

Allegato 5 al Disciplinare di gara

Allegato 8 alla deliberazione di indizione

Appalto del Servizio di Gestione Informatizzata del personale a qualsiasi titolo impiegato dalle Aziende ULSS del Veneto, Azienda Ospedale - Università Padova, IRCCS IOV della Regione del Veneto, Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona, Azienda Zero, Regione del Veneto, IZSve – 2^a edizione

* * * * *

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

Sommario

<i>PREMESSA</i>	5
<i>GLOSSARIO</i>	5
<i>1 - OGGETTO DELL'APPALTO</i>	6
<i>2 - AMBITI DEL SERVIZIO</i>	7
<i>3 - CARATTERISTICHE DEI SERVIZI RICHIESTI</i>	8
<i>4 - REQUISITI TECNOLOGICI</i>	8
4.1. Caratteristiche fondamentali dell'applicativo software	8
4.2. Caratteristiche del servizio Cloud SaaS	9
4.3. Gestione della sicurezza	11
4.4. Autenticazione	12
4.5. Audit	13
4.6. Autorizzazioni agli utenti	13
4.7. Connettività	13
<i>5 - GESTIONE DELL' APPLICATIVO</i>	13
5.1. Manutenzione adeguativa	14
5.2. Manutenzione evolutiva	14
5.3. Manutenzione correttiva	15
<i>6 - REQUISITI FUNZIONALI</i>	15
6.1. Gestione Anagrafica (Enti)	15
6.2. Stato Giuridico (Enti)	15
6.3. Organigramma (Enti)	16
6.4. Organico (Enti)	17

6.5. Gestione Economica (Enti)	18
6.6. Gestione Previdenziale (Enti)	19
6.7. Gestione Presenze (Enti)	20
6.8. Gestione Assenze (Enti)	21
6.9. Gestione Rilevazioni e Presenze Aggiuntive (ASV)	22
6.10. Gestione Turni (Enti)	23
6.11. Gestione del personale non dipendente (Enti)	24
6.12. Servizi On Line al personale (Enti)	26
7. ALTRI MODULI (OPZIONALI DA ATTIVARSI SU RICHIESTA DI OGNI SINGOLO ENTE)	27
7.1. Modulo di gestione del piano formativo aziendale	27
7.2. Modulo gestione concorsi e selezioni	27
7.3. Modulo valutazione del personale	28
7.4. Fascicolo elettronico del dipendente	28
8. INTEGRAZIONI E IMPORT MASSIVO	28
9. QUALITA' E LIVELLO DI SERVIZIO	30
9.1. Assistenza operativa e servizio di Help Desk	30
9.2. Livelli di qualità dei Servizi (SLA)	30
9.3. Efficienza del servizio di Help Desk	30
9.4. Livelli di servizio minimo per la gestione del disservizio	32
10. COORDINAMENTO RV PER LE AZIENDE ED ENTI DEL SSR (ASV) - CRUSCOTTO REGIONALE	33
11. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	34
11.1. Piano di Formazione	34
11.2. Formazione specifica	34
12. RESPONSABILE DI PROGETTO E TEAM DI LAVORO	35
13. SISTEMA DI SUPPORTO ALLE DECISIONI (B.I.) STATISTICHE E REPORTISTICA	35
13.1. Report e statistiche	35

13.2. Sistema di supporto alle decisioni aziendale e regionale per le ASV	36
13.3 Patrimonio Informativo	37
<i>14. SOPRALLUOGO TECNICO E MODALITA' DI RECUPERO E MIGRAZIONE DATI</i>	37

PREMESSA

L'evoluzione dell'assetto normativo in materia di architettura, programmazione e controllo del sistema socio sanitario regionale e lo sviluppo di svariati progetti finalizzati all'impostazione e al consolidamento delle funzioni regionali di infrastruttura, coordinamento e monitoraggio, hanno determinato l'esigenza da parte dell'Area Sanità e Sociale – Regione del Veneto di gestire nuove e complesse funzionalità in ambito ICT (Information and Communications Technology), sia interne ai servizi regionali che esterne ad essi, a livello di Aziende del Servizio Sanitario Regionale si rende necessario disporre di un sistema centralizzato che consenta l'elaborazione di dati utili alle decisioni strategiche in materia di risorse umane.

GLOSSARIO

- *Enti: si intendono tutte le Aziende ed Enti del Servizio Sanitario Regionale e gli altri Enti destinatari del servizio di cui alla presente gara (Regione del Veneto e Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie);*
- *ASV: Aziende del Servizio Sanitario Regionale del Veneto (Aziende Ulss, Ospedaliere, Iov e Azienda Zero)*
- *MAP: Medici assistenza Primaria;*
- *PLS: Pediatri di Libera Scelta;*
- *SAI: Specialisti ambulatoriali interni;*
- *CA: Continuità assistenziale*
- *Modulo: insieme omogeneo di funzionalità applicative;*
- *Patrimonio informativo: insieme dei dati delle regole e degli schemi;*
- *Storicizzare: si intende la registrazione del dato nella sua profondità storica e nella corretta valorizzazione nel tempo a cui esso è riferito.*
- *Personale: personale dipendente, assimilato, personale convenzionato (MAP, PLS, SAI, Continuità Assistenziale, Medicina dei Servizi, emergenza sanitaria territoriale) universitari, borsisti, personale religioso, medici specializzandi, contratti di vario tipo in convenzione con Università o IOV, veterinari convenzionati, contratti di collaborazione, liberi professionisti, componenti commissioni ed ogni altra forma di contratto di lavoro prevista dalle norme di legge e contrattuali.*

1 - OGGETTO DELL'APPALTO

La presente gara d'appalto ha per oggetto il servizio di gestione informatizzata delle Risorse Umane in SaaS (Software as a Service) comprendente il trattamento giuridico, economico, previdenziale e presenze/assenze del personale a qualsiasi titolo impiegato degli enti.

Il servizio dovrà comprendere la gestione di tutti gli istituti contrattuali e tutte le evoluzioni necessarie per l'adempimento delle linee di indirizzo, disposizioni regionali in materia, nonché la gestione della contrattazione integrativa delle attuali 9 Aziende ULSS, dell'Istituto Oncologico del Veneto (IOV), dell'Azienda Ospedale-Università di Padova, dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona, di Azienda Zero, dell'Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie, di Regione del Veneto, di seguito denominate Enti.

Il personale a qualsiasi titolo impiegato (nel seguito del documento indicato con "personale") deve essere inteso come: personale dipendente, assimilato, personale convenzionato (MAP, PLS, SAI, Continuità Assistenziale, Medicina dei Servizi, emergenza sanitaria territoriale) universitari, borsisti, personale religioso, medici specializzandi, contratti di vario tipo in convenzione con Università o IOV, veterinari convenzionati, contratti di collaborazione, liberi professionisti, componenti commissioni ed ogni altra forma di contratto di lavoro prevista dalle norme di legge e contrattuali.

Sono da considerarsi parti integranti del servizio richiesto:

- l'integrazione con gli applicativi gestionali aziendali di interesse e le procedure aziendali al fine della corretta gestione del completo patrimonio informativo del personale;
- l'interoperabilità con gli enti esterni coinvolti;
- il piano di formazione del personale per l'utilizzo dell'applicativo;
- il servizio di assistenza all'esercizio del sistema;
- l'avviamento, comprensivo della migrazione completa dello storico per il completo recupero del patrimonio informativo sia in termini di informazioni/dati che di regole applicate/schemi (sia per i moduli base che per i moduli opzionali in uso);
- il sistema di reporting generalizzato e di export dei dati.

Il servizio richiesto dovrà garantire, nel rispetto delle disposizioni Nazionali, Regionali e Aziendali in materia, quanto segue:

- la gestione delle informazioni relative al trattamento economico, lo status giuridico, previdenziale, fiscale, alla carriera, alla rilevazione delle presenze/assenze del personale;
- la gestione delle informazioni relative all'organizzazione;
- l'analisi, il controllo e la programmazione dei costi del personale;
- la gestione di processi per il completamento delle procedure autorizzative per i diversi istituti contrattuali per le ASV.

Il servizio dovrà rendere disponibili le informazioni gestite al fine di assicurare la loro integrazione con gli applicativi software di pertinenza di dominio regionale e aziendale (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: Sistema Informativo Ospedaliero, Anagrafe Unica Regionale, Data Warehouse Regionale ed aziendale, contabilità analitica aziendale e regionale, sistema direzionale aziendale e regionale, scritture contabili).

Il servizio deve garantire inoltre all'operatore autorizzato la fruibilità/navigazione delle informazioni anagrafiche, giuridiche ed economiche del singolo attingendo a tutte le informazioni storiche, nel rispetto della normativa vigente e della certificazione da parte del titolare del dato.

Il servizio deve inoltre comprendere una costante attività di supporto alle strutture competenti di ciascun Ente, per l'aggiornamento giuridico-normativo e contrattuale delle procedure automatizzate di Gestione del Personale. Con particolare riferimento alle ASV, dovrà essere garantita attività di supporto all' Area Sanità e Sociale e alle Direzioni degli Enti. Il servizio deve infine rendere disponibile alla Regione del Veneto - Area Sanità e Sociale - tutti i dati registrati dalle singole ASV, con ampia possibilità di effettuare elaborazioni, analisi propedeutiche ad azioni programmatiche e strategiche (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: monitoraggio cessazioni/assunzioni/rilevazione presenze, andamento costi del personale, andamento dei diversi istituti contrattuali, autorizzazioni all'acquisizione di personale, ecc.).

2 - AMBITI DEL SERVIZIO

Il servizio deve essere svolto con l'impiego di moderne tecniche di elaborazione dati utilizzando le citate procedure operanti in tempo reale quale ordinario strumento di gestione del personale a qualsiasi titolo impiegato.

La gestione integrata del personale oltre ad assicurare il riutilizzo delle banche dati storiche contenenti i dati giuridico/retributivi/fiscali del personale degli enti, deve garantire un facile accesso ai dati per qualsiasi elaborazione che si renda necessaria agli Enti e/o a strutture sovra – aziendali.

Il servizio deve prevedere, l'accessibilità in modalità integrata delle seguenti aree, con credenziali adeguate:

- Organigramma
- Fabbisogni organici
- Gestione anagrafica
- Stato Giuridico
- Gestione assenze/presenze
- Gestione economica
- Gestione fiscale
- Gestione previdenziale
- Gestione personale convenzionato (M.A.P. , P.L.S., S.A.I., Continuità assistenziale)
- Gestione ECM
- Controllo di accesso ai dati
- Adeguamento normativo
- Integrazioni, interoperabilità
- Consultazione e gestione attraverso una profilazione flessibile e configurabile via internet da parte del personale dei propri dati
- Servizio di Cruscotto con funzionalità di export

Si riportano di seguito i contenuti informativi minimi che le diverse aree funzionali debbono assicurare.

Tutte le informazioni che contribuiscono a definire il profilo del dipendente dalle anagrafiche alle variabili che concorrono a produrre l'intera documentazione ai fini della gestione (sempre a titolo esemplificativo ma non esaustivo: cartellini, stato di servizio, cedolini, ecc.) devono prevedere una

profondità storica, in altre parole deve essere possibile per ogni attributo ricostruire il periodo di validità del valore assunto.

3 - CARATTERISTICHE DEI SERVIZI RICHIESTI

Il numero indicativo di dipendenti da gestire per ciascun Ente e per ciascuna tipologia di rapporto contrattuale è dettagliato nella tabella che segue (*omissis*).

Il Fornitore dovrà garantire i servizi di:

- Project management
- Analisi del contesto e dei bisogni relativamente alle singole aziende e alla regione
- Configurazione del modello architetturale del sistema applicativo fornito e della relativa struttura di banca dati a livello aziendale/sovraziendale/regionale
- Definizione degli strumenti e delle modalità di migrazione dai sistemi attuali verso il nuovo sistema
- Test funzionale e prestazionale del sistema su ambiente di simulazione aziendale e sovraziendale
- Messa a disposizione dell'applicativo in Cloud
- Assistenza e supporto
- Manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva
- Formazione
- Consulenza specialistica

L'ordine di attivazione sarà concordato tra l'aggiudicatario e la Stazione appaltante.

