



**GARA TELEMATICA APERTA AI SENSI DELL'ART. 60 DEL D.LGS. 50/2016 E SS.MM.II.,
PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE, DI HELP DESK E DI SUPPORTO
SPECIALISTICO, UNITAMENTE ALLE LICENZE D'USO, PER IL SISTEMA INFORMATIVO
GESTIONALE ZUCCHETTI HR INFINITY, UTILIZZATO PRESSO L'ASSOCIAZIONE DELLA
CROCE ROSSA ITALIANA – OdV, OLTRE ALL'EVENTUALE FORNITURA DELL'APPLICATIVO
INTEGRATO PER GESTIONE VIAGGI E NOTE SPESA**

GARA n. 8356434 - CIG 8987107B4D

ALLEGATO B

CAPITOLATO TECNICO



1. OGGETTO DELL'APPALTO	3
2. CONTESTO DI RIFERIMENTO	3
2.1 Contesto organizzativo	3
2.2 Piattaforma esistente.....	3
3. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	4
3.1 Licenze del gestionale zuccheti	4
3.2 Attività per la messa in opera ed ulteriori integrazioni.....	5
3.2.1 Requisiti di sicurezza	5
3.2.2 Requisiti architettureali.....	7
3.3 Supporto specialistico	8
3.3.1 Manutenzione correttiva.....	8
3.3.2 Manutenzione adeguativa.....	9
3.3.3 Manutenzione migliorativa ed evolutiva.....	10
3.4 Help desk.....	10
3.5 Documentazione	10
3.6 GESTIONE DELLE PErsonalizzazioni	11
3.7 Formazione e addestramento	11
4. RISORSE DA IMPIEGARE.....	12
5. OPZIONE APPLICATIVO INTEGRATO PER GESTIONE VIAGGI E NOTE SPESA.....	12
6. MODALITÀ DI ESECUZIONE	15
6.1 DURATA.....	15
6.2 Modalità progettuale.....	16
6.3 STATO AVANZAMENTO LAVORI E MODALITÀ DI PAGAMENTO	17
7. RESPONSABILITÀ E PENALI.....	17
8. OBBLIGO DI RISERVATEZZA	19
9. PROPRIETÀ DEL SOFTWARE SVILUPPATO	19
10. CONTINUITÀ NELLA GESTIONE DELLA FORNITURA	19
APPENDICE A: LIVELLI DI SERVIZIO (SLA).....	21
APPENDICE B: DIMENSIONAMENTO DELLA FORNITURA.....	22



1. OGGETTO DELL'APPALTO

L'oggetto del presente appalto è l'affidamento del servizio di manutenzione, di help desk e di supporto specialistico, unitamente alle licenze d'uso per il sistema informativo gestionale Zucchetti Hr Infinity, in uso presso l'Associazione della Croce Rossa Italiana – OdV. (di seguito "CRI"), oltre all'eventuale fornitura dell'Applicativo Integrato per Gestione Viaggi e Note Spesa.

L'aggiudicatario fornirà i servizi richiesti secondo quanto previsto dal presente documento al fine di adeguare il sistema informativo secondo le evoluzioni dei processi organizzativi, delle necessità dell'Associazione, degli standard informatici e della normativa in materia di amministrazione digitale.

2. CONTESTO DI RIFERIMENTO

2.1 CONTESTO ORGANIZZATIVO

L'Associazione della Croce Rossa Italiana sta ottimizzando ed efficientando i processi interni, anche attraverso l'implementazione del sistema Zucchetti HR Infinity, favorendo ed indirizzando la gestione dei dipendenti e collaboratori, considerando i processi end-to-end per la visione completa di tutti gli aspetti relativi alle risorse umane (amministrazione, organizzazione e sviluppo).

2.2 PIATTAFORMA ESISTENTE

L'attuale architettura è focalizzata sull'applicativo HR Platform Infinity. L'intera infrastruttura ad oggi è ospitata presso un datacenter remoto e le applicazioni desktop sono servite in modalità virtualizzata.

Il sistema risponde pienamente alla crescente richiesta di strumenti che favoriscono la collaborazione e lo scambio di informazioni a tutti i livelli aziendali, la diffusione di conoscenza, la riconfigurabilità dei processi per rispondere all'esigenza delle organizzazioni con più unità organizzative e a quelle con crescente mobilità di personale sul territorio.

L'attuale servizio, consente la gestione dell'intero processo legato alla gestione delle risorse umane, dal recruiting, all'on-boarding, dalla gestione delle presenze alla compilazione dei timesheet, fino alla busta paga del dipendente. È utilizzata anche l'App per mobile ZConnect, per la gestione completa delle attività del dipendente.

Sulla base delle esigenze rilevate, sono state implementate le seguenti soluzioni:

TPIAZ	Tool Platform Infinity per le aziende
PRESJ	Presenze Project
PAGHEW	Paghe Web
PAWDIA	Diagnostico Paghe Web
WFPK02	Pacchettizzato Workflow + APP02
PAWBUDF	Budget e Analisi Costi
RUPAK02	Pacchettizzato Risorse Umane
ZINREC	Modulo Base 15 Active Jobs
ZINCVD	Modulo per la gestione dei CV dipendenti
SCHED	Scheduling
WFSCHE	Workflow sched
SCHEDAP	P Abilitazione App Scheduling
TMSHT	TIMESHEET
WFTMT	WORKFLOW TIMESHEET
WFTMW	WORKFLOW TEAMWORK
Mobile App	ZConnect
Mobile App	ZClockIn

Tabella 1

Sono inoltre implementate delle personalizzazioni e configurazioni peculiari dell'Associazione della Croce Rossa Italiana nonché il nuovo CCNL proprio dell'Associazione della Croce Rossa Italiana. Il Licensing e le configurazioni degli applicativi e delle funzionalità implementate, sono ad oggi dimensionati per un numero di dipendenti pari a 850.

3. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 LICENZE DEL GESTIONALE ZUCCHETTI

Al momento dell'attivazione della fornitura, ove non fosse già stato fatto, il fornitore garantirà la fornitura e l'installazione delle licenze utente secondo quanto riportato in Tabella 1, per un dimensionamento pari a 850 dipendenti. Il dimensionamento completo è riportato in Appendice B.

Si richiede inoltre la fornitura di nuove licenze per i processi legati alla **SICUREZZA SUL LAVORO** e **APPALTI E QUAL.FORNITORI**, quindi le seguenti soluzioni:

SICAPW	APPALTI E QUAL. FORNITORI
SICLAVW	PAK SICUREZZA SUL LAVORO

Dimensionate per un numero di dipendenti pari a 850.

Configurazioni richieste per l'applicazione di Recruiting

Per i moduli web di Recruiting si richiede il seguente dimensionamento:

- ✓ Active Jobs: 50
- ✓ Storage documentazione: 10Gb
- ✓ Numero totale questionari: 100
- ✓ Numero form personalizzabili: 15

Deve essere inoltre applicata la configurazione dell'integrazione tra il tool di Recruiting ed Infinity Zucchetti ed i moduli relativi (Risorse Umane), per l'implementazione dell'intero processo di selezione, dalla richiesta di personale all'assunzione.

È richiesta l'integrazione dei seguenti moduli dell'applicazione di Recruiting:

- Meetin. Per lo svolgimento delle video interviste;
- Modulo Fornitori. Per l'integrazione diretta con le agenzie di somministrazione;
- AON. Modulo che permette di acquisire test di selezione e di assesment.

CRI si riserva la facoltà di acquistare ulteriori licenze, o modificare le attuali, ai medesimi importi, durante il corso del rapporto di fornitura.

3.2 ATTIVITÀ PER LA MESSA IN OPERA ED ULTERIORI INTEGRAZIONI

Le attività finalizzate alla messa in opera della fornitura, sono le seguenti:

Supporto alla migrazione dell'applicativo su nuovo Data Center o Ambiente Cloud CRI;

Configurazione per conservazione sostitutiva documenti;

Collegamento con il cloud CRI per l'archiviazione e lettura del dossier del dipendente;

Integrazione con SAP Business One per la rendicontazione del costo del personale.

Integrazione tra il modulo di Recruiting ed Infinity Zucchetti ed i moduli relativi (Risorse Umane), per l'implementazione dell'intero processo di selezione, dalla richiesta di personale all'assunzione.

Integrazione della funzionalità di Single Sign On (SSO) integrata nelle architetture di autenticazione della CRI.

3.2.1 REQUISITI DI SICUREZZA

I requisiti di sicurezza si articolano nelle seguenti categorie:

- Riservatezza;
- Integrità;
- Disponibilità;
- Trattamento dei dati;
- Autenticazione;
- Autorizzazione;
- Altre misure di sicurezza;
- Trattamento dei dati sensibili;

- Protocolli di comunicazione protetti.

Area	ID	#	Descrizione
Riservatezza	S	1	Il sistema deve garantire che l'informazione sia accessibile solo da chi è autorizzato all'accesso.
Integrità	S	2	Il sistema deve salvaguardare l'accuratezza e la completezza dell'informazione e dei metodi per processarla.
Disponibilità	S	3	Il sistema deve garantire che gli utenti autorizzati abbiano accesso alle informazioni e agli asset associati quando richiesto.
Trattamento dei dati	S	4	Tutti i dati gestiti dal sistema devono essere trattati secondo le modalità previste dal Regolamento UE 679/2016. Il sistema dovrà inoltre recepire tutte le misure minime di sicurezza definite nel predetto Regolamento.
Autenticazione	S	5	L'accesso alle funzionalità applicative che consentono il trattamento di dati personali deve essere consentito, a seguito di una procedura di autenticazione, agli incaricati in possesso di opportune credenziali.
Autorizzazione	S	6	Le credenziali di autenticazione devono consistere in un codice per l'identificazione dell'incaricato associato a una parola chiave riservata conosciuta solamente dal medesimo oppure in un dispositivo di autenticazione in possesso e uso esclusivo dell'incaricato, eventualmente associato a un codice identificativo o a una parola chiave.
	S	7	La password deve essere composta da almeno 8 caratteri oppure, nel caso in cui lo strumento elettronico non lo permetta, da un numero di caratteri pari al massimo consentito, non deve contenere riferimenti agevolmente riconducibili all'incaricato, deve essere modificata dall'incaricato al primo utilizzo e, successivamente, almeno ogni 3 (tre) mesi. Il sistema deve richiedere, in automatico, alla scadenza della password la nuova password all'utente.
	S	8	Le credenziali di autenticazione non utilizzate da almeno sei mesi devono essere disattivate (con possibile esclusione di quelle preventivamente autorizzate per soli scopi di gestione tecnica).
	S	9	Le credenziali devono poter essere disattivate ad esempio in caso di perdita della qualità che consente all'incaricato l'accesso ai dati personali.
Altre misure di sicurezza	S	10	Il sistema deve essere dotato di un sistema di autorizzazione che abiliti l'accesso alle risorse in funzione dei profili individuati per i vari incaricati al trattamento.
	S	11	I dati personali devono essere protetti contro il rischio di intrusione mediante l'attivazione di idonei strumenti elettronici da aggiornare con cadenza almeno semestrale.
Trattamento dei dati sensibili	S	12	Gli aggiornamenti periodici dei programmi per elaboratore volti a prevenire la vulnerabilità di strumenti elettronici e a correggerne difetti sono effettuati con frequenza almeno semestrale.

