PORTS of GENOA
VADO LIGURE • SAVONA • PRA' • GENOVA

**CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO PRESTAZIONALE**

**APPALTO PER LA FORNITURA DI UN SOFTWARE PER L'AMMINISTRAZIONE E LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE DELL'AUTORITA' DI SISTEMA PORTUALE DEL MAR LIGURE OCCIDENTALE**

CAPITOLATO SPECIALE DESCRIZIONALE E PRESTAZIONALE RELATIVO ALL'APPALTO DELLA FORNITURA SOFTWARE PER L'AMMINISTRAZIONE E LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE DELL'AUTORITA' DI SISTEMA PORTUALE DEL MAR LIGURE OCCIDENTALE

Visto
Il Responsabile Unico del Procedimento
(dott. Antonella Granero)

Genova,

## 1. OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO

L'Autorità di Sistema Portuale del Mar Ligure Occidentale (di seguito, Ente o Committente o AdSP) intende dotarsi di un Software Applicativo per l'amministrazione e la gestione delle risorse umane: dipendenti, stagisti, borsisti, etc., attraverso una soluzione integrata che consenta la fruizione del servizio mediante tecnologie innovative in grado di adattarsi velocemente ai cambiamenti normativi, risultando in grado di soddisfare le necessità relative alle leggi in vigore.

L'obiettivo è il miglioramento dell'efficienza delle procedure interne attraverso una intuitiva gestione informatizzata dei processi che favorisca, altresì, lo scambio di informazioni a tutti i livelli aziendali.

Il sistema, che dovrà prevedere la possibilità di fruizione di servizi outsourcing, dal *software as a service* al *full outsourcing* anche modellabile su specifiche esigenze dell'Ente, dovrà avere una base comune a tutti gli applicativi ed essere sviluppato con tecnologia web (intranet e internet) che consenta l'utilizzazione di innovativi strumenti di workflow in modo da semplificare i processi di comunicazione con il personale.

Le funzionalità di seguito richieste devono essere garantite dalla soluzione proposta.
Il presente appalto ha per oggetto:

- il recupero dei dati aggregati dagli applicativi in uso al fine di garantire la continuità operativa dei servizi esistenti sul nuovo sistema informativo;
- l'erogazione dei servizi elencati nel presente documento quali l'installazione, l'avviamento, la formazione, il servizio di manutenzione, la garanzia del prodotto;
- modifiche sul software (change request);
- gestione in esercizio del software;
- tutte le attività d'installazione ed aggiornamento delle componenti dell'applicativo software;
- la fornitura, entro 45 giorni dalla stipula del contratto, di n. 15 apparecchiature di rilevazione presenze. Dovranno essere fornite tutte le parti di ricambio, compresi i consumabili (ad esempio le batterie) per tutto il periodo di durata dell'appalto. In caso di guasto non riparabile dovrà essere prevista la sostituzione dell'apparato. Gli apparati dovranno arrivare già configurati per potersi interfacciare con il sistema oggetto dell'appalto.
- l'help desk;
- almeno n. 20 giornate (di 8 ore, anche frazionabili) annue di supporto per manutenzione evolutiva on site;
- almeno n. 20 giornate (di 8 ore, anche frazionabili) annue di supporto per manutenzione evolutiva da remoto.

In particolare:

- la messa in servizio del nuovo software applicativo sarà di massimo 2 (due) mesi dalla stipula del contratto;
- La durata del servizio sarà di anni 6, rinnovabili per ulteriori anni 2 (due); alla scadenza contrattuale dovrà essere assicurata la continuità del servizio, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Autorità, sino al nuovo affidamento.
- I prezzi che risulteranno dalla aggiudicazione resteranno fissi ed invariati per tutta la durata del servizio;

I cedolini da elaborare mensilmente sono compresi tra 250 e 400 unità.

### 1.1 STATO ATTUALE

L'Autorità di Sistema oggi detiene un software, in licenza d'uso, di proprietà della Società ADP Software Solutions Italia con il quale gestisce i dati in applicazione dei vigenti contratti di lavoro relativi al personale (profili professionali, formativi, stipendi, presenze, adempimenti fiscali/contributivi/assistenziali, gestione infortuni, malattia, maternità, permessi, etc.).
Il software è installato su un server virtuale dell'Ente e i dati sono su un'istanza dedicata dell'oracle aziendale.
Dovrà inoltre essere garantita la conservazione e la fruizione dello "storico" delle matricole dell'ex Autorità Portuale di Savona prima della nascita dell'AdSP su software di proprietà della società Augea (oggi Zucchetti).
Per ogni ulteriore informazione sul contesto funzionale di lavoro si rimanda al sopralluogo da effettuare presso la sede del Committente e al Duvri allegato.

## 2. FUNZIONALITA'

I moduli applicativi posti a gara, che dovranno comporre la soluzione integrata garantendone le funzionalità fondamentali, sono i seguenti:

- Amministrazione del Personale (Payroll);
- Gestione e sviluppo delle Risorse Umane (HRM).

### 2.1 ANAGRAFE DEL PERSONALE – (COMUNE AI DUE MODELLI FUNZIONALI PAYROLL E HRM)

Il sistema si basa sull'anagrafica univoca del personale accessibile da tutte le funzionalità che ad essa fanno riferimento, in modo da garantire l'acquisizione e la gestione delle informazioni necessarie ai servizi deputati alle risorse umane.

L'applicazione deve conservare i dati nella loro evoluzione storica registrando la modifica delle informazioni e degli eventi lavorativi del singolo dipendente.

L'anagrafe del personale deve contenere e rendere gestibili le seguenti informazioni:

- ***dati anagrafici***: nominativo, data e luogo di nascita, stato civile, codice fiscale, indirizzo, casellario giudiziale, etc.;
- ***dati organizzativi***: centro di responsabilità (Direzione e Servizio), centro di costo (Ufficio), missione istituzionale, mansione svolta, sede, anzianità convenzionale, distacco, eventuale provenienza da altri Enti, etc.;
- ***dati giuridico - amministrativi***: attribuzione n. matricola, assunzione, contratto di lavoro, qualifica, inquadramento professionale, livello retributivo, comprese indennità e/o elementi variabili della retribuzione, assegnazione giuridica e fisica, ruolo dirigenziale, foglio matricolare dipendenti, condizioni lavorative (part-time, aspettativa per maternità, congedi vari, etc.), appartenenza a categorie protette, detrazioni fiscali, assegno nucleo familiare, conto corrente bancario, codice IBAN, domiciliazione busta paga, ogni altra informazione caratteristica e distintiva ai fini gestionali e amministrativi per l'adempimento degli obblighi di legge, eventuale possibilità di incorporazione di ramo d'azienda con trasferimento di dati storici;
- ***dati inquadramenti storici***: dati giuridici/economici del personale con possibilità di ripristino del dipendente cessato e conguaglio previdenziale/fiscale di dipendenti provenienti da altre aziende;
- ***dati retributivi***: voci retributive di base, indennità ed elementi variabili della retribuzione, ripartizione e quantificazione scatti di anzianità, eventuali voci individuali del singolo dipendente;
- ***dati previdenziali***: assoggettamento ai diversi enti previdenziali ed assistenziali previsti dalla legge, adesione previdenza complementare, assistenza sanitaria integrativa;

- ***dati sindacali e associativi***: iscrizione e disdetta associazioni sindacali e relative voci di addebito;
- ***formazione***: titoli di studio, corsi frequentati;
- ***dati professionali***: precedenti datori di lavoro, mansioni precedenti, profilo professionale, valutazioni del personale, incarichi, incarichi ad interim;
- ***reperibilità***: dati indirizzi privati, reperibilità ufficio, cellulare aziendale;
- ***eventi rilevanti della vita lavorativa del dipendente***: trasferimenti, cessazione rapporto di lavoro, ricorsi, giudizi, indagini, provvedimenti disciplinari, incarichi autorizzati, aspettative, etc.

Il sistema deve garantire la gestione e la stampa della documentazione da consegnare al lavoratore (lettera di assunzione, privacy, scelta sul conferimento del T.F.R., modello per le detrazioni fiscali, modello per la richiesta dell'assegno nucleo familiare, IBAN, etc.) nonché prevedere uno scadenziario che ne evidenzi le scadenze contrattuali (TD, periodi di maternità, periodi di aspettativa, aggiornamento età figli a carico ai fini del calcolo delle detrazioni e degli assegni famigliari, etc.).

### 2.2 Fascicolo elettronico del personale – (comune ai due modelli funzionali payroll e HRM)

Il trattamento giuridico del personale prevede la costituzione di un *fascicolo individuale* che rappresenta la trasposizione elettronica del fascicolo cartaceo, ai fini di una conservazione sostitutiva, contenente le informazioni relative alla carriera del dipendente, sia giuridica che economica.

