



## ALLEGATO S - SISTEMA DI GESTIONE DELLA RISCOSSIONE: REQUISITI FUNZIONALI E DI SISTEMA

Procedura aperta per l'affidamento, in modalità telematica,  
dei servizi di assistenza all'ingiunzione fiscale per la  
riscossione degli enti locali toscani

CIG: 5793073312

# Revisioni

<i>Data</i>	<i>Revisione</i>	<i>Modifiche</i>
30/10/2012	0.0	Prima emissione – work in progress
13/11/2012	0.1	<p><b>1.2 Acronimi e definizioni</b></p> <p>inseriti DAX, IRIDE ed OSCAT</p> <p><b>2 Requisiti di sistema SYS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rinominata Tabella 2.8 in Tabella 2.2 e conseguentemente aggiornata numerazione tabelle rimanenti</li> <li>- <b>Nuovi requisiti:</b> SYS_DEV_015, SYS_DEV_050, SYS_DBA_015, SYS_MMI_015, SYS_RTR_015</li> <li>- <b>Requisiti modificati:</b> SYS_ARC_100, SYS_DEV_020, SYS_LIC_010, SYS_LIC_030, SYS_SEC_020, SYS_SEC_030, SYS_MMI_020, SYS_MMI_030, SYS_RTR_010</li> </ul> <p><b>3 Requisiti funzionali FUN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Nuovi requisiti:</b> FUN_ATT_015, FUN_ATT_035, FUN_PAG_050, FUN_PRO_165, FUN_PRO_210, FUN_WFM_035, FUN_CRM_030</li> <li>- <b>Requisiti modificati:</b> FUN_ANA_030, FUN_ATT_010, FUN_ATT_020, FUN_ATT_030, FUN_ATT_060, FUN_ATT_070, FUN_PAG_040, FUN_PRO_070, FUN_PRO_100, FUN_PRO_160, FUN_PRO_200, FUN_REG_030, FUN_AZI_130, FUN_STA_030, FUN_DOC_010, FUN_DOC_050, FUN_REP_010, FUN_REP_030, FUN_CAR_070, FUN_WEB_020</li> <li>- <b>Requisiti rinominati</b> FUN_ATT_100 in FUN_ATT_012</li> <li>- <b>Requisiti facoltativi divenuti obbligatori</b> FUN_CRM_010, FUN_CRM_020, FUN_WEB_010, FUN_WEB_020</li> </ul>

<i><b>Data</b></i>	<i><b>Revisione</b></i>	<i><b>Modifiche</b></i>
20/11/2012	0.2	<p><b>1.2 Definizione dei requisiti</b></p> <p>Eliminato il concetto di requisito opzionale. Definito il concetto di fascia di priorità tra i requisiti. Specificata la necessità di un piano temporale dettagliato dei rilasci.</p> <p>Nelle tabelle dei requisiti la colonna “Tipo” è sostituita dalla colonna “Fascia di priorità”</p> <p><b>2 Requisiti di sistema SYS</b></p> <p>- <b>Nuovi requisiti:</b></p> <p>SYS_DOC_015;</p> <p><b>3 Requisiti funzionali FUN</b></p> <p>- <b>Nuovi requisiti:</b></p> <p>FUN_DOC_025;</p> <p>- <b>Requisiti modificati:</b></p> <p>FUN_DOC_020;</p>
23/11/2012	0.3	<p><b>Ridefinizione fascia priorità da B --&gt; A dei requisiti:</b></p> <p>SYS_RTR_080, FUN_PRO_090, FUN_DOC_040, FUN_NOT_090</p>

## Indice generale

1 Introduzione .....	5
1.1 Contenuto del documento .....	5
1.2 Acronimi e definizioni .....	5
1.3 Documenti applicabili e di riferimento .....	6
1.4 Definizione dei requisiti .....	6
2 Requisiti di sistema SYS.....	8
3 Requisiti funzionali FUN.....	16

## Indice Tabelle

Tabella 2.1: Requisiti di sistema - architettura .....	8
Tabella 2.2: Requisiti di sistema - integrazione RTRT .....	9
Tabella 2.3: Requisiti di sistema - licenza .....	12
Tabella 2.4: Requisiti di sistema – sviluppo software.....	12
Tabella 2.5: Requisiti di sistema - documentazione, test e validazione.....	13
Tabella 2.6: Requisiti di sistema - base di dati .....	14
Tabella 2.7: Requisiti di sistema - sicurezza e autenticazione .....	14
Tabella 2.8: Requisiti di sistema - interfaccia utente.....	15
Tabella 3.1: Requisiti funzionali - anagrafica .....	16
Tabella 3.2: Requisiti funzionali – struttura degli atti .....	17
Tabella 3.3: Requisiti funzionali – canali di pagamento.....	19
Tabella 3.4: Requisiti funzionali – procedure di riscossione e provvedimenti .....	19
Tabella 3.5: Requisiti funzionali – procedure delle azioni cautelari e esecutive .....	22
Tabella 3.6: Requisiti funzionali – registrazione e protocollo degli atti.....	24
Tabella 3.7: Requisiti funzionali – flussi di stampa.....	26
Tabella 3.8: Requisiti funzionali – personalizzazione dei documenti .....	27
Tabella 3.9: Requisiti funzionali – invio notifica e tracciatura.....	28
Tabella 3.10: Requisiti funzionali – work flow management .....	30
Tabella 3.11: Requisiti funzionali – reportistica e rendicontazione .....	31
Tabella 3.12: Requisiti funzionali – carichi .....	31
Tabella 3.13: Requisiti funzionali – contatti con il cittadino .....	33
Tabella 3.14: Requisiti funzionali – accessi via web .....	34

## 1 Introduzione

Scopo del presente documento è definire i requisiti di sistema e funzionali di una nuova applicazione per la gestione delle riscossione ordinaria e coattiva delle entrate degli Enti locali che partecipano alla RTRT della Regione Toscana, da inserirsi all'interno di un capitolato speciale d'appalto per la realizzazione della stessa. Il documento organizza i requisiti in modo da poter essere tracciati facilmente nelle fasi di progettazione, di definizione dei requisiti di prodotto, di realizzazione, test e collaudo dell'applicazione.

I requisiti elencati nel seguito sono derivati direttamente dai contenuti del documento: “Sistema informatico aperto per la gestione della riscossione degli enti locali partecipanti alla RTRT Regione Toscana”; il presente documento ne rappresenta una stesura in forma schematizzata e sintetica, finalizzata ad un uso più idoneo alla progettazione informatica. Per la ditta appaltatrice, la lettura ed accettazione dei requisiti contenuti nel presente documento non prescinde comunque dalla lettura ed accettazione dei contenuti del documento di partenza, ai fini della realizzazione dell'applicazione.

### 1.1 Contenuto del documento

Il documento si articola nelle seguenti sezioni

1. Una sezione in cui vengono descritti i requisiti di sistema intendendo quei requisiti generali che orientano la progettazione della applicazione ne influenzano le scelte di implementazione.
2. Una sezione in cui vengono descritti i requisiti funzionali suddivisi in insiemi di funzionalità omogenee

### 1.2 Acronimi e definizioni

<i>Termine</i>	<i>Descrizione</i>
ACSOR FREE	Anagrafe Comunale Soggetti, Oggetti e Relazioni di utilizzo e diritti (FED_FIS)
ARPA	Infrastruttura per l'autenticazione, autorizzazione e accesso ai servizi
ASP	Application Service Provider
CIE	Carta Identità Elettronica
CNS	Carta Nazionale dei Servizi
CRM	Customer Relationship Management
DAX	Digital archive extended - Regione Toscana
IRIDE	Sistema integrato di Protocollo Informatico e Gestione Documentale
MMI	Man Machine Interface
OSCAT	Piattaforma open source RT
RTRT	Rete Telematica Regione Toscana

SQuaRE	Systems and software product Quality Requirements and Evaluation
TIX	Tuscany Internet eXchange
TOSCA	<b>Progetto TOSCA - Catasto e Fiscalità in Toscana</b>

### 1.3 Documenti applicabili e di riferimento

<i>Rif</i>	<i>Titolo</i>	<i>Codice e revisione</i>
<i>Rif. 1</i>	<u>Sistema informatico aperto per la gestione della riscossione degli enti locali partecipanti alla RTRT Regione Toscana</u>	Rev. 3.1

### 1.4 Definizione dei requisiti

I requisiti espressi in questo documento hanno un identificativo univoco nella forma:

XXX\_YYY\_NNN

dove XXX rappresenta l'ambito di applicazione del requisito secondo la suddivisione già menzionata:

<i>XXX</i>	<i>Ambito del requisito</i>
SYS	Per i requisiti di sistema
FUN	Per i requisiti funzionali

la stringa YYY rappresenta la tipologia del requisito nell'ambito di applicazione:

<i>XXX</i>	<i>YYY</i>	<i>Ambito dei requisiti</i>
SYS	ARC	tecnico e di architettura
	DBA	base di dati
	DEV	modello di sviluppo
	DOC	documentazione, test e validazione
	LIC	licenza
	MMI	interfaccia utente
	RTR	integrazione RTRT

XXX	YYY	Ambito dei requisiti
	SEC	sicurezza
FUN	ANA	anagrafe
	ATT	atti
	AZI	azioni (cautelari ed esecutive)
	CAR	caricamenti
	CRM	Cytizen Relationship Management
	DOC	documenti e personalizzazione layout
	PAG	pagamenti
	PRO	procedure e provvedimenti
	NOT	notifiche e tracciatura
	REG	registrazione e protocollo
	REP	reportistica e rendicontazione
	STA	Stampa, invio e postalizzazione
	WFM	iter di riscossione
	WEB	accessi pubblici via web

ed NNN è un numero progressivo che verrà assegnato a passi di 10 per consentire l'eventuale inserimento di nuovi requisiti contestualmente vicini a quelli già presenti.

