto entro gli 8 giorni lavorativi, successivi alla richiesta, a prenderla in carico, svolgendo un'attività preliminare di raccolta requisiti anche attraverso incontri presso la sede di Finlombarda. Tale attività, qualora non sufficiente alla stesura del Piano di intervento, mira a definire tutte le attività necessarie per la stesura dello stesso e ne fissa la data di consegna. Il Piano di intervento della singola manutenzione evolutiva riporterà in dettaglio i risultati attesi, le scelte tecnologiche, le figure professionali coinvolte, i tempi e i costi della realizzazione. Gli interventi verranno svolti e remunerati al fornitore solo a seguito dell'approvazione da parte di Finlombarda del Piano di intervento presentato.

Ogni intervento di manutenzione evolutiva e sviluppo da realizzarsi si articolerà nelle seguenti fasi:

Tabella 10 – Fasi di un intervento "tipo" di manutenzione evolutiva

Fase	Attività	Responsabile
1	Richiesta Intervento (t0)	Finlombarda
2	Presa in carico, analisi, raccolta requisiti - rilascio documentale (t0+8gg massimo)	Fornitore
3	Presentazione piano di intervento - rilascio documentale (t0+tempo massimo definito nella Presa in carico)	Fornitore
4	Approvazione piano di intervento	Finlombarda
5	Esecuzione delle attività/ migrazione	Fornitore
6	Collaudo (rilascio documentale)	Fornitore
7	Approvazione	Finlombarda
8	Formazione (attività in aula - rilascio documentale)	Fornitore
9	Rilascio/ installazione/ esercizio	Fornitore

Le attività verranno avviate e coordinate attraverso la piattaforma IPT opportunamente configurata (cfr. par. 5.3.1.8 Applicativo ICT Governance). Sulla stessa piattaforma verrà raccolta tutta la documentazione dei singoli piani di intervento presentati e le relative fasi di asseverazione.

Ogni rilascio di nuove funzionalità dovrà essere accompagnato da:

- documento di raccolta requisiti e piano di intervento – Fasi 2 e 3;
- realizzazione di test funzionali e *security test (penetration test, vulnerability assessment)* – Fase 6;
- redazione di opportuna manualistica per le differenti tipologie di utenti coinvolti – Fase 8;
- erogazione di formazione agli utenti coinvolti – Fase 8.

7.1.4 D – Servizi di training connessi

7.1.4.1 Attività D1 – Servizi di training connessi

Finlombarda potrà, durante il corso del contratto, richiedere al fornitore servizi di training ulteriori rispetto a quelli previsti per l'avvio in esercizio. Le attività verranno prestate dietro esplicita richiesta da parte di Finlombarda. Il fornitore è tenuto, entro gli 8 giorni lavorativi successivi alla richiesta, a prenderla in carico e svolgere un'attività preliminare di raccolta requisiti anche attraverso incontri presso la sede Finlombarda. Tale attività, qualora non sufficiente alla stesura del Piano di attività, mira a definire tutte le attività necessarie per la stesura dello stesso e ne fissa la data di consegna. Il Piano di attività riporterà in dettaglio i risultati attesi, le figure professionali coinvolte, i tempi e i costi dell'attività. Le attività verranno svolte e remunerate al fornitore solo a seguito dell'approvazione da parte di Finlombarda del Piano di attività presentato.

Si richiedono complessivamente 200 giornate di training nel corso del contratto.

I percorsi di training che potranno essere richiesti da Finlombarda sono dettagliati nella tabella seguente.

Tabella 11 – Percorsi di training

ID	Percorso di training
FSVIL - Training a seguito di attività di sviluppo del Sistema	Sessioni di approfondimento su nuove componenti funzionali rilasciate nel periodo relative alle attività di sviluppo del Sistema (C). L'attività di formazione viene quantificata dal fornitore nel singolo Piano di intervento.
FNORM - Training sulla normativa	Sessioni periodiche sull'evoluzione della normativa emessa da Banca d'Italia e su come il Sistema la recepisce. Gli obiettivi di questo percorso di training sono da conseguirsi nel corso dell'intera durata del contratto.
FICT - Training personale ICT	<p>Moduli finalizzati al training continuo e conseguimento delle certificazioni tipiche di un gruppo ICT in ambito finanziario, quali ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITIL - Corsi di preparazione ed esami di certificazione (percorso service manager) • PMP/PMI - Corsi di preparazione ed esami di certificazione • PRINCE2 - Corsi di preparazione ed esami di certificazione • COBIT5 - Corsi di preparazione ed esami di certificazione • ISO/IEC 20000 - Corsi di preparazione ed esame di certificazione • ISO/IEC 27001 - Corsi di preparazione ed esame di certificazione <p>Gli obiettivi di questo percorso di training sono da conseguirsi nel corso dei primi tre anni contrattuali.</p>

Finlombarda mette a disposizione all'interno della propria sede le strutture logistiche per la realizzazione di sessioni di formazione frontale. L'allestimento delle postazioni di lavoro necessarie al corso saranno a cura del fornitore. I corsi FICT possono essere erogati al di fuori della sede Finlombarda nel comune di Milano.

Le attività verranno avviate e coordinate attraverso la piattaforma IPT opportunamente configurata (cfr. par. 5.3.1.8 Applicativo ICT Governance). Sulla stessa piattaforma verrà raccolta tutta la documentazione dei singoli piani di attività presentati.

7.1.5 E – Servizi specialistici connessi

7.1.5.1 Attività E1 – Servizi specialistici connessi

Finlombarda potrà, durante il corso del contratto, richiedere al fornitore servizi di consulenza specialistica, finalizzati ad analizzare processi, pratiche, norme, tecnologie per aumentare il grado di automazione presente in Finlombarda e migliorarne il rendimento, tecnologie per la soddisfazione di requisiti di sicurezza, progettazione ed esecuzione di attività di *vulnerability assessment* e *penetration test*.

Sarà facoltà di Finlombarda richiedere tali servizi secondo il bisogno, fino al raggiungimento del monte giornate massimo previsto nel contratto.

Le attività verranno prestate dietro esplicita richiesta da parte di Finlombarda. Il fornitore è tenuto, entro gli 8 giorni lavorativi successivi alla richiesta, a prenderla in carico e svolgere un'attività preliminare di raccolta requisiti anche attraverso incontri presso la sede Finlombarda. Tale attività, qualora non sufficiente alla stesura del Piano di attività, mira a definire tutte le attività necessarie per la stesura dello stesso e ne fissa la data di consegna. Il Piano di attività riporterà in dettaglio i risultati attesi, le figure professionali coinvolte, i tempi e i costi dell'attività. Le attività verranno svolte e remunerate al fornitore solo a seguito dell'approvazione da parte di Finlombarda del Piano di attività presentato. Ogni attività si articolerà nelle fasi indicate in Tabella 12 – Fasi di un intervento "tipo" di servizio specialistico.

Tabella 12 – Fasi di un intervento "tipo" di servizio specialistico

Fase	Attività	Responsabile
1	Richiesta Intervento (t0)	Finlombarda
2	Presa in carico, analisi, raccolta requisiti - rilascio documentale (t0+8gg massimo)	Fornitore
3	Presentazione piano di attività - rilascio documentale (t0+tempo massimo definito nella Presa in carico)	Fornitore
4	Approvazione piano di attività	Finlombarda
5	Esecuzione delle attività	Fornitore
6	Rendicontazione delle attività svolte	Fornitore
7	Approvazione delle attività rendicontate	Finlombarda

Le attività verranno avviate e coordinate attraverso la piattaforma IPT opportunamente configurata (cfr. par. 5.3.1.8 Applicativo ICT Governance). Sulla stessa piattaforma verrà raccolta tutta la documentazione dei singoli piani di attività presentati.

7.2 Rendicontazione delle attività

La rendicontazione delle attività svolte successivamente all'avvio dell'esercizio deve essere resa disponibile dal fornitore con periodicità trimestrale entro il giorno dieci del mese successivo al periodo al quale si riferisce. La rendicontazione viene sottoposta all'approvazione formale di Finlombarda.

La rendicontazione riporta le attività svolte durante il periodo di riferimento e rappresenta lo stato di avanzamento delle stesse e di conformità in relazione ai livelli di servizio previsti. Essa si articola nelle seguenti sezioni:

- attività a corpo;
- attività a misura;
- attività a canone;

La rendicontazione sarà articolata come specificato di seguito:

- descrizione delle attività e degli interventi autorizzati, in corso e completati nel periodo;
- elenco del personale (per profilo professionale) impiegato dal fornitore sulla singola attività;
- dettaglio del numero di ore impiegate da ciascun profilo professionale per ogni attività svolta nel periodo di riferimento;
- prodotti/ deliverable consegnati ed approvati;
- stato di avanzamento degli interventi e risorse consumate rispetto a quanto pianificato;
- il corrispettivo maturato a fronte delle attività svolte nel periodo a cui si riferisce la rendicontazione, articolata per servizio;
- il totale dei corrispettivi erogati dall'inizio del contratto a fronte dei massimali contrattuali.

7.3 Documentazione di progetto

La documentazione dovrà essere redatta in lingua italiana e fornita nel formato OpenDocument (UNI CEI ISO/IEC 26300) e consegnata sulla piattaforma IPT.