	S	13	Il salvataggio dei dati deve essere previsto con frequenza almeno giornaliero.
	S	14	I dati sensibili devono essere protetti contro l'accesso abusivo, mediante l'utilizzo di idonei strumenti elettronici.
Protocolli di comunicazione protetti.	S	15	Devono essere adottate misure idonee per garantire il ripristino dell'accesso ai dati in caso di danneggiamento degli stessi o degli strumenti elettronici, in tempi certi compatibili con i diritti degli interessati e non superiori a sette giorni.
	S	16	I dati sensibili tenuti con l'ausilio di strumenti elettronici, devono essere trattati con tecniche di cifratura o mediante l'utilizzo di codici identificativi o di altre soluzioni che li rendono temporaneamente inintelligibili anche a chi è autorizzato ad accedervi e permettono di identificare gli interessati solo in caso di necessità.
	S	17	Il trasferimento dei dati in formato elettronico deve avvenire in modalità cifrata attraverso l'utilizzo di protocolli di comunicazione sicuri.
	S	18	L'accesso all'applicativo dalle postazioni client deve avvenire tramite protocollo sicuro https per garantire la riservatezza dei dati scambiati attraverso l'utilizzo di sistemi di cifratura del canale.

3.2.2 REQUISITI ARCHITETTURALI

I requisiti architetturali del sistema si articolano nelle seguenti categorie:

- Usabilità;
- Integrità;
- Disponibilità del sistema;
- Correttezza e consistenza del dato;
- Scalabilità;
- Estendibilità;
- Manutenibilità.

Area	ID	#	Descrizione
Usabilità	A	1	L'utilizzo del sistema deve essere di facile apprendimento da parte degli utenti e il suo grado di complessità deve essere adeguato rispetto all'utilizzo del sistema stesso.
	A	2	L'utenza deve essere in grado, indipendentemente dalla risoluzione video che utilizza, di visualizzare correttamente le pagine web evitando il più possibile lo scorrimento orizzontale del testo.
	A	3	Le immagini devono sempre essere accompagnate da una descrizione testuale alternativa destinata agli utenti che, per ragioni di varia natura, non riescano a visualizzarle.

	A	4	Non devono essere presenti immagini o scritte lampeggianti o in movimento, a causa di possibili crisi epilettiche in soggetti predisposti o di disturbo della comprensione da parte di persone con problemi cognitivi.
	A	5	Al verificarsi di un qualunque errore durante l'utilizzo del sistema, l'utente deve ricevere appropriati messaggi che individuino chiaramente l'errore occorso e le azioni necessarie per superarlo.
Integrità	A	6	Tutte le informazioni conservate nel database devono essere reperibili, aggiornabili ed eliminabili quando gli utenti lo richiedono e solo secondo le modalità previste.
Disponibilità del sistema	A	7	Deve essere garantita la continuità operativa applicativa con l'implementazione di un sistema fault-tolerant per almeno il 99,98% del tempo.
Correttezza e consistenza del dato	A	8	Il sistema deve prevedere una logica transazionale e un insieme di controlli sul dato che ne garantiscano la correttezza e la consistenza anche a fronte di accessi concorrenti.
Scalabilità	A	9	L'architettura deve essere adattabile all'incremento del numero di utenti e/o volume di dati.
Estendibilità	A	10	Il sistema deve supportare l'integrazione di funzionalità aggiuntive nel tempo, senza richiedere la modifica dell'architettura, grazie all'utilizzo di strumenti di programmazione e gestione sistemistica di alto livello e di rapido utilizzo.
Manutenibilità	A	11	Il sistema deve consentire di essere modificato con un impegno contenuto a seguito di correzioni, miglioramenti o adattamenti dovuti a cambiamenti nell'ambiente di impiego o nei requisiti o nelle specifiche funzionali. Il fornitore dovrà predisporre uno schema rappresentativo della base dati contenente la descrizione delle tabelle, degli attributi di tali tabelle e delle relazioni che intercorrono tra di esse.

Il fornitore dovrà suggerire le corrette configurazioni ed implementazioni affinché la piattaforma sia adeguatamente dimensionata per supportare il carico derivante dagli utenti e garantisca gli adeguati standard di sicurezza.

3.3 SUPPORTO SPECIALISTICO

3.3.1 MANUTENZIONE CORRETTIVA

La Manutenzione correttiva consiste nella diagnosi e rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio non rilevati durante il ciclo di sviluppo o il collaudo.

