

## GESTIONE INFORMATIZZATA DEL SERVIZIO

L'aggiudicatario dovrà disporre di un sistema informatico per la gestione del servizio su propri apparati usufruibile via web; detto sistema deve prevedere criteri che garantiscano la non manomissione sulle card, sugli apparati, sul sistema di raccolta e visualizzazione. Dovranno essere garantiti altresì l'integrità dei dati e la perfetta rispondenza tra i pasti fruiti dal dipendente con gli addebiti effettuati dal gestore. Il sistema dovrà rispettare la normativa in materia di protezione dei dati personali D.Lgs. 196/2003.

A tal fine i concorrenti dovranno produrre una documentazione sufficientemente dettagliata del sistema informativo offerto sia per la gestione del servizio mensa sia per la rilevazione presenza del personale tramite i pos dislocati nei siti interni, dell'infrastruttura di rete e delle caratteristiche tecniche in relazione alla card e ai pos (indicazione marca/modello, schede tecniche ecc), tenendo conto degli elementi di seguito specificati.

Si richiede inoltre la predisposizione all'interno della documentazione fornita :

- di una tabella riassuntiva con l'indicazione della pagina nella quale si possano riscontrare i requisiti minimi richiesti ;
- dell'indicazione esplicita della fornitura di carte di tipo CNS che è elemento migliorativo del servizio;
- dell'indicazione dell'indirizzo web sul quale poter accedere per visionare il sistema informativo offerto per la gestione mensa, la predisposizione di dati prova e di almeno due utenze di accesso o in alternativa di una "demo" che illustri le funzionalità messe a disposizione.

Gli obiettivi da perseguire sono :

1. controllo della precisa fruizione dei pasti tramite accesso da parte degli utenti della Città autorizzati sul sistema disponibile in Web;
2. informatizzazione dei controlli tramite scambio di flussi dati telematici fra ditta aggiudicataria e Amministrazione per il servizio mensa;
3. informatizzazione dei controlli tramite scambio di flussi dati telematici fra ditta aggiudicataria e Amministrazione per il servizio rilevazione presenza del personale.

Il servizio dovrà essere fruito tramite l'utilizzo di smart card fornite dalla società e di cui la Città assume la proprietà. Il layout sarà definito dall'Amministrazione e **non dovrà riportare alcun logo delle società private eroganti il servizio stesso.**

- **Smart card contact/contactless.**

Le carte contact/contactless di tipo MIFARE Classic con standard ISO/IEC 14443 tipo A dovranno essere dotate di microchip a contatto, RFID e banda magnetica.

Le carte devono rispondere ai seguenti standard relativi alle caratteristiche fisiche e tecniche di base:

- ISO 7816-1
- ISO 7816-2
- ISO 7816-3

Banda magnetica in standard ISO 7811 a tre tracce e ad alta coercitività (4000 Oe).

Protocollo di comunicazione richiesto per il microprocessore: T=0, T=1.

E' richiesta una memoria EEPROM del microprocessore a contatto dalla capacità non inferiore a 32 KB.

Il microprocessore deve inoltre essere conforme ai seguenti standard di riferimento:

- ISO 7816-4
- ISO 7816-6
- ISO 7816-8
- ISO 7816-9,

Come indicato al punto e) dell'offerta tecnica (Sez. 1, art. 3 – Busta 2) verranno attribuiti 3 punti nel caso di offerta di fornitura con carte tipo CNS.

In questo caso si dovranno rispettare le specifiche del sistema operativo e del set di comandi APDU (Application Protocol Data Unit) conformi all'allegato tecnico del Protocollo d'intesa per la realizzazione dei progetti Carta d'identità elettronica e Carta nazionale dei servizi del 13.05.2003 tra Ministero dell'Interno, Ministero dell'Innovazione Tecnologica e le imprese firmatarie il protocollo stesso.

La struttura interna del microprocessore (file system) deve essere conforme alle specifiche adottate per la Carta d'Identità Elettronica e la Carta Nazionale dei Servizi pubblicate dallo ex-CNIPA (Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione).

