



### **Allegato C -CARATTERISTICHE MINIME GARANTITE DEL PORTALE INTERNET**

Per la gestione del servizio di noleggio, lavaggio, reintegro e manutenzione del vestiario da lavoro, generico e ad alta visibilità (dotati di chip e barcode) è richiesto al Concorrente la realizzazione di un portale Web in modalità software as a service (SaaS), esterno alle infrastrutture hardware della Stazione Appaltante, che dovrà essere compatibile con sistemi operativi Windows 7 e 10 ed accessibile tramite Browser "Microsoft EDGE" e "Google Chrome".

I server, esterni alle infrastrutture hardware della Stazione Appaltante, in cui saranno salvati i dati dovranno essere ubicati presso il territorio di uno degli stati membri dell'Unione Europea. La soluzione deve garantire la compliance rispetto a quanto previsto nel GDPR 2016/679 e successive rettifiche. In particolare, la soluzione deve rispettare tutti i requisiti tecnici previsti dalla normativa privacy vigente (principi di privacy by design e by default).

Al fine di poter mappare il ciclo dei capi (lavaggio capi, consegna capi puliti ai lavoratori, riconsegna capi sporchi da parte dei lavoratori all'interno dei box del vestiario sporco, prelievo capi sporchi per il lavaggio da parte del Concorrente) il portale Web deve essere in grado di fornire in ogni fase del servizio il tracciamento di tutti i capi registrati distinti per codice identificativo e dipendente assegnatario. La connessione tra attrezzature periferiche di distribuzione e ritiro dovrà essere effettuata mediante rete mobile funzionante con scheda SIM appartenente al gestore telefonico con miglior copertura nell'area di installazione. Ciascun gruppo di casellari ed i box per il ritiro dello sporco installati presso i vari siti dovranno essere dotati di lettore barcode e/o lettore chip, in funzione del sistema di rilevamento vestiario adottato, al fine di poter determinare i capi in ingresso, in giacenza ed in uscita.

Di seguito si riportano le caratteristiche minime richieste al portale Web in termini di utenze abilitate all'accesso e attività consentite, aggiornamento anagrafica e ruoli, dashboard, estrazione dati e report, flusso di funzionamento e servizio assistenza. Le eventuali proposte migliorative (es.: utilizzo del portale Web anche mediante dispositivi mobile (smartphone e tablet) con sistema operativo Android/IOS; modalità di rilevazione del ciclo dei capi; etc.) rispetto alle caratteristiche minime richieste dalla Stazione Appaltante ed il grado di automazione e rilevazione dei capi distribuiti saranno valutate dalla Commissione Giudicatrice con conseguente assegnazione di punteggio premiante durante la valutazione dell'offerta tecnica.

#### **Utenze abilitate**

La visualizzazione del contenuto del software Web dovrà essere personalizzata per ogni singolo utente in virtù delle operazioni ad egli consentite.

Dovranno essere presenti utenti di due tipologie (nomenclatura puramente indicativa, da definirsi in fase di aggiudicazione):

1. "Lavoratore" con abilitate le seguenti funzioni:
  - consultazione profilo personale;
2. "Amministratore" con abilitate le seguenti funzione:
  - consultazione generale di tutti i dati caricati a sistema;
  - funzionalità di inserimento nuovi utenti, modifica utenti, disabilitazioni utenti e cancellazione utenze;
  - richiesta di reintegro e manutenzione abbigliamento;
  - monitoraggio completo con ricezione e-mail anomalie relative al servizio;
  - invio ordine all'Appaltatore (nuove forniture e reintegri)

## Visualizzazioni e disposizioni utenze

Tutte le utenze "Lavoratore" e "Amministratore" dovranno poter accedere al sistema con ID utente nominale (uguale a quello aziendale "nome.cognome") e password (con scadenza almeno semestrale).

Nella pagina personale l'utente dovrà visualizzare e disporre quanto segue:

### Lavoratore

- Visualizzazione: codice e descrizione mansione ed incarichi; sede di lavoro; ubicazione del casellario di appartenenza; codice tipologia capo assegnato; tipologia capo assegnato; numero di capi assegnati; codice univoco del singolo capo; data assegnazione capi; numero di lavaggi effettuati; data primo lavaggio; data ultimo lavaggio; numero riparazioni; luogo in cui si trova il capo (interno al casellario, in lavanderia, in distribuzione, ecc.); rotazione minima di ogni capo.

### Amministratore

- Visualizzazione relativamente a tutto il personale: codice e descrizione mansione ed incarichi; sede di lavoro; ubicazione del casellario di appartenenza; codice tipologia capo assegnato; tipologia capo assegnato; numero di capi assegnati; codice univoco del singolo capo; data assegnazione capi; numero di lavaggi effettuati; data primo lavaggio; data ultimo lavaggio; numero riparazioni; luogo in cui si trova il capo (interno al casellario, in lavanderia, in distribuzione, ecc.); rotazione minima di ogni capo.
- Visualizzazione: monitoraggio costi di tutto il personale; monitoraggio complessivo della dotazione assegnata; monitoraggio dotazione assegnata a tutte le risorse; valore residuo di ciascun capo; monitoraggio avanzamento contratto e pagamenti effettuati.
- Visualizzazione: modulo consegna vestiario (prima fornitura caricato da Appaltatore)
- Disposizione: richiesta (ordini) all'Appaltatore di nuove dotazioni per nuovi assunti; richiesta all'Appaltatore di reintegro e manutenzione abbigliamento; caricamento modulo consegna vestiario, successive forniture caricate da utente "Amministratore"; aggiungere, modificare, disabilitare e cancellare utenze.
- Disposizione: corrispondenza e comunicazioni con l'Appaltatore.

