

***CAPITOLATO TECNICO***

***SERVIZI PROFESSIONALI PER LA PARAMETRIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE DEL SISTEMA PER LA  
GESTIONE DELLE RISORSE UMANE***

## INDICE

1	Definizioni .....	3
2	Oggetto e durata .....	3
3	Modalità di esecuzione del contratto.....	6
3.1	Generalità .....	6
3.2	Piano di lavoro .....	6
3.3	Luogo di svolgimento del servizio .....	7
3.4	Responsabile della fornitura.....	7
3.5	Modalità di comunicazione .....	7
3.6	Consegna ed installazione .....	7
3.7	Collaudo e rilascio in esercizio.....	8
3.8	Manutenzione correttiva in garanzia .....	8
4	Adempimenti per la sicurezza .....	9
5	Obblighi di riservatezza .....	9
6	Modalità di fatturazione e pagamento.....	9
7	Livelli di servizio .....	9
8	Penali .....	10

## 1 Definizioni

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **Committente:** la Consip S.p.A.;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio.

## 2 Oggetto e durata

### Premessa.

Attualmente il sistema informativo aziendale dedicato alla gestione delle risorse umane risulta essere composto da differenti applicazioni realizzate in tecnologie diverse e rilasciate in distinti momenti storici della vita aziendale.

La gestione delle risorse umane è demandata a diverse Aree aziendali che si occupano autonomamente di una porzione dei dati, ciascuna Area secondo le competenze funzionali che le sono state attribuite dall'organizzazione aziendale. L'insieme dei dati è gestito tramite sistemi, tool e fogli di calcolo non del tutto integrati tra loro. Inoltre il patrimonio documentale è in parte cartaceo, pertanto una parte delle informazioni risiede nell'archivio fisico dove sono conservati i fascicoli del personale.

Consip ha quindi deciso di dotarsi di una soluzione di mercato di gestione del personale in grado di integrarsi successivamente anche con le altre componenti informatiche aziendali, possibilmente in modalità "nativa" per non dover sostenere onerosi costi di integrazione.

### Oggetto della fornitura

Oggetto del presente Capitolato è la **fornitura a corpo** di servizi professionali per la parametrizzazione e la personalizzazione del prodotto Dynamics di Microsoft e il successivo rilascio in esercizio del Sistema per la Gestione delle Risorse Umane.

Più in dettaglio, le attività richieste sono le seguenti:

1. Definizione di un piano complessivo di implementazione che preveda i seguenti step:
  - Analisi e parametrizzazione/realizzazione delle funzionalità di back end a supporto delle aree Risorse Umane, Sviluppo Risorse Umane, Amministrazione del personale;
  - Parametrizzazione/implementazione funzionalità di front end ad uso di tutti gli utenti del sistema;
  - Integrazione con altri sistemi gestionali interni (SIC, SIACC, SIGEF, P&C, Business, Prestipula, AF, Busta A, SOS, Intranet, ecc) o esterni (dati in export verso paghe);
2. Normalizzazione dei dati storicizzati negli applicativi che verranno sostituiti dalla nuova piattaforma e caricamento sul DB di Dynamics;

3. Rilascio in esercizio delle funzionalità relative a: anagrafiche e organizzazione, gestione assenze, nota spese, timesheet, formazione, MBO e organigramma. Di seguito viene fornito un elenco indicativo e non esaustivo delle funzionalità previste.

Moduli applicativi	Funzionalità
Anagrafiche e organizzazione	Gestione anagrafica dipendente (nome, cognome, titolo di studio, data e luogo di nascita, sesso, indirizzi e contatti, cittadinanza, stato civile, militare, disabilità, ecc.)
	Gestione dati aziendali (condizione di impiego, inquadramento CCNL, part time, ecc.)
	Gestione di un fascicolo per dipendente
	Gestione delle scadenze
	Gestione dati curriculari
Gestione presenze/assenze	Gestione presenze
	Gestione assenze
	Gestione Ferie/Permessi
	Reperibilità
	Smart working
Nota spese/trasferte	Gestione della nota spese
	Gestione delle trasferte
TimeSheet	Gestione del timesheet
Formazione	Gestione catalogo corsi
	Iscrizione e gestione corso
	Caricamento automatico sul percorso formativo
	Certificazioni e competenze collegate
	Raccolta fabbisogni
	Budget formazione
MBO	Soft Skill
	Livello target per ruolo
	Hard Skill
	Livello target per ruolo
	Misurazione
	Gap analysis
	Assegnazione obiettivi
	Calcolo MBO
Organigramma	Unità organizzative
	CDC legato a UO
	Posizione
	Organigramma

4. Supporto post rilascio in esercizio, manutenzione correttiva in garanzia, piccoli interventi migliorativi/adequativi.

I moduli Dynamics che dovranno essere parametrati e personalizzati sono i seguenti:

- Dyn365E Finance,
- Dyn365E Human Resources Attach,
- Dyn365E Team Members.

