



Comune di Smerillo (FM)

C.a. Rag. Cipriani

Oggetto: Offerta economica **“UniOpi SIOPE+ integrato con software Finanziaria HALLEY”**

Rif.: n. 1616 del 30/11/2018

Desideriamo sottoporre alla Vostra attenzione la nostra migliore offerta per la soluzione UniOpi Siope+ per la gestione degli ordinativi elettronici.

Al fine di erogare il servizio SIOPE+, la Halley Informatica srl ha stretto un accordo con Unimatica spa per la gestione delle transazioni di tesoreria per la Pubblica Amministrazione.

La soluzione viene proposta in modalità servizio.

A disposizione per ulteriori informazioni ci è gradita l'occasione per porgerVi i nostri più cordiali saluti.

Matelica li, 30/11/2018

HALLEY informatica s.r.l.

Unità Servizi

Luca Usberti

e-mail : l.usberti@halley.it

Cell. 366-3698481

Tel. Uff. 0737.781244

Premessa: la soluzione HALLEY

Il settore Servizi della HALLEY informatica srl offre per il servizio in oggetto un supporto ed intermediazione tramite Unimatica SpA.

Il servizio offerto comprende:

- **La parametrizzazione della procedura Finanziaria Halley**
 - L'Ente in fase di collaudo per poter generare il flusso deve innanzitutto parametrizzare la procedura secondo le specifiche tecniche contenute nelle note pratiche Halley;
- **La configurazione iniziale del pacchetto di interconnessione**
- **L'installazione del pacchetto di interconnessione**
- **La verifica di collegamento con la piattaforma**
- **L'avvio della fase di collaudo**
 - Generazione file OPI verifiche di esportazione ed importazione file Opi;
- **L'assistenza per tutta la durata del servizio**
- **Il versamento automatico di tutti i documenti gestiti dal servizio OIL/OPI all'archiviazione e conservazione.**

Descrizione del sistema UniOpi

Dal 1° gennaio 2018, è entrato in vigore il "sistema SIOPE+", che obbliga ad effettuare gli ordini di incasso e pagamento esclusivamente attraverso ordinativi informatici con lo standard "OPI" emanato da AGID.

Non sarà più possibile quindi rivolgersi alla banca tesoriera con i documenti cartacei ed i Comuni non potranno più provvedere ad alcun pagamento con le vecchie modalità.

Il Decreto MEF del 25/09/2017 ha stabilito i tempi di attuazione del nuovo sistema, fissando in tre mesi la durata della fase di collaudo necessaria per l'autorizzazione alla effettiva operatività. Le scadenze da rispettare da parte dei Comuni sono:

- Dal 1° aprile 2018 i Comuni con popolazione superiore a 60.000 abitanti;
- Dal 1° luglio 2018 i Comuni con popolazione compresa fra 10.001 e 60.000 abitanti;
- Dal 1° ottobre 2018 per i Comuni con popolazione fino a 10.000 abitanti.
- Dal 1° gennaio 2019 per i Comuni colpiti dagli eventi sismici verificatisi a far data dal 24 agosto 2016;
- Dal 1° ottobre 2018 per le aziende sanitarie e ospedaliere.

L'avvio del progetto **SIOPE+** per la riorganizzazione del sistema di gestione degli ordinativi elettronici ed il conseguente previsto ed imprescindibile riassetto dei rapporti fra Enti, Banche Tesoriere e Software House fornisce una valida opportunità di concretizzare la realizzazione di un sistema gestionale degli ordinativi di pagamento ed incasso veramente performante e completo.

In questo contesto **Unimatica** ha, efficacemente e tempestivamente, realizzato la soluzione, **SIOPE+ compliant**, denominata **UniOpi** che consente di godere di una completa "continuità operativa" in occasione dell'avvio (1 gennaio 2018) della procedura OPI (ordinativo di pagamento ed incasso) e che, oltre a mettere in grado gli Enti locali di adempiere in modo adeguato ed agevole alle norme innovative previste (v. Legge 196/09, modificata dalla Legge 232/16), rende disponibili agli Enti stessi una serie di importanti servizi digitali aggiuntivi.

Il principio fondamentale che ha ispirato **Unimatica** nella realizzazione di **UniOpi** è basato sulla concreta opportunità di fornire agli Enti locali una soluzione agli adempimenti SIOPE+, integrato con le procedure **HALLEY**, senza incorrere in onerosi sviluppi software: l'invio degli ordinativi a Bankitalia ed il ritorno delle ricevute da Bankitalia all'Ente, nonché la conservazione a norma degli

ordinativi stessi, restano funzioni che possono essere assolte completamente dalla procedura **UniOpi**.