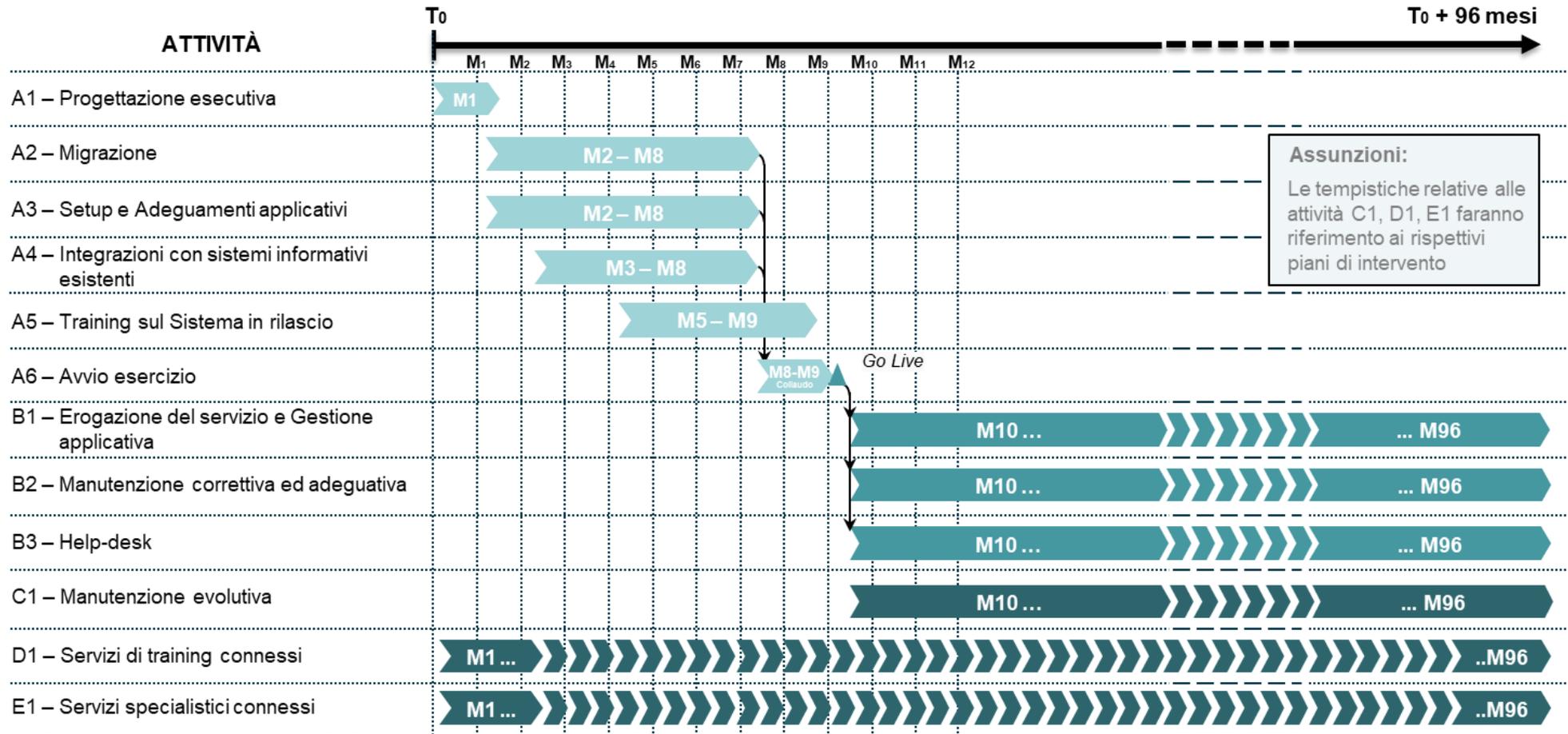
7.4 Tempistiche massime di erogazione

Il fornitore deve garantire il completamento delle attività "A – Fornitura del Sistema e integrazione dei sistemi informativi esistenti" entro i termini massimi di seguito indicati a partire dalla sottoscrizione del contratto:

- A1 – Progettazione esecutiva – entro 1,5 mesi
- A2 – Migrazione – entro 8 mesi
- A3 – Setup e Adeguamenti applicativi – entro 8 mesi
- A4 – Integrazioni con sistemi informativi esistenti – entro 8 mesi
- A5 – Training sul Sistema in rilascio – entro 9 mesi
- A6 – Avvio esercizio – entro 9 mesi.

Le tempistiche per lo svolgimento delle attività sono rappresentate nella figura seguente.

Figura 6 – Tempistiche per lo svolgimento delle attività



7.5 Livelli di servizio

I livelli di servizio sono misurati attraverso i seguenti indicatori di qualità.

7.5.1 Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità oggetto di misura sono riepilogati nella tabella seguente.

Tabella 13 – Riepilogo indicatori di qualità oggetto di misura

Codice	Indicatore
SCP	Slittamento della Consegna di un Prodotto
DISP	Disponibilità del Sistema
TRO	Tempestività di Ripristino dell'Operatività
TRRS	Tempestività di Risoluzione delle Richieste di Servizio

Nei successivi paragrafi sono dettagliati i singoli indicatori di qualità; per ognuno di essi vengono dettagliati in forma tabellare i seguenti dettagli:

- **Aspetto da valutare:** oggetto della misurazione dell'indicatore
- **Unità di misura:** unità utilizzata nel calcolo dell'indicatore (es. giorni lavorativi)
- **Fonte dati:** sorgenti che alimentano il calcolo dell'indicatore
- **Periodo di riferimento:** il periodo temporale da considerare per il calcolo dell'indicatore
- **Frequenza di misurazione:** periodicità con cui l'indicatore deve essere calcolato
- **Dati da rilevare:** informazioni necessarie al calcolo dell'indicatore, da estrapolare dalle fonti dati
- **Regole di campionamento:** indicazione di quali eventi e/o fatti sono da considerare
- **Formula:** formula matematica per ottenere il valore numerico atteso per l'indicatore
- **Regole di arrotondamento:** regole di arrotondamento o troncamento da applicare sul risultato della formula al punto precedente
- **Valore di soglia:** valore minimo da rispettare.

7.5.1.1 SCP – Slittamento della Consegna di un Prodotto

Il fornitore deve garantire il rispetto dei tempi pianificati per la consegna di qualsiasi prodotto¹² secondo quanto stabilito:

¹² Per consegna di un prodotto si intende il completamento di una determinata attività

- nel Piano di lavoro ricompreso nel Progetto Esecutivo e approvato da Finlombarda, per quanto riguarda le attività di fornitura del Sistema (A);
- nei Piani di intervento approvati da Finlombarda, per quanto riguarda le attività di sviluppo del Sistema (C)¹³;
- nei Piani di attività approvati da Finlombarda, per quanto riguarda i servizi di training connessi (D) e i servizi specialistici connessi (E)¹⁴;
- in qualsiasi altro documento avente carattere impegnativo per il fornitore.

Tabella 14 – SCP – Slittamento della Consegna di un Prodotto

Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna di un prodotto rispetto alla data prevista		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Strumento di tracciatura degli interventi (IPT) Piano di lavoro Piano di intervento Piano di attività Lettere di consegna di documenti Altri documenti a valenza contrattuale
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento (dopo ogni consegna)
Dati da rilevare	Data prevista di consegna di un prodotto ($Data_{prev}$) Data effettiva di consegna di un prodotto ($Data_{eff}$)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le consegne eseguite nel periodo di riferimento		
Formula	$SCP = Data_{eff} - Data_{prev}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$SCP \leq 0$		

¹³ Sono soggetti a SLA anche le fasi preliminari di presa in carico e di presentazione del piano di intervento, cfr. par. 7.1.3.1 Attività C1 – Manutenzione evolutiva.

¹⁴ Sono soggetti a SLA anche le fasi preliminari di presa in carico e di presentazione del piano di attività, cfr. par. 7.1.4.1 Attività D1 – Servizi di training connessi e 7.1.5.1 Attività E1 – Servizi specialistici connessi

7.5.1.2 DISP – Disponibilità del Sistema

Il fornitore deve garantire determinati livelli di affidabilità del Sistema.

Tabella 15 – DISP – Disponibilità del Sistema

Aspetto da valutare	Disponibilità del Sistema		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura degli interventi (IPT) Sistema di monitoraggio Comunicazioni manutenzione programmata
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<p>Numero totale di disservizi (M)</p> <p>Durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo, calcolata all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio (d_j)</p> <p>Numero di minuti trimestrali di osservazione per la fascia oraria i-esima (T_i)</p>		
Regole di campionamento	<p>Vanno considerati tutti i disservizi. Ai fini del calcolo non vengono considerati disservizi le seguenti interruzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interruzioni programmate concordate preventivamente con Finlombarda e da questa approvate - Interruzioni per cause naturali (terremoti, alluvioni, catastrofi naturali, ecc.) o di forza maggiore (scioperi, epidemie, ecc.) 		
Formula	$DISP_i = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T_i} \right) \times 100$		
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato al primo decimale:</p> <p>per difetto se la seconda cifra decimale è < 5</p> <p>per eccesso se la seconda cifra decimale è ≥ 5</p>		
Valore di soglia	$DISP_A = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T_A} \right) \times 100 \geq 99\%$ <p>dove:</p> <p>T_A è il numero di minuti trimestrali calcolati nella fascia oraria 07:00 – 21:00 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi secondo il calendario italiano (fascia oraria lavorativa di riferimento per l'attività Finlombarda)</p>		

	Negli intervalli fuori dalla sopracitata fascia oraria, il Sistema deve essere disponibile in modalità “best effort”, senza una soglia minima di disponibilità da garantire.
--	--

7.5.1.3 TRO – Tempestività di Ripristino dell’Operatività

L’indicatore di qualità si applica agli interventi di manutenzione correttiva per valutare l’efficienza dell’aggiudicatario nella risoluzione di un guasto.

L’indicatore varia in base alla seconda della Severità dell’evento.

Tabella 16 – Tempestività di Ripristino dell’Operatività

Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell’operatività in esercizio a seguito di guasti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura degli interventi (IPT)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<p>Avvio del processo di risoluzione del guasto: Data, ora e minuti in cui è stata inviata la richiesta [fase attivazione] (Inizio)</p> <p>Termine di lavorazione del guasto: per i guasti risolti all’interno del periodo di riferimento, corrisponde a Data, ora e minuti in cui è stata chiusa la richiesta; per i guasti non ancora risolti all’interno del periodo di riferimento, corrisponde a Data, ora e minuti della fine del periodo di riferimento [fase esecuzione] (Termine)</p> <p>Tempo di sospensione della risoluzione del guasto (sospensione) per ragioni non imputabili all’aggiudicatario (TSRG)</p> <p>Severità del guasto (cfr. Tabella 17 – Severità dei guasti e tempo massimo di ripristino)</p> <p>Numero totale di segnalazioni di guasto di severità i-esima, aperte ($N_{tot_int_i}$) nell’intervallo di rilevazione</p>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni aperte nel periodo di riferimento a seguito di guasti e tutte le segnalazioni che, alla data di inizio del periodo di riferimento, non risultano ancora risolte sebbene aperte in periodi di riferimento antecedenti.		
Formula	$TRO_i = \left(1 - \frac{N_{int_i}(T_{lavori} > T_{max_ripr_i})}{N_{tot_int_i}}\right) \times 100$ <p>dove:</p> <p>N_{int_i} è il numero di guasti di severità i-esima che non sono stati risolti entro il tempo massimo. Sono inclusi anche i guasti non ancora risolti, ma il cui tempo di lavorazione ad opera dell’aggiudicatario ha già superato il tempo massimo.</p>		

