



determinazione

IL DIRIGENTE DELLA DIREZIONE DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

numero: **DDSS_009**

data: **30 gennaio 2020**

oggetto: **Approvazione documenti di gara – Procedura negoziata l'affidamento del servizio di fornitura Sistema di prenotazione online sportello studenti UniTrento di durata triennale con opzione di rinnovo per ulteriori 2 anni**

IL DIRIGENTE

Richiamata il proprio provvedimento DDSS_098 dd. 20 settembre 2019 con il quale si è determinato di attivare una procedura per la raccolta di manifestazione di interesse al fine di verificare la presenza sul mercato di operatori economici interessati a fornire il servizio un sistema di prenotazione online sportello studenti UniTrento di durata triennale con opzione di rinnovo per ulteriori 2 anni;

Preso atto delle domande di partecipazione (ID_19308000 di data 29 novembre 2019), ricevute a seguito di avviso di indagine di mercato pubblicato sul sito di UniTrento e del M.I.T. in data 27 novembre 2019;

Preso atto che si è conclusa la verifica delle domande di partecipazione pervenute (verbale ID_19308000 di data 12 dicembre 2019), si ritiene di invitare le ditte che hanno presentato manifestazione di interesse e che alla data di pubblicazione della RDO siano abilitate al bando MEPA – Bando Servizi per l'Information & Communication Technology, Servizio: CPV 72000000-5 – Servizi Applicativi;

Accertato che risulta predisposta la documentazione di gara costituita da:

- 1) condizioni particolari di RDO;
- 2) documento "Criteri di selezione dell'offerta";
- 3) disciplinare tecnico;
- 4) condizioni particolari di contratto;
- 5) allegato A – dichiarazione possesso requisiti generali;
- 6) allegato B – accettazione condizioni UniTrento;

Ritenuto di poter procedere a dare esecuzione alle successive fasi del procedimento di gara;

Visto lo Statuto dell'Università degli Studi di Trento, emanato con D.R. n. 167 di data 23 aprile 2012;

Visto il regolamento d'Ateneo per l'amministrazione, la finanza e la contabilità emanato con DR n.159 del 22 febbraio 2016;

Visto il regolamento d'Ateneo per l'attività contrattuale emanato con D.R. n. 1609 del 28 dicembre 2000;

Tutto ciò premesso;

DETERMINA

- di approvare gli allegati documenti di gara costituiti da: *condizioni particolari di RDO, documento "Criteri di selezione dell'offerta", Disciplinare tecnico, condizioni particolari di contratto, allegato A – dichiarazione possesso requisiti generali, allegato B – accettazione condizioni UniTrento;*
- di procedere alla pubblicazione della RDO nr. 2498982.

Il Dirigente
dott. Paolo Zanei



**UNIVERSITÀ
DI TRENTO**

**Direzione
Didattica e Servizi agli Studenti**

Condizioni particolari di RDO

Procedura negoziata – Servizio “sistema di prenotazione online sportello studenti UniTrento di durata triennale con opzione di rinnovo per ulteriori due anni”

CIG: 8110336CFB

1. Premessa

L'Università degli Studi di Trento (di seguito UniTrento) intende affidare il servizio “sistema di prenotazione online sportello studenti UniTrento” di durata triennale con opzione di rinnovo per ulteriori 2 anni.

Il servizio sarà affidato in applicazione della L.P. n. 2/2016, e per quanto non disposto dalla citata disciplina, dal D. Lgs. 50/2016 e dal Codice civile, mediante procedura negoziata senza pubblicazione di un bando, avvalendosi del MEPA.

2. Oggetto e importo del servizio

Le specifiche del servizio sono riportate nell'allegato “Disciplinare Tecnico” che integra quanto previsto nel bando MEPA SERVIZI - Servizi per l'Information & Communication Technology – Infrastrutture – Sistemi di Hosting. Si allegano inoltre le Condizioni particolari di contratto ad integrazione delle Condizioni generali di contratto MEPA previste nel bando sopra citato.

Ciascuna delle specifiche ivi riportate sono da intendersi come requisiti minimi ed inderogabili dei servizi richiesti e pertanto il mancato rispetto di detti requisiti comporta l'esclusione dell'offerta.

La base d'asta per il servizio triennale ammonta a € 25.500,00 (al netto di oneri IVA).

Non saranno quindi ammesse offerte in aumento rispetto all'importo stimato da UniTrento.

L'importo comprende le attività iniziali di configurazione e messa in produzione della piattaforma, (di valore stimato pari al 30% della base d'asta), e il servizio di manutenzione della piattaforma e assistenza per 36 mesi (di valore stimato pari al 70% della base d'asta).



È prevista inoltre l'opzione di rinnovo per ulteriori 24 mesi, per il servizio di manutenzione della piattaforma e assistenza, alle medesime condizioni, per un totale massimo quantificato in € 12.000,00 (al netto di oneri IVA).

L'affidamento del servizio avverrà secondo il criterio indicato al paragrafo 7.

Nel caso di attivazione da parte di APAC o CONSIP di convenzioni relative a servizi parametrabili ai sensi dell'art. 26, co. 1, della L. 488/1999, UniTrento ha il diritto di revocare la procedura e di recedere dal contratto alle condizioni e modalità prescritte dall'art. 1, co. 13 del D.L. 95/2012 (Convertito in Legge dall'art. 1 L. 135/2012).

3. Coordinamento per la sicurezza

In relazione ai servizi oggetto del contratto e la natura intellettuale degli stessi non si sono evidenziate interferenze tra l'attività di UniTrento e quelle oggetto del servizio; non si ritiene pertanto necessaria la redazione del D.U.V.R.I. ex art. 26 del D. Lgs. 81/2008. Gli oneri per le misure di prevenzione e protezione adottate per eliminare o ridurre al minimo i rischi derivanti dalle interferenze, in virtù di quanto sopra indicato, sono stati posti da UniTrento pari a zero.

4. Richiesta di informazioni

Eventuali richieste di chiarimento dovranno pervenire esclusivamente tramite MEPA **entro le ore 12:00 di lunedì 10 febbraio 2020**; la risposta verrà inviata da UniTrento con lo stesso mezzo.

I Concorrenti si impegnano ad usare esclusivamente il canale di comunicazione sopra riportato e a non ricercare alcun contatto confidenziale con i dipendenti e/o collaboratori di UniTrento coinvolti a vario titolo nella presente procedura. Eventuali informazioni ottenute da altro personale, con modalità diverse da quelle sopra indicate, non vincolano in alcun modo UniTrento.

Si sottolinea che è interesse di tutti che le prescrizioni contenute nella richiesta di offerta e relativi allegati siano esattamente comprese e pertanto i Concorrenti sono sollecitati ad inviare, con le modalità sopra riportate, al Responsabile del procedimento di gara tutte le richieste di chiarimento che ritengano opportune in relazione ai contenuti e alle prescrizioni stabilite da UniTrento. In tale ambito la partecipazione degli offerenti deve essere conforme al principio di buona fede precontrattuale prescritto dall'art. 1337 c.c.,



pertanto i Concorrenti sono tenuti ad una partecipazione attiva volta alla rilevazione in via preventiva delle clausole eventualmente ritenute irregolari.

5. Termine di presentazione dell'Offerta

La documentazione costituente l'offerta dovrà essere presentata tramite MEPA entro e non oltre le **ore 12:00 di lunedì 17 febbraio 2020**. È consentita la presentazione di una sola offerta da parte di ciascun Concorrente. Non saranno inoltre ammesse offerte parziali e/o condizionate.

6. Modalità di presentazione della documentazione

6.1 Modalità di presentazione della Documentazione amministrativa

Dovranno essere presentati, con le modalità previste dal MEPA, i seguenti documenti:

- a) Allegato A (Dichiarazione relativa al possesso dei requisiti generali);
- b) Allegato B (Dichiarazione accettazione condizioni UniTrento);
- c) Dichiarazione relativa ad eventuali attività che si intendono subappaltare;
- d) PassOE: la presente procedura è soggetta alla verifica dei requisiti tramite sistema AVCPASS. Pertanto il concorrente dovrà procedere all'acquisizione del "PassOE" presso il sito dell'A.N.A.C. (www.anticorruzione.it) con le seguenti modalità:
 - il Concorrente dovrà preventivamente registrarsi alla sezione del sito dell'A.N.A.C. denominata "AVCpass operatore economico";
 - Successivamente il concorrente dovrà accedere alla scheda "Creazione PassOE" e, seguendo le istruzioni riportate dal sistema, inserire il CIG 8110336CFB per generare il documento PassOE specifico per la procedura in oggetto che dovrà essere allegato all'offerta;

Considerato l'art. 31 della Legge Provinciale 9 marzo 2016, n. 2, non sono richieste né la garanzia provvisoria, né la dichiarazione di impegno di un fideiussore previste dall'art. 93 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50, né la garanzia definitiva, in quanto trattasi di affidamento di importo inferiore a 40.000 euro.

Nel caso di incompletezza dei documenti presentati si applica il soccorso istruttorio, ai sensi dell'art. 83 comma 9 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50.



6.2 Modalità di presentazione dell'Offerta tecnica

Il Concorrente troverà sul MEPA le caratteristiche obbligatorie del servizio selezionate in automatico e dovrà compilare, per ciascuna caratteristica opzionale oggetto di valutazione, riportata nella scheda del MEPA così come nel cap. 6 del Disciplinare Tecnico, se intende o meno offrire tale caratteristica opzionale (scelta "Sì" o "No" sulla scheda MEPA). Così come dettagliato nel documento "Criteri di selezione dell'offerta, e riportato nella tabella al punto 7.1 del presente documento, alcune caratteristiche opzionali ottengono un punteggio premiale solo se offerte in combinazione con altre caratteristiche opzionali (ad es.: le caratteristiche opzionali di cui al Disciplinare Tecnico, par 6.3.4. e 6.5.13. saranno valutate 27 punti solo se offerte insieme. Non sarà quindi possibile assegnare un punteggio solo all'offerta della caratteristica al par. 6.3.4. o solo all'offerta della caratteristica al par. 6.5.13.).

Sono da considerarsi come caratteristiche obbligatorie e minime del servizio, tutte quelle non previste espressamente come opzionali nel Disciplinare Tecnico.

6.3 Modalità di presentazione dell'Offerta economica

L'Offerta economica dovrà essere presentata nelle modalità previste dal MEPA e quindi con l'indicazione del prezzo complessivo a corpo dei servizi triennali nell'apposita sezione.

7. Modalità di aggiudicazione:

Il servizio sarà aggiudicato secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 comma 3 lettera b del D. Lgs. 50/2016 e dall'art. 16 della L.P. 2/2016 con le modalità di valutazione di seguito indicate:

	Punteggio massimo
Offerta tecnica	90,00
Offerta economica	10,00
Totale punteggio	100,00

UniTrento si riserva la facoltà di affidare il servizio anche in presenza di una sola offerta valida.

7.1 Valutazione dell'Offerta tecnica



Il sistema MEPA attribuirà a ciascun Concorrente un punteggio tecnico automatico, come specificato nel documento “Criteri di selezione dell’offerta” e così come riportato nella tabella che segue, in relazione al valore selezionato dal Concorrente per ciascuna voce nella scheda del MEPA (vedi paragrafo 6.2 del presente documento), scegliendo “Sì” o “No”.