Oggetto della soluzione proposta è, pertanto, la gestione telematica degli ordinativi informatici (mandati di pagamento e reversali di incasso) con l'uso della firma digitale a norme AGID.

La soluzione si basa sul dettato del DPR 28/12/2000 n. 445 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa", allineato alla normativa europea con il DL 23/01/2002 n.10, che riconosce pieno valore a tutti i documenti in formato elettronico scambiati con le Pubbliche Amministrazioni purché venga apposta una firma digitale con gli strumenti forniti da un Certificatore iscritto in un apposito albo. La soluzione rispetta la Circolare ABI serie tecnica 80 del 29 Dicembre 2003 e, ovviamente, le succitate norme sul progetto SIOPE+.

1) Il prodotto UniOpi di gestione degli ordinativi OIL ed OPI

Il prodotto **UNIMONEY** è stato progettato e realizzato da Unimatica S.p.A. già a partire dal 2001 quando si sono realizzate le prime sperimentazioni operative per la gestione telematica dei mandati di pagamento e delle reversali d'incasso tra Enti locali e Banche tesoriere. La prima sperimentazione ha riguardato la Provincia di Modena e Unicredit. In questo contesto l'azienda **Unimatica** ha realizzato, per questo ente e per la banca, il primo prototipo operativo in Italia di quello che poi è diventato l'Ordinativo Informatico Locale (OIL). L'azienda è quindi operativa in questo settore da circa 17 anni e ha maturato una profonda esperienza, sia sotto il profilo del rispetto delle norme che funzionale e tecnologica, per quanto riguarda tutte le problematiche relative ai rapporti tra gli Enti Pubblici e le Banche Tesoriere e Cassiere. Il prodotto si è progressivamente arricchito di nuove funzioni per soddisfare le esigenze degli Enti locali in merito alla gestione dei mandati e delle reversali, con relativi variazioni, inserimenti, annulli, sostituzioni, per la gestione degli esiti, delle ricevute, dei giornali di cassa, delle fatture elettroniche e dei documenti allegati.

Il prodotto applicativo **UNIMONEY** è stato integralmente progettato e sviluppato da UNIMATICA S.p.A. in architettura web con tecnologia Java e database Oracle ed è di proprietà di Unimatica stessa. Il servizio viene fornito in outsourcing SaaS (Software as a Service) dai Data Center del proponente, congiuntamente a tutti i servizi di gestione e supporto correlati. I servizi offerti da Unimatica, oltre che di tipo applicativo e tecnologico, comprendono tutto il necessario supporto normativo, organizzativo e contrattuale (deleghe, privacy, manuali, ecc.) nei confronti delle Banche Tesoriere e degli Enti Locali.

Unimatica s.p.a. è, attualmente, la società leader in Italia per i servizi connessi all'ordinativo informatico; sotto tale profilo:

- eroga servizi OIL dal 2001 (Progetto Provincia di Modena – Unicredit)
- opera ininterrottamente nel settore da oltre 17 anni
- eroga servizi OIL ad oltre 3.500 enti pubblici, tra cui più di 1.800 sono Enti Locali
- **Unimoney** è fra i pochi applicativi avente caratteristiche multi-banca; attualmente sono interfacciati con Unimoney i sistemi di Tesoreria e Cassa di:
 - Gruppo Intesa Sanpaolo (oltre 1.100 enti pubblici)
 - Unicredit (i principali enti tra cui: Comune di Torino, Comune di Bologna, Provincia di Modena, Regione Friuli Venezia Giulia, ecc.)
 - Monte dei Paschi di Siena
 - Banca Popolare di Sondrio
 - Banca Popolare dell'Alto Adige (Volksbank)
 - BPER Banca
 - Banco di Sardegna
 - Raiffeisen Bank
 - Cassa Risparmio di Bolzano
 - Banche in outsourcing su centri servizi Cedacri, CSE, SEC Padova e SBA Cuneo.

Queste caratteristiche consentono ad un Ente di cambiare la Banca Tesoriere/Cassiere senza interruzioni di servizio e mantenendo la stessa connessione operativa.