### **Situazione attuale**

L'attuale sistema HR di Consip è composto da un insieme di applicativi aziendali in cui ciascuno dei dipendenti, in base al suo profilo, opera a diverso titolo, essendo parte di funzioni e processi specifici della realtà Consip. Per quanto attiene specificatamente alle componenti HR, attualmente solo alcune delle informazioni sono gestite attraverso applicazioni web e l'anagrafica del personale costituisce la base dati centralizzata per tutti gli applicativi aziendali.

Le applicazioni sono le seguenti:

- SIC: sistema di gestione dell'anagrafica del personale, struttura organizzativa, time sheet, nota spese e trasferte
- Sito formazione: sistema di gestione dei corsi e iscrizioni in cui sono contenuti tutti i corsi formativi dei dipendenti Consip
- MBO/SVP: applicazione in cui si tracciano gli obiettivi personali e aziendali collegati al raggiungimento delle percentuali di retribuzione variabile dei dipendenti
- DocPers: applicazione in cui vengono gestiti gli archivi documentali che compongono il fascicolo del dipendente.

L'attuale dimensionamento dell'organizzazione Consip è di circa 450 utenti così suddivisi:

<b>Ruolo e funzionalità</b>	<b>Utenti Full</b>	<b>Team Member</b>
Amministratori	4	
Responsabili di Risorse/Direttori	56	
HR Staff	12	
Team Member		378
	<b>72</b>	<b>378</b>

### **Durata**

Il contratto acquista efficacia dalla data di avvio, che coinciderà con la data della riunione di avvio (vedi successivo § 3.2), e avrà una durata pari a 12 mesi.

La Società deve provvedere a svolgere il Servizio richiesto nel rispetto delle modalità e dei tempi che verranno indicati dalla Committente e ufficializzati nel Piano di lavoro (vedi successivo § 3.2).

### **3 Modalità di esecuzione del contratto**

#### **3.1 Generalità**

La Società dovrà eseguire le prestazioni in oggetto a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale e con risorse qualificate secondo i requisiti indicati nel presente Capitolato e nell'offerta della Società.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i responsabili della Committente, secondo modalità opportunamente concordate.

#### **3.2 Piano di lavoro**

Il Servizio sarà regolato tramite il Piano di Lavoro, che rappresenta lo strumento di riferimento per il controllo e l'esecuzione delle attività, attraverso un'opera continua di monitoraggio.

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta della Committente, il Responsabile delle attività contrattuali concorderà con il Responsabile di contratto della Società, una riunione di avvio per la condivisione degli obiettivi da perseguire e delle modalità/tempistiche di svolgimento delle attività al fine di predisporre il Piano di Lavoro iniziale.

Il Piano di Lavoro, in accordo con la Committente, potrà essere soggetto a modifiche e ulteriori ripianificazioni, secondo le esigenze e gli indirizzi strategici che emergeranno in corso di svolgimento del Servizio, fermo restando la conclusione delle attività in oggetto entro la scadenza contrattuale.

Il Piano di Lavoro dovrà indicare almeno le seguenti informazioni:

- le attività, codificate in maniera univoca, e le relative date di inizio e fine;
- le strutture della Committente coinvolte nelle diverse attività e il loro diverso livello di coinvolgimento;
- i deliverable/output delle singole attività e le relative date di consegna previste.

Con cadenza concordata fra la Società e la Committente verranno convocati degli incontri di condivisione dello stato di avanzamento lavori nel corso dei quali la Società dovrà presentare lo Stato Avanzamento Lavori (SAL). Entro 5 giorni lavorativi la Committente comunicherà per iscritto alla Società l'approvazione formale del SAL e del Piano di Lavoro aggiornato, ovvero – se del caso – eventuali osservazioni o richieste di modifica. In tal caso il predetto termine di 5 giorni si intende applicabile dalla ricezione da parte della Committente del relativo documento correttamente modificato.

Non è prevista l'approvazione per tacito assenso.

