

## **CAPITOLATO TECNICO D'APPALTO**

### **AFFIDAMENTO DEI SERVIZI IN LICENZA D'USO/*OUTSOURCING*, CON APPLICATIVI CORRISPONDENTI E PORTALE, AREA PRESENZE, HR, PAYROLL E CONSULENZA DEL LAVORO DELLA CSEA**

**CIG 8941331BC0**

**CPV: 79631000 - 6 (Servizi di personale e foglio paga); 792111110 – 0 (Servizi di gestione retribuzioni); 5121000 – 1 (Servizi di installazione di attrezzature di registrazione delle presenze); 72268000 – 1 (Servizi di fornitura software); 7223000 – 6 (Servizi di sviluppo di software personalizzati); 79411000 – 8 (Servizi generali di consulenza gestionale)**

## SOMMARIO

1.	PREMESSA .....	1
2.	PROFILO AZIENDALE .....	1
3.	FINALITÀ DELLA PROCEDURA E OGGETTO DEL SERVIZIO .....	2
4.	DURATA E VALORE DELL'APPALTO .....	6
5.	MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO .....	8
6.	IMPIANTO E AVVIO DEL SISTEMA ( <i>START – UP</i> ) – AFFIANCAMENTO IN USCITA E ASSISTENZA <i>POST VENDITA</i> .....	8
7.	CONDIZIONI GENERALI DELLA FORNITURA .....	10
	<i>7.1 Contesto CSEA per la Fornitura</i> .....	10
	<i>7.2 Fase di gestione operativa dei servizi</i> .....	11
	<i>7.3 Attività di fine Fornitura</i> .....	11
	<i>7.4 Requisiti qualitativi della Fornitura</i> .....	12
	<i>7.5 Supporto e assistenza</i> .....	13
	<i>7.6 Garanzie e responsabilità</i> .....	14
8.	CONTENUTO DEL SERVIZIO - AREE TEMATICHE .....	14
9.	MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO .....	23
10.	PENALI .....	24
11.	NORMA DI RINVIO .....	26

## **1. PREMESSA**

Il presente Capitolato Tecnico d'Appalto è parte integrante della documentazione di gara e definisce le caratteristiche e i requisiti per l'affidamento dei servizi in licenza d'uso/*outsourcing*, con applicativi corrispondenti e portale, Area Presenze, HR, *Payroll* e consulenza del lavoro della Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (nel seguito CSEA).

Le prescrizioni contenute nel presente Capitolato tecnico d'appalto rappresentano gli impegni che l'operatore economico aggiudicatario (nel seguito Fornitore) dovrà adempiere, con rinvio al resto della documentazione di gara per ogni altra disposizione vincolante.

## **2. PROFILO AZIENDALE**

La Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali è un ente pubblico economico, così denominato ai sensi dell'art. 1, comma 670, della L. 208/2015 (Legge di Stabilità 2016), che opera nei settori dell'elettricità, del gas e dell'acqua.

La sua missione principale è la riscossione di alcune componenti tariffarie dagli operatori; tali componenti vengono raccolte nei conti di gestione dedicati e successivamente erogati a favore delle imprese secondo regole emanate dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA).

La CSEA è sottoposta alla vigilanza ARERA e del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Il rapporto di lavoro del personale dipendente, ai sensi dell'art. 1, comma 4, dello Statuto, approvato con D.M. 1° giugno 2016, è disciplinato dalle norme di diritto privato e dalla contrattazione collettiva di settore del comparto dei lavoratori addetti al settore elettrico.

Ai dirigenti CSEA (sole cinque posizioni previste oltre al Direttore generale) si applica il Contratto collettivo nazionale dei dirigenti di aziende industriali.

Sono inoltre vigenti distinti contratti integrativi di secondo livello, che prevedono a livello di Ente la gestione economica e normativa di diversi specifici istituti.

L'art. 1, comma 670, della Legge di Stabilità 2016, stabiliva la dotazione organica dell'Ente in misura non superiore a sessanta unità.

Con Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 4 febbraio 2021, è stato sancito l'incremento dell'organico da 60 a 90 unità, di cui 5 risorse appartenenti al ruolo dirigenziale, con contestuale modifica dell'art. 3, comma 1, del Regolamento di organizzazione e funzionamento della CSEA.

## **GLOSSARIO**

Nell'ambito del presente capitolato si intende per:

- l'ENTE: la CSEA, salvo diversa specifica indicazione;
- la CASSA: la CSEA, salvo diversa specifica indicazione;
- l'AMMINISTRAZIONE: la CSEA, salvo diversa specifica indicazione;
- Il COMMITTENTE: la CSEA, salvo diversa specifica indicazione;
- Il FORNITORE/APPALTATORE: il soggetto aggiudicatario della presente procedura di affidamento;
- *OUTSOURCER*: il soggetto aggiudicatario della presente procedura di affidamento;
- PERSONALE GESTITO: personale dipendente, dirigente, incluso il Direttore generale, distaccato, in tirocinio/stage e collaboratori assimilati ai lavoratori dipendenti;
- CCNL: contratto collettivo nazionale di lavoro per i lavoratori addetti al settore elettrico; ove specificato, per i soli Dirigenti, il contratto collettivo nazionale dei dirigenti di aziende industriali;
- *START UP*: fase propedeutica all'attivazione a regime del servizio oggetto dell'appalto (massimo 4 mesi dall'aggiudicazione).

### **3. FINALITÀ DELLA PROCEDURA E OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il presente Capitolato Tecnico d'appalto ha lo scopo di definire i requisiti relativi alla fornitura dei servizi in oggetto, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati allo sviluppo e gestione del complesso di attività, che consiste nella gestione integrata informatizzata delle Risorse Umane, attraverso una piattaforma che consenta di gestire in modalità automatica tutti i processi richiesti, e dei conseguenti adempimenti giuridico/economici, previdenziali, fiscali, contabili e contrattuali nel rispetto delle disposizioni normative in materia tempo per tempo vigenti, con relativa gestione documentale, modulistica automatizzata e sistemi di invii automatici.

Rientrano, all'interno del servizio richiesto, dunque, il complesso delle attività relative alla gestione dei processi di amministrazione del personale, con particolare riferimento all'elaborazione delle buste paga, al calcolo dei modelli mensili ed annuali previsti dalla normativa contributiva e fiscale vigente e all'elaborazione di tutti i prospetti necessari alla gestione del costo del lavoro (Sistema Informativo Integrato per la gestione del Personale – *Sistema Human Resource*).

Rientra, altresì, all'interno del servizio, attivabile su richiesta, come di seguito specificato, a discrezione della CSEA, in relazione alle esigenze in essere, la fornitura, posa in opera, installazione e configurazione di sistemi di rilevamento degli ingressi ed uscite in funzione di controllo accessi e apri porta.

Il servizio richiesto in modalità SAAS prevederà l'archiviazione dei dati all'esterno della CSEA. Il servizio dovrà avere caratteristiche di interazione ed estensibilità (API) atte anche ad una possibile integrazione con tecnologie *blockchain*, qualora la CSEA valuterà l'opportunità di adesione a queste.