4 - REQUISITI TECNOLOGICI

4.1. Caratteristiche fondamentali dell'applicativo software

Il software applicativo per l'espletamento del servizio dovrà possedere i seguenti requisiti:

- piattaforma completamente web-based da utilizzare senza installazione di ulteriori plug-in come ad esempio Java Applets e controlli ActiveX e adattativa ai vari devices;
- deve essere garantita in tutte le versioni la compatibilità ed il corretto funzionamento dell'applicazione con i più diffusi browser utilizzati negli Enti e loro successive versioni;
- alta affidabilità del sistema: business continuity e disaster recovery su soluzione Cloud certificata e qualificata nel Cloud Marketplace Agid;
- utilizzo di "DHTML";
- deve essere prevista fruibilità dagli Enti attraverso la sola disponibilità di un browser e della connettività necessaria per raggiungere l'infrastruttura che ospita il servizio (attraverso protocolli sicuri per la gestione di dati personali secondo normativa vigente "https");
- la soluzione applicativa deve garantire una architettura di tipo multitenant, al fine di garantire ad ogni ente l'area applicativa segregata rispetto agli altri soggetti;
- la procedura deve essere concepita come un'unica istanza logica di applicazione nella quale siano integrate perfettamente tutte le informazioni giuridiche, economiche, previdenziali e fiscali nonché quelle relative alle presenze/assenze;
- inoltre devono essere previsti automatismi di sistema tali da guidare l'utente nel corretto/completo inserimento dei dati, inoltre devono essere previsti blocchi logici e controlli

- automatici atti ad impedire l'inserimento di informazioni errate, non congruenti, non consistenti, o in contrasto con le disposizioni normative in vigore;
- le informazioni devono essere storicizzate e deve essere garantito il mantenimento in linea di tutti i dati storici relativi a tutte le aree previste e la loro fruibilità;
 - sia per quanto riguarda gli eventi della gestione assenze/presenze sia per quanto riguarda quelli della gestione economico/giuridica, l'applicativo deve essere in grado di eseguire automaticamente il ricalcolo ad ogni elaborazione mensile o su richiesta nel caso ritenuto necessario;
 - configurabilità dell'applicativo affinché possa produrre avvisi specifici (al minimo con le seguenti modalità: messaggistica interna all'applicativo, con report e via email) su operazioni ritenute critiche;
 - parametrizzazione a cura dell'operatore per le informazioni e le funzioni che sono di pertinenza della singola struttura operativa, garantendo obbligatoriamente i riferimenti alle codifiche uniche a livello regionale laddove definite o in via di definizione;
 - predisposizione in ogni sezione, giuridica ed economica, relativa alle elaborazioni mensili e periodiche, di un campo note che consenta all'utente la registrazione e la conservazione di appunti collegati alla relativa elaborazione. Tali informazioni, modificabili, devono essere disponibili in qualsiasi momento, anche successivamente alla conclusione dell'elaborazione. La nota deve riportare l'utenza e la data/ora di inserimento;
 - Il software applicativo deve prevedere dei sistemi di controllo a titolo esemplificativo e non esaustivo come di seguito elencati:
 - sistemi di controllo delle componenti variabili della retribuzione inserite manualmente, implementando un avviso automatico (anche via mail) per importi anomali (configurabilità delle condizioni di anomalia per superamento di soglie e per il verificarsi di condizioni multi parametro sia a livello aziendale che sovra aziendale);
 - implementazione di un processo autorizzativo e/o di verifica e/o di notifica che coinvolga il dirigente responsabile su determinate modifiche alle informazioni anagrafiche (es.: conti correnti ed elementi che incidono sulla retribuzione, fasce) gestiti manualmente dagli operatori;
 - monitoraggio degli iter e delle pratiche del personale attraverso la gestione dello specifico processo con verifica dello stato di avanzamento della pratica;
 - monitoraggio fondi, con cadenza mensile, per tutti gli istituti contrattuali, utilizzabile da tutti i servizi individuati da ciascun Ente, con possibilità di dettaglio e ripartizione per tipologia di fondo;
 - Tutti i diversi moduli gestionali devono prevedere in modo nativo la reciproca integrazione, assicurando l'assoluta integrazione dei dati, finalizzata all'immissione dei medesimi unicamente dalle diverse sedi deputate a farlo, che debbono renderli disponibili all'intero sistema con una sola operazione.

4.2. Caratteristiche del servizio Cloud SaaS

Il servizio di tipo Software as a Service (SaaS) prevede l'erogazione di pre-determinate tipologie di applicazioni software costantemente disponibili alle Amministrazioni beneficiarie per la fruizione da remoto.

I servizi applicativi in modalità SaaS devono essere erogati da parte del Fornitore del servizio attraverso un unico punto di accesso comune dove ogni Ente disporrà di uno spazio dati separato.

Il Fornitore del servizio provvederà, in modo completamente trasparente per gli Enti, alla gestione completa dell'infrastruttura sottostante condivisa che ospiterà i servizi nonché alla gestione applicativa (manutenzione correttiva ed evolutiva).

Il Fornitore del servizio assumerà il ruolo di "Gestore del Sistema Informatico" dovendosi occupare della:

- realizzazione di un sistema di gestione delle diverse aree "applicative" come dettagliatamente descritto;
- erogazione di servizi di hosting, di gestione sistemistica ed applicativa, di manutenzione ed assistenza, di helpdesk, di monitoraggio, etc.
- al Fornitore del servizio è affidata la responsabilità di garantire sicurezza sia fisica che logica per tutto il ciclo di vita delle informazioni e per tutta la durata del contratto, applicando l'effettiva attuazione ed efficacia nel rispetto dei seguenti requisiti:
 - accesso alle informazioni solo a chi ne ha diritto ed è stato autorizzato per lo stesso accesso (Riservatezza);
 - accuratezza e completezza dell'informazione e dei sistemi per processarla, inclusa la non ripudiabilità e l'autenticità (Integrità);
 - accesso ed utilizzo dell'informazione e dell'asset tempestivi e affidabili (Disponibilità).

A tal fine, il Fornitore del servizio deve documentare la propria "Organizzazione della Sicurezza" finalizzata al rispetto dei requisiti di sicurezza, e deve aver adottato un "Sistema di Gestione per la Sicurezza dell'Informazione" certificati ISO 27001 ed adeguare le politiche di sicurezza ai mutamenti di contesto, avviando - dove necessario - le azioni correttive e migliorative concordate con il Committente.

Le caratteristiche generali del servizio cloud SaaS devono essere:

- Multi-instance o multi-tenant: Vengono usate istanze diverse, ciascuna riservata ad un singolo Ente (multi-instance) oppure una sola istanza che opera su più domini (multi-tenant), ciascuno riservato ad un singolo soggetto, rigorosamente distinti. In entrambi i casi con la garanzia della separazione e della protezione logica dei dati di ciascun ente.
- Affidabilità dei servizi di Cloud computing: I servizi in cloud proposti devono garantire affidabilità e sicurezza senza soluzione di continuità 24 ore su 24. Uno degli obiettivi primari del servizio di manutenzione è la continuità di servizio inteso come perfetto e continuo funzionamento delle singole componenti, nonché come perfetto e continuo funzionamento delle integrazioni funzionali tra i diversi componenti.
- Conformità: Conformità dei sistemi intesa come apertura del mercato, trasparenza, intercambiabilità dei fornitori, possibilità di restare al passo con l'innovazione tecnologica. La conformità deve garantire la piena e agevole migrabilità a/dai sistemi e infrastrutture tra le più varie. La conformità deve inoltre essere mantenuta nel tempo. Poiché nell'arco della durata contrattuale di erogazione dei servizi il sistema software della piattaforma Cloud subisce una costante e continua evoluzione, è importante che il Fornitore del servizio preveda un processo di "Continuous Integration" e "Continuous Deployment", atto a garantire un aggiornamento continuo della piattaforma e a fornire risoluzioni di problemi (fix), risoluzioni di problematiche di sicurezza (security patching), introduzione di miglioramenti ed innovazioni sul fronte tecnologico.
- Integrabilità: L'architettura implementata deve gestire la comunicazione sicura con i domini degli Enti, per permettere l'autenticazione e l'integrazione con i diversi applicativi.

- **Performance:** Le transazioni applicative, ovvero le normali funzioni elaborative durante l'accesso da remoto alle applicazioni software in ambiente SaaS, devono avvenire con adeguata velocità che non limiti l'operatività e senza causare alcun disservizio;
- **Scalabilità:** L'architettura SaaS fornita deve essere altamente scalabile a fronte dei cambiamenti di carico durante la giornata, garantendo i livelli di performance anche nei momenti di maggior carico di utilizzo da parte degli operatori. La gestione automatica delle risorse (auto-scaling) in base al carico è elemento importante per garantire una risposta pronta ed efficace per eliminare le fasi di "degrado" che il sistema potrebbe mostrare a fronte di elevato carico. Considerato che l'attività di elaborazione definitiva degli stipendi si concentra per tutti gli Enti nella medesima finestra temporale, il concorrente dovrà esprimere all'interno della propria offerta il tempo massimo entro il quale sono elaborabili gli stipendi per 1000 dipendenti, su base mensile.

4.3. Gestione della sicurezza

- l'appaltatore deve dimostrare l'adozione di opportuni sistemi di cifratura sia in fase di storage che in fase di comunicazione secondo standard ISO;
- l'appaltatore deve garantire che i data center che ospitano e gestiscono l'insieme delle risorse hardware, software e gli archivi dei documenti conservati nell'ambito del servizio in Cloud Computing proposto, siano organizzati ed amministrati nel rispetto delle norme italiane ed europee sulle misure di sicurezza e privacy e forniti di appositi sistemi di protezione logica e fisica al fine di impedire accessi non autorizzati. In particolare deve essere garantita la collocazione dei sistemi e dei dati in Cloud Region all'interno del perimetro UE. Pertanto i dati trattati per l'erogazione del servizio devono essere conservati, fatti circolare e trasferiti esclusivamente su territorio europeo garantendo inoltre un livello di tutela e protezione adeguato agli standard previsti. Il sopracitato vincolo in merito alla conservazione, circolazione e trattamento dei dati deve essere garantito anche da parte di eventuali altri soggetti coinvolti a qualunque titolo dal Fornitore del servizio;
- l'appaltatore deve fornire, con cadenza regolare, i dati in suo possesso secondo formato e tracciato record specificato dagli Enti, con garanzia di data portability e di assistenza in un'eventuale procedura di transfer back;
- l'appaltatore deve garantire la data retention, secondo la normativa vigente.

Sarà inoltre responsabilità del fornitore assicurare livelli di sicurezza adeguati al trattamento dei dati, in qualità di responsabile esterno al trattamento, nominato dai singoli enti, ai sensi del GDPR - Regolamento UE 2016/679.

Il Sistema dovrà essere utilizzato in modo continuativo sulle diverse sedi dell'Azienda e quindi dovrà presentare caratteristiche adeguate di:

Affidabilità: le funzioni offerte dal sistema devono rispondere ai requisiti funzionali e alle specifiche tecniche descritte, garantite nel periodo contrattuale previsto;

Robustezza: Il sistema si comporta in modo accettabile anche in condizioni non specificate nei requisiti; gli errori che si possono generare non si propagano a tutto il sistema (soft failing);

Disponibilità: il sistema deve essere sempre disponibile agli utenti attraverso misure di business continuity e disaster recovery; l'architettura del sistema non deve prevedere interruzioni del servizio per backup, inizializzazioni periodiche, etc. Il paradigma di Cloud Computing deve garantire la completa continuità operativa;

Riservatezza: il sistema deve gestire gli accessi alle informazioni in modo da impedire accessi non autorizzati, sia di natura involontaria che dolosa, garantendo un adeguato livello di sicurezza nei confronti degli attacchi (D.O.S., ...), devono essere messe in atto tutte le misure necessarie a prevenire qualsiasi perdita di dati sia in fase di inserimento/aggiornamento che di conservazione;

Sicurezza: la soluzione deve garantire adeguati livelli di sicurezza, adottando tutte le misure necessarie a prevenire:

- intrusioni illecite e accessi illeciti;
- esfiltrazioni di dati;
- perdita di dati sia in fase di inserimento/aggiornamento che di conservazione.