I requisiti verranno descritti in forma tabellare e per ognuno di esso avremo il codice identificativo, la descrizione e l'indicazione di priorità di realizzazione definita in due fasce A e B, con il seguente significato:

- **Fascia A:** Contiene tutti i requisiti minimi che devono far parte del primo rilascio ufficiale del sistema pienamente utilizzabile e sottoposto a collaudo, cioè sarà possibile per gli Enti utilizzare il sistema pur non disponendo da subito delle funzionalità che fanno capo ai requisiti di fascia B.
- **Fascia B:** Contiene tutti i requisiti la cui implementazione può essere successiva al primo rilascio ufficiale del sistema.

In sede di gara la ditta partecipante propone le deadline del primo e del secondo rilascio contenenti rispettivamente i requisiti di fascia A e B, o propone soluzioni alternative migliorative nei tempi e nelle funzionalità a vantaggio dei committenti. La qualità della proposta sulle tempistiche di rilascio sarà sottoposta a giudizio in sede di gara.

La ditta partecipante, in sede di gara propone inoltre un dettagliato piano dei rilasci che comprende la documentazione, le versioni alfa e beta del prodotto e tutte le altre componenti del sistema dall'inizio dei lavori fino alla loro conclusione, dove vengono indicate le scadenze e per ciascuna di

esse vengono associati i requisiti descritti nel presente documento. Anche la qualità del piano dei rilasci è sottoposta a punteggio in sede di gara.



## 2 Requisiti di sistema SYS

Per requisiti di sistema si intendono i requisiti generali che influenzano tutta la progettazione. Di seguito le tabelle dei requisiti per tipologia.

*Tabella 2.1: Requisiti di sistema - architettura*

<i>Codice</i>	<i>Requisito ARC</i>	<i>Fascia di priorità</i>
SYS_ARC_010	L'architettura del sistema software deve essere basata su ambienti di tipo aperto per quello che riguarda i linguaggi di programmazione, i sistemi operativi e gli strumenti di sviluppo utilizzati.	A
SYS_ARC_020	Il sistema operativo di riferimento per l'ambiente di sviluppo e di produzione è Linux.	A
SYS_ARC_030	Il sistema proposto deve essere web nativo e tutte le procedure presentate devono essere progettate e realizzate in architettura web.	A
SYS_ARC_040	Il sistema non deve prevedere: <ul style="list-style-type: none"><li>• l'installazione di client proprietari (anche se integrati nel browser) per veicolare le applicazioni (come, ad esempio, Citrix Metaframe, Terminal Server, o simili);</li><li>• di scaricare dinamicamente sul browser parti significative dell'applicazione (come, ad esempio, Active X, Applet Java, o simili), se non quelle limitate alla sola presentazione;</li><li>• l'utilizzo del browser per accedere direttamente alle banche dati, senza l'interazione dell'application server.</li></ul>	A
SYS_ARC_050	L'utilizzo dell'applicazione deve essere garantito indipendentemente dalla collocazione fisica sulla rete delle postazioni client; la compatibilità del client deve essere garantita con i browser maggiormente utilizzati tra cui: Internet Explorer, Firefox, Safari, Chrome, Opera.	A
SYS_ARC_060	Il sistema deve demandare al browser compiti di sola presentazione e validazione dell'utente e per l'inserimento dei dati.	A
SYS_ARC_070	Le postazioni client non devono necessitare di nulla di più della possibilità di utilizzo in modo efficace di un web browser. La tecnologia hardware e software delle stampanti e degli scanner o altre periferiche deve essere indifferente per la soluzione proposta.	A
SYS_ARC_080	Il sistema deve essere progettato con un forte enfasi sulla modularità del codice, con la presenza di interfacce software ben documentate e con meccanismi di "plug-in" per la loro implementazione, onde rendere il sistema facilmente personalizzabile.	A
SYS_ARC_090	E' richiesto un approccio Object Oriented nella progettazione e scrittura del codice.	A

<i><b>Codice</b></i>	<i><b>Requisito ARC</b></i>	<i><b>Fascia di priorità</b></i>
SYS_ARC_100	L'applicazione avrà una strutturazione basata su moduli funzionali. Possono essere stabilite relazioni di dipendenza tra i moduli ai fini di quanto specificato in SYS_SEC_010 e SYS_SEC_050, purché ridotte al minimo indispensabile	A
SYS_ARC_110	Deve essere utilizzata una gestione parametrizzata di tutti i valori che influenzano la gestione del sistema, per consentire interventi da parte dell'operatore in modo immediato a seguito di nuove esigenze.	A
SYS_ARC_120	Il modello dei dati (e la sua rappresentazione nelle interfacce dell'applicazione) dovranno essere supportati da strumenti che consentono un'agevole esportazione, anche da parte di utenti non esperti, dei dati trattati o di aggregazioni di essi nei formati più diffusi.	A
SYS_ARC_130	Il sistema di gestione della riscossione interagisce strettamente in maniera bidirezionale con i moduli (opzionali) di gestione amministrativa delle entrate tributarie ed extra-tributarie, ove richiesti ed installati dai singoli Enti, sia prelevando da essi le informazioni sulle posizioni da riscuotere o i provvedimenti da applicare, sia fornendo i dati sullo stato delle singole riscossioni.	A
SYS_ARC_140	Lo stesso stretto livello di interazione previsto da SYS_ARC_120 deve essere garantito anche verso altri sistemi di gestione amministrativa delle entrate eventualmente già esistenti presso l'Ente, attraverso la definizione e l'implementazione di opportune interfacce e servizi di alto livello atti a garantirlo.	A
SYS_ARC_150	Il sistema di gestione della riscossione è progettato per rispondere alle necessità di un ufficio che organizza e realizza la riscossione delle entrate per conto di uno o più Enti di riferimento. Pur essendo le procedure di base le stesse a prescindere dall'Ente di riferimento, dovrà essere possibile gestire separatamente le parametrizzazioni di ogni singolo Ente, le rendicontazioni e gli archivi contenenti i debiti dei contribuenti. Dovrà essere possibile anche aggregare, in maniera parametrica e opzionale, i debiti da riscuotere per i medesimi soggetti anche ove fossero provenienti da Enti diversi	A

*Tabella 2.2: Requisiti di sistema - integrazione RTRT*

<i><b>Codice</b></i>	<i><b>Requisito RTR</b></i>	<i><b>Fascia di priorità</b></i>
SYS_RTR_010	Tutti i protocolli di comunicazione che verranno realizzati per l'interfacciamento tra il sistema di riscossione ed altri programmi dovranno basarsi, ove possibile, sugli standard previsti dal CART per la cooperazione applicativa.	A
SYS_RTR_015	Il sistema deve essere compliant con il sistema DAX regionale fornendo le opportune funzionalità di integrazione.	B

<b>Codice</b>	<b>Requisito RTR</b>	<b>Fascia di priorità</b>
SYS_RTR_020	Sono a carico dell'azienda proponente la redazione delle RFC da sottoporre alla EToscana Compliance.	A
SYS_RTR_030	Il sistema deve essere integrato con TOSCA dal punto di vista grafico e funzionale, consentendo di passare dai moduli di TOSCA a quelli della riscossione, con soluzione di continuità ed in un unico ambiente di lavoro. Dovrà essere possibile, mettendo in sessione un soggetto su TOSCA, poter avere lo stesso soggetto già in sessione sul sistema riscossioni e viceversa e comunque poter lavorare su entrambi i sistemi, potendo passare dall'uno all'altro, senza perdere la visualizzazione e lo stato di lavorazione precedente.	A
SYS_RTR_035	Il gestionale della riscossione deve essere pensato come uno strumento da utilizzarsi presso il Centro Servizi del TIX o presso una realtà locale che già abbia dispiegato il sistema TOSCA. Potrà dunque configurarsi una situazione articolata sui diversi scenari applicativi riassunti nella successiva tabella (tds) che devono essere implementati.	A

(tds) tabella scenari di dispiegamento

Ente	Moduli per entrate tributarie ed extra-tributarie in locale	Moduli per entrate tributarie ed extra-tributarie in ASP	TOSCA in locale	TOSCA presso TIX	Gestionale riscossioni in locale	Gestionale riscossioni presso TIX
Ente 1	X		X		X	
Ente 2	X			X		X
Ente 3	X		X			X
Ente 4		X		X		X

<b>Codice</b>	<b>Requisito RTR</b>	<b>Fascia di priorità</b>
SYS_RTR_040	La realizzazione del sistema di gestione della riscossione comprende il rilascio di RFC nell'ambito della EToscana Compliance. Per rilascio si intende la redazione della RFC secondo gli standard previsti dalla Compliance Toscana, l'attività di assistenza al confronto con la Struttura della Compliance prevista per il passaggio a standard ed il suo aggiornamento, qualora necessario, in fase di durata del contratto.  Nei requisiti SYS_RTR_050, SYS_RTR_060, SYS_RTR_070, SYS_RTR_080, SYS_RTR_090, SYS_RTR_100 sono descritte le RFC da considerare	A
SYS_RTR_050	RFC 1 – Servizi di interrogazione puntuale del sistema Riscossione	A