Funzione / caratteristica (con riferimento ai corrispondenti paragrafi del “Disciplinare Tecnico”)	Punteggio
6.2.2. Disponibilità del profilo Operatori di sportello (con meno privilegi degli Amministratori di Sportello)	Sì = 9
	No = 0
6.3.4. Gli utenti finali, quando prenotano, oltre a scegliere l’orario devono indicare anche il motivo della prenotazione da una lista predefinita e 6.5.13. Gli amministratori di sportello possono definire la lista degli argomenti/motivi che lo studente/guest deve scegliere all’atto della prenotazione	Sì (tutte le caratteristiche sono offerte) = 27
	No (solo una o nessuna caratteristica è offerta) = 0
6.3.8. Possibilità di visualizzare alcuni sportelli di default o di salvare gli sportelli “preferiti” nell’interfaccia dell’utente finale e 6.6.5. associare gli utenti di tipo Studente agli sportelli di default, da sistema	Sì (tutte le caratteristiche sono offerte) = 2
	No (solo una o nessuna caratteristica è offerta) = 0
6.3.13. Impedire di prenotare più di un appuntamento al giorno nello stesso sportello, ma permettere di prenotarli su sportelli diversi	Sì = 1
	No = 0
6.4.3. Nel backend degli operatori e amministratori di sportello dovrebbe essere possibile filtrare gli appuntamenti in base a un periodo, impostando le date dell’intervallo temporale “da... a...” e 6.4.5. Nel backend degli operatori e amministratori di sportello dovrebbe essere possibile filtrare le prenotazioni di più sportelli, in combinazione con data o periodo	Sì (tutte le caratteristiche sono offerte) = 9
	No (solo una o nessuna caratteristica è offerta) = 0



Funzione / caratteristica (con riferimento ai corrispondenti paragrafi del “Disciplinare Tecnico”)	Punteggio
6.5.6. Si può definire una scadenza per la prenotazione diversa dalla scadenza per la disdetta prenotare e una scadenza (diversa) entro al quale è possibile disdire. Le scadenze possono essere definite come assolute o relative (N giorni/ore prima di...). Il parametro può essere definito a livello di sportello o di singola programmazione.	Sì = 23
	No = 0
6.5.7. Gli amministratori di sportello possono inserire la segnalazione “sportello chiuso” nelle giornate di chiusura straordinaria dello sportello	Sì = 1
	No = 0
6.5.10. Gli amministratori di sportello possono modificare l’orario di apertura riducendo un orario già programmato e 6.5.17. Il sistema impedisce all’amministratore di sportello di modificare orari di sportello su prenotazione programmati, se nella modifica vengono escluse fasce orarie o turni nei quali sono presenti prenotazioni da parte di utenti	Sì (tutte le caratteristiche sono offerte) = 1
	No (solo una o nessuna caratteristica è offerta) = 0
6.5.15. Il sistema traccia l’operatore/amministratore di sportello che ha preso in carico ogni appuntamento	Sì = 4
	No = 0
6.7.1. Inserimento in blacklist (per utenti finali) e 6.7.2. Inserimento in blacklist e sblocco automatici da sistema al verificarsi di un tot di assenze in un determinato periodo e 6.7.3. Sblocco manuale da blacklist, e 6.8.4. e 6.8.5 Notifiche per funzioni di blacklist	Sì (tutte le caratteristiche sono offerte) = 13
	No (solo una o nessuna caratteristica è offerta) = 0
TOTALE MASSIMO	90

Per le voci oggetto di valutazione i punteggi attribuiti saranno quelli indicati nella tabella sopraindicata e pertanto non saranno attribuiti punteggi intermedi. Il punteggio tecnico complessivo sarà calcolato automaticamente dal MEPA.



7.2 Valutazione dell'Offerta economica

Il sistema MEPA attribuirà a ciascun Concorrente, come previsto al paragrafo 7, un punteggio economico pari al massimo a 10 (dieci) punti, con l'applicazione della seguente formula:

$$V_i = (R_i/R_{\max})^{0,3}$$

Dove

V_i = coefficiente compreso fra 0 e 1 da moltiplicarsi per il punteggio massimo assegnato al prezzo pari a 10.

R_i = ribasso percentuale offerto dal Concorrente in esame

R_{\max} = ribasso percentuale massimo offerto in gara

- infine il coefficiente ottenuto da ciascun Concorrente (V_i) sarà moltiplicato per il punteggio massimo attribuito al prezzo, ossia 10 (dieci) e arrotondato alla seconda cifra decimale.

8. Valutazione complessiva dell'Offerta

Il sistema MEPA calcolerà per ciascun Concorrente il punteggio complessivo di offerta sommando il Punteggio tecnico al Punteggio economico.

Sulla base del punteggio complessivo verrà generata la graduatoria delle offerte nel MEPA.

Qualora la migliore offerta sia stata presentata in identica misura da due o più Concorrenti, UniTrento procederà ad effettuare sorteggio pubblico.

9. Cause di esclusione delle offerte

Sarà esclusa dalla procedura:

- l'offerta nei casi di incertezza assoluta sul contenuto o sulla provenienza della stessa, per difetto di sottoscrizione o di altri elementi essenziali;
- il Concorrente la cui offerta sia pervenuta, anche indipendente dalla sua volontà, oltre il termine perentorio indicato nella presente richiesta di offerta;
- il Concorrente che abbia presentato più di una offerta oppure un'offerta parziale e/o condizionata;



- il Concorrente che abbia offerto un servizio non rispondente alle caratteristiche minime richieste da UniTrento, corrispondenti a quelle obbligatorie, identificate come non opzionali nel Disciplinare Tecnico;
- il Concorrente la cui documentazione amministrativa o Offerta tecnica contenga qualsivoglia indicazione economica.

10. Subappalto

Il Concorrente dovrà indicare in fase di offerta nella documentazione amministrativa le parti del servizio che intende subappaltare. Non potrà essere rilasciata l'autorizzazione al subappalto nel caso in cui la dichiarazione risulti mancante o irregolare.

11. Apertura delle offerte

L'apertura delle buste amministrative sarà effettuata secondo la modalità "Seduta pubblica" prevista dal MEPA **alle ore 10:30 di martedì 18 febbraio 2020.**

Il Responsabile del procedimento di gara, alla presenza di altri due funzionari, procederà ad aprire i documenti presentati dai Concorrenti e contenuti nella "Busta Amministrativa", a verificarne la completezza, mentre la dichiarazione "Allegato A – Dichiarazione del possesso requisiti generali" sarà esaminata per l'aggiudicatario e per il 10% (arrotondato all'unità superiore) dei Concorrenti per le verifiche a campione, estratti a sorte.

In seduta riservata procederà quindi ad un'approfondita analisi della correttezza formale dei documenti nella Busta Amministrativa, salvo quanto sopra indicato.

In caso di mancanza, incompletezza o irregolarità dei documenti, UniTrento assegnerà al Concorrente un termine, non superiore a 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi, per sanare il vizio. L'inutile decorso del termine comporterà l'esclusione del Concorrente dalla gara.

Successivamente, il Responsabile del procedimento di gara comunicherà attraverso il MEPA oppure a mezzo pec, con almeno un giorno di preavviso, la data e l'ora di apertura delle buste contenenti le offerte tecniche, che si svolgerà secondo la modalità "Seduta pubblica" prevista dal MEPA. A seguito dell'apertura delle buste tecniche il MEPA attribuirà automaticamente il relativo punteggio secondo quanto previsto al paragrafo 7.1. Le operazioni saranno documentate in apposito verbale. Il giorno successivo all'apertura delle buste tecniche, con la stessa modalità "Seduta pubblica" ed alla stessa



ora il Responsabile del procedimento di gara procederà all'apertura delle buste economiche e ne verificherà la completezza e la regolarità formale, in relazione a quanto previsto dalla presente richiesta.

Il sistema MEPA attribuirà automaticamente il punteggio economico alle offerte economiche secondo quanto previsto dal precedente paragrafo 7.2.

Il sistema procederà quindi al calcolo del punteggio complessivo come indicato al paragrafo 8 che precede.

Con riferimento all'anomalia dell'offerta si darà applicazione all'art. 97.

Si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, purché ritenuta conveniente o idonea in relazione all'oggetto della gara.

Qualora la migliore offerta sia stata presentata in identica misura da due o più Concorrenti, UniTrento effettuerà un sorteggio pubblico.

A conclusione delle operazioni di gara a tutti i partecipanti del confronto concorrenziale sarà inviata comunicazione, mediante il MEPA o a mezzo pec, con il nominativo dell'Aggiudicatario, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

12. Trattamento dei dati – Informativa ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679

- il trattamento sarà improntato ai principi previsti dal GDPR, con particolare riguardo alla liceità, correttezza e trasparenza dei trattamenti, all'utilizzo dei dati per finalità determinate, esplicite, legittime, in modo pertinente rispetto al trattamento, rispettando i principi di minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza, responsabilizzazione (art. 5 del Regolamento); pertanto, i dati raccolti saranno trattati esclusivamente per le finalità connesse al presente bando;
- il trattamento sarà effettuato con modalità cartacea e/o informatica;
- il conferimento dei dati è obbligatorio per dar corso alla procedura;
- il titolare del trattamento è l'Università degli Studi di Trento nella persona del Magnifico Rettore. I dati di contatto del Titolare sono: ateneo@pec.unitn.it - ateneo@unitn.it;
- i dati di contatto del Responsabile della protezione dati (c.d. Data Protection Officer) sono i seguenti: avv. Fiorenzo Tomaselli - rpd@unitn.it;
- in ogni momento potranno essere esercitati nei confronti del Titolare del trattamento i diritti di cui al Capo III del Regolamento UE 2016/679, ovvero il diritto di chiedere al



Titolare del trattamento l'accesso ai dati personali, la rettifica, l'integrazione, o la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento dei dati, nonché il diritto di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;

- i dati saranno conservati per il periodo di durata dell'attività e, successivamente, per il tempo o per altre finalità, previste dalla normativa vigente ed in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.

- qualora venga riscontrata una violazione del Regolamento UE 2016/679, è possibile proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

UniTrento si riserva in ogni fase del procedimento di richiedere copia delle certificazioni o della documentazione attestante il possesso dei requisiti tecnici e/o di qualità dei servizi offerti, nonché di verificare il possesso dei requisiti soggettivi previsti dalla normativa vigente per contrarre con la Pubblica Amministrazione.

Le comunicazioni inerenti la procedura verranno fatte attraverso il MEPA. UniTrento si riserva comunque di effettuare eventuali comunicazioni, sia inerenti la procedura sia le fasi successive alla stipula, attraverso PEC.

Il Responsabile del procedimento di gara

Dott. Paolo Zanei

Documento firmato digitalmente

(ai sensi del Codice dell'Amministrazione

Digitale e normativa connessa)

Allegati che costituiscono parte integrante della presente richiesta di preventivo:

- 1) *All. A - Dichiarazione relativa al possesso dei requisiti generali;*
- 2) *All. B - Dichiarazione di accettazione delle condizioni UniTrento;*
- 3) *Disciplinare tecnico;*
- 4) *Condizioni particolari di contratto;*
- 5) *Criteri di selezione dell'offerta.*

CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO

Servizio sistema di prenotazione online sportello studenti UniTrento di durata triennale con opzione di rinnovo per ulteriori due anni - CIG 8110336CFB

1. Natura e disciplina contrattuale

Le presenti condizioni si applicano ai servizi sopra indicati, ad integrazione ed in deroga alle Condizioni Generali di Contratto previste per il bando MEPA Servizi per Information & Communication Technology - CPV 72000000-5 – Servizi Applicativi. Il contratto viene proposto dall'Università degli Studi di Trento (di seguito UniTrento) ed accettato dall'Appaltatore come un contratto di appalto disciplinato dalla legge provinciale 9 marzo 2016 n. 2 e per quanto non disposto dalla citata disciplina, dal D. Lgs. 50/2016 e dal Codice civile.

2. Oggetto del contratto

Il contratto ha per oggetto la creazione di un sistema online per la prenotazione dell'appuntamento presso gli sportelli degli studenti di UniTrento di durata triennale con opzione di rinnovo per ulteriori 2 anni.

Il sistema deve essere un applicativo web based, fruibile da tutti gli utenti attraverso un browser web e con le caratteristiche indicate nel documento “Disciplinare tecnico - Servizio Sistema di prenotazione online sportello studenti UniTrento di durata triennale con opzione di rinnovo per ulteriori 2 anni - 2020-2025” (di seguito “Disciplinare tecnico”). UniTrento ha facoltà di attivare l'opzione di rinnovo per ulteriori 24 mesi alle medesime condizioni, per gli importi massimi stabiliti all'articolo 6 che segue.

I servizi dovranno essere eseguiti con le modalità previste dal Disciplinare tecnico allegato alle Condizioni particolari di RdO e relativi allegati. Le prestazioni previste in questo articolo e tutte le ulteriori prestazioni e caratteristiche comunque riportate nel presente contratto sono da intendersi come prestazioni minime inderogabili. Non sono

pertanto ammesse prestazioni inferiori a quelle minime.

3. Durata del contratto

I servizi oggetto del presente contratto decorreranno dalla stipula nel MEPA e avranno una durata di 36 (trentasei) mesi. Potrà essere rinnovato per ulteriori 24 mesi qualora fosse attivata l'opzione di rinnovo. Dopo il termine sopra indicato, il contratto cesserà di avere efficacia senza necessità di disdetta.

4. Modalità e tempi di esecuzione dei servizi

L'Appaltatore dovrà eseguire i servizi richiesti secondo le modalità e tempistiche riportate nel paragrafo 7 del Disciplinare tecnico (Modalità e tempistiche per la messa in produzione del sistema).