La soluzione deve essere aderente alle “**linee guida per lo sviluppo di software sicuro**” e relativi allegati emanati da AGID.

Il servizio applicativo deve essere soggetto a periodiche verifiche (conseguenti azioni di remedation) di tipo DAST e VAPT.

Inoltre la soluzione applicativa deve essere soggetta a verifica di tipo SAST sul codice sorgente, ad ogni aggiornamento applicativo al fine di eliminare errori e bug di sicurezza.

Deve inoltre essere data evidenza ad avvio del servizio e ad ogni rilascio l'applicazione dei paradigma di **Security by Design e Privacy by Design**.

4.4. Autenticazione

Il fornitore del servizio deve garantire la libertà di scegliere se utilizzare sistemi di autenticazione messi a disposizione della soluzione proposta, oppure se utilizzare sistemi di autenticazione già disponibili internamente.

Devono essere comunque supportate le seguenti modalità di autenticazione:

- Basic authentication;
- Strong authentication e MFA;
- autenticazione tramite identità digitali fornite dagli Enti accessibili tramite interfaccia LDAP o tramite Autenticazione Federata di Servizi Azienda Zero (APMS);
- Autenticazione tramite gateway di multi-autenticazione di Regione del Veneto, CAS, SPID, CIE, CNS e tutte le modalità previste dal CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale);
- Adozioni dei protocolli di autenticazione più diffusi e sicuri quali OAuth2 e SAML 2.

Il sistema di profilazione deve poter configurare per ogni tipologia di operatore e/o per funzionalità l'opportuna modalità di autenticazione.

Il sistema deve potersi integrare con i sistemi di firma digitale e di conservazione sostitutiva, presenti sia a livello centralizzato che presso i singoli Enti.

4.5. Audit

Il sistema deve consentire attraverso strumenti adeguati, la completa tracciabilità delle operazioni effettuate (visualizzazione, inserimento, modifica, cancellazione, nota integrativa o correzione, ecc.), al fine di poter rendere fruibili in ogni momento attraverso un'interfaccia adeguata disponibile all'operatore autorizzato, la completa visibilità di chi ha fatto che cosa e quando.

La completa tracciabilità nelle modalità sopra descritte deve essere garantita anche per tutte le elaborazioni effettuate in background.

4.6. Autorizzazioni agli utenti

Il referente di ogni Ente utilizzatore deve poter gestire autonomamente la profilatura dei propri utenti, attraverso apposita interfaccia.

In caso di richiesta del singolo Ente, dovrà altresì essere garantito dall'aggiudicatario il servizio di profilatura, secondo le modalità concordate.

La gestione della profilatura deve essere delegabile ai vari livelli di responsabilità. Deve inoltre prevedere la gestione dell'entità del profilo utente nelle sue diverse articolazioni: i ruoli, le funzioni, l'ente, con la possibilità di organizzare le articolazioni descritte in entità "gruppi" e "sottogruppi" (logica Role-based Access Control), consentendo la massima flessibilità di attribuzione che va dalla proposta di ruoli predefiniti fino alla gestione di eccezioni per ruoli personalizzati, comprendendo anche la gestione della multiaziendale. Il tutto ai sensi del GDPR - Regolamento UE 2016/679.

Ciascun utente (persona fisica) identificato dal Responsabile competente sarà associato ad un unico account nominale, con credenziali che permettano l'accesso tramite profili, secondo il ruolo stabilito e su qualsiasi tipologia di contratto all'interno dell'Ente di competenza, con le caratteristiche sopradescritte e l'accessibilità a tutte le funzioni disponibili nei vari moduli (Giuridico, Economico, Fiscale, Previdenziale, Assenze/Presenze).

4.7. Connettività

Il servizio applicativo deve essere raggiungibile dalla rete pubblica (internet) con i dovuti accorgimenti al fine di garantire gli adeguati livelli di sicurezza. Dovrà essere accessibile in https utilizzare il protocollo TLS 1.2 o superiore per il trasporto dei dati nei canali di trasmissione di integrazione, garantendo le misure minime di sicurezza garantite dalla normativa vigente.

5 - GESTIONE DELL' APPLICATIVO

Per tutta la durata del contratto la Ditta aggiudicataria dovrà garantire la manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva dell'insieme degli applicativi facenti parte del servizio offerto.

Il rilascio e la messa in esercizio degli aggiornamenti al software applicativo dovranno essere perfettamente funzionanti e minimizzare l'indisponibilità del servizio offerto.

Per tutti gli aggiornamenti relativi alla correzione, evoluzione e adeguamento degli applicativi forniti dal servizio deve essere data tempestiva e massima diffusione agli Enti rendendo disponibili gli aggiornamenti nell'opportuna area informativa del portale e nell'interfaccia dell'applicativo stesso.

Tutte le richieste di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva devono essere attivate per mezzo di una richiesta formalizzata sulla piattaforma di help desk (portale).

5.1. Manutenzione adeguativa

Per tutta la durata del contratto, la Ditta aggiudicataria deve impegnarsi a garantire proattivamente l'adeguamento del software applicativo ai cambiamenti normativi e di tutte le evoluzioni necessarie per l'adempimento delle linee di indirizzo e disposizioni regionali e nazionali in materia e della contrattazione collettiva, nel rispetto dei termini ivi previsti, in particolare tutti gli aggiornamenti normativi quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- contratti collettivi nazionali di lavoro del personale qualsiasi titolo impiegato;
- applicazione contrattazione collettiva aziendale, ivi compreso ad esempio il passaggio di fascia economica per progressioni orizzontali del personale del comparto;
- aspetti previdenziali;
- tutte le novità riferite al trattamento giuridico ed economico del personale, al calcolo ed all'erogazione degli stipendi con i relativi oneri riflessi, gestione della dinamica normativa e retributiva;
- disposizioni fiscali;
- disposizioni contributive ed assicurative;
- aggiornamento dei modelli fiscali, previdenziali e contributivi (ad esempio: CU, 770,730);
- aggiornamenti riguardanti l'invio di informazioni di carattere statistico (ad esempio Conto Annuale, Istat, attività extra ufficio e anagrafe delle prestazioni dei pubblici dipendenti, dei consulenti e collaboratori esterni, adempimenti Per la PA e amministrazione trasparente ecc.).

La manutenzione adeguativa non deve prevedere alcun onere aggiuntivo.

Si precisa che è a carico dell'azienda aggiudicataria la gestione di un servizio di monitoraggio del panorama normativo al fine di proporre, implementare e pubblicizzare nella piattaforma le modifiche funzionali necessarie. Le tempistiche devono essere in linea con quanto stabilito dalle disposizioni e compatibili con i tempi tecnici necessari al recepimento delle modifiche da parte degli operatori del servizio.

Laddove emergano aspetti interpretativi da chiarire, la ditta aggiudicataria deve inoltre rendere disponibile la versione dell'applicazione che ritiene più opportuna.

Le strutture competenti si riservano di verificare e certificare la congruità della soluzione resa disponibile rispetto alla norma, richiedendo le eventuali modifiche senza oneri aggiuntivi.

In ogni caso non dovranno verificarsi ritardi rispetto agli adempimenti normativi richiesti legati all'adeguamento del software stesso.

5.2. Manutenzione evolutiva

Per quanto attiene alle richieste di manutenzione evolutiva relative alle Aziende Sanitarie Venete, le stesse dovranno pervenire alla struttura regionale competente Coordinamento Regionale ASV utilizzando

i canali previsti e citati precedentemente nell'ottica di una completa trasparenza e fruibilità per tutti gli operatori coinvolti. Le richieste dovranno essere tracciate nella relativa area del portale e le soluzioni rese disponibili e fruibili a tutte le ASV. La fase istruttoria dovrà essere condivisa e approvata dalla Azienda Zero.

Relativamente alla manutenzione evolutiva dei restanti Enti, il servizio dovrà prevedere la raccolta delle richieste di evoluzione che non rientrino nelle funzionalità descritte nel presente capitolato e nelle caratteristiche fondamentali dell'applicativo software così come descritte.

L'azienda aggiudicataria deve presentare - entro 20 gg lavorativi dalla richiesta formale - l'analisi di fattibilità in merito alle predette evoluzioni (comprensiva delle specifiche tecniche, delle giornate/uomo necessarie e del piano di lavoro).

I test delle funzionalità richieste, ai fini del collaudo, saranno effettuati dal personale delle strutture interessate in ambiente di test opportunamente allestito dall'appaltatore, in presenza dell'appaltatore medesimo. Si fa presente che la fase di test e di collaudo e la relativa accettazione da parte della stazione appaltante sono preordinate a qualsiasi rilascio in ambiente di produzione.

Gli oneri relativi a tutti gli interventi di manutenzione evolutiva sono a carico del committente.

5.3. Manutenzione correttiva

La manutenzione correttiva comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti di malfunzionamenti delle applicazioni e delle integrazioni implementate, segnalate dagli operatori ovvero rilevate in autonomia dall'azienda aggiudicataria.

La manutenzione correttiva non deve prevedere alcun onere aggiuntivo.

6 - REQUISITI FUNZIONALI

6.1. Gestione Anagrafica (Enti)

L'anagrafica è al centro del sistema e le sue informazioni devono essere inserite una sola volta e devono essere disponibili a tutti i moduli funzionali, il software applicativo non dovrà consentire alcuna duplicazione delle posizioni anagrafiche ed inoltre dovrà prevedere la corretta gestione delle omonimie.

Per informazioni anagrafiche si intendono quelle riferite a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo: matricola, cognome e nome, sesso e stato civile, luogo e data di nascita, codice fiscale, titoli di studio, titoli professionali, ente/enti di provenienza in caso di mobilità, eventuale invalidità, residenza e domicilio, telefono, fax, e-mail, modalità di pagamento comprensive di eventuali coordinate bancarie, anche su banche estere (area SEPA), posizione Inail-Inps-Inadel, iscrizione sindacale, iscrizione agli ordini, ecc.

6.2. Stato Giuridico (Enti)

Deve prevedere a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- tipo e data di assunzione e dimissione con conseguente creazione (in caso di assunzione) o chiusura (in caso di cessazione) di tutti gli archivi storici ad esso collegati;
- sede di lavoro: con dettaglio di almeno 6 tipi di articolazione (a titolo di esempio: Presidio, Dipartimento, Unità Operativa, Servizio..) e periodo di servizio prestato nella stessa anche con possibilità di assegnazione del singolo dipendente a più sedi di lavoro con relativa percentuale;
- gestione della carriera, anche con operazioni collettive di cambio di inquadramento a seguito di applicazioni contrattuali o accordi sindacali di ogni livello e relativa variazione del trattamento economico (devono essere gestiti: tipologia del rapporto di lavoro, ruolo, profilo professionale, posizione funzionale, qualifica/mansione/disciplina, percentuale in caso di part-time, percentuale di assegnazione al bilancio sanitario e/o sociale, contratto individuale di lavoro con data e numero dello stesso, data e periodo ruolo, qualifica primaria e secondaria, durata del periodo per ogni posizione e qualifica);
- gestione servizi precedenti presso altri datori di lavoro ed utili al riconoscimento di istituti contrattualmente previsti (es. esperienza ai fini dell'esclusività);
- tipologia, descrizione e termini/periodi di incarichi conferiti a dirigenti e altro personale;
- gestione scadenziari relativi a tutti gli istituti normativi e contrattuali del personale dirigente e non (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: valutazioni annuali e periodiche, incarichi dirigenziali, indennità di esclusività, incarichi di funzione...);
- gestione scadenziario incaricati e supplenti con la possibile compresenza di più scadenze;
- produzione certificati di servizio con indicazione della durata e qualifica del servizio prestato e, se richiesto, del trattamento economico;
- gestione benefici L. 104/92;
- possibilità di produrre il file in maniera massiva per la comunicazione obbligatoria a Co_Veneto dei movimenti del personale, assunzioni, cessazioni e trasformazioni tramite upload.

6.3. Organigramma (Enti)

Tale modulo deve prevedere la gestione dell'organigramma aziendale. Per le ASV, secondo quanto previsto da Atto Aziendale.