Questa applicazione dovrà consentire di alimentare e gestire gli aspetti giuridici dell'anagrafica del personale e di collegare le informazioni strutturate, presenti nella banca dati, con i documenti cartacei o elettronici da cui queste traggono origine.

L'applicazione dovrà acquisire e salvare documenti provenienti da diverse fonti in uso all'Ente, (procedure quali Archdoc, Decreti, etc.), nei formati cartacei ed elettronici più in uso (pdf, tif, etc.).

**Il sistema deve essere predisposto per l'interfacciamento con gli altri sistemi dell'AdSP tramite Web Services che saranno definiti all'occorrenza.**

### 2.3 Rilevazione presenze (Payroll)

Il modulo di rilevazione, controllo e gestione dei dati di presenza del personale deve essere semplice da utilizzare, per ridurre i tempi di gestione dei dati rilevati ed i costi di avviamento.

La soluzione dovrà essere in grado di adattarsi velocemente ai cambiamenti normativi garantendo una gestione multiutenza, multi contratto nonchè la storicizzazione dei dati.

**Ogni dipendente dovrà poter avere accesso alle funzioni necessarie alla gestione della rilevazione presenze fornite dal sistema da qualsiasi client, sia fisso che mobile, mediante interfaccia web accessibile pubblicamente da internet.**

Le funzionalità di seguito richieste devono essere garantite dalla soluzione proposta prevedendo la fornitura di apparecchiature di rilevazione presenze che consentano l'utilizzo di codici causali ( ad es. pausa caffè, lavoro fuori sede ... ) e abilitate alla lettura di Badge RFID operanti alle frequenze 13,56 MHz (MIFARE). Il sistema dovrà essere completamente integrato.

#### a) Gestione orari

La procedura deve consentire la definizione di profili indicanti, per ogni giorno della settimana, i possibili orari cui il lavoratore o categorie di lavoratori o gruppi di lavoratori, si devono attenere garantendo la definizione completa dei modelli di orario giornalieri nelle varie tipologie previste dai contratti collettivi applicati.

**b) CAUSALE DI ASSENZA/PRESENZA**

Deve essere attuabile la gestione di tutte le possibili causali riconducibili alle norme vigenti e/o previste dalla contrattazione decentrata in tema di gestione dei rapporti di lavoro:

- rilevazione delle timbrature in tempo reale in modo automatico attraverso lettori di badge (indipendentemente dall'hardware di rilevazione utilizzato);
- segnalazione delle anomalie rispetto ai modelli di orario definiti;
- controllo dei dati relativi alle ore di presenza/assenza del personale, anche in tempo reale;
- creazione e inserimento giustificativi di assenza/presenza;
- creazione e gestione di contatori e giustificativi;
- gestione orari part-time verticale e orizzontale e misto;
- gestione orari a turno settimanale;
- gestione rese e reperibilità;
- gestione ore di permesso in base alla normativa vigente;
- gestione monte ore straordinarie;
- pianificazione e gestione fruizione ferie;
- gestione calcolo giornate di tutti gli eventi sussidiati;
- gestione calcolo congedi parentali usufruiti a ore e a giornata;
- gestione calcolo ore non retribuite;
- predisposizione statistiche relative alla percentuale di assenza/presenza con estrazioni dei dati per cdc/cdr, etc;
- banca ore.

**c) PRESTAZIONI LAVORATIVE ORDINARIE E STRAORDINARIE**

Il software conteggerà le prestazioni giornaliere, mensili e annuali per ogni singolo lavoratore secondo le seguenti casistiche:

- maggiori prestazioni nella settimana;
- minori prestazioni nella settimana da recuperare;
- minori prestazioni nel mese da decurtare dalla busta paga;
- maggiori prestazioni autorizzate e non autorizzate dal superiore gerarchico;
- ore da recuperare nel mese o nei mesi successivi.

Per quanto riguarda la gestione dei dati di natura stipendiale derivanti dalla presenza/assenza del lavoratore saranno gestite le seguenti esigenze:

- calcolo giornaliero della prestazione del lavoratore rispetto ad un orario teorico;
- lavoro straordinario nelle diverse aliquote di maggiorazione economica;
- indennità di diverse tipologie;
- maturazione buono pasto;
- assenze che comportano riduzione stipendiale (assenze non retribuite, scioperi, aspettative, etc.);
- passaggio automatico dei dati provenienti dal modulo presenze al modulo paghe singolo o multiplo con elaborazione di report per controlli e verifiche.

Cartellino presenza

Dopo il consolidamento dei dati relativi ad un mese, il sistema produrrà per ogni lavoratore il *"cartellino presenza"* consistente in un riepilogo dei dati giornalieri di presenza/assenza, recuperi orari, orari eccedenti, orari eccedenti autorizzati da liquidare (straordinario), etc..

Tutte le informazioni saranno fruibili attraverso lo *"sportello per i servizi del personale"* (vedi capitolo 2.8) con reportistica esaustiva per il riscontro contabile.

L'applicazione consentirà la generazione di reports nei vari formati digitali attuali e futuri (pdf, xml, html, tif, txt, xlsx, jpeg etc.) nonchè la gestione delle storicizzazioni garantendo la

possibilità di produrre analisi, queries e statistiche con la possibilità di estrarre i relativi dati di origine, per un periodo di tempo illimitato.
**Sarà necessario predisporre cruscotti per l'analisi e il monitoraggio delle informazioni coinvolte.**

### 2.4 GESTIONE BUONI PASTO

Le principali funzionalità che dovranno essere garantite sono:

- interfaccia con il modulo paghe;
- gestione della contabilità individuale per ogni lavoratore riguardante la storia dei tickets maturati e il controllo automatico con le presenze/assenze registrate;
- gestione buoni pasto generici;
- gestione degli ordini;
- predisposizione automatica dei flussi dati per gli ordini;
- generazione foglio di consegna mensile ai dipendenti.

### 2.5 STIPENDI RICALCOLI E GESTIONE FISCALE (PAYROLL)

Da un punto di vista logico il modulo per il calcolo delle retribuzioni del personale dipendente è articolato nei seguenti diversi blocchi:

#### a) GESTIONE DEI CONTRATTI

Il modulo dovrà essere in grado di trattare le diverse tipologie di contratti previste per il personale dell'Ente, anche in posizione di distacco, per gli amministratori, per i borsisti, per gli stagisti e collaboratori, salvaguardando la storicità delle informazioni soggette ad aggiornamenti per rinnovi contrattuali o normative.
Inoltre il modulo deve essere in grado di gestire eventualmente la normativa vigente in ordine di assunzioni agevolate, part-time agevolato e pensione anticipata.

Per ciascun contratto dovranno essere gestite le seguenti informazioni:

- profili giuridici - economici (voci tabellari);
- aggiornamento automatico delle tabelle retributive;
- retribuzioni da contratti collettivi e da patti individuali;
- elementi retributivi fissi e/o variabili aggiuntivi legati al profilo;
- competenze accessorie spettanti per ciascun profilo;
- retribuzioni orarie relative alle competenze accessorie;
- ricostruzioni automatiche retroattive per effetto di rinnovi CCNL e/o miglioramenti retributivi.

#### b) GESTIONE DEI PAGAMENTI E DELLE RITENUTE

Il modulo comprende le funzionalità per gestire i pagamenti e le trattenute da applicare alle mensilità stipendiali.

I movimenti contabili possono essere prodotti sia automaticamente, che registrati manualmente dagli addetti del servizio, distinguendo le ritenute di legge elaborate automaticamente (ritenute erariali, assistenziali, previdenziali, etc.) da quelle volontarie (cessioni del quinto, anticipazioni emolumenti, iscrizioni sindacali, ritenute per assicurazioni, circolo aziendale, etc.).

Per le ritenute volontarie (anticipazioni degli emolumenti, cessioni del quinto dello stipendio, etc.) dovranno essere gestite le rate mensili da inserire automaticamente nei cedolini paga. Dovrà essere prevista la corretta gestione delle fasi riguardanti l'estinzione anticipata e la sospensione per rata incapiente.

E' prevista la gestione anagrafica di una pluralità di finanziarie erogatrici di prestiti e cessioni del quinto.

Nel caso di pignoramento dello stipendio dovranno essere previste le varie modalità di gestione fiscale sul cedolino paga e sulle certificazioni fiscali in uso al momento.