<i><b>Codice</b></i>	<i><b>Requisito RTR</b></i>	<i><b>Fascia di priorità</b></i>
	<p>Il servizio deve consentire l'interrogazione mediante, web service, della posizione debitoria/creditoria del contribuente. Con ciò intendasi il dettaglio delle informazioni presenti nel gestionale sia con riguardo all'anagrafica, ai dovuti, a pagamenti effettuati ed allo stato del procedimento (inclusivo del dettaglio delle notifiche ed eventuali azioni esecutive effettuati e rateazioni concesse).</p> <p>L'RFC deve prevedere la pubblicazione di tutti o di parte dei dati, in dipendenza delle autorizzazioni del soggetto sottoscrittore.</p>	
SYS_RTR_060	<p>RFC 2 – Servizi di popolamento iniziale ed aggiornamento delle posizioni debitorie del sistema di riscossione</p> <p>L'RFC deve indicare le modalità previste dal presente capitolato per il popolamento del sistema di riscossione e l'aggiornamento delle posizioni con le procedure descritte nei requisiti FUN_CAR_XXX</p>	A
SYS_RTR_070	<p>RFC 3 – Servizi di aggiornamento dell'anagrafica del Sistema di Riscossione</p> <p>L'RFC deve descrivere le modalità di aggiornamento del sistema di riscossione previsti per i requisiti FUN_ANA_XXX</p>	A
SYS_RTR_080	<p>RFC 4 – Servizi di notifica</p> <p>L'RFC deve descrivere le modalità di pubblicazione e sottoscrizione sul sistema di cooperazione applicativa e/o mediante sistemi SSH, di tutti i documenti da notificarsi al contribuente, per la successiva acquisizione da parte dei sistemi di stampa e postalizzazione. Descrive altresì le modalità di acquisizione dei flussi di notifica di ritorno (es.: ricevute raccomandata A/R, ricevute da PEC, ufficiali giudiziari)</p>	A
SYS_RTR_090	<p>RFC 5 – Servizi di pagamento</p> <p>Fermo restando la compliance del Gestionale Riscossione alle specifiche regionale IRIS, l'RFC deve descrivere le modalità di pubblicazione sul sistema di cooperazione applicativa delle singole posizioni debitorie, affinché sia possibile pagarle mediante sistemi di pagamento esterni.</p> <p>L'RFC descrive anche le modalità di acquisizione delle notifiche di transazioni provenienti da sistemi di pagamento esterni indicati (vedi canali di pagamento FUN_PAG_010).</p>	A
SYS_RTR_100	<p>RFC 6 – Servizi di allineamento ACSOR</p> <p>L'RFC descrive le modalità di pubblicazione verso il sistema di cooperazione applicativa delle informazioni occorrenti all'ACSOR per il satellite di “Riscossione Entrate”, nonché i relativi contenuti informativi.</p>	A

**Tabella 2.3: Requisiti di sistema - licenza**

<i>Codice</i>	<i>Requisito LIC</i>	<i>Fascia di priorità</i>
SYS_LIC_010	Nessuna licenza d'uso di tipo commerciale o a pagamento deve essere richiesta per lo sviluppo, dispiegamento (tranne quanto previsto in SYS_DBA_010), avvio ed utilizzo dell'applicazione.	A
SYS_LIC_020	Il software prodotto deve essere rilasciato secondo uno schema di licenza aperto che ne favorisca il riuso nell'ambito della Pubblica Amministrazione.	A
SYS_LIC_030	E' prevista l'iscrizione del prodotto realizzato nell'ambito del catalogo del riuso della Regione Toscana utilizzando la piattaforma OSCAT	B

**Tabella 2.4: Requisiti di sistema – sviluppo software**

<i>Codice</i>	<i>Requisito DEV</i>	<i>Fascia di priorità</i>
SYS_DEV_010	L'applicazione deve essere sviluppata, sin dalle fasi iniziali, secondo un modello collaborativo, che preveda la presenza di una comunità formata dagli sviluppatori principali, gli sviluppatori secondari e gli utilizzatori.	A
SYS_DEV_015	In fase di appalto andranno definiti i ruoli citati in SYS_DEV_010 e la piattaforma software da utilizzare per la realizzazione del modello collaborativo.	A
SYS_DEV_020	L'appaltatore, in accordo con RTRT, predispone e mantiene su proprie risorse di calcolo l'apposita piattaforma software dedicata per il mantenimento della comunità descritta in SYS_DEV_010	A
SYS_DEV_030	La piattaforma di sviluppo condiviso deve garantire almeno le seguenti funzionalità: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Versionamento del software rilasciato e della documentazione (è raccomandato l'uso di GIT o SVN)</li> <li>• Download del codice sorgente della versione corrente, dei branch, e della versione stabile.</li> <li>• Portale della documentazione.</li> <li>• Monitoraggio delle scadenze, tempi di sviluppo e dei rilasci.</li> <li>• Issue/Bug submission e tracking.</li> <li>• Faq, blog, wiki, ecc...</li> </ul>	A

<b>Codice</b>	<b>Requisito DEV</b>	<b>Fascia di priorità</b>
SYS_DEV_040	Lo sviluppo del software (e della relativa documentazione) deve seguire le linee guida espresse in ISO/IEC 25000 SQuaRE (Systems and software product Quality Requirements and Evaluation) ed in particolare l'ISO/IEC 25012 "Data quality model" e l'ISO/IEC 25010 "System and software quality models".	A
SYS_DEV_050	Dovrà essere prevista una sezione “showroom” in cui sia possibile accedere, tramite utente accreditato, ad una versione dimostrativa del sistema	B

**Tabella 2.5: Requisiti di sistema - documentazione, test e validazione**

<b>Codice</b>	<b>Requisito DOC</b>	<b>Fascia di priorità</b>
SYS_DOC_010	Il software sviluppato deve essere corredato da dettagliata documentazione redatta sulla base di un preciso piano documentale presentato dalla ditta aggiudicataria ed approvato dai committenti che stabilisce la tempistica di rilascio della documentazione, del software, dei deliverable di risultato e dei manuali utente.	A
SYS_DOC_015	Deve essere garantita l'allineamento della documentazione con i rilasci del software previsti secondo i requisiti SYS_DEV_XXX	A
SYS_DOC_020	Il piano di documentazione di cui a SYS_DOC_10 deve contenere almeno: <ul style="list-style-type: none"> <li>• documento di requisiti di prodotto</li> <li>• documento tracciabilità requisiti con tabella riassuntiva che elenchi, per ogni requisito riportato nel presente documento i requisiti prodotto che lo implementano.</li> <li>• documento di piano di test</li> <li>• manualistica installazione</li> <li>• manualistica utente</li> </ul>	A
SYS_DOC_030	Deve essere fornita documentazione dettagliata del modello della base di dati con la descrizione delle entità, relazioni, vincoli di integrità (rif. SYS_DBA_030)	A
SYS_DOC_040	Il testing della applicazione deve essere sviluppato prevedendo Unit Testing, Integration Testing, System Testing, Acceptance Testing secondo il noto modello a 'V'	A

**Tabella 2.6: Requisiti di sistema - base di dati**

<b>Codice</b>	<b>Requisito DBA</b>	<b>Fascia di priorità</b>
SYS_DBA_010	Il sistema proposto deve poter operare sugli stessi database previsti per il dispiegamento del modulo ACSOR Open di TOSCA (ORACLE, POSTGRESQL) , con la possibilità di accedere agli archivi tramite gli strumenti di system administration specifici integrati nella applicazione proposta e tramite quelli eventualmente resi disponibili dal database adottato.	A
SYS_DBA_015	Le interrogazioni delle banche dati devono prevedere l'utilizzo di sql standard senza specializzazioni legate ad alcun tipo di data base. Eventuali interrogazioni specializzate e ottimizzate su specifici database potranno essere concordate	A
SYS_DBA_020	Il sistema proposto deve escludere quanto più possibile la ridondanza del dato, attingendo il più possibile dai sistemi con esso integrati.	A
SYS_DBA_030	I vincoli di integrità della base di dati devono essere implementati nello stesso DB solo utilizzando meccanismi standard. Altrimenti possono essere implementati a livello di Application Server. In ogni caso devono essere dettagliatamente documentati.	A

**Tabella 2.7: Requisiti di sistema - sicurezza e autenticazione**

<b>Codice</b>	<b>Requisito SEC</b>	<b>Fascia di priorità</b>
SYS_SEC_010	Il sistema deve prevedere la gestione condizionata degli accessi alle funzionalità in base ai ruoli dei singoli operatori.	A
SYS_SEC_020	La gestione degli accessi deve essere ottenuta sia tramite strumenti di autenticazione standard, sia tramite modalità di accesso certificato (via CNS, CIE, firma digitale, etc.); deve inoltre essere prevista la centralizzazione dell'autenticazione e la gestione del single-sign-on (autenticazione unica o identificazione unica che permette ad un utente di autenticarsi una sola volta e di accedere a tutte le risorse informatiche alle quali è abilitato) fra le diverse componenti applicative, seguendo le previsioni già adottate in TOSCA.	B
SYS_SEC_030	Tutte le attività svolte dagli operatori/utenti dei gestionali, devono essere opportunamente tracciate e censite su appositi "log". Il sistema sarà dotato di funzioni di amministrazione di alto livello per la gestione, la visualizzazione sintetica e l'estrazione rapida di statistiche da tali log.	A
SYS_SEC_040	Deve essere prevista l'integrazione con ARPA di Regione Toscana.	B
SYS_SEC_050	Ciascun modulo (inteso come insieme di funzionalità) o gruppo di moduli interdipendenti dovrà essere accessibile separatamente in base ad abilitazioni (ruoli) degli utenti che possono essere sia di tipo gerarchico sia di tipo orizzontale facilmente modificabili e	A

<i><b>Codice</b></i>	<i><b>Requisito SEC</b></i>	<i><b>Fascia di priorità</b></i>
	aggiornabili	
SYS_SEC_060	La ditta aggiudicataria propone, in fase di progettazione esecutiva, una modalità di parametrizzazione dinamica dei ruoli e relative abilitazioni di accesso ai moduli funzionali, nonché uno schema di ruoli di base e relative abilitazioni.	A

*Tabella 2.8: Requisiti di sistema - interfaccia utente*

<i><b>Codice</b></i>	<i><b>Requisito MMI</b></i>	<i><b>Fascia di priorità</b></i>
SYS_MMI_010	Il sistema deve prevedere lo sviluppo di una MMI (Man Machine Interface) basata su principi di immediatezza, semplicità e velocità.	A
SYS_MMI_015	Le interfacce web previste in FUN_WEB_010 devono rispondere agli standard di accessibilità e usabilità previsti dalla normativa	B
SYS_MMI_020	Il sistema deve prevedere un'opportuna messaggistica a supporto degli utilizzatori, sostenuta da un help in linea.	A
SYS_MMI_030	La metodologia d'interazione utente/sistema espressa in SYS_MMI_010 ed SYS_MMI_020 deve essere coerente omogenea e standard in tutte le componenti in cui è strutturata ogni singola funzione implementata.	A
SYS_MMI_040	La validazione degli input formali degli accessi alla banca dati e le verifiche degli inserimenti devono essere eseguite in differenti pagine applicative.	A
SYS_MMI_050	Il controllo dell'inserimento dei dati, dovrà avvenire all'atto dell'inserimento dell'informazione e non alla fine di più pagine d'inserimento, anche se relative alla stessa transazione; nel caso in cui ciò non fosse conveniente o non applicabile per particolari funzionalità, ciò verrà adeguatamente motivato in fase di sviluppo nella documentazione;	A
SYS_MMI_060	Qualora la validazione del dato debba far uso di un accesso alla banca dati, la trasmissione al server dovrà avvenire senza richiedere il trasferimento dell'intera pagina, se non attinente alla transazione, per evitare un degrado delle prestazioni.	A



### 3 Requisiti funzionali FUN

Di seguito le tabelle dei requisiti funzionali per tipologia.

