

## CAPITOLATO TECNICO

**Servizio di assistenza, manutenzione, aggiornamento licenze e servizi aggiuntivi per la piattaforma “Suite HR Infinity Zucchetti”**

### 1. CONTESTO APPLICATIVO

La piattaforma Suite HR Infinity Zucchetti di seguito definita “Piattaforma”, nel rispetto delle esigenze specifiche di Anpal Servizi S.p.A., di seguito definita “Appaltante”, è stato oggetto di una implementazione **particolare ed esclusiva** degli applicativi Paghe, Presenze, Workflow HR, Open Budget ed Infovision ed è configurata in modo da essere integrata con i Sistemi Istituzionali dialogando, a seguito di particolari implementazioni e creazione interfacce ad hoc, con SAP e PLUS (Piattaforma applicativa realizzata da Anpal Servizi per la gestione delle politiche attive del lavoro).

**La Piattaforma in dotazione all’Appaltante è predisposta su infrastruttura ANPAL Servizi ed interfaccia web.**

Nel 2019 l’impianto è stato implementato, configurato e customizzato per gestire i processi di assunzione (anche tramite firma digitale) e gestione retributiva delle figure professionali “NAVIGATOR”. Tale personalizzazione è stata realizzata in via esclusiva solo per l’Appaltante.

La Piattaforma presenta, inoltre, un modulo di estrazione dati per consentire di costruire query con risultati riportati su file Excel o csv e un software di Business Intelligence integrato.

La Piattaforma presente sui sistemi della Stazione Appaltante, dispone dei seguenti moduli integrati:

1. **Portale HR + Organizzazione + Utilities + Infovision web + connettori HR + App + Data Connect per Microsoft Power BI (cod. TPIAZ).**
2. **Gestione arretrati (cod. PAJARR)** – personalizzazione implementata sui sistemi dell’Appaltante per la gestione e l’elaborazione degli arretrati economici legati al rinnovo contrattuale o modifica inquadramento contrattuale.
3. **Paghe Project (cod. PAJPAK02)** – modulo utilizzato per la gestione e l’elaborazione degli stipendi ai dipendenti, e dei compensi ai collaboratori, navigator e tirocinanti, la produzione di report di controllo, la gestione della contabilità generale ed analitica attraverso un sistema personalizzato che dialoga con SAP, la gestione di tutti gli adempimenti mensili, periodici e annuali
4. **Gestione pratiche centri per l’impiego (cod. COMIMPHR)** – modulo utilizzato per la gestione e comunicazione con i centri per l’impiego
5. **Cert. Unica Pers. Non Dip. e 770 (CUWPND e 770WEB)** – modulo utilizzato per l’aggiornamento alle norme vigenti e l’elaborazione delle C.U. anche di non dipendenti
6. **Presenze Project (PRESJ)** – modulo utilizzato per la gestione delle presenze in cui sono presenti personalizzazioni per gestire i flussi “da” e “verso” SAP
7. **Workflow Presenze (WFPK02)** – modulo utilizzato per la gestione dei giustificativi assenze, straordinari e piano ferie, integrato con le funzioni di monitor assenze, ore eccedenti ed App Workflow.
8. **Risorse umane Project (RISORSEL)** – modulo utilizzato per i processi di selezione e gestione dei Navigator
9. **Open Budget & Cost (BCOPEN)** – modulo per la gestione ed il monitoraggio dei costi dei Dipendenti / Dirigenti / Giornalisti
10. **Abilitazione firma digitale (ABIFIR)** – modulo utilizzato per i processi di assunzione dei Navigator
11. **Servizio firma digitale Certificati (ABICER)** - modulo utilizzato per i processi di assunzione dei Navigator
12. **Firme digitali (FIR500)** - modulo utilizzato per i processi di assunzione dei Navigator

### **Access Management e Profili autorizzativi**

La soluzione dispone di meccanismi completi per la gestione di classi di utenti, dei loro privilegi d'accesso e la loro visibilità sui dati, dei permessi applicativi, con supporto della separation of duty e della condivisione controllata di informazioni non strutturate al fine di garantire una netta separazione tra i diversi ruoli sia funzionali che amministrativi.