	<p>$T_{lavori} = Termine_i - Inizio_i - TSRG$ è il tempo di lavorazione a carico dell'aggiudicatario, misurato per i guasti di severità i-esima</p> <p>$T_{max_ripr_i}$ è il tempo massimo di ripristino per i guasti di severità i-esima (cfr. Tabella 17 – Severità dei guasti e tempo massimo di ripristino)</p> <p>$N_{tot_int_i}$ è il numero totale di guasti di severità i-esima, dato dalla somma dei guasti aperti nel periodo e di tutti i guasti aperti in periodi antecedenti ma non risolti alla data di avvio del periodo di riferimento.</p>
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato al primo decimale:</p> <p>per difetto se la seconda cifra decimale è < 5</p> <p>per eccesso se la seconda cifra decimale è ≥ 5</p>
Valore di soglia	$TRO_i \geq 95\%$

Tabella 17 – Severità dei guasti e tempo massimo di ripristino

Severità	Definizione	Tempo massimo di ripristino
1	Guasto di applicazioni critiche che compromettono la normale operatività di Finlombarda	4 ore lavorative
2	Guasto di applicazioni che potenzialmente compromettono la normale operatività di Finlombarda	8 ore lavorative
3	Guasto di applicazioni che producono difficoltà nella normale gestione da parte di Finlombarda per le quali è disponibile una soluzione provvisoria	24 ore lavorative
4	Degrado di applicazioni non critiche per le quali Finlombarda necessita di un intervento anche non immediato	48 ore lavorative

Sono considerate ore lavorative quelle comprese nelle fasce orarie 9:00 – 13:00 / 14:00 – 18:00 dei giorni feriali lavorativi secondo il calendario italiano, dal lunedì al venerdì.

7.5.1.4 TRRS – Tempestività di Risoluzione delle Richieste di Servizio

L'indicatore di qualità si applica agli interventi richiesti all'*help-desk* che non ricadono all'interno della manutenzione correttiva, per valutare l'efficienza dell'aggiudicatario nella risoluzione delle richieste.

Tabella 18 – TRRS – Tempestività di Risoluzione delle Richieste di Servizio

Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione delle richieste di Servizio all' <i>help-desk</i>		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di tracciatura degli interventi (IPT)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale

Dati da rilevare	<p>Avvio del processo di risoluzione della richiesta: Data, ora e minuti in cui è stata inviata la richiesta [fase attivazione] (Inizio)</p> <p>Termine della lavorazione della richiesta: per le richieste evase all'interno del periodo di riferimento, corrisponde a Data, ora e minuti in cui è stata chiusa la richiesta; per le richieste non evase nel periodo di riferimento, corrisponde a Data, ora e minuti della fine del periodo di riferimento [fase esecuzione] (Termine)</p> <p>Tempo di sospensione della risoluzione della richiesta (sospensione) per ragioni non imputabili all'aggiudicatario (TSRR)</p> <p>Priorità della richiesta (cfr. Tabella 19 – Priorità della richiesta e tempo massimo di risoluzione)</p> <p>Numero totale di richieste di servizio di priorità i-esima, aperte ($N_{tot_rs_i}$) nell'intervallo di rilevazione</p>
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di servizio aperte nel periodo di riferimento e tutte le richieste di servizio che, alla data di inizio del periodo di riferimento, non risultano ancora risolte sebbene aperte in periodi di riferimento antecedenti.
Formula	$TRRS_i = \left(1 - \frac{N_{rs_i}(T_{lavor_i} > T_{max_risol_i})}{N_{tot_rs_i}}\right) \times 100$ <p>dove:</p> <p>N_{rs_i} è il numero di richieste di servizio di priorità i-esima che non sono state risolte entro il tempo massimo. Sono incluse anche le richieste di servizio non ancora risolte, ma il cui tempo di lavorazione ad opera dell'aggiudicatario ha già superato il tempo massimo.</p> <p>$T_{lavor_i} = Termine_i - Inizio_i - TSRR$ è il tempo di lavorazione a carico dell'aggiudicatario misurato per le richieste di servizio di priorità i-esima</p> <p>$T_{max_risol_i}$ è il tempo massimo di risoluzione per le richieste di servizio di priorità i-esima (cfr. Tabella 19 – Priorità della richiesta e tempo massimo di risoluzione)</p> <p>$N_{tot_rs_i}$ è il numero totale di richieste di servizio di priorità i-esima, dato dalla somma delle richieste aperte nel periodo di riferimento e di tutte le richieste aperte in periodi antecedenti ma non risolte alla data di avvio del periodo di riferimento.</p>
Regole di arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato al primo decimale:</p> <p>per difetto se la seconda cifra decimale è < 5</p> <p>per eccesso se la seconda cifra decimale è ≥ 5</p>
Valore di soglia	$TRRS_i \geq 90\%$

Tabella 19 – Priorità della richiesta e tempo massimo di risoluzione

Priorità	Tempo massimo di risoluzione
1	16 ore lavorative
2	32 ore lavorative
3	48 ore lavorative
4	64 ore lavorative

Sono considerate ore lavorative quelle comprese nelle fasce orarie 9:00 – 13:00 / 14:00 – 18:00 dei giorni feriali lavorativi secondo il calendario italiano, dal lunedì al venerdì.

7.5.2 Indicatori di continuità di servizio

Con l'entrata in vigore delle disposizioni della Circolare 288 di Banca d'Italia in materia di esternalizzazione, il rischio informatico è diventato parte integrante del rischio aziendale complessivo e deve essere integrato in modo idoneo con i rischi operativi, strategici e reputazionali.

In termini di continuità operativa, nel corso dell'esecuzione del contratto il fornitore dovrà formalizzare i propri piani di continuità operativa al fine di consentire a Finlombarda di valutare la qualità delle misure previste e integrare se il caso tali misure con altre soluzioni di continuità.

Finlombarda richiede che la soluzione di *Disaster Recovery* preveda i seguenti livelli:

Tabella 20 – Indicatori per il *Disaster Recovery*

Codice	Indicatore	Valore di soglia
RTO	<i>Recovery Time Objective</i> : rappresenta il tempo necessario per il pieno recupero dell'operatività del Sistema.	4 ore
RPO	<i>Recovery Point Objective</i> : rappresenta il tempo massimo che può intercorrere tra la produzione di un dato e la sua messa in sicurezza (ad esempio attraverso backup).	≤ 15 minuti

7.6 Rendicontazione dei livelli di servizio

La rendicontazione dei livelli di servizio deve essere resa disponibile dal fornitore con periodicità trimestrale attraverso la predisposizione di reportistica estratta dalla piattaforma IPT (cfr. par. 5.3.1.8 Applicativo ICT Governance) entro il giorno dieci del mese successivo al periodo al quale si riferisce. La rendicontazione viene sottoposta all'approvazione formale di Finlombarda.

La rendicontazione riporterà la misura dei singoli livelli di servizio contrattualizzati ed evidenzierà le eventuali non conformità e le relative penali.

Finlombarda si riserva la facoltà di effettuare degli *audit* periodici, anche attraverso società terze, al fine di verificare la bontà delle misurazioni effettuate.

7.7 Penali

Qualora il fornitore non rispetti i valori di soglia definiti nei paragrafi precedenti saranno applicate delle penali secondo quanto stabilito nei seguenti paragrafi.

7.7.1 Modalità di calcolo delle penali

Le penali sono calcolate secondo lo schema seguente:

Tabella 21 – Penali

Indicatore	Penale	Modalità di calcolo

SCP – Slittamento della Consegna di un Prodotto	Ritardo nella consegna di un prodotto	<p>€ 900,00 (novecento/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo, o frazione di esso, nella consegna di un prodotto relativo alle attività di fornitura del Sistema (A)</p> <p>€ 180,00 (centottanta/00) per ogni giorno lavorativo di ritardo, o frazione di esso, nella consegna di un prodotto relativo alle attività di sviluppo del Sistema (C) e/o di servizi di training connessi (D) e/o di servizi specialistici connessi (E).</p>
DISP – Disponibilità del Sistema	Indisponibilità del Sistema	<p>€ 400,00 (quattrocento/00) per ogni 0,5% o frazione di scostamento in diminuzione rispetto al valore di soglia previsto se l'indicatore calcolato nel trimestre di riferimento è compreso tra $84\% \leq DISP < 99\%$.</p> <p>Intero canone trimestrale nel caso in cui il valore dell'indicatore calcolato nel trimestre di riferimento sia inferiore a $DISP < 84\%$.</p>
Debito di servizio cumulativo per TRO e TRRS	Ritardo nel ripristino dell'operatività e/o nella risoluzione delle richieste di servizio	<p>€ 400,00 (quattrocento/00) per ogni punto di debito (valore assoluto) accumulato nel periodo di osservazione. Per dettagli in merito alle regole per il recupero dei crediti di servizio, fare riferimento al par. 7.7.2 Modalità di calcolo debiti e crediti.</p>

7.7.2 Modalità di calcolo debiti e crediti

Per la valutazione dei livelli di servizio riferiti agli specifici indicatori TRO e TRRS, si prevede un meccanismo di calcolo di “debiti e/o crediti di servizio”. Ai fini del calcolo valgono le seguenti definizioni:

- **Debiti/Crediti di servizio:** costituisce un importo unitario dovuto a Finlombarda dal fornitore in seguito al mancato rispetto dei livelli di servizio contrattuali, di seguito indicati. Per unità di debito/credito di servizio si intende un importo monetario associato ai livelli di servizio che Finlombarda, in caso di “disservizi” o di mancate prestazioni decurterà dai corrispettivi dovuti. Le unità di debito/credito di servizio possono avere un valore positivo (Credito) ovvero negativo (Debito).
- **Intervallo di osservazione ai fini SLA:** 1 (un) trimestre solare, con termine fissato l'ultimo giorno del trimestre di riferimento. Questo intervallo è utilizzato per il calcolo dell'indicatore relativo al singolo livello di servizio o dell'eventuale disservizio.
- **Intervallo di maturazione penali:** 6 (sei) mesi solari, con termine fissato l'ultimo giorno del sesto mese di riferimento. Questo intervallo è utilizzato per la maturazione di eventuali penali in caso di accumulo di punti di debito.
- **Intervallo di osservazione ai fini dei debiti / crediti di servizio:** 1 (un) anno solare, con termine fissato l'ultimo giorno del dodicesimo mese di riferimento. Questo intervallo è invece utilizzato per l'accumulo dei vari crediti di servizio e l'eventuale recupero degli stessi da parte del fornitore (si veda di seguito).

