



Capitolato Tecnico
Piattaforma Web per l'Erogazione di Servizi di welfare
2019 - 2020

Indice

PREMESSA	2
1. DEFINIZIONI	2
2 OGGETTO DELLA FORNITURA	3
2.1 FASI DEL SERVIZIO / FORNITURA	4
2.2 IL PANIERE WELFARE	4
2.3 DURATA DEL SERVIZIO	5
2.4 CARATTERISTICHE DELLA PIATTAFORMA	5
3 RESPONSABILE DEL CONTRATTO E SUPPORTO AI DIPENDENTI	5
4 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE.....	6
5 OBBLIGO DI RISERVATEZZA/TRATTAMENTO DEI DATI	6
6 VERIFICA DI CONFORMITÀ.....	7
7 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO	7
8 LIVELLI DI SERVIZIO	8
9 PRESCRIZIONI DI SICUREZZA	9
10 GARANZIA FIDEJUSSORIA	9
11 PENALI	9
12 CONSERVAZIONE E DISPONIBILITÀ DELLA DOCUMENTAZIONE.....	9

PREMESSA

Ai sensi del D. Lgs. 150/2015 ANPAL Servizi S.p.A. è una società pubblica che si configura quale soggetto *in house* dell'Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro (ANPAL), che ne è anche socio unico.

La Società ha per oggetto sociale la promozione, la progettazione, la realizzazione e la gestione, sia direttamente che indirettamente, di attività e interventi finalizzati alla promozione dell'occupazione in Italia e all'estero, da svolgere nell'ambito delle direttive e degli indirizzi dell'ente vigilante che ne guida l'azione, con particolare riguardo alle aree territoriali depresse e ai soggetti svantaggiati del mercato del lavoro, con esclusione dell'assunzione di rapporti di lavoro in proprio.

La Società opera quale ente strumentale dell'ANPAL, di cui è ente vigilato e al cui controllo analogo è sottoposta.

La Società è dotata di una struttura centrale avente sede a Roma e sedi territoriali dislocate, essenzialmente, nei principali capoluoghi di regione: Milano, Napoli, Palermo, Firenze, Bari, Genova, etc.

L'organico di riferimento ai fini del presente capitolato, è di seguito stimato:

- per l'annualità 2019 di **530 dipendenti**;
- per l'annualità 2020 di **565 dipendenti**.

Il contratto collettivo di lavoro applicato è il CCAL di ANPAL Servizi S.p.A..

Il perimetro del quadro normativo di riferimento è rappresentato da quanto previsto nella normativa vigente applicabile ad ANPAL Servizi S.p.A. sul tema welfare, ossia:

- La Legge di Stabilità 2016 - Legge 28 dicembre 2015 n.208;
- La Legge di Bilancio 2017 - Legge 11 dicembre 2016, n. 232 (art.1 commi da160 a162);
- La Legge di Bilancio 2018 - Legge 27 dicembre 2017, n. 205 (art.1 comma 28)
- Il TUIR - art. 51 e art. 100 D.P.R. n.917 del 1986;
- La Circ. AE n. 28 del 15 giugno 2016;
- L'accordo sindacale del **12 aprile 2017** sul "finanziamento del welfare aziendale" ed il conseguente accordo sul "programma per l'erogazione dei servizi di welfare aziendale" del **19 dicembre 2017**.
- L'accordo sindacale del **06 maggio 2019** che integra l'accordo sindacale del 12 aprile 2017

ANPAL Servizi S.p.A., intende individuare un Operatore Economico che agisca da intermediario occupandosi dell'erogazione ai dipendenti degli strumenti di welfare con l'obiettivo di permettere al personale di comporre e beneficiare del proprio pacchetto welfare, scegliendo beni, servizi ed utilità da un paniere con un budget finanziario individuale.

1. DEFINIZIONI

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

- **ANPAL Servizi S.p.A.:** la società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato e beneficiaria della fornitura;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Contratto:** il contratto, stipulato tra la ANPAL Servizi S.p.A. e l'Aggiudicatario, enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- **Fornitura:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Fornitore:** l'operatore economico Aggiudicatario della fornitura;
- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **Responsabile delle attività contrattuali:** la persona individuata dal Fornitore come interlocutore di ANPAL Servizi S.p.A. e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **Paniere welfare:** il pacchetto complessivo dei beni/servizi/utilità da garantire per la fruizione degli stessi da parte di ogni dipendente di ANPAL Servizi S.p.A., con la possibilità per il dipendente di scegliere i servizi preferiti tra quelli disponibili.
- **Destinatari del paniere:** i dipendenti di ANPAL Servizi S.p.A. e i loro familiari.