Tale modulo deve inoltre prevedere la possibilità di integrarsi rispetto a tutti i rapporti di lavoro e formazione esistenti in Azienda.

Devono essere offerte due modalità di gestione dell'organigramma:

1. gli utenti specificatamente autorizzati devono poter disegnare, mediante una struttura ad albero, all'interno della soluzione offerta, l'organizzazione dell'azienda e tutte le funzionalità di seguito descritte devono essere realizzate all'interno della soluzione offerta;
2. l'organigramma, disegnato utilizzando un applicativo terzo unico per tutte le ASV gestito a livello regionale, deve essere integrato tramite servizi di cooperazione applicativa nella soluzione offerta; tutte le ulteriori funzionalità devono essere realizzate all'interno della soluzione offerta.

Devono essere gestite al minimo le seguenti articolazioni:

- Direzione Generale;
- Macro Struttura (Ospedale, territorio, prevenzione, servizi amministrativi professionali e tecnici);
- Dipartimento;
- Struttura Complessa;
- Struttura Semplice a valenza dipartimentale;
- Struttura Semplice;

Sia che l'organigramma sia gestito nella modalità 1 sia che sia gestito nella modalità 2, deve essere possibile declinarlo fino al massimo livello di dettaglio.

Ogni unità organizzativa deve essere comunque riconducibile ad un nodo dell'organigramma, e ogni singolo soggetto a qualsiasi titolo impiegato deve essere ricondotto al rispettivo nodo.

Si ribadisce che anche tale gestione deve essere storicizzata.

Deve essere possibile notificare in modo automatico ad altri software in tempo reale attraverso l'uso di web services tutte le variazioni.

Nel caso in cui il modulo sia gestito come indicato nel punto 2, il software oggetto del servizio deve essere in grado di recepire automaticamente (sempre attraverso web services) tutte le variazioni che intervengono.

Le informazioni afferenti all'organigramma dovranno essere automaticamente aggiornate con le informazioni giuridiche.

6.4. Organico (Enti)

Il fabbisogno organico, nominativo e numerico (teorico ed effettivo), dovrà essere gestito recuperando in modo completamente automatico dalla banca dati le informazioni e gli eventi che producono effetti sull'anagrafica generale e sullo stato giuridico del Personale, compresi gli atti deliberativi che li determinano.

Tali informazioni riguardano ruolo, profilo, posizione funzionale, natura giuridica, tipo di rapporto, settore di appartenenza, centro di costo di ogni dipendente.

Deve essere sempre disponibile la funzione per l'estrazione almeno delle seguenti informazioni:

- numero di dipendenti all'interno di una certa posizione funzionale, organizzati per tipo e durata di rapporto di lavoro, per mansione, ecc.;
- elenchi dell'organico effettivo in servizio/assente dal servizio e movimentazione del personale, ad una certa data e in un periodo selezionabile;
- informazioni relative all'inquadramento professionale di tutte le figure e relativa sintesi, con totali omogenei, del tipo di rapporto di lavoro e del relativo incarico;
- simulazione del personale cessato per pensionamento o altre cause, suddiviso per ruolo e per struttura e per data.

L'utente deve avere la possibilità di selezionare la data di riferimento, i campi, le strutture dell'Azienda e le qualifiche per le quali desidera avere ogni tipo di informazione sul fabbisogno organico riferita ai professionisti selezionati.

L'applicativo dovrà prevedere un modulo per la gestione degli incarichi: possibilità di mappare gli incarichi previsti dalla programmazione aziendale conferiti e non, sia dal punto di vista giuridico nonché economico e corredati da tutte le informazioni inerenti agli stessi (a titolo esemplificativo: date di decorrenza e scadenza, retribuzione di posizione annua riconosciuta, struttura di appartenenza, Centro di Costo, ecc.).

La visualizzazione, la stampa e l'esportazione in ambiente di produttività individuale (postazione di lavoro) dei dati, dovrà avvenire previa selezione della/e struttura/e e/o della/e qualifica/e, considerando o meno l'incidenza del part-time (con le stesse modalità descritte nel cap. SUPPORTO B.I.).

6.5. Gestione Economica (Enti)

La procedura informatica per la gestione economica deve prevedere al minimo le seguenti fattispecie:

- elaborazione e consultazione del cedolino del mese in corso, con possibilità di definire una data puntuale di riferimento per l'elaborazione dei cedolini permettendo inserimenti/variazioni di informazioni giuridiche ed economiche senza effetti sul calcolo dei cedolini per elaborazioni successive riferite alla stessa data;
- elaborazione e consultazione storico cedolini;
- calcolo dello stipendio;
- gestione automatica dei cedolini negativi;
- gestione voci retributive accessorie, nel rispetto della contrattazione integrativa aziendale, anche attraverso sistemi di caricamento massivo delle informazioni;
- possibilità di caricamento massivo delle voci retributive fisse e ricorrenti sulla base della qualifica/incarico/funzione anche per quanto attiene la parte variabile discendente da accordi integrativi aziendali;
- indennità di missione, trasferte, rimborsi chilometrici;
- consultazione e manutenzione situazione fiscale (coniuge/figli a carico con età > 21 anni, attrazione capitale umano, redditi aggiuntivi, aliquota fissa, regimi fiscali previsti per incarichi di lavoro autonomo);
- elaborazione, modifica, controllo e consultazione costo del personale;
- calcolo interessi e rivalutazione monetaria;
- gestione delle ritenute sindacali;
- elaborazione del tracciato e verifiche inadempimenti D.M. 40/2008;
- monitoraggio, verifica e liquidazione libera professione intramuraria;
- monitoraggio, verifica e liquidazione libera professione aziendale;
- gestione previdenza complementare e relativa procedura documentale;
- gestione assoggettamento casse contributive, previdenziali, massimale INPS;
- gestione esenzione IRAP;
- tabulato nominativo contenente le retribuzioni nette ed i riferimenti bancari per l'accredito;
- elaborati e stampe personalizzate relative alle voci stipendiali;
- gestione fondi contrattuali (con evidenza del liquidato, delle voci retributive finanziate dai fondi e proiezione a chiudere, con calcolo e aggiornamento dei residui), con possibilità di alert in caso di superamento del limite del fondo prima della chiusura del mese di riferimento, e gestione dei fondi mediante lo schema già previsto dal Conto annuale Tabella 15, sia per le voci di costituzione che destinazione della spesa;
- gestione fondi non contrattuali, ad esempio riferiti alla libera professione aziendale - eventuale gestione di alert;
- gestione altri dati economici (cessioni, riscatti, ricongiunzioni, polizze, deleghe, pignoramenti, etc.);
- gestione liquidazione competenze agli eredi dei dipendenti e/o non dipendenti deceduti;
- controllo mensile anomalie negli inserimenti IBAN;
- assegno nucleo (residuale);
- denuncia infortuni;
- denuncia DMA/Listapospa, con recupero automatico da rilevazione presenze: elaborazione, quadratura, invio;
- denuncia UNIEMENS: elaborazione, quadratura, invio;

- denuncia IRPEF MOD. 770;
- produzione dei dati utili ai fini della dichiarazione IRPEF;
- denuncia IRAP;
- autoliquidazione INAIL;
- denuncia ONAOSI;
- denuncia ENPAM dipendenti;
- denuncia ENPAPI;
- gestione INPGI dipendenti (posizioni residuali);
- gestione ENPAV (se gestita dall'azienda);
- modello CU (incluso conguaglio precedenti datori di lavoro e conguagli fiscali e contributivi pendenti a gennaio e febbraio anno successivo a quello di riferimento);
- conto annuale: popolamento del kit Excel secondo la struttura prevista dai tracciati SICO;
- monitoraggio trimestrale della spesa: dati e stampe;
- gestione Modelli 730/4 acquisizione del dato da Agenzia delle Entrate e gestione dinieghi;
- possibilità di simulare la retribuzione lorda e netta spettante per valutare eventuale passaggio del dipendente dal tempo pieno al part time e viceversa;
- gestione dei permessi sindacali e calcolo monte ore annuale sulla base delle deleghe inserite;
- produzione reports (come descritto nel capitolo supporto alle decisioni (B.I.)) relative alla rappresentatività sindacale ed ai diversi iscritti;
- Gestione e monitoraggio degli emolumenti e relativi oneri ed imposte a carico ente, relativi al personale a carico di finanziamenti comunitari, privati o da enti di ricerca (con evidenza del liquidato, delle voci retributive e proiezione a chiudere, con calcolo e aggiornamento dei residui) con possibilità di alert in caso di superamento del limite del fondo prima della chiusura del mese di riferimento;
- gestione dello scadenziario;
- gestione modello F24.
- produzione certificati di stipendio per finanziarie/banche per il rilascio di prestiti ai dipendenti

La Struttura del cedolino paga deve prevedere il seguente contenuto minimo:

- denominazione e logo dell'azienda;
- nome del lavoratore;
- matricola;
- data di nascita;
- sede di lavoro;
- codice fiscale;
- periodo di paga cui la retribuzione si riferisce;
- descrizione delle voci retributive, indicazione delle relative quantità, importo unitario, importo totale, scadenza o periodo di riferimento;
- elenco degli imponibili e delle relative trattenute (percentuale e importo);
- detrazioni fiscali;
- informazioni relative al rapporto di lavoro ed alle assenze che riducono la retribuzione del mese;
- modalità di pagamento.
-

6.6. Gestione Previdenziale (Enti)

La procedura informatica per la gestione previdenziale deve prevedere al minimo le seguenti fattispecie:

- Certificato previdenziale riepilogativo dello stato di servizio declinato sia sotto il profilo giuridico che economico contenente:

- informazioni giuridiche con evidenza dell'anzianità di servizio, sia riferita al diritto che alla misura;
- periodi di aspettativa figurativa;
- retribuzione utile ai fini cassa pensione dichiarata e figurativa, ai fini TFR/TFS, ai fini Fondo Credito;

- Scadenziario formulato sulla base dell'estrazione delle cessazioni per limite di età;
- Possibilità di integrazione/acquisizione dei periodi utili al calcolo dell'anzianità previdenziale (ad es. ricongiunzioni/riscatti/maggiorazioni/servizio militare/servizi presso altri enti, etc...);
- Elaborazione e stampa inquadramento giuridico ed economico, con possibilità di selezionare dati annui o/e mensili, relativi agli imponibili Cassa Pensione, INADEL (TFS o TFR), con o senza tredicesima mensilità, con eventuale rapporto dei dati al part-time;
- Liquidazione/Riliquidazione T.F.S.:
 - Compilazione, elaborazione e stampa Mod. 350/P;
 - Compilazione, elaborazione e stampa Foglio aggiuntivo;
 - Calcolo liquidazione modalità INADEL e calcolo liquidazione TFS/TFR (da 1/1/2011): prospetto riepilogativo dei periodi (aaaa/mm/gg) soggetti a TFS/TFR dettagliato per percentuale tempo di lavoro (part time/full time) e descrizione dei motivi di eventuali interruzioni;

- Liquidazione/Riliquidazione T.F.R.:
 - - Compilazione, elaborazione e stampa Mod. TFR/1;
 - - Compilazione, elaborazione e stampa Mod. TFR/2;
 - - Calcolo liquidazione TFR;

- Importi annuali e mensili denunciati per ciascuna cassa previdenziale e pensionistica (CPS/CPDEL/INADEL/Fondo; Credito/Fondo; Perseo-Sirio) consultabile sia per cassa che per competenza, nonché dei contributi a carico Ente e dipendente;
- Calcolo previsione benefici contrattuali;
- Determinazione della prima data utile delle dimissioni con diritto a trattamento di quiescenza e del relativo trattamento economico.
- Possibilità di avere delle simulazioni della quota di pensione prevista e relativo TFR/TFS spettante in date diverse.

6.7. Gestione Presenze (Enti)

La soluzione applicativa deve operare a partire dalle rilevazioni eseguite con marcatempi fisici e virtuali e si deve adattare alle caratteristiche degli stessi e dei software di acquisizione dati permettendo di riutilizzare gli strumenti attualmente installati presso ciascun Ente.