7.7.2.1 Processo di controllo e regole di determinazione dei debiti e crediti di servizio

Per la determinazione degli indicatori, il loro controllo e la conseguente definizione dei debiti / crediti di servizio dovuti a Finlombarda, vale quanto segue:

1. Il calcolo di debiti / crediti di servizio viene effettuato complessivamente sugli indicatori TRO e TRRS.

2. Al termine del periodo trimestrale di osservazione degli indicatori SLA (intervallo di osservazione ai fini SLA), nel caso in cui lo SLA non sia stato rispettato, sarà calcolato l'ammontare della penale in termini di debiti / crediti di servizio.
3. L'attribuzione dei crediti sarà cumulata per un periodo pari all'“Intervallo di osservazione ai fini dei debiti / crediti di servizio”.
4. Durante l'Intervallo di maturazione delle penali, il fornitore avrà la possibilità di recuperare parzialmente eventuali debiti assicurando un grado di servizio “Migliorativo” (si veda il seguito).
5. Durante l'Intervallo di osservazione ai fini dei debiti / crediti di servizio, il fornitore avrà la possibilità di accumulare crediti di servizio assicurando un grado di servizio “Migliorativo” (si veda il seguito).
6. Al termine dell'“Intervallo di osservazione ai fini dei debiti / crediti di servizio”, eventuali crediti residui saranno azzerati e non saranno presi in considerazione per il successivo intervallo di osservazione ai fini SLA.

Si stabilisce un periodo di 3 mesi a partire dall'avvio dell'esercizio durante il quale il fornitore è tenuto a erogare il servizio e monitorarne la qualità (misurare i KPI e rispettare i Livelli di servizio) al meglio delle proprie capacità. Durante tale periodo (denominato “*Grace Period*”), Finlombarda non conteggerà gli eventuali debiti di servizio risultanti dalle misurazioni effettuate.

7.7.2.2 Maturazione delle penali

La periodicità di maturazione delle penali per gli indicatori TRO e TRRS è semestrale, come indicato nell'“Intervallo di maturazione penali”.

Di seguito si riporta il dettaglio del processo applicato su un intero anno solare:

1. Al termine del primo trimestre solare, si procede con il calcolo di debiti / crediti per il periodo di osservazione, per i 4 indicatori TRO (uno per severità) ed i 4 indicatori TRRS (uno per priorità). La somma algebrica di punti di debito (segno negativo) e credito (segno positivo) determina il punteggio di debiti/crediti per il periodo.
2. Al termine del secondo trimestre solare, si procede con la determinazione del punteggio di debiti/crediti per il periodo, analogamente a quanto effettuato per il trimestre precedente. Tale punteggio sarà sommato algebricamente a quanto determinato nel primo trimestre. Un punteggio negativo darà luogo alla maturazione delle penali secondo quanto indicato in Tabella 21 – Penali. In caso di punteggio positivo, i punti di credito accumulati saranno utilizzati per i successivi trimestri del medesimo anno solare.
3. Al termine del terzo trimestre solare, si procede con la determinazione del punteggio di debiti/crediti per il periodo, analogamente a quanto effettuato per i trimestri precedenti.
4. Al termine del quarto trimestre solare, si procede con la determinazione del punteggio di debiti/crediti per il periodo, analogamente a quanto effettuato per i trimestri precedenti. Tale punteggio sarà sommato algebricamente a quanto determinato nel terzo trimestre, ed agli eventuali crediti accumulati alla fine del secondo trimestre. Un punteggio negativo darà luogo alla maturazione delle penali secondo quanto indicato in Tabella 21 – Penali. In caso di punteggio positivo, i punti di credito saranno azzerati in quanto concluso il “Intervallo di osservazione ai fini dei debiti / crediti di servizio”.

7.7.2.3 Graduazione dei livelli di servizio

I livelli di servizio indicati sono graduati in 5 aree, specificate nella seguente tabella. Le aree fanno riferimento agli indicatori TRO_i (calcolati separatamente per ognuna delle severità) e TRRS_i (calcolati separatamente per ognuna delle priorità). Ciò significa che uno qualsiasi degli indicatori di SLA può trovarsi, al termine del periodo di osservazione, in una delle 5 aree specificate.

Tabella 22 – Gradi dei livelli di servizio, per la modalità di debito/credito

Grado	Definizione	Regole di valorizzazione grado (esplicitati separatamente i limiti per gli indicatori TRO_i e $TRRS_i$)	Applicazione ai fini del calcolo crediti / debiti nell'in- tervallo di osservazione ai fini SLA
1 [^]	Migliorativo	$98\% \leq TRO_i < 100\%$ $97\% \leq TRRS_i < 100\%$	Qualora raggiunto dal fornitore darà luogo ad un credito di servizio, secondo quanto riportato in Tabella 23 – Quantificazione dei debiti/crediti
2 [^]	Nei limiti	$95\% \leq TRO_i < 98\%$ $90\% \leq TRRS_i < 97\%$	Tale livello di servizio è quello contrattualmente stabilito. Il suo raggiungimento non genera alcun debito o credito di servizio.
3 [^]	Insufficiente	$80\% \leq TRO_i < 95\%$ $75\% \leq TRRS_i < 90\%$	Qualora raggiunto dal fornitore darà luogo ad un "Debito", secondo quanto riportato in Tabella 23 – Quantificazione dei debiti/crediti
4 [^]	Scarso	$50\% \leq TRO_i < 80\%$ $50\% \leq TRRS_i < 75\%$	Qualora raggiunto dal fornitore darà luogo ad un "Debito", secondo quanto riportato in Tabella 23 – Quantificazione dei debiti/crediti
5 [^]	Gravemente insufficiente	$TRO_i < 50\%$ $TRRS_i < 50\%$	Qualora raggiunto dal fornitore darà luogo ad un "Debito", secondo quanto riportato in Tabella 23 – Quantificazione dei debiti/crediti

Tabella 23 – Quantificazione dei debiti/crediti

Indicatore	Crediti (+) / Debiti (-) di servizio				
	1 [^] Migliorativo	2 [^] Nei limiti	3 [^] Insufficiente	4 [^] Scarso	5 [^] Gravemente Insufficiente
TRO₁ (Severità 1)	+4	0	-4	-8	-16
TRO₂ (Severità 2)	+3	0	-3	-6	-12
TRO₃ (Severità 3)	+2	0	-2	-4	-8
TRO₄ (Severità 4)	+1	0	-1	-2	-4
TRRS₁ (Priorità 1)	+4	0	-4	-8	-16

TRRS₂ (Priorità 2)	+3	0	-3	-6	-12
TRRS₃ (Priorità 3)	+2	0	-2	-4	-8
TRRS₄ (Priorità 4)	+1	0	-1	-2	-4

7.8 Gestione della sicurezza

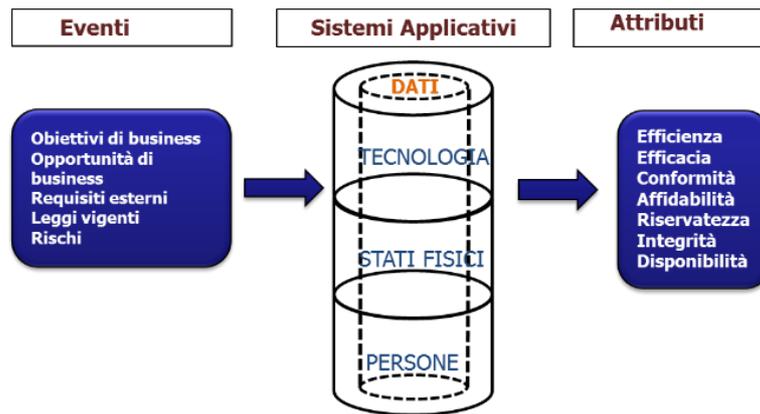
Con l'entrata in vigore delle disposizioni della Circolare 288 di Banca d'Italia in materia di esternalizzazione, il rischio informatico è diventato parte integrante del rischio aziendale complessivo e deve essere integrato in modo idoneo con i rischi operativi, strategici e reputazionali.

La progettazione e conduzione del Sistema dovrà pertanto includere tutti gli elementi propedeutici ad una corretta gestione della sicurezza. Nel corso dell'esecuzione del contratto il fornitore dovrà:

- formalizzare i propri piani di continuità operativa al fine di consentire a Finlombarda di valutare la qualità delle misure previste e integrare se il caso tali misure con altre soluzioni di continuità;
- proporre un **approccio metodologico** ove siano descritti i principi sui quali deve poggiare la periodica valutazione e gestione del rischio informatico, definendo inoltre un impianto metodologico e flussi informativi che dovranno essere integrati nel sistema di controllo dei rischi adottato da Finlombarda;
- attivare un **modello operativo** che permetta di assicurare a Finlombarda una visione unitaria ed integrata di definizione ed attuazione di policy di sicurezza, procedure e documenti di dettaglio operativi al fine di attuare modelli tecnico-organizzativi capaci di garantire la protezione degli asset aziendali ed assicurare un'evoluzione nel tempo in coerenza con i prodotti forniti, le tecnologie utilizzate e i rischi fronteggiati mediante standard di riferimento condivisi; questa attività si dettaglia attraverso:
 - a. supportare Finlombarda nella realizzazione del piano di sicurezza informatica mediante l'analisi dell'informazione presente in azienda, tenendo presente il valore cardine di tali informazioni, in relazione agli eventi cui si riferiscono, ai sistemi su cui transitano e agli attributi cui devono rispondere;
 - b. supportare Finlombarda nel mappare gli eventi che caratterizzano l'attività dell'azienda rispetto al Sistema Informativo fornito, individuare i requisiti esterni e le leggi vigenti che potrebbero risultare un vincolo alle possibili soluzioni adottate (o proposte in caso delle MEV), ed i rischi connessi;
 - c. definire e attuare le procedure per il governo della sicurezza (SGSI¹⁵) relativa al Sistema Informativo ed ai servizi forniti, in particolare:

Figura 7 – Struttura del SGSI richiesto

¹⁵ Tale complesso di procedure è detto Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI) ed entra nella vita dell'azienda come un continuo ciclo di miglioramento.