## **Caratteristiche tecnologiche dell'infrastruttura hardware e software**

- Server con Sistema Operativo Windows Server 2003 Standard Edition - SP2 o superiore, Processore X86 CPU versione server 64 bit, RAM 4 Gigabyte,
- n 2 Hard disk RAID1 36/72GB per OS e Disco dati su SAN collegato in Fiber channel.
- Infrastruttura Lan 10/100 Mbit in ognuna delle sedi dell'Appaltante.
- Infrastruttura telematica di comunicazione costituita da una rete WAN MPLS per il collegamento tra sedi
- ldap tipo active directory w2k03
- Database relazionale Oracle o SQL

## **2. OGGETTO DELLA FORNITURA**

Anpal Servizi S.p.A. si propone di acquisire i servizi di assistenza e manutenzione di tutti gli applicativi della Piattaforma Suite HR Infinity Zucchetti così come descritti nel paragrafo "Contesto applicativo".

L'obiettivo è quello di assicurare il corretto e costante funzionamento di tutti gli applicativi della piattaforma, nonché l'adeguamento degli stessi alle evoluzioni della normativa, degli standard tecnici e dell'ottimizzazione delle procedure e delle funzionalità sulla base delle esigenze che si manifesteranno.

Di seguito si dettagliano i servizi di assistenza e manutenzione richiesti:

### **2.1 Servizio di presa in carico dei sistemi esistenti e trasferimento di know how**

Il servizio di presa in carico dei sistemi esistenti e trasferimento di know how rappresenta una vera e propria fase di passaggio di consegne fra l'Appaltante ed il fornitore. Le attività che il fornitore è chiamato a svolgere, avvalendosi di personale specialistico del massimo livello corrispondente al profilo professionale di "Consulente applicativo Senior", sono:

- a) Realizzare tutte le attività preparatorie e necessarie all'acquisizione del know how relativo al contesto applicativo e tecnologico compresa la rilevazione delle configurazioni in essere sui vari sistemi e l'esame di tutta la documentazione esistente;
- b) Erogare la formazione del personale preposto al servizio anche documentazione;

### **2.2 Servizio gestione applicativa e supporto utenti**

#### **2.2.1 Assistenza ordinaria di help desk**

Il servizio dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 e comprende chiarimenti e supporto relativi ad aspetti gestionali del software con la finalità di:

- ✓ risolvere i problemi ricorrenti, nonché quelli di non elevata complessità;
- ✓ delegare ad un secondo livello "on site" i problemi specifici di più elevata complessità non risolvibili nell'ambito di tale servizio attivando risorse specialistiche ulteriori che concluderanno l'attività di supporto per la risoluzione dei problemi

Il servizio dovrà garantire l'apertura del ticket di richiesta sia telefonicamente che per mail raggiungendo operatori esclusivamente dedicati a questo tipo di servizio i quali provvederanno ad inviare, le risposte ai quesiti. Il servizio dovrà garantire la possibilità di sottoporre quesiti per iscritto e, se necessario, anche la possibilità di inviare degli allegati (ad esempio un file o la stampa di un errore riscontrato) e ricevere risposta sempre per iscritto oppure se la problematica non lo consente, telefonicamente direttamente con l'operatore di help desk.

Il servizio di help desk deve necessariamente assicurare la chiusura di tutte le richieste e ove ciò non fosse possibile deve garantire l'apertura di un intervento ad un livello superiore.

#### **2.2.2 Assistenza passiva self service H24**

Il servizio dovrà garantire, attraverso un portale dedicato, l'accesso a tutte le informazioni (manuali e/o circolari applicative sugli aggiornamenti) e la possibilità di entrare in contatto con un assistente virtuale che sarà possibile interrogare sull'utilizzo degli applicativi per trovare risposta alle domande più frequenti e/o alle principali novità introdotte con un aggiornamento. Tale servizio sarà in funzione 24 ore su 24.