Per i microprocessori sono richieste certificazioni di sicurezza secondo criteri non inferiori a quelli previsti dal livello di valutazione E3 e robustezza HIGH dell'ITSEC, o dal livello EAL 4 della norma ISO/IEC 15408 o superiori. Sono ammessi livelli di valutazione internazionalmente riconosciuti come equivalenti. Tali dispositivi dovranno essere in grado di gestire e generare a bordo chiavi crittografiche secondo l'algoritmo RSA (Rivest-Shamir-Adleman) con lunghezza delle chiavi non inferiore a 1024 bit. Dovranno inoltre essere in grado di utilizzare chiavi crittografiche di secure messaging DES e 3DES.

Si richiede compatibilità con le specifiche PC/SC.

Dovranno essere forniti i driver e le librerie per l'interfacciamento alle smart card secondo le specifiche PKCS#11 e CSP (Cryptographic Service Provider) per ambienti Microsoft.

I driver CSP dovranno garantire l'utilizzo dei certificati digitali presenti sulle smart card per:  
la procedura di accesso (logon) su sistemi operativi Microsoft Windows  
l'autenticazione client in ambienti wireless secondo le modalità previste per il protocollo IEE 802.1x.

Si richiede la fornitura del software idoneo per l'inizializzazione, l'assegnazione dei codici PIN e PUK e la gestione delle smart card ovvero che permetta la loro inizializzazione, lo sblocco in caso di inserimento errato di PIN oltre il numero di tentativi consentiti e la gestione degli oggetti su di essa caricati, anche in un momento successivo all'affidamento del servizio con le chiavi di accesso definite.

Dovrà essere consegnato il documento tecnico completo della struttura del file system delle carte, delle APDU e gli algoritmi di gestione delle chiavi diversificate necessari per la completa gestione delle carte stesse e dei servizi installati sulla carta.

Le caratteristiche fisiche del supporto plastico e di tutte le componenti dovranno garantire la durabilità nel tempo.

• **Altri dati relativi alla card:**

1. Fornitura e prima inizializzazione da 11.000 a 12.000 smart card con dati personali.  
Il numero preciso sarà comunicato dall'Amministrazione in relazione al numero di dipendenti in carico ad inizio utilizzo del sistema. Seguiranno ulteriori forniture nel corso di validità dell'affidamento in base alle richieste e alle necessità dell'Amministrazione per nuove emissioni (nuovi assunti) e per duplicati (smarrimenti/malfunzionamenti/deterioramenti, ecc.).
2. Sulla carta dovranno essere memorizzati in chiaro in una partizione generale anche a disposizione di altri servizi e stampati sulla card :
  - a) Numero card
  - b) numero caratteristico (non obbligatorio solo per le carte di servizio)
  - c) cognome (non obbligatorio solo per le carte di servizio)
  - d) nome (non obbligatorio solo per le carte di servizio)
  - e) codice fiscale (non obbligatorio solo per le carte di servizio)

per la gestione dei pasti mensa in una partizione dedicata:

  - f) numero pasti
3. Oltre alla suddetta fornitura di smart card inizializzate con dati personali dovranno essere fornite 1200 card non personali (di servizio) da assegnare per uso temporaneo al personale che non dispone di card nominativa (es. in attesa di duplicato o di nuova emissione – v. Sez. 2, art. 6, punto 5). L'Amministrazione dovrà avere la possibilità di associare sul sistema informativo i dati del dipendente a cui è assegnata temporaneamente la carta di servizio tramite apposita funzionalità indicandone il periodo di inizio e fine . Anche per le card di servizio potrà essere richiesta, se si renderà necessario, l'integrazione della fornitura a seguito ad es. di deterioramenti o smarrimenti.

L'Amministrazione si riserva il diritto ad utilizzare lo spazio a disposizione per la parte non utilizzata dall'applicativo mense per ulteriori applicazioni di suo interesse e pertanto la struttura della carta dovrà essere concordata con l'Amministrazione, la quale fornirà tutte le specifiche tecniche necessarie per la corretta inizializzazione ad aggiudicazione avvenuta.

Il primo servizio che sarà attivato contestualmente al rilascio della card è la rilevazione della presenza del Personale in Servizio già in uso attualmente.

Le postazioni per la rilevazioni presenze del personale già dislocate presso l'Amministrazione, sono di due tipologie:

Bollatori modello TAU25T della ditta Selesta che utilizzano due modalità diverse per detto rilevamento utilizzando sia il sistema RFID sia la banda magnetica della card.

Bollatori della ditta Byte che utilizzano il chip a contatto e la banda magnetica.