**c) GESTIONE STIPENDI**

Il modulo deve assicurare le seguenti funzionalità per l'espletamento delle elaborazioni stipendiali mensili e gli adempimenti degli obblighi contrattuali, sindacali, contabili, previdenziali e assicurativi:

- architettura del cedolino/libro unico;
- parametrazione delle voci del cedolino;
- gestione degli scatti di anzianità;
- gestione delle causali di pagamento e delle formule di calcolo;
- gestione di tutte le tipologie d'assenza (ferie, malattia, maternità, etc.);
- gestione delle festività (soppresse, cadenti di domenica, etc.);
- gestione delle voci accessorie;
- maturazione e liquidazione delle mensilità aggiuntive;
- gestione in caso di cessazione delle competenze arretrate e TFR;
- gestione storica di tutti i rapporti di lavoro nel caso in cui un soggetto fiscale abbia più rapporti di lavoro;
- gestione delle detrazioni fiscali mensili ed annuali;
- inserimento delle voci variabili attraverso il caricamento diretto dei dati e/o tramite l'acquisizione automatica dei dati dal software che gestisce gli apparati di rilevazione presenze, completamente integrato e compreso nell'appalto in oggetto, con funzione di quadratura e controllo;
- gestione di tutti gli eventi sussidiati (Inps, Inail, etc.);
- pianificazione anticipata di variazioni contrattuali e scadenze anagrafiche;
- calcolo, stampa dei cedolini in ordine alfabetico o per altri raggruppamenti (direzione/servizio/ufficio) tenendo conto delle sedi di lavoro e di distribuzione;
- possibilità di controllare e modificare online il cedolino elaborato, richiamando dall'anteprima l'anagrafica del dipendente;
- gestione operazioni straordinarie: incorporazioni, fusioni, scissioni con o senza estinzione del soggetto;
- gestione di dipendenti provenienti da aziende terze;
- visibilità dei cedolini sullo "sportello dei servizi per il personale";
- storicizzazione dei dati sia anagrafici che retributivi.

Stampe e generazione di file sia in uso dal sistema che personalizzati per l'importazione dei dati post-calcolo nei formati più in uso (attuali e/o futuri) riguardanti le varie tipologie di dati esposti nei cedolini paga come ad esempio:

- interfaccia tra la parte anagrafica e quella retributiva;
- quadrature contabili per aggregazioni (voci, capitoli, conti, centri di costo, riclassificazioni dati per livello, categoria di inquadramento e matricola);
- quadrature delle ritenute erariali e previdenziali;
- ritenute volontarie;
- ritenute sindacali;
- ritenute previdenziali ed assistenziali;
- oneri a carico dell'Ente;
- ritenute e addizionali IRPEF;
- gestione dati provenienti da Mod. 730;
- gestione IRAP;
- flussi per la banca;
- generazione dei file relativi agli accrediti e quietanze per la banca da inviare alla Tesoreria dell'Ente;
- consolidamento del mese;
- adempimenti fiscali e previdenziali;
- produzione di un riepilogo voci stipendiali in ordine numerico;
- produzione di un report del calcolo del TFR in caso di anticipazione e/o di cessazione del dipendente;
- generazione dei dati destinati alla contabilità generale e analitica anche suddivisi per centro di responsabilità/costo;

- possibile acquisizione della valorizzazione del costo orario complessivo del lavoratore;
- forza lavoro per: cdc, cdr, missione istituzionale, livello, qualifica.

**d) GESTIONE FISCALE E PREVIDENZIALE**

Il modulo deve garantire le seguenti funzionalità:

***I. adempimenti fiscali:***

- gestione annuale dei modelli di Certificazione Unica;
- gestione annuale del modello 770S;
- gestione modello F24 ordinario e EP;
- gestione dei progressivi annui fiscali.

***II. adempimenti previdenziali e assicurativi:***

- produzione mensile della dichiarazione DMA2 integrata nel flusso UNIEMENS;
- produzione periodica dei versamenti relativi ai fondi di previdenza complementare e di assistenza sanitaria integrativa;
- produzione annuale della denuncia di autoliquidazione Inail;
- gestione dei progressivi annui fiscali, previdenziali e statistici;
- gestione del calcolo dei contributi previdenziali per compenso ferie non godute con riflessi sull'Uniemens e la Certificazione Unica.

Deve inoltre consentire la visualizzazione dei dati contabili riepilogativi annuali di carattere generale come ad esempio le voci retributive lorde, gli imponibili previdenziali e fiscali con le relative trattenute.

**e) GESTIONE CONTABILITÀ DEL PERSONALE**

La contabilità del personale prevede che le elaborazioni sovra descritte vengano raggruppate, analiticamente persona per persona, e distinte secondo specifici capitoli, conti (con relativa descrizione), sottoconti, contropartite, causali di bilancio e accorpamenti definiti per un esaustivo monitoraggio della spesa del personale.
Il software deve consentire la completa integrazione con la gestione della contabilità generale, analitica, dei ratei delle mensilità aggiuntive, consentendo l'estrazione dei dati e la loro aggregazione ed elaborazione sulla base di chiavi di ricerca.

È necessaria la produzione di reports (nei formati cartacei ed elettronici più in uso) e files con le seguenti modalità:

- contabilità generale - riepilogo per la registrazione della prima nota (generale, centro di responsabilità/costo e contropartita);
- contabilità ratei-riepilogo per registrazione prima nota (generale, centro di responsabilità/costo e contropartita);
- contabilità analitica - riepilogo per capitolo, conto, centro di costo, centro di responsabilità, matricola, livello e categoria di inquadramento, con possibilità di caricamento dei dati storici e loro aggregazione per specifici report;
- report nei formati in uso (attuali e/o futuri) utili al pagamento della 14° mensilità, riguardanti la maturazione dei ratei (luglio - dicembre anno precedente e gennaio - giugno anno corrente) ;
- devono essere previsti eventuali cambiamenti della struttura contabile del personale (cdc, conti, capitoli, etc.) nonché la parametrazione ex novo;

La gestione della contabilità del personale deve prevedere, in qualsiasi periodo dell'anno, la predisposizione di tabelle di preconsuntivo.

**f) RICALCOLI COMPETENZE/RITENUTE ARRETRATE**

L'applicazione deve consentire la gestione di ricalcoli automatici e di eventuali conguagli necessari in caso di rinnovo contrattuale, variazioni retributive (qualifica, livello,

miglioramenti) e della situazione familiare del dipendente con effetto retroattivo. Nel caso di retribuzioni arretrate è prevista la tassazione separata memorizzando l'imponibile del biennio precedente per il calcolo dell'aliquota.

### 2.6 BUDGET DEL PERSONALE

Il modulo deve consentire con la massima flessibilità la determinazione del costo del lavoro partendo dalle informazioni contenute nei moduli presenze e paghe integrati automaticamente con i dati tabellari (nei formati più diffusi, attuali e futuri) appositamente predisposti (superminimi, scatti anzianità, TFR, premio di produzione, aliquote contributive, etc.).

Deve essere possibile poter modificare le variabili per impostare calcoli previsionali secondo diversi presupposti per ottenere rapidamente aggregazioni e stampe dei risultati.

Nello specifico l'elaborazione dei dati deve poter essere suddivisa a livello analitico per capitolo, conto, centro di responsabilità, centro di costo, matricola, livello e categoria di inquadramento importando i dati dalle schede di bilancio ed esportandoli dopo l'elaborazione completa attraverso la stessa logica della contabilità generale (voce-conto).

L'attività di calcolo deve consentire la gestione contemporanea di più ambienti budget e di attività di budgeting e monitoring in riferimento alle varie componenti di costo del personale (proiezioni costo del lavoro, assunzioni, cessazioni, assenteismo, etc.).

La soluzione deve consentire di individuare, anche con diverse cadenze nel corso dell'anno (trimestrale, semestrale, etc.), eventuali scostamenti rispetto a quanto previsto in modo da poter intervenire tempestivamente attuando azioni correttive.

E' necessario avere la possibilità di modificare o personalizzare le voci provenienti dal modulo paghe per produrre delle statistiche personalizzate a controllo dell'elaborazione.

### 2.7 GESTIONE MISSIONI

Gestione completa dell'organizzazione, controllo dei costi delle missioni effettuate dal personale sia sul territorio nazionale che all'estero, suddivisione delle stesse per tipologia (istituzionali/non istituzionali) centro di costo/responsabilità.

Il modulo più dettagliatamente dovrà:

- consentire la creazione di un fascicolo elettronico "missioni" per ogni persona;
- gestire l'autorizzazione della missione;
- automatizzare la raccolta dei dati connessi alle missioni;
- gestire la documentazione di viaggio (note spese, biglietti, etc.);
- gestire gli acconti anticipati;
- predisporre automaticamente il modello di liquidazione;
- eseguire i calcoli tenendo conto delle tassazioni;
- liquidare il cedolino;
- archiviare storicamente i dati;
- archiviare elettronicamente e automaticamente tutta la documentazione;
- produrre report riepilogativi suddivisi per dipendente, tipologia di missione, trattamenti fiscali applicati e centro di responsabilità/costo;
- avere la possibilità di ricalcolo retroattivo delle missioni.