Il servizio è finalizzato a mantenere il funzionamento del sistema ai livelli di servizio e i requisiti attesi, intervenendo nella correzione del codice sorgente nei casi di malfunzionamento imputabili a difetti presenti nel codice sorgente stesso o nelle specifiche di formato o di base dati.

Gli interventi sono normalmente innescati da una segnalazione di impedimento all'esecuzione del sistema o una funzione dello stesso oppure dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, così come previsto dalla relativa documentazione, o comunque determinati dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente e comunicati per mezzo di apposito Applicativo Web indicato da CRI o tramite email o Help Desk telefonico.

L'attivazione può avvenire anche in base al piano degli interventi di manutenzione preventiva e adeguativa approvati da CRI, e in generale ogni qualvolta se ne presenti la necessità.

Rientra nel servizio in oggetto la Manutenzione correttiva in garanzia, volta a correggere anomalie e difetti riscontrati sia sul parco applicativo iniziale sia su tutte le componenti realizzate successivamente nell'ambito della Manutenzione evolutiva, come dappresso descritta.

Il servizio interviene anche nei casi di malfunzionamento non imputabili a difetti presenti nel codice sorgente, nelle specifiche di formato o di base dati, ma a errori tecnici, operativi o di integrazione con altri sistemi, supportando l'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento e la sua risoluzione in termini di assistenza agli utenti.

Ogni intervento di Manutenzione correttiva deve garantire la non regressione del sistema e non può comportare, di norma, la modifica della baseline; nei casi di eccezione, il fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi affinché CRI possa valutare l'impatto di ulteriori interventi necessari per preservare il mantenimento della baseline, come definita nel presente capitolato e dalle eventuali successive modifiche.

Costituisce parte integrante del servizio anche l'opportuno aggiornamento della relativa documentazione così come definito nel paragrafo di riferimento del presente Capitolato.

3.3.2 MANUTENZIONE ADEGUATIVA

La Manutenzione adeguativa comprende le attività volte ad assicurare il costante allineamento delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo e al cambiamento dei requisiti (organizzativi, funzionali, normativi, d'ambiente).

Rientrano nel servizio le seguenti attività:

- adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno, quali a mero titolo esemplificativo variazioni del numero di utenti, incrementi di performance, aumento delle dimensioni delle basi dati, variazioni della struttura organizzativa, etc;
- adeguamenti necessari per l'aggiornamento di versioni del software di base;
- adeguamenti necessari all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- adeguamenti necessari per cambiamenti normativi e di legge;
- innalzamento dei requisiti di sicurezza;
- migrazioni di piattaforma;
- modifiche, anche massive, a carattere non funzionale, alle applicazioni.

Il servizio include le attività di valutazione del funzionamento del parco applicativo sui nuovi ambienti, il ripristino delle funzionalità oggetto di malfunzionamento o incongruenze e la produzione di programmi, utilità e quant'altro necessario per il corretto adeguamento della base dati e per il *testing* proceduralizzato.

Come la Manutenzione correttiva, anche la Manutenzione adeguativa tipicamente non varia la consistenza della *baseline*; nei casi di eccezione, al fornitore è richiesto di fornire il supporto necessario a mantenere aggiornata la *baseline* secondo quanto descritto in precedenza.

3.3.3 MANUTENZIONE MIGLIORATIVA ED EVOLUTIVA

La Manutenzione evolutiva è finalizzata all'implementazione di nuove funzionalità informatiche non presenti nell'attuale sistema e relative interfacce o alla modifica delle funzioni previste dalla attuale architettura.

Il servizio si articola in attività di parametrizzazione e di personalizzazione.

La parametrizzazione prevede il costante aggiornamento e controllo della configurazione del prodotto software in base ai requisiti dell'utente, mentre la personalizzazione è volta alla creazione e integrazione nel sistema di nuove funzionalità a valore aggiunto.

Il servizio è pertanto finalizzato a dotare il sistema Zucchetti di nuove applicazioni, funzionalità e/o interfacce, compatibili e integrate con quelle già esistenti, in linea con i requisiti richiesti dall'utente, nonché mantenibili e documentate secondo gli standard definiti.

3.4 HELP DESK

Il servizio di help desk è finalizzato a supportare l'esercizio delle funzionalità del sistema e all'assistenza degli utenti e dovrà essere erogato da risorse professionali messe a disposizione dall'Aggiudicatario. Il servizio include anche l'assistenza telefonica erogata in favore degli utenti CRI che necessitano di consulenza applicativa o di segnalare eventuali anomalie. In ragione delle esigenze organizzative di CRI, il servizio di assistenza telefonica dovrà essere erogato in modalità continuativa dal lunedì al venerdì dalle 12:00 alle 16:00 per tutta la durata del contratto.

3.5 DOCUMENTAZIONE

Il fornitore è tenuto a redigere e mantenere aggiornati i Manuali Operativi e ogni altra documentazione operativa e tecnica prodotta nel corso del servizio idonea a garantire il funzionamento del sistema, nonché tutta la documentazione relativa all'inventario del sistema informativo stesso e degli interventi eseguiti in ambito di manutenzione adeguativa ed evolutiva. Costituisce parte integrante della documentazione anche il registro digitale delle anomalie e dei malfunzionamenti del software, ove riportare metodicamente le seguenti informazioni:

- Area (applicativa o funzionale);
- Gravità;
- Transazione/funzione elaborativa;

- Stato del software interessato (esercizio, sviluppo, collaudo, ...);
- Descrizione del malfunzionamento;
- Priorità;
- Data della segnalazione;
- Provenienza della segnalazione;
- Data di inizio lavorazione, inclusiva di orario nei casi di malfunzionamento con rilevante impatto sui livelli di servizio;
- Responsabile funzionale dell'intervento;
- Stato della segnalazione (chiusa, aperta, sospesa, in test, ecc).