La prima inizializzazione delle cards sarà sempre a carico della ditta aggiudicataria, comprensiva dei servizi inizialmente gestiti:

- dati per la rilevazione presenza in servizio tramite utilizzo RFID, sia della traccia due della banda magnetica sia del chip a contatto

- dati per la gestione della mensa

l'Amministrazione si riserva di aggiornare autonomamente la card per tutti gli eventuali altri servizi aggiuntivi, fermo restando la garanzia di non alterare la partizione riservata alla gestione pasti mensa e degli altri servizi inizializzati in partenza.

La ditta aggiudicataria dovrà fornire smart card campione per poter verificare il funzionamento con l'infrastruttura dei pos già presenti per la rilevazione presenza.

L'eventuale sostituzione e reintegro della card, dovrà avvenire nell'arco di 1 settimana dalla richiesta.

Tutti i costi relativi alle attività sopra descritte dovranno essere a carico della ditta aggiudicataria.

- **Pos.**

La ditta aggiudicataria dovrà provvedere a:

- A. Fornire ai gestori gli appositi apparati terminali, provvisti di un'apposita stampante, la cui proprietà e gestione sarà a cura dell'affidatario.
- B. Installare e collegare alla rete presso le strutture comunali (max 300 siti) che verranno segnalate dall'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, apparati terminali, con relativa manutenzione e materiale di consumo, rilevazione e stampa dati.
- C. I pos dislocati nei siti interni all'amministrazione (lettera B) dovranno avere le seguenti caratteristiche tecniche minime:

tastiera

Lettore smart card EMV2000 livello 1 e Kernel livello 2

Lettore banda magnetica bidirezionale 3 tracce

Microprocessore 32 bit

Modem ad alta velocità

Display grafico retroilluminato touchscreen

Stampante termica veloce min 10 linee/sec

Batteria tampone

Memoria ram min 1 MB

Memoria Flash Eprom minimo 2 MB

Caricamento software da remoto

Lettore esterno o integrato per RFID tipo A compatibile con carte MIFARE Classic

Saranno a carico della Ditta aggiudicataria le spese per la posa, manutenzione, gestione delle linee di comunicazione, i costi derivanti dal traffico e degli apparati elettronici e/o di rete necessari al collegamento degli apparati di lettura.

In ogni caso saranno a carico della Ditta Aggiudicataria tutte le spese connesse, ivi comprese la fornitura delle sim, i costi di canone delle medesime, i costi derivanti dal traffico, gli oneri e le tasse di concessione governativa. La Ditta aggiudicataria in nessun caso potrà avvalersi dell'infrastruttura di rete della Città nè accampare diritti di utilizzo neppure passivo delle linee esistenti (ad esempio per posizionarvi connessioni adsl). Saranno parimenti a carico della Ditta aggiudicataria, spese dirette e indirette relative a installazioni di antenne ripetitrici o simili qualora l'eventuale tecnologia alternativa prescelta non consenta adeguata connessione nei punti necessari indicati dalla Città (ad esempio a causa di segnale debole o scarso). Qualora vengano utilizzate tecnologie wi-fi o riconducibili, la Ditta si impegna ad applicare tutte le circunvention note relative alla

sicurezza delle comunicazioni e in generale ad adattarsi ai dettati della normativa, con particolare riferimento alla legge sulla privacy.

La Ditta aggiudicataria, inoltre, con la partecipazione riconosce esplicitamente che le policy di sicurezza dell'Amministrazione non consentono di accedere in via remota a client, apparati o server posti sulla rete della Città.

#### ▪ **DESCRIZIONE GENERALE DEL SISTEMA INFORMATIVO.**

Di seguito viene illustrato il sistema informativo nel suo contesto generale.

L'Amministrazione si riserva sin d'ora la facoltà di definire in modo più puntuale con l'aggiudicatario integrazioni con altre funzionalità on-line o flussi telematici; la ditta aggiudicataria dovrà pertanto rendersi disponibile ad eventuali integrazioni del proprio sistema senza oneri aggiuntivi per la Città.

**L'Amministrazione si riserva, prima dell'aggiudicazione definitiva del servizio, di definire in modo puntuale con la ditta aggiudicataria le funzioni descritte nel presente allegato per renderle operative nell'ambito del Sistema Informativo Comunale.**

La ditta aggiudicataria sarà tenuta a comunicare un nominativo di riferimento da parte della ditta aggiudicataria per definire eventuali dettagli tecnici ed organizzativi e che fornirà eventuale supporto in caso di necessità.