5. Oneri ed obblighi contrattuali

Tutti gli obblighi e gli oneri necessari per l'espletamento del servizio devono intendersi a completo carico dell'Appaltatore, ad esclusione di quelli eventualmente indicati come espressamente a carico di UniTrento. È fatto obbligo all'Appaltatore di considerare inclusi nell'importo offerto anche gli oneri e le spese non specificatamente indicati, ma comunque necessari per l'esecuzione del servizio.

6. Valore complessivo

L'importo del Contratto sarà pari all'importo complessivo offerto dall'Appaltatore in sede di offerta sul MEPA (al netto di oneri IVA) per un importo massimo per il servizio quinquennale (60 mesi) di € 37.500,00 al netto di oneri IVA così suddiviso:

- Una spesa massima a base d'asta pari ad € 25.500,00 relativi al servizio per 36 mesi, di cui 30% per le attività iniziali di configurazione e messa in produzione della piattaforma e 70% per i servizi di manutenzione della piattaforma e assistenza;
- Una spesa massima pari ad € 12.000,00 oltre oneri IVA, relativi all'eventuale

attivazione dell'Opzione di rinnovo del servizio per ulteriori 24 mesi alle medesime condizioni. Il valore effettivo dell'Opzione sarà quindi parametrato sulla base del valore per i servizi di manutenzione della piattaforma e assistenza (valore dell'opzione = $[70\% \text{ dell'offerta economica} / 36] \times 24$);

L'importo offerto dall'Appaltatore si intende comprensivo di ogni onere per lo svolgimento delle attività richieste dal presente contratto, a titolo esemplificativo e non esaustivo spese per trasferte, cancelleria, etc. Gli importi indicati nell'offerta economica si intendono offerti dall'Appaltatore in base a calcoli di sua convenienza, a tutto suo rischio e pericolo e dovranno rimanere invariati per tutta la durata del contratto.

7. Direttore dell'esecuzione

Prima della stipula del contratto UniTrento indicherà il nome del Direttore dell'esecuzione che verificherà il rispetto delle disposizioni contrattuali, evidenziando gli inadempimenti riscontrati nell'esecuzione del servizio, i ritardi e le altre eventuali inadempienze, provvedendo di concerto con il Responsabile del procedimento alla loro formale contestazione.

Spettano pertanto al Direttore dell'esecuzione del contratto le verifiche previste dalla normativa vigente in materia.

I controlli e le verifiche da esso eseguiti non liberano l'Appaltatore dagli obblighi e responsabilità su di esso incombenti in forza delle leggi o regolamenti e norme in vigore.

8. Responsabile dell'Appaltatore

Prima della stipula del contratto, l'Appaltatore dovrà comunicare il nominativo di un responsabile, con la funzione di gestire i rapporti con il Direttore dell'esecuzione del contratto nominato da UniTrento.

Tutti i contatti con UniTrento in ordine alla gestione del contratto dovranno essere

tenuti da detto responsabile, i cui atti impegneranno a pieno titolo l'Appaltatore.

Prima dell'inizio del servizio, il responsabile dell'Appaltatore dovrà comunicare gli indirizzi di posta elettronica, di posta elettronica certificata, e i recapiti telefonici per le comunicazioni necessarie.

9. Responsabilità dell'Appaltatore verso UniTrento e verso terzi

L'Appaltatore rimane l'unico responsabile, anche nei confronti di UniTrento, per tutto quanto concerne le attività che gli verranno affidate nel rispetto delle modalità e degli obblighi indicati nei documenti contrattuali e dalla normativa vigente. I controlli eseguiti da UniTrento sullo svolgimento servizi non limitano né riducono la sua piena ed incondizionata responsabilità. Ai sensi dell'art. 1228 Codice civile, nell'ambito delle prestazioni oggetto del contratto, l'Appaltatore è responsabile dei danni arrecati ad UniTrento, ai suoi dipendenti ed a terzi, anche per fatto doloso o colposo del suo personale, dei suoi collaboratori, dei suoi ausiliari in genere e di chiunque si avvalga per lo svolgimento dei servizi. Sinistri ed infortuni che dovessero accadere al personale od a cose dell'Appaltatore, saranno sempre a suo carico.

10. Certificato di regolare esecuzione

Il Certificato di regolare esecuzione sarà emesso con le modalità e nei termini previsti dalla disciplina vigente in materia.

11. Condizioni e modalità di pagamento

A seguito della conclusione delle varie prestazioni definite dal presente contratto verrà emesso il certificato di regolare esecuzione, previsto dal precedente art. 10.

L'emissione da parte dell'Appaltatore di regolari fatture elettroniche, ai sensi del D.M. 55/2013, avverrà pertanto solamente dopo l'esecuzione delle prestazioni definite dal presente contratto e all'emissione da parte di UniTrento del certificato sopracitato. I pagamenti saranno effettuati da UniTrento a mezzo del proprio Tesoriere, entro 30

giorni dal ricevimento di regolari fatture e all'esito regolare del D.U.R.C. rispettando

il seguente piano dei pagamenti:

- In relazione al servizio per i primi 36 mesi:

o Il 30% del valore offerto per il servizio triennale alla consegna a

regola d'arte della piattaforma, per i servizi di configurazione e messa

in produzione della piattaforma;

o 70% del valore del servizio triennale per i servizi di manutenzione

della piattaforma e assistenza, suddiviso in rate trimestrali

posticipate, per un totale di 12 rate, pari a 4 rate per annualità;

- In relazione all'attivazione dell'eventuale opzione di rinnovo del servizio per

ulteriori 24 mesi alle medesime condizioni; il valore effettivo dell'opzione sarà

parametrato sulla base del valore per i servizi di manutenzione della

piattaforma e assistenza (valore dell'opzione = [70% dell'offerta

economica/36] x 24), suddiviso in rate trimestrali posticipate, per un totale di

8 rate, pari a 4 rate per annualità.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 7 del D.P.P. 27 febbraio 2017 n. 7-60/Leg., ai fini

dell'emissione del certificato di regolare esecuzione finale, UniTrento verifica l'integrale

pagamento dei subcontraenti, comunicati ai sensi dell'art. 26 comma 3 della L.P.

2/2016, mediante acquisizione di una dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. 28 dicembre

2000, n. 445, con la quale l'Appaltatore e gli eventuali subappaltatori dichiarano di aver

provveduto all'integrale pagamento dei subcontraenti.

Le fatture complete del numero di riferimento del contratto e del CIG indicato in

oggetto dovranno essere intestate a Università degli Studi di Trento - Via Calepina, 14

- 38122 Trento. Dovranno essere trasmesse unicamente in formato elettronico, ai sensi

del Decreto Ministeriale 55 del 3 aprile 2013, dovranno riportare il Codice Univoco

	Ufficio: UFSDIX ed essere emesse con Esigibilità codice “S” Scissione dei pagamenti.	
	L’importo delle fatture sarà bonificato sul c/c che l’Appaltatore preciserà ai sensi	
	dell’art. 18 – Tracciabilità dei flussi finanziari e ulteriori clausole risolutive espresse delle	
	Condizioni Generali di Contratto relative al bando Servizi MEPA.	
	Modalità di fatturazione diverse dovranno essere preventivamente concordate tra il	
	Direttore dell’esecuzione di UniTrento e il Responsabile dell’Appaltatore.	
	In caso di contestazioni circa l’ammontare del pagamento richiesto, UniTrento	
	provvederà a corrispondere all’Appaltatore nel termine di cui sopra la somma non	
	contestata, previa compensazione con le penali eventualmente applicate.	
	I termini indicati sono sospesi nel caso in cui la fattura venga respinta, perché	
	incompleta, contestata o fiscalmente irregolare e ripartiranno al momento della nuova	
	trasmissione.	
	12. Subappalto e cessione del contratto	
	Il subappalto è disciplinato dall’art. 26 della Legge Provinciale 9 marzo 2016, n. 2.	
	Il subappalto dovrà essere preventivamente autorizzato da UniTrento. L’Appaltatore	
	potrà fare istanza di subappalto solo se ha dichiarato in fase di offerta le parti del servizio	
	che intende subappaltare. Non potrà essere rilasciata l’autorizzazione al subappalto nel	
	caso in cui la dichiarazione di subappalto in fase di offerta sia mancante o irregolare.	
	Ai sensi del comma 6 dell’art. 26 L.P. 2/2016, UniTrento provvederà direttamente al	
	pagamento del subappaltatore. L’Appaltatore non può cedere il contratto senza previa	
	autorizzazione di UniTrento, a pena di nullità della cessione stessa.	
	13. Penali	
	Per quanto riguarda l’applicazione delle penali si rimanda a quanto previsto all’art. 10	
	“Penali” delle Condizioni Generali di Contratto relative alla prestazione di “Servizi” –	
	MEPA, a cui si aggiungono le seguenti condizioni.	
	6	

	Nelle ipotesi in cui l'esecutore del servizio non rispetti le obbligazioni previste nei	
	documenti contrattuali, UniTrento potrà applicare le penali sottoelencate:	
	- 150,00 € per ogni malfunzionamento grave non risolto entro le ore 24 del giorno	
	lavorativo successivo alla segnalazione;	
	- 100,00 € ogni 24h di down (esclusi i tempi di indisposizione del servizio per	
	manutenzione ordinaria e straordinaria) in caso di manutenzione straordinaria non	
	concordata.	
	Per malfunzionamento grave si intende quanto indicato nel "Disciplinare tecnico",	
	paragrafo 10.2. Disponibilità del servizio.	
	È fatto salvo in ogni caso il risarcimento di eventuali ulteriori danni che dovessero	
	verificarsi quali conseguenze del ritardato adempimento.	
	L'importo della penale sarà detratto direttamente dai corrispettivi contrattuali.	
	UniTrento si riserva di far eseguire con proprio personale o di far eseguire da terzi il	
	mancato, incompleto o trascurato servizio a spese dell'esecutore del servizio.	
	14. Obbligo di riservatezza	
	L'Appaltatore si impegna a mantenere la massima riservatezza su quanto concerne i	
	dati, le conoscenze, definiti come "riservati", di cui venga a conoscenza nello	
	svolgimento delle attività descritte.	
	Ai fini del presente contratto per Informazioni Riservate si intendono le informazioni,	
	i dati, le conoscenze, il know-how, gli studi, i metodi di ricerca, i procedimenti, le	
	formule, i risultati dei test, le idee, i progetti, i disegni, le relazioni tecniche e quant'altro	
	sia relativo all'invenzione oggetto dell'attività.	
	Le Informazioni Riservate sono trasmesse tra le Parti in forma scritta o tangibile ovvero	
	in forma orale o intangibile.	
	L'Appaltatore si impegna in ogni caso a mantenere confidenziali le Informazioni	
	7	

Riservate che non dovranno essere comunicate a terzi, e/o diffuse e/o utilizzate per fini diversi dall'attività richiesta.

A tal fine l'Appaltatore tratterà le Informazioni Riservate con le stesse cautele che adotterebbe se ne fosse proprietario o titolare, adotterà misure di sicurezza tecniche e giuridiche ragionevolmente idonee a mantenere la riservatezza e non farà venire in contatto con le Informazioni Riservate soggetti che non siano strettamente necessari per la loro valutazione e che non siano vincolati al segreto.

15. Clausola di non esclusività

Al presente contratto non si applica l'art. 1567 del codice civile.

16. Clausola risolutiva espressa

Ai sensi ed agli effetti dell'art. 1456 del Codice Civile UniTrento si riserva la facoltà di risolvere il contratto in danno all'Appaltatore in caso di inadempienza dello stesso anche di una sola delle seguenti obbligazioni contrattuali:

- interruzione dell'esecuzione del contratto anche in presenza di contestazioni;
- subappalto non autorizzato o cessione anche parziale del contratto non autorizzata;
- quando l'Appaltatore si rendesse colpevole di grave errore professionale;
- quando l'Appaltatore perdesse uno qualsiasi dei requisiti di professionalità e moralità previsti per la stipula del contratto;
- nelle ipotesi di risoluzione previste dalla legge 136/2010;
- quando la somma delle penali applicate sia pari o superiore al 10% del valore del contratto;
- nelle ipotesi di cui all'art. 108 del D.Lgs 50/2016.

Nei casi di risoluzione di cui sopra, UniTrento si riserva ogni diritto al risarcimento dei danni subiti ed in particolare si riserva di esigere dall'Appaltatore il rimborso di

eventuali ulteriori spese rispetto a quelle che avrebbe sostenuto in presenza di un regolare adempimento del contratto.

17. Comunicazioni

Qualunque evento che possa avere influenza sull'esecuzione del contratto dovrà essere segnalato nel più breve tempo possibile. Dette comunicazioni dovranno essere trasmesse esclusivamente a mezzo PEC.