### 2.8 SPORTELLO DEI SERVIZI PER IL PERSONALE – (COMUNE AI DUE MODELLI FUNZIONALI PAYROLL E HRM)

Creazione dello *"sportello dei servizi per il personale"* come punto di accesso al sistema informativo per il personale dell'Ente; possibilità di utilizzo anche attraverso app dedicato sui principali sistemi operativi (android, ios, windows).

L'applicazione deve informatizzare il flusso documentale tra i dipendenti e il Servizio Personale ed Economato permettendo la consultazione on-line e la gestione automatica, con

apposito iter autorizzativo, di tutte le comunicazioni di carattere amministrativo del personale riducendo i costi di comunicazione ed eliminando i supporti cartacei.

Il dipendente tramite l'utilizzo di idonee credenziali di accesso a garanzia della riservatezza dei dati, inserirà in una apposita area le richieste di variazione dei propri dati amministrativi controllandone lo stato di approvazione/disapprovazione.

Il responsabile della struttura valuterà ogni singola richiesta approvandola o respingendola; ai fini dell'autorizzazione deve essere prevista una scala gerarchica fino a cinque livelli; ottenuta l'approvazione, l'informazione sarà acquisita automaticamente dagli applicativi in uso al Servizio Personale ed Economato.

Le principali funzionalità richieste sono le seguenti:

**a) CONSULTAZIONE**

- consultazione cedolini, Certificazioni Uniche, etc.;
- consultazione timbrature;
- visualizzazione cartolina "presenze";
- visualizzazione situazione ferie (spettanti, residue).

**b) SELF SERVICE**

- inserimento giustificativi presenza/assenza;
- inserimento piano ferie e relative autorizzazioni;
- richiesta di autorizzazione alla missione;
- inserimento e modifica dati della missione;
- inserimento comunicazioni di carattere amministrativo (variazioni indirizzo, domicilio, coordinate bancarie, modifica detrazioni fiscali, modifica assegno nucleo familiare, richiesta part time, richiesta orari agevolati, etc.).

L'applicazione consentirà la generazione di reports nei vari formati digitali attuali e futuri (pdf, xml, html, tif, txt, xlsx, jpeg, etc.) nonchè la gestione delle storicizzazioni garantendo la possibilità di produrre analisi, queries e statistiche con la possibilità di estrarre i relativi dati di origine, per un periodo di tempo illimitato.
**Sarà necessario predisporre cruscotti per l'analisi e il monitoraggio delle informazioni coinvolte.**

**c) CORSI DI FORMAZIONE**

L'utente ha accesso ad una funzionalità di richiesta di attività formative. Ogni richiesta deve essere autorizzata informaticamente dai Responsabili interni della struttura come sopra descritto prima di essere inviata all'ufficio Gestione Risorse Umane.

Per semplificare l'invio e la gestione delle richieste, ne è prevista la categorizzazione da parte del dipendente, con la scelta guidata tra un elenco di argomenti (in modo esemplificativo, non esaustivo: appalti pubblici, fatturazione elettronica, sicurezza, lingue straniere), modificabili dall'amministratore.

La richiesta deve inoltre prevedere la compilazione obbligatoria di un campo testuale "*Motivazione*" e di un campo numerico "*Durata del corso*". Questa funzionalità deve poter prevedere indagini periodiche per i fabbisogni formativi, fornendo gli strumenti per la redazione del piano formativo.

## 2.9 MODELLO 730 ON LINE

Il modulo deve prevedere la ricezione e la gestione dei modelli 730-4 provenienti dagli Enti autorizzati e contenenti i risultati del calcolo delle dichiarazioni, oltreché tutte le estrazioni di legge da/e verso altri enti.

## 2.10 TIMESHEET

Il modulo deve consentire l'acquisizione automatica del costo orario del personale da paghe e dell'orario di lavoro da presenze, in modo da poter compilare correttamente i timesheet necessari per il rimborso all'Ente delle ore lavorate dal personale ai progetti istituzionali.

L'applicazione deve consentire la quadratura sistemica tra le ore ripartite per progetto e le ore utilizzate per la retribuzione verificando gli eventuali scostamenti al fine di intraprendere attività correttive.

La soluzione deve permettere la gestione della raccolta delle ore di lavoro del personale e dare le informazioni necessarie per valutare la resa, l'efficienza e la redditività dei singoli centri di costo.

## 2.11 MAPPATURA, ANALISI E SVILUPPO DELLE COMPETENZE (HRM)

Il modulo dovrà garantire l'analisi e lo sviluppo delle competenze con repertori preconfigurati ed estendibili con profondità di analisi multilivello associabile ad ogni singolo dipendente ed ai ruoli e mansioni presenti nell'Ente (competenze attese):

- creare il catalogo delle competenze;
- definire i profili di competenza;
- definire modalità di classificazione delle singole competenze e lo schema da utilizzare: scale di punteggio, matrici, descrizioni comportamentali;
- associare gruppi di competenza a specifiche attività di formazione;
- definire le competenze attese per i profili professionali aziendali;
- creare cluster di competenza da sottoporre a valutazione;
- possibilità di rating (classificazione) delle competenze acquisite e attese.

## 2.12 ORGANIGRAMMA E ORGANIZZAZIONE (HRM)

Il modulo dovrà garantire la gestione dell'organizzazione e fornire le funzionalità per la definizione della struttura organizzativa dell'Ente, variabile nel tempo, e supportare l'elaborazione dei piani delle assunzioni.

Sarà dunque necessario mantenere lo storico e rendere gestibili eventuali variazioni, conservando la storicità di tutte le informazioni relative alle strutture ed al relativo organigramma.

Il modulo per la gestione dell'organizzazione dovrà garantire le seguenti funzionalità:

- definizione e descrizione delle direzioni, servizi, uffici, funzioni e profili professionali presenti nell'organizzazione;
- definizione e descrizione dei profili professionali (mansionario dei profili professionali esistenti);
- definizione dell'organigramma della struttura organizzativa per direzioni, servizi e uffici in vigore e sua rappresentazione grafica;
- gestione del cambiamento della struttura organizzativa;
- gestione delle relazioni e delle dipendenze tra posizioni e profili professionali;
- gestione delle relazioni tra posizioni, profili professionali, Direzioni/Servizi/Uffici e dipendente.

Inoltre, il modulo dovrà avere la possibilità di creare proiezioni (per adeguamenti e/o future possibili variazioni della Pianta Organica) e di comparazione tra le diverse strutture storiche dell'Ente.

## 2.13 CURRICULUM VITAE DEL DIPENDENTE (HRM)

Il modulo dovrà gestire il curriculum vitae del dipendente, mantenendo lo storico, dei dati relativi a:

- istruzione;

- esperienze professionali e attuale collocazione in azienda (tipologia contrattuale, qualifica professionale, inquadramento, Direzione/Servizio/Ufficio di appartenenza);
- esperienze formative;
- conoscenze linguistiche;
- conoscenze informatiche;
- attitudini;
- capacità e competenze personali;
- possibilità di inserimento di allegati nei formati attuali e futuri.

### 2.14 GESTIONE DELLA FORMAZIONE (HRM)

Il modulo dovrà garantire la gestione della Formazione del personale dell'Ente per valorizzare il capitale intellettuale posseduto in modo tale da individuare immediatamente le aree di conoscenza più importanti su cui investire e eventuali interventi migliorativi:

- definizione e gestione del "Piano Formativo Aziendale" per aree tematiche, titolo attività formativa, dipendenti, Direzioni/Servizi/Uffici destinatari e tipologia di formazione (obbligatoria, di mantenimento, trasversale, strategica) con la possibilità di attingere ai dati direttamente da area "Corsi di Formazione" (punto 2.8 lettera C);
- gestione delle singole attività formative (orari, argomenti, docenti, sede, dipendenti partecipanti);
- gestione dell'associazione delle singole attività formative al requisito formativo che si va a soddisfare, con la possibilità di attingere ai dati direttamente da area "Corsi di Formazione";
- gestione dell'albo docenti;
- gestione delle società di formazione;
- gestione del calendario delle attività formative;
- gestione dei costi delle attività formative nell'ambito del budget della formazione;
- gestione della valutazione dei corsi di formazione attraverso questionari per misurarne l'efficacia e il livello di gradimento;
- gestione della verifica, da parte dell'azienda, dell'efficacia della formazione;
- gestione delle attività formative per singoli dipendenti;
- gestione della procedura amministrativa:
  a) CIG;
  b) iscrizione eseguita (flag si/no) e data;
  c) attestato (flag si/no);
  d) crediti formativi (flag si/no);
  e) corso obbligatorio (flag si/no);
- gestione (scadenziario) dei corsi da ripetersi periodicamente;
- generazione del curriculum formativo del dipendente.