Le attività, per sinteticità e chiarezza espositiva, verranno suddivise in 5 aree di riferimento, per le cui specifiche tecniche di dettaglio si rimanda al paragrafo del capitolato tecnico 8 “Contenuto del servizio – Aree tematiche”, per semplicità di seguito elencate:

- **AREA 1: Hardware e Servizi connessi per la rilevazione presenze** (terminali con funzione di controllo accessi e apriporta, attività di installazione su posizioni cablate e garanzia di manutenzione degli strumenti forniti, *badges* personalizzati a colori con logo, foto e dati n. 200 adattabili ai terminali di rilevazione presenze al momento in essere in CSEA presentanti tecnologia RF IFK4000RF Full, SW Scarico Dati verso HE Presenze);

**AREA 2: Software in modalità SAAS complementari (gestione moduli processi personalizzabili) e applicativi:** presenze, HR, trasferte – nota spese, *reporting*, **archiviazione, Area FAQ/ticketing, gestione prenotazione postazioni Smart Working** (fornitura della licenza d’uso dei *software*, comprensivi di tutti i moduli propedeutici per la gestione e l’amministrazione delle presenze e le relative attività riportate nel presente documento, inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo ferie, permessi, straordinari, *dossier* risorsa, trasferte e tutte le necessarie personalizzazioni. A titolo esplicativo, si specifica la necessità che per ogni modulo venga garantita **e sia inclusa nel corrispettivo indicato nell’offerta economica**, personalizzazione, scalabilità di adattamento e sviluppo alle necessità della CSEA, nonché formazione e consulenza/supporto gestionale a carattere specifico volto a rendere l’Area Personale della CSEA autonoma nella gestione di tutti i processi);

- **AREA 3: Servizio in outsourcing payroll (gestione paghe e contributi) e gestione amministrativa del personale**, comprensivo di tutti gli adempimenti ad oggi svolti e richiesti all’attuale Fornitore uscente (a titolo esemplificativo elaborazione cedolini paga e adempimenti correlati, invio uniemens, cassetto previdenziale, invio CU, 770, autoliquidazione INAIL, servizi accessori correlati, estrazione dati e redazione prospetto informativo disabili);
- **AREA 4: Consulenza del lavoro** (a titolo esemplificativo gestione rapporti con Fondi ed Enti, approfondimenti normativi e pareristica fino a 20 quesiti al mese, sessioni, almeno a cadenza bimestrale, di aggiornamento formativo sulle novità giuslavoristiche e relative *newsletters*);
- **AREA 5: Servizi generici di assistenza operativa, comprensiva delle ore straordinarie delle diverse tipologie di manutenzione e/o allineamento degli applicativi, nonché di gestione di tutti i servizi previsti dal contratto** (a titolo meramente esemplificativo vi rientrano: tutti i servizi generici di assistenza operativa non ricompresi nella formazione, consulenza e manutenzione ordinaria,

tutti i servizi non ricompresi negli allineamenti e personalizzazione degli applicativi derivanti anche da esigenze ordinarie di aggiornamento o adeguamento dei sistemi o di allineamento a modifiche normative nonché vi rientrano tutte le ore straordinarie previste per eventuali montaggi/installazioni in caso di cambio della sede della CSEA).

La fornitura richiesta dovrà essere effettuata nel rispetto delle condizioni riportate nel presente Capitolato tecnico d'appalto. L'offerta è vincolante per l'offerente fin dal momento della sua presentazione; non saranno ammesse offerte condizionate.

La CSEA si riserva di modificare le modalità di esecuzione, di introdurne di nuove, di definire/modificare gli attuali *standard* durante l'intero periodo della fornitura, dandone adeguato preavviso al Fornitore.

Il servizio in oggetto dovrà inoltre includere un servizio di predisposizione dell'ambiente applicativo in modalità SAAS (con relativo *test* funzionale e prestazionale del contesto e delle attività), nonché di acquisizione e gestione storica dei dati già presenti nel sistema attuale in uso in CSEA, in modo da consentire che tutto il patrimonio informativo sia utilizzabile nell'applicativo proposto, nonché un'attività di avviamento, supporto, assistenza, aggiornamento costante e formazione (*training*) all'Area Personale.

La presente gara ha per oggetto, dunque, anche l'esecuzione delle attività relative alla fase di *start-up* (impianto/avviamento), alla personalizzazione degli applicativi, nonché la scalabilità delle soluzioni predisposte, secondo le specifiche della CSEA nell'esecuzione del contratto, nonché quelle relative alla fase di fine servizio per l'affiancamento in uscita e all'assistenza continuativa *post vendita*.

In particolare sarà cura dell'aggiudicatario prevedere tutte le procedure necessarie per il primo caricamento della base dati sui moduli *software* a partire dai dati registrati sui sistemi preesistenti, mediante la predisposizione di un piano di migrazione dei dati. L'intera procedura di migrazione sarà a carico del fornitore, che eseguirà l'attività in piena autonomia con il supporto del Fornitore uscente.

La fase di *start-up* si concluderà con la sottoscrizione del verbale di consegna dei servizi. L'incompleta esecuzione delle attività previste per l'avviamento e il mancato raggiungimento degli obiettivi funzionali e prestazionali costituiscono cause per la rescissione unilaterale del Contratto da parte della CSEA.

Il contratto avrà decorrenza dalla messa a regime dei servizi e comunque entro e non oltre il 27 giugno 2022.

Inclusi nel corrispettivo indicato nell'offerta economica, il Fornitore dovrà garantire i seguenti servizi:

- l'integrazione con le procedure della CSEA, al fine di garantire la corretta gestione di tutto il materiale informativo relativo al personale;
- la collaborazione e il dialogo con soggetti esterni coinvolti nei processi e nelle attività di interesse della CSEA (es. consulenti fiscali);
- implementazione di una sezione FAQ/Area quesiti del dipendente, nell'ambito della quale, su tematiche specifiche individuate dalla CSEA di interesse generale dei dipendenti il Fornitore predispone le relative risposte;
- il servizio di assistenza, consulenza e formazione ordinaria in relazione all'utilizzo del sistema fornito, nonché, nello specifico, di tutti i moduli dell'applicativo installato;
- il *back up* automatico dei dati, archiviati nel rispetto delle normative vigenti, inclusa l'intera disciplina *privacy*;
- l'applicazione di *standard* elevati di sicurezza dei dati e conformità con la certificazione ISO/IEC 27001:2017;
- la manualistica di sistema personalizzata e aggiornata;
- la formazione e il supporto all'uso dell'applicativo agli utenti *standard*;
- la disponibilità di tutti i dati registrati con possibilità di effettuare estrazioni in formato elaborabile (es. csv, xls), report, analisi propedeutiche ed azioni di programmazione;
- la possibilità di programmare scarichi periodici dei dati nei formati sopra citati;
- la disponibilità di un portale accessibile anche da dispositivi mobili;
- la predisposizione di un timbratore virtuale.

La fornitura dovrà, inoltre, includere il servizio consulenziale e di formazione e assistenza continua all'Area Personale in relazione alla gestione di problematiche specifiche legate ai rapporti di lavoro, nonché il servizio di supporto e assistenza all'Area Amministrazione, Bilancio, Finanza e Controllo con particolare riguardo alle attività di contabilizzazione, quadratura e controllo delle registrazioni inerenti il costo del personale dipendente.

Le attività della fornitura, di tipologia eterogenea, possono essere così distinte:

1. attività di carattere intellettuale implicanti il possesso di specifiche cognizioni lavoristico-previdenziali, inclusa la prestazione inerente il supporto normativo;
2. attività gestionali, di calcolo ed elaborazione;
3. fornitura di sistemi informatici, comprese le relative attività di manutenzione, assistenza e formazione.

La fornitura, articolata in un unico lotto, deve essere predisposta in modo tale da poter essere successivamente estesa, in modo scalabile, flessibile e agevole, anche ad altre esigenze informative, formative, di aggiornamento di interesse dell'Area Personale.

#### **4. DURATA E VALORE DELL'APPALTO**

Il corrispettivo stimato del servizio è di euro 400.000,00 (quattrocentomila/00), oltre IVA, che costituirà l'importo massimo contrattuale; detto importo ha la funzione di indicare il limite massimo delle prestazioni ed ha carattere presuntivo, mentre il valore effettivo del contratto sarà determinato dalle prestazioni effettivamente richieste ed erogate.

L'importo complessivo a base d'asta prevede un ammontare generale da destinare all'intera **fase di impianto (*start-up*), nonché di affiancamento in uscita al fornitore entrante**, di € 25.000,00 (cinquantamila/00) oltre IVA, calcolata come cifra a corpo, *una tantum*, da suddividere secondo le modalità di pagamento esplicitate nel paragrafo corrispondente e relativa a tutti i servizi oggetto della fornitura, nonché l'assistenza *post vendita* e l'affiancamento in uscita.