In particolare verranno monitorate:

- le attività concluse e i documenti consegnati dalla Società;
- i deliverable/output consegnati e approvati, con l'evidenza di quelli consegnati rispetto all'ultimo incontro;

- l'avanzamento delle attività in corso, con evidenza di eventuali vincoli e/o criticità;
- il Piano di Lavoro aggiornato, con le ripianificazioni eventualmente necessarie, corredato dall'indicazione dei razionali e di ogni altra informazione utile al controllo delle attività.

Entro le date di scadenza previste dal Piano di Lavoro, la Società dovrà provvedere alla consegna dei deliverable secondo le modalità di comunicazione concordate con la Committente, affinché questa possa darne approvazione formale.

### **3.3 Luogo di svolgimento del servizio**

L'erogazione dei servizi oggetto del presente Contratto dovrà essere svolta presso la sede della Società.

Resta inteso che eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge attività nell'ambito del presente Capitolato sono comunque a carico della Società.

Le modalità di comunicazione e di condivisione dei deliverable saranno definite e concordate con la Committente nella riunione di avvio e potranno essere modificate nel corso della durata contrattuale.

### **3.4 Responsabile della fornitura**

La Società dovrà comunicare alla stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni.

Il Responsabile della fornitura sarà l'interlocutore unico della Committente per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali.

### **3.5 Modalità di comunicazione**

La Società si impegna a comunicare, contestualmente alla consegna dei documenti per la stipula del contratto, un indirizzo e-mail e un numero di telefono al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico della Società.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicandone tempestivamente alla Committente le eventuali variazioni.

### **3.6 Consegna ed installazione**

In coerenza con quanto riportato nel Piano di Lavoro approvato, la Società dovrà consegnare sull'ambiente di collaudo messo a disposizione da Consip il software testato, installato e pronto per il collaudo, dandone comunicazione alla Committente secondo le modalità concordate con la stessa.

Anche per la consegna della documentazione a corredo e degli eventuali ulteriori deliverable richiesti, la Società dovrà attenersi alle modalità concordate con la Committente ed ai tempi previsti dal Piano di Lavoro approvato.

### 3.7 Collaudo e rilascio in esercizio

Le attività di collaudo avverranno, non appena terminata la fase di consegna ed installazione di cui al precedente § 3.6, secondo la pianificazione indicata nel Piano di Lavoro approvato.

Il collaudo dei componenti oggetto della fornitura verrà eseguito da una Commissione di Collaudo, in contraddittorio con la Società. Delle operazioni di collaudo verrà redatto un apposito “Verbale di collaudo” o certificato di verifica di conformità, che dovrà prevedere, in allegato, un documento nel quale dovranno essere riportate le seguenti informazioni:

- componenti consegnati;
- la descrizione delle operazioni e dei test effettuati;
- la descrizione degli eventuali problemi riscontrati;
- la descrizione delle soluzioni adottate a fronte dei problemi riscontrati.

La Committente si riserva di richiedere alla Società di rendere disponibile il proprio supporto alla Commissione di Collaudo per poter espletare le attività di collaudo.

Il collaudo si intende positivamente superato solo se tutti i componenti risultano conformi all’oggetto di fornitura e funzionanti correttamente secondo le specifiche indicate nel presente documento e nella documentazione tecnica e d'uso che sarà fornita dalla Società.

Nel caso di esito positivo del collaudo, la Società dovrà provvedere al rilascio in esercizio nel rispetto dei tempi e delle modalità concordate con la Committente. La data del verbale di esito positivo del collaudo e del rilascio in esercizio verrà considerata, da parte della Committente, quale “Data di Accettazione della Fornitura”.

Nel caso di esito negativo del collaudo o del rilascio in esercizio, la Società dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni solari, al termine dei quali verrà effettuata una seconda sessione di collaudo.

Nell’ipotesi in cui anche il secondo collaudo dia esito negativo, la Committente, ferma restando l’applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell’art. 1456 c.c.

### 3.8 Manutenzione correttiva in garanzia

A partire dalla data di rilascio in esercizio e fino alla conclusione del periodo contrattuale la Società dovrà prestare - a propria cura e spese - il servizio di manutenzione correttiva in garanzia.

Nel caso in cui la Committente, durante il periodo di manutenzione correttiva in garanzia, dovesse riscontrare qualsiasi malfunzionamento dei prodotti rispetto ai requisiti o alle funzionalità previste, la Società dovrà provvedere alla correzione del malfunzionamento e al ripristino dell’operatività nel rispetto dei livelli di servizio declinati nel successivo paragrafo 7.