### 2.15 ANALISI STRESS LAVORO CORRELATO E CLIMA AZIENDALE (HRM)

Il modulo dovrà garantire la gestione dell'analisi dello stress lavoro correlato definito dalla normativa sulla sicurezza del lavoro (D.lgs. 81/08 e s.m.i.) come misura per salvaguardare la sicurezza del lavoratore:

- definizione del questionario di rilevamento degli indici di stress lavoro correlato basato su modelli riconosciuti:
  - somministrazione via web o cartacea dei questionari;
  - analisi dei risultati del questionario;
  - gestione dei dati e segnalazione del livello di rischio di stress lavoro correlato per l'Ente;
  - confronto dei risultati rispetto agli anni precedenti.
- definizione di questionari personalizzati al fine di misurare il clima aziendale ed i fenomeni organizzativi:
  - somministrazione via web o cartacea dei questionari;
  - gestione dei dati, raccogliendo le risposte e aggregandole;

- analisi dei risultati del questionario e confronto con dati di altri fenomeni aziendali (assenteismo, tasso degli straordinari, etc.);
- confronto dei risultati rispetto agli anni precedenti.

### 2.16 GESTIONE SORVEGLIANZA SANITARIA E DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE (HRM)

Il modulo dovrà garantire la gestione della sorveglianza sanitaria e dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) secondo la normativa sulla sicurezza del lavoro (D.lgs. 81/08 e s.m.i.) come misura per salvaguardare la sicurezza del lavoratore.
Il modulo deve prevedere una notifica mediante e-mail delle scadenze come specificato nel punto 2.19.

#### a) SORVEGLIANZA SANITARIA

- programmazione delle visite mediche periodiche;
- gestione della relativa documentazione;
- gestione delle scadenze delle visite mediche;
- creazione e gestione della cartella sanitaria di ogni singolo dipendente;
- report di analisi dei risultati della sorveglianza sanitaria;
- confronto dei risultati rispetto agli anni precedenti.

#### b) DISPOSITIVI PROTEZIONE INDIVIDUALE

- articolazione dei DPI per categorie;
- caratterizzazione dei DPI;
- assegnazione dei DPI ai dipendenti;
- gestione e reportistica degli ordini dei DPI;
- gestione e reportistica della consegna dei DPI ai dipendenti;
- report dei DPI per dipendente;
- gestione scadenze connesse ai DPI;
- verifica e riepilogo complessivo dei DPI consegnati ai dipendenti.

### 2.17 REPORTING PER TUTTI I MODULI APPLICATIVI

Oltre alla reportistica standard, che sarà disponibile all'interno del software, il sistema dovrà garantire la possibilità di generare, in qualsiasi momento, attraverso un sistema integrato o di terze parti da considerarsi compreso nell'appalto, report e statistiche personalizzati, anche complessi, in tutti i formati in uso più diffusi (pdf, xml, html, tif, txt, xls, jpg, etc.), attuali e futuri, esportabili in vari formati (ad esempio in formato xlsx, csv, ...), che contengano informazioni attinte dalla banca dati nel suo complesso, con possibilità di incrocio fra loro, che soddisfino le esigenze ordinarie e straordinarie di analisi, estrazione e presentazione dei dati attraverso layout personalizzabili.

*In particolare è richiesta la funzionalità di report chiamata di emergenza antincendio / panoramica delle presenze in tempo reale per una maggiore sicurezza dei dipendenti.*

**Sarà necessario predisporre cruscotti per l'analisi e il monitoraggio delle informazioni coinvolte.**

### 2.18 ASSISTENZA HELP DESK UTENTI

Relativamente all'assistenza di tipo sistemistico, si rimanda a quanto espressamente previsto nello specifico punto del presente capitolato (3.2).

L'appaltatore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento il software applicativo per tutto il periodo del contratto, garantendo l'assistenza agli utenti, sia da remoto che sul posto, necessaria per l'efficace e tempestiva risoluzione di malfunzionamenti, problemi e segnalazioni.

Si intendono comprese nelle prestazioni di cui al presente capitolato tutte le forme di assistenza e tutoraggio, ivi incluse le richieste di informazioni e supporto operativo, da parte degli utenti abilitati.

I costi per i diritti di uscita, vitto o quanto necessario per garantire il servizio di assistenza in loco sono da considerarsi compresi all'interno dei corrispettivi contrattuali.

L'appaltatore dovrà garantire un servizio di help desk, raggiungibile via telefono, e-mail e web che preveda un sistema di 'trouble ticketing' in grado di rispondere prontamente alle chiamate della Stazione Appaltante, negli orari d'ufficio, dalle 9 alle 18, dal lunedì al venerdì, relative ai servizi previsti per l'intero software applicativo, inclusi la manutenzione e il supporto tecnico, oltre a segnalazioni di problemi e malfunzionamenti. Dovrà essere inoltre garantita l'assistenza funzionale.

L'appaltatore si farà carico di ogni tipo di malfunzionamento o problema che non permetta il pieno e regolare utilizzo del servizio oggetto del presente capitolato secondo quanto previsto negli SLA.

### 2.19 NOTIFICA SCADENZIARIO

Il sistema dovrà essere in grado, laddove siano previsti scadenziari, di segnalare le diverse scadenze tramite notifica via e-mail agli utenti abilitati per ciascun modulo.

## 3.SPECIFICHE TECNICHE DEL SOFTWARE

### 3.1 DISTRIBUZIONE SOFTWARE, INFRASTRUTTURA HARDWARE E SOFTWARE DI BASE

L'offerta per la distribuzione del software applicativo, composto dalle funzionalità meglio specificate al punto 2, dovrà avvenire in entrambe le configurazioni:

- On Premises: software installato presso l'Ente;
- Abbonamento SaaS: abbonamento per l'utilizzo on-demand (Software as a Service).

Il software dovrà essere fruibile dagli utenti via web (tecnologia web based), nel pieno rispetto dei più moderni standard di sicurezza in termini di protocolli utilizzati (HTTPS/SSL) con qualunque tipo di connessione e da qualsiasi postazione (PC, e per quanto concerne la fruizione dello "*Sportello servizi per il personale*" [vedi art. 2.8] Tablet, Smartphone, etc.).

Dovrà comunque rispondere alle linee guida indicate dall'AgID, in particolare per quanto riguarda il design lo sviluppo e l'accessibilità.

Limitatamente all'accesso da dispositivi "mobile" potrà essere previsto anche l'utilizzo di una app dedicata resa disponibile gratuitamente negli store autorizzati dei vari sistemi operativi mobile. In tal caso la app dovrà garantire la riservatezza e la salvaguardia dei dati dell'utente, limitandosi al trattamento dei dati strettamente necessari per le funzionalità da erogare.

L'operatività dei programmi applicativi non deve prevedere alcun limite per quanto riguarda il numero dei client che possono accedere al sistema, senza che questo ne pregiudichi le prestazioni.

**Ad oggi i client aziendali sono dotati di Sistema Operativo MS Windows 7 Professional x64 con almeno 6GB di RAM, mentre i dispositivi mobili sono dotati di Sistema Operativo MS Windows 10 Mobile (non sarà più supportato)/ Android /IOS, il sistema dovrà potersi interfacciare con ogni tipologia di Client / Sistema Operativo fisso o mobile.**

Si richiede che l'applicativo fornito sia multibrowser, accessibile dunque attraverso i più comuni browser oggi disponibili (ad esempio MS IExplorer/Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari) nelle loro ultime release.

Il sistema dovrà supportare la manutenzione adeguativa alle evoluzioni delle suddette piattaforme, che ovviamente si deve intendere compresa nell'appalto.

Il sistema dovrà permettere, se richiesto anche in fase successiva, l'integrazione con LDAP.

### 3.2 SOFTWARE ON PREMISES

Nella formulazione della soluzione "On Premises", si tenga conto che Autorità di Sistema Portuale del Mar Ligure Occidentale metterà a disposizione la propria farm virtuale VMware dotata di:

- Sistema Operativo:
  - Windows® Server 2012 R2 o successivi
- Base Dati (in cluster)
  - Microsoft SQL Server 2014 o successivi

Saranno escluse offerte che prevedano l'utilizzo di piattaforme, siano esse Sistemi Operativi o Basi Dati, diverse da quelle presenti nell'Ente e sopra riportate. Saranno, altresì, escluse soluzioni che prevedano l'installazione "*ad hoc*" di server fisici, appliance, etc., oltre che Basi di Dati differenti, ancorchè proprietari. Non saranno accettate macchine virtuali "*out of the box*" da inserire nella farm aziendale.

Il fornitore dovrà indicare il numero dei server virtuali e le caratteristiche (CPU, RAM, DISCO, etc.) necessarie per un corretto utilizzo del software applicativo richiesto e tutte le caratteristiche necessarie per la Base Dati.