**Tabella 3.1: Requisiti funzionali - anagrafica**

<i>Codice</i>	<i>Requisito ANA</i>	<i>Fascia di priorità</i>
FUN_ANA_010	E' richiesto che il gestionale della riscossione abbia una propria anagrafe dei soggetti che si alimenta direttamente e automaticamente con i dati presenti nella anagrafica di ACSOR, ma che sia modificabile in tutti i suoi elementi dall'operatore o da altri input esterni in base alle esigenze della riscossione.	A
FUN_ANA_020	Il sistema deve integrarsi con ACSOR per la certificazione dei soggetti. Tutti i soggetti caricati devono poter essere certificati in ACSOR ed inseriti se non presenti o non riconosciuti.	B
FUN_ANA_030	La gestione anagrafica deve assicurare, nei limiti dell'aggiornamento delle banche dati di riferimento e/o con l'apporto dell'operatore, sempre il dato migliore disponibile per l'invio delle comunicazioni ai soggetti debitori (o soggetti idonei alla ricezione delle stesse).	A
FUN_ANA_040	La gestione anagrafica deve consentire l'associazione tra tipo di atto (rif. FUN_ATT_010) e soggetto/indirizzo più opportuno alla ricezione delle comunicazioni tramite un apposito pannello di configurazione. In fase di redazione dei requisiti di prodotto, saranno definite le associazioni più appropriate di soggetti e relativi indirizzi che l'applicazione automaticamente mette a disposizione per la scelta dell'operatore ove ci siano più possibilità ugualmente applicabili	A
FUN_ANA_050	L'anagrafica del sistema di riscossione deve essere integrata e/o interagire con l'anagrafica soggetti/oggetti presente in ACSOR, inclusi tutti i satelliti già esistenti o quelli che possono essere oggetto della presente procedura di gara.	A
FUN_ANA_060	Deve essere disponibile l'indicazione degli indirizzi certificati da ACSOR con riferimento ai soggetti/oggetti, con possibilità di scegliere anche tra gli indirizzi presenti nei singoli satelliti ACSOR o comunque acquisiti da sistemi terzi per mezzo delle procedure di caricamento degli atti da flussi esterni (rif. FUN_CAR_010 ).	A
FUN_ANA_070	Deve essere fornita la possibilità di inserimento di nuovi indirizzi, là dove non siano stati censiti correttamente in ACSOR o siano assenti (anche attraverso le procedure di caricamento degli atti rif. FUN_CAR_010 ).	A
FUN_ANA_080	Deve essere previsto l'aggiornamento periodico del dato anagrafico del soggetto, mediante chiamata ai servizi dell'ACSOR dell'Ente, dell'ACSOR ricomposta, dei servizi del Ministero dell'Interno	B

riguardanti la circolarità anagrafica o dei servizi anagrafici dell'Agenzia delle Entrate.
--

**Tabella 3.2: Requisiti funzionali – struttura degli atti**

<i>Codice</i>	<i>Requisito ATT</i>	<i>Fascia di priorità</i>
FUN_ATT_010	Deve essere possibile la gestione parametrica di qualsiasi tipo di atto/avviso di pagamento (previsto o meno dalla normativa)	A
FUN_ATT_012	<p>I principali tipi di atto che il sistema deve gestire per tutte le tipologie di entrata degli Enti locali (ove applicabile) sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'avviso di pagamento bonario</li> <li>• il sollecito all'avviso di pagamento bonario</li> <li>• l'intimazione di pagamento</li> <li>• l'avviso di accertamento o liquidazione</li> <li>• l'ingiunzione fiscale</li> <li>• il sollecito post ingiunzione</li> <li>• tutti gli atti a tutela del credito</li> <li>• tutti gli atti per il recupero del credito</li> </ul>	A
FUN_ATT_015	Ciascun tipo atto dovrà essere identificato da un codice numerico univoco.	A
FUN_ATT_020	<p>Ciascun tipo atto dovrà avere almeno le seguenti parametrizzazioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. descrizione ;</li> <li>2. afferenza ed ambito gestionale (Ente di riferimento/ufficio/struttura amministrativa di competenza con dettagli degli indirizzi, contatti, ecc)</li> <li>3. modalità di notifica/recapito e indirizzo di invio;</li> <li>4. natura contabile (se movimentata o meno capitoli di bilancio);</li> <li>5. la natura del credito (es. tributario, patrimoniale, etc.. )</li> <li>6. numero delle rate per la soluzione di pagamento standard prevista;</li> <li>7. presenza della rata in soluzione unica di pagamento;</li> <li>8. termine/i temporale/i del pagamento dopo l'invio o la</li> </ol>	A

<i><b>Codice</b></i>	<i><b>Requisito ATT</b></i>	<i><b>Fascia di priorità</b></i>
	<p>notifica;</p> <p>9. termine temporale di prescrizione del credito;</p> <p>10. termine temporale di ricorso o autotutela</p> <p>11. canali di pagamento consentiti (rif. FUN_PAG_010);</p> <p>12. numero/i di c/c associato/i (in base al canale di pagamento);</p> <p>13. indicazione del firmatario responsabile dell'atto;</p> <p>14. indicazione dei diversi responsabili procedurali;</p> <p>15. riferimenti ai layout di documenti utili alla stampa del relativo documento (ove applicabile).</p> <p>16. possibilità rateazione</p>	
FUN_ATT_030	<p>Il sistema deve fornire la possibilità di definire “classi di tipi atto” sulla base della loro natura, posizione e funzione nell’ambito dell’iter di riscossione.</p> <p>A titolo esemplificativo potremmo identificare la classe di "atti base/origine" e quella di "atti derivati" dove i primi rappresentano quegli atti che possono essere creati a partire da un insieme di informazioni presenti nel sistema o da informazioni esterne caricate tramite flusso mentre i secondi possono scaturire solo da atti già presenti nel sistema (es. preavvisi di fermo amministrativo)</p>	A
FUN_ATT_035	Deve essere possibile la creazione e descrizione di “insiemi di tipi atto” a cui poter applicare azioni e parametrizzazioni che di fatto si propaghino a tutti i tipi di atto che afferiscono all’insieme	A
FUN_ATT_040	Per ciascuna istanza di un atto deve essere assegnato un identificativo univoco formato da uno più codici numerici detti “partitari”; tali codici saranno utilizzati come chiave per individuare i pagamenti effettuati sull'atto.	A
FUN_ATT_050	Deve essere prevista l’associazione parametrica annuale multipla, per delta temporali, di “codici entrata” a ciascun tipo atto che movimenti accertamenti di bilancio, relativamente ai quali sia possibile definire la priorità di allocazione delle somme versamenti, l’entità dell’aggio, la presenza ed entità dell’IVA, l’eventuale esclusione dalla rendicontazione all’Ente creditore.	A
FUN_ATT_060	Deve essere prevista l’associazione parametrica annuale multipla, per delta temporali di validità, di terne di accertamento di bilancio pubblico (accertamento o impegno/capitolo/anno) a ciascun codice entrata.	A
FUN_ATT_070	Deve essere prevista la gestione di registrazioni automatiche e	A

<i><b>Codice</b></i>	<i><b>Requisito ATT</b></i>	<i><b>Fascia di priorità</b></i>
	manuali di movimenti di variazione sugli accertamenti di bilancio pubblico, per delta temporale e tipologia parametrica di variazione, che consentano un costante aggiornamento dello stato dell'accertamento stesso, relativamente quantomeno alla previsione, all'accertato, al residuo, all'emesso e al riscosso; le possibili variazioni indicate sono a titolo esemplificativo: le quote inesigibili e le quote indebite	
FUN_ATT_080	Deve essere prevista la definizione parametrica di voci di riscossione standard (quali, a titolo d'esempio, "spese", "sanzioni", "interessi", "imposta", "tributo", ecc.) finalizzate alla rappresentazione sintetica del debito sugli atti/avvisi di pagamento generati; tali voci devono essere associate in maniera parametrica annuale, per ciascun tipo atto, per delta temporale, ai codici entrata in rapporto 1:n	A
FUN_ATT_090	Deve essere prevista la trasmissione ereditaria a ciascun atto derivato di tutti i codici entrata ed i relativi importi afferenti a tutti gli atti che lo precedono lungo l'asse del proprio iter di riscossione.	A