18. Personale dell'Appaltatore

L'Appaltatore è sottoposto a tutti gli obblighi risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, sicurezza, prevenzione degli infortuni e assicurazioni sociali ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi.

L'Appaltatore assume a proprio carico tutti gli oneri assicurativi e previdenziali di legge, osserva le norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro e di retribuzione dei lavoratori dipendenti.

19. Diritto di recesso

Successivamente alla stipula del presente contratto, nel caso dell'attivazione da parte di Consip S.p.a. di convenzioni relative a servizi parametrabili ai sensi dell'art. 26, co. 1, della L. 488/1999, UniTrento ha il diritto di recedere dal contratto alle condizioni e con le modalità prescritte dall'art. 1, co. 13 del D.L. 95/2012 (Convertito in legge dall'art. 1 L. 135/2012).

20. Divieto di ridurre o sospendere il Servizio

L'Appaltatore non può ridurre o sospendere il Servizio con sua decisione unilaterale in nessun caso, nemmeno quando siano in atto controversie con UniTrento.

La sospensione del Servizio per decisione unilaterale dell'Appaltatore costituisce inadempimento contrattuale grave e tale da motivare la risoluzione del Contratto per fatto dell'Appaltatore, qualora questi, dopo la diffida a riprendere il servizio entro il

termine intimato da UniTrento a mezzo PEC, non vi abbia ottemperato.

In tale ipotesi restano a carico dell'Appaltatore tutti gli oneri e le conseguenze derivanti da tale risoluzione.

21. Nullità del contratto

In caso di violazione dell'art. 53 comma 16-ter del D. Lgs 165/2001 il contratto sarà nullo.

22. Codice Etico e Codice di comportamento

L'Appaltatore si impegna a conformare il proprio comportamento alle disposizioni del Codice Etico (D.R. 285 del 29 maggio 2014) e del Codice di comportamento di UniTrento (D.R. 582 del 27 ottobre 2014) nonché alle disposizioni del Piano Triennale per la prevenzione della corruzione. Si impegna inoltre a far rispettare le suddette regole al proprio personale impiegato nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

23. Trattamento dei dati

Informativa ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679

Il trattamento sarà improntato ai principi previsti dal GDPR, con particolare riguardo alla liceità, correttezza e trasparenza dei trattamenti, all'utilizzo dei dati per finalità determinate, esplicite, legittime, in modo pertinente rispetto al trattamento, rispettando i principi di minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza, responsabilizzazione (art. 5 del Regolamento); pertanto, i dati raccolti saranno trattati esclusivamente per le finalità connesse alla presente procedura;

- il trattamento sarà effettuato con modalità cartacea e/o informatica;
- il conferimento dei dati è obbligatorio per dar corso alla procedura;
- il titolare del trattamento è l'Università degli Studi di Trento nella persona del Magnifico Rettore. I dati di contatto del Titolare sono: ateneo@pec.unitn.it;

	- i dati di contatto del Responsabile della protezione dati (c.d. Data Protection Officer)	
	sono i seguenti: avv. Fiorenzo Tomaselli - rpd@unitn.it - in ogni momento potranno	
	essere esercitati nei confronti del Titolare del trattamento i diritti di cui al Capo III del	
	Regolamento UE 2016/679, ovvero il diritto di chiedere al titolare del trattamento	
	l'accesso ai dati personali, la rettifica, l'integrazione, o la cancellazione degli stessi, la	
	limitazione del trattamento dei dati, nonché il diritto di opporsi al loro trattamento,	
	oltre al diritto alla portabilità dei dati;	
	- i dati saranno conservati per il periodo di durata dell'attività e, successivamente, per il	
	tempo o per altre finalità, previste dalla normativa vigente ed in conformità alle norme	
	sulla conservazione della documentazione amministrativa.	
	- qualora venga riscontrata una violazione del Regolamento UE 2016/679, è possibile	
	proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.	
	24. Responsabile privacy	
	In relazione alle operazioni che vengono eseguite nell'ambito del servizio affidato con	
	il presente contratto, l'Appaltatore viene nominato con separato accordo, che	
	costituisce parte integrante e sostanziale del presente contratto, Responsabile del	
	trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679	
	25. Spese contrattuali	
	Le spese relative al presente contratto e qualsiasi ulteriore spesa fiscale (I.V.A. esclusa,	
	se dovuta), anche susseguente, sono a carico dell'Appaltatore. L'assolvimento	
	dell'imposta di bollo verrà effettuato in modo virtuale da UniTrento (autorizzazione n.	
	10668/14 d.d. 23.12.2014) e riaddebitata all'Appaltatore.	
	26. Foro competente	
	Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra UniTrento e l'Appaltatore, sarà	
	competente in via esclusiva il Foro di Trento.	
	11	



**UNIVERSITÀ
DI TRENTO**

Direzione
Didattica e Servizi agli Studenti

Criteri di selezione dell'offerta

Servizio “Sistema di prenotazione online sportello studenti UniTrento” di durata triennale con opzione di rinnovo per ulteriori 2 anni

Il presente documento descrive i criteri di selezione dell'offerta per la fornitura del servizio.

Parametri	Criteri	Incidenza
Qualità (offerta tecnica)	Rispondenza ai requisiti definiti nel <i>Disciplinare tecnico Servizio Sistema di prenotazione online sportello studenti UniTrento di durata triennale con opzione di rinnovo per ulteriori 2 anni</i> (d'ora in poi “Disciplinare tecnico”)	90%
Economicità dell'offerta (offerta economica)	Prezzo offerto	10%

La rispondenza ai requisiti definiti nel Disciplinare tecnico viene valutata in questo modo:

- **requisiti minimi e obbligatori:** tutte le funzionalità e le caratteristiche del sistema descritte nel *Disciplinare tecnico* non esplicitamente indicate come “opzionali” devono essere previste, pena l'esclusione dell'offerta dalla selezione
- **requisiti opzionali:** le funzionalità e le caratteristiche indicate come opzionali nel *Disciplinare tecnico*, se previsti dall'offerta, saranno valutate con l'attribuzione dei seguenti punteggi.

Funzione / caratteristica (con riferimento ai corrispondenti paragrafi del “Disciplinare Tecnico”)	Punteggio
6.2.2. Disponibilità del profilo Operatori di sportello (con meno privilegi degli Amministratori di Sportello)	Sì = 9
	No = 0
6.3.4. Gli utenti finali, quando prenotano, oltre a scegliere l'orario devono indicare anche il motivo della prenotazione da una lista predefinita	Sì (tutte le caratteristiche sono offerte) = 27



Funzione / caratteristica (con riferimento ai corrispondenti paragrafi del “Disciplinare Tecnico”)	Punteggio
e 6.5.13. Gli amministratori di sportello possono definire la lista degli argomenti/motivi che lo studente/guest deve scegliere all’atto della prenotazione	No (solo una o nessuna caratteristica è offerta) = 0
6.3.8. Possibilità di visualizzare alcuni sportelli di default o di salvare gli sportelli “preferiti” nell’interfaccia dell’utente finale e 6.6.5. associare gli utenti di tipo Studente agli sportelli di default, da sistema	Sì (tutte le caratteristiche sono offerte) = 2 No (solo una o nessuna caratteristica è offerta) = 0
6.3.13. Impedire di prenotare più di un appuntamento al giorno nello stesso sportello, ma permettere di prenotarli su sportelli diversi	Sì = 1 No = 0
6.4.3. Nel backend degli operatori e amministratori di sportello dovrebbe essere possibile filtrare gli appuntamenti in base a un periodo, impostando le date dell’intervallo temporale “da... a...” e 6.4.5. Nel backend degli operatori e amministratori di sportello dovrebbe essere possibile filtrare le prenotazioni di più sportelli, in combinazione con data o periodo	Sì (tutte le caratteristiche sono offerte) = 9 No (solo una o nessuna caratteristica è offerta) = 0
6.5.6. Si può definire una scadenza per la prenotazione diversa dalla scadenza per la disdetta prenotare e una scadenza (diversa) entro al quale è possibile disdire. Le scadenze possono essere definite come assolute o relative (N giorni/ore prima di...). Il parametro può essere definito a livello di sportello o di singola programmazione.	Sì = 23 No = 0
6.5.7. Gli amministratori di sportello possono inserire la segnalazione “sportello chiuso” nelle giornate di chiusura straordinaria dello sportello	Sì = 1 No = 0



UNIVERSITÀ DI TRENTO

Direzione
Didattica e Servizi agli Studenti

Funzione / caratteristica (con riferimento ai corrispondenti paragrafi del “Disciplinare Tecnico”)	Punteggio
6.5.10. Gli amministratori di sportello possono modificare l’orario di apertura riducendo un orario già programmato e	Sì (tutte le caratteristiche sono offerte) = 1
6.5.17. Il sistema impedisce all’amministratore di sportello di modificare orari di sportello su prenotazione programmati, se nella modifica vengono escluse fasce orarie o turni nei quali sono presenti prenotazioni da parte di utenti	No (solo una o nessuna caratteristica è offerta) = 0
6.5.15. Il sistema traccia l’operatore/amministratore di sportello che ha preso in carico ogni appuntamento	Sì = 4
	No = 0
6.7.1. Inserimento in blacklist (per utenti finali) e 6.7.2. Inserimento in blacklist e sblocco automatici da sistema al verificarsi di un tot di assenze in un determinato periodo e 6.7.3. Sblocco manuale da blacklist, e 6.8.4. e 6.8.5. Notifiche per funzioni di blacklist	Sì (tutte le caratteristiche sono offerte) = 13
	No (solo una o nessuna caratteristica è offerta) = 0
TOTALE MASSIMO	90



**UNIVERSITÀ
DI TRENTO**

**Direzione
Didattica e Servizi agli Studenti**

Disciplinare tecnico

Servizio Sistema di prenotazione online sportello studenti UniTrento di durata triennale con opzione di rinnovo per ulteriori 2 anni



Sommario

1. Premessa.....	2
2. Obiettivi.....	3
3. Caratteristiche generali.....	3
4. Destinatari	3
5. Definizioni e oggetti del dominio.....	4
6. Requisiti funzionali	6
6.1. Accesso al sistema.....	6
6.2. Accesso alle funzioni del sistema.....	6
6.3. Funzioni di prenotazione.....	8
6.4. Funzioni di gestione delle prenotazioni.....	11
6.5. Funzioni di programmazione degli orari di sportello.....	14
6.6. Funzioni di amministrazione del sistema di prenotazione.....	17
6.7. Blacklist.....	18
6.8. Notifiche.....	19
6.9. Interoperabilità	21
6.10. Autenticazione e dati utenti UniTrento	21
6.11. API per funzioni di prenotazione	22
6.12. Interfaccia.....	23
7. Modalità e tempistiche per la messa in produzione del sistema.....	24
8. Privacy - Utilizzo dei dati.....	24
9. Sicurezza	25
10. Requisiti di servizio.....	25
10.1. Hosting e assistenza.....	25
10.2. Disponibilità del servizio.....	25
10.3. Manutenzione e assistenza	26
10.4. Backup e restore, esportazione dati	27
Allegato 1. Interfaccia utenti di frontend	29

1. Premessa



In questo documento sono descritte le funzionalità e le caratteristiche di un sistema di prenotazione online degli appuntamenti per alcuni uffici dell'Università degli Studi di Trento (d'ora in poi "Università") che offrono un servizio di apertura al pubblico (Sportello).

2. Obiettivi

Con l'uso di un sistema di prenotazione online si vogliono raggiungere i seguenti obiettivi:

- eliminare le attese lunghe per gli utenti durante gli orari di apertura al pubblico di alcuni uffici dell'Università, prevenendo la formazione di code
- permettere agli uffici di prevedere i flussi di utenti e programmare l'impegno degli operatori nelle giornate e negli orari di sportello
- permettere agli uffici di avere dati statistici sugli appuntamenti gestiti allo sportello.

3. Caratteristiche generali

Il sistema richiesto deve permettere agli utenti finali di prenotare online appuntamenti presso gli sportelli durante gli orari di apertura al pubblico in date e orari prestabiliti.

Il sistema deve essere fruibile in modalità web based.

Il sistema deve essere presentato come servizio dell'Università degli Studi di Trento, in un ambiente online esclusivo dell'Università e attestato su un dominio fornito da UniTrento.