Il corrispettivo stimato rimanente è di seguito sintetizzato e dettagliato per le singole Aree nella Tabella riportata:

DESCRIZIONE SERVIZI E FORNITURE	U.M.	COSTO UNITARIO I.E.	QUANT.	SUB-TOT
<b>1</b> Fase di impianto ( <i>start-up</i> ) – Affiancamento in uscita - Assistenza post vendita	<i>a corpo</i>	€ 25.000,00	<b>1</b>	<b>€ 25.000,00</b>
<b>2</b> Hardware e Servizi connessi alla rilevazione presenze				<b>€ 13.000,00</b>
2.1 Badges ( di cui € 10,00 a badge per n. 200 totali)	<i>a corpo</i> €/1 badge	€ 2.000,00 € 10,00	<b>200</b> <b>a consumo</b>	€ 3.000,00 € 0,00
2.2 Dispositivi di controllo accessi	<i>a corpo</i>	€ 1.250,00	<b>4</b>	€ 5.000,00
2.3 Licenze d'uso	<i>a corpo</i>	€ 2.500,00	<b>1</b>	€ 2.500,00
2.4 Canone	€/anno	€ 500,00	<b>3</b>	€ 1.500,00
2.5 Installazione	<i>a corpo</i>	€ 1.000,00	<b>1</b>	€ 1.000,00
<b>3</b> Software complementari (gestione moduli processi personalizzabili) + servizio prenotazione e gestione postazioni <i>Smart Working</i>				<b>€ 75.000,00</b>
3.1 Licenza d'uso	<i>a corpo</i>	€ 30.000,00	<b>1</b>	€ 30.000,00
3.2 Canone	€/anno	€ 9.000,00	<b>3</b>	€ 27.000,00
3.3 Manutenzione	€/anno	€ 2.000,00	<b>3</b>	€ 6.000,00
3.4 Area FAQ e Ticketing	€/anno	€ 2.000,00	<b>3</b>	€ 6.000,00
3.5 Servizio prenotazione e gestione postazioni <i>Smart Working</i>	<i>a corpo</i>	€ 6.000,00	<b>1</b>	€ 6.000,00
<b>4</b> Servizio in <i>outsourcing Payroll</i>				<b>€ 140.000,00</b>
4.1 Attività payroll e servizi pre e post payroll	€/anno	€ 25.000,00	<b>3</b>	€ 75.000,00
4.2 Cedolini (di cui 18,00 costo unit. per 100 per 12 mesi)	€/anno	€ 21.600,00	<b>3</b>	€ 65.000
<b>5</b> Consulenza del lavoro	€/anno	€ 35.000,00	<b>3</b>	<b>€ 105.000,00</b>
<b>6</b> Servizi generici di assistenza operativa (pacchetto di 42 giornate a copertua contratto)	€/anno	€ 14.000,00	<b>3</b>	<b>€ 42.000,00</b>
TOTALE (1+2+3+4+5+6)				<b>€ 400.000,00</b>

L'affidamento avrà durata 36 mesi dalla messa a regime dei servizi e comunque entro e non oltre il 27 giugno 2022, prevedendo una chiusura anteriore a tale data della fase di *start – up*, con l'approvazione del verbale di messa a regime del servizio, fatte salve le ipotesi di risoluzione anticipata o di recesso nei casi previsti dal presente capitolato, dalla legge o dal codice civile. Il contratto si estingue alla scadenza senza alcun obbligo di preventiva comunicazione.

Dunque, per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente Capitolato tecnico sono previste le seguenti fasi operative:

- AVVIO, la cui durata è massimo di 4 mesi prima della messa a regime del servizio;
- EROGAZIONE, la cui durata è prevista in 36 mesi, a partire dalla messa a regime del servizio e comunque entro e non oltre il 27 giugno 2022;
- TERMINE E PASSAGGIO DELLE CONSEGNE, che, senza far venire meno l'obbligo di garantire le prestazioni oggetto dell'affidamento, avviene entro gli ultimi 4 mesi di validità del contratto.

Il servizio svolto deve essere in grado di gestire, nell'arco della durata contrattuale, possibili variazioni in più o in meno delle articolazioni organizzative, del personale in pianta organica ed eventuali possibili cambi di sede.

## **5. MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO**

Il servizio richiesto dovrà essere svolto con la massima cura e diligenza, in conformità alle prescrizioni del presente Capitolato Tecnico d'appalto.

La CSEA si riserva di modificare le modalità di esecuzione, di introdurre di nuove, di definire/modificare gli attuali *standard* di svolgimento del servizio durante l'intero periodo della fornitura, dandone adeguato preavviso al Fornitore, per sopravvenute esigenze non prevedibili al momento della stipula del contratto, nonché per eventuali modifiche di carattere normativo, organizzativo o gestionale.

## **6. IMPIANTO E AVVIO DEL SISTEMA (START – UP) – AFFIANCAMENTO IN USCITA E ASSISTENZA POST VENDITA**

Dalla data di stipula del contratto, il Fornitore effettuerà una fase di preparazione, impianto e avvio del sistema per l'elaborazione delle paghe del personale CSEA e i connessi adempimenti. Solo dall'attivazione del contratto, che prevede l'erogazione del servizio a regime e che sarà successiva alla chiusura della fase di *start-up* con sottoscrizione del verbale di convalida, verrà riconosciuto il corrispettivo sulla base dell'offerta economica.

Il Fornitore dovrà programmare, attuare e completare tutte le operazioni di implementazione degli archivi gestionali della piattaforma *software* utilizzata necessarie per la successiva fase di gestione di tutte le attività (amministrative, di migrazione e caricamento dei dati, di elaborazione in parallelo per i necessari controlli di correttezza), l'aggiornamento e assistenza del personale della CSEA, in un arco temporale massimo di 120 giorni prima della messa a regime del servizio.

Sarà compito del Fornitore sviluppare un Piano di lavoro per la fase di impianto e avvio, stimando le attività sia in termini di *effort* che di tempi di realizzazione.

Il piano di lavoro dovrà essere approvato dalla CSEA. Il Fornitore si obbliga al rispetto delle tempistiche stabilite secondo le modalità indicate in tale Piano, presentato in sede di offerta.

Si evidenziano di seguito, in modo esplicativo, ma non esaustivo, le attività che dovranno essere previste in tale fase della fornitura:

- a. analisi di dettaglio delle funzioni richieste e dei servizi da erogare, con particolare attenzione alle esigenze di personalizzazione e scalabilità delle previsioni rappresentate dalla CSEA;
- b. recupero, trasferimento e caricamento di tutti i dati necessari per tutte le attività di elaborazione paghe, nonché dei dati storici atti a garantire la corretta elaborazione di tutto quanto richiesto compreso il supporto e quantificazioni economiche relative ai periodi antecedenti l'avvio del servizio. In particolare, dovranno essere caricati i dati anagrafici, contrattuali, contabili, previdenziali e della posizione debitoria (quote sindacali, cessioni del quinto e di altre trattenute rateali) dei dipendenti, che allo stato attuale si ritengono esaurienti quanto alla loro analiticità e contenuto e il Fornitore si impegna ad alimentare la banca dati del sistema in tempi congrui rispetto alla pianificazione. L'attività di caricamento dei dati deve avere concreta visibilità sul Piano di Lavoro sviluppato dal Fornitore e indicato nell'Offerta Tecnica;
- c. messa a punto della componente informatica per l'elaborazione dei dati;
- d. messa a punto del portale di gestione e amministrazione delle presenze, con completa personalizzazione e garanzia di funzionalità dei moduli corrispondenti;
- e. redazione, nel dettaglio, dell'assetto organizzativo relativo sia alle modalità di erogazione del servizio sia alle funzioni e responsabilità del personale afferente al Fornitore, che sarà presente presso la sede della CSEA per lo svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato, specificando anche il numero di giornate necessarie per esse (nello specifico, cronoprogramma e diagramma di GANTT di tutte le fasi di avvio del servizio);
- f. analisi e caricamento dei dati inerenti malattie ed infortuni incluso i sistemi di calcolo previsti dalla normativa vigente e dai contratti integrativi;
- g. elaborazioni parallele di confronto e messa a punto. il Fornitore dovrà predisporre elaborazioni di test complete del calcolo degli stipendi a partire dalla stipula del contratto per almeno 3 mesi precedenti l'attivazione del servizio, con ulteriore produzione in parallelo dei cedolini a partire dall'inizio dell'anno di stipula (gennaio), i cui output dovranno essere consegnati alla CSEA per le necessarie verifiche e controlli;
- h. implementazione di una sezione FAQ/Ticketing/Area quesiti del dipendente, nell'ambito della quale, su tematiche specifiche individuate dalla CSEA e veicolate

dalla stessa, di interesse generale dei dipendenti, il Fornitore predispone le relative risposte;

- i. predisposizione e messa a disposizione della CSEA di un *tool* per la prenotazione e gestione delle postazioni per i lavoratori in *Smart Working*, da mettere a disposizione dell'Amministrazione e dei propri dipendenti.