La soluzione **UniOpi** ha inserito il sistema di conservazione a norma dei documenti digitali dell'ordinativo informatico, integrato nella gestione storico-amministrativa delle annualità degli ordinativi (l'operatore dell'Ente gestisce in modo uniforme ed indifferente OIL (documenti fino al 31.12.2017) e OPI (documenti dal 01.01.2018) e per le annualità pregresse, oltre ai documenti accede con le stesse modalità e procedure alle prove di ininterrotta custodia e conservazione digitale a norma).

Tramite il sistema **UNIMONEY** sono gestiti, fino ad oggi, oltre 150 milioni di ordinativi ed è stata eseguita la conservazione a norma di oltre 350 milioni di documenti digitali. Al sistema/servizio accedono quotidianamente oltre 75.000 operatori di circa 3.500 Enti Pubblici. L'accesso al sistema avviene principalmente, per motivi di sicurezza (vista la criticità dei servizi transazionali OIL/OPI in termini di sicurezza), tramite il dispositivo di firma digitale; sono, tuttavia, disponibili modalità di accesso meno sicure, rispetto a quelle disponibili, quali lo SPID, credenziali e PIN/OTP, oltre che a single sign-on nei casi di eventuale integrazione con i portali delle banche.

Il servizio è personalizzabile per ogni singolo utente; inoltre, la struttura modulare del sistema **UniOpi** contiene, fra i componenti dedicati alla gestione delle diverse fasi operative, il sistema **UMConnect** per la ricezione dei documenti dalle procedure amministrative **HALLEY**.

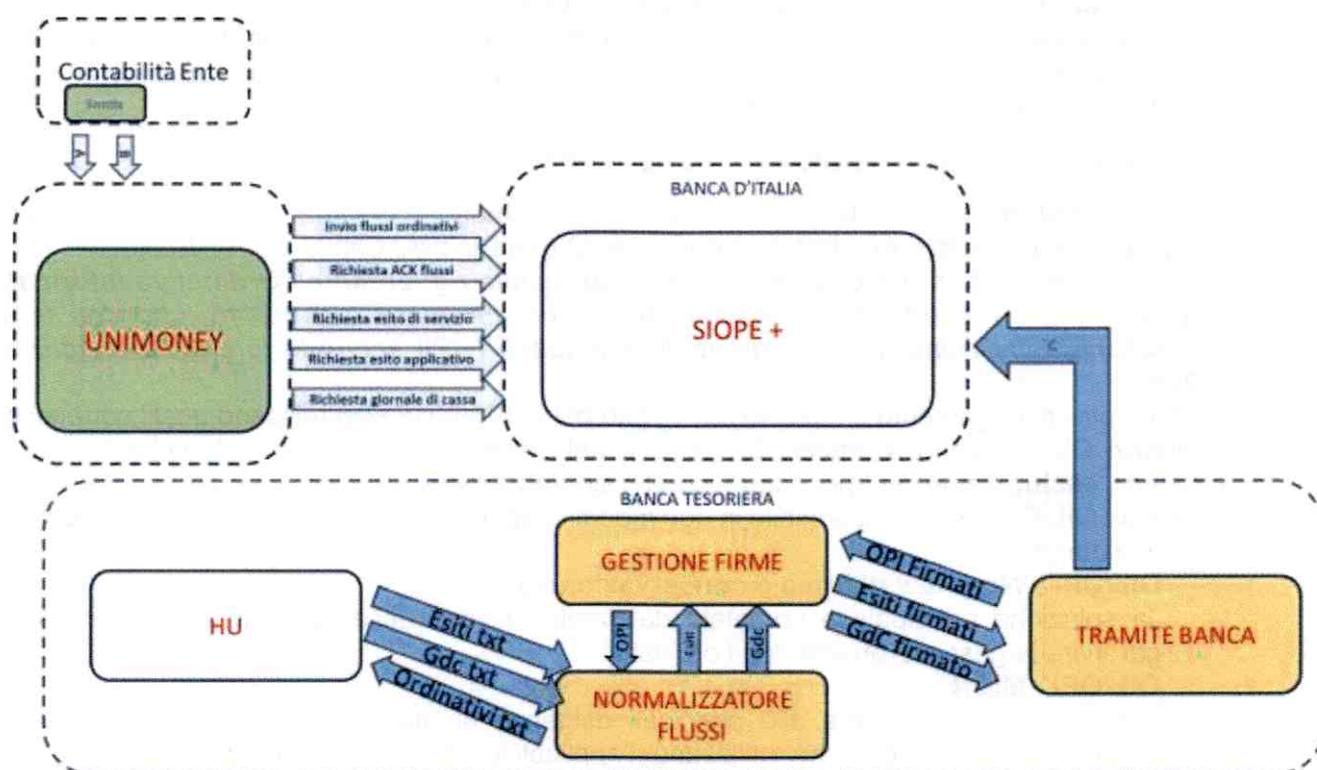
Il sistema è progettato per partizionare i dati gestiti al fine di garantire la separazione per contesto organizzativo e la consistenza dei dati. Il partizionamento opera tra i dati di Enti diversi o fra i diversi dipartimenti o uffici afferenti ad uno stesso Ente (Aree Organizzative Omogenee).