2 OGGETTO DELLA FORNITURA

La fornitura richiesta nel presente capitolato ha per oggetto la progettazione e l'implementazione del Piano Welfare aziendale che preveda l'erogazione ai dipendenti di ANPAL Servizi S.p.A. di:

- beni, servizi e utilità definiti dalla contrattazione collettiva di ANPAL Servizi S.p.A..

Nello specifico, il Fornitore incaricato è chiamato ad occuparsi di:

- fornire in accordo con ANPAL Servizi S.p.A. un **Piano Welfare**, ossia un pacchetto di offerta di beni, servizi ed utilità di welfare riferito all'**accordo integrativo del 06 maggio 2019**;
- mettere a disposizione una **piattaforma online** che permetta ai destinatari del paniere (dipendenti) la fruizione del pacchetto, scegliendo beni, servizi e utilità offerte nel piano;
- assicurare, ad ANPAL Servizi S.p.A. la fruizione dei beni e servizi mediante una rete capillare su tutto il territorio nazionale incluse le Unità Territoriali ubicate su: Milano, Torino, Genova, Bologna, Trieste, Mestre, Firenze, Perugia, Roma (sede centrale), Pescara, Ascoli Piceno, Campobasso, Bari, Potenza, Napoli, Catanzaro, Palermo, Cagliari
- gestire le scelte dei destinatari del paniere in merito alla modalità di erogazione permettendo la fruizione del proprio pacchetto attraverso:
 - un benefit acquistato direttamente sulla piattaforma e già pagato dal Fornitore;
 - un benefit per cui il dipendente chiede il rimborso che verrà pagato da ANPAL Servizi S.p.A., previa idonea istruttoria effettuata da parte del Fornitore;
- garantire ai destinatari del paniere un 'idonea formazione prima dell'avvio del piano welfare.

Il **budget finanziario individuale** a disposizione di ciascun dipendente verrà comunicato da ANPAL Servizi S.p.A. al Fornitore ed è costituito dalla quota composta in base alle previsioni dell'accordo del 06 maggio 2019.

Si prevede che il **volume complessivo** di beni, servizi ed utilità per tutti i dipendenti possa essere stimabile per l'intera durata in circa € 443.000,00 (quattrocentoquarantatremila/00), con la specifica seguente:

Annualità 2019 circa € 217.000,00 (duecentodiciassettemila/00)

Annualità 2020 circa € 226.000,00 (duecentoventiseimila/00)

2.1 FASI DEL SERVIZIO / FORNITURA

Si prevedono principalmente le seguenti fasi di realizzazione del servizio/fornitura:

1. Realizzazione, personalizzazione, messa in esercizio, gestione e aggiornamento di una piattaforma web dedicata attraverso cui ciascun dipendente ANPAL Servizi S.p.A. può:
 - a. formalizzare le proprie scelte nei limiti del budget a sua disposizione e del paniere di beni servizi ed utilità definito;
 - b. monitorare la fruizione del proprio pacchetto (beni/servizi fruiti, budget residuo).
2. Realizzazione di un piano di comunicazione ed attivazione di un servizio di **customer care** composto da un team dedicato (attraverso numero telefonico dedicato ed indirizzo email) di assistenza tecnica e operativa per l'uso della piattaforma per la fruizione di beni e servizi. Tale team dovrà essere formato da figure professionali qualificate.
3. Rendicontazione e monitoraggio per ANPAL Servizi S.p.A.. della fruizione del pacchetto, anche ai fini di assicurare la corretta esposizione dei dati sul LUL dei dipendenti.

Il servizio offerto dal Fornitore deve prevedere:

- L'idonea istruttoria sulla correttezza delle richieste di rimborso effettuate da ciascun **destinatario del paniere** (dipendente);
- fringe benefit (buoni/card/cofanetti) ai dipendenti;
- eventuali ulteriori importi previsti dal piano di welfare.

Gli acquisti verso fornitori esterni devono essere operati direttamente dal Fornitore con successiva rendicontazione alla ANPAL Servizi S.p.A. così come disciplinato nel paragrafo 7.