Il Fornitore dovrà prevedere l'erogazione di sessioni di formazione per il personale della CSEA con corsi teorici e pratici da tenere presso il committente per illustrare sia le applicazioni pratiche di tutte le funzioni operative del sistema installato e le modalità di corretto utilizzo del servizio, che le funzioni di sicurezza e riservatezza dei dati e delle procedure relative alla connettività e allo scarico delle copie degli archivi che dovranno essere conservati dalla CSEA. Quanto sopra è da intendersi remunerato con i corrispettivi contrattuali.

Durante tutto il periodo di avvio e impianto il Fornitore consegnerà periodicamente alla CSEA la documentazione atta a dimostrare lo stato di avanzamento lavori, motivando gli eventuali scostamenti dalla tempistica concordata all'inizio del progetto. Qualora richiesto, il fornitore presenterà lo stato di avanzamento periodico secondo le modalità ed i modelli di SAL richiesti da CSEA.

Il Fornitore metterà a disposizione un servizio di assistenza da remoto, tramite modalità da specificare nell'Offerta Tecnica (numero verde, indirizzo *e-mail* dedicato, etc.), nonché un referente di progetto, per supporto e risoluzione di problematiche connesse al contratto, nonché all'utilizzo degli applicativi.

## **7. CONDIZIONI GENERALI DELLA FORNITURA**

### **7.1 Contesto CSEA per la Fornitura**

L'espletamento dei servizi oggetto di fornitura deve avvenire mediante dei sistemi informatici (piattaforme, applicativi ed in generale ogni componente *software* connessa), in modalità SAAS, che garantiscono la conformità alla normativa vigente, incluse le previsioni di *compliance privacy*.

Ogni intervento di aggiornamento, modifica e miglioria dei servizi forniti dovrà essere concordato con l'Area Personale della CSEA, non implicando regressioni di alcun tipo nel servizio originariamente fornito.

I dati e le personalizzazioni già presenti nell'attuale infrastruttura di CSEA dovranno essere acquisiti dal fornitore ed importati nei sistemi da questi gestito.

I necessari interventi *hardware* e *software*, nel tener conto dell'infrastruttura già presente in CSEA, basata su precisi standard documentali, dovranno rispettare limiti e

vincoli posti dai processi aziendali in essere (ISO/IEC 27001:2017) e dovranno essere concordati con l'Area Sistemi Informativi della CSEA.

### **7.2 Fase di gestione operativa dei servizi**

La fase di gestione dei servizi avrà inizio dalla data di sottoscrizione del verbale di consegna dei servizi, successivo all'avvenuta messa in operatività della piattaforma applicativa e dei servizi previsti.

Il Referente Unico del Procedimento della CSEA predisporrà, in accordo con il Fornitore, il verbale in oggetto, dando avvio all'attività operativa di cui, di seguito, verificherà la corretta esecuzione – in termini di tempi, modalità, prestazioni, secondo quanto previsto dall'Offerta Tecnica – per tutta la durata del contratto.

Sarà cura del Fornitore verificare che tutti gli atti amministrativi e contabili inerenti alle attività richieste siano corretti.

I servizi dovranno essere erogati nel rispetto dei tempi e degli *standard* - quantitativi e qualitativi – indicati nell'Offerta Tecnica. Il Fornitore sarà responsabile dell'esecuzione delle attività affidate e dovrà comunicare e concordare con la CSEA ogni eventuale modifica delle stesse anche a seguito di variazioni normative dei termini legali e/o contrattuali richiesti.

Il Fornitore garantirà alto grado di responsabilizzazione dei profili impiegati, specifica attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di lavorare in *team* e rispetto delle scadenze pianificate. Il Fornitore garantirà, altresì, flessibilità applicativa nel fronteggiare eventuali situazioni straordinarie, che dovessero intercorrere durante l'affidamento del contratto, e per le quali dovessero risultare necessarie attività integrative dei servizi previsti e disciplinati dal presente capitolato e allegati correlati.

La CSEA si riserva, con ampia e insindacabile facoltà, di verificare e controllare sia la corretta esecuzione dei servizi, attraverso la richiesta di documentazione e reportistica ad *hoc*, che la rispondenza e qualità degli stessi, nonché l'osservanza da parte del Fornitore di tutte le disposizioni contenute nella documentazione della procedura e nel contratto stipulato. Qualora dai suddetti controlli, i servizi erogati dovessero risultare non conformi a quanto previsto, il Fornitore dovrà provvedere tempestivamente a eliminare le disfunzioni rilevate, fatta salva l'applicazione di eventuali penali.

I controlli e le verifiche non liberano il Fornitore dagli obblighi e dalle responsabilità previste dal contratto.

### **7.3 Attività di fine Fornitura**

Il Fornitore dovrà, su richiesta della CSEA, svolgere gli ultimi 4 mesi di validità del contratto collaborando con il nuovo Appaltatore subentrante, sotto il controllo e il

coordinamento della CSEA, fornendo tutte le informazioni e indicazioni idonee allo spostamento dei servizi su altra piattaforma e/o alla migrazione dei dati, al fine di garantire un adeguato supporto alla presa in carico da parte del fornitore successivo.

Prima di terminare le attività, salvo applicazioni di penali per inadempienza contrattuale, il Fornitore dovrà garantire sia alla Committente che al nuovo appaltatore subentrante:

- la disponibilità di tutti gli archivi contenenti tutti i dati raccolti ed elaborati durante lo svolgimento del servizio e il *Know how* tecnico essenziale per la presa in carico degli archivi stessi;
- la documentazione funzionale per l'elaborazione dati usati per la personalizzazione del servizio per la Committente, comprensiva di manualistica e reportistica ad hoc realizzata nel corso di vigenza dell'affidamento.

All'atto della cessazione del servizio, il Fornitore uscente dovrà aver trasferito alla Committente, in un formato concordato, l'intero contenuto dei dati storicizzati e gestiti nel corso della durata contrattuale e nello specifico, a titolo puramente esplicativo e non esaustivo, quelli relativi a:

- anagrafica del personale e dati aziendali, anche di carattere organizzativo;
- elementi retributivi erogati e trattenute effettuate;
- dettaglio dichiarazioni contributive e fiscali;
- dettaglio dei trattamenti fiscali operati;
- prospetti con evidenza dei residui elementi differiti (ferie, permessi, TFR);
- transazioni relative alle presenze/assenze e relativi giustificativi;
- dati e documenti relativi alle gestioni previdenziali e assistenziali;
- dati collaterali relativi al servizio svolto.

Il formato con cui i dati verranno trasferiti alla CSEA dovrà essere valutato e approvato dalla stessa.

#### **7.4 Requisiti qualitativi della Fornitura**

I servizi dovranno essere erogati dal Fornitore nel rispetto dei criteri di accuratezza, dei tempi e modi indicati nell'Offerta Tecnica e della puntualità della consegna dei prodotti richiesti.

L'Offerta Tecnica rappresenta l'impegno del Fornitore, accettato dalla CSEA, sugli *standard* qualitativi, sulla tempistica delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti. Il Fornitore si obbliga ad eseguire tutti i servizi nel pieno e incondizionato rispetto delle normative vigenti e secondo quanto contenuto nel presente Capitolato tecnico, nel Contratto, nel Disciplinare di Gara, nell'Offerta Tecnica e in tutta la documentazione allegata e richiamata come integrativa al presente documento, pena l'applicazione delle penali previste nel Contratto.

La CSEA si riserva il diritto di aggiornare in corso d'opera gli schemi descrittivi della documentazione contenuti nel presente Capitolato, o di variarne i contenuti, nonché di definire nuovi *standard*, anche durante il corso della fornitura, qualora ciò sia richiesto da variazioni del quadro legislativo di riferimento o da esigenze straordinarie, intercorse in vigenza contrattuale e non prevedibili al momento della stipula del Contratto, ma correlabili ai servizi oggetto di affidamento.