Le attività di seguito evidenziate (*) riportano una nomenclatura conforme a ISO/IEC 27001:

- Attività ITG-1 - Business and IT service continuity assessment (*)
 - definire quali informazioni sono da proteggere (asset critici e asset strategici);
 - individuare risorse umane e tecnologiche.
- Attività ITG-2 - Business impact analysis & risk assessment (*)
 - identificazione e stima del rischio;
 - stabilire gli obiettivi (soglia di rischio accettabile);
 - valutazione e trattamento del rischio.

- Attività ITG-3 - Business continuity interim plan (*)

Vengono indicati per ogni servizio IT i fattori di supporto all'erogazione degli stessi e le strategie di continuità da adottare che meglio si adattano alle esigenze di Finlombarda. Si affronta in questa fase, inoltre, la realizzazione dell'SGSI sia nella sua veste documentale e organizzativa che nella attuazione di azioni tecnologiche volte alla mitigazione del rischio definendo le contromisure (sulla base della ISO 27002) e valutate le opzioni per l'attivazione di progetti tecnologici e implementativi.

- Attività ITG-4 - IT Service continuity strategy (*)

Vengono indicate le modalità di impostazione ed esecuzione del processo di Business Continuity Management (BCM) adottato al fine di garantire la continuità dei processi di business, prevenendo e minimizzando l'impatto di incidenti intenzionali o accidentali e dei conseguenti possibili danni. In questa fase viene definito il piano di continuità operativa di Finlombarda¹⁶.

- Attività ITG-5 - IT Security assessment (*)

Vengono individuate una serie di azioni che portino alla stesura del *basic assessment* sullo stato della sicurezza dei sistemi Finlombarda e della valutazione dei gap positivi e negativi tra lo stato attuale rispetto alle *best practice* di settore (ISO 27001, ITIL) e alle prescrizioni di sicurezza indicate dalle normative vigenti.

- Attività ITG-6 – ICT Audit

Il fornitore collabora con l'*Internal Audit* di Finlombarda fornendo le competenze specialistiche necessarie per assolvere i compiti di *assurance* attinenti al sistema informativo aziendale¹⁷ (*ICT Audit*).

Figura 8 – Miglioramento continuo SGSI richiesto

¹⁶ Integrando il piano di continuità operativa del fornitore presentato al paragrafo 7.1.1.1 Attività A1 – Progettazione esecutiva.



- d. attivare dei processi di verifica annualmente e tempestivamente in caso di modifiche significative e documentarli, al fine di valutare il rischio informatico su tutte le componenti critiche del Sistema informativo ed evidenziarne a Finlombarda gli aspetti che possono avere impatto su di esse;
- e. definire i processi per la gestione degli incidenti di sicurezza integrati anche con i processi di gestione della Continuità Operativa di Finlombarda, attivando, nel caso, le previste comunicazioni alle forze dell'ordine e/o a Banca d'Italia.

Finlombarda avrà facoltà di effettuare – sia direttamente che tramite terzi propri incaricati - delle verifiche ed ispezioni presso le sedi dell'aggiudicatario interessate all'esecuzione contrattuale per accertare la sussistenza delle misure di sicurezza definite nonché la loro implementazione. Il fornitore ha l'obbligo di collaborare nella definizione e a dare seguito alle eventuali azioni correttive pertinenti ai propri ambiti a proprio costo, quindi senza alcun onere aggiuntivo per Finlombarda.

7.9 Subentro

In qualunque ipotesi di cessazione del contratto, il fornitore deve garantire senza soluzione di continuità le attività di conduzione del Sistema e le attività necessarie per un ottimale passaggio di consegne nei confronti dell'operatore entrante che sarà selezionato da Finlombarda.

Le attività di subentro potranno avere una durata massima di 12 (dodici) mesi fatte salve le ipotesi di cessazione del contratto diverse dalla scadenza naturale in cui il fornitore potrà essere tenuto a rendere il servizio di conduzione del Sistema per un periodo più lungo finalizzato all'individuazione del nuovo fornitore.

Le attività di subentro previste sono:

- **Allocazione team migrazione:** allocazione di un team dedicato per tutto il periodo di migrazione formato da un PM e dal personale dotato di competenze tecnico/funzionali adeguate, ovvero con conoscenza dei processi di business sottesi ai moduli informativi, i moduli e delle basi dati del Sistema fornito e degli strumenti necessari (es. DTS - Data Transformation Service).
- **Definizione dell'avvicendamento:** partecipazione attiva ai meeting con il nuovo fornitore entrante per la definizione dettagliata delle modalità di passaggio al nuovo sistema con particolare focus sull'allineamento tra il piano di migrazione dei dati e il piano di migrazione dei processi di business.
- **Supporto all'avvicendamento:** in questa attività il fornitore deve, attraverso apposite attività di test, verificare la completezza delle attività messe in campo per la completa migrazione al nuovo sistema e colmare eventuali lacune.
- **Analisi e sviluppo sistemi di procedure di migrazione:** predisposizione di opportuni *script* e *batch* di transcodifica nei formati concordati con il nuovo entrante.

- **Sviluppo sistemi per allineamento dati in tempo reale (se ritenuta attività a valore):** eventuale realizzazione di sistemi di allineamento dati tra il Sistema esistente e quello fornito dal nuovo fornitore entrante nel caso sia necessario mantenere attivi i due ambienti in parallelo per il periodo di passaggio dal vecchio al nuovo sistema con particolare attenzione agli aspetti di privacy e sicurezza. Tali sistemi devono includere anche l'allineamento dell'archivio documentale prodotto dalle attività degli utenti funzionali sul Sistema.
- **Supervisione esportazione dati:** supporto al nuovo entrante durante le attività di importazione dati nel nuovo sistema finalizzata all'evitare perdite di informazioni durante il processo, con particolare attenzione alla risoluzione degli errori di importazione.
- **Estrazione dati offline:** attività di estrazione dei dati dal Sistema fornito mediante esecuzione dei *batch* di migrazione con particolare attenzione agli aspetti di privacy e sicurezza per garantirne la trasmissione sicura (ad esempio mediante sistemi crittografati). Tale attività include anche l'esportazione dell'archivio documentale prodotto dalle attività degli utenti funzionali sul Sistema, e la predisposizione di procedure a supporto della storicizzazione dei dati;
- **Allineamento dati in tempo reale:** eventuale istanziazione dei sistemi di allineamento dei dati e dell'archivio documentale *real time* sviluppati (cfr. punto precedente) per il tempo necessario. Nel corso delle attività di allineamento le eventuali elaborazioni per adempimenti normativi cui Finlombarda è soggetta sono in carico al fornitore uscente.

In generale, il fornitore è tenuto ad assistere il passaggio di consegne al subentrante designato da Finlombarda al fine di consentire la transizione in tempi brevi e con il minore impatto sull'operatività di Finlombarda. Il fornitore curerà in particolare gli aspetti di:

- fornitura del servizio e delle modalità di garanzia di continuità nella fase di trasferimento;
- gestione del processo di trasferimento: ruoli, responsabilità, autorizzazioni da assegnare;
- diritti di proprietà intellettuale: accordi necessari, licenze¹⁸, ecc.;
- *due diligence*: definizione della documentazione e dei contenuti da trasferire al fornitore che subentra;
- trasferimento della *knowledge base* del sistema di *trouble ticketing*;
- sicurezza.

Le attività di subentro svolte dal fornitore sono da intendersi incluse nelle attività di conduzione del Sistema (cfr. par. 7.1.2 B – Conduzione del Sistema).

8 Gruppo di lavoro e organizzazione delle attività

Il fornitore deve garantire che il gruppo di lavoro dedicato alle attività sia:

- numericamente adeguato in relazione alle esigenze e alla necessità di contemporaneità delle attività espresse nel cronoprogramma presentato nell'offerta tecnica;
- qualitativamente adeguato in relazione alle figure professionali richieste e alle rispettive competenze minime di seguito previste;
- composto di un mix adeguato di differenti figure professionali.

8.1 Gruppo di lavoro

Per l'intera durata del contratto il fornitore deve mettere a disposizione tutte le figure professionali di cui alle tabelle sottostanti, raggruppate, per tipologia di competenze, nei gruppi di figure professionali FP1, FP2, FP3, FP4. Tutte le figure professionali dovranno possedere i requisiti minimi indicati nelle tabelle di cui sotto.

¹⁸ Qualora non sussistano diritti inalienabili di privativa industriale su tali software.

Tabella 24 – Figure professionali messe a disposizione dall'Aggiudicatario nell'ambito della fornitura, conduzione, sviluppo del Sistema e servizi di training connessi

Codice gruppo	Figura professionale ¹⁹	Requisiti minimi		
		Titolo di studio	Esperienza minima nel settore ICT	Competenze ²⁰ (sono qui indicate tutte le competenze previste all'interno del gruppo)
FP1	Account manager Business Analyst Project manager	diploma	6 anni	Pianificare A4. Pianificazione di prodotto o di servizio A5. Progettazione di architetture Realizzare B4. Diffusione della soluzione Gestire E2. Gestione del progetto e del portfolio E4. Gestione della relazione
FP2	Service desk agent Service manager System architect Developer senior	diploma	2 anni	Realizzare B1. Progettazione e sviluppo B3. Testing Eeguire C1. Supporto dell'utente C3. Erogazione del servizio

¹⁹ Secondo il sistema di articolazione delle competenze professionali e-CF (European e-Competence Framework) www.ecompetences.eu.

²⁰ Per la legenda delle competenze riportate cfr. 9.2 Mappa delle competenze standard di riferimento.