## 4 Adempimenti per la sicurezza

Come più puntualmente descritto nel Contratto, la Società aggiudicataria sarà nominata Responsabile del Trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, per tutta la durata del contratto. Pertanto la Società dovrà mettere in atto tutte le misure tecniche ed organizzative idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e il rispetto degli obblighi di cui all'art. 32 del Regolamento UE.

La Società aggiudicataria si impegna a porre in essere quanto necessario per garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D.Lgs. 81/2008 s.m.i., cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente, ai fini degli adempimenti di cui all'art. 26 del citato decreto.

## 5 Obblighi di riservatezza

La Società si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per garantire la massima riservatezza delle informazioni raccolte durante le attività descritte nel presente Capitolato tecnico e a non divulgare, in nessun caso, a terzi i predetti dati, documenti, informazioni o parti di essi senza il preventivo ed esplicito accordo della Committente.

## 6 Modalità di fatturazione e pagamento

In relazione alla tipologia di fornitura di cui al paragrafo 2, le fatture dovranno essere prodotte secondo quanto disciplinato all'art. 15 delle Condizioni contrattuali e secondo la tempistica che verrà concordata con la Committente e formalizzata nel Piano di Lavoro approvato.

Per il pagamento delle fatture emesse, dovrà essere allegata a ciascuna la verifica di conformità di cui all'art. 12 delle Condizioni contrattuali.

## 7 Livelli di servizio

I livelli di servizio richiesti per la manutenzione correttiva in garanzia, verranno misurati in base alla tempestività di ripristino.

I guasti segnalati alla Società saranno codificati secondo una classe di severità (*Severity Code*), in base alla gravità del problema riscontrato. L'assegnazione dello specifico *Severity Code* dovrà essere prontamente segnalata dalla Società alla Committente tramite le modalità di cui al paragrafo 3.5.

Sulla base del *Severity Code* assegnato, insieme a una prima diagnosi del disservizio, la Società dovrà fornire una stima dei tempi di ripristino e delle modalità di intervento nel rispetto dei livelli di servizio nel seguito definiti.

Severity Code	Descrizione sintetica	Descrizione
1	Bloccante	Comporta il blocco totale delle funzionalità garantite dal servizio,

		oppure un degrado significativo nelle performance operative, tale da rendere il servizio inutilizzabile.
2	Non bloccante	Comporta la perdita di funzionalità non critiche, oppure un degrado delle performance operative, con problemi di utilizzo per l'utente che non compromettono tuttavia l'utilizzo delle funzionalità di base.

Il servizio di manutenzione correttiva in garanzia sarà monitorato sulla base del seguente parametro:

- Tempo di risoluzione: è definito come il tempo che intercorre tra la segnalazione del disservizio da parte della Committente ed il ripristino delle normali funzionalità.

Di seguito sono esplicitati i livelli di servizio minimi che la Società si impegna a rispettare nell'esecuzione dei servizi, pena l'applicazione delle relative penali di cui al paragrafo 8.

Descrizione	Severity Code	Tempo massimo atteso
Tempo di risoluzione	1	1 (un) giorno lavorativo
	2	2 (due) giorni lavorativi

La Società, a seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o anomalia, dovrà annotarla in apposito registro, e prendere in carico la problematica, attivandosi per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o anomalia riscontrati.

Qualora la società stimi che per risoluzione della problematica sia necessario un tempo superiore a quello indicato precedentemente, la Società, proporrà alla Committente, un nuovo termine provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine proposto. Tale nota, qualora accettata dalla committente, dovrà essere sottoscritta da entrambe le parti.

In tale ipotesi la Società dovrà mantenere costantemente informato la Committente circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o anomalia.

## 8 Penali

La Committente applicherà le penali secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno di ritardo rispetto alle scadenze previste dal Piano di Lavoro, la Committente si riserva di applicare una penale pari allo 0,3‰ (zerovirgolatré per mille) dell'importo contrattuale;
- per ciascun esito negativo di collaudo la Committente si riserva di applicare una penale pari a 1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale;
- nell'ambito della manutenzione correttiva in garanzia, per ciascun intervento, per ogni giorno di ritardo rispetto ai tempi di ripristino previsti per la manutenzione correttiva in garanzia, la Committente si riserva di applicare una penale pari allo 0,3‰ (zerovirgolatré per mille) dell'importo contrattuale.