Tali variazioni non derogabili saranno concordate con il Fornitore, valutandone fattibilità, tempistica ed eventuale impatto economico sulle condizioni del Contratto.

### **7.5 Supporto e assistenza**

Per tutta la durata del Contratto, il Fornitore è tenuto a garantire la disponibilità di una funzione di Supporto e assistenza all'Area Personale della CSEA, individuando nello specifico un Referente di Progetto e un Referente commerciale, con l'obiettivo di facilitare il corretto utilizzo della piattaforma applicativa e la migliore fruizione dei servizi erogati.

Sarà cura del Fornitore, altresì, mettere a disposizione, come previsione aggiuntiva inclusa nell'attività di supporto gestionale, un servizio di assistenza, tramite modalità da specificare nell'Offerta Tecnica (numero verde, indirizzo *eMail* dedicato, ecc.) che assicuri, al minimo le seguenti funzioni:

1. supporto per l'utilizzo del *software* lato *client*;
2. soluzione di problemi pratici, sia di natura tecnica, sia di natura organizzativa o giuridico contabile, qualora il problema sorga in relazione a prestazioni e servizi erogati dal Fornitore;
3. rimozione di anomalie e/o malfunzionamenti derivanti dal *software* utilizzato per le elaborazioni;
4. rimozione e supporto di qualsiasi errore di calcolo che comporti non conformità dei dati elaborati alla normativa vigente.

Il Fornitore garantisce il buon funzionamento della piattaforma applicativa utilizzata, assumendo l'obbligo di eliminare le anomalie e/o i malfunzionamenti, anche se derivanti da nuove o variate normative, senza alcun addebito per la CSEA e con i tempi previsti nell'ambito del presente Capitolato.

Il servizio include il monitoraggio della normativa inerente il rapporto di lavoro nel suo complesso al fine di garantire la manutenzione e l'aggiornamento dei dati, in linea con le disposizioni legislative e contrattuali. Il Fornitore garantisce un supporto di tipo giuridico-normativo per quanto attiene gli aggiornamenti normativi nonché in materia fiscale, di previdenza e disposizioni contributive, prevenzione degli infortuni sul lavoro (normativa INAIL), modifiche al trattamento economico del personale.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo l'Appaltatore dovrà garantire, per tutta la durata del contratto, gli aggiornamenti riferiti a:

- novità legislative, regolamentari e nuovi accordi di riferimento per il personale dipendente della Committente;
- aspetti previdenziali e disposizioni fiscali;
- disposizioni contributive ed assicurative;
- aggiornamento dei modelli fiscali, previdenziali e contributivi;
- aggiornamenti riguardanti la predisposizione e l'invio di informazioni di carattere statistico;
- tutte le novità riferite al trattamento giuridico ed economico del personale.

Si evidenzia che ogni onere derivante dall'esecuzione delle prestazioni di aggiornamento è da intendersi remunerato con i corrispettivi contrattuali.

Il Fornitore si impegna, altresì, a predisporre l'implementazione di una sezione FAQ/Area quesiti del dipendente, nell'ambito della quale, su tematiche specifiche individuate dalla CSEA di interesse generale dei dipendenti il Fornitore predispone delle risposte alle esigenze rappresentate, garantendone il monitoraggio e il riscontro tempestivo, sotto la supervisione dell'Area Personale della CSEA.

È onere del Fornitore assicurare un servizio continuativo, per tutta la durata dell'affidamento, di assistenza, consulenza e formazione in relazione all'utilizzo dell'intero sistema fornito, nonché, nello specifico, di tutti i moduli dell'applicativo installato.

#### **7.6 Garanzie e responsabilità**

La compilazione e trasmissione dei documenti dei servizi richiesti è sotto la diretta responsabilità del Fornitore il quale sarà tenuto al risarcimento diretto alla CSEA in caso di multe/oneri che dovessero essere applicati per ritardi, errori di compilazione e simili.

Per eventuali errori dovuti ad un non perfetto funzionamento delle procedure, sarà a carico del Fornitore l'immediato rifacimento dell'elaborazione errata.

Il Fornitore è responsabile di ogni danno che possa derivare, alla CSEA e/o a terzi, dagli adempimenti assunti con l'accettazione del presente Capitolato.

#### **8. CONTENUTO DEL SERVIZIO - AREE TEMATICHE**

Nello specifico l'appalto riguarda quanto di seguito esplicitato, nonché l'elenco dei servizi nel dettaglio riportato nell'Allegato Tecnico 1 "Elenco dei Servizi" al presente Capitolato Tecnico d'appalto, che risulta parte integrante del presente documento:

- **AREA 1: Hardware e servizi connessi per la rilevazione presenze** (terminali con funzione di controllo accessi e apriporta, attività di installazione su posizioni cablate e garanzia di manutenzione degli strumenti forniti, *badges* personalizzati a colori con logo, foto e dati, compatibili con il sistema di rilevazione presenze già in essere presso la CSEA e garanzia di ricezione del sistema scarico dati verso *software* Presenze).

Le attività comprese nel presente servizio sono remunerate a corpo.

Nell'ambito del presente servizio, l'Appaltatore deve fornire:

- fornitura di pacchetto contenente n. 200 *badges* del sistema di codifica per *badge* di prossimità con personalizzazione, compatibili con il funzionamento dei terminali di rilevazione presenze già in essere presso la CSEA; ogni ulteriore richiesta di badge aggiuntivo verrà quotata a parte;
- garanzia del sistema scarico dati contestuale verso l'applicativo *software* Presenze proposto dal Fornitore (per i quali si allega flusso esemplificativo di dati – Allegato. 2);
- su richiesta, fornitura di n. 4 terminali con funzione di controllo accessi e apriporta, la cui installazione sarà eventuale e strettamente connessa al contesto organizzativo della CSEA e ad eventuali cambi di sede operativa. Il Fornitore si impegna a garantire l'installazione e la manutenzione degli stessi. Nello specifico i terminali in oggetto saranno installati, riconfigurati e resi pienamente operativi – a cura del Fornitore – anche in caso di mutamento di sede CSEA; l'attività di installazione potrebbe includere, qualora necessario, anche le relative opere murarie e di predisposizione delle connessioni elettriche ed informatiche. Si prevede la presenza di un sistema di rilevamento degli ingressi e presenze in uso alla reception. Si considera la presenza di una funzionalità che permetta la raccolta dei dati degli accessi (ingressi, uscite) e la loro possibilità di essere esportati in un formato leggibile e manipolabile elettronicamente (es. csv o xls).

Nell'Offerta tecnica, il Fornitore deve indicare tutte le specifiche tecniche del servizio fornito, nonché garantire l'attività di predisposizione dei *badges* personalizzati (a colori con logo, foto e dati) compatibili con il funzionamento dei terminali di rilevazione presenze già esistenti presso la sede della CSEA.

Al fine di permettere la corretta individuazione del servizio richiesto si indicano di seguito le caratteristiche tecniche dei timbratori in essere presso la CSEA.

Il modello di terminale in uso in CSEA è IFK4000RF, di seguito illustrato da un punto di vista tecnico e funzionale:

## CARATTERISTICHE TECNICHE

- Display LCD 5,5 pollici 800 x 480 TFT 65536 colori retro illuminato
- Tastiera integrata su touch screen
- Buzzer di segnalazione (a richiesta sistema audio polifonico per ipovedenti)
- Tecnologia di lettura: RF 125 KHz doppia testina per gestione senso di transito,
- 128 MBytes di memoria DDR2
- 1024 MBytes di memoria FLASH
- Microprocessore a 32 bit con sistema operativo linux
- Orologio - datario ad alta precisione compensato in temperatura
- Porta Ethernet 10-100 Auto-MDIX
- Due porte USB 2.0 per collegamento stampanti di scontrino e/o barcode reader
- Due rele (1A @50VAC) per apertura porta, suonerie ecc.
- Due ingressi NPN per monitoraggio stato porta, conteggio eventi ecc.