4. Destinatari

I destinatari del sistema sono:

- studenti, laureati, ex studenti e futuri studenti dell'Università di Trento (utenti finali del servizio di prenotazione)
- operatori di sportello, cioè personale degli uffici che svolge il servizio di sportello in presenza (Segreterie studenti, Uffici mobilità internazionale, Tutor Centro Linguistico d'Ateneo)
- amministratori di sportello: personale che, all'interno di un ufficio, programma l'attività di sportello
- amministratori del sistema: personale di UniTrento che svolge supporto per l'uso dei servizi online.

Come numero di accessi e utenti potenziali del sistema si stimano i seguenti dati:

- accessi medi mensili, stimati in base al servizio attuale: da 3.500 a 5.500 a seconda dei periodi di maggiore o minore afflusso allo sportello
- utenti finali potenziali: 22.000 - 25.000
- operatori e amministratori di sportello: circa 50.
- amministratori del sistema: 2 - 4.

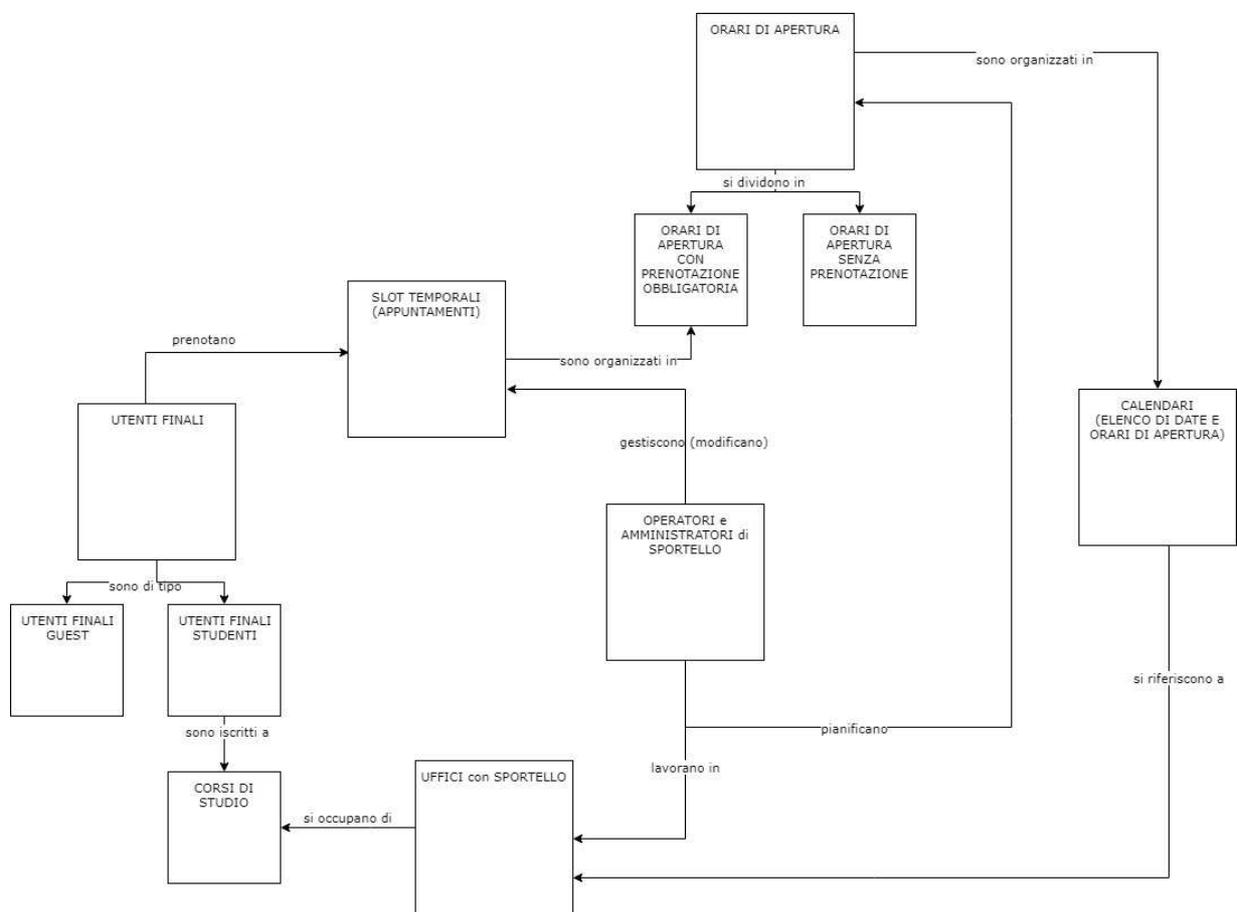
Non si esclude che, nel tempo, il sistema possa essere usato anche per le finalità di altri servizi o uffici che abbiano le stesse esigenze.

5. Definizioni e oggetti del dominio

In questo paragrafo si definisce il significato di alcuni termini usati in questo documento.

Il diagramma è una rappresentazione concettuale di alto livello dei principali attori e oggetti del sistema e della logica delle principali funzioni.

Non è da intendersi come rappresentazione delle soluzioni implementative del sistema.



Università, UniTrento: Università degli Studi di Trento

Sistema, sistema di prenotazione, software, software di prenotazione: il sistema di prenotazione online richiesto per la fornitura, con le caratteristiche descritte in questo documento.

Ufficio: è una singola unità organizzativa che svolge supporto agli studenti per alcuni servizi. Ad ogni Ufficio afferiscono Operatori, Responsabili di sportello e Studenti (questi ultimi possono fare riferimento ad alcuni sportelli della propria sede didattica in base al corso di studio cui sono iscritti).



Sportello: è il servizio di apertura al pubblico degli Uffici. Ogni sportello ha:

- un calendario, cioè una lista in forma di agenda delle date e degli orari di apertura al pubblico, con l'indicazione degli orari su prenotazione e ad accesso libero
- una serie di orari di sportello (singole giornate/orari di apertura)

Ad ogni sportello afferiscono uno o più Responsabili e/o Operatori.

Orario sportello: all'interno di una giornata, è l'orario di apertura dello sportello impostato nel sistema e coincide con l'orario del servizio di sportello fisico offerto dagli Uffici. Può essere di due tipi:

- **senza prenotazione:** lo sportello fisico è aperto nella data e nell'orario indicato e gli studenti possono presentarsi allo sportello in quella data e ora solo senza prenotazione (il sistema espone solo la data e l'orario di apertura)
- **con prenotazione:** per essere ricevuto allo sportello fisico, lo studente deve prenotare un appuntamento tra quelli disponibili (il sistema dà la possibilità di prenotare in slot temporali predefiniti, ad esempio: ore 10.00, 10.05, 10.10, 10.15, ecc.). In uno stesso orario possono esserci più "code" e quindi più slot paralleli prenotabili nello stesso orario (per gli utenti corrispondono ai posti disponibili nello stesso orario).

Slot temporale: intervallo che costituisce l'unità di tempo 'prenotabile' in cui è suddiviso l'Orario sportello su prenotazione (ad esempio: slot di 5 minuti a orari 10.00, 10.05, 10.10, ecc. oppure slot di 15 minuti a orari 10.00, 10.15, 10.30 ecc.).

Utenti finali, Utenti: utenti finali del servizio di prenotazione. Gli utenti hanno caratteristiche leggermente diverse in base al ruolo che hanno all'interno dei sistemi anagrafici dell'Università di Trento. Gli utenti finali si dividono in due categorie:

- **studenti**, persone fisiche iscritte a un percorso formativo dell'Università di Trento. Hanno un profilo utente completo per l'accesso ai servizi digitali di UniTrento e un ruolo di "studente" all'interno dei sistemi anagrafici di UniTrento
- **guest**, persone fisiche non iscritte a un percorso formativo dell'Università di Trento, con un profilo utente "minimo" per l'accesso ai servizi digitali di UniTrento e senza un ruolo preciso all'interno dei sistemi anagrafici di UniTrento. La categoria può comprendere varie tipologie di utenti, ma il sistema di prenotazione si rivolge soprattutto a persone che stanno per immatricolarsi all'Università di Trento.

Operatori di sportello: personale UniTrento che riceve gli utenti a sportello.

Amministratori di sportello: personale UniTrento che riceve gli utenti a sportello e programma il calendario dello sportello con gli orari su appuntamento e ad accesso libero.

Amministratori del sistema: personale UniTrento che offre supporto agli uffici nell'uso dei servizi digitali. Nel caso della prenotazione ha il compito di creare gli sportelli e configurarli in base alle caratteristiche e alle esigenze degli Uffici.



Sistema anagrafiche d'ateneo: Sistema di gestione delle anagrafiche di Ateneo nel quale sono censiti i ruoli delle diverse categorie di utenti (cosiddetti “ruoli ADA”)

Ruoli ADA: ruoli degli utenti gestiti all'interno di una parte del Sistema di gestione delle anagrafiche di Ateneo.

6. Requisiti funzionali

6.1. Accesso al sistema

funzione	tipologia	riferimento
Tutti gli utenti accedono al sistema tramite Single Sign On d'Ateneo, secondo le modalità indicate al paragrafo 6.10 Autenticazione e dati utenti UniTrento.	obbligatorio	6.1.1.
Il sistema permette di filtrare quali tipologie di profili utente possono accedere alle funzioni del sistema in base ai ruoli ADA o ad altri dati (ID utente) censiti nel <i>Sistema anagrafiche d'ateneo</i> .	obbligatorio	6.1.2.
Inoltre per gli utenti finali di tipo Studenti e di tipo Guest il Sistema deve essere in grado di recepire dati integrativi dei loro profili da un endpoint fornito dall'Università di Trento (vedere il paragrafo 6.10 Autenticazione e dati utenti UniTrento).	obbligatorio	6.1.3.

6.2. Accesso alle funzioni del sistema



categoria di utenti	accedono a	tipo requisito	riferimento
Utenti finali (Studenti e Guest)	funzioni di prenotazione	obbligatorio	6.2.1.
Operatori di sportello	funzioni di gestione delle prenotazioni sugli sportelli cui sono associati	opzionale ¹	6.2.2.
Amministratori di sportello	<ul style="list-style-type: none">– funzioni di gestione delle prenotazioni sugli sportelli cui sono associati– funzioni di programmazione degli orari di sportello sugli sportelli cui sono associati	obbligatorio	6.2.3.
Amministratori del sistema	<ul style="list-style-type: none">– funzioni di gestione delle prenotazioni su tutti gli sportelli– funzioni di programmazione degli orari di sportello su tutti gli sportelli– funzioni di gestione del sistema di prenotazione	obbligatorio	6.2.4.

I permessi di operatore e amministratore di sportello possono essere definiti in relazione agli utenti, come ruolo di sistema (un utente di tipo Operatore è Operatore per tutti gli sportelli cui ha accesso), oppure in base alla relazione con lo sportello (un utente può essere Operatore per uno sportello e Amministratore di sportello per un altro).

¹ Se non implementato, gli utenti di backend si dividono in Amministratori di sportello e Amministratori di sistema



6.3. Funzioni di prenotazione

Gli Studenti e i Guest devono poter svolgere le seguenti azioni

Funzione	caratteristica	tipologia	riferimento
Consultare gli orari di apertura degli sportelli per ogni singolo sportello e vedere quali orari sono su appuntamento e quali ad accesso libero		obbligatorio	6.3.1.
Visualizzare gli orari degli appuntamenti disponibili negli orari su prenotazione presso ciascuno sportello	Studenti e guest visualizzano solo gli slot orari disponibili. Nel caso vi siano più code su uno stesso sportello, visualizzano sempre solo il numero di posti disponibili (non l'operatore)	obbligatorio	6.3.2.
Prenotare un appuntamento presso uno sportello negli orari su prenotazione, scegliendo un orario (slot temporale) predefinito e con posti disponibili.	Scegliere solo lo slot temporale	obbligatorio	6.3.3.
	Indicare anche il motivo della prenotazione da una lista predefinita	opzionale	6.3.4.
Consultare i propri appuntamenti prenotati all'interno del sistema		obbligatorio	6.3.5.
Aggiungere l'appuntamento prenotato a un software di calendario personale		obbligatorio	6.3.6.
Cancellare un appuntamento già prenotato, entro i limiti di tempo definiti per cancellare un appuntamento.		obbligatorio	6.3.7.



Funzione	caratteristica	tipologia	riferimento
Poter aggiungere alcuni sportelli ai propri “preferiti”, oppure visualizzare di default solo alcuni sportelli predefiniti dagli amministratori di sistema (ma poter comunque accedere a tutti gli sportelli)		opzionale	6.3.8.

Il Sistema deve

Funzione	caratteristica	tipologia	riferimento
Registrare le prenotazioni fatte dagli utenti e aggiornare la disponibilità di posti in base alle prenotazioni registrate		obbligatorio	6.3.9.