**Tabella 3.3: Requisiti funzionali – canali di pagamento**

<i><b>Codice</b></i>	<i><b>Requisito PAG</b></i>	<i><b>Fascia di priorità</b></i>
FUN_PAG_010	Il sistema deve permettere la definizione dei canali di pagamento prevedendo almeno i seguenti canali: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sportello postale</li> <li>2. Pagamenti bancari (MAV, RAV)</li> <li>3. Pagamenti bancari domiciliati (RID)</li> <li>4. Pagamenti allo Stato (F24)</li> <li>5. Circuito Regionale Toscana IRIS</li> <li>6. Sistema T Serve</li> <li>7. Sistema di pagamento di CITEL (portale del cittadino Pisa/Livorno)</li> </ol>	A
FUN_PAG_020	Il sistema di riscossione deve acquisire ed elaborare le rendicontazioni dei pagamenti effettuati dai debitori attraverso i canali di pagamento istituiti (Rif. FUN_PAG_010)	A
FUN_PAG_030	Per i canali di pagamento gestiti deve essere possibile, ove necessario, la preparazione dei relativi flussi o collegamenti per	A

<b>Codice</b>	<b>Requisito PAG</b>	<b>Fascia di priorità</b>
	alimentare i circuiti di pagamento.	
FUN_PAG_040	Il sistema di riscossione deve prevedere la possibilità di una semplice personalizzazione verso l'utilizzo di altri sistemi di pagamento on-line e/o off-line non previsti in FUN_PAG_010 (a titolo esemplificativo sisal, lottomatica, ecc....), esponendo un servizio ad hoc tramite web service che gestisca l'esito positivo e negativo.	B
FUN_PAG_050	Il sistema di riscossione deve prevedere la possibilità di una semplice personalizzazione verso l'utilizzo di altri sistemi di pagamento on-line e/o off-line non previsti in FUN_PAG_010 (a titolo esemplificativo sisal, lottomatica, ecc....), fornendo un plug-in per tradurre flussi generici in un flusso definito in fase progettuale	B

**Tabella 3.4: Requisiti funzionali – procedure di riscossione e provvedimenti**

<b>Codice</b>	<b>Requisito PRO</b>	<b>Fascia di priorità</b>
FUN_PRO_010	Il sistema deve gestire la riscossione ordinaria e coattiva delle entrate locali nell'ambito delle procedure stabilite dalla norma vigente.	A
FUN_PRO_020	Il sistema di gestione della riscossione deve consentire l'attuazione di tutte le procedure di riscossione previste dalla norma vigente.	A
FUN_PRO_030	Il sistema di riscossione deve gestire tutti i provvedimenti derivanti da procedure applicate agli atti trattati.	A
FUN_PRO_040	Per gli avvisi di accertamento devono essere previsti almeno i seguenti provvedimenti : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la rettifica</li> <li>• l'annullamento</li> <li>• la sospensione</li> <li>• il diniego di rettifica/annullamento</li> <li>• la registrazione dell'iter di ricorso</li> </ul>	A
FUN_PRO_050	Per i solleciti/intimazioni di pagamento devono essere previsti almeno i seguenti provvedimenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la rettifica</li> <li>• l'annullamento</li> <li>• la sospensione</li> <li>• il diniego di rettifica/annullamento</li> </ul>	A

<i><b>Codice</b></i>	<i><b>Requisito PRO</b></i>	<i><b>Fascia di priorità</b></i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>la registrazione dell'iter di ricorso</li> </ul>	
FUN_PRO_060	<p>Per le ingiunzioni fiscali devono essere previsti almeno i seguenti provvedimenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la rettifica (discarico parziale)</li> <li>l'annullamento (discarico totale)</li> <li>la sospensione</li> <li>il diniego di rettifica/annullamento</li> <li>la registrazione dell'iter di ricorso</li> </ul>	A
FUN_PRO_070	Per gli accertamenti, le ingiunzioni fiscali e i solleciti deve essere prevista la procedura di re-invio per mancata notifica, parametrizzando l'attribuzione o meno delle ulteriori spese che devono essere sempre contabilizzate.	A
FUN_PRO_080	Per le ingiunzioni fiscali deve essere prevista la procedura di re-invio per rinnovo del precetto, parametrizzando l'attribuzione o meno delle ulteriori spese, gli eventuali interessi, che devono essere sempre contabilizzati.	A
FUN_PRO_090	Per le ingiunzioni fiscali deve essere prevista la procedura di re-invio per rinnovo del credito (anche riunificando più crediti/ingiunzioni già emessi a carico dello stesso soggetto), parametrizzando l'attribuzione o meno delle ulteriori spese e degli eventuali interessi, che devono essere sempre contabilizzati.	A
FUN_PRO_100	Per tutte le procedure/atti/provvedimenti applicabili deve essere prevista la gestione della fase di ricorso secondo quanto previsto dalla normativa	A
FUN_PRO_110	Per tutti i crediti non riscossi e non in fase cautelare o esecutiva deve essere prevista la procedura (e relativo atto) di avviso ad adempiere (art. 50 del D.P.R. 602/1973)	B
FUN_PRO_130	Per ogni attività dipendente dall'applicazione delle procedure e dei provvedimenti, deve essere mantenuta la coerenza contabile sugli accertamenti di bilancio coinvolti, e ogni situazione degli atti conseguente dall'attività gestionale svolta, a partire dalla loro generazione, deve essere storicizzata.	A
FUN_PRO_140	Il sistema di riscossione deve gestire il calcolo degli interessi di mora, ove applicabili come da normativa vigente e con tassi parametrizzabili per intervalli temporali. Tali interessi incrementano il debito dei soggetti.	A
FUN_PRO_150	Il sistema deve gestire la procedura del provvedimento (e quindi l'atto) di rateazione. Il sistema deve essere in grado di censire e	A

<i><b>Codice</b></i>	<i><b>Requisito PRO</b></i>	<i><b>Fascia di priorità</b></i>
	presentare all'operatore, le posizioni debitorie aperte del soggetto e consentire la selezione dei crediti su cui si intende effettuare la rateazione.	
FUN_PRO_160	<p>Il sistema deve essere in grado di generare la rateazione sulla base almeno dei seguenti parametri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• numero rate</li> <li>• periodicità rate</li> <li>• la data di scadenza di ciascuna rata.</li> <li>• percentuale di interessi di rateazione (come parametro generale non direttamente modificabile)</li> <li>• modello di calcolo del piano di ammortamento</li> </ul>	A
FUN_PRO_165	Nella generazione della rateazione deve essere possibile stabilire in modo parametrico se le spese devono essere caricate tutte sulla prima rata dando luogo ad una maxi-rata oppure vanno distribuite fino a capienza a partire dalla prima rata	A
FUN_PRO_170	Il sistema deve generare i documenti necessari (es. i bollettini postali) per il pagamento delle rate in base ai canali di pagamento utilizzati	A
FUN_PRO_180	Per il calcolo della rateazione deve essere previsto il piano di ammortamento del debito cosiddetto “alla francese con rata costante” o il modello a rata variabile crescente (vedi L. 44/2012)	A
FUN_PRO_190	Il sistema deve monitorare automaticamente il pagamento delle rate e deve implementare una politica di controllo finalizzata alla eventuale revoca del provvedimento con atto apposito	A
FUN_PRO_200	<p>Deve essere possibile specificare la ripartizione del versato relativo alla rateizzazione secondo una politica parametrizzata in base a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• priorità su tipo di atto</li> <li>• priorità su atto per data dell'atto a rischio di decadenza</li> <li>• proporzionalità per peso degli importi</li> <li>• priorità per peso dell'importo</li> </ul>	A
FUN_PRO_210	Nella rateazione deve essere prevista l'estinzione anticipata, con la possibilità di saldare in unica soluzione (rata unica) effettuando il calcolo del capitale residuo dovuto e dei relativi interessi fino al momento della nuova scadenza indicata per il pagamento della rata di saldo	A

**Tabella 3.5: Requisiti funzionali – procedure delle azioni cautelari e esecutive**

<i>Codice</i>	<i>Requisito AZI</i>	<i>Fascia di priorità</i>
FUN_AZI_010	Il sistema deve gestire tutte le procedure per le azioni pre-cautelari, cautelari ed esecutive finalizzate alla riscossione coattiva dei crediti stabilite dalla norma vigente.	A
FUN_AZI_020	Il sistema di riscossione deve gestire completamente ed esaurientemente, l'intero ciclo delle procedure cautelari ed esecutive con i tempi, le scadenze e le modalità, i gravami previsti e/o consentiti dalla normativa.	A
FUN_AZI_030	Il sistema deve gestire l'invio dei solleciti pre-cautelari per i crediti sotto una certa soglia (2000 euro è quella di legge attualmente) parametrizzando l'aggregazione dei debiti di uno stesso soggetto in base alla natura e/o alla Ente di riferimento e la politica di invio o non invio del secondo sollecito per avvenuto superamento della soglia stabilita. La stessa soglia deve essere parametrizzabile per delta temporali.	A
FUN_AZI_040	Deve essere implementata una gestione della procedura cautelare di emissione di preavvisi di fermo amministrativo di veicoli e loro rettifica e annullamento, nonché di iscrizione di fermo amministrativo, comunicazione dell'avvenuta iscrizione, e di revoca del fermo amministrativo.	A
FUN_AZI_050	<p>La selezione dei crediti relativamente ai quali procedere cautelativamente con l'emissione del preavviso di fermo amministrativo deve essere realizzata tramite filtro che prevede la valorizzazione alternativa o concorrente almeno dei seguenti parametri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• intervalli di anno ingiunzione</li> <li>• data di confronto, relativamente alla quale verificare la sussistenza dei requisiti per l'attivazione della procedura cautelativa</li> <li>• intervallo di soggetto passivo</li> <li>• intervallo in giorni tra la data di notifica dell'ingiunzione e la data di confronto</li> <li>• numero massimo dei soggetti/preavvisi da trattare/generare</li> <li>• intervallo di importo - min/max - per singola ingiunzione e per soggetto</li> <li>• l'importo soglia del credito complessivo delle ingiunzioni non sollecitate, relativamente alle quali sussistano i requisiti per l'attivazione delle procedura cautelativa.</li> </ul>	A
FUN_AZI_060	Deve essere fornita la possibilità di procedere alla generazione prioritaria di preavvisi di fermo amministrativo di veicoli sulla base di	A