Tutta la documentazione prodotta potrà essere sottoposta a revisione e modifica da parte di CRI nel corso del contratto e dovrà essere resa disponibile a CRI o a terzi da questa indicati, costituendo, in fase di conclusione del servizio, la base per un efficace e completo passaggio di consegne.

3.6 GESTIONE DELLE PERSONALIZZAZIONI

Al momento della presa in carico del sistema, l'aggiudicatario dovrà fornire o ripristinare le personalizzazioni e le configurazioni già presenti sul sistema.

3.7 FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

Al fine di consentire il pieno utilizzo e controllo del sistema l'Aggiudicatario dovrà garantire il trasferimento di tutto il know-how in favore del personale indicato dalla CRI e a terzi da questa designati.

Tale attività include la formazione del personale tramite la modalità del "training on the job", nonché la redazione e il costante aggiornamento della documentazione recante il dettaglio delle funzionalità in essere e di quelle derivanti da manutenzione adeguativa ed evolutiva, e che nello specifico dovrà includere:

- revisione della documentazione esistente;
- integrazione e aggiornamento della documentazione secondo i contenuti e gli standard previsti;
- produzione di ulteriore materiale informativo, quali presentazioni, schemi, tabelle, etc.;
- partecipazione a incontri, riunioni e sessioni di lavoro congiunti, anche con terzi indicati da CRI, volti al trasferimento delle conoscenze.

Per tale attività l'Aggiudicatario dovrà garantire un impegno annuale di 10 giorni, da ricomprendersi nelle attività di manutenzione.

4. RISORSE DA IMPIEGARE

Il fornitore si impegna a mettere a disposizione del progetto almeno 1 Coordinatore di progetto, 2 figure tecniche di Project Management e 1 di Sviluppo e Configurazione, al fine di poter gestire le eventuali ulteriori richieste di personalizzazione.

CRI si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione di una o più risorse in caso di mancato soddisfacimento dei requisiti minimi di competenza/conoscenza o di altre motivazioni legate al mancato raggiungimento degli obiettivi prefissati.

5. OPZIONE APPLICATIVO INTEGRATO PER GESTIONE VIAGGI E NOTE SPESA

L'eventuale fornitura opzionale dell'applicativo Integrato per Gestione Viaggi e Note Spesa è caratterizzata dalle specifiche tecniche riportate nella tabella seguente:

		Descrizione Requisito	Note/Specifiche	Tipo Req.
1. PreTravel - Richiesta e prenotazione	1.1	Invio Richiesta trasferta da parte del dipendente/volontario	"Dipendente" include i collaboratori e i somministrati; le anagrafiche dei dipendenti sono presenti su Zucchetti; le anagrafiche dei volontari sono presenti su Gaia	must
	1.2	Invio Richiesta Anticipo di cassa del dipendente/volontario	solo per trasferte internazionali	may
	1.3	Richiesta e Approvazione trasferta	approvazione trasferta da parte del line manager e notifica al responsabile del centro di costo (ove diverso)	must
	1.4	Invio email notifica al richiedente	approvazione trasferta da parte del line manager e notifica al responsabile del centro di costo (ove diverso)	must
	1.5	Gestione ufficio travel	La richiesta giungerà all'ufficio travel una volta approvata; l'ufficio travel la elaborerà tramite i propri sistemi e riporterà le spese sostenute da CRI sul modulo di trasferta	must

	1.6	Invio prenotazioni e biglietteria	invio dettagli prenotazione tramite email o tramite il sistema	should
2. Gestione Note spese	2.1	Scansione e upload documentazione su nota spese	il dipendente/volontario costruisce la propria nota spese indicando le singole spese effettuate	must
	2.2	Compilazione e Invio Richiesta Rimborso Spese		must
	2.3	Controllo di coerenza con Policy aziendale	alert sui massimali di spesa; i parametri standard di alert devono essere modificabili; l>alert non deve essere bloccante	should
	2.4	Approvazione Rimborso Spese	approvazione rimborso spesa da parte del line manager e e notifica del responsabile del centro di costo (ove diverso)	must
	2.5	Invio email notifica al richiedente	approvazione rimborso spesa da parte del line manager e e notifica del responsabile del centro di costo (ove diverso)	must
	2.6	Controllo amministrativo	controllo a parte degli operatori di Amministrazione. Nel caso di esito positivo invio a sistema di contabilità oppure rettifica	must