Le attività d'installazione - a meno del solo sistema operativo server - compresa quella del Database in tutte le sue parti (installazione del database, istanza, configurazione, script di backup, etc.) dovranno essere comprese nell'appalto e svolte in autonomia da parte del fornitore, sia nella fase iniziale che durante tutto l'arco della durata del contratto. Gli aggiornamenti del sistema operativo, anche delle macchine virtuali, del software di database dovranno essere concordati con l'Ente.

Tutti gli aggiornamenti del software, sia per quanto riguarda l'installazione di eventuali versioni successive (siano esse major o minor release), sia di patch, dovranno essere a carico dell'aggiudicatario.

In caso di blocco del sistema, se ritenuto necessario dal committente, nell'impossibilità di risolvere il problema da remoto si richiede la presenza in loco di un operatore per il ripristino del sistema entro le 6 ore successive (con disponibilità 13x7).

Resta inteso che deve essere garantita l'assistenza sistemistica per tutta la durata del contratto.

Si intende, altresì, compreso l'adeguamento dell'applicativo in tutte le sue componenti per un corretto funzionamento del software in caso di aggiornamento delle piattaforme base.

### 3.3 SOFTWARE SAAS

Nella formulazione della soluzione SaaS, il fornitore, o chi eroga il servizio per l'applicazione, dovrà dimostrare di aver conseguito le seguenti certificazioni:

- ISO 9001 o equivalente
- ISO 27001 o equivalente

Tali Certificazioni (o eventuali nuove norme che dovessero sostituire quelle citate) dovranno essere mantenute dal Committente per tutta la durata del servizio.

Il fornitore dovrà garantire - fornendo apposita descrizione - che l'infrastruttura utilizzata per l'erogazione del servizio, sia opportunamente strutturata, fornendo uno schema dettagliato dell'architettura e specificando se le risorse sono dedicate o condivise, identificando i livelli di sicurezza e di affidabilità garantiti ed eventuali servizi erogati e compresi nella soluzione.

Protezione e log relativi agli accessi - sistemistici ed applicativi - firewall, monitoraggio in modalità 24x7, servizio di backup e continuità operativa sono requisiti imprescindibili dell'offerta, nel pieno rispetto delle normative di legge vigenti. Per ciascuna di queste voci viene richiesto uno schema dettagliato con le caratteristiche degli apparati utilizzati per implementare la funzionalità.

Il backup dovrà avvenire secondo lo schema di rotazione "GFS" (o altro che fornisca livelli di protezione superiori) con le seguenti modalità:

- giornaliero incrementale dal lunedì al venerdì (son);
- full settimanale il sabato (father);
- full ogni due settimane levando dalla rotazione i supporti e conservando i precedenti tre mesi (grandfather).

È richiesto che venga indicato il tempo massimo necessario al ripristino anche a fronte di richieste dell'Ente per ripristinare i dati ad un certo istante.

Sono inoltre richiesti test di ripristino settimanali volti a verificare l'integrità dei dati e dei supporti.

Relativamente all'infrastruttura dovranno inoltre essere indicate modalità e tempi per assistenza e manutenzione secondo quanto previsto negli SLA.

### 3.4 IMPORT/EXPORT DATI

La soluzione proposta dovrà garantire l'importazione/esportazione dei dati nei formati più diffusi (attuali e futuri) quali ad esempio: foglio elettronico, CSV, Formato Testuale, XML, etc.
L'assistenza ed il supporto nella creazione delle estrazioni "ad hoc" deve ritenersi compresa nell'appalto per tutta la durata del contratto.

### 3.5 INTEGRAZIONI

Tutte le procedure informatiche, oltre a costituire strumento di gestione delle varie specifiche funzioni, devono essere concepite come strumento integrato teso all'ottimizzazione della globalità dei processi dell'Ente. In tale logica assumono particolare rilevanza gli elementi di integrazione delle varie componenti funzionali del software.

Dovrà essere fornita la struttura del database in cui devono essere descritte le tabelle/viste, i relativi campi e relazioni che intercorrono tra esse o più in generale soluzioni equivalenti finalizzate a predisporre query ad hoc, tramite le connessioni più opportune.
In particolare, pur sottolineando la necessità di avere una soluzione integrata in tutte le sue parti, si individuano alcune aree che richiedono tra loro caratteristiche di integrazione particolarmente accentuate che costituiscono requisito minimo per il bando:

Dovranno essere specificate tutte le modalità di dialogo supportate della soluzione per la comunicazione/interfacciamento con sistemi di terze parti (in modo esemplificativo, non già esaustivo: Web Services, Batch Transfer File, etc.), siano esse in ingresso che in uscita.
Il sistema dovrà comunque garantire e comprendere, per tutta la durata dell'appalto, l'integrazione con gli attuali e futuri sistemi di contabilità, di bilancio di previsione e più in generale con tutti gli applicativi in produzione dell'Ente che possono essere interessati dalla procedura in oggetto (in modo esemplificativo, non già esaustivo: protocollo centrale, procedura dei decreti, etc.).
Ogni attività di integrazione attuale e futura sia essa in import sia essa in export dovrà ritenersi compresa nell'appalto.

### 3.6 INTERFACCIA UTENTE

Riguardo all'interazione tra utente e le applicazioni si richiedono tecniche e modalità caratterizzate da coerenza ed omogeneità per tutte le funzionalità applicative, nonché facilità ed intuitività d'uso.

Si intende già compresa nell'offerta la personalizzazione del layout grafico e della reportistica che preveda almeno l'inserimento nelle pagine del logo dell'Ente.

La lingua di riferimento dovrà essere quella italiana, pertanto sia l'interfaccia utente sia eventuali messaggi e/o alert di sistema dovranno obbligatoriamente essere in lingua italiana.

### 3.7 SICUREZZA

Il soggetto aggiudicatario deve garantire quanto previsto in materia di trattamento dei dati secondo quanto stabilito dal D.Lgs. n. 196/2003 e dal GPDR n. 279/2016 nel momento della sua entrata in vigore e comunque adeguerà l'applicativo alla normativa vigente in materia di privacy e di trattamento dei dati di qualsiasi natura per tutta la durata del contratto.

Gli utenti dovranno essere profilati in modo tale da garantire un livello di sicurezza aderente agli standard normativi in vigore.

Il sistema una volta riconosciuto l'utente attraverso l'utilizzo di credenziali di accesso renderà disponibile i dati secondo il suo profilo autorizzativo.

Tale modulo di sicurezza, che include sia la funzionalità di identificazione sia l'autorizzazione e l'attribuzione del profilo, dovrà essere unico per tutte le procedure del sistema.

La profilazione dell'utente potrà essere modificata da un utente amministratore .

Dovranno essere previsti gruppi di utenti con lo stesso profilo autorizzativo.

È richiesto che sia presente una tracciatura degli accessi nel pieno rispetto delle normative vigenti in tema di privacy.

### 3.8 CONFIGURAZIONI E PERSONALIZZAZIONI

Fermo restando che la configurazione e personalizzazione iniziale resta totalmente a carico del soggetto aggiudicatario, quest'ultima deve indicare in maniera sintetica le personalizzazioni e le configurazioni che potranno essere gestite in autonomia dal Committente, (a mero titolo esemplificativo, non già esaustivo, tra le prime si citano: etichette, indicazioni dei responsabili di ufficio i cui nomi possano apparire nelle stampe, etc.; tra le seconde: durata della sessione, policy di sicurezza per le password, etc.).

Nella previsione di un possibile cambiamento della struttura organizzativa delle Autorità di Sistema, dovrà essere indicato se il rebranding dell'applicazione potrà essere gestito in autonomia, (fermo restando la disponibilità a garantire tutto il supporto per l'operazione da parte del soggetto aggiudicatario) e, in caso contrario, il soggetto aggiudicatario dovrà indicare chiaramente che si farà totalmente carico senza alcun onere per l'Ente delle attività di rebranding a fronte di questa evenienza.

### 3.9 TEMPI DI RISPOSTA

L'applicazione dovrà garantire fluidità all'utente anche in caso di utenti concorrenti con tempi di risposta che non pregiudichino l'operatività degli operatori.

### 3.10 RECUPERO E MIGRAZIONE DATI

Sarà cura del soggetto aggiudicatario prevedere tutte le attività di realizzazione delle procedure necessarie per il primo caricamento della base dati sui moduli del software a partire dai dati registrati sui sistemi preesistenti. In particolare, le attività richieste consistono in:

- analisi della problematica di caricamento per i dati dei sistemi preesistenti;
- realizzazione delle procedure per l'estrazione dei dati dai sistemi preesistenti;
- esecuzione delle procedure per il caricamento sul nuovo sistema;
- predisposizione di strumenti per la verifica del corretto caricamento.

Questa attività va attuata attraverso la predisposizione iniziale di un piano di migrazione nel quale devono essere chiarite tutte le attività tecniche necessarie ad effettuare il recupero dei dati e a garantire la continuità operativa dei servizi interessati.