Codice gruppo	Figura professionale ¹⁹	Requisiti minimi		
		Titolo di studio	Esperienza minima nel settore ICT	Competenze ²⁰ (sono qui indicate tutte le competenze previste all'interno del gruppo)
				C4. Gestione del problema
FP3	Product Manager (esperti in tutti Gruppi applicativi) ICT consultant ICT Operations Manager ICT Security specialist ICT Trainer Developer junior	diploma	3 anni	<p>Pianificare</p> <p>A4. Pianificazione tecnica di prodotto o di servizio A5. Progettazione di architetture e/o elementi funzionali A6. Progettazione di applicazioni</p> <p>Realizzare</p> <p>B1. Progettazione e sviluppo B3. Testing B5. Produzione della documentazione</p> <p>Eseguire</p> <p>C1. Supporto dell'utente C2. Supporto al cambiamento</p> <p>Abilitare</p> <p>D1. Sviluppo della strategia della sicurezza informatica D2. Sviluppo della strategia della qualità ICT D3. Fornitura di istruzione e formazione</p>

Codice gruppo	Figura professionale ¹⁹	Requisiti minimi		
		Titolo di studio	Esperienza minima nel settore ICT	Competenze ²⁰ (sono qui indicate tutte le competenze previste all'interno del gruppo)
				Gestire E2. Gestione del progetto e del portfolio E5. Miglioramento del processo E6. Gestione della qualità ICT E8. Gestione della sicurezza dell'informazione

Tabella 25 – Figure professionali messe a disposizione dall'Aggiudicatario nell'ambito dei servizi specialistici connessi

Codice gruppo	Figura professionale	Requisiti minimi		
		Titolo di studio	Esperienza minima nel settore ICT	Competenze (sono qui indicate tutte le competenze previste all'interno del gruppo)
FP4	Security Internal auditor ICT Security specialist Business process consultant	laurea	5 anni	<p>Gestire E5. Miglioramento del processo E6. Gestione della qualità ICT E8. Gestione della sicurezza dell'informazione Certificazioni preferenziali Certified Lead auditor ISO 27001 Certified auditor ISO 27001 Auditor CISA certified</p> <p>Realizzare B3. Testing B5. Produzione della documentazione</p> <p>Eseguire C1. Supporto dell'utente C2. Supporto al cambiamento</p> <p>Abilitare D1. Sviluppo della strategia della sicurezza informatica D3. Fornitura di istruzione e formazione Certificazioni preferenziali CISSP, SSCP, CISA o equivalenti CISA e CISM o equivalenti Processi bancari Conoscenza approfondita Sistema proposto</p>

8.2 Responsabile Unico del Contratto

Finlombarda richiede che, per l'intera durata del contratto, il fornitore metta a disposizione una figura professionale a tempo pieno che svolga il ruolo di Responsabile Unico del Contratto individuato tra i curricula proposti nel gruppo professionale FP1. Tale risorsa dovrà essere esperta nel *project management*, nella composizione di gruppi di lavoro adeguati alle esigenze dei progetti, con elevate capacità organizzative, tecniche e di relazione con i clienti. Il Responsabile Unico del Contratto svolgerà compiti di supervisione e coordinamento delle attività e delle risorse dei gruppi di lavoro e di interfaccia unica con le competenti unità organizzative aziendali per la gestione di tutto il contratto, la pianificazione, il controllo e la rendicontazione dell'attività del personale dedicato, il monitoraggio dei livelli di servizio. Particolare attenzione sarà data al coordinamento tecnico-funzionale effettuato da parte di figure professionali quali i System Architect e i Product Manager, che garantiranno il rispetto delle soluzioni tecniche individuate e il presidio funzionale in merito al corretto funzionamento degli applicativi forniti anche a supporto delle attività di *help-desk*.

Nel caso in cui Finlombarda, a suo insindacabile giudizio, non ritenesse tale figura idonea a svolgere i compiti citati, il fornitore dovrà procedere alla sua immediata sostituzione.

9 Appendice

9.1 Piattaforma gestionale attuale

La piattaforma gestionale SIWEB/FLEX, attualmente in uso, prevede i servizi applicativi di seguito elencati:

Tabella 26 – Servizi applicativi della piattaforma SIWEB/FLEX

Oggetto informativo	Front End applicativo	Servizio applicativo	Descrizione
Anagrafiche	SIWEB	A0 - Anagrafe Tributaria	<p>La procedura consente di predisporre, secondo le indicazioni fornite dall'Agenzia delle Entrate, i flussi per le segnalazioni dell'Anagrafe dei rapporti (gestendo ovviamente le operazioni di inserimento, rettifica, rettifica in cancellazione, chiusura di un rapporto intestato ad un soggetto censito con o senza Codice Fiscale/Partita IVA). La procedura "A0" è altresì deputata alla produzione della segnalazione annuale "Saldi e Movimenti". CSE ha ottenuto l'accreditamento in qualità di nodo consortile certificato al SID, per la trasmissione dei dati con canale FTP. FL ha pertanto effettuato l'accreditamento al SID, selezionando CSE quale nodo centrale di trasmissione dei dati. Sono altresì disponibili le seguenti funzionalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • generazione automatica di rettifiche a rapporti già segnalati in caso di modifiche anagrafiche • gestione dei c.d. esiti • archivio delle ricevute che pervengono tramite file dall'Agenzia delle Entrate, dell'avvenuta trasmissione dell'Anagrafe dei Rapporti e delle comunicazioni "Saldi e Movimenti"
	FLEX	AG - Anagrafe Generale	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione dei dati Anagrafici • Gestione degli indirizzi di corrispondenza • gestione dei dati necessari per gli Organi Centrali di Controllo (Puma2, Antiriciclaggio, Centrale Rischi. • Collegamenti tra Clienti • Informazioni extracontabili relative ai rapporti (attributi di rapporto, relazioni tra rapporto e figure anagrafiche diverse, ecc.) • Raccolta di informazioni, strutturate/destrutturate, manuali/automatiche, di varia natura (patrimoniali, pregiudizievoli, di rischio, di redditività, ecc.) • Gestione della storia delle variazioni anagrafiche • Possibilità di carichi estemporanei di flussi anagrafici predisposti dal cliente secondo tracciati concordati con CSE • Gestione clienti comuni ad un Gruppo • Richiamo automatico dell'ultimo CDG o Rapporto • Aggiornamento da altri sottosistemi (CR, Antiriciclaggio, AAR, ecc.) e generazione flussi per gli stessi (Puma2, SISBA, Eurisc, ecc.) • Stampe periodiche ed estemporanee • Anagrafiche Negative
	SIWEB	GIANOS	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio costante della clientela in base al profilo di rischio
	FLEX	-	<ul style="list-style-type: none"> • Identificazione e adeguata verifica della clientela
	SIWEB	-	<ul style="list-style-type: none"> • Produzione dei flussi informativi richiesti dalle Autorità di Vigilanza • Invio dati aggregati (flussi S.AR.A.) • Segnalazione operazioni sospette
	FLEX	AM - Antiriciclaggio AUI	<ul style="list-style-type: none"> • Generazione dell'Archivio Unico Informatico
	Pratiche di finanziamento	SIWEB, FLEX	PF - Portafoglio Finanziario

			<ul style="list-style-type: none"> • Stipula del finanziamento • Gestione dati contratto • Erogazione (Gestione Stati avanzamento lavori) • Ammortamento del finanziamento • Ristrutturazione dei crediti • Gestione gruppi e sottogruppi • Gestione dei collegamenti per i prodotti finanziari • Gestione concessione del finanziamento • Gestione ordinaria del finanziamento • Gestione straordinaria del finanziamento • Gestione della ristrutturazione di un finanziamento • Variazioni al contratto • Estinzione anticipata • Variazione tassi e/o altre condizioni • Gestione revoche • Eventi Modificativi Della Garanzia Ipotecaria • Gestione degli eventi programmati (comunicazioni alla clientela)
			<ul style="list-style-type: none"> • Gestione convenzioni
			<ul style="list-style-type: none"> • Gestione rate / effetti / incassi • Versamenti in conto capitale
Crediti	SIWEB, FLEX	IR - Crediti di Firma	<ul style="list-style-type: none"> • Inserimento dati • Interrogazioni: Clienti, Rapporti, Movimenti
Fidi e garanzie	SIWEB, FLEX	FI - Fidi e Garanzie	<ul style="list-style-type: none"> • Attribuzione automatica del livello di competenza in base a regole governate da parametri • Determinazione dell'iter prestabilito di delibera, in base al livello di facoltà, per le Proposte non deliberabili direttamente dal Proponente • Registrazione del giudizio vincolante, espresso dagli Organi Deliberanti • Perfezionamento delle garanzie: registrazione delle informazioni inerenti la "materialità" ed i "documenti", contabilizzazione a conti d'ordine delle garanzie acquisite e scaricate • Perfezionamento dei fidi: controllo informazioni obbligatorie, abilitazione all'utilizzo dell'accordato da parte dei settoriali competenti • Interrogazioni on-line • gestione di tutte le tipologie di fidi • Gestione di tutte le tipologie di Garanzie (Personali, Reali, Omnibus, Specifiche, Controgaranzie o garanzie indirette)
Merito creditizio	SIWEB	RA - Rating Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Stimare il merito creditizio delle controparti debtrici della Banca in relazione ad adempimenti contrattuali per monitorare sia il rischio di insolvenza (rischio di default) sia il rischio di deterioramento della qualità creditizia (rischio di <i>downgrading</i>). • Classificare tutta la clientela debitrice, ripartendola in classi differenziate di rischiosità a cui corrispondono diverse probabilità di insolvenza

Anomalie creditizie	SIWEB/ FARO	MC - Monitoraggio crediti	<ul style="list-style-type: none"> Gestione dei clienti che presentano anomalie creditizie. L'estrazione delle posizioni avviene sulla base di regole e condizioni al verificarsi delle quali la procedura registra la chiusura dell'anomalia, nonché l'escalation in caso di peggioramento, o mancata risoluzione dell'anomalia creditizia Inserimento manuale di una posizione da monitorare Coordinare le azioni poste in essere dai diversi operatori, coadiuvati anche da specifiche schede di rischio, per recuperare il credito
NPL	SIWEB	NP - Syges3	<ul style="list-style-type: none"> Gestione dell'incasso dei singoli Insoluti Gestione delle Sopravvenienze Attive e Passive dopo la chiusura della Sofferenza
			<ul style="list-style-type: none"> Quietanzamento automatico con ripartizione del versamento tra i vari rapporti del Cliente e al loro interno tra i diversi componenti dell'importo (capitale, interessi, spese) e con la liquidazione ed incasso contestuale degli interessi maturati Gestione delle Svalutazioni e dei Passaggi a Perdita con ricostruzione non solo del Saldo Contabile, ma anche del Debito effettivo del Cliente Gestione dei singoli Insoluti con suddivisione tra Valore nominale e Spese Conteggio immediato e liquidazione degli interessi maturati a qualsiasi data e con qualsiasi condizione Simulare il conteggio degli interessi a tassi e condizioni diverse da quelle storicamente applicate all'Obbligato principale Calcolare piani di rientro a condizioni determinate al momento Conteggiare gli interessi maturati a qualsiasi data Ricalcolare tutta la posizione da una qualsiasi data a condizioni diverse da quelle già applicate ripartendo conseguentemente in modo diverso i versamenti già acquisiti Produrre su stampante locale estratti conto scalari rielaborati Eseguire proiezioni di interessi nel futuro
Rischi globali	SIWEB	RG - Rischio Globale Clienti	<p>La procedura mostra e il rischio del cliente inteso in tutte le sue varie forme (diretto, indiretto, da garanzie ricevute) mostrando quindi oltre ai dati del suddetto cliente anche i dati dei CDG collegati. La procedura tratta dati aggregati e dati sintetici relativi al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> dati anagrafici dati relativi al rischio diretto dati relativi al rischio per garanzie ricevute dati relativi al rischio indiretto <p>e per il solo rischio diretto:</p> <ul style="list-style-type: none"> i dati relativi al servizio estero i dati relativi al servizio titoli i dati relativi al servizio conti correnti i dati relativi al servizio certificati di deposito i dati relativi al servizio portafoglio finanziario i dati relativi al servizio sofferenze