<i>Codice</i>	<i>Requisito AZI</i>	<i>Fascia di priorità</i>
	<p>uno o più dei seguenti parametri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• data di notifica delle ingiunzioni di afferenza (dalla più remota alla più recente, o dalla più recente alla più remota)</li> <li>• importo del credito complessivo delle ingiunzioni relativamente alle quali sussistano i requisiti per l'attivazione delle procedura cautelativa</li> <li>• numero di ingiunzioni di afferenza</li> <li>• numero di ingiunzioni di afferenza, purché almeno una compresa in un insieme di tipi atto allo scopo definito.</li> </ul>	
FUN_AZI_070	Il sistema deve prevedere una procedura di interazione completamente automatizzata con la banca dati ACI-PRA per la gestione dei preavvisi di fermo e l'iscrizione dei fermi amministrativi. La procedura opera sia in modo puntuale oppure in batch sui crediti selezionati.	A
FUN_AZI_080	La priorità di registrazione del tipo di veicolo dovrà rispondere a criteri parametrici basati sulle informazioni rilevabili dal tracciato ACI-PRA, mentre il numero massimo di veicoli registrabili dovrà essere determinato in base a soglie parametrizzabili del credito complessivo per le quali sia attivabile la procedura cautelativa.	A
FUN_AZI_090	Il sistema deve gestire la rettifica del preavviso di fermo che deve consentire il de-collazionamento di uno o più dei crediti afferenti – a seconda delle soglie d'importo complessivo impostate – la conseguente espunzione di uno o più veicoli tra quelli originariamente acquisiti, al fine di procedere al ricalcolo del corretto ammontare del provvedimento.	A
FUN_AZI_100	Il sistema deve gestire automaticamente l'eventuale scarto parziale o totale dei veicoli posti a fermo (successivamente al preavviso) attraverso la segnalazione di eventuali veicoli alternativi che possono essere scelti dall'operatore e successivamente per un nuovo tentativo di iscrizione del fermo, o l'eventuale annullamento della procedura e ripristino delle condizioni per l'inizio di nuove azioni sugli stessi crediti.	A
FUN_AZI_110	Il sistema deve consentire l'acquisizione e la memorizzazione delle informazioni necessarie a definire la situazione reddituale ed i beni aggredibili dei soggetti debitori sia provenienti automaticamente da fonti esterne collegate sia collezionate da input manuale dell'operatore.	A
FUN_AZI_120	Il sistema deve utilizzare le funzionalità di TOSCA prioritariamente per presentare le situazioni reddituali ed i beni aggredibili dei debitori morosi in modo da mettere l'operatore nelle condizioni di decidere quale azione intraprendere. Dovranno essere utilizzati incroci di dati di TOSCA che tengono conto anche di informazioni quali contratti e	A

<b>Codice</b>	<b>Requisito AZI</b>	<b>Fascia di priorità</b>
	utenze.	
FUN_AZI_130	<p>Il sistema deve fornire la possibilità di esprimere regole e strategie parametrizzate per la scelta della procedura cautelare e/o esecutiva più adatta al caso esaminato in modo da orientare e suggerire la scelta “standard” all'operatore o stabilire l'azione in caso di esecuzione batch, ciò all'interno di uno schema di flusso (vedi rif. requisiti FUN_WFM_XXX). Tra i parametri da considerare sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• patrimoni (mobiliari e immobiliari)</li> <li>• redditi di ogni genere</li> <li>• entità complessiva del credito</li> <li>• natura dei crediti</li> <li>• vetustà dei crediti</li> <li>• beni mobili registrati</li> </ul>	A

**Tabella 3.6: Requisiti funzionali – registrazione e protocollo degli atti**

<b>Codice</b>	<b>Requisito REG</b>	<b>Fascia di priorità</b>
FUN_REG_010	<p>Il sistema deve gestire la registrazione degli atti che rappresenta una fase propedeutica all'invio dei relativi documenti alle parti interessate (individuate dai requisiti anagrafici rif. FUN_ANA_040 ) e consiste nell'assegnamento di un identificativo univoco all'atto che lo marca e ne impedisce successive modifiche (se non nell'ambito delle procedure e dei provvedimenti stabiliti).</p>	A
FUN_REG_020	<p>Il sistema deve consentire la registrazione puntuale di qualsiasi atto, attraverso apposita funzione semplificata, acceduta ed operata direttamente dallo specifico record gestionale di afferenza. La funzione di registrazione dovrà quantomeno consentire la selezione, da parte dell'operatore, della modalità di stampa ed invio del documento conseguente alla registrazione.</p>	A
FUN_REG_030	<p>Il sistema deve consentire la registrazione massiva di qualsiasi atto, attraverso specifica funzione trasversale a tutti i tipi atto, acceduta ed operata tramite un cruscotto parametrico che ne consenta una esecuzione in prova con segnalazione di tutte le incongruenze e/o deficit informativi. Tale funzione dovrà quantomeno consentire la valorizzazione, da parte dell'operatore, dei seguenti parametri informativi, alternativi o concorrenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tipo atto (per delta informativo)</li> <li>• anno degli atti</li> <li>• classe di tipi atto (rif. FUN_ATT_030)</li> </ul>	A

<b>Codice</b>	<b>Requisito REG</b>	<b>Fascia di priorità</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>insieme di tipi atto (rif. FUN_ATT_035)</li> <li>soggetto debitore (per delta informativo)</li> </ul>	
FUN_REG_040	Il sistema deve generare il “registro degli atti”, costituito dagli atti che sono stati registrati. Per ciascun atto dovranno essere riportati la modalità di stampa ed invio, la modalità di recapito/notifica, oltre a tutti gli altri elementi informativi identificativi e descrittivi dell’atto, del soggetto destinatario, dell’indirizzo di notifica/recapito e dell’eventuale flusso/i di stampa (rif. FUN_STA_050 ) in cui il documento dell’atto è stato incluso.	A
FUN_REG_050	Il sistema deve prevedere le funzioni per procedere alla protocollazione di tutti gli atti in uscita, interfacciandosi automaticamente con il protocollo generale dell'Ente di riferimento, InterPRO compliant, in modalità singolo documento o multi-documento; ove con la prima si intende la realizzazione di un rapporto 1:1 tra protocollo generale assegnato e documento registrato, mentre con la seconda, Si intende la realizzazione di un rapporto 1:n tra protocollo generale assegnato e documenti registrati.	A
FUN_REG_060	L'interfacciamento automatico con il protocollo generale dall'Ente di riferimento potrà esser applicato sia nella fase di produzione massiva di documenti sia nella fase di produzione puntuale e comunque non deve essere un passaggio obbligato ai fini dell'invio dei documenti e deve essere lasciata come fase opzionale.	A

**Tabella 3.7: Requisiti funzionali – flussi di stampa**

<b>Codice</b>	<b>Requisito STA</b>	<b>Fascia di priorità</b>
FUN_STA_010	<p>Il sistema deve prevedere le funzioni per la generazione di flussi di stampa contenenti atti eterogenei precedentemente registrati, gestite da apposito cruscotto, che consentono la definizione, da parte dell’operatore, almeno dei seguenti parametri informativi, alternativi o concorrenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>intervallo di date di registrazione degli atti da immettere nel flusso di stampa ed invio</li> <li>intervallo tipo atto relativo alle registrazioni da immettere nel flusso di stampa ed invio</li> <li>classe di tipi atto relativi alle registrazioni da immettere nel flusso di stampa ed invio</li> </ul>	A
FUN_STA_020	<p>Il sistema deve gestire tre tipologie di flusso di stampa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>una costituita da documenti finali in formato di stampa (es. PDF) corredati da appositi record di indirizzo e da altre</li> </ul>	A

<b>Codice</b>	<b>Requisito STA</b>	<b>Fascia di priorità</b>
	<p>informazioni necessarie all'invio;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• una costituita da documenti di testo semi-lavorati atti ad essere stampati all'interno di layout in cui la parte variabile sia limita agli indirizzi, numeri di registro, date di produzione ecc..., più i dati necessari alla composizione della parte variabile (indirizzario).</li> <li>• una costituita da soli record dati i cui valori potranno essere inseriti in fase di stampa nei layout appositamente predisposti allo scopo.</li> </ul>	
FUN_STA_030	<p>I flussi di stampa generati devono poter essere essere suddivisi per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• modalità di notifica/recapito (es. atto giudiziario, raccomandata AR, posta ordinaria)</li> <li>• partizioni territoriali di destinazione, parametrizzabili come insiemi di CAP/codici ISTAT o catastali di Comuni</li> <li>• vettori di notifica/recapito utilizzati (ad es., Poste Italiane, Agenzie di recapito, Ufficiali giudiziari ,ecc.)</li> <li>• priorità dell'invio</li> <li>• invio PEC (la suddivisione, in questo caso, dovrà essere per soggetto firmatario)</li> </ul>	A
FUN_STA_040	<p>I flussi di stampa generati devono essere suddivisi in file fisici aventi una dimensione massima parametrizzata.</p>	A
FUN_STA_050	<p>Il sistema deve verificare e garantire che atti avviati definitivamente alla stampa non facciano più parte di eventuali flussi successivi, se non hanno subito evoluzioni nel processo di riscossione. La richiesta d'immissione di un medesimo numero di registro di un atto in più flussi successivi deve comunque essere prevista (ad esempio per la ristampa per mancata notifica o rinnovi di precetto), ma dovrà essere soggetta a validazione da parte dell'operatore. L'assenso alla re-immissione di un numero di registro in un nuovo flusso, dovrà comportare la storicizzazione dei dati identificativi relativi al flusso precedente.</p>	A
FUN_STA_060	<p>Deve essere prevista apposita funzione per la ricerca e la visualizzazione di tutti i numeri di registro afferenti ad un determinato flusso o intervallo di flussi di stampa.</p>	A