## ALIMENTAZIONE, MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO

- Alimentazione standard 220 Vac con alimentatore a corredo
- Ricevitore POE integrato per alimentazione diretta da POE Injector o switch POE
- Batteria interna per funzionamento in mancanza di alimentazione di rete per 8 ore

Il software per lo scarico delle timbrature prevede le seguenti specifiche HW:

- Processore: Con tecnologia dual-core
- Memoria: 1 GB di RAM
- Spazio per installazione: Spazio su disco per installazione 100 MB
- Risoluzione video: 1024 x 768
- Sistema Operativo: MS Windows Server 2008 SP2 / 2008 R2 SP1 / 2012 / 2012 R2  
MS Windows 7 Pro  
SP1 - MS Windows 8 Pro - MS Windows 8.1 Pro - MS Windows 10 Pro
- Framework .Net: Microsoft Framework .Net 2.0 SP1 (incluso nell'installazione della procedura)

La fornitura dei *badges* deve essere assicurata per tutta la durata del contratto, sia in termini di nuove assunzioni che in termini di sostituzione di *badges* di prima emissione (per smarrimento, mal funzionamento, etc.).

A titolo puramente indicato, viene stimata una fornitura di *badges* massimale di n. 200 unità da garantire per l'intera durata del contratto, quantificata a corpo e poi l'eventuale quotazione del singolo *badge* a misura.

➤ **AREA 2: Software in modalità SAAS complementari (gestione moduli processi personalizzabili) e applicativi: presenze, HR, trasferte – nota spese, reporting, archiviazione, Area FAQ/Ticketing, gestione prenotazione postazioni Smart Working**

(fornitura della licenza d'uso dei *software*, comprensivi di tutti i moduli propedeutici per la gestione e l'amministrazione delle presenze e le relative attività riportate nel presente documento, inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo ferie, permessi, straordinari, dossier risorsa, trasferte e tutte le necessarie personalizzazioni. A titolo esplicativo, si specifica la necessità che per ogni modulo venga garantita personalizzazione, scalabilità di adattamento e sviluppo alle necessità della CSEA, nonché formazione e consulenza/supporto gestionale a carattere specifico volto a rendere l'Area Personale della CSEA autonoma nella gestione di tutti i processi);

**ARCHITETTURA:**

- unificazione e normalizzazione di tutti i dati esistenti sul personale in un'unica banca dati "sorgente", con anagrafiche univoche, in cui il dato giuridico generi quello economico e previdenziale;
- accessibilità operativa al sistema da tutte le postazioni degli addetti dell'Area Personale e garanzia di funzionamento per tutti i collegamenti simultanei che la CSEA riterrà di attivare;
- aggiornamento e manutenzione del *software*.

**CONFIGURAZIONE SOFTWARE E CARATTERISTICHE TECNICHE:**

- unico ambiente applicativo per la gestione del dato: Giuridico, Economico/Contrattuale, Previdenziale, Rilevazione Presenze del personale;
- multi-utente;
- profilazione delle utenze con differenti livelli di autorizzazione alle funzioni (sola consultazione e stampa, inserimento e cancellazione, ecc.);
- accesso al sistema tramite qualsiasi *browser WEB*;
- interfaccia grafica orientata all'utente medio, con *help on-line* contestuali;
- supporto *on line* per le modifiche e le personalizzazioni.

Le attività comprese nel presente servizio, sono remunerate a corpo, in relazione alle licenze d'uso (*una tantum*) e a misura, per ciascun anno e porzione di anno, per i canoni, l'integrazione con gli applicativi presenti e futuri della Committente e l'eventuale necessaria manutenzione.

**GESTIONE PRESENZE**

Il *software*, partendo da una unica banca dati sorgente per tutti i moduli applicativi, deve consentire, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo:

- l'acquisizione dei dati riferite alle presenze, assenze, ferie, permessi e indennità del personale dipendente;
- la rilevazione delle timbrature in tempo reale in modo automatico attraverso lettori di *badge* (indipendentemente dall'*hardware* di rilevazione utilizzato);
- la creazione e l'inserimento giustificativi di assenza/presenza;
- l'impostazione delle regole di individuazione profili orario;
- la compatibilità tra orario previsto e orario effettuato con segnalazione di anomalie;
- l'inserimento automatico dell'orario effettuato in base alle timbrature rilevate;
- la verifica dei presenti in determinati orari;
- la creazione e gestione autonoma di contatori e giustificativi;
- la gestione del calcolo delle malattie;
- la gestione del calcolo dei buoni pasto;
- la gestione degli infortuni;
- la gestione delle ferie maturate;
- la gestione di tutte le tipologie di permessi (specifici di legge, CCNL, contratti integrativi, retribuiti, non retribuiti e a recupero);
- la gestione dei permessi e congedi a tutela della maternità e della paternità;
- la possibilità di effettuare statistiche su contatori e giustificativi ed estrazioni suddivise per aree, attività, livello di contratto ecc. con esportazione dei dati;
- la segnalazione automatica di superamento dei limiti dei diversi contatori;
- il passaggio automatico dei dati provenienti dalle presenze alle paghe, laddove si verifici una fattispecie economica (straordinari, turni, trattenute, ecc.) con elaborazione di tabulati per controlli e verifiche;
- la procedura deve prevedere per ogni dipendente di visualizzare dal proprio PC le informazioni relative alle proprie timbrature e causali giustificative di presenza/assenza segnalando eventuali anomalie (es. mancata/errata timbratura).

Si precisa, inoltre, che il servizio deve essere integrato, funzionalmente e operativamente, nella piattaforma applicativa contestualmente al servizio *payroll*.

Deve essere distinto il profilo utente dal profilo amministratore, nonché gestiti gli accessi per quanto riguarda le autorizzazioni alle funzioni del programma; saranno definiti in sede di avvio i criteri specifici di autorizzazione e gestione in relazione a gerarchie stabilite dalla CSEA.

Resta inteso che tale sistema deve essere pienamente e continuativamente flessibile e scalabile al fine di adeguarlo alle esigenze della CSEA.

La CSEA deve poter visualizzare e stampare, in qualsiasi momento, tutte le transazioni, sia giornaliere che in riepilogo mensile.

Il sistema deve garantire, costantemente, il rispetto dei vincoli normativi posti.

#### **GESTIONE HR/ TECNICO – GIURIDICA**

Il *software*, partendo da una unica banca dati sorgente per tutti i moduli applicativi, deve consentire la gestione e la ricostruzione storica di:

- macrostruttura della Committente;
- visualizzazione della macrostruttura (ex pianta organica) della CSEA ad una determinata decorrenza;
- visualizzazione e stampa della dotazione organica teorica ed effettiva per varie tipologie di dati (profili professionali, categorie, età, anzianità di servizio, ecc.);
- gestione anagrafica dei dipendenti;
- ricostruzione della carriera giuridica ed economica dei dipendenti, comprese ruoli e mansioni, distacchi, cariche elettive, procedimenti disciplinari, incarichi attribuiti, ecc. con ricostruzione degli elementi economici fissi, variabili e personali dei dipendenti;
- titoli di studio dei dipendenti;
- altri servizi utili a fini previdenziali, riscatti e ricongiunzioni;
- trattenimento in servizio per raggiunti limiti di età, riassunzione in servizio;
- certificato di servizio con ricostruzione economica e/o giuridica;
- incarichi di direzione (area dirigenti) e della relativa retribuzione fissa e variabile;
- periodi di prova;
- registrazione delle assunzioni obbligatorie;
- registro e gestione dei procedimenti disciplinari;
- storicizzazione delle anagrafiche;
- registro dei contratti individuali.

Resta inteso che tale sistema deve essere pienamente e continuativamente flessibile e scalabile al fine di adeguarlo alle esigenze della CSEA.

#### **GESTIONE TRASFERTE – NOTA SPESE**

Il servizio consiste nella gestione integrata degli interi cicli delle spese e delle trasferte mediante la piattaforma applicativa, con utilizzo incrociato e automatico dei dati di interesse.