Le operazioni al minimo richieste riguardano:

- acquisizione e scarico negli archivi individuali degli orari di ingresso e uscita dal servizio/unità operativa;
- visualizzazione rilevazioni in tempo reale;
- elaborazione giornaliera rilevazione delle presenze;
- configurazione orari diversi nelle caratteristiche fondamentali (flessibilità, pausa pranzo, tolleranze, ecc.);

- configurazione turni di servizio;
- personalizzazione delle modalità di contabilizzazione dell'orario di lavoro;
- pianificazione delle sequenze dei turni di servizio compresa la possibilità di ripetizione delle stesse in modo automatico per uno specifico arco temporale;
- configurabilità a livello di ASV della ricerca automatica dell'orario di servizio all'interno del turno effettuato dal dipendente in base alla timbratura per il personale con turni non fissi;
- configurazione e gestione turni ed orari di servizio;
- confronto tra orario contrattuale e orario da turno con evidenza della differenza oraria;
- gestione rilevazioni "causalizzate" per il controllo di attività extra servizio quali ad esempio la libera professione, formazione, progetti, pronta disponibilità, ecc....;
- configurabilità del riconoscimento economico monetizzazione automatico di tutte le indennità legate alla presenza in servizio;
- gestione delle eccedenze orarie e dell'eventuale riconoscimento economico;
- riconoscimento economico di tutte le competenze accessorie e gestione delle relative situazioni particolari con successivo trasferimento automatico nella gestione economica (conguagli);
- possibilità di verifica e di variazione della singola posizione prima del trasferimento definitivo alla gestione economica delle competenze accessorie;
- gestione turni di guardia e pronta disponibilità;
- gestione automatica degli addebiti di mensa anche differenziati a seguito della verifica dell'orario di lavoro.

Deve essere prevista la gestione delle timbrature e delle presenze anche di soggetti per i quali non verrà erogato trattamento economico quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il personale specializzando, tirocinanti, personale universitario, personale in comando, personale in somministrazione, volontari e borsisti.

In fase di inserimento dello straordinario deve essere automatico il controllo con eventuali budget previsti a livello di dipendente, servizio, unità operativa, dipartimento nelle diverse tipologie anche sovra-aziendali.

La modifica delle informazioni nel modulo presenze/assenze, se implica un conguaglio economico a seguito di emolumenti già liquidati, deve essere consentita in modo automatico (cioè non deve richiedere alcun intervento dell'operatore). Ciò deve valere per ogni voce variabile determinata dal cartellino presenze (a titolo di esempio ma non esaustive: indennità di pronta disponibilità, indennità contrattuale legate alle sedi/turni di lavoro, festive, notturne, Serd, assistenza domiciliare, straordinario, straordinario in pronta disponibilità ecc.).

6.8. Gestione Assenze (Enti)

La gestione delle assenze deve avere effetto diretto sugli aspetti economici consentendo la gestione automatica dei diversi istituti normativi e contrattuali.

Le operazioni necessarie al minimo e a titolo esemplificativo ma non esaustivo consistono in:

- rilevazione in tempo reale delle assenze e relativa elaborazione in tempo reale e automatica;
- acquisizione delle assenze per malattia da applicativo INPS;
- gestione automatica delle ferie maturate in base alla tipologia di rapporto di lavoro (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: tempo pieno, part-time orizzontale/verticale, anzianità di servizio). L'applicativo deve prevedere anzitutto un conteggio automatico e l'eventuale intervento manuale (configurabile a livello di ASV) deve essere rilevabile a livello di utente

- finale tramite tracciatura. La gestione delle ferie deve essere automatica anche nel caso di assenze particolari quali ad es. le aspettative non retribuite;
- gestione completa dei periodi di maternità/paternità: data presunta parto, astensione anticipata, gravidanza a rischio, periodo di astensione obbligatoria, congedi parentali, riposi giornalieri, ecc....;
 - visualizzazione delle assenze per congedi parentali;
 - visualizzazione delle assenze per malattia figlio;
 - gestione adozione - affido (nazionale ed internazionale);
 - gestione permessi sindacali;
 - gestione monte ore per Organizzazione Sindacale;
 - gestione mensile permessi ex legge 104/92 e s.m.i.;
 - gestione completa della malattia con calcolo automatico del “periodo di comporto” e memorizzazione delle assenze intervenute nei tre anni precedenti l’insorgenza dell’evento morboso;
 - gestione aspettative per motivi familiari e personali e verifica automatica del rispetto dei limiti contrattuali di fruizione;
 - gestione aspettative di qualsiasi natura con indicazione specifica della causa e verifica automatica del rispetto dei limiti contrattuali di fruizione (es. per motivi familiari e personali, incarichi altri enti, ecc....);
 - gestione automatica delle assenze a vario titolo.

La procedura presenze/assenze deve inoltre prevedere al minimo a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- produzione in pdf standard del cartellino di presenza con evidenziati i conteggi mensili, i riporti del mese precedente, le indennità spettanti ed i residui ferie e la descrizione delle assenze ed eventuali timbrature causalizzate;
- possibilità di reperire autonomamente, attraverso il servizio di self service, il cartellino presenze con possibilità di inviarlo eventualmente al personale via e-mail;
- report relativi ad anomalie (rilevazioni errate, sovrapposizione di giustificativi a rilevazioni, rilevazioni effettuate da terminali non autorizzati ecc.) e debiti orari;
- report di riepiloghi mensili (situazione liquidato, ore accantonate normali ed in pronta disponibilità, ferie godute, ferie residue, ecc.);
- i report sopradescritti dovranno necessariamente essere esportabili in un formato aventi le caratteristiche descritte nella sezione supporto alle decisioni (B.I.)

6.9. Gestione Rilevazioni e Presenze Aggiuntive (ASV)

L’applicativo dovrà provvedere inoltre a quanto segue:

- raccolta rilevazioni del personale universitario, studenti, tirocinanti, specializzandi, comandati, distaccati, personale in somministrazione, volontari, ecc;
- acquisizione massiva delle informazioni relative alla presenza ed assenza del personale universitario in convenzione, rilevate da enti terzi (Atenei);
- gestione delle rilevazioni effettuate dal personale di vigilanza, personale appartenente a Ditte esterne, ecc.

6.10. Gestione Turni (Enti)

Deve essere previsto un sistema per la programmazione e la gestione integrata dei turni del personale.

Il sistema deve essere in grado di garantire:

- la gestione della funzionalità da parte del responsabile di reparto/coordinatore al fine di:
- visionare il personale operativo;
- verificare i turni di servizio svolti e quelli programmati;
- inserire predefinite tipologie di assenza;
- inserire i turni di guardia e pronta disponibilità anche attraverso il modulo di gestione turni descritto sopra;
- inserire rilevazioni mancanti;
- verificare la situazione oraria del proprio personale;
- fornire in tempo reale ai responsabili di servizio, la verifica del personale presente in servizio ad una determinata ora del giorno (es. ora di entrata in servizio) o in uno specifico intervallo temporale;
- omogeneità nel processo di programmazione in relazione ai turni e ai piani di lavoro, ai metodi utilizzati per la reportistica e all'applicazione delle politiche generali, opportunamente differenziabili in ogni contesto operativo (es. Unità operativa e/o Dipartimento);
- elaborazioni statistiche sulle informazioni gestite;
- compilazione preventiva dei turni, attraverso strumenti rivolti a semplificare i calcoli, anche in base a regole predefinite e configurabili a livello di ASV;
- la predisposizione automatica delle proposte di piano di turni, in base a criteri predeterminati di tipo organizzativo (presenze minime per qualifica, matrici turno, vincoli contrattuali...) e di tipo personale (limitazioni o esenzioni da specifici turni, contratti di flessibilità, part time...) suscettibile di verifica e modifica da parte dell'utente finale (coordinatore).
- la predisposizione di un piano di turni, la cui attuabilità viene poi verificata dal sistema attraverso criteri di controllo con vari livelli di "alert": dal "warning" per segnalare il superamento di blocchi by-passabili;
- in fase di stesura del turno la visualizzazione della situazione relativa all'impatto dello stesso sulle diverse tipologie di istituti, simulando la contestuale modifica di contatori prestabiliti (ad es. ore mensili pianificate, ore mensili dovute, straordinario maturato a seguito della pianificazione effettuata su base mensile e cumulativa annua, congedo ordinario e altri istituti che si ritengano opportuni visualizzare anche se non specificamente previsti nel capitolato, senza costi aggiuntivi e gestiti direttamente dall'utilizzatore finale);
- possibilità di visualizzazione/verifica dell'attribuzione delle indennità economiche legate al turno.
- la temporanea visualizzazione del singolo dipendente anche da parte di responsabili di pianificazione differenti dal responsabile ordinario, nel caso in cui il dipendente presti servizio occasionalmente e per periodi temporanei limitati, presso una équipe diversa da quella di afferenza. Deve essere prevista la possibilità da parte del responsabile di pianificazione di destinare/disporre temporaneamente il singolo dipendente.
- tracciabilità della prestazione temporanea ed attribuzione del relativo costo sia al Centro di Responsabilità che al gruppo di lavoro presso cui è stata resa la prestazione con erogazione delle relative indennità;
- la rilevazione e aggregazione della presenza nei turni di servizio, coerentemente alle necessità di aggregazione del dato al fine del monitoraggio e criteri D.G.R. n. 610 del 29/4/2014 e s.m.i., prevedendo le integrazioni con le fonti dati necessarie anche ai fini della verifica della stessa;
- ambiente di test nel quale sia possibile lo sviluppo di sequenze turno sperimentali e nuovi profili orari per verificare la congruità giuridica, economica e contrattuale;

- il sistema di tracciatura degli eventi deve consentire l'immediata consultazione di tutte le modifiche intercorse su ogni specifica pianificazione direttamente dall'interfaccia utente finale;
- collegamento con servizi on line al dipendente (self service)

6.11. Gestione del personale non dipendente (Enti)

Il sistema deve prevedere la gestione separata dei compensi di lavoro autonomo (abituale e occasionale) e dei redditi assimilati a lavoro dipendente (collaborazioni coordinate e continuative, collaborazioni a progetto, borse di studio, commissioni varie ecc.) e di qualsiasi altro tipo di compenso rilevante ai fini fiscali a favore di soggetti non dipendenti.

Così come per il personale dipendente, per il personale non dipendente deve essere garantita l'integrazione fra le varie gestioni (anagrafica, giuridica, economica, contributiva/fiscale e presenze/assenze) escludendo qualsiasi duplicazione delle attività di inserimento dati, compresi gli eventuali passaggi da un tipologia di contratto all'altra (es. da Co.Co.Co a dipendente) e considerando l'anagrafica del dipendente unica nell'ottica del fascicolo personale.

La procedura deve garantire l'accesso al personale autorizzato e la trasposizione di qualsiasi dato su file per qualsiasi esigenza aziendale ed in particolare nei formati previsti dalla normativa in vigore per l'invio telematico delle dichiarazioni obbligatorie (modello 770, denuncia EMENS, ecc.).

Deve essere assicurata la possibilità di trasferire dati nel sistema di contabilità aziendale e la gestione dei dati sul proprio software di produttività individuale.

Deve essere prevista la possibilità di acquisizione massiva di dati (sia di posizioni anagrafiche, nonché di compensi).

Devono essere previste tutte le informazioni anagrafiche, giuridiche ed economiche necessarie per la gestione del personale non dipendente fra cui a titolo esemplificativo ma non esaustivo si riportano le seguenti:

- data inizio e fine rapporto;
- profilo professionale (lavoro autonomo, borsista, commissioni varie, co.co.co. ecc.);
- posizione funzionale (lavoro autonomo abituale, lavoro autonomo occasionale, co.co.co. amministrativo ecc.);
- qualifica, disciplina (allergologia, anatomia, cardiologia, ecc.);
- sede di lavoro;
- ecc.