2.2 IL PANIERE WELFARE

Ogni destinatario del paniere (dipendente) deve accedere tramite la piattaforma a tutti i servizi previsti dall'accordo 06 maggio 2019, riferiti alle **categorie**:

- Istruzione;
- Servizi di assistenza;
- Voucher;
- Mobilità;
- Sport, benessere e cura della persona.

L'elenco dei beni, servizi ed utilità richiesti è rappresentato in maniera esaustiva nell'accordo "Integrazione all'accordo sindacale per l'erogazione dei servizi di welfare aziendale" sottoscritto il 06 maggio 2019 (allegato al presente documento e ne costituisce parte integrante).

2.3 DURATA DEL SERVIZIO

La durata si intende dalla data di stipula, al 31 dicembre 2020.

2.4 CARATTERISTICHE DELLA PIATTAFORMA

Si riportano di seguito le caratteristiche richieste per:

La piattaforma:

- strumento web, stand alone (senza necessità di installazione di prodotti software);
- accesso all'area individuale tramite inserimento di user e password, anche tramite device mobile (smartphone e tablet);
- reportistica: capacità di fornire mensilmente la reportistica concordata con ANPAL Servizi S.p.A. per l'implementazione del *payroll*;
- deve riportare i loghi distintivi di ANPAL Servizi S.p.A.;
- deve essere in grado di consentire e gestire in forma di autocertificazione ai fini degli obblighi di legge, la registrazione delle anagrafiche dei familiari dei dipendenti che richiedono beni e servizi di welfare;
- accessibilità H 24;
- rispettare i criteri di implementazione improntati ai principi di privacy by design e by default;
- includere dove necessario modalità di pseudonimizzazione, criptazione, minimizzazione dei dati personali;
- i server devono essere ubicati in territorio comunitario.

Al momento del rilascio della piattaforma, dovrà essere consegnato il documento contenente la valutazione d'impatto ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679, sottoscritto dal legale rappresentante.

3 RESPONSABILE DEL CONTRATTO E SUPPORTO AI DIPENDENTI

Il Fornitore dovrà comunicare alla ANPAL Servizi S.p.A., congiuntamente alla documentazione per la stipula del contratto, il nominativo e i riferimenti del proprio Responsabile del Contratto.

Il Responsabile del Fornitore aggiudicatario sarà l'interlocutore unico della ANPAL Servizi S.p.A. per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali. Sarà cura del responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata in formato elettronico tra il responsabile di ANPAL Servizi S.p.A. e quello del Fornitore aggiudicatario.

Per fornire il supporto ai dipendenti, il Fornitore è chiamato a mettere a disposizione una struttura (call & email center) di ricezione e gestione delle richieste di assistenza tecnica ed operativa, così come indicato al punto 2.1.2.

4 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Il Fornitore si impegna a comunicare, contestualmente alla stipula del contratto, un indirizzo e-mail, anche PEC, un numero di telefono e/o un sito Web al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa alla fornitura. Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società aggiudicataria dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente alla ANPAL Servizi S.p.A. eventuali modifiche.

5 OBBLIGO DI RISERVATEZZA/TRATTAMENTO DEI DATI

I dati raccolti saranno trattati anche con strumenti informatici ai sensi e per gli effetti del Decreto Legislativo n. 196/2003 e s.m.i. e del Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, esclusivamente nell'ambito della procedura regolata dal presente Capitolato Tecnico.

Il Titolare del trattamento è ANPAL Servizi S.p.A. con sede in Roma, Via Guidubaldo del Monte, n. 60. Responsabile per la Protezione dei Dati Personali di ANPAL Servizi S.p.A. è Giuseppe Bartone, a cui gli interessati possono rivolgersi scrivendo a rpdp@anpalservizi.it per richiedere l'esercizio dei diritti previsti dal Regolamento (UE) 2016/679 (aggiornamento, modifica, minimizzazione. Eventuale richiesta di cancellazione potrà essere soddisfatta solo una volta esperite tutte le fasi di gara e di rendicontazione).

I dati comunicati ad ANPAL Servizi S.p.A. relativi alla presente procedura saranno gestiti esclusivamente per gli scopi previsti dal presente capitolato che costituisce la base giuridica del trattamento. In caso di aggiudicazione i dati del vincitore saranno pubblicati sul sito di ANPAL Servizi ai sensi di legge.

Il Fornitore opererà quale Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 attuando tutte le misure di sicurezza previste dal Regolamento, riferendo al Titolare ogni eventuale anomalia e prestando al Titolare la massima collaborazione per tutti gli adempimenti necessari all'esercizio dei diritti.