## Aggiornamento anagrafica e ruoli

L'inserimento iniziale di tutti gli utenti (costituzione anagrafica utilizzata dal software Web as a service - SaaS) sarà a carico del Concorrente mediante l'utilizzo di file (.csv e .xlsx) fornito dalla Stazione Appaltante che sarà utilizzato anche per l'attività di rilevazione taglie. Anche le successive modifiche dell'anagrafica (nuove risorse, cessazioni, spostamenti tra i vari siti, ecc.) e dell'assegnazione di utenza (gerarchia) saranno a carico dell'Appaltatore. Per un eventuale utilizzo futuro il software dovrà consentire, al solo utente "Amministratore", la possibilità di aggiornamento dell'anagrafica mediante due modalità: inserimento manuale attraverso la compilazione di appositi campi preimpostati; importazione automatica mediante file .csv e/o .xlsx. Inoltre, il software dovrà permettere la modifica di ruolo di ciascun lavoratore secondo le due modalità suddette, al fine di garantire sempre il corretto iter di approvazione. Tale funzione dovrà essere abilitata soltanto al profilo "Amministratore" appartenente alla Stazione Appaltante ed al Concorrente da remoto.

In riferimento ai soli servizi oggetto di gara che prevedono il trasferimento di dati sensibili, la Stazione Appaltante nominerà, per tutta la durata contrattuale, un Responsabile esterno del trattamento, il quale manterrà indenne il Titolare del Trattamento per qualsiasi danno, incluse le spese legali, che possa derivare da pretese avanzate nei rispettivi confronti a seguito dell'eventuale illiceità o non correttezza delle operazioni di trattamento che siano a lui imputabili.

## Dashboard

La Dashboard dovrà consentire l'utente "Amministratore" di monitorare il servizio di noleggio, lavaggio, reintegro e manutenzione di abbigliamento da lavoro (generico e ad alta visibilità), fornendo le seguenti schermate:

- numero di capi divisi per articoli consegnati ai dipendenti;
- numero di capi reintegrati a seguito di furto, smarrimento o danneggiamento dovuto a utilizzo non conforme del capo diviso per società;
- numero dei capi persi diviso per sedi;
- anomalie relative ad incompletezza ed inefficienza della dotazione assegnata.

Eventuali anomalie oltre ad essere riportate nella Dashboard dovranno essere inviate a mezzo e-mail ai profili individuati dalla Stazione Appaltante.

## Estrazione dati e report

Tutti i dati gestiti dal software WEB (visualizzazioni e disposizioni utenti) devono poter essere estratti mediante file .csv e .xlsx e stampabili mediante report preimpostati e personalizzabili con periodo variabile, definito dalla Stazione Appaltante (mensile, bimestrale, trimestrale, etc.).

Tali funzioni dovranno essere abilitate agli utenti individuati dalla Stazione Appaltante. I report dovranno essere personalizzabili mediante l'inserimento di statistiche varie e contenere almeno i seguenti campi:

- tipologia di dotazione;
- codice tipologia capo;
- tipologia capo;
- codice Identificativo univoco del singolo capo;
- data assegnazione al lavoratore;
- cognome e nome del lavoratore assegnatario;
- sede di assegnazione;
- codice fiscale del lavoratore assegnatario;
- valore del capo nuovo
- numero di lavaggi effettuati;
- numero riparazioni;
- data ultimo lavaggio;
- valore del capo residuo alla stampa del report.

Le visualizzazioni delle suddette informazioni deve poter essere effettuata per singolo lavoratore e per singolo impianto.

## Servizio di assistenza

Per il portale occorre garantire i seguenti tempi di ripristino:

- 24 ore per guasto bloccante (non accessibilità di nessun utente alla piattaforma Web) dalla ricezione della comunicazione da parte della Stazione Appaltante;
- 48 ore per guasto non bloccante o parziale (non accessibilità di alcuni utenti alla piattaforma Web) dalla ricezione della comunicazione da parte della Stazione Appaltante.

In riferimento alla parte hardware (distributori automatici, box automatici per il vestiario sporco, lettori punti di consegna, ecc.), il concorrente dovrà garantire i seguenti tempi di ripristino:

- 24 ore per guasto bloccante (non accessibilità di nessun utente ai sistemi hardware) dalla ricezione della comunicazione da parte della Stazione Appaltante;
- 48 ore per guasto non bloccante o parziale (non accessibilità di alcuni utenti ai sistemi hardware) dalla ricezione della comunicazione da parte della Stazione Appaltante.

Il Concorrente dovrà fornire riscontro risolutivo alle richieste di assistenza tecnica effettuate dalla Stazione Appaltante, non rientranti nei due casi di guasto (guasto bloccante e guasto non bloccante o parziale), entro 8 ore dalla ricezione della comunicazione da parte della Stazione Appaltante.