2) Il progetto SIOPE+ / OPI per le Tesorerie degli Enti Pubblici

Il 30 dicembre 2016 è stata pubblicata la circolare n. 5/2016 dell'AgID per l'Italia Digitale (AgID) recante "SIOPE - adeguamento del sistema e prospettive evolutive" che contiene le innovazioni del decreto del MEF del 9 giugno 2016 nonché l'ufficializzazione delle regole tecniche OPI.

A seguito di questa nuova normativa, le Banche Tesoriere sono obbligate ad eseguire esclusivamente gli ordinativi di pagamento ed incasso ricevuti secondo gli standard OPI e le regole di colloquio definite congiuntamente dal MEF - RGS, dalla Banca d'Italia (BdI) e dall'AgID.

Lo schema seguente illustra le componenti di **UniOpi** per il sistema SIOPE+/OPI sia lato Ente (colore verde) che lato banca (colore giallo) evidenziando il processo completo, sia per l'Ente che per la Banca.



A. L'Ente invia attraverso il sw UMCONNECT il flusso ordinativi ad Unimoney

B. La sonda richiede ad Unimoney gli esiti ed il giornale di cassa per aggiornare i documenti in contabilità e caricare i provvisori

C. La Banca Tesoriera (o direttamente o attraverso un tramite) interroga Siope+ per tutte le operazioni a suo carico che sono nello specifico:

- Richiesta di flussi di ordinativi disponibili (con schedulazione compatibile con le frequenze richieste da SIOPE+)
- Invio esito di servizio
- Richiesta ACK esito di servizio
- Invio esito applicativo
- Richiesta ACK esito applicativo
- Invio giornale di cassa
- Richiesta ACK giornale di cassa

I flussi OPI scaricati dal sistema SIOPE+ devono essere verificati (le firme sono XAdES Enveloped) in quanto SIOPE+ non fa controlli al riguardo.

I documenti xml privi di firma devono essere normalizzati in modo da poter essere caricati nella procedura di tesoreria che verificherà anche i poteri di firma.

Gli esiti ed il giornale di cassa prodotti dalla procedura di tesoreria vengono inviati al sistema di normalizzazione che li traduce nell'xml previsto dall'OPI.

Il normalizzatore invia i flussi alla procedura di firma che appone la firma del responsabile della banca e consegna i documenti al sistema terzo che si occuperà del colloquio con SIOPE+ come da specifiche pubblicate da Banca d'Italia.

3) Caratteristiche di UNIMONEY OIL / OPI

Il servizio **UniOpi** consente la gestione telematica dei mandati di pagamento e delle reversali di incasso con l'uso della firma digitale a norme AgID (già DigitPA, CNIPA ed AIPA).

Il servizio proposto è utilizzabile sia con la normativa riguardante l'Ordinativo Informatico Locale (OIL), circolare ABI 36/2013 e successiva circolare ABI 3/2016, che con la sua evoluzione dell'Ordinativo di Pagamento e Incasso (OPI) secondo la circolare AgID n. 5 /2016.

Gli ordinativi di pagamento e incasso (OPI), che dal 01/01/2018 sostituiscono quelli cartacei e gli ordinativi OIL, saranno scambiati fra gli Enti del comparto pubblico e le banche tesoriere o cassiere, **esclusivamente**, per il tramite del sistema SIOPE+.