**Tabella 3.8: Requisiti funzionali – personalizzazione dei documenti**

<b>Codice</b>	<b>Requisito DOC</b>	<b>Tipo</b>
FUN_DOC_010	<p>Il gestionale della riscossione deve prevedere le funzionalità per la creazione di documenti elettronici stampabili ricchi dal punto di</p>	A

<i><b>Codice</b></i>	<i><b>Requisito DOC</b></i>	<i><b>Tipo</b></i>
	vista grafico. Il formato elettronico di tali documenti dovrà essere almeno in formato aperto ODF ed in formato PDF/A, sia in maniera puntuale sui singoli atti, sia in maniera massiva per l'inserimento nei flussi di stampa.	
FUN_DOC_020	Il sistema deve essere in grado di riprodurre in qualsiasi momento copia di un documento a partire dal layout utilizzato in fase di registrazione e/o invio.	A
FUN_DOC_025	I documenti prodotti sono basati su layout storicizzati nel sistema con una valenza per intervalli temporali.	B
FUN_DOC_030	Il sistema deve contenere un set completo di layout standard per tutti gli atti (avvisi, provvedimenti) gestiti validi che prevedono la personalizzazione dinamica delle sole informazioni relative all'Ente di riferimento	A
FUN_DOC_040	L'inserimento di parti variabili nei layout deve essere possibile sia per valori numerici o testuali sia per immagini che li rappresentano (es. barcode, loghi).	A
FUN_DOC_050	<p>Il sistema deve fornire e gestire 4 livelli di possibile personalizzazione dei layout</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• con il primo ciascun Ente concorda in proprio con la ditta appaltatrice, in fase di dispiegamento, le modifiche da apportare ai propri layout di base</li> <li>• il secondo consiste nella possibilità di modificare facilmente le parti statiche di un layout di base senza comunque intervenire nelle parti variabili.</li> <li>• il terzo consiste nella possibilità per chi gestisce l'applicazione di modificare parti specifiche di un layout di base con contenuti propri oltre alle parametrizzazioni già definite. Tali parti modificabili sono già previste nei layout di base che lo prevedono. Si definiscono gli standard per inserire tali contenuti personalizzati nei layout base che lo prevedono espressamente.</li> <li>• il quarto livello prevede che il sistema informatico sia concepito (rif. SYS_ARC_080 ) in modo tale che il motore di generazione dei documenti stampabili sia “pluggabile” con moduli software che implementano delle specifiche interfacce per la trasformazione dei dati in documenti stampabili in modo da gestire layout di stampa completamente personalizzati anche diversi da quelli di base.</li> </ul>	B

*Tabella 3.9: Requisiti funzionali – invio notifica e tracciatura*

<i><b>Codice</b></i>	<i><b>Requisito NOT</b></i>	<i><b>Fascia di priorità</b></i>
FUN_NOT_010	Il sistema di riscossione deve gestire i processi di notifica degli atti per via postale o a mani con Messo Notificatore o Ufficiale Giudiziario	A
FUN_NOT_020	<p>La gestione delle notifiche a mezzo Posta (o altro vettore abilitato) deve gestire in modo parametrico l'acquisizione di range di codici raccomandata e codici cartolina. Gli elementi parametrici di cui dovrà essere consentita la valorizzazione dovranno essere almeno i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'anno di acquisizione del range</li> <li>• la data di acquisizione del range</li> <li>• la tipologia dei codici acquisiti (cartolina di atto giudiziario, cartolina di raccomandata AR, ID di recapito, etc.) del range</li> <li>• il numero progressivo di acquisizione del range</li> <li>• il codice numerico iniziale del range</li> <li>• il codice numerico finale del range</li> <li>• l'eventuale prefisso alfanumerico del range</li> <li>• l'eventuale suffisso alfanumerico del range</li> <li>• lo scarto numerico (+/-) tra codice atto giudiziario, raccomandata AR, ID di recapito, etc. ed il relativo codice documento (ad es. tra un codice cartolina di raccomandata AR ed il relativo codice documento lo scarto è di - 11: cartolina 776651630572, documento 776651630561)</li> </ul>	A
FUN_NOT_030	Per la notifica degli atti il sistema deve mettere a disposizione le funzionalità di gestione del numero di cronologico al fine di essere stampato sui documenti e/o inserito nei flussi di stampa.	A
FUN_NOT_040	Sia nel caso di notifica postale che nel caso di notifica a mani il sistema stabilisce preventivamente per ogni atto l'entità presunta delle spese di notifica, come stabilito dalla normativa vigente ed eventualmente, in base ad opportune parametrizzazioni, e le somma al debito complessivo. In particolare per le notifiche a mani tramite gli Ufficiali Giudiziari del Tribunale dovranno essere calcolati i diritti le indennità di trasferta e tutte le eventuali spese postali coerentemente con le tariffe in vigore e gli indirizzi di recapito.	A
FUN_NOT_050	Le somme stabilite a titolo di recupero delle spese di notifica devono essere contabilizzate nelle quadrature economiche dei carichi	A
FUN_NOT_060	Il sistema deve prevedere un sistema di tracciatura del processo di recapito e notifica degli atti, che consenta la definizione	A

<b>Codice</b>	<b>Requisito NOT</b>	<b>Fascia di priorità</b>
	parametrica di tipi di evento e della relativa classe di funzione. Tale tracciatura rappresenta in tempo reale lo stato e la storia del recapito/notifica dell'atto	
FUN_NOT_070	Il sistema deve mettere a disposizione le funzionalità per l'acquisizione massiva (da service esterni tramite flussi di dati) degli eventi relativi alla tracciatura del processo di recapito/notifica degli atti, con le relative scansioni. I tracciati definiti consentono, ove previsto o applicabile, l'aggiornamento delle spese di invio o notifica sostenute e il conseguente aggiornamento del debito da riscuotere.	A
FUN_NOT_080	Il sistema deve mettere a disposizione le funzionalità per l'acquisizione puntuale tramite operatore degli eventi relativi alla tracciatura del processo di recapito/notifica degli atti, con le relative scansioni e l'aggiornamento, ove previsto o applicabile, delle spese di invio o notifica sostenute e il conseguente aggiornamento del debito da riscuotere.	A
FUN_NOT_090	Il sistema deve mettere a disposizione le funzionalità per l'acquisizione puntuale e massiva, l'archiviazione e la visualizzazione delle scansioni dei documenti relativi agli eventi di notifica (atti, relate, buste, cartoline, ecc...).	A
FUN_NOT_100	Il sistema di riscossione gestisce la notifica di atti tramite PEC sia in modalità massiva sia in modalità puntuale.	B
FUN_NOT_110	Gli atti programmati per l'invio tramite PEC, registrati, protocollati e firmati digitalmente, dovranno essere inoltrati tramite una o più caselle di PEC standard o massiva, per il loro inoltro automatico ai destinatari finali	B
FUN_NOT_120	Deve essere prevista l'acquisizione automatica periodica e manuale, dalla procedura di protocollo generale, tramite apposito servizio web, dei dati relativi ai referti positivi e negativi di consegna e accettazione delle PEC, ovvero l'acquisizione diretta di questi ultimi da casella di PEC standard o massiva, tramite apposito servizio web, finalizzata alla registrazione degli eventi relativi, afferenti al sistema di tracciatura del processo di notifica degli atti.	B
FUN_NOT_130	Nel caso di invio diretto di atti/avvisi di pagamento a caselle di PEC e acquisizione diretta dei relativi referti, deve essere previsto il loro conferimento a piattaforme di conservazione sostitutiva, tramite servizi web ad hoc.	B

**Tabella 3.10: Requisiti funzionali – work flow management**

<b>Codice</b>	<b>Requisito WFM</b>	<b>Fascia di priorità</b>
FUN_WFM_010	Il sistema deve organizzare l'iter di riscossione sulla base di diagrammi di flusso che regolano e vincolano i passaggi di stato e le evoluzioni degli atti. I passaggi di stato sono determinati da regole e scadenze scritte all'interno dei diagrammi stessi.	A
FUN_WFM_020	Il sistema di riscossione deve mettere a disposizione, con il WFM, gli strumenti per creare, modificare e monitorare con interfacce grafiche evolute e semplificate i diagrammi di flusso che costituiscono gli iter di riscossione, dove sono rappresentati gli stati in cui si trovano gli atti, i percorsi e le scadenze previsti dalla transizione di stato.	A
FUN_WFM_030	Le regole che determinano i passaggi di stato devono essere parametrizzabili sulla base di tutte le informazioni disponibili afferenti agli atti trattati attraverso logiche di inclusione o esclusione sulla base dei valori attribuiti alle singole variabili.	A
FUN_WFM_035	Il sistema deve prevedere una gestione delle eccezioni relativamente agli stati previsti garantendo sempre il rispetto delle regole base del flusso definito.	B
FUN_WFM_040	Il sistema deve consentire di monitorare puntualmente e complessivamente lo stato della riscossione e delle procedure avviate anche con la definizione di allarmi parametrizzati all'approssimarsi delle scadenze o altre condizioni sul contenuto informativo degli atti.	A
FUN_WFM_050	Il sistema deve consentire la definizione di chiamate a procedure esterne al sistema di riscossione al verificarsi di eventi parametrizzabili.	B
FUN_WFM_060	Il sistema deve offrire le funzionalità di supporto per l'assegnamento delle pratiche da lavorare agli utenti o gruppi di utenti del sistema consentendo il monitoraggio e la gestione dei carichi di lavoro.	B
FUN_WFM_070	Il sistema di riscossione deve essere dotato dei flow-chart standard, condivisi tra tutti gli Enti che descrivano completamente ed esaurientemente l'iter della riscossione sia ordinaria sia coattiva	A