Per quanto riguarda gli aspetti fiscali, contributivi, previdenziali ed assicurativi devono essere garantite sempre a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- gestione maggiori aliquote;
- gestione non residenti;
- gestione applicazione deduzioni per progressività del reddito e carichi di famiglia;
- gestione varie tipologie INPS, Enpapi, Inpgi;
- gestione progressivi lavoro autonomo occasionale per verifica raggiungimento fascia di esenzione contributiva;

- gestione tipo rapporto e codice attività per flusso/integrazione (vedi specifiche cap. Integrazioni) UNIEMENS;
- gestione dei massimali;
- gestione delle tipologie di incarichi e dei minimali e massimali INAIL;
- gestione Conto annuale;
- gestione Anagrafe delle Prestazioni;
- gestione dei regimi fiscali e IVA;
- denuncia INPS UNIEMENS;
- produzione dei dati utili ai fini della dichiarazione IRPEF;
- gestione casse previdenziali collaboratori e professionisti;
- produzione dei dati utili ai fini della dichiarazione IRAP;
- elaborazione Mod. CU e certificazioni lavoro autonomo;
- gestione e consultazione archivio Mod.730;
- stampa e visualizzazione voci compenso con relativo assoggettamento e imputazione di bilancio;
- lista di cassa per il Tesoriere;
- trasferimento dati nel sistema di contabilità aziendale;
- trasferimento dati per il pagamento delle competenze dovute;
- elaborati e stampe personalizzate;
- elaborazione del Mod. 770 per l'intera Azienda con la preventiva verifica all'interno delle diverse Aree;
- consultazioni e stampe individuali della situazione dei singoli prestatori sia per l'anno fiscale in corso sia per i dati storici;
- conguagli tra redditi da lavoro dipendente e redditi assimilati con la mensilità di dicembre o con l'ultima retribuzione utile nel caso di cessazione in corso d'anno;
- adempimenti di legge sia nazionali che regionali non previsti nei punti precedenti;
- possibilità di avere la gestione delle presenze tramite badge e/o altri sistemi di rilevazione, in analogia al personale dipendente,
- integrazione con i sistemi di fatturazione elettronica (Agenzia delle Entrate) per il recupero dei documenti fiscali anche ai fini di un costante e completo monitoraggio dei costi relativi al lavoro autonomo.

Per la peculiarità della gestione degli specialisti ambulatoriali, medici di continuità assistenziale e medici di emergenza sanitaria territoriale, medici di assistenza primaria e pediatri di libera scelta, le prestazioni di base richieste devono essere integrate anche nei seguenti aspetti:

- calcolo premio di operosità di fine rapporto per gli specialisti ambulatoriali titolari;
- gestione del budget derivante dalla contrattazione integrativa regionale e/o aziendale (progetti specifici, etc.) con eventuale alert (in caso di superamento del limite) configurabile a livello aziendale;

- per i medici di assistenza primaria e pediatri di libera scelta:
 - recepimento automatico di dati dalla gestione anagrafe assistiti unica regionale (AUR);
 - gestione delle associazioni fra medici e pediatri ed eventuale recupero delle informazioni dall'anagrafe unica regionale;
 - calcolo importi medicina di gruppo e in rete, associazionismo, indennità informatica e di personale di studio, ecc.;
 - gestione automatica delle sostituzioni;
 - gestione recupero/accredito quote pregresse (sia automaticamente tramite integrazione AUR sia manualmente per le eccezioni che lo richiedono), prestazioni aggiuntive, assistenza domiciliare programmata, ecc.;
 - produzione reports di variazione mensili con conteggio economico ed assistiti in scadenza (da rendere disponibili al convenzionato);
 - predisposizione schede di rilevazione per la Regione;
 - gestione voci variabili mensili;
 - gestione fondi con proiezioni a chiudere.

6.12. Servizi On Line al personale (Enti)

I servizi on-line al Personale dovranno essere accessibili attraverso un portale consultabile in modalità sicura (https) utilizzando i più comuni browser web, senza la necessità di installare software sul client utilizzato e dovrà essere disponibile su un'ampia varietà di dispositivi, incluso desktop pc, portatili, tablet. L'interfaccia dovrà essere ottimizzata per il dispositivo e la paginazione dovrà essere adattativa (responsive).

Il servizio offerto dovrà essere accessibile anche via app per i dispositivi mobili con sistema operativo Android e OS.

Il servizio dovrà essere accessibile a tutto il personale, dipendente e non, e dovrà prevedere al minimo le seguenti funzionalità:

- visualizzazione del cedolino, della CU e della certificazione sostituto d'imposta per libero professionisti comprensiva della consultazione dello storico e della possibilità di export e stampa;
- consultazione rilevazioni (timbrature, turni di guardia, pronta disponibilità, timbrature "causalizzate" ecc.);
- consultazione specifiche dei medici convenzionati (quote e quote arretrate, Prestazioni di particolare impegno, bilanci di salute ecc.);
- gestioni delle richieste del personale, opportunamente configurabili a livello di Ente, per l'autorizzazione del responsabile ai fini di permessi, ferie, gestione piano ferie, missioni e mancate timbrature, ecc.;
- variazioni anagrafiche, richieste di detrazioni fiscali, ed altre richieste relative a dati soggetti ad autocertificazione nelle modalità consentite dalla legge ed anche in riferimento all'assetto organizzativo dei singoli Enti;
- gestione richiesta, autorizzazione e liquidazione delle missioni e dei servizi fuori sede;

- gestione di una apposita sezione per le comunicazioni tra Enti e dipendenti, anche per gruppi selezionati;
- gestione delle autorizzazioni secondo gerarchie aziendali per giustificativi e gestione del cartellino;
- possibilità di consultare quadri riepilogativi con varie informazioni relative ai propri collaboratori con ad esempio piano ferie e turnistica;
- ulteriori servizi self-service.

Gli Enti devono poter trasmettere comunicazioni testuali consultabili, individualmente o per gruppi di utenti, dalla home page di ogni utente. Ad ogni comunicazione deve potersi allegare, qualora necessario, uno o più documenti digitali. Le comunicazioni devono essere storicizzate.

7. ALTRI MODULI (OPZIONALI DA ATTIVARSI SU RICHIESTA DI OGNI SINGOLO ENTE)

I moduli di seguito elencati devono garantire la completa integrazione con la base dati del servizio di gestione delle risorse umane oggetto del presente Capitolato tecnico, ai fini di escludere qualsiasi ridondanza nelle attività di inserimento/modifica/cancellazione delle informazioni coinvolte e consentendo anche l'alimentazione, attraverso processi di cooperazione applicativa, con sistemi di gestione del fascicolo personale.

7.1. Modulo di gestione del piano formativo aziendale

In particolare il modulo relativo alla gestione del piano formativo aziendale deve prevedere l'organizzazione degli eventi formativi, la gestione delle qualifiche ottenute, i corsi frequentati nella completa storicità, nonché la completa descrizione di un catalogo eventi strutturato gerarchicamente. Inoltre per quanto riguarda gli eventi formativi deve essere prevista la pianificazione di date, l'allocazione delle risorse (es. blocco aule), la gestione dell'accredito dei punteggi ecm (educazione continua medicina) secondo la normativa vigente.

Il modulo deve gestire tutte le tipologie di formazione compresa la formazione a distanza e sul campo.

Deve essere prevista una modalità di integrazione con piattaforme di e-learning terze.

7.2. Modulo gestione concorsi e selezioni

Relativamente al modulo di gestione dei concorsi devono essere garantite al minimo le seguenti funzionalità:

- definizione concorso e/o selezione interna (commissione esaminatrice, iter, requisiti, titoli, esclusioni, prove, ecc.);
- registrazione partecipanti, calcolo dei punteggi relativi ai titoli;
- produzione verbali commissione (insediamento commissione, prove scritte e orali, stesura graduatoria parziale e finale).

Deve essere previsto un elevato livello di integrazione con gli adeguati strumenti di office automation e con i servizi di Postel e mailing per la produzione di lettere, convocazione candidati e commissioni, verbali ecc.

Deve essere prevista l'integrazione con gestionali applicativi aziendali (mediante specifiche tecniche uniche proposte dal concorrente) del protocollo per implementazione automatica delle domande di concorso.

In tale modulo devono essere gestiti anche percorsi di carriera, part-time, mobilità interna, ecc.

7.3. Modulo valutazione del personale

Il modulo deve consentire la gestione informatizzata e configurabile dei sistemi di valutazione della dirigenza e del comparto vigenti negli Enti, sia ai fini dell'attribuzione della retribuzione di risultato e della produttività, nonché di ogni altro istituto contrattuale correlato alle valutazioni individuali, sia ai fini professionali.

L'applicativo offerto dal servizio deve prevedere almeno la gestione di quanto previsto dal piano della performance D.Lgs. n. 150 del 2009 e s.m.i. e dei D.Lgs. n. 33 e n. 39 del 2013 sul "riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità e trasparenza".

Il sistema deve essere in grado di implementare il format delle schede di valutazione individuali definite in ogni azienda, sia rispetto agli obiettivi (di team e/o individuali) che ai fattori comportamentali, attribuendo i punteggi previsti per ogni item rispetto alla specifica scala di valori prestabilita e calcolando il punteggio finale complessivo sulla base delle regole individuate in azienda.

Il software deve garantire la flessibilità necessaria per supportare il processo di valutazione adottato in azienda, con appositi scadenziari e alert ai valutatori alle scadenze previste per i diversi step valutativi.

Devono essere fornite elaborazioni statistiche finalizzate all'analisi degli esiti delle valutazioni per le diverse aggregazioni disponibili (unità organizzative dell'organigramma, profili professionali, ecc...).

7.4. Fascicolo elettronico del dipendente

Il fornitore dovrà presentare una proposta per un sistema di gestione del fascicolo del dipendente che abbia interazioni con il software di Protocollo e gestione atti, che consenta l'archiviazione di documenti creati in digitale o acquisiti tramite scansioni e validi ai fini della conservazione. Tale modulo deve prevedere una gestione indicizzata e consultabile delle informazioni e dei documenti, deve essere prevista la possibilità di caricare sia dall'esterno file presenti sul pc o terminale dell'operatore, sia dai vari moduli del software i singoli documenti che possono concorrere al fascicolo personale. Deve essere prevista la possibilità di poter esportare/importare il fascicolo digitale e i relativi dati sul sistema tra aziende in funzione di processi di mobilità o similari.

8. INTEGRAZIONI E IMPORT MASSIVO

Il sistema deve saper esprimere ampie capacità di integrazione basandosi su protocolli e metodologie riconosciute standard di mercato e strettamente aderenti a "Linee Guida Tecnologie e standard per la sicurezza dell'interoperabilità tramite API dei sistemi informatici" e a "Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni" emanate da AGID.

E' richiesto al sistema la capacità di integrazione tramite l'adozione di formati XML e dei protocolli di scambio da esso derivati (Web Services) per consentire il completo automatismo dei processi di

cooperazione applicativa ed evitare la possibile duplicazione di registrazione dei dati. Il sistema deve consentire a seconda della tipologia di integrazione la definizione di tempi e modi del processo di integrazione (sincrono real time a fronte della variazione del dato / asincrono ASAP con cadenza prefissata e configurabile).