Il Fornitore aggiudicatario è consapevole che l'esecuzione del contratto comporta la conoscenza di dati e informazioni particolari riservate dell'utenza che fruisce dei servizi della medesima. L'Appaltatore si impegna, dunque, a mantenere il massimo riserbo e segreto sui dati, a non divulgarli in qualsiasi modo o forma, e a non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari per l'esecuzione del contratto.

Ai sensi della vigente normativa nazionale e comunitaria, il Fornitore dovrà impegnarsi ad adottare ogni accorgimento e misura per prevenire accessi non consentiti ai dati personali eventualmente memorizzati.

Il Fornitore sarà responsabile per l'esatta osservanza di tali obblighi di riservatezza e segreto da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori.

Al termine della durata del contratto, il Responsabile manterrà attivo l'accesso e/o trasferirà ad ANPAL Servizi le banche dati acquisite ovvero costruite per la gestione delle attività, documentando per iscritto la distruzione di tutte le copie realizzate nei propri sistemi.

6 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità verrà eseguita una volta che siano state ultimate le attività di consegna, attivazione o configurazione del bene oggetto del contratto.

La verifica di conformità verrà eseguita direttamente dal Responsabile del contratto di ANPAL Servizi S.p.A. in contraddittorio con il Fornitore.

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo se tutte le prestazioni contrattuali siano state eseguite a perfetta regola d'arte e secondo la documentazione tecnica e d'uso fornita dall'Impresa.

Solo a seguito della positiva verifica di conformità verrà emesso il relativo verbale.

7 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il Fornitore è tenuto alla consuntivazione delle attività alla ANPAL Servizi S.p.A. in un **report mensile** con informazioni statistiche e dati di dettaglio sulla fruizione in termini di:

- Volume economico di beni/servizi fruiti/residui;
- Analisi della fruizione di beni/servizi per caratteristiche anagrafiche dei fruitori;
- Riepilogo andamento degli indicatori dei livelli di servizio riportati nel paragrafo 8;
- Note e considerazioni su eventuali criticità riscontrate e soluzioni adottate;
- Reportistica di cui al punto 2.4 “caratteristiche della piattaforma”.

Detto **report** dovrà essere trasmesso entro il **quinto giorno** del mese successivo a quello del mese di riferimento a mezzo del **portale della Fornitore**.

Entro **5 giorni lavorativi** dal ricevimento ANPAL Servizi S.p.A. dovrà comunicare a mezzo del **portale della Fornitore** la formale approvazione delle attività o richiedere i chiarimenti e le integrazioni ritenute necessarie.

Il termine previsto per l'approvazione decorre dall'ottenimento dei chiarimenti richiesti.

Solo dopo l'approvazione del report si potrà procedere all'emissione della fattura, che dovrà indicare il report ed il periodo di riferimento.

Le fatture dovranno essere emesse nei modi e termini di legge applicabili alle fattispecie in modo esplicativo, ma non esaustivo: formato elettronico, regime di split payment, previsioni di cui al D.Lgs 141/2018 in tema di buoni monouso e buoni multiuso.

I codici da utilizzare sono:

- CODICE UNIVOCO: UFXKW7;
- NOME UFFICIO: Uff_eFatturaPA.

Il termine di pagamento è stabilito in **30 giorni** a decorrere dalla data di ricevimento della fattura è subordinato alla verifica della regolarità contributiva e fiscale secondo le previsioni di legge.

In merito ai ritardi di pagamento ai sensi del D.lgs. 231/2002 come modificato dal D.lgs. 192/2012 si stabilisce che il saggio d'i interessi sia pari a quello concordato tra le parti in sede di stipula del contratto.

Di seguito si riepilogano le tempistiche delle azioni connesse alla fatturazione sopra descritte:

Entro 5 giorni naturali dalla fine del mese	Invio ad ANPAL Servizi S.p.A. del report mensile sulle attività
Entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del report (o dal ricevimenti dei chiarimenti richiesti)	Approvazione del report da ANPAL Servizi S.p.A., benestare alla fatturazione
Entro 5 giorni lavorativi dal benestare alla fatturazione	Emissione ed invio della fattura elettronica
Entro 30 giorni dal ricevimento della fattura elettronica	Pagamento

8 LIVELLI DI SERVIZIO

Il Fornitore, nell'esecuzione del contratto, dovrà rispettare i seguenti termini:

- Presentare il Piano di lavoro entro **1 (una) settimana lavorativa** dalla stipula del contratto;
- Attivare il servizio entro **4 (quattro) settimane lavorative** dalla fornitura da parte di ANPAL Servizi S.p.A. delle anagrafiche per il set-up della piattaforma;
- Garantire la piena disponibilità della piattaforma, garantendo il ripristino della funzionalità al massimo entro **un giorno lavorativo**;
- Rispondere entro **2 (due) giorni lavorativi** alle richieste di assistenza dei dipendenti al customer care.
- Provvedere, in caso di segnalazione dei nuovi potenziali fornitori da parte del dipendente, a contattare i fornitori entro **3 (tre) giorni lavorativi** dalla richiesta del dipendente stesso. Il Fornitore, con la medesima tempestività, dovrà informare il dipendente richiedente sull'esito dell'accreditamento. In caso di esito positivo, il Fornitore, aggiornata la lista dei fornitori, dovrà rendere i beni/servizi offerti dai nuovi centri accreditati fruibili dal dipendente entro **10 (dieci) giorni lavorativi** dalla data di presentazione della richiesta di accreditamento.
- Adeguare la lista dei destinatari del paniere (dipendenti) e dei relativi familiari entro **3 (tre) giorni lavorativi** dall'aggiornamento fornito al Fornitore da ANPAL Servizi S.p.A..
- Presentare entro **3 (tre) settimane dalla stipula del contratto**, il regolamento e l'informativa che ANPAL Servizi S.p.A. pubblicherà sulla intranet aziendale, contestualmente alla disponibilità della piattaforma riservata ai destinatari del paniere;
- Garantire il flusso di dati, informazioni e reporting, secondo le specifiche e le tempistiche dettate dalla Direzione Risorse Umane e Sistemi Informativi di ANPAL Servizi S.p.A..

9 PRESCRIZIONI DI SICUREZZA

Il Fornitore si impegna a porre in essere quanto necessario per garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs.81/2008 "Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro", cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

10 GARANZIA FIDEJUSSORIA

A copertura della corretta esecuzione di tutte le prestazioni del contratto, il Fornitore dovrà rilasciare una garanzia ai sensi dell'art.103 del D.Lgs 50/2016 e s.m.i.

11 PENALI

ANPAL Servizi S.p.A. applicherà le penali, secondo le seguenti modalità:

- per ogni giorno lavorativo di ritardo nell'attivazione di ciascuno dei servizi rispetto ai tempi previsti al precedente paragrafo 8, ANPAL Servizi S.p.A. applicherà una penale di € 80,00 (ottanta/00), ad esclusione del ripristino della piattaforma;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo nel ripristino della funzionalità della piattaforma, rispetto ai tempi previsti al precedente paragrafo 8, ANPAL Servizi S.p.A. applicherà una penale di € 50,00 (cinquanta/00);
- per ogni mese di ritardo nell'attivazione del servizio di conservazione sostitutiva richiesto nel capitolato tecnico ANPAL Servizi S.p.A. applicherà una penale del 10% sui servizi a canone.

12 CONSERVAZIONE E DISPONIBILITÀ DELLA DOCUMENTAZIONE

Rispetto alla documentazione oggetto della procedura, il Fornitore per disposizione civilistica è tenuto alla conservazione sostitutiva e messa in disponibilità della documentazione - secondo le procedure a garanzia della conformità alle Linee Guida di cui all'art.43 del D.Lgs.82/2005, così come modificato da D.Lgs 217/2017 - per la durata di 10 anni dalla data di stipula del contratto, anche tramite l'affidamento ad un provider esterno qualificato e di comprovata esperienza nel settore di riferimento, che verrà delegato dalla Società al servizio di conservazione sostitutiva comprendente sia la documentazione fiscale per cui è stato richiesto il rimborso che i voucher emessi dalla Società a favore dei destinatari del servizio.

Il sistema individuato, che dovrà consentire l'agevole consultazione ed estrazione dei documenti archiviati, dovrà essere presentato nei termini indicati nel penultimo punto del precedente art.8, unitamente al regolamento e all'informativa.

L'inosservanza di quanto sopra determina la responsabilità patrimoniale in capo al Fornitore, in caso di contestazione da parte dell'Autorità fiscale.

Quanto precede è da considerarsi senza ulteriori oneri aggiuntivi per ANPAL Servizi S.p.A..

ANPAL Servizi S.p.A.
Unità Richiedente
Direzione Risorse Umane e
Sistemi Informativi Interni