Le attività di migrazione dovranno prevedere l'estrazione di tutte le informazioni di dettaglio o aggregate dalla banca dati preesistente in modo da prevedere la totale dismissione della vecchia procedura usata per i moduli funzionali Payroll, Time Management e Talentia HCM fornita dalla Società ADP Software Solutions Italia e dalla Società Augea.

Si segnala che alcune informazioni che dovranno necessariamente essere integrate nel nuovo applicativo risiedono attualmente su database Access e fogli Excel.

Sarà cura dell'Autorità di Sistema garantire la consegna dei dati relativi alla base dati esistente.

### 3.11 GESTIONE IN ESERCIZIO DEL SOFTWARE

Il soggetto aggiudicatario a far data dalla messa in produzione del sistema e per l'intera durata del Contratto dovrà garantire, compresi nella fornitura ed attraverso la costituzione di un gruppo di lavoro composto da risorse professionali qualificate, i servizi di seguito specificati:

#### a) MANUTENZIONE DEL SISTEMA

Le seguenti attività, (interamente a carico del soggetto aggiudicatario), rientrano nell'ambito della manutenzione applicativa:

- *manutenzione preventiva* allo scopo di evitare futuri problemi applicativi, per migliorare e garantire la qualità, la stabilità, le prestazioni e l'affidabilità delle applicazioni;
- *manutenzione correttiva* volta a rimuovere, limitare o risolvere gli errori ovvero i malfunzionamenti che emergono dall'esercizio delle applicazioni;
- *manutenzione adattativa* volta a conservare le preesistenti funzionalità del Sistema a fronte di mutamenti del contesto di riferimento;
- *manutenzione evolutiva* volta ad aggiornare tempestivamente i package applicativi per effetto di aggiornamenti normativi, contrattuali, fiscali e previdenziali (nazionali e/o aziendali).

#### b) OPERATIONS APPLICATIVO

Si richiedono le seguenti attività nell'ambito dell'Operations applicativo:

- monitoraggio applicativo, come insieme di attività volte a verificare il corretto funzionamento dell'applicazione nell'ambiente di esercizio e la conformità ai requisiti di performance nei tempi di risposta;
- configurazioni e parametrizzazioni volte alla gestione delle richieste inoltrate dagli utenti per la modifica delle configurazioni e dei parametri dell'applicazione in ambiente di esercizio.

#### c) UPGRADE APPLICATIVO

Le seguenti attività, rientrano nell'ambito dell'upgrade dell'applicativo e quindi comprese nell'appalto

- interventi necessari a fronte delle manutenzioni al sistema siano esse preventive, correttive, adattative ed evolutive;
- interventi di evoluzione legati ai progetti di introduzione di nuovi servizi o di revisione sostanziale dei servizi/processi esistenti;
- interventi per analisi e realizzazione dell'evoluzione dei processi e/o delle funzionalità previste dalle applicazioni non direttamente riconducibili a richieste dell'Ente ma dipendenti da obblighi imposti da terzi;
- gestione e messa in produzione degli adattamenti a seguito degli upgrade dei sottosistemi e dei package utilizzati dall'applicazione;
- gestione e messa in produzione degli adattamenti a seguito di eventuali interventi sulle procedure con cui il sistema sarà chiamato ad interfacciarsi.

### 3.12 GESTIONE DI MODIFICHE SUL SOFTWARE (CHANGE REQUEST)

La Società aggiudicataria a far data dalla messa in produzione del sistema e per l'intera durata del Contratto dovrà garantire la disponibilità a realizzare eventuali modifiche al software, richieste formalmente dal Committente come "Change Request", attraverso la costituzione di un gruppo di lavoro composto da risorse professionali qualificate.

Almeno 50 gg/uomo all'anno devono essere compresi nell'offerta.

Si ipotizza la possibilità di utilizzare ulteriori 80 gg/uomo "a consumo", per le quali in fase di offerta dovrà essere indicato il prezzo a giornata.

### 3.13 GESTIONE A FINE CONTRATTO

Alla scadenza dell'erogazione del servizio sarà cura del soggetto aggiudicatario consegnare al Committente tutti i dati raccolti nel database dalla messa in produzione del sistema per l'intera durata del Contratto.

Si richiede pertanto un operazione di backup, in formato da definirsi sulla base delle tecnologie operanti "nonchè condivise" con la stazione appaltante al momento del phase out.

Tali attività dovranno essere ricomprese nell'appalto.

### 3.14 SERVICE LEVEL AGREEMENT

Gli SLA definiti nel presente articolo devono essere garantiti dal Fornitore.
Il rispetto degli SLA non esaurisce gli obblighi del Fornitore che è tenuto all'integrale rispetto di tutti i requisiti specificati nei documenti di gara e all'erogazione di tutti i servizi previsti a regola d'arte.

Si assumono le seguenti definizioni:

- **giorno festivo**:
  sabato, domenica e tutte le festività ufficiali della Repubblica Italiana
- **giorno feriale:**
  giorno non festivo
- **orario lavorativo:**
  tutti i giorni feriali dalle 8.30 alle 17.30
- **ora lavorativa:**
  periodo di 60 minuti consecutivi in orario lavorativo
- **giorno lavorativo:**
  periodo di 24 ore consecutive esclusi i giorni festivi

Tutti i servizi e gli interventi previsti nella presente fornitura devono essere tracciati da un sistema di Ticketing, Tracking e Reporting reso disponibile dal Fornitore, che registri tutte le informazioni necessarie per la puntuale documentazione degli eventi e delle attività in tutte le loro fasi di svolgimento e con le relative indispensabili indicazione temporali. Il sistema di Ticketing deve essere aggiornato, se presenti richieste di intervento, con cadenza giornaliera, ovvero alle ore 8.30 di ciascun giorno lavorativo deve essere aggiornato con tutti i dati relativi al giorno lavorativo precedente. Il sistema di Ticketing deve consentire, in particolare, il monitoraggio degli SLA come di seguito definiti.
Il sistema di Ticketing deve essere accessibile in qualsiasi momento da parte degli utenti di riferimento dell'Amministrazione da web per scopi di controllo della fornitura. Il Fornitore deve inoltre produrre con cadenza mensile, entro e non oltre il giorno 10 del mese successivo, un tabulato complessivo di tutti gli interventi effettuati. Il tabulato deve consentire all'Amministrazione la valutazione completa degli interventi effettuati dal fornitore e la verifica di tutti i tempi previsti dagli SLA.

Il sistema di Ticketing, purchè conforme agli standard del software adottati dalla Amministrazione e ai requisiti funzionali sopra esposti per le verifica e il controllo, può essere liberamente scelto dal fornitore.

**SLA relativi al servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)**
**Indicatori: MAC-01 e MAC-02**
**Tempo di Presa in carico (TP)**: intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento effettuata dalla Amministrazione a fronte di un malfunzionamento e la conferma del Fornitore di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l'effettuazione dell'intervento; richiesta di intervento e conferma devono avvenire tramite e-mail.
Tempo medio di risoluzione (TMR): tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la conferma del Fornitore di aver preso in carico la chiamata e l'effettiva risoluzione del malfunzionamento segnalata mediante invio da parte del Fornitore tramite e-mail di un

messaggio di chiusura intervento. Nel caso in cui l'Amministrazione non ritenga il malfunzionamento risolto, l'intervento si riterrà non concluso e il tempo di risoluzione verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segua l'accettazione da parte della Amministrazione.
I malfunzionamenti che danno origine a richieste di interventi di Manutenzione Correttiva sono classificati secondo i seguenti cinque livelli di gravità:
**Blocker**: malfunzionamenti che impediscono il regolare svolgimento di un intero processo applicativo;
**Critical**: malfunzionamenti che impediscono l'utilizzo corretto di una singola funzionalità, pur non impedendo totalmente lo svolgimento del processo applicativo al quale la funzionalità appartiene e non esistono workaround accettabili;
**Major**: malfunzionamenti che impediscono l'utilizzo corretto di una singola funzionalità, pur non impedendo totalmente lo svolgimento del processo applicativo al quale la funzionalità appartiene e esistono workaround accettabili;
**Normal**: errore che non impedisce lo svolgimento del processo applicativo al quale la funzionalità appartiene e esistono workaround accettabili;
**Minor**: anomalia che non impedisce lo svolgimento del processo applicativo al quale la funzionalità appartiene e esistono workaround accettabili;

**SLA relativi ai servizi di Manutenzione Adeguativa (MA)**
**Indicatori: MA- 01 e MA-02**
**Tempo di attivazione dell'intervento (TA)**: intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione a fronte di un'esigenza e la consegna da parte del Fornitore della proposta; richiesta di intervento e proposta devono essere trasmessi tramite e-mail.
**Tempo di chiusura dell'intervento (TC)**: intervallo di tempo intercorrente fra l'approvazione da parte dell'Amministrazione della proposta e la conclusione dell'intervento segnalata mediante invio da parte del Fornitore tramite e-mail di un messaggio di chiusura intervento. Nel caso in cui l'Amministrazione non ritenga l'intervento completato secondo quanto previsto nella proposta o nell'offerta o comunque non eseguito a regola d'arte (e quindi non accetti in forma scritta l'intervento, ma invii una segnalazione di contestazione dell'intervento effettuato), l'intervento si riterrà non concluso e il tempo di chiusura dell'intervento verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segua l'accettazione da parte della Amministrazione.
Le richieste di intervento di Manutenzione Adeguativa sono classificate secondo i seguenti due livelli di urgenza:
**URGENTE**: interventi richiesti per garantire la continuità dei servizi a fronte di cambiamenti tecnologici, organizzativi o normativi;
**NON URGENTE**: interventi pianificabili nell'ambito delle attività programmate dell'Amministrazione.