Per praticità descrittiva segue l'elenco esemplificativo e non esaustivo delle principali integrazioni con i sistemi centralizzati e/o locali:

- **Contabilità analitica:** il sistema deve assicurare l'esportazione dei dati per l'alimentazione delle diverse procedure di contabilità analitica aziendale presenti nei diversi Enti, oltre che del sistema regionale di contabilità analitica;
- **Bilancio/scritture contabili:** il sistema deve assicurare il recupero dei dati necessari a contabilizzare stipendi e oneri accessori suddivisi per mese con le indicazioni per gestire la contabilità generale e l'imputazione di spesa, sia di competenza sia arretrata, relativa a voci stipendiali fisse; competenze accessorie (straordinari, eccetera); incentivi; oneri a carico dell'ente e dei dipendenti anche relativi a voci non ricorrenti. Tali informazioni sono relative a tutte le tipologie di personale. La struttura dati, dell'integrazione/export automatizzato, deve garantire nei contenuti semantici e sintattici il raccordo con la struttura dati necessaria ai gestionali di contabilità dei singoli Enti;
- **Tesoreria:** il sistema deve assicurare la trasmissione delle informazioni necessarie al fine di ottemperare entro i termini previsti tutti i pagamenti (mandato elettronico) rispettando le modalità che garantiscano il più alto livello di sicurezza anche tramite l'utilizzo degli strumenti di firma digitale a garanzia della completa autenticità e integrità dei dati trasmessi sia per singolo Ente o eventualmente per un unico Ente delegato ai pagamenti accentrati;
- **Enti Previdenziali, Agenzia delle Entrate:** il sistema deve assicurare le specifiche richieste dagli enti destinatari anche nelle eventuali loro evoluzioni;
- **Gestione formazione e crediti formativi:** il sistema deve garantire l'acquisizione delle informazioni al fine di espletare la funzionalità di calcolo dei crediti formativi (Es. debito informativo al fine del calcolo dei crediti ECM) e riconoscere tutti gli istituti contrattuali correlati alla formazione e aggiornamento;
- **Modulo gestione carriere/valutazione personale:** il sistema deve garantire l'acquisizione delle informazioni prodotte da questo modulo al fine di ottemperare le funzionalità per l'aggiornamento degli inquadramenti giuridici ed economici;
- **Funzioni Centrali e Ministeri:** il sistema deve assicurare le specifiche di integrazione richieste dagli enti destinatari anche nelle eventuali loro evoluzioni;
- **PERLAPA** (possibilità esportare dati per adempiere ai debiti informativi nei confronti delle istituzioni e/o cittadini, ad esempio Perlapa, amministrazione trasparente ...);
- **Fascicolo del personale:** il concorrente deve proporre una modalità standard di integrazione con sistemi terzi di gestione del fascicolo del personale;
- **Gestione della medicina del lavoro** in relazione agli aspetti di sorveglianza sanitaria, valutati all'interno del processo a partire dall'assunzione del dipendente;
- **Sistemi di gestione delle caselle di posta elettronica;**
- **Sistemi di gestione delle timbrature;**
- **Sistema di gestione privacy e anticorruzione;**
- **Sistemi di gestione del protocollo;**
- **Sistema A.Re.A (Anagrafica della rete Assistenziale)** secondo tracciati concordati;
- **Anagrafe unica regionale degli assistiti:** il sistema deve garantire l'acquisizione delle informazioni quote e quote arretrate, bilanci di salute, P.I.P. - prestazioni di particolare impegno professionale – forme associative, sostituzioni, ed eventuali altre informazioni ritenute utili);

- **INPS:** il sistema deve prevedere la gestione dell'acquisizione automatizzata dei certificati/attestati digitali di malattia inviati secondo quanto previsto dalla Circolare 119 del 07/09/2010 dell'INPS, secondo le specifiche di integrazione previste dall'Ente;
- **Datawarehouse Regionale:** l'applicativo dovrà acquisire informazioni specifiche dal sistema Datawarehouse Regionale al fine di elaborare specifici indicatori;
- Processo di Autorizzazione-Accreditamento e istituzione del flusso informativo **NSIS MRA**;
- Sistema direzionale aziendale e regionale per le funzioni di controllo di gestione.

Il sistema deve poter accettare l'aggiornamento massivo della base dati informativa da un file esterno (in formato xls, csv, ecc.) tramite upload e in modalità autonoma per l'operatore, a titolo meramente esemplificativo si citano le voci retributive accessorie. A questo import dovranno seguire necessariamente dei report di controllo corredati.

Tutte le integrazioni sopra elencate dovranno essere gestibili (configurabili, attivabili, parametrizzabili) all'interno di un'area specifica del portale di accesso.

9. QUALITA' E LIVELLO DI SERVIZIO

9.1. Assistenza operativa e servizio di Help Desk

Il fornitore dovrà erogare i servizi di Help Desk dal Lunedì al Venerdì non festivi con orario 8.00 - 18.00.

9.2. Livelli di qualità dei Servizi (SLA)

Il servizio applicativo dovrà essere attivo ininterrottamente e per ciascuna Ente dalle ore 00:00 alle ore 24:00 per 365 giorni all'anno.

Il tempo di disponibilità del servizio dovrà essere $\geq 99,9\%$ dello stesso, decorrente dalle ore 00:00 alle ore 24:00 per 365 giorni all'anno, calcolato sul monte ore semestrale, esclusi i fermi per attività di manutenzione programmata.

Le manutenzioni programmate dovranno essere eseguite con il minimo impatto sul servizio, e nell'eventualità che richiedano interruzione dello stesso, dovranno essere effettuate esclusivamente al di fuori dall'orario di lavoro feriale degli enti quindi a decorrere dalle ore 18.00 e comunque pianificate.

Per quanto concerne l'esecuzione delle attività non interattive, l'interfaccia dovrà permettere all'operatore di poter continuare la sua operatività nell'attesa dei risultati dell'elaborazione, con evidenza dello stato di avanzamento dell'attività.

9.3. Efficienza del servizio di Help Desk

Il fornitore dovrà garantire un servizio di Help Desk riservato ad un numero ristretto di utenti - operatori individuati dagli Enti.

I suddetti utenti dovranno poter accedere ad un servizio di supporto e assistenza per malfunzionamenti del sistema o per supporto sull'utilizzo delle funzionalità dell'applicazione, completamente automatizzato (gestione del trouble ticketing) attraverso il portale di cui sopra. Le richieste inoltrate dovranno essere

gestite secondo un iter predefinito, conosciuto e articolato tra gli attori coinvolti, notificando agli interessati l'apertura della chiamata, la sua evoluzione e tutte le varie fasi della richiesta sino alla sua risoluzione finale. Il sistema deve tracciare ogni singolo evento in termini temporali dando evidenza dello stato di avanzamento agli interessati.

A tal fine il fornitore dovrà mettere a disposizione un corrispondente servizio di supporto all'utente finale, attivo tutti i giorni lavorativi dalle 8,00 alle 18,00. Quesiti e relative risposte potranno avere luogo via e-mail o telefono, a seconda del livello di urgenza, qualsiasi sia la forma della richiesta dovrà comunque essere completamente tracciata all'interno del portale a cura dell'aggiudicatario e disponibile agli Enti e alla struttura Regionale competente. Le richieste inoltrate tramite i vari canali dovranno essere prese in carico assegnando una corretta identificazione e con evidenza al richiedente secondo i livelli di servizio di seguito descritti.

Gli indicatori di attività di assistenza sono di seguito indicati:

- Tempi medi di risposta e presa in carico del problema
- Tempestività nella risoluzione del problema

Indicatore	Modalità di valutazione	SLA	Periodo di osservazione
Tempo risposta e presa in carico Help Desk	Tempo medio intercorso tra inizio chiamata e risposta da parte del supporto o tempo medio tra invio email e presa in carico della segnalazione	<p>≤ 2 minuti nel 95% dei casi su canale telefonico</p> <p>≤ 15 minuti nel 90% dei casi su altri canali</p>	mensile
Tempestività di risoluzione Help Desk	Tempo intercorso da quando l'help desk registra la chiamata da parte dell'operatore, per problemi di operatività, a quando si fornisce una completa soluzione.	Per le manutenzioni correttive si veda il paragrafo sottostante	mensile

Gli interventi di manutenzione correttiva dovranno essere applicati con efficienza nel rispetto degli standard minimi di tempo di intervento e di risoluzione secondo i seguenti livelli di criticità:

Criticità	Descrizione	Tempi di presa in carico	Tempo di risoluzione
ALTA	Almeno una delle funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti, errore bloccante	1 h lavorativa	<p>- 2h lavorative per il 90% dei casi</p> <p>- 6h lavorative per il 100% dei casi</p>
BASSA	Le funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti, errore NON bloccante	6 h lavorative	2 giorni lavorativi

Gli interventi di *manutenzione correttiva* dovranno essere applicati con efficacia per tutti gli Enti, senza il loro ripetersi se considerati risolti. Lo schema di riferimento per la verifica dell'efficacia è il seguente:

Tipologia di errore	Metrica	Obiettivi
ALTA errori bloccanti o gravi	numero di interventi (N) riferiti a problematiche già segnalate e considerate risolte	$N < 3$ per ogni errore
BASSA errori non bloccanti	$P = N/M \times 100$ dove: P è la percentuale di interventi a fronte di una problematica già segnalata e considerata risolta; N è il numero di interventi a fronte di una problematica già segnalata e considerata risolta; M è il numero totale di interventi di manutenzione.	un valore di $P < 3,0\%$, rilevamento Trimestrale

9.4. Livelli di servizio minimo per la gestione del disservizio

Sono di seguito definiti i gradi di criticità per tipologia di problema e sua diffusione:

- **Bloccante:** L'indisponibilità dell'applicativo che impedisca lo svolgimento delle attività operative;
- **Grave:** La parziale indisponibilità dell'applicativo che pur non impedendo lo svolgimento delle attività operative, ne ostacoli la regolare attività in termini di continuità, efficacia, efficienza e qualità. A titolo esemplificativo e non esaustivo, sono criticità gravi gli eccessivi tempi di risposta a interrogazioni, produzione di report nonché flussi. Nella fattispecie i tempi di risposta dovranno essere dipendenti dai tempi di elaborazione e non dai tempi di coda della macchina.

I tempi di ripristino del disservizio sono misurati a partire dalla ricezione della chiamata all'Help Desk e sono i seguenti:

Criticità	Ripristino servizio
Bloccante: Una o più funzioni sostanziali del sistema sono compromesse impedendo ad uno o più utenti di svolgere le proprie attività. Tali limitazioni sono localizzate ad un sottoinsieme di utenti oppure sono tali da non compromettere il rispetto degli obblighi e scadenze previste.	≤ 4 ore
Grave: Una o più funzioni accessorie del sistema sono compromesse impedendo ad uno o più utenti di svolgere	≤ 12 ore

le proprie attività. Le funzioni compromesse sono tali da non impedire l'erogazione del servizio nel rispetto delle tempistiche previste.	
---	--

10. COORDINAMENTO RV PER LE AZIENDE ED ENTI DEL SSR (ASV) - CRUSCOTTO REGIONALE

In un'ottica di coordinamento e ottimizzazione delle risorse, dei costi e della diffusione delle buone pratiche, viene istituito presso la Regione un gruppo di lavoro (denominato “*Coordinamento personale RV*”) che riferisce alla struttura regionale competente. Detto Gruppo, costituito da figure professionali, di estrazione aziendale e regionale, con competenze specifiche in materia di personale, recepisce dalle ASV le richieste di evoluzione del sistema, formula la richiesta formale degli interventi di manutenzione evolutiva all'aggiudicatario, valuta ed approva fattibilità, impegno economico, tempi e modalità di messa in esercizio.

Tra le competenze del Coordinamento personale RV rientra, inoltre, l'identificazione degli argomenti oggetto di formazione specifica destinata al personale delle ASV, nonché l'aggiornamento delle codifiche standard regionali.

Il sistema deve garantire una standardizzazione a livello regionale delle informazioni raccolte per le ASV per un'omogenea analisi e valutazione dei dati attraverso l'adozione di un set di codifiche unico per tutte le ASV, su tutte le aree ritenute di interesse con possibilità di raggiungere un maggior dettaglio nella singola ASV.

L'applicativo deve garantire la gestione del carattere multi-aziendale garantendo la proprietà dei dati delle singole aziende e consentendo omogeneità e uniformità a livello regionale.

Il sistema software proposto deve garantire i dati analitici e di sintesi per una efficace programmazione e controllo delle risorse umane per tutti gli Enti, anche con aggregazione dei dati aziendali della ASV a livello regionale.

Il sistema deve fornire a livello regionale report dinamici e parametrizzabili e indicatori flessibili e scalabili per aumentare l'autonomia degli uffici competenti, statistiche a supporto della gestione ordinaria, specifiche per ogni area e ambito operativo e per tutte le tipologie di contratto. Dovrà inoltre fornire, senza oneri aggiuntivi, la possibilità di parametrizzare i report proposti nonché di crearne di nuovi a seconda delle esigenze, tramite la scelta di adeguati filtri, aggregazioni, per le informazioni di dettaglio il tutto per confezionare report il più esaustivi e flessibili possibili.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si dà particolare evidenza alla necessità di assicurare:

- Monitoraggio del costo del personale dipendente e non dipendente;
- Predisposizione degli elenchi dei Direttori di Struttura Complessa del Ruolo Sanitario;
- Gestione delle proposte dei piani assunzioni di personale, dipendente e non, e relativo collegamento con le autorizzazioni regionali;
- Predisposizione di report per la verifica dei Piani Triennali di Fabbisogno di personale;
- Possibilità di verifica della spesa rispetto ai limiti previsti dalla normativa;

- Monitoraggio e verifica dei valori minimi di riferimento per il personale, con adeguamento alla programmazione regionale.

11. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

11.1. Piano di Formazione

Parte integrante del servizio, è la predisposizione ed attuazione di un piano di formazione iniziale e continuo che permetta al personale individuato da ogni Ente il raggiungimento della completa conoscenza delle funzionalità offerte dal software e delle evoluzioni che lo stesso potrà subire (il piano dovrà indicare modalità e tempi di attuazione, in coerenza con i tempi di attivazione stabiliti nel Capitolato d'onori). La formazione dovrà comprendere anche tutte le funzionalità rivolte al profilo di amministratore di sistema.

Dovrà essere fornita completa e dettagliata documentazione riguardo le specifiche tecniche dell'applicativo.

La formazione dovrà essere effettuata presso le sedi individuate dagli Enti all'interno del territorio della Regione del Veneto, o da remoto. Dovrà essere messa a disposizione degli utilizzatori la registrazione delle lezioni effettuate.

Il piano formativo dovrà prevedere per la prima annualità del servizio un minimo di 10 eventi formativi della durata di 5 ore ciascuno, per ciascun Ente; per le annualità successive alla prima, il piano dovrà prevedere un minimo di 3 eventi formativi della durata di 3 ore ciascuno.

L'aggiudicatario in sede di formazione ed al fine della stessa ed in ogni caso prima della fase di avvio in produzione deve rendere disponibile ad ogni Ente un ambiente di prova *ad hoc* popolato da dati significativi per i singoli Enti.

Inoltre deve esistere e deve essere continuamente aggiornato con tutte le evoluzioni, il manuale operativo che deve essere fruibile dall'operatore on line, con la sequenza delle operazioni per i più importanti casi d'uso, comprensiva della guida interattiva. Deve essere prevista l'opportunità per l'operatore di poter formulare domande e va allestita una sezione che permetta la diffusione e condivisione delle risposte alle domande più frequenti e rilevanti nell'area specifica prevista nel portale.

11.2. Formazione specifica

In caso di modifiche normative di particolare importanza, il servizio deve prevedere, senza oneri aggiuntivi, una formazione specifica relativamente agli aspetti operativi e/o giuridico-normativi di interesse comune da espletarsi anche su piattaforma e-learning. Per le ASV, l'eventuale attivazione e i contenuti saranno concordati con il Coordinamento RV.

Si precisa che tutti i contenuti relativi al piano formativo e alla formazione specifica dovranno essere disponibili nell'area formazione del portale per la fruizione in ogni momento da parte di tutti gli utilizzatori.

12. RESPONSABILE DI PROGETTO E TEAM DI LAVORO

L'appaltatore è tenuto ad individuare e comunicare agli Enti, prima dell'inizio del servizio, il nominativo del Referente di Progetto, nonché il nominativo di un suo sostituto, e dei rispettivi recapiti telefonici.

Responsabile di Progetto

E' una figura professionale esperta in ambito normativo e contrattuale, nonché dei processi di gestione delle risorse umane in ambito sanitario pubblico, dotata di esperienza sulle funzionalità e potenzialità dell'applicativo proposto. Si occupa di identificare i requisiti e di definire modelli di flussi informativi e di oggetti da gestire per processi complessi.

Il Responsabile di progetto sarà coadiuvato da un TEAM, composto da un numero congruo di figure professionali competenti ed esperte per garantire l'adeguata erogazione dei servizi richiesti nel presente capitolato, sia nella fase di attivazione che nelle fasi di evoluzione del sistema nonché nell'applicazione delle previsioni contrattuali.

Le competenze specifiche minime richieste all'interno del TEAM sono:

Consulente del lavoro

È un professionista dell'area giuridico-economica regolarmente iscritto all'albo ai sensi della Legge n. 12 del 1979.

Esperto in materia fiscale e tributaria

È una figura professionale esperta in materia fiscale, e per quanto riguarda le ASV, al trattamento fiscale del personale a qualsiasi titolo impiegato nelle Aziende del SSR.

13. SISTEMA DI SUPPORTO ALLE DECISIONI (B.I.) STATISTICHE E REPORTISTICA

13.1. Report e statistiche

Il sistema software proposto deve garantire i dati analitici e di sintesi per una efficace programmazione e controllo delle risorse umane per tutti gli Enti e, per le ASV, sia a livello aziendale che regionale.

Il sistema deve fornire a livello aziendale, sovraziendale (per la gestione multiaziendale) e regionale report dinamici e parametrizzabili e indicatori flessibili e scalabili per aumentare l'autonomia degli uffici competenti, statistiche a supporto della gestione ordinaria delle funzionalità da espletare, specifiche per ogni area e ambito operativo e per tutte le tipologie di contratto. Dovrà inoltre fornire, senza oneri aggiuntivi, la possibilità di parametrizzare i report proposti nonché di crearne di nuovi a seconda delle esigenze, tramite la scelta di adeguati filtri e la scelta delle informazioni di dettaglio.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si dà particolare evidenza alla necessità di assicurare:

- L'elaborazione periodica (almeno mensile con aggiornamento al cedolino di riferimento) ai fini contabili;

- La stima dei costi per tutte le tipologie di personale, con il dettaglio del costo degli assunti/assumendi e del risparmio dei cessati/cessandi;
- La gestione dei fondi contrattuali (con evidenza del liquidato, delle voci retributive finanziate dai fondi e proiezioni a chiudere, con calcolo e aggiornamento dei residui) con possibilità di alert nel caso di superamento del limite del fondo, prima della chiusura del mese di riferimento;
- Simulazione di uscite pensionistiche dei dipendenti e simulazione dell'ammontare del trattamento pensionistico al netto delle ritenute fiscali ad una data impostata dall'operatore;
- Rilevazioni statistiche sulle dinamiche sia del personale dipendente che del personale con altri rapporti di lavoro con tutte le necessarie distinzioni;
- Certificazione dei costi del personale secondo indicazioni di cui all'art. 37 Legge regionale n. 2 del 2007 e successive deliberazioni attuative;
- Report di controllo relativi a informazioni derivabili da data entry, piuttosto che da correzioni sia puntuali che massive, nelle aree di rischio che concorrono alla determinazione del calcolo degli stipendi;
- Elaborazione automatica del conto annuale;
- Procedura per la predisposizione alla trasmissione dell'elenco nazionale dei direttori di struttura complessa, ai fini della composizione delle Commissioni di valutazione per il conferimento degli incarichi di struttura complessa per i profili professionali della dirigenza ruolo sanitario;
- Ogni altra rilevazione prevista da disposizioni di carattere nazionale, regionale, etc.

In ogni caso per ogni modulo funzionale deve essere possibile operare estrazioni ed elaborazioni con il massimo livello di dettaglio e la massima configurabilità dei filtri applicabili e la massima configurabilità nella selezione delle informazioni da estrarre. Esplosione del report fino a livello atomico del dato.

Tali funzionalità devono poter essere disponibili all'utente finale. Qualsiasi forma di elaborazione deve essere corredata da adeguata documentazione per il corretto utilizzo del dato. Quanto descritto deve essere reso disponibile nel portale di accesso in un'area specifica.

Resta sottinteso che tutti i report prodotti dovranno essere esportabili nei formati più comuni (xls, csv, pdf, ...).

13.2. Sistema di supporto alle decisioni aziendale e regionale per le ASV

Il sistema deve prevedere la presenza di uno strumento di supporto decisionale semplificato che pur garantendo le specifiche esigenze aziendali attualmente in uso potrà progressivamente evolvere verso una standardizzazione secondo le richieste di un gruppo di lavoro all'uopo preposto. Tale strumento il cui utilizzo è rivolto ai livelli decisionali, dovrà consentire, senza supporto da parte di specialisti e con il minimo impatto sulla gestione giornaliera, di:

- definire analisi/scenari, private o comuni a tutti gli utilizzatori;
- selezionare e aggregare liberamente le informazioni;
- produrre consuntivi in forma di report esportabili nei più comuni formati di elaborazione (xls, csv, ..);
- accedere al dettaglio sotteso.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- Elaborazione periodica di valori di riferimento e /o standard fissati dalla Regione del Veneto per finalità di comparazione e verifica rispetto agli obiettivi regionali (simulazioni aziendali o aggregate)

- Procedura per l'elaborazione e presentazione delle richieste di autorizzazione all'acquisizione di personale (denominati piani di assunzione).

13.3 Patrimonio Informativo

Deve essere sempre garantita per l'intera durata contrattuale la possibilità di recuperare in modo esaustivo e completo (e senza oneri aggiuntivi) il patrimonio informativo, che si precisa essere di esclusiva proprietà degli Enti, memorizzato nella base dati del servizio, secondo formati, tempi e modalità dettagliatamente documentati.

Il patrimonio informativo nella sua completa accezione, dovrà essere sempre a disposizione per tutta la durata del contratto. Il patrimonio informativo dovrà essere altresì corredato dalla descrizione dello schema-relazione delle tabelle, delle aggregazioni dei dati e dei campi del database contenente i dati.

14. SOPRALLUOGO TECNICO E MODALITA' DI RECUPERO E MIGRAZIONE DATI

L'aggiudicatario potrà effettuare un sopralluogo tecnico presso ciascun Ente ove i responsabili delle Strutture competenti consentiranno di visionare e prendere conoscenza delle condizioni locali e di tutte le circostanze generali e particolari che caratterizzano il singolo Ente.

Sarà a cura dell'aggiudicatario il popolamento degli archivi di base per lo start up del servizio. E' fondamentale che ciò avvenga nell'assoluta garanzia di continuità di servizio.

Dovrà essere garantito il patrimonio informativo aziendale, per cui dovranno essere recuperate e messe in linea tutte le informazioni attualmente disponibili utili per attivare sia i moduli base che i moduli opzionali eventualmente richiesti dalle aziende.

Sarà cura dell'attuale appaltatore rendere disponibili tempestivamente e senza alcun onere al nuovo aggiudicatario i dati storici, su richiesta della Stazione Appaltante.

A titolo di esempio non esaustivo, entro i termini di avvio del servizio dovranno essere recuperate le seguenti banche dati storiche per ciascun operatore gestito:

- tutta la storia giuridica presso l'Ente di appartenenza ed eventuali altre amministrazioni, come risultante a sistema;
- tutti i dati necessari all'assolvimento degli obblighi contributivi e fiscali (predisposizione modelli CU e 770, invio denunce DMA ed EMENS, gestione autoliquidazione INAIL, composizione Conto annuale della spesa, ecc.),
- tutte le informazioni economiche, a partire dal 1.1.1993, utili alla costruzione automatica della parte A di pensione,
- tutte le informazioni economiche, a partire dal 1.1.1996, utili alla costruzione automatica della parte B di pensione,
- tutte le informazioni riguardanti orari e turni assegnati al Personale, saldi di eccedenze orarie e ferie, assenze a vario titolo.

La base dati dovrà conservare le informazioni nella loro evoluzione storica, dall'assunzione fino alla chiusura del rapporto di lavoro, registrando la modifica dei dati e gli eventi lavorativi del singolo dipendente. In ogni momento dovrà essere possibile modificare lo storico registrato, correggere errori

sulle inconsistenze, registrare variazioni con validità futura. Ad esempio dovrà essere garantita la disponibilità di funzionalità che permettano, in maniera controllata e specifica, l'introduzione di situazioni pregresse rispetto alla situazione attuale. Il sistema dovrà presentare tutte le variazioni avvenute nel tempo sia sui dati anagrafici che sui dati giuridici delle risorse gestite, in modo sintetico e puntuale.

Alla fine del periodo contrattuale dovrà essere assicurata la disponibilità di tutte le informazioni strutturate e documentati contenute in tutti i moduli adottati nell'ambito del presente appalto.

Si conferma che la titolarità del trattamento dei dati in qualsiasi ambito applicativo gestito dai servizi del presente capitolato è in capo ai singoli Enti, per rispettiva competenza.