Il servizio OIL/OPI, è reso disponibile in due modalità applicative, connesse alla tipologia dell'Ente pubblico utente:

1. **OIL/OPI - Workflow di firma e conservazione a norma:**
la soluzione principale e completa dal punto di vista delle funzioni fornite, in grado di garantire la gestione on-line degli ordinativi
2. **OIL/OPI - MIUR**
la soluzione che assolve alle principali esigenze di "trasporto" (invio e ricezione) degli ordinativi delle Scuole che utilizzano l'applicativo ministeriale od applicazioni ad esso compatibili.
Questa soluzione è idonea per gli Enti che attuano una gestione in modalità off-line degli ordinativi sul proprio sistema informativo.

L'utilizzo del servizio OIL/OPI consente agli Enti della Pubblica Amministrazione di raggiungere i seguenti obiettivi:

- certezza delle informazioni
- ampia scelta degli iter procedurali, configurabili in base ad elementi del documento e modificabili puntualmente dai responsabili dell'Ente abilitati
- controlli eseguibili sugli elementi formali del documento; prima della firma: verifica dei poteri di firma e della validità del certificato di firma
- verifica della validità dei certificati di firma sulle ricevute emesse dal Tesoriere
- razionalizzazione dei tempi di inoltro dei documenti alla Tesoreria e delle ricevute/quietanze restituite all'Ente
- eliminazione dei documenti cartacei e delle relative distinte di presentazione

L'avvio dell'OPI prevede una fase di sperimentazione prima dell'avvio obbligatorio per tutti gli enti pubblici locali previsto per il 2018.

Nell'ambito del servizio **UniOpi** è inoltre disponibile **la conservazione a norma specifica di OIL ed OPI**. E' possibile per l'Ente eseguire la conservazione a norma, per il periodo temporale desiderato, degli ordinativi inviati alla Banca, nel pieno rispetto delle normative relative alla conservazione a norma dei documenti elettronici con firma digitale. A tale funzione è preposta la procedura interna (**Unistorage**) che esegue la conservazione nel tempo dei documenti sottoscritti con firma digitale nel rispetto delle regole tecniche per la conservazione e riproduzione di documenti. La procedura assolve integralmente tutte le fasi del processo di conservazione a norma di documenti informatici in base alle normative vigenti.

4) Contenuti e funzioni

| Funzioni | Descrizione |
|--|--|
| UniOpi | <p>Gestione completa dell'OPI nel rispetto della circolare AgID 5/2016 e le regole di colloquio con la Banca d'Italia.</p> <p>UniOpi permette di avere le stesse interfacce e funzioni OIL per la gestione degli OPI; in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Workflow di firma completamente configurabile e personalizzabile in base alle esigenze dell'ente con l'utilizzo della firma XAdES Enveloped. • Gestione distinte OPI e MOPI in compatibilità OIL • Rispetto e verifica protocollo di colloquio con Banca d'Italia. • Conservazione a norma con gestione storico OIL/OPI. |
| UNISTORAGE Archiviazione e Conservazione a Norma | <p>Il sistema e servizio di conservazione è completamente integrato al servizio OIL/OPI. Il servizio consente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il versamento automatico di tutti i documenti gestiti dal servizio OIL/OPI all'archiviazione e conservazione e quindi: mandati di pagamento e reversali d'incasso prodotti dall'Ente, ricevute e quietanze prodotte dalla banca. - La conservazione a norma dei documenti per 10 anni. (in riferimento alla data di esercizio degli ordinativi stessi). L'eventuale rinnovo della conservazione per successivi 10 anni (in riferimento alla data di esercizio degli ordinativi stessi). - Per ogni cliente potrà essere reso disponibile, a richiesta (a fine esercizio o in qualsiasi momento l'Ente dovesse richiederlo) un supporto ottico (CD/DVD/BluRay) contenente le disposizioni elaborate (servizio on-demand e a pagamento). |
| Modulo UniAllegati | <p>Gli ordinativi di pagamento, ma in alcuni casi anche quelli di incasso, possono avere riferimenti a documenti che non sono di interesse per il tesoriere/cassiere, ma che per diversi motivi l'ente desidera collegare al mandato o la reversale.</p> <p>In alcuni casi l'ente desidera che tali documenti vengano firmati dagli stessi firmatari che si occupano di firmare gli ordinativi.</p> <p>In questi casi l'ente avrà la necessità di conservare tali documenti in modo che vengano rintracciati nel sistema di conservazione insieme ai mandati o alle reversali a cui fanno riferimento.</p> <p>UniAllegati permette di allegare tali documenti ai mandati o alle reversali prima dell'invio alla firma dei documenti; nel momento dell'upload dei file è anche possibile scegliere se si intende inviare alla firma i documenti allegati insieme agli ordinativi oppure se allegarli semplicemente allo scopo di inviarli in conservazione.</p> <p>I documenti allegati verranno poi inviati alla firma con lo stesso iter dei documenti a cui sono collegati (e di conseguenza potrebbero essere firmati più volte nel caso di iter multifirma).</p> <p>I documenti allegati in conservazione avranno gli stessi metadati del documento a cui sono allegati in modo che possano essere rintracciati nel sistema di conservazione insieme ai documenti originali nella stessa ricerca.</p> |