	2.7	Invio notifica al richiedente		should
3. Gestione Trasferte Back office	3.1	Contabilizzazione Note spese su centro di costo	i centri di costo sono disponibili su SAP	must
	3.2	Contabilizzazione Note spese nel sistema di contabilità	i costi devono essere registrati per conto coge, distinguendo categoria di spesa e tipologia di viaggiatore (dipendente/volontario)	must
	3.3	Reportistica per centro di costo, per persona, per periodo con indicazioni delle transazioni di pagamento	in formato xls, csv e pdf (pdf nice to have)	must
	3.4	Generazione di un pacchetto, estraibile per ciascun centro di costo, con la documentazione della trasferta	Per documentazione si intende: a) il dettaglio dei viaggi svolti b) le relative transazioni c) la documentazione giustificativa a supporto (biglietti aerei, ferroviari, etc.)	may
4. Integrazioni	4.1	Integrazione Identity Server [layer di astrazione che interroga le anagrafiche GAIA (per i volontari) e Zucchetti (per dipendenti, somministrati e contratti a progetto)]	gli utenti possono accedere -in qualità di "viaggiatori"- senza un preventivo provisioning delle utenze	must
	4.2	Integrazione con sistema di contabilizzazione (SAP)	integrazione per garantire le scritture contabili (per ogni transazione, specificare data, conto coge, descrizione movimento, centro di costo). I conti CoGe sono differenti sulla base della tipologia di utenza (volontario/dipendente)	must
	4.3	Integrazione con sistema di centri costo (SAP)	acquisizione centri di costo e relativi responsabili	must
	4.4	Integrazione con sistema paghe (zucchetti)	integrazione per inserimento in cedolino degli importi da riconoscere a titolo di rimborso (se personale dipendente)	must
	4.5	Integrazione con sistema di pagamenti carte di credito	acquisizione automatica delle transazioni effettuate	must
	4.6	Integrazione con sistema di ticketing	il sistema è in grado di acquisire i titoli di viaggio e associarli alla richiesta di viaggio e alla relativa transazione bancaria	may

5. Requisiti trasversali	5.1	Funzionalità gestione richieste e gestione note spese su APP mobile e Web		must
	5.2	Sistema di controllo d'accesso single sign-on		must
	5.3	Scalabilità del sistema	Disponibilità sviluppi Custom in base ad esigenze future	must
	5.4	Controllo Duplicazione Giustificativi di spesa		should
	5.5	Archiviazione digitale dei giustificativi di spesa a norma		must
6 Formazione e assistenza	6.1	Training al personale CRI		should
	6.2	Manuale help on line per utenti (scaricabile in pdf nice to have)		should
	6.3	Manuale tecnico		must
	6.4	Help desk tramite sistema di ticketing e telefonico		should
	6.5	linguaggio standard per formazione e assistenza: italiano		must

6. MODALITÀ DI ESECUZIONE

6.1 DURATA

Il servizio termina allo scadere dei 24 mesi dalla stipula del contratto

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per ulteriori 24 mesi previa comunicazione a mezzo pec all'aggiudicatario entro 60 giorni dalla scadenza dello stesso.

6.2 MODALITÀ PROGETTUALE

I servizi di manutenzione, ed in particolare la manutenzione adeguativa e manutenzione evolutiva, prevedono l'implementazione delle funzionalità descritte nel documento di analisi e preventivamente approvate da CRI.

Il fornitore dovrà assicurare la disponibilità delle figure professionali necessarie durante le fasi di analisi e sviluppo di ciascun progetto, tra cui, a titolo non esaustivo, le seguenti:

- Analisi tecnica e predisposizione delle Specifiche Tecniche;
- Redazione della documentazione di Progetto;
- Realizzazione dei settaggi e degli sviluppi;
- Predisposizione dei *test case*;
- Esecuzione dei Test (*unit test* e *regression test*, volti a determinare la correttezza e completezza, rispetto ai requisiti, del programma e a verificare che la nuova versione conservi intatte le funzionalità di quella precedente) e consegna della *test list* contenente l'esito dei test effettuati (test report);
- Redazione della documentazione funzionale e tecnica, tra cui Manuali Utente e Manuale di Gestione;
- Formazione degli utenti sulle nuove funzionalità e supporto alle attività di *change management*. La formazione deve prevedere il completo trasferimento delle competenze necessarie all'utilizzo e al controllo delle soluzioni proposte tramite la modalità del *training on the job* a favore degli utenti CRI opportunamente individuati;
- Rilascio in esercizio.

La gestione di ciascun progetto dovrà prevedere le seguenti macro fasi:

1. Predisposizione del documento di analisi tecnica e funzionale: definito l'ambito di intervento, il fornitore provvederà a redigere il documento che prevede l'analisi funzionale, l'analisi normativa (se del caso) e l'analisi tecnica degli impatti nel gestionale. Il documento, da rimettere all'approvazione dei key user CRI, dovrà indicare la pianificazione temporale delle attività nonché l'impegno economico richiesto;
2. Sviluppo e Configurazioni: realizzate le funzionalità approvate col documento di analisi, sarà cura del fornitore eseguire tutti i test, inclusi quelli di non regressione del sistema, in ambiente di test, prima del rilascio delle funzionalità ai key users, e fornire il documento di assesment;

3. Assistenza ai test del cliente: redazione di un documento di test a supporto delle attività di collaudo da parte dei key users. In questa fase il fornitore provvederà anche a correggere eventuali malfunzionamenti segnalati prima del trasporto in ambiente di produzione degli sviluppi eseguiti;
4. Supporto post avvio: a seguito del rilascio in produzione, il fornitore supporterà i key users nel primo utilizzo delle nuove funzionalità e il monitoraggio delle stesse;
5. Garanzia sviluppi realizzati: il fornitore si impegnerà a correggere tutti i malfunzionamenti segnalati senza ulteriore onere a carico di CRI.