### 2.3 Servizio manutenzione evolutiva

Il fornitore deve garantire l'assistenza on site per un numero di giornate annue da utilizzare a consumo. Le figure professionali dovranno avere una adeguata preparazione professionale corrispondente al profilo "Consulente applicativo Senior" e le competenze messe a disposizione devono essere certificate, descritte, dimostrate e possedute. Tra le altre competenze è richiesta un'esperienza minima quinquennale maturata in ambito delle Pubbliche Amministrazioni e Aziende di medio grande volume sugli applicativi descritti. Il fornitore dovrà fornire il dettaglio e i Curricula delle figure professionali che verranno impiegate nel progetto.

Particolare attenzione è posta sulla figura del Project Manager/Client Manager che assicura l'efficienza, la tempestività delle attività, il raggiungimento degli obiettivi prefissati, e gestisce le attività di pianificazione e coordinamento, in collaborazione con l'ufficio del personale dell'Appaltante. Nello specifico il ruolo del Project Manager/Client Manager è caratterizzato dalle seguenti responsabilità:

- a) essere l'interfaccia del Fornitore per l'Appaltante;
- b) garantire la congruità tra quanto riportato nel contratto con quanto erogato;
- c) aiutare a massimizzare il valore del contratto stesso;
- d) verificare lo stato dell'erogazione dei servizi e della relazione con l'Appaltante ed organizzare gli incontri di revisione previsti;
- e) gestire e guidare il team dedicato;
- f) proporre e giustificare, in termini di costi, benefici, tempi e rischi le soluzioni per il miglioramento continuo;
- g) farsi parte diligente e cooperare nella risoluzione dei conflitti o problemi che potrebbero sorgere durante lo svolgimento del contratto;
- h) analizzare il grado di soddisfazione del Cliente e proporre soluzioni per il miglioramento continuo dello stesso;
- i) attivarsi per le approvazioni e seguire il raggiungimento degli scopi/obiettivi;

### 2.4 Manutenzione Correttiva (MAC) e Adeguativa (MAD)

Il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa si articola nelle seguenti attività:

- MAC (interventi di manutenzione correttiva): questi interventi sono finalizzati ad eliminare funzionamenti errati e ad al ripristino delle funzionalità previste. Se il malfunzionamento riguarda programmi standard, il ripristino della funzionalità avviene attraverso l'applicazione di "patch", altrimenti attraverso modifica della customizzazione realizzata ad hoc. Il fornitore deve comunque effettuare la diagnosi e la rimozione delle cause dei malfunzionamenti, nonché gli effetti derivanti dai malfunzionamenti sulle basi dati. Nell'ambito di questo servizio il fornitore deve attivare anche la competenza sistemistica necessaria alla identificazione e corrispondente soluzione dei malfunzionamenti;
- MAD (interventi di manutenzione adeguativa): questi interventi sono volti ad adattare le funzionalità applicative esistenti in funzione di mutamenti dell'ambiente tecnologico ed al cambiamento dei requisiti normativi, organizzativi, quali quelli di seguito riportati a titolo esplicativo e non esaustivo:
  - Variazione di una procedura o altro;
  - Variazioni normative obbligatorie
  - Variazioni contrattuali

- Introduzione di nuovi prodotti software e applicazione di eventuali patch dei prodotti;
- Nuove modalità di gestione del sistema (come a esempio definizione di nuovi profili utente e autorizzativi o modifica o cancellazione di profili esistenti; introduzione di nuovi workflow, ecc.);

### 3. CERTIFICAZIONE

Il Fornitore dovrà essere in possesso delle seguenti certificazioni:

- ISO 9001 :2015
- ISO 27001:2013
- Certificato Privacy BS 10012 :2017

Tutte le attività svolte per la gestione della qualità dovranno essere opportunamente documentate