Funzione	caratteristica	tipologia	riferimento
Associare allo slot prenotato i dati dell'utente che ha prenotato, forniti dall'IDP di Shibboleth e dall'endpoint UniTrento, e visualizzarli in backend nel dettaglio della prenotazione	<p>Per gli utenti di tipo Guest i dati sono:</p> <ul style="list-style-type: none">– codice persona ID Persona– ID guest di tipo “GUE”– nome e cognome– indirizzo di posta elettronica personale usato nella registrazione del profilo guest <p>Per gli utenti di tipo Studenti i dati sono:</p> <ul style="list-style-type: none">– nome e cognome– codice, tipo e denominazione del corso di studi della carriera attiva, oppure del corso di studi della carriera più recente– numero di matricola della carriera attiva, oppure numero di matricola della carriera più recente– indirizzo di posta elettronica istituzionale dell'utente– ID Persona– codice persona del sistema anagrafico ADA (PerAda)	obbligatorio	6.3.10.
impedire agli utenti di prenotare o disdire un appuntamento oltre una certa scadenza	Vedere le caratteristiche specifiche al paragrafo 6.5 <i>Funzioni di programmazione degli orari di sportello</i>	obbligatorio	6.3.11.
Impedire al medesimo utente di prenotare più di un	Impedire di prenotare più di un appuntamento al giorno presso lo stesso sportello.	obbligatorio	6.3.12.



Funzione	caratteristica	tipologia	riferimento
appuntamento presso lo stesso sportello nella stessa giornata	Impedire di prenotare più di un appuntamento al giorno nello stesso sportello, ma permettere di prenotarli su sportelli diversi	opzionale	6.3.13.

6.4. Funzioni di gestione delle prenotazioni

funzione	caratteristica	tipologia	riferimento
Consultare l'elenco degli appuntamenti/prenotazioni degli sportelli ai quali sono abilitati	Gli operatori visualizzano e modificano tutti gli appuntamenti degli sportelli ai quali sono abilitati	obbligatorio	6.4.1.
Filtrare gli appuntamenti di uno o più sportelli in un determinato giorno o periodo di tempo in base a una data o periodo temporale, sportello e stato della prenotazione.	Deve sempre essere possibile filtrare gli appuntamenti per singolo giorno	obbligatorio	6.4.2.
	Dovrebbe essere possibile filtrare gli appuntamenti in base a un periodo, impostando le date dell'intervallo temporale "da... a..."	opzionale	6.4.3.
	Deve sempre essere possibile filtrare gli appuntamenti di un singolo sportello, in combinazione con la singola data o il periodo	obbligatorio	6.4.4.
	Dovrebbe essere possibile filtrare gli appuntamenti di più sportelli, in combinazione con la singola data o il periodo	opzionale	6.4.5.



funzione	caratteristica	tipologia	riferimento
	Deve sempre essere possibile filtrare gli appuntamenti per “stato appuntamento” (da svolgere, svolto, studente assente), in combinazione con la data o il periodo e con uno sportello	obbligatorio	6.4.6.
Cercare gli appuntamenti di un singolo utente in base ai seguenti dati: <ul style="list-style-type: none">- nome e cognome- numero di matricola- codice anagrafica UniTrento (PerAda o IDguest o IDPersona)		obbligatorio	6.4.7.
Visualizzare il dettaglio di ogni singolo appuntamento	I dati visibili all’operatore devono essere: <ul style="list-style-type: none">– status dell’appuntamento/prenotazione (da svolgere, svolto, studente assente)– dati Studente: nome e cognome, ID persona, indirizzo email d’ateneo, numero di matricola corso di studio di iscrizione attiva (quando presente nel profilo)– dati Guest: nome e cognome, ID persona, indirizzo e-mail personale di registrazione– eventuali note e motivo della prenotazione (se richiesti a chi prenota)	obbligatorio	6.4.8.



funzione	caratteristica	tipologia	riferimento
Modificare e aggiornare gli appuntamenti	<ul style="list-style-type: none">– cambiare lo status dell'appuntamento: da svolgere (default), svolto, studente assente– aggiungere note in un campo testo– aggiungere, in un campo a scelta, una categoria che indichi il motivo o l'argomento principale dell'appuntamento, se non già censito dagli studenti/guest (solo nei casi in cui non fosse previsto o richiesto in fase di prenotazione)– cancellare la prenotazione di un appuntamento	obbligatorio	6.4.9.
esportare i dati degli appuntamenti	<ul style="list-style-type: none">– tutti gli appuntamenti di un determinato sportello in una singola data/orario, con dati di riferimento (data, ora, nome e cognome studente/guest, stato della prenotazione)– tutti gli appuntamenti di un determinato intervallo temporale (dal... al...) con i dati di riferimento (data, ora, nome e cognome studente/guest, stato della prenotazione, note, motivo)	obbligatorio	6.4.10.

il Sistema deve

funzione	caratteristica	tipologia	riferimento
-----------------	-----------------------	------------------	--------------------



Registrare tutte le modifiche fatte dagli operatori/amministratori di sportello nella singola prenotazione/appuntamento		obbligatorio	6.4.11.
---	--	--------------	---------

6.5. Funzioni di programmazione degli orari di sportello

funzione	caratteristica	tipologia	riferimento
Programmare le giornate di apertura dello sportello, indicando quali sono su prenotazione e quali sono ad accesso libero	Per le giornate di apertura con le stesse caratteristiche (tipo di sportello, orario, posti disponibili per turno, ecc.) deve essere possibile schedulare una serie di eventi	obbligatorio	6.5.1.
	Definire l'ora di inizio e di fine dell'orario di apertura	obbligatorio	6.5.2.
	Definire i posti disponibili (code) indicando nella pianificazione il numero di posti prenotabili che devono essere disponibili per tutti i turni	obbligatorio	6.5.3.
	Definire la durata dello slot temporale prenotabile (ad esempio: 1 minuto, 5 minuti, 10 minuti, 15 minuti, ecc.). Il parametro può essere definito a livello di sportello o di singola programmazione.	obbligatorio	6.5.4.
	Definire un'unica scadenza per la prenotazione e la disdetta dell'appuntamento (fino a N	obbligatorio	6.5.5.



funzione	caratteristica	tipologia	riferimento
	ore/giorni prima dell'orario di apertura o dell'appuntamento). Il parametro può essere definito a livello di sportello o di singola programmazione.		
	Definire una scadenza diversa per la prenotazione e la disdetta dell'appuntamento (fino a N ore/giorni prima dell'orario di apertura o dell'appuntamento). Il parametro può essere definito a livello di sportello o di singola programmazione.	opzionale	6.5.6.
Inserire la segnalazione "sportello chiuso" nelle giornate di chiusura straordinaria dello sportello	Permette di esporre all'utente un testo o una didascalia, al posto del normale orario di apertura, che indichi che in quella determinata data lo sportello è chiuso. Poiché gli sportelli seguono un orario di apertura settimanale in determinate giornate, l'indicazione "sportello chiuso" serve a segnalare in modo esplicito le giornate di chiusura straordinaria (in caso di festività, chiusura delle sedi per orario ridotto estivo, ponti, esigenze di servizio, allerta meteo, ecc.).	opzionale	6.5.7.
modificare gli orari di apertura dello sportello e le risorse disponibili	Deve sempre essere possibile ampliare l'orario di sportello.	obbligatorio	6.5.8.



funzione	caratteristica	tipologia	riferimento
	Deve sempre poter aggiungere posti prenotabili/operatori.	obbligatorio	6.5.9.
	Dovrebbe essere possibile ridurre l'orario di sportello, previa verifica da parte del sistema che nel periodo/fascia da modificare non vi siano appuntamenti prenotati da parte degli utenti	opzionale	6.5.10.
eliminare gli orari di apertura dello sportello già programmati	Deve essere possibile cancellare l'orario di sportello, previa verifica da parte del sistema che nel periodo/fascia da modificare non vi siano appuntamenti prenotati da parte degli utenti	obbligatorio	6.5.11.
inserire avvisi associati ai singoli sportelli, da visualizzare anche nel dettaglio di ciascuna giornata di sportello su prenotazione.		obbligatorio	6.5.12.
Definire la lista degli argomenti/motivi che lo studente/guest deve scegliere all'atto della prenotazione	La lista è definita a livello di sportello	opzionale	6.5.13.

Il sistema deve

funzione	caratteristica	tipologia	riferimento
Permettere a tutti gli operatori/amministratori di sportello di accedere e		obbligatorio	6.5.14.



funzione	caratteristica	tipologia	riferimento
modificare le prenotazioni di quello sportello			
Tracciare l'operatore/amministratore di sportello che ha preso in carico ogni prenotazione		opzionale	6.5.15.
Impedire all'amministratore di sportello di eliminare orari di sportello su prenotazione programmati, se sono presenti prenotazioni da parte di utenti		obbligatorio	6.5.16.
Impedire all'amministratore di sportello di modificare orari di sportello su prenotazione programmati, se nella modifica vengono escluse fasce orarie o turni nei quali sono presenti prenotazioni da parte di utenti	Solo nel caso in cui sia prevista la funzione di riduzione dell'orario di sportello	opzionale	6.5.17.

6.6. Funzioni di amministrazione del sistema di prenotazione

funzione	caratteristica	tipologia	riferimento
gestire l'accesso alle funzioni di prenotazione degli utenti di frontend in base ai ruoli ADA		obbligatorio	6.6.1.



funzione	caratteristica	tipologia	riferimento
gestire l'accesso alle funzioni di gestione delle prenotazioni e programmazione del calendario dello sportello per gli utenti operatori/amministratori di sportello in base ai singoli utenti UniTrento		obbligatorio	6.6.2.
creare nuovi sportelli con tutti gli attributi (nome, indirizzo, ecc.)		obbligatorio	6.6.3.
associare gli operatori e gli amministratori di sportello ai vari sportelli		obbligatorio	6.6.4.
associare gli utenti di tipo Studente agli sportelli di default, da sistema	Solo nel caso sia prevista la funzionalità che permette di associare gli sportelli visibili di default agli studenti, per offrire una sorta di "sportelli preferiti" preimpostati a sistema. L'associazione può essere impostata in base al corso di studio cui è iscritto/a lo studente.	opzionale	6.6.5.

6.7. Blacklist

La blacklist permette di bloccare automaticamente per un certo periodo di tempo il servizio di prenotazione per gli utenti finali che accumulino prenotazioni con assenza in un ristretto periodo di tempo.

funzione	caratteristica	tipologia	riferimento
Quando un operatore modifica lo stato della prenotazione		opzionale	6.7.1.



come “studente assente”, il sistema registra l’assenza sul profilo dell’utente prenotato			
Quando un profilo utente registra N assenze in un determinato arco di tempo, il Sistema lo inserisce nella blacklist per N giorni e gli impedisce di prenotare qualsiasi appuntamento. Quando il periodo di blocco termina, rimuove automaticamente l’utente dalla blacklist	Numero delle assenze, arco temporale e periodo di permanenza nella blacklist saranno eventualmente definiti in fase di riproduzione.	opzionale	6.7.2.
Operatori e Amministratori di sportello possono rimuovere manualmente i profili Studente e Guest dalla blacklist indipendentemente dalle regole del blocco automatico.		opzionale	6.7.3.