Raccolti i requisiti funzionali, a fronte dell'analisi tecnica eseguita dal fornitore e previa comunicazione da parte di CRI, alcune attività di sviluppo potranno essere realizzate direttamente dalla stazione appaltante o soggetti terzi da lei individuati.

6.3 STATO AVANZAMENTO LAVORI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Lo stato di avanzamento dei lavori verrà condiviso tra le parti attraverso appositi incontri periodici. A seguito di ciascun incontro e previa consegna di tutto il materiale previsto (documentazione tecnica, manuali, codice sorgente, etc.), l'aggiudicatario emetterà fattura in accordo con quanto indicato nell'apposito verbale sottoscritto da entrambe le parti.

Il pagamento avverrà, previa presentazione di idonea fattura, entro 90 giorni data fattura f.m., a seguito di appositi incontri periodici per la verifica dello stato di avanzamento dei lavori.

7. RESPONSABILITÀ E PENALI

L'Aggiudicatario solleva l'Associazione da ogni eventuale responsabilità penale e civile verso terzi in ogni caso connesso all'affidamento del servizio e della fornitura oggetto del presente contratto. L'Aggiudicatario è responsabile per qualsiasi disservizio legato al software e applicativo procurato in corso di svolgimento del servizio e della fornitura rispetto a quanto previsto negli atti di gara e fino all'esito favorevole delle verifiche da parte del Direttore dell'esecuzione.

Nel caso in cui si verificassero inadempimenti alle obbligazioni contrattuali, l'Associazione applicherà le seguenti penali, previa contestazione scritta dell'inadempimento tramite PEC:

- per ogni prestazione non eseguita nei modi e nei tempi prescritti entro 3 giorni dalla contestazione, una penale in misura giornaliera pari allo 0,3 per mille dell'ammontare dell'affidamento;
- per ogni prestazione eseguita in maniera incompleta o carente, non conformemente ai modi e ai tempi prescritti entro 5 giorni dalla contestazione, una penale in misura giornaliera pari allo 0,5 per mille dell'ammontare dell'affidamento;
- per ogni prestazione non eseguita o eseguita in maniera incompleta, o carente, o non conformemente ai modi e ai tempi prescritti entro 7 giorni dalla contestazione, una penale in misura giornaliera pari allo 1 per mille dell'ammontare dell'affidamento;

- per quanto attiene alla manutenzione correttiva e a quella evolutiva l'aggiudicatario, in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio (SLA) riportati nell'Appendice A del Capitolato Tecnico, nel caso di specie, in via esemplificativa e non esaustiva:
 - Manutenzione correttiva:
 - per ogni Anomalia c.d. bloccante, la cui presa in carico non avviene entro 2 ore dalla segnalazione e la cui risoluzione non avviene entro le 24 ore dalla segnalazione stessa, sarà applicata una penale in misura giornaliera pari allo 1 per mille dell'ammontare dell'affidamento;
 - per ogni Anomalia c.d. grave, la cui presa in carico non avviene entro 6 ore dalla segnalazione e la cui risoluzione non avviene entro le 36 ore dalla segnalazione stessa, sarà applicata una penale in misura giornaliera pari allo 0,5 per mille dell'ammontare dell'affidamento;
 - per ogni Anomalia c.d. minore, la cui presa in carico non avviene entro 16 ore dalla segnalazione e la cui risoluzione non avviene entro le 48 ore dalla segnalazione stessa, sarà applicata una penale in misura giornaliera pari allo 0,3 per mille dell'ammontare dell'affidamento;
 - Manutenzione evolutiva:
 - per ogni rilascio in ambiente di test o produzione effettuato oltre il quarto giorno dal termine prefissato, sarà applicata una penale in misura giornaliera pari allo 0,5 per mille dell'ammontare dell'affidamento;
 - per ogni elaborazione dei documenti progettuali effettuata oltre il settimo giorno dal termine delle attività di approfondimento, sarà applicata una penale in misura giornaliera pari allo 0,3 per mille dell'ammontare dell'affidamento;
 - per l'utilizzo di prodotti non conformi a quanto indicato negli atti di gara e nell'offerta presentata dallo stesso aggiudicatario, sarà applicata una penale pari allo 1 per mille dell'ammontare dell'affidamento;
 - per l'utilizzo di apparecchiature non conformi alla normativa antinfortunistica o comunque pericolose per il loro stato di obsolescenza, sarà applicata una penale pari allo 1 per mille dell'ammontare dell'affidamento.

L'Aggiudicatario avrà facoltà di presentare giustificazioni e/o controdeduzioni entro 3 giorni dal ricevimento della contestazione da parte di Associazione.

Qualora dette deduzioni non siano accoglibili, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, si procederà alla quantificazione dell'importo della sanzione ed alla comunicazione delle modalità di corresponsione.

Per il recupero delle penalità, l'Associazione potrà rivalersi, mediante trattenuta, sui crediti dell'Aggiudicatario, o sulla garanzia definitiva prestata, la quale dovrà essere reintegrata.

L'applicazione delle penali non pregiudica eventuali altre azioni di risarcimento che l'Associazione intenda intraprendere nei confronti dell'aggiudicatario.

L'applicazione di penali per un importo pari al 10% dell'importo dell'affidamento comporterà la risoluzione del contratto. In tal caso, l'Associazione provvederà a incamerare l'intero importo della garanzia definitiva.

8. OBBLIGO DI RISERVATEZZA

Tutte le informazioni scambiate ai fini dell'esecuzione del servizio sono riservate.