5) Continuità operativa OIL vs OPI

Nell'intento di garantire la continuità operativa dell'Ente Locale (nessuna interruzione di servizio per il passaggio alla procedura OPI), la soluzione proposta da Unimatica consente di:

- passare dall'ordinativo OIL al nuovo ordinativo OPI in modo facilitato, assistito e senza interruzioni di servizio;
- mantenere una unica interfaccia utente e modalità d'uso per gli operatori, sia che gestiscano OIL od OPI, in linea con la procedura già utilizzata;
- gestire in modo integrato ed automatico la conservazione a norma delle disposizioni e delle ricevute;
- gestire le annualità correnti e pregresse di OIL e OPI in modo univoco ed omogeneo, anche per i documenti in conservazione;
- mantenere operative le personalizzazioni e specializzazioni già realizzate per l'ordinativo informatico, senza necessità di riprodurle nuovamente per l'OPI.

6) Servizi a supporto

Servizio di HELP DESK UNIMATICA

L'help desk è configurato come supporto di primo e di secondo livello specializzato.

Il servizio di Help Desk è volto a:

- erogare il supporto agli operatori di competenza, per le richieste di assistenza, di supporto all'utilizzo dei servizi e le segnalazione di anomalie nei flussi o nelle lavorazioni giornaliere, configurandosi quale unico punto di contatto con gli utenti per la gestione di tutte le esigenze e di tutti i problemi manifestatisi e attivando, per la loro risoluzione, tutti gli attori necessari;
- assicurare il monitoraggio delle chiamate attraverso la tracciatura di tutte le richieste pervenute, registrandone l'evento scatenante, l'evoluzione del trattamento, la tempistica e gli esiti, in modo da disporre di tutti i dati utili per la verifica degli indicatori di performance, per il controllo e il miglioramento dei processi e per la produzione dei rapporti periodici sui livelli di servizio ottenuti.

Il servizio di Help Desk nella sua globalità è strutturato nei seguenti 2 livelli:

1° livello - un entry point fornito agli utenti attraverso un singolo punto di contatto, che risolve i problemi in linea o li riassegna alle strutture competenti;

2° livello - un livello specialistico affidato a un gruppo di tecnici capaci di trovare soluzioni ai problemi che richiedono un'analisi più approfondita, non risolvibili con le informazioni in possesso al primo livello.

Help Desk di 1° livello

Le attività specifiche previste per la funzione di Help Desk di primo livello sono:

- L'accoglienza della chiamata dell'utente attraverso i canali di contatto previsti;
- L'individuazione dell'ambito funzionale della segnalazione;
- La validazione e la registrazione della richiesta attraverso il sistema di ticketing;
- La classificazione del ticket e l'assegnazione della priorità tramite il sistema di codifica;
- La risposta immediata nel caso in cui la richiesta di assistenza sia risolvibile direttamente dal help desk di primo livello;
- Eventuali indicazioni per il superamento operativo del problema in attesa della soluzione definitiva;
- L'assegnazione della segnalazione alle strutture competenti, nel caso siano necessarie competenze tecniche approfondite;
- La lavorazione del ticket;
- Il monitoraggio costante della chiusura dei ticket affidati alle strutture specialistiche di secondo livello;
- La fornitura di informazioni sullo stato dei ticket aperti, lo stato dei servizi e delle applicazioni;
- La chiusura dei ticket e la comunicazione all'utente finale;
- Verifiche periodiche sulla qualità del servizio percepito dall'utente attraverso report condivisi e concordati con l'utente.

Il servizio di help desk di 1° livello è quindi composto da personale qualificato, dotato delle competenze applicative necessarie ad individuare gli ambiti funzionali delle segnalazioni e fornire direttamente il supporto relativo ai problemi più ricorrenti.

Mantiene costantemente il controllo del Trouble Ticket, durante tutto l'iter operativo, anche per quel che riguarda i tempi di presa in carico e soluzione da parte del 2° livello e delle strutture di intervento on-site.