**Tabella 3.11: Requisiti funzionali – reportistica e rendicontazione**

<b>Codice</b>	<b>Requisito REP</b>	<b>Fascia di priorità</b>
FUN_REP_010	<p>Il sistema deve presentare e rendere consultabili immediatamente e facilmente esportabili almeno i seguenti report di base:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stato sintetico degli atti, per codice atto, o classi di atto, tipologia, ecc., (indicando in modo visuale ed esportabile l'attualità)</li> </ul>	A



<b>Codice</b>	<b>Requisito REP</b>	<b>Fascia di priorità</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stato analitico (per ciascun atto deve essere mostrata tutta la storia dell'iter seguito)</li> <li>• allarmi per segnalare gli atti che hanno superato o stanno per superare tempistiche previste per il passaggio amministrativo, di notifica, prescrizione, con parametrizzazione degli allarmi</li> <li>• monitoraggio delle spese di invio e notifica sostenute, incassate e pendenti</li> <li>• stato contabile, delle quadrature, della cassa, delle spese, degli aggi, dei rimborsi, dei riversamenti, degli incassi, delle rateizzazioni</li> <li>• estratto conto in tempo reale della situazione debitoria/creditoria di ciascun soggetto per ciascun tipo atto</li> <li>• rendicontazione per la ragioneria dell'Ente di riferimento, ovvero la rendicontazione completa del riscosso rispetto ai flussi di carico dei debiti forniti dall'Ente di riferimento (vedi più sotto per i flussi di carico 2.8.1) ed in funzione degli accertamenti di bilancio indicati dall'Ente stesso.</li> </ul>	
FUN_REP_020	Il sistema deve consentire la costruzione dinamica di report analitici in formato aperto (ODF, CSV, RTF) basati sull'estrazione e aggregazione dei dati presenti nella base di dati E' richiesta quindi la presenza di un sistema di alto livello per la costruzione semplificata di “queries” nel data base.	A
FUN_REP_030	Il sistema deve prevedere la costruzione di data base multidimensionali estratti dal data base di riferimento adatti per effettuare analisi OLAP. Sono di interesse ad esempio analisi sull'andamento della riscossione in funzione dei carichi ricevuti oppure le spese sostenute in rapporto all'andamento del riscosso.	B

**Tabella 3.12: Requisiti funzionali – carichi**

<b>Codice</b>	<b>Requisito CAR</b>	<b>Fascia di priorità</b>
FUN_CAR_010	Il sistema gestionale della riscossione deve acquisire le informazioni sui debiti (denominati atti) dei cittadini da porre a riscossione provenienti sia da sistemi informatici esterni quali i gestionali amministrativi delle entrate (tributarie o extra-tributarie) sia da sistemi integrati con il gestionale della riscossione	A
FUN_CAR_020	Il sistema gestionale della riscossione deve realizzare una completa integrazione con i sistemi esterni sia in modalità off-line, per mezzo dello scambio di flussi di dati, sia in modalità on-line, mettendo a disposizione di tali sistemi i servizi per lo scambio dei dati in tempo reale (web service)	A

<i><b>Codice</b></i>	<i><b>Requisito CAR</b></i>	<i><b>Fascia di priorità</b></i>
FUN_CAR_030	Devono essere definiti gli standard di tracciati per il caricamento degli atti.	A
FUN_CAR_040	Il caricamento degli atti off-line deve prevedere anche l'utilizzo dei tracciati più comuni disponibili a tale scopo , tra cui il formato '290' e '450'.	A
FUN_CAR_050	Dovranno essere evidenziati eventuali limiti che i tracciati indicati in FUN_CAR_040 impongono rispetto alle informazioni che caratterizzano un atto nel suo complesso così come definito nel sistema. Dovranno quindi essere eventualmente definite opportune estensioni dei tracciati standard in modo da consentire il caricamento di tutte le informazioni disponibili.	A
FUN_CAR_060	<p>L'interazione con sistemi esterni deve mettere a disposizione on-line (tramite apposite maschere utente) oppure off-line almeno le seguenti funzionalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• caricamento di un atto e avvio dell'iter di riscossione in base alla tipologia di atto.</li> <li>• fotografia della posizione debitoria completa e aggiornata di un soggetto</li> <li>• situazione aggiornata dello stato di avanzamento di un atto o di un flusso caricato (inteso come insieme di atti o avvisi trasmessi in un flusso) sia on-demand sia con meccanismi di publisher/subscriber</li> <li>• sospensione, discarico parziale o totale di un atto</li> <li>• informazioni complete sullo stato della riscossione</li> </ul> <p>Le interazioni con i sistemi esterni devono essere storicizzate</p>	A
FUN_CAR_070	<p>Un atto deve poter essere caricato a tutti i livelli dell'iter degli atti previsti, siano essi atti di riscossione bonaria, siano essi atti di riscossione coattiva.</p> <p>A titolo esemplificativo deve essere possibile caricare classi di "atti base/origine" (Rif. FUN_ATT_030)</p>	A
FUN_CAR_080	In caso di caricamento batch i flussi trasmessi possono essere eterogenei per la natura ed origine dei debiti (atti) contenuti. Devono essere previste opportune parametrizzazioni che consentono, ove richiesto, l'accorpamento degli atti trasmessi se questi fanno capo allo stesso soggetto debitore.	A
FUN_CAR_090	Il sistema della riscossione deve gestire l'assegnamento delle chiavi (partitari) agli atti caricati. Durante il caricamento degli atti da sistemi informatici esterni la chiave viene generata ed assegnata automaticamente dal sistema in fase di caricamento ed eventualmente trasmessa come esito dell'operazione di	A

<i><b>Codice</b></i>	<i><b>Requisito CAR</b></i>	<i><b>Fascia di priorità</b></i>
	caricamento.	
FUN_CAR_100	Per una più efficace integrazione deve essere prevista la gestione di una funzionalità per la gestione di set di chiavi riservate, ad uso dei sistemi esterni. Tali insiemi di chiavi potranno essere utilizzate dai sistemi esterni in fase di caricamento.	B
FUN_CAR_110	Il sistema deve validare i dati che vengono acquisiti sia per mezzo di regole sintattiche sia rispetto a regole semantiche (vincoli di consistenza).	A
FUN_CAR_120	Le funzioni di caricamento devono prevedere la gestione (tramite liste di errori o strutture di staging e validazione) di caricamenti erronei, interrotti, ripetuti, preservando l'integrità della base di dati interna.	A
FUN_CAR_130	Il sistema deve mettere a disposizione le funzioni e le maschere per la correzione manuale e la riconciliazione del dato acquisito prima della definitiva validazione.	A
FUN_CAR_140	<p>Il caricamento degli atti da sistemi esterni deve prevedere le seguenti fasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• esame dei dati ricevuti</li> <li>• caricamento e assegnazione delle chiavi (ove necessario)</li> <li>• gestione degli scarti</li> <li>• convalida del flusso</li> <li>• in base al tipo di atto e procedura da attivare:</li> <li>• elaborazione delle anagrafiche (rivestimento degli indirizzi)</li> <li>• elaborazione di filtri e ordinamenti di preferenza per la riscossione (automatici o semiautomatici)</li> <li>• trattamento di eventuali scarti</li> <li>• preparazione degli atti</li> <li>• convalida degli atti</li> <li>• immissione degli atti nel circuito di invio e notifica (in base alla natura dell'atto)</li> <li>• immissione degli atti nei circuiti di pagamento (in base alla natura dell'atto)</li> </ul>	A

*Tabella 3.13: Requisiti funzionali – contatti con il cittadino*

<i><b>Codice</b></i>	<i><b>Requisito CRM</b></i>	<i><b>Fascia di priorità</b></i>
FUN_CRM_010	Il sistema deve prevedere funzionalità per la gestione e la storicizzazione dei contatti con il contribuente/debitore	B
FUN_CRM_020	Le funzioni di CRM devono consentire almeno: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la gestione degli appuntamenti di sportello fisico o virtuale</li> <li>• la gestione dei contatti telefonici</li> <li>• la gestione clusterizzata dei motivi di contatto a fini statistici (informazioni, richieste, istanze, reclami, ....)</li> <li>• La gestione e parametrizzazione dell'invio di segnalazioni automatiche agli utenti tramite posta elettronica o messaggi SMS all'occorrenza di scadenze di pagamento o per conferma degli appuntamenti presi o altri eventi.</li> </ul>	B
FUN_CRM_030	Il sistema deve prevedere l'emissione e la gestione di questionari per il gradimento dei servizi	B

**Tabella 3.14: Requisiti funzionali – accessi via web**

<i><b>Codice</b></i>	<i><b>Requisito WEB</b></i>	<i><b>Fascia di priorità</b></i>
FUN_WEB_010	Il sistema deve prevedere funzionalità finalizzate a pubblicare attraverso internet in modalità interattiva lo stato debitorio completo di singoli soggetti. L'accesso a tali informazioni è vincolato all'autenticazione del soggetto medesimo tramite credenziali forti o deboli fornite dall'Ente.	B
FUN_WEB_020	Le funzionalità descritte in FUN_WEB_010 dovranno poter essere integrate all'interno dei portali istituzionali dell'Ente.	B
FUN_WEB_030	Opzionalmente e su richiesta degli Enti questo servizio potrà essere integrato di ulteriori funzionalità che consentono all'utente di depositare istanze quali richieste di discarico o autotutela.	B
FUN_WEB_040	Analogamente all'accesso per il cittadino/debitore il sistema potrà essere dotato, opzionalmente e su richiesta dei singoli Enti, di funzionalità che consentono un accesso ai dati gestiti da parte di operatori professionali (Commercialisti, Consulenti legali, ecc...) che operano per conto e su delega di propri clienti. Tali funzionalità consentono di gestire opportunamente l'abilitazione o disabilitazione di un professionista a visualizzare i dati di un proprio cliente.	B