Dossier amministrati	SIWEB	BF - Back Office Finanza-Smit2	<ul style="list-style-type: none"> Gestione dossier amministrati: dati anagrafici, dati operativi, fiscalità, vincoli e pegni, conti di regolamento (<i>multicurrency</i>), periodicità rendicontazione Gestione condizioni operative multi-livello (Istituto/convenzione/derogate per mandato) configurabili per: canale di vendita (sportello, promotore, internet banking, ecc.), mercato, tipo operazione, tipo titolo, vita residua, scaglioni di importo Gestione della fiscalità "integrata" Chiusura automatica dossier amministrati e gestiti: permette di ridurre i tempi di elaborazione del processo di estinzione dei rapporti.
			<ul style="list-style-type: none"> Contabilizzazione e gestione degli eventi amministrativi: scadenziari, portafogli, <i>income</i>, <i>corporate action</i>, ecc. Produzione ed alimentazione delle segnalazioni agli organi di vigilanza (Banca d'Italia, Consob, Agenzia delle Entrate, IRS-fisco USA, ecc.)
Strumenti finanziari	SIWEB	Master Finance	<p>Le analisi riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestione del <i>position keeping</i> per <i>Bonds</i>, <i>Equity</i>, <i>Forex</i>, <i>Money Market</i> e <i>Derivatives</i> Gestione della liquidità operativa: monitoraggio dei flussi certi e previsionali Gestione dei limiti di credito (controparte/emittente) e operativi (<i>stop loss</i>, <i>duration</i> ecc.) Analisi di rischio Pricing strumenti finanziari
Segnalazioni	SIWEB	CR - Centrale Rischi	<p>Il modulo viene alimentato dall'archivio Sisba e consente il presidio e il controllo di tutte le fasi che caratterizzano il processo di gestione della messaggistica tra l'intermediario e Banca d'Italia consentendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> la generazione della segnalazione mensile la gestione dell'operatività dell'Ufficio Segnalazioni Vigilanza l'analisi delle informazioni C.R.
	SIWEB	SE - Segnalazioni di Vigilanza	<p>SMaR-T: Controllo della matrice. Viene alimentato da Sisba con tutte le controparti e rapporti che hanno concorso alla generazione della matrice per governare la verifica delle varie basi informative da inviare a Banca d'Italia.</p> <p>NmatX: Diagnostica qualitativa di tutte le basi informative, controlli formali, di quadratura e andamenti grazie alla creazione di uno storico delle basi informative via via inviate. Inoltre permette anche controlli incrociati tra le varie basi informative, eseguire rettifiche preventive prima della spedizione, nonché la gestione dei rilievi ricevuti, producendo appositi file di rettifica piuttosto che re-invi completi.</p> <p>B3PRO: Generazione della segnalazione prudenziale di base Y in tutte le sue componenti, ovvero patrimonio di vigilanza, rischio di credito, rischio di mercato, grandi rischi, rischio operativo e soggetti collegati.</p>
Conti banche	SIWEB	KB - Conti corrispondenti Banche	<ul style="list-style-type: none"> Spunta Banche Inserimento manuale movimentazione Banche Alimentazione automatica della contabilità generale
Movimenti contabili	SIWEB	CG - Contabilità Generale	<ul style="list-style-type: none"> Impostare gli automatismi contabili Registrare gli eventi contabili Permettere una puntuale e precisa quadratura Stampare il giornale bollato ed elaborati di sintesi a vari livelli Gestire in automatico lo scorporo IVA dai conti di ricavo

Archivio storico	SIWEB	SB - SISBA	<p>Archivio storico alimentato da tutti i <i>legacy</i> che compongono il sistema informativo, con dati quantitativi (in particolare dati contabili) e qualitativi (attributi di controparte anagrafici e di rapporto), nonché dati relativi ai fidi, alle garanzie, ai titoli.</p> <p>Questa base dati viene sottoposta a processi di diagnostica formale e di quadratura con la contabilità e rappresenta la base dalla quale attingono una serie di moduli specialistici deputati alla produzione delle varie segnalazioni di vigilanza, della centrale rischi, del bilancio individuale e da questo del bilancio e delle segnalazioni consolidate</p>
Bilanci	SIWEB	LI - Libra bilancio individuale IAS	<ul style="list-style-type: none"> • Predisporre il bilancio della società • Contabilizzare lo storno di dati già elaborati • Interrogare le informazioni aggiornate in tempo reale • Compilare schemi operativi personalizzati • Funzionalità di reporting e di indagine
Controlli	SIWEB	CT - Scrivania Controlli	<ul style="list-style-type: none"> • gestione dei controlli di primo, secondo e terzo livello
	SIWEB	LM - ERMAS	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi di <i>asset & liability management</i> • Rischio tasso • Segnalazioni Liquidità LCR ed NSFR
	SIWEB	L2 - Log Garante della Privacy	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione delle registrazioni secondo la normativa Log Garante 2
Documenti	SIWEB, FLEX	DN - Gestione Documentale	<p>La procedura di Gestione Documentale è finalizzata alla memorizzazione, in un unico archivio centralizzato, di tutti i documenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prodotti dai settoriali CSE (corrispondenza per la clientela, contratti, ricevute delle operazioni, tabulati...), • generati da sistemi esterni ed inseriti via <i>web-service</i>.
	SIWEB	OO - Trasparenza e Fogli informativi	<ul style="list-style-type: none"> • definire le informazioni relative a condizioni economiche e contrattuali da esporre nel documento di sintesi periodico per ciascuna tipologia di rapporto; • comporre le parti di testo personalizzabili attribuite a ciascuna tipologia di rapporto; • associare a ciascuna tipologia di rapporto gli opportuni testi qualificanti la specifica tipologia di rapporto (ad es. le clausole contrattuali).
Comunicazioni	SIWEB	LC - Raggruppamento Corrispondenza	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire, trattare e gestire in modo organico e uniforme le diverse e molteplici "comunicazioni" prodotte dal sistema verso la clientela.
Tabulati	SIWEB	GS - Gestione Tabulati	<p>La gestione delle stampe è articolata sostanzialmente in tre moduli:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione modalità di ricezione tabulati • Gestione Stampe <i>Online Viewing</i> tabulati - Archiviazione e consultazione Standard Tabulati • Gestione Stampe Archiviazione Storica Tabulati - Consultazione Online tabulati archivio "storico"

Fornitori	SIWEB	FR - Fornitori Web	<p>Il modulo Fornitori e Fatture consente di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestire l'anagrafica dei fornitori, compresi tutti i dati relativi alle ritenute fiscali da operare, le condizioni di pagamento, le coordinate bancarie, i centri di costo associati e i conti di spesa associati • Scannerizzare le fatture e i documenti passivi (attraverso l'utilizzo del software Kofax), gestire l'archiviazione digitale dei documenti scansionati in apposite <i>repository</i> della Gestione Documentale e attivare il processo di riconoscimento OCR dei dati inseriti per facilitare la successiva fase di registrazione dei documenti • Registrare le fatture e i documenti passivi ricevuti collegandoli attraverso gli Ordini e i Contratti registrati nei rispettivi moduli, ai Budget di Spesa e generando le relative scritture contabili ripartite per centro di costo • Alimentare uno o più registri IVA con i dati registrati sull'archivio delle fatture. La procedura gestisce più attività separate e per ogni attività gestisce regimi IVA dedicati (36 Bis, pro-rata IVA, regime ordinario). I registri IVA fornitori vengono poi trattati al pari degli altri registri fiscali obbligatori e possono essere stampati o archiviati in conservazione sostitutiva • Gestire il processo autorizzativo al pagamento, con sistema di mail-alert ai soggetti chiamati ad autorizzare il pagamento del documento • Alimentare la procedura di generazione dei bonifici per i pagamenti effettuati su coordinate IBAN esterne • Alimentare la procedura Conti Correnti per i pagamenti effettuati su conti dell'Istituto • Stampare elaborati analitici e sintetici a vari livelli • Gestire l'alimentazione dei software per la produzione delle comunicazioni fiscali: Spesometro, Certificazione Unica, Modello 770 • Gestione della fatturazione elettronica
Cespiti	SIWEB	BE - Cespiti	<p>La procedura consente di gestire per ogni cespito inserito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • differenti criteri di ammortamento e schede di dati specifiche per gli ammortamenti di Bilancio, IRES e IRAP • la gestione delle spese incrementative e delle fatture aggiuntive • il colloquio con il modulo Fatture Fornitori per recuperare i dati registrati e mantenere l'hyperlink al documento scansionato • il trasferimento di ubicazione • la vendita e l'alienazione con la determinazione dell'eventuale plusvalenza o minusvalenza • la contabilizzazione dell'ammortamento, della vendita, dell'alienazione, della rivalutazione e dell'<i>impairment test</i> • la gestione dei dati catastali (solo per beni immobili) • la distinzione del valore del terreno da quello del fabbricato (solo per beni immobili)
Reportistica	SIWEB	QV - Query varie	Gestione reportistica

Profilazione e sicurezza utenti interni	SIWEB	SR - Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura e Chiusura del collegamento • Terminali e Posti di Lavoro • Gestione Utenti • Gestione profili utente • Gestione delle Password utente e proibite • Gestione transazioni e abilitazioni livelli verticali • Gestione filiali • Gestione LOG • Gestione richieste (stampa dati relativi alla procedura) e Batch • Gestione Uffici • Gestione destinatari per generazione e-mail di alert
---	-------	----------------	--

9.2 Mappa delle competenze standard di riferimento

A seguire viene riportata la mappa delle competenze professionali richieste da Finlombarda nell'ambito del contratto (cfr. par. 8.1 Gruppo di lavoro) redatta secondo la tassonomia riportata dalla Norma UNI 11506 relativa alle "Figure professionali operanti nel settore ICT - Definizione dei requisiti di conoscenza, abilità e competenze". Va notato che nella mappa sono riportate solo le competenze ritenute più rilevanti ai fini delle prestazioni che verranno rese nel corso dell'esecuzione del contratto.