**Il livello di urgenza è definito dalla Amministrazione al momento della richiesta.**

**SLA relativi ai servizi di Manutenzione Evolutiva (MEV)**
**Indicatori: MEV-01 e MEV-02**
**Tempo di attivazione dell'intervento (TA)**: intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione a fronte di un'esigenza e la consegna da parte del Fornitore della proposta; richiesta di intervento e proposta devono essere trasmessi tramite e-mail.
**Tempo di chiusura dell'intervento (TC)**: intervallo di tempo intercorrente fra l'approvazione da parte dell'Amministrazione della proposta e la conclusione dell'intervento segnalata mediante invio da parte del Fornitore tramite e-mail di un messaggio di chiusura intervento. Nel caso in cui l'Amministrazione non ritenga l'intervento completato secondo quanto previsto nella proposta o nell'offerta o comunque non eseguito a regola d'arte (e quindi non accetti in forma scritta l'intervento, ma invii una segnalazione di contestazione dell'intervento effettuato), l'intervento si riterrà non concluso e il tempo di chiusura dell'intervento verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segua l'accettazione da parte della Amministrazione.

Le richieste di intervento di Manutenzione Evolutiva sono classificate secondo i seguenti due livelli di urgenza:
**Il livello di urgenza è definito dalla Amministrazione al momento della richiesta.**

**SLA relativi al servizio di Assistenza help-desk**
**Indicatori: HD-01 e HD-02**
**Tempo medio di attesa (TMA)**: tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la chiamata al servizio di Assistenza help-desk da parte dell'Amministrazione via e-mail o telefono o software apposito e la risposta da parte dell'operatore del servizio Assistenza help-desk (con contestuale registrazione della chiamata nel sistema di Ticketing).
**Tempo medio di chiusura (TMC)**: tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la risposta da parte dell'operatore del servizio Assistenza help-desk e la risoluzione della chiamata o l'inoltro della chiamata ai servizi di Esercizio previsti (Manutenzione Correttiva, Manutenzione Adeguativa).

**Il livello di gravità è definito dalla Amministrazione e può essere riassegnato in caso di inoltro di chiamate ai servizi di Esercizio previsti (Manutenzione Correttiva, Manutenzione Adeguativa).**

**Tabella riassuntiva indicatori e tempi dei livelli di servizio richiesti:**

| Indicatore | Descrizione | Caratteristiche ulteriori | SLA: tempi |
|---|---|---|---|
| MAC-01 | TP(Presa in carico) di MAC | Blocker | Entro 1 ora lavorativa |
| | | Critical | Entro 2 ore lavorative |
| | | Major | Entro 4 ore lavorative |
| | | Normal | Entro 6 ore lavorative |
| | | Minor | Entro 8 ore lavorative |
| MAC-02 | TMR(Media risoluzione) di MAC | Blocker | Entro 4 ore lavorativa |
| | | Critical | Entro 8 ore lavorative |
| | | Major | Entro 12 ore lavorative |
| | | Normal | Entro 14 ore lavorative |
| | | Minor | Entro 16 ore lavorative |
| MA-01 | TA(Attivazione) di MA | Urgente | Entro 2 giorni lavorativi |
| | | Non urgente | Entro 4 giorni lavorativi |
| MA-02 | TC(Chiusura) di MA | Urgente | Nel rispetto dei tempi concordati |
| | | Non urgente | Nel rispetto dei tempi concordati |
| MEV-01 | TA(Attivazione) di MEV | Urgente | Entro 3 giorni lavorativi |
| | | Non urgente | Entro 10 giorni lavorativi |
| MEV-02 | TC(Chiusura) di MEV | Urgente | Nel rispetto dei tempi concordati |
| | | Non urgente | Nel rispetto dei tempi concordati |
| HD-01 | TMA(Media attesa) di HD | | Entro 1 ora lavorativa |
| HD-02 | TMC(Media chiusura) di HD | | Entro 4 ore lavorative |

## 4. FORMAZIONE

Dovrà essere compresa nell'appalto la formazione di tutti gli utenti sul corretto utilizzo e funzionamento del software, ivi compresa la formazione aggiuntiva per eventuale personale di nuova nomina.

La formazione degli utenti del sistema dovrà essere erogata presso gli uffici dell'Ente, sulla base di un piano formativo concordato con l'Ufficio Gestione Risorse Umane.

Il piano formativo dovrà essere strutturato in moduli, indirizzati a varie figure preposte all'utilizzo del sistema, in sessioni distinte:

- PAYROLL - Paghe: massimo n. 20 utenti;
- PAYROLL - Presenze: massimo n. 15 utenti;
- HRM: massimo n. 15 utenti;
- HRM - modulo Analisi Stress Lavoro Correlato e Clima Aziendale e modulo Sorveglianza sanitaria e DPI: ulteriori n. 10 utenti rispetto ad HRM;
- HRM - modulo Sorveglianza sanitaria e DPI limitatamente alla lettera b) DPI: ulteriori n. 10 utenti rispetto ai precedenti;
- ICT n. 10 utenti: amministratori di sistema, profilazioni del software.

La formazione dovrà essere erogata fino al recepimento da parte di tutti gli utenti abilitati.

Il piano di formazione dovrà essere esaustivo e dimostrare che le attività formative previste sono ampiamente sufficienti a garantire un utilizzo autonomo del sistema.
Il piano formativo proposto deve indicare i profili di formazione nei quali si articolerà e dettagliare i singoli interventi formativi.

Il servizio deve comprendere la fornitura dei manuali e della documentazione tecnica e applicativa riferita ai sistemi proposti e prevedere tutto il materiale didattico necessario (il tutto in lingua italiana), anche in sede di successive revisioni.

L'attività di formazione dovrà essere contestuale all'avvio delle procedure di migrazione dei dati, fatte salve diverse disposizioni scritte della Stazione Appaltante.

L'appaltatore dovrà prevedere la formazione degli operatori ICT interni all'Ente sul sistema software di gestione installato (in modo esemplificativo, non esaustivo: sua configurazione, parametrizzazione, profilazione, etc.), contestualmente con l'installazione e/o avvio dello stesso con congruo margine rispetto alle suindicate operazioni di installazione ed avvio in esercizio.
Tale formazione dovrà affrontare esaustivamente tutte le problematiche di configurazione, profilazione utenti e gestione del sistema, oltre un sintetico *excursus* sulle funzionalità del software.

## 5. VALORE STIMATO DELL'APPALTO

L'importo a base di gara per la fornitura e sviluppo del software per l'amministrazione e la gestione delle risorse umane dell'Autorità di Sistema Portuale del Mar Ligure Occidentale relativo alla durata prevista dal presente capitolato, ivi incluso l'intero periodo di opzione di prosecuzione, è determinato in complessivi euro 700.000,00 IVA esclusa, compreso il costo relativo alla sicurezza sui luoghi di lavoro.

L'appaltatore garantisce per almeno 36 (trentasei) mesi, a decorrere dalla positiva verifica di conformità, per i difetti e i vizi originari o sopravvenuti su tutti i prodotti hardware/software oggetto del presente capitolato assicurando, per il periodo di garanzia, i servizi di assistenza e manutenzione.

Il pagamento del corrispettivo contrattuale sarà effettuato con le seguenti modalità:

- il 20% del costo complessivo indicato nell'offerta entro 30 giorni dal completamento della fase di avvio e messa in esercizio del servizio oggetto di gara;
- il restante 80% del prezzo complessivo in rate semestrali posticipate di pari importo, a partire dall'anno solare successivo al predetto completamento della fase di avvio e messa in esercizio del servizio oggetto di gara.

Il pagamento di ciascuna fattura avverrà entro 30 giorni dalla data di ricevimento, previo accertamento da parte del direttore dell'esecuzione, confermato dal responsabile del procedimento, della prestazione effettuata, in termini di quantità e qualità, rispetto alle prescrizioni previste nei documenti ufficiali.