A fine contratto, i dati presenti sul sistema informativo usufruibile via web, dovranno rimanere accessibili da parte dell'Amministrazione almeno per i sei mesi successivi.

L'Amministrazione fornirà:

- un flusso con i dati di tutto il personale (dati: numero caratteristico, cognome, nome, codice fiscale, Servizio/Direzione di appartenenza);

#### **Gestione sistema mensa**

I dati opportunamente gestiti nel sistema informativo messo a disposizione dalla ditta aggiudicataria dovranno:

1. Consentire agli utenti individuati dalla Città, di accedere al sistema informatizzato sulla base di una profilazione ed abilitazioni specifiche che dovrà garantire:
  - Accesso in consultazione dei dati di tutto il Personale comunale;
  - Accesso in aggiornamento dati per la gestione delle card di servizio (vedasi successivo punto 3).
2. Le consultazioni Web devono consentire di visualizzare:
  - dati dei pasti fruiti dal dipendente, per un singolo giorno o da data a data con l'indicazione del punto di ristoro e l'indicazione se la bollatura è stata automatica con card o con giustificativo manuale;

- numero dei pasti fruiti dai dipendenti raggruppati per punto di ristoro con totale generale per un singolo giorno o da data a data e l'indicazione se la bollatura è stata automatica con card o con giustificativo manuale;
- numero dei pasti fruiti dai dipendenti raggruppati per Settore/Direzione di appartenenza, con totale generale per un singolo giorno o da data a data e l'indicazione se la bollatura è stata automatica con card o con giustificativo manuale;
- sintesi dei dati relativi ai pasti fruiti con le carte di servizio completi delle informazioni degli assegnatari se presenti;
- elenco dei punti di ristoro convenzionati suddivisi per circoscrizione;
- numero dei pasti per punto di ristoro, per singolo giorno o da data a data con l'indicazione del totale dei pasti distinti tra bollatura automatica con card o con giustificativo manuale;

I risultati delle consultazioni devono poter essere esportati in excel o in formato txt.

I dati di dettaglio relativi alla fruizione dei pasti dovranno essere rilevati dai singoli gestori e resi disponibili a sistema almeno entro il giorno successivo la loro fruizione.

Il sistema centrale di raccolta deve essere alimentato in automatico con i dati trasmessi dai punti ristoro e relativi ai pasti forniti nella giornata.

3. Gli utenti autorizzati dalla Città devono poter disporre di una funzione di aggiornamento su apposita form disponibile nel sistema Web per il caricamento delle informazioni relative alla gestione delle card di servizio e della loro assegnazione temporanea con i seguenti dati:
  - numero card
  - numero caratteristico (non obbligatorio)
  - cognome
  - nome
  - numero pasti
  - data inizio assegnazione
  - data fine assegnazione.

Il dato relativo al numero caratteristico deve essere opzionale in fase di primo inserimento (indicazione non obbligatoria), ma aggiornabile successivamente.

4. Dovranno essere previste una o più sessioni formative sull'utilizzo del sistema per un gruppo di utenti utilizzatori (circa 20), dovrà essere disponibile il manuale utente, meglio se on-line all'interno dell'applicativo.
5. Produzione e invio di flussi telematici periodici da trasmettere alla Città per consentire agli uffici comunali le elaborazioni per il controllo della corretta fruizione dei pasti (completo delle informazioni relative alle carte di servizio di cui al punto 3).
6. Il primo flusso (analitico di dettaglio) dovrà essere disponibile tassativamente per la Città entro il giorno 5 del mese successivo in relazione ai dati del mese precedente e dovrà riportare i seguenti dati minimi :
  - Numero card
  - Numero caratteristico
  - Cognome
  - Nome

- Data fruizione pasto
- Punto ristoro
- Classificazione punto ristoro (interno/esterno Amministrazione)
- Indicazione se bollatura manuale o automatica
- Identificativo univoco della transazione

Il secondo flusso dovrà essere disponibile tassativamente per la Città entro il giorno 5 del mese successivo in relazione ai dati del mese precedente e dovrà contenere:

- Numero card
- Numero caratteristico
- Cognome
- Nome
- Totale generale pasti fruiti nel periodo (mese precedente) dal dipendente
- Totale pasti fruiti nel periodo (mese precedente) dal dipendente con bollatura automatica
- Totale pasti fruiti nel periodo (mese precedente) dal dipendente con bollatura manuale

Dove vi sia l'indicazione del giustificativo manuale deve essere possibile verificare a video detto giustificativo cartaceo per i controlli necessari.