In particolare, in caso di superamento delle soglie previste, mette in atto procedure di escalation verticale. Con il termine escalation si intende il "percorso" che un ticket aperto può effettuare all'interno dell'intera organizzazione che eroga il servizio di assistenza durante il suo ciclo di vita, per assicurare la corretta gestione del problema entro gli SLA definiti.

La struttura di primo livello è responsabile della chiusura amministrativa dei Trouble Ticket nei confronti dell'utente finale. Pertanto si occupa del controllo dell'effettiva chiusura tecnica del Ticket effettuata eventualmente dagli specialisti del Secondo Livello e/o dai tecnici che effettuano gli interventi on-site, contattando direttamente l'utente finale e verificando l'esito, così da monitorare l'intero processo di assistenza e garantire un'efficace informativa alla Committenza in caso di solleciti o reclami.

Inoltre questo livello di servizio si preoccupa di gestire le richieste di informazioni sullo stato di avanzamento del Trouble Ticket da parte dell'utente finale.

Help Desk di 2° livello

Il servizio di help desk di 2° livello costituisce un livello specialistico affidato a un gruppo di tecnici capaci di risolvere i problemi che richiedono un'analisi più approfondita, non risolvibili con le informazioni in possesso al primo livello:

- attiva tutte le azioni atte a pervenire alla soluzione dei problemi segnalati e alla rimozione di anomalie e/o malfunzionamenti del sistema;
- fornisce l'assistenza sistemistica e tecnica necessaria ad assicurare la risoluzione dei problemi di accesso e il corretto utilizzo e funzionamento del servizio
- effettua gli interventi tecnici di manutenzione, applicazione di patch o di upgrade di prodotto

I tecnici del Secondo livello si occupano quindi di fornire supporto al HD di 1° livello su problematiche e richieste di configurazione avanzate e sono specializzati in base alla tecnologia e ai servizi richiesti.

Gli specialisti ricevono le segnalazioni smistate dal primo livello attraverso il sistema di Trouble Ticket Management della piattaforma di gestione.

Lo specialista valuta la richiesta e l'eventuale diagnosi effettuata dal Primo Livello. Procede con una ulteriore fase di analisi e individua la tipologia di intervento da effettuare per evadere la richiesta, anche in collaborazione con altri team di esperti addetti all'attività. In qualsiasi caso, una volta risolto il problema o portata a termine l'attività di configurazione/attivazione, o comunque soddisfatta la richiesta di assistenza, l'esperto di Secondo Livello chiude tecnicamente il Trouble Ticket, garantendo la rispondenza della soluzione offerta alle aspettative dell'utente.

La chiusura tecnica del Trouble Ticket viene comunicata al Primo Livello che si occuperà comunque di avvisare l'utente che ha effettuato la richiesta del termine delle attività.

Se l'help desk non riesce a risolvere il problema, attiva un pool di esperti nel caso il problema fosse 'cross' tra più competenze, o un intervento on site presso la sede dell'utente.

Offerta economica

| Descrizione Servizio | Codice MEPA | Importo del servizio |
|--|-------------|----------------------|
| Canone annuo per UniOpi SIOPE+ integrato con sw Halley comprendente: - Mandati, reversali, distinte, ricevute, quietanze - Conservazione per 10 anni dei documenti citati | A-500-SIO | € 500,00 |
| Imponibile | | € 500,00 |
| IVA 22% | | € 110,00 |
| Totale fornitura | | € 610,00 |

Designazione di un referente

Per l'erogazione del servizio è necessario che il Vs. Ente individui uno/due operatori di riferimento, al fine di poterli contattare per la parametrizzazione e formazione del servizio.

Referente c/o l'Ente da contattare per parametrizzazione del servizio:

Tel. _____ Cellulare: _____ E-mail: _____

Dichiarazione di non divulgazione

Le informazioni contenute nel presente documento, sono riservate e confidenziali ed il materiale presente in questo documento include la descrizione di concetti che sono frutto del know-how e dell'esperienza di HALLEY.

La loro diffusione potrebbe risultare estremamente utile per le aziende concorrenti che offrono servizi analoghi. Pertanto HALLEY richiede a questo Ente di non diffondere le informazioni contenute in questo documento per scopi che esulino dalla valutazione dello stesso ai fini della successiva aggiudicazione del contratto.