Il *software*, partendo da un' unica banca dati sorgente per tutti i moduli applicativi, deve consentire:

- la compilazione della Nota Spese e la predisposizione della richiesta di rimborso delle spese sostenute attraverso l'inserimento diretto da parte del dipendente:
  1. *degli estremi della trasferta (località di partenza/arrivo, orari, ecc.);*
  2. *delle voci di spesa, con possibilità di definire valuta, modalità di pagamento e tipologia di documento (ricevuta, fattura, ecc.);*
  3. *della copia dei giustificativi di spesa (scontrini o analoghi) che saranno automaticamente archiviati nel fascicolo della Missione/Trasferta;*

4. *delle percorrenze stradali e del conseguente calcolo di rimborso chilometrico ove dovuto;*
  5. *dei riferimenti contabili;*
  6. *degli anticipi ricevuti dall'azienda;*
- la gestione di tutti gli aspetti legati alla pianificazione della Missione/Trasferta:
    1. *richiesta ed autorizzazione;*
    2. *gestione degli anticipi e dei resi;*
    3. *eventuale gestione dei documenti di viaggio;*
  - la generazione dei documenti riepilogativi;
  - i report gestionali e di controllo.

Resta inteso che tale sistema deve essere pienamente flessibile e scalabile al fine di adeguarlo alle esigenze della CSEA.

#### **FAQ - TICKETING**

Il servizio consiste nell'implementazione di una sezione FAQ/Ticketing/Area quesiti del dipendente, nell'ambito della quale, su tematiche specifiche individuate dalla CSEA e veicolate dalla stessa, di interesse generale dei dipendenti, il Fornitore predispone le relative risposte fino ad un massimale di 30 quesiti/FAQ annuali.

**Per tutte le funzionalità descritte in questo paragrafo devono essere possibili le stampe direttamente dall'interfaccia utente del sistema.**

- **AREA 3: Servizio in *outsourcing payroll* (gestione paghe e contributi) e gestione amministrativa del personale**, comprensivo di tutti gli adempimenti ad oggi svolti e richiesti all'attuale fornitore uscente (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: elaborazione cedolini paga e adempimenti correlati, invio uniemens, cassetto previdenziale, invio CU, 770, autoliquidazione INAIL, servizi accessori correlati, estrazione dati e redazione prospetto informativo disabili).

Le attività comprese nel presente servizio, e descritte nei successivi paragrafi, sono remunerate, a misura, in base al costo forfettario del cedolino elaborato nel mese di competenza, senza distinzione per tipologia del percettore (lavoratore subordinato o altre tipologie contrattuali).

Il Fornitore dovrà, conseguentemente, definire il costo unitario sulla base delle indicazioni contenute nello Schema di Offerta Economica.

La fornitura del servizio in oggetto si intende del tipo a consumo e, pertanto, il dimensionamento dello stesso potrà subire variazioni nel rispetto del massimale di aggiudicazione e dei corrispettivi unitari offerti in sede di gara.

Il numero dei cedolini e quello delle certificazioni potranno subire variazioni, in aumento o in diminuzione, in dipendenza di mutamenti dell'organico aziendale e dell'organizzazione della CSEA. Il verificarsi di tali variazioni non comporterà effetti sul corrispettivo unitario di aggiudicazione.

Il Fornitore dovrà fornire tutte le certificazioni concernenti i dati elaborati a decorrere dall'inizio del servizio.

Rientrano nel servizio, a titolo esemplificativo: **Elaborazione del *payroll* e del *post-payroll* con elaborati mensili e annuali obbligatori, Trattamento dati retributivi, Adempimenti previdenziali, assicurativi e fiscali, Gestione Fondi, Trattamento di Fine Rapporto, Adempimenti contabili e bancari, Libri obbligatori, Calcolo delle retribuzioni, Reportistica, Gestione storica dei dati.**

**L'elenco dettagliato delle prestazioni richieste è sintetizzato in forma esplicitiva nell'Allegato Tecnico 1 "Elenco dei Servizi", che risulta essere parte integrante del presente Capitolato Tecnico.**

Al fine di agevolare il Fornitore, si allegano altresì, a fini puramente esplicativi e non esaustivi alcuni *template* relativi alla gestione dei servizi, al momento in uso presso la CSEA, per i quali si specifica la non vincolatività di modifica da parte dell'Ente qualora dovesse risultare necessaria una personalizzazione degli standard o un adeguamento normativo (Allegati 3 – 8).

- **AREA 4: Consulenza del lavoro** (a titolo esemplificativo gestione rapporti con Fondi ed Enti, approfondimenti normativi e pareristica fino a 20 quesiti al mese, sessioni, almeno a cadenza bimestrale, di aggiornamento formativo sulle novità giuslavoristiche e relative *newsletters*).

Le attività comprese nel presente servizio, e descritte nei successivi paragrafi, sono remunerate, a misura, per ciascun anno e porzione di anno.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, rientrano nell'ambito del servizio richiesto, la gestione dei rapporti con Fondi ed Enti, la produzione su richiesta di approfondimenti normativi e di pareristica specialistica, per un ammontare di 20 quesiti formulati mensili, a prescindere dall'impiego orario necessario per la loro risoluzione, lo svolgimento di sessioni, a cadenza bimestrale, di aggiornamento formativo sulle novità giuslavoristiche e relative *newsletters*

**L'elenco dettagliato delle prestazioni richieste è sintetizzato in forma esplicativa nell'Allegato Tecnico 1 "Elenco dei Servizi", che risulta essere parte integrante del presente Capitolato Tecnico.**

Si specifica che è inclusa nel servizio, non gravante sul numero di quesiti mensili, una sessione formativa rivolta ai dipendenti dell'Area Personale finalizzata a garantire l'autonoma tenuta, conservazione e aggiornamento del LUL.

Si specifica, inoltre, a titolo esemplificativo, che per la fornitura del servizio di consulenza del lavoro è necessario garantire una tempestività di riscontro ai quesiti, che per richieste ordinarie è quantificato in massimo 3 giorni.

Infine il Fornitore garantirà supporto consulenziale d'emergenza con un riscontro entro 2 ore dall'inoltro della richiesta per specifiche esigenze, qualora la CSEA sottolinei l'urgenza di un riscontro a carattere di emergenza.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo si specificano le seguenti situazioni rientranti nella casistica sopra menzionata: in occasione di eventuali accertamenti ispettivi, in occasione di vertenze di lavoro, in occasione di infortunio grave sul lavoro o supporto di tipo giuridico normativo.

- **AREA 5: Servizi generici di assistenza operativa, comprensiva delle ore straordinarie delle diverse tipologie di manutenzione e/o allineamento degli applicativi, nonché di gestione di tutti i servizi previsti dal contratto** (a titolo meramente esemplificativo vi rientrano: tutti i servizi generici di assistenza operativa non ricompresi nella formazione, consulenza e manutenzione ordinaria, tutti i servizi non ricompresi negli allineamenti degli applicativi derivanti da esigenze ordinarie di aggiornamento o adeguamento dei sistemi o di allineamento a modifiche normative nonché vi rientrano tutte le ore straordinarie previste per eventuali montaggi/installazioni in caso di cambio della sede della CSEA).

I servizi generici di assistenza operativi sono riferibili a tutte le attività non connesse alla fase di *start – up* e alle attività di manutenzione ordinaria e/o di allineamento/personalizzazione degli applicativi; tali elementi sono, infatti, già ricompresi nell' AREA 1,2,3,4 nonché nella voce della fase di *start – up*.