Tabella 27 – Competenze professionali richieste da Finlombarda

A. Pianificare	
A4. Pianificazione di prodotto o di servizio	Analizza e definisce lo status corrente e quello obbiettivo. Stima l'efficacia dei costi, i punti di rischio, le opportunità, i punti di forza e debolezza, con approccio critico. Crea piani di struttura; stabilisce la cronologia e le milestone. Gestisce le richieste di cambiamento. Definisce le quantità della consegna e fornisce una visione d'insieme nei requisiti della documentazione aggiuntiva. Specifica il corretto trattamento dei prodotti.
A5. Progettazione di architetture	Specifica, perfeziona, aggiorna e rende disponibile un approccio formale, necessario a sviluppare e gestire un'architettura SI nell'implementare le soluzioni. Gestisce le relazioni con i business stakeholder per assicurare che l'architettura sia in linea con i requisiti di business. Identifica il bisogno di cambiamento e le componenti coinvolte; hardware, software, applicazioni, processi, informazioni e piattaforme tecnologiche. Assicura che tutti gli aspetti tengano in considerazione l'interoperabilità, la scalabilità, l'usabilità e la sicurezza.
A6. Progettazione di applicazioni	Definisce le soluzioni ICT più idonee in accordo con le politiche ICT e le necessità dell'utenza/cliente. Stima accuratamente i costi di sviluppo, installazione e manutenzione dell'applicazione. Seleziona le opzioni tecniche adeguate alla progettazione delle soluzioni, ottimizzando il bilanciamento tra costi e qualità. Identifica un frame work di riferimento comune per validare i modelli con utenti rappresentativi.
B. Realizzare	
B1. Progettazione e sviluppo	Progetta e ingegnerizza componenti software e/o hardware che soddisfano le specifiche richieste. Segue una metodologia sistematica per analizzare e costruire i componenti e le interfacce richieste. Esegue il testing di unità e di sistema per assicurare il rispetto dei requisiti.

B3. Testing	Costruisce e segue procedure di test sistematico per i sistemi ICT o per i requisiti di usabilità del cliente interno per stabilire la conformità con le specifiche di progettazione. Assicura che i componenti nuovi o modificati soddisfino le aspettative. Assicura il rispetto degli standard interni, esterni, nazionali ed internazionali tra cui salute e sicurezza, usabilità, performance, affidabilità e compatibilità. Produce i documenti e i report che danno evidenza dei requisiti di certificazione.
B4. Diffusione della soluzione	Seguendo standard generali predefiniti di esercizio realizza gli interventi necessari pianificati per implementare la soluzione, tra cui l'installazione, l'aggiornamento e la dismissione. Configura l'hardware, il software o la rete per assicurare l'interoperabilità dei componenti di sistema e mettere a punto ogni difetto o incompatibilità risultante. Ingaggia risorse specialistiche addizionali se richiesto, come fornitori di rete di terze parti. Consegna formalmente la soluzione completamente operante all'utente e completa la documentazione registrando tutte le informazioni rilevanti, compresi gli indirizzi delle apparecchiature, i dati di configurazione e di prestazione.
B5. Produzione della documentazione	Produce documenti che descrivono prodotti, servizi, componenti o applicazioni stabili e conformi con i requisiti rilevanti della documentazione. Seleziona lo stile appropriato per il materiale di presentazione. Crea template per i sistemi di <i>document management</i> . Assicura che le funzioni e le caratteristiche siano documentate in modo appropriato. Assicura che i documenti esistenti siano validi e aggiornati.
C. Eseguire	
C1. Supporto dell'utente	Risponde alle richieste e ai problemi dell'utente; registra le informazioni rilevanti. Risolve o scala gli incidenti e ottimizza le prestazioni del sistema. Effettua il monitoraggio sugli esiti della soluzione e la <i>customer satisfaction</i> risultante
C2. Supporto al cambiamento	Implementa e fornisce assistenza per l'evoluzione di una soluzione IT. Controlla e schedula in modo efficiente le modifiche software o hardware per prevenire aggiornamenti multipli che creano esiti imprevedibili. Minimizza le interruzioni del servizio conseguenti ai cambiamenti e aderisce ai service level agreement (SLA) definiti.
C3. Erogazione del servizio	Opera in modo proattivo per garantire una infrastruttura ICT stabile e sicura. Aggiorna la libreria dei documenti di esercizio e registra tutti gli eventi di esercizio. Cura la manutenzione degli strumenti di monitoraggio e di gestione.
C4. Gestione del problema	Identifica e risolve le cause originali degli incidenti. Adotta un approccio proattivo verso le cause principali dei problemi ICT. Effettua il deployment di un sistema di conoscenza basato sulla ricorrenza di errori comuni.
D. Abilitare	
D1. Sviluppo della strategia della sicurezza informatica	Definisce e rende applicabile formalmente la strategia, gli obiettivi e la cultura organizzativa al fine di mantenere la sicurezza e la difesa dei dati. Fornisce la base per la gestione della sicurezza dell'informazione, compresa l'identificazione dei ruoli e delle responsabilità (cfr. D2.). Usa gli standard definiti per determinare gli obiettivi per l'integrità, la disponibilità e la privacy delle informazioni.

D2. Sviluppo della strategia della qualità ICT	Definisce, migliora e perfeziona una strategia formale per soddisfare le aspettative e migliorare la performance del business del cliente interno (bilanciamento tra costi e rischi). Identifica i processi critici che influenzano l'erogazione del servizio e le prestazioni del prodotto per definirli nel sistema di gestione della qualità ICT (cfr. D4.). Usa gli standard definiti per formulare gli obiettivi di qualità della gestione del servizio, del prodotto e del processo. Identifica la responsabilità di gestione della qualità ICT.
D3. Fornitura di istruzione e formazione	Definisce e implementa una politica di formazione ICT per indirizzare i fabbisogni e i gap delle competenze dell'organizzazione. Struttura, organizza e schedula i programmi di formazione, ne valuta la qualità attraverso un processo di feedback e attua un continuo miglioramento. Adatta i piani di formazione per indirizzare il cambiamento della domanda.
E. Gestire	
E2. Gestione del progetto e del portfolio	Implementa i piani per un programma di cambiamento, pianifica e dirige un singolo progetto ICT od un portfolio di progetti per assicurare il coordinamento e la gestione delle interdipendenze. Organizza i progetti per sviluppare o implementare nuovi processi, interni o definiti dall'esterno per soddisfare le esigenze di business individuate. Definisce le attività, le responsabilità, le milestone critiche, le risorse, gli skill necessari, le interfacce ed i budget, Sviluppa piani di emergenza per indirizzare potenziali problemi di implementazione. Consegna progetti nei tempi previsti, con il budget previsto e conformi ai requisiti originali. Crea, produce e mantiene i documenti per facilitare il monitoraggio dell'avanzamento del progetto.
E4. Gestione della relazione	Stabilisce e mantiene relazioni di business positive con clienti interni e fornitori conformi ai processi organizzativi. Mantiene regolari comunicazioni con clienti interni/ partner/ fornitori e soddisfa le esigenze in relazione al loro contesto e gestendo le comunicazioni della filiera della fornitura. Assicura che le esigenze, preoccupazioni o lamentele del cliente interno del partner o del fornitore siano comprese e soddisfatte in accordo con la politica dell'organizzazione.
E5. Miglioramento del processo	Misura l'efficacia dei processi ICT esistenti. Ricerca e paragona il disegno dei processi ICT da una varietà di fonti. Segue una metodologia sistematica per valutare, progettare e implementare processi o cambiamenti tecnologici finalizzati a benefici di business misurabili. Valuta potenziali controindicazioni del cambiamento di processo.
E6. Gestione della qualità ICT	Implementa la politica di qualità ICT per mantenere ed aumentare la fornitura di prodotti e servizi. Pianifica e definisce indicatori per gestire la qualità per quanto riguarda la strategia ICT. Controlla gli indicatori di performance della qualità per quanto riguarda le strategie ICT. Controlla gli indicatori di performance della qualità e ne raccomanda un accrescimento per indurre un miglioramento continuo della qualità.
E8. Gestione della sicurezza dell'informazione	Implementa la politica della sicurezza dell'informazione. Controlla e prende iniziative a fronte di intrusioni, frodi e buchi o falle della sicurezza. Assicura che i rischi legati alla sicurezza siano analizzati e gestiti per i dati e le informazioni aziendali. Rivede gli incidenti sulla sicurezza e fornisce raccomandazioni per un miglioramento continuo della sicurezza.

10 Allegati

Per la consultazione degli allegati citati nel presente documento occorre accedere alla "Data Room" di Finlombarda secondo le indicazioni contenute nel Disciplinare di gara.

Tabella 28 – Allegati

Riferimento	Titolo	Nome File
Rif. 1	Applicativo Monitoraggio e reporting – Situazioni periodiche fondi	Rif. 1_Applicativo Monitoraggio e reporting – Situazioni periodiche fondi.pdf
Rif. 2	Specifiche di Interfaccia Applicativi Utente: <ul style="list-style-type: none"> • Identity Provider Cittadini Regione Lombardia • Integrazione IdPC tramite Shibboleth 	Rif. 2_CRS-ISAU-SIAU@76-IdPC_RL.doc Rif. 2_CRS-ISAU-SIAU#97-V15.pdf
Rif. 3	Manuale Integrazione MyPay MyPivot (2019)	Rif. 3_20190712_MyPay_MyPivot 5.5.6_ Manuale Integrazione Ente_v2.0.pdf
Rif. 4	Manuale Integrazione MyPay (2021)	Rif. 4_20210408_MyPay 5.9.1_ Manuale Integrazione Ente_v0.1.pdf
Rif. 5	Manuale di generazione regole IUV per MyPay	Rif. 5_MyPay_Manuale regole generazione IUV.pdf
Rif. 6	Specifiche tecniche ANAC	Rif. 6_Specifiche Tecniche Legge 190 v1.2_finale.pdf