6.8. Notifiche

Deve essere possibile inviare delle notifiche di sistema agli utenti finali al verificarsi di alcuni eventi.

funzione	caratteristica	tipologia	riferimento
quando un utente finale prenota un appuntamento, il sistema invia una email all’indirizzo dell’utente con i dettagli dell’appuntamento e la possibilità di aggiungerlo come evento al proprio calendario		obbligatorio	6.8.1.
un giorno prima dell’appuntamento, il sistema		obbligatorio	6.8.2.



invia una email di pro memoria all'indirizzo dell'utente prenotante, con i dettagli dell'appuntamento			
quando un utente annulla un appuntamento, il sistema invia una email di conferma della cancellazione, con i riferimenti all'appuntamento cancellato		obbligatorio	6.8.3.
quando il sistema inserisce un utente in blacklist, invia all'utente una email che notifica la sospensione dal servizio	Solo se prevista l'implementazione della blacklist	opzionale	6.8.4.
quando il sistema sblocca un utente dalla blacklist, invia una email di notifica all'utente di ripresa del servizio	Solo se prevista l'implementazione della blacklist	opzionale	6.8.5.
quando un appuntamento viene eliminato da un operatore, il sistema invia una email all'utente prenotante che notifica la cancellazione		obbligatorio	6.8.6.
quando un operatore indica che l'utente non si è presentato all'appuntamento (stato "assente"), il sistema invia una email di "notifica assenza" all'utente finale		obbligatorio	6.8.7.
gli amministratori di sistema e/o di sportello devono poter gestire, modificare e aggiornare i template delle email di	Nei template deve essere possibile recuperare dal sistema i seguenti dati: – nome e cognome del destinatario	obbligatorio	6.8.8.



notifica che il Sistema invia agli utenti finali.	<ul style="list-style-type: none">– orario della prenotazione– nome dello sportello, indirizzo– eventuali contatti e note o istruzioni aggiuntive specifiche dello sportello		
---	--	--	--

6.9. Interoperabilità

Il sistema deve essere interoperabile con i Sistemi di UniTrento e offrire le funzioni qui sotto indicate.

funzione	caratteristica	tipologia	riferimento
Autenticazione degli utenti tramite Single Sign On d'Ateneo	Le caratteristiche sono specificate al paragrafo 6.10 <i>Autenticazione e dati utenti UniTrento</i>	obbligatorio	6.9.1.
Recupero dei dati degli studenti tramite IDP Shibboleth e/o endpoint fornito da UniTrento	Le caratteristiche sono specificate al paragrafo 6.10 <i>Autenticazione e dati utenti UniTrento</i>	obbligatorio	6.9.2.
API per integrare le funzioni degli utenti di front-end in soluzioni mobile implementate da UniTrento	Le caratteristiche sono specificate al paragrafo 6.11 <i>API per funzioni di prenotazione</i>	obbligatorio	6.9.3.

6.10. Autenticazione e dati utenti UniTrento

L'autenticazione dell'utente deve avvenire su pagine protette https utilizzando il protocollo SAML 2.0 nell'implementazione Shibboleth 2.x in uso presso UniTrento.

Il software, nelle parti riservate, costituisce Service Provider (SP) nel protocollo di autenticazione. Il servizio di Identity Provider (IDP) viene fornito da UniTrento.

UniTrento fornisce il supporto tecnico necessario all'attivazione dell'autenticazione federata per il Sistema di prenotazione.

È a carico dell'Esecutore la predisposizione del servizio SP sui propri server.



I parametri del servizio sono concordati tra UniTrento e l'Esecutore del servizio.

L'IDP UniTrento di Ateneo eroga le seguenti informazioni:

- per i profili con nome utente di tipo @unitn.it censiti nel sistema di anagrafiche ADA (studenti, ex studenti, alumni, docenti, personale tecnico amministrativo):
 - codice persona ID Persona
 - codice persona del sistema anagrafico ADA (PerAda)
 - nome e cognome
 - codice, tipo e denominazione del corso di studi della carriera attiva, oppure (opzionale) del corso di studi della carriera più recente
 - numero di matricola della carriera attiva, oppure (opzionale) numero di matricola della carriera più recente
 - indirizzo di posta elettronica istituzionale (@studenti.unitn.it oppure gli alias per alumni ed ex studenti)
 - Tutti i ruoli ADA associati all'utente (Adaroles) ed eventuali altri dati che si ritenessero utili per la gestione del servizio di Prenotazione sportello
- per i profili con nome utente di tipo @guest.unitn.it
 - codice persona ID Persona
 - ID guest di tipo "GUE"
 - nome e cognome
 - indirizzo di posta elettronica personale usato nella registrazione del profilo guest.

I dati sopra descritti sono utilizzati dal Sistema esclusivamente per lo svolgimento delle operazioni e delle funzionalità descritte in questo documento e **in conformità alle normative sulla protezione dei dati personali** (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", integrato dal Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101).

6.11. API per funzioni di prenotazione

Si richiede di fornire le **API per le sole funzioni svolte dagli utenti di front-end (studenti)**, con l'obiettivo di sviluppare le funzioni di prenotazione e disdetta dell'appuntamento per gli studenti all'interno di una app mobile sviluppata dall'Università di Trento. Le funzioni sono

- visualizzazione di tutti gli sportelli
- visualizzazione degli sportelli, eventualmente filtrati in base all'utente autenticato²
- visualizzazione delle note di uno sportello
- visualizzazione dell'elenco di date/orari disponibili per uno sportello
- visualizzazione dell'elenco delle prenotazioni disponibili in una data per uno sportello
- visualizzazione degli appuntamenti prenotati
- prenotazione di un appuntamento

² Se prevista l'implementazione del requisito 6.3.8. nella modalità degli "sportelli predefiniti dagli amministratori di sistema e associati al profilo degli utenti (corso di studio)".



- cancellazione di un appuntamento.

6.12. Interfaccia

L'applicazione non deve avere componenti dipendenti dalla postazione di lavoro e quindi tutte le funzioni devono essere implementate con tecnologia Web.

L'interfaccia utente di front end deve essere

caratteristica	tipologia	riferimento
conforme ai requisiti di Accessibilità richiesti dalla Legge 9 gennaio 2004, n. 4 , Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici	obbligatorio	6.12.1.
fruibile in modalità multidevice attraverso l'implementazione di un design responsive ottimizzato per i browser desktop e mobile più recenti	obbligatorio	6.12.2.
consultabile in due versioni linguistiche : italiano e inglese.	obbligatorio	6.12.3.
Il visual design dell'interfaccia deve essere coerente con l'identità visiva d'Ateneo di UniTrento. UniTrento fornirà le specifiche e gli elementi grafici necessari a personalizzare l'interfaccia dal punto di vista del look and feel (logo, header e/o footer, codici colore, ecc.).	obbligatorio	6.12.4.

L'Allegato 1 fornisce, a titolo meramente esemplificativo non vincolante, esempi dell'information design dell'interfaccia utente di front end.



7. Modalità e tempistiche per la messa in produzione del sistema

Il sistema dovrà essere messo in produzione, funzionante e a disposizione dell'Università di Trento per l'utilizzo, con le seguenti tempistiche:

- Entro 4 mesi (120 giorni effettivi) dalla stipula del contratto con i requisiti funzionali obbligatori
- Entro 6 mesi (180 giorni effettivi) dalla stipula del contratto anche con tutti i requisiti opzionali eventualmente previsti dall'offerta.

8. Privacy - Utilizzo dei dati

Ai fini del trattamento dei dati personali, si precisa quale deve essere l'uso dei dati degli utenti di front end (studenti e guest) da parte del Sistema.

Il Sistema di Prenotazione usa i seguenti dati trasmessi dall'IDP Shibboleth:

- all'accesso al sistema: i ruoli dell'utente per individuare se si tratti di uno studente, un guest o di personale tecnico amministrativo e stabilire, in questo modo, se si tratti di Utenti di frontend o di backend e i permessi di accesso al sistema
- per gli **Utenti di frontend** (Studenti e Guest):
 - per gli **Studenti** il sistema usa anche il codice del corso di studio, se presente, per stabilire quale sportello e relativo calendario presentare nella home page allo Studente (viene presentato il calendario dello sportello di afferenza del corso)
 - **il sistema registra nelle prenotazioni** fatte dagli Studenti/Guest i seguenti dati:
 - **per gli Studenti:** nome e cognome, numero di matricola, indirizzo e-mail d'Ateneo, corso di studio di iscrizione attiva (se presente nel profilo)
 - **per i Guest:** nome e cognome, ID persona, indirizzo e-mail personale di registrazione
 - il sistema registra le prenotazioni fatte dallo Studente/Guest, in modo che gli operatori di sportello possano consultarle e svolgere alcune azioni su di esse
 - il sistema usa **l'indirizzo e-mail dello Studente/Guest** per inviare notifiche via e-mail di conferma della prenotazione o della sua cancellazione, di promemoria o di segnalazione di variazioni.
- per il personale PTA il sistema usa almeno il codice univoco identificativo dell'utente nel Sistema Informativo di UniTrento (ID_PER di ADA), per identificare l'account Shibboleth cui dare i permessi di accesso al sistema. Tutti gli altri dati dell'utente e i permessi possono essere importati dai sistemi anagrafici di UniTrento oppure censiti dall'Amministratore all'interno del sistema di prenotazione e specificati nel paragrafo *6.10 Autenticazione e dati utenti UniTrento*.

Alla conclusione del contratto l'Esecutore è tenuto a



- fornire a UniTrento un'estrazione dei dati sulle prenotazioni registrate dal Sistema di prenotazione per tutto il periodo di utilizzo da parte di UniTrento, ovvero le prenotazioni svolte per ciascuno sportello con i dati di dettaglio di ciascuna prenotazione (data e ora, i dati dello Studente o del Guest prenotante, le annotazioni e i dati registrati sulle prenotazioni da parte degli Operatori/Responsabili)
- svolte le precedenti operazioni, rimuovere dai propri server tutti i dati e le informazioni trasmessi dai sistemi di UniTrento.

9. Sicurezza

Per sicurezza del sistema si intende la capacità di proteggere funzioni e dati da accessi non autorizzati. In particolare devono essere adottate tutte le misure per garantire la riservatezza dei dati applicativi e delle informazioni riguardanti gli utenti e i processi dei servizi.

Il sistema deve essere conforme alle Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni.

10. Requisiti di servizio

10.1. Hosting e assistenza

Il servizio sarà erogato dall'Esecutore in modalità SAAS (Software as a Service), che dovrà renderlo disponibile sotto forma di servizio SaaS nel Marketplace Cloud e dunque qualificato ai sensi della circolare AgID del 3 aprile 2018 «Criteria per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA».

L'Esecutore si impegna a fornire i servizi di configurazione, disponibilità, correttezza ed evoluzione del sistema rispettando i termini definiti ai paragrafi "Requisiti di sistema" e "Manutenzione e assistenza".

Sono a carico dell'Esecutore del servizio tutti gli altri oneri derivanti dall'utilizzo di eventuali piattaforme di sviluppo e le licenze di utilizzo della piattaforma web compresi tutti gli oneri eventuali per l'utilizzo delle librerie di terze parti qualora utilizzate.

10.2. Disponibilità del servizio

Il servizio deve essere disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, salvo finestre di manutenzione ordinaria e interventi di manutenzione programmata.

Sono considerati malfunzionamenti "gravi"

- le indisponibilità, se non programmate e concordate, del servizio e delle sue funzioni principali per 15 minuti o più nell'arco orario che va da 1 ora prima dell'apertura a 1 ora dopo la chiusura degli sportelli



- le indisponibilità, se non programmate e concordate, del servizio e delle sue funzioni principali per 5 ore o più anche non consecutive nell'arco delle 24 ore, nei giorni sia feriali che festivi
- la perdita o la trasmissione errata di dati che comprometta seriamente la gestione del servizio di prenotazione (ad esempio la perdita di dati di appuntamenti prenotati dal momento della prenotazione a quello dell'appuntamento).

Per funzioni principali si intendono:

- prenotazione da parte degli studenti o dei guest
- consultazione e gestione degli appuntamenti da parte degli operatori e responsabili
- invio delle notifiche da parte del sistema a studenti e guest.

10.3. Manutenzione e assistenza

10.3.1. Tipologie di interventi di modifica del servizio

Interventi correttivi: interventi per correggere errori di esposizione dei contenuti, di esecuzione delle funzionalità, oppure di indisponibilità delle funzioni anche parziale (gravi rallentamenti del servizio, impossibilità di gestire i contenuti da parte dello staff, registrazione/recupero dei dati non corretta nel database e dai sistemi di anagrafica UniTrento).

Preso in carico e soluzione entro 1 giorno lavorativo successivo alla segnalazione. Nessun onere a carico di UniTrento.

Interventi evolutivi minimi: interventi per ottimizzare e rendere coerenti le funzionalità del sistema già implementate, per un massimo di 10 giornate/uomo.

Le richieste sono formalizzate dal Direttore dell'esecuzione all'Esecutore, che fornisce una stima dell'effort e dei tempi di realizzazione (consegna) necessari per l'implementazione. Sulla base di questa stima il Direttore conferma o meno la richiesta di intervento.

10.3.2. Manutenzione ordinaria

Periodicità: giornaliera (notturna). L'Esecutore del servizio dovrà indicare la fascia di indisponibilità giornaliera del sistema (durata massima 60 minuti) individuandola nell'intervallo di tempo dalle 0:00 alle ore 06:00.

Durante il periodo di interruzione delle funzionalità del sistema, agli utenti che si collegano dovrà essere esposto un messaggio che li informi della momentanea indisponibilità e che dia indicazioni sull'ora a partire dalla quale il servizio sarà di nuovo funzionante.