Il fornitore si impegna a non divulgare e non utilizzare, se non per gli scopi direttamente connessi all'erogazione dei presenti servizi, documenti, dati e informazioni in generale. Le parti si impegnano a trattare eventuali dati identificativi, particolari e giudiziari nel rispetto della normativa vigente.

L'affidataria si obbliga ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori la massima riservatezza su informazioni, documenti o altro tipo di materiale proveniente dall'Associazione per l'espletamento del servizio e della fornitura, estendendo eguale riservatezza per tutti i risultati, anche parziali, elaborati in qualsiasi forma (cartacea, informatica, ecc.) della propria attività, salvo che la stessa Associazione ne disponga la diffusione, secondo le modalità giudicate più opportune. In tal senso, l'affidataria si obbliga ad adottare con i propri dipendenti, collaboratori e consulenti tutte le cautele necessarie a tutelare la riservatezza di tali informazioni e/o documentazione.

L'aggiudicatario, inoltre, si obbliga ad osservare scrupolosamente la normativa in materia di riservatezza e di trattamento dei dati, in tutte le occasioni per le quali essa sarà applicabile nell'espletamento del servizio e della fornitura oggetto di affidamento.

9. PROPRIETÀ DEL SOFTWARE SVILUPPATO

Salvo dove diversamente indicato e concordato tramite accordo scritto, CRI acquisisce il diritto di proprietà e utilizzazione illimitata rispetto a quanto realizzato nell'esecuzione del presente contratto come, a titolo esemplificativo, i prodotti software, sistemi sviluppati, elaborati, procedure software e, più in generale, creazioni intellettuali ed opere dell'ingegno. L'aggiudicatario è obbligato a fornire a CRI tutta la documentazione e il materiale necessario all'effettivo godimento di tali diritti.

10. CONTINUITÀ NELLA GESTIONE DELLA FORNITURA

L'aggiudicatario è tenuto ad interfacciarsi con gli attuali partner Zucchetti per garantire continuità nell'erogazione del servizio. Il passaggio di consegne e il trasferimento del know-how è formalizzato tramite redazione di un apposito verbale.



La migrazione del datacenter dovrà avvenire garantendo il trasferimento di tutti i dati presenti nell'attuale sistema al momento dello switch-over e continuità del servizio, con un downtime non superiore a 2 giornate lavorative. La presa in carico dell'intera piattaforma deve essere effettuata entro 20 giorni dall'aggiudicazione del presente bando, previa elaborazione di un progetto di migrazione che dovrà risultare conforme con il cronoprogramma dei lavori presentato. Tutti gli oneri derivanti dal mancato rispetto dei tempi di presa in carico saranno a carico dell'aggiudicatario.

APPENDICE A: LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

Manutenzione correttiva

Tipologia evento	Indicatore	SLA
Anomalia bloccante	presa in carico segnalazione	entro 2 ore
	risoluzione segnalazione	entro 24 ore
Anomalia grave	presa in carico segnalazione	entro 6 ore
	risoluzione segnalazione	entro 36 ore
Anomalia minore	presa in carico segnalazione	entro 16 ore
	risoluzione segnalazione	entro 48 ore

Manutenzione evolutiva

Tipologia attività	Indicatore	SLA
Analisi	Elaborazione dei documenti progettuali entro	7 giorni dal termine delle attività di approfondimento da svolgersi con personale CRI, salvo differenti accordi puntuali
Rilascio sviluppo	Rilascio in ambiente di test o produzione	4 giorni di tolleranza rispetto alla data pianificata

APPENDICE B: DIMENSIONAMENTO DELLA FORNITURA

Licenze

Codice Prodotto	Funzionalità	Dimensionamento Dip.
TPIAZ	Tool Platform Infinity per le aziende	850
PRESJ	Presenze Project	850
PAGHEW	Paghe Web	850
PAWDIA	Diagnostico Paghe Web	850
WFPK02	Pacchettizzato Workflow + APP02	850
PAWBUDF	Budget e Analisi Costi	850
RUPAK02	Pacchettizzato Risorse Umane*	850
ZINREC	Modulo Base 15 Active Jobs*	850
ZINCVD	Modulo per la gestione dei CV dipendenti	850
SCHED	Scheduling	850
WFSCHE	Workflow sched	850
SCHEDAP	P Abilitazione App Scheduling	850
TMSHT	TIMESHEET	850
WFTMT	WORKFLOW TIMESHEET	850
WFTMW	WORKFLOW TEAMWORK	850
SICAPW	APPALTI E QUAL. FORNITORI	850
SICLAVW	PAK SICUREZZA SUL LAVORO	850

Per i moduli web di Recruiting già esistenti, si richiede il seguente dimensionamento:

- ✓ Active Jobs: 50
- ✓ Storage documentazione: 10Gb
- ✓ Numero totale questionari: 100
- ✓ Numero form personalizzabili: 15

Servizi (2 anni)

	Dim	Tipologia
Setup iniziale e migrazione*		una tantum
Licenze aggiuntive (sicurezza sul lavoro)		una tantum
Canone di manutenzione (di licenza)		canone
Supporto specialistico	100 gg	a consumo
Help desk		canone

(*) Include tutti i costi connessi alla presa in carico del sistema esistente, all'installazione di eventuali aggiornamenti e all'implementazione delle personalizzazioni così come descritte nel presente documento.