## 9. MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Il corrispettivo potrà essere erogato, secondo le modalità di seguito indicate, in linea con le previsioni del presente Capitolato tecnico d'appalto, nonché dell'offerta economica presentata, dedotte le eventuali penali comminate, sempre e comunque a decorrere dalla conclusione della fase di *start – up*:

- **Fase d'impianto, affiancamento in uscita, assistenza post vendita:**  
il 30 % del corrispettivo dovuto sarà erogato al momento della chiusura della fase di *start – up*, con la redazione del verbale di messa a regime del servizio e il restante 70% sarà erogato alla scadenza del contratto, dopo la fase di affiancamento in uscita;
- **Servizi connessi alla rilevazione presenze:**
  - I. Badges: il corrispettivo, *una tantum*, sarà erogato con l'acquisto del primo ordine, comprensivo di 200 *badges*. L'ammontare restante sarà erogato a misura per ogni acquisto successivo di singola unità;
  - II. Dispositivi di controllo accessi, installazione, licenze d'uso e canoni corrispondenti: il corrispettivo sarà erogato al momento dell'installazione di ogni singolo dispositivo; il corrispettivo legato ai canoni sarà erogato a cadenza annuale a partire dal momento dell'installazione;
- **Software complementari + tool prenotazione e gestione postazione Smart Working:**
  - I. Licenza d'uso: il corrispettivo sarà erogato *una tantum* a partire dall'installazione dei *software* complementari;
  - II. Canone: il corrispettivo sarà erogato, con cadenza annuale, a partire dalla messa a regime;
  - III. Manutenzione: il corrispettivo sarà erogato a fine anno, a misura, per quanto effettivamente consumato e di competenza;
  - IV. Area FAQ e Ticketing: il corrispettivo sarà erogato, con cadenza annuale, a partire dalla messa a regime del servizio, con verifica annuale dei quesiti consumati e possibilità di cumulo nell'anno successivo;
  - V. Tool prenotazione e gestione postazioni Smart Working: il corrispettivo sarà erogato *una tantum* al momento dell'attivazione del *tool*;
- **Servizio in outsourcing Payroll:**
  - I. Attività payroll e servizi pre e post payroll: il corrispettivo sarà erogato a cadenza semestrale nei mesi di giugno e dicembre;
  - II. Cedolini: il corrispettivo sarà mensile a consuntivo;
- **Consulenza del lavoro:**

il corrispettivo sarà erogato su base semestrale nei mesi di giugno e dicembre, con verifica semestrale dei quesiti consumati e possibilità di cumulo nel semestre successivo;

➤ **Servizi straordinari di assistenza operativa:**

il corrispettivo sarà erogato a consuntivo per un massimo di 14 giornate annuali, con verifica annuale dei quesiti consumati e possibilità di cumulo nell'anno successivo.

L'Aggiudicatario provvederà all'emissione di fatture elettroniche, tramite piattaforma SDI, entro il mese successivo a quello in cui matura l'erogazione del corrispettivo per le prestazioni. Le prestazioni a corpo dovranno invece essere fatturate non su base mensile ma una *tantum* per l'intero importo entro il mese successivo all'esecuzione.

Nel caso di mancata fatturazione entro il suddetto termine, la fatturazione dovrà avvenire entro il medesimo termine del mese successivo.

La liquidazione di ogni singola fattura elettronica, a seguito della verifica della documentazione attestante la regolarità contributiva, sarà effettuata tramite bonifico bancario a 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della stessa, intestata a:

***Cassa per i servizi energetici e ambientali***  
***Via Cesare Beccaria, 94***  
***00196 Roma***  
***C.F. – 80198650584.***

Ai sensi dell'art. 3 della Legge n. 136/2010, su ogni singola fattura dovranno essere indicati il numero di CIG **8941331BC0** comunicato dalla CSEA, il conto corrente dedicato ove far confluire i pagamenti dei corrispettivi di cui alle fatture medesime, con il relativo codice IBAN e le generalità e il codice fiscale della persona delegata a operare sul conto corrente medesimo.

Si applica lo *split payment*. Il Codice Univoco per la fatturazione elettronica è UFVE7Y.

## **10. PENALI**

L'Aggiudicatario incorrerà nelle penali previste dai documenti di gara in caso di inadempienza e per ritardo nelle prestazioni dovute.

La CSEA, in linea generica, potrà applicare una penale ogni qualvolta l'Aggiudicatario risulti colpevole di manchevolezze e inefficienze nella qualità dei servizi forniti, nonché inottemperante rispetto alle prescrizioni del presente Capitolato tecnico d'appalto o dei documenti di gara in ordine alla documentazione da presentare e ai tempi da rispettare.

L'Aggiudicatario, in caso di inadempimenti a lui imputabili, in fase di impianto e affiancamento in uscita del Fornitore entrante, oltre al pagamento a suo carico di eventuali sanzioni derivanti da previsione normativa, incorrerà nell'applicazione di una **penale pari allo 0,5%** del valore complessivo dell'intero Contratto (IVA esclusa), quando risultino:

- a. errori nelle attività amministrative di migrazione e caricamento dei dati anagrafici, di elaborazione in parallelo dei progressivi retributivi contributivi e fiscali del personale dipendente, necessari per i controlli di correttezza;
- b. ritardi relativi all'attività di impianto della piattaforma *software* propedeutica allo svolgimento della successiva fase di gestione rispetto alla tempistica indicata nel Capitolato Tecnico d'Appalto;
- c. ritardi nelle attività da svolgere negli ultimi mesi di validità del Contratto in collaborazione con l'Ente.

L'Aggiudicatario, in caso di inadempimenti a lui imputabili relativi allo svolgimento di attività connesse all'amministrazione del personale e al *payroll*, oltre al pagamento a suo carico di eventuali sanzioni derivanti da previsione normativa previste da normativa, incorrerà nell'applicazione delle seguenti penali:

- a. **penale pari all'1%** del corrispettivo mensile del servizio (IVA esclusa) in relazione al ritardo per 5 giorni lavorativi, complessivi e non consecutivi nell'anno, rispetto al termine per l'elaborazione dei cedolini;
- b. **penale pari allo 0,2%** del corrispettivo mensile del servizio (IVA esclusa) per errori nell'elaborazione dei cedolini che determinino ripercussioni sulla sfera economica, fiscale e contributiva del dipendente e dell'Ente;
- c. **penale pari all'1%** del corrispettivo semestrale del servizio *pre e post payroll* (IVA esclusa) per il ritardo nella fornitura dei dati per il pagamento delle competenze, tabulati riepilogativi e per l'F24, decorse 24 ore rispetto ai tempi prestabiliti nello scadenario condiviso;
- d. **penale pari allo 0,2%** del corrispettivo semestrale del servizio *pre e post payroll* (IVA esclusa) per gli errori nell'elaborazioni dei dichiarativi (es. Certificazioni Uniche, 770, autoliquidazione INAIL), nei tabulati riepilogativi (es. calcolo imponibile IRAP) e per gli F24;
- e. **penale pari allo 0,1%** del valore complessivo dell'intero Contratto (IVA esclusa) per il ritardo nella risoluzione del problema in caso di segnalazione di anomalia bloccante o emergenza, decorse 24 ore dalla segnalazione stessa;
- f. **penale pari allo 0,1%** del valore complessivo dell'intero Contratto (IVA esclusa) per il ritardo per ogni ora mensile di indisponibilità di accesso al portale, al di fuori dei casi segnalati e preventivati di manutenzione ordinaria;

- g. **penale pari allo 0,1%** del valore complessivo dell'intero Contratto (IVA esclusa) nel caso di assenza di tempestività e incompletezza nel supporto nella formazione per la gestione dei moduli forniti (es. trasferte);
- h. **penale pari allo 0,1%** del valore complessivo dell'intero Contratto (IVA esclusa) nel caso di inadempienze gravi ovvero ripetute.

I costi delle penali verranno detratti dal corrispettivo dovuto all'Aggiudicatario.

L'applicazione delle penali sarà preceduta da contestazione scritta in relazione alla quale l'Appaltatore avrà la facoltà di comunicare le proprie deduzioni nel termine massimo di tre giorni dalla contestazione. Qualora dette deduzioni non siano a giudizio della CSEA accettabili, ovvero non sia stata data risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate all'Appaltatore le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

I costi delle penali verranno detratti dal corrispettivo dovuto all'Aggiudicatario.

Dopo l'applicazione di n. 2 penali, l'importo sopra espresso verrà raddoppiato, per le ulteriori penali successive.

Qualora l'ammontare complessivo delle penali superi del 10% l'importo annuale dell'appalto sarà facoltà della CSEA richiedere la risoluzione del Contratto, riservandosi la possibilità di incamerare la cauzione e di agire in giudizio per gli ulteriori danni subiti. L'applicazione delle penalità non esclude eventuali azioni in giudizio per il risarcimento danni per mancato e/o non conforme svolgimento dei servizi.

## **11. NORMA DI RINVIO**

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato tecnico d'appalto si fa riferimento e si intendono applicabili le disposizioni di leggi comunitarie, nazionali e regionali in materia di appalti pubblici di servizi, le norme del codice civile riguardanti il contratto di appalto, nonché i principi della legge n. 241/1990.

Roma lì, 20 ottobre 2021

**Il Responsabile Unico del Procedimento**

*Cristina Terracciano*

*FIRMATO DIGITALMENTE*