10.3.3. Manutenzione straordinaria pianificata

Gli interventi di manutenzione straordinaria pianificati dovranno essere eseguiti in giorni ed orari prestabiliti con preavviso di eventuale mancata erogazione del servizio allo staff UniTrento che provvederà alle azioni necessarie per informare gli utenti.

Il giorno e gli orari prestabiliti, salvo accordi diversi tra UniTrento e l'Esecutore, per la manutenzione straordinaria pianificata sono



- il venerdì dopo le 14.00
- tempo preavviso: 5 gg. lavorativi
- modalità di preavviso: comunicazione al Direttore dell'esecuzione incaricato da UniTrento, secondo modalità che saranno stabilite in fase di definizione del contratto
- durata massima della indisponibilità del sistema (salvo accordi diversi concordati entro i termini del preavviso): 4 ore
- numero di interventi annuali e periodicità massima: uno a trimestre.

Durante il periodo di interruzione delle funzionalità del sistema, agli utenti che si collegano dovrà essere esposto un messaggio che li informi della momentanea indisponibilità e che dia indicazioni sull'ora a partire dalla quale il servizio sarà di nuovo funzionante.

10.3.4. **Manutenzione straordinaria non pianificata**

In caso di manutenzione straordinaria non pianificata, l'Esecutore dovrà:

- comunicare tempestivamente al Direttore dell'esecuzione e/o allo Staff UniTrento, secondo modalità che saranno stabilite in fase di attivazione del contratto, l'indisponibilità improvvisa del sistema
- esporre agli utenti che si collegassero al sistema un messaggio che li informi dell'indisponibilità del sistema, con l'indicazione dei tempi previsti per il ripristino del servizio
- i tempi previsti per il ripristino del servizio dovranno essere aggiornati ogni 2 ore al massimo con comunicazione sulla pagina di indisponibilità e comunicazione al Direttore dell'esecuzione di UniTrento, secondo modalità che saranno stabilite in fase di attivazione del contratto
- down complessivo massimo: 48 ore, al termine del quale ogni 24 ore sarà conteggiata una giornata di indisponibilità del servizio con l'applicazione di relative penali.

10.3.5. **Modalità di comunicazione e tracciatura interventi**

L'Esecutore del servizio predisporrà i canali di comunicazione per consentire la segnalazione dei malfunzionamenti e degli interventi richiesti sul sistema, la tracciatura delle segnalazioni e delle richieste da parte di UniTrento e delle attività dell'Esecutore.

L'Esecutore comunica a UniTrento le modalità e i canali per le segnalazioni di down del sistema e correzione degli errori/malfunzionamenti.

10.4. Backup e restore, esportazione dati

L'Esecutore dovrà eseguire un **backup giornaliero notturno**.

Il **ripristino dei dati** per eventi straordinari o su richiesta di UniTrento va fatto entro 24 ore dal momento della richiesta.

L'Esecutore garantisce la possibilità di **esportare gratuitamente, in ogni momento, l'intera base di dati** (inclusi di ogni tipo di indice o metadato utilizzato per implementare le funzionalità del software



**UNIVERSITÀ
DI TRENTO**

**Direzione
Didattica e Servizi agli Studenti**

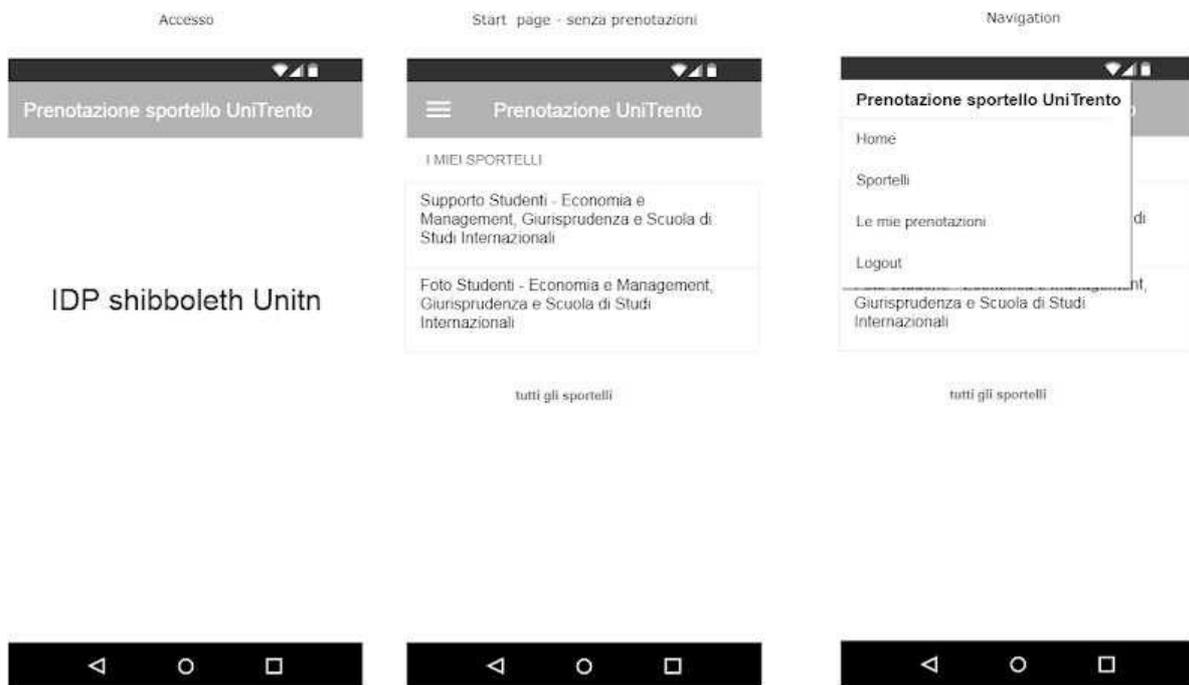
stesso) in formato standard, aperto e documentato, per scongiurare la possibilità di lock-in, come meglio specificato nelle [linee guida n.8 di ANAC](#).



Allegato 1. Interfaccia utenti di frontend

I seguenti wireframe illustrano, a titolo d'esempio, l'interfaccia del sistema per gli utenti di frontend.

Sono da considerare la gerarchia delle informazioni e la loro disposizione (information design), non necessariamente lo stile grafico e le modalità di navigazione (i vari elementi possono essere rappresentati a pagine o all'interno di widget sulla stessa pagina).





UNIVERSITÀ DI TRENTO

Direzione
Didattica e Servizi agli Studenti

Pagina sportello

← Calendario sportello

Supporto Studenti - Economia e Management,
Giurisprudenza e Scuola di Studi Internazionali
via Inama, 5 - 38122 TRENTO

Per consegnare la tesi cartacea di
Giurisprudenza, non è necessario prenotare
l'appuntamento nemmeno nei giorni su
appuntamento

PROSSIMI GIORNI DI APERTURA

lunedì 1 luglio
dalle 10.00 alle 12.00
aperto senza prenotazione

mercoledì 3 luglio
dalle 14.30 alle 16.00
29 posti disponibili **ORARI**

venerdì 5 luglio
dalle 10.00 alle 12.00
aperto senza prenotazione

lunedì 8 luglio
dalle 10.00 alle 12.00

Prenota appuntamento

← Orari prenotazione

Supporto Studenti - Economia e Management,
Giurisprudenza e Scuola di Studi Internazionali
via Inama, 5 - 38122 TRENTO

Per consegnare la tesi cartacea di
Giurisprudenza, non è necessario prenotare
l'appuntamento nemmeno nei giorni su
appuntamento

ORARI PRENOTAZIONI LUNEDÌ 1 LUGLIO

ora 14:30	2 posti	PRENOTA
ora 14:35	1 posto	PRENOTA
ora 14:40	2 posti	PRENOTA
ora 14:45	0 posti	
ora 14:50	2 posti	PRENOTA
ora 14:55	2 posti	PRENOTA

Prenota appuntamento

← Le mie prenotazioni

Appuntamento prenotato

mer 3 luglio ore 15.10

Supporto Studenti - Economia e Management,
Giurisprudenza e Scuola di Studi Internazionali
via Inama, 5 38122 TRENTO

cancella la prenotazione

Prenotazioni

← Le mie prenotazioni

Vuoi davvero cancellare la prenotazione?

NO **SI, CANCELLA**

Start page - con prenotazioni

☰ Prenotazione UniTrento

LE MIE PRENOTAZIONI

mer 3 luglio ore 15.10

Supporto Studenti - Economia e Management,
Giurisprudenza e Scuola di Studi Internazionali
via Inama, 5 38122 TRENTO

cancella la prenotazione

I MIEI SPORTELLI

Supporto Studenti - Economia e
Management, Giurisprudenza e Scuola di
Studi Internazionali

Foto Studenti - Economia e Management,
Giurisprudenza e Scuola di Studi
Internazionali

tutti gli sportelli



Allegato A – Dichiarazione relativa al possesso dei requisiti generali

ai sensi dell'art. 22 comma 5 della L.P. n. 2/2016, resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000

Il sottoscritto _____ nato a _____ il ___/___/___ C.F. _____ in qualità di _____ (eventualmente: giusta procura generale/speciale Rep. n° _____ Raccolta n° _____ del ___/___/___) autorizzato a rappresentare legalmente l'operatore economico _____ con sede legale in _____ prov. _____ C.A.P. _____ via _____ n° _____ Partita I.V.A. _____ /C.F. _____.

DICHIARA

secondo le modalità previste dal D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, consapevole delle responsabilità penali in cui incorre in caso di falsità in atti e di dichiarazioni mendaci e delle relative sanzioni penali:

1) che l'operatore economico è iscritto alla C.C.I.A.A o ad analogo registro professionale dello Stato di appartenenza per gli operatori economici stranieri;

2) che l'operatore economico non si trova in una delle cause di esclusione previste dall'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016¹. A tal fine eventualmente dichiara:

3) di essere di non essere

una micro, piccola o media impresa, ai sensi della Raccomandazione n. 2003/361/CE della Commissione del 6 maggio 2003.

¹ La dichiarazione relativa all'insussistenza delle cause di esclusione previste dall'art. 80 comma 3 del D.Lgs. n. 50/2016 dovrà essere riferita al titolare e al direttore tecnico se si tratta di impresa individuale, al socio e al direttore tecnico se si tratta di società in nome collettivo, ai soci accomandatari e al direttore tecnico se si tratta di società in accomandita semplice, ai membri del consiglio di amministrazione cui sia stata conferita la legale rappresentanza, ivi compresi institori e procuratori generali, dei membri degli organi con poteri di direzione o di vigilanza o ai soggetti muniti di poteri di rappresentanza, di direzione o di controllo, al direttore tecnico o al socio unico persona fisica, ovvero al socio di maggioranza in caso di società con un numero di soci pari o inferiore a quattro, se si tratta di altro tipo di società o consorzio. La dichiarazione deve essere resa anche dai soggetti cessati dalla carica nell'anno precedente la data di pubblicazione del bando/spedizione lettera di invito.

4) che l'operatore economico, ai sensi dell'art. 80 comma 5 lett. i) del D.Lgs. n. 50/2016 (il dichiarante barri solo l'opzione che interessa):

è in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili, di cui all'art. 17 della Legge 12 marzo 1999, n. 68; Ente competente al rilascio del certificato:

oppure

non è tenuto al rispetto delle norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili, di cui all'art. 3 della Legge 12 marzo 1999, n. 68, in quanto:

_____.

_____, ____/____/____
(Luogo e data)

Il Legale Rappresentante

N.B. Il presente modulo è stato predisposto per gli operatori economici in forma singola. In caso di partecipazione in una delle altre forme previste dall'art. 45 del D.Lgs. 50/2016 l'operatore economico dovrà adattare il presente modulo al fine di rispettare le disposizioni contenute nell'avviso di indagine di mercato.



**UNIVERSITÀ
DI TRENTO**

Allegato B - Dichiarazione di accettazione delle condizioni di UniTrento

Il/La sottoscritto/a _____ in qualità di legale rappresentante
dell'operatore economico _____
con sede legale in _____ prov. _____ C.A.P. _____
via _____ n° _____ :

- a) dichiara la conformità dei servizi offerti alle caratteristiche e alle prescrizioni previste dagli allegati alla RDO;
- b) dichiara di assumere a proprio carico tutti gli oneri assicurativi e previdenziali di legge, di osservare le norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro e di retribuzione dei lavoratori dipendenti, nonché di accettare le condizioni contrattuali previste nelle *Condizioni particolari di Contratto* allegate alla RDO;
- c) conferma la validità dell'indirizzo di posta elettronica certificata inserito nel MEPA

Il/La Legale Rappresentante