Per tutti i rendiconti deve essere possibile ricondurre al numero caratteristico eventuali card diverse utilizzate nel periodo di riferimento. (es. nel caso di sostituzione con card anonima durante il periodo preso in esame).

Deve essere possibile verificare nell'arco del periodo del servizio tutte le card diverse utilizzate dallo stesso utente tramite il codice caratteristico univoco per utente.

Il sistema dovrà controllare la fruizione di un solo pasto giornaliero

Nel caso fosse necessario aggiornare le card per modificare su alcuni utenti del numero dei pasti aventi diritto, la ditta aggiudicataria dovrà fornire almeno due postazioni attrezzate a questo scopo

Altri flussi di dati dovranno essere predisposti per permettere all'Amministrazione la verifica puntuale in relazione alla fatturazione.

## Gestione sistema rilevazione presenza del personale

Considerato che l'Amministrazione ha la necessità di utilizzare le smart cards e i pos dislocati presso i siti interni oltre che per la gestione dei pasti, anche per la rilevazione della presenza del personale che opera in detti siti, i concorrenti nel progetto dovranno soddisfare detta necessità mediante la produzione (almeno tre volte al giorno giornaliera) di un flusso di dati con il seguente tracciato record indicativo :

NOME	LU NG	DEC	TIP O	DESCRIZIONE
LID	2		A	INDIRIZZO DELLA BOLLATRICE
OPERAZ.	1		A	NON USATO (blank)
DATA TIMB.	6	0	N	DATA IN FORMATO AAMMGG
ORA TIMB.	4	0	N	ORA IN FORMATO HHMM
BADGE	8	0	N	NUM. BADGE + VERSIONE (7+1), SE LA VERSIONE NON E' USATA CONTIENE ZERO
TIMBRATURA	1		A	Es. 0=ENTRATA, 1=USCITA,
TIPO TIM.	1		A	P = PRESENZA G = AUTOCERTIFICAZIONE
DATI AGG.	27		A	VARIA A SECONDA DEL CAMPO PRECEDENTE: TIPO TIM.= P - SPAZI = G - TASTO FUNZIONE

Il software per gestire questa attività dovrà contenere :

- la possibilità di programmare dei tasti funzione del pos associati ad un certo evento (entrata, uscita, pasto, permesso ecc)
- la possibilità collegata ad un certo evento di indicare una causale specifica (es. tabella tipologia permessi)
- la possibilità di verifica delle bollature effettuate per un certo periodo (es. con stampa o altra soluzione che dovrà essere illustrata nel progetto)

Il flusso dei dati, in base al tracciato record indicativo, dovrà contenere le sole bollature in riferimento alla gestione della presenza del personale (cioè depurato della bollatura in riferimento al pasto, indipendentemente se fruito internamente o presso i centri convenzionati che sarà presente in flussi dati appositi, fermo restando la garanzia di usufruzione del numero dei pasti collegati al profilo utente definito); dovrà essere depositato in un'area sicura consentendo l'accesso in remoto per il suo prelevamento da parte della Città tramite il CSI Piemonte proprio ente strumentale.

Dovrà garantire, in caso di necessità, il recupero dei flussi predisposti precedentemente nelle varie date.

Inoltre la ditta aggiudicataria dovrà garantire :

- il controllo sistematico del funzionamento dei pos dislocati presso i vari centri interni e la manutenzione entro il giorno lavorativo successivo per garantire la continuità di servizio; nel caso della necessità di sostituzione il nuovo pos dovrà essere identificato con lo stesso identificativo del pos sostituito;
- la garanzia che il pos mantenga l'indicazione certa di data e ora e un certo numero di bollature effettuate, tramite batteria tampone o altri ausili in caso di assenza di erogazione della corrente elettrica;



- la possibilità di identificare i vari pos in modo univoco eventualmente in base ad un range di valori fornito dalla Città.

Su richiesta della Città dovranno essere previste una o più sessioni formative sull'utilizzo del sistema per un gruppo di utenti utilizzatori.

Dovrà essere messo a disposizione un manuale operativo con l'indicazione dettagliata delle modalità di utilizzo dei pos dislocati nei siti interni a seconda degli eventi da trattare in fase di bollatura ad uso degli utenti.