

Allegato "A1"

ASSESSORATO ALL'UNIVERSITA' E RICERCA SCIENTIFICA, INNOVAZIONE TECNOLOGICA E NUOVA ECONOMIA,
SISTEMI INFORMATIVI E STATISTICA, MUSEI E BIBLIOTECHE

DISCIPLINARE TECNICO

Appalto-concorso per l'affidamento in outsourcing del Sistema Informativo per la Gestione e Amministrazione delle Risorse Umane dell'Ente Regione Campania

Napoli, addì 22/1/2002

1 - PREMESSA

2 - GENERALITA'

3 - DESCRIZIONE DELLE PREESISTENZE

3.1 - L'INFRASTRUTTURA DI RETE

3.2 - INFRASTRUTTURA INTRANET

4 - PROGETTAZIONE DEL SISTEMA

4.1 - ARCHITETTURA GENERALE DEL SIGARU

4.1.1 - SERVIZI DI CONNETTIVITA'

4.1.2 - SERVIZI ELABORATIVI

5 - FUNZIONALITA' APPLICATIVE DI CARATTERE GENERALE DEL SIGARU

6 - REQUISITI FUNZIONALI DEI MACROPROCESSI

6.1 - GESTIONE ANAGRAFICA

6.2 - GESTIONE GIURIDICA DEL PERSONALE

6.3 - GESTIONE ORGANIZZATIVA

6.4 - GESTIONE ECONOMICO-CONTABILE

6.5 - GESTIONE DELLE ATTIVITÀ E DEL PROCESSO DI SELEZIONE

6.6 - GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

6.7 - GESTIONE DI UN SISTEMA PROFESSIONALE DI VALUTAZIONE

6.8 - GESTIONE DELLE POLITICHE RETRIBUTIVE

6.9 - GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI EROGAZIONE DI SERVIZI AI DIPENDENTI

7 - SERVIZI

7.1 - CARICAMENTO DELLA BASE DI DATI

7.2 - ADDESTRAMENTO ALL'UTILIZZO

7.3 - HELP DESK

7.4 - MANUTENZIONE DEL SOFTWARE

8 - LIVELLI DI SERVIZIO

8.1 - DISPONIBILITA' DEI SERVIZI APPLICATIVI

8.2 - DISPONIBILITA' DEI DATI

8.3 - TEMPI DI RISPOSTA DELLE TRANSAZIONI ON-LINE

8.4 - SERVIZI HELP-DESK

9 - POLITICA DI SICUREZZA

10 - CARATTERISTICHE GENERALI DELLA FORNITURA

1 - PREMESSA

L'Ente Regione Campania, ha recentemente realizzato il livello infrastrutturale della propria rete *Intranet* dotando le sue principali sedi dislocate sull'intero territorio regionale di una infrastruttura di reti

locali di campo e di edificio per la trasmissione dati ad alte prestazioni ed interconnetendo fra loro tali reti locali. E' attualmente in opera l'acquisizione degli applicativi software, dell'hardware integrativo, e dei servizi necessari alla realizzazione di un primo livello applicativo relativo ad Internet, Intranet e Extranet. L'Ente intende ora acquisire un sistema software volto alla gestione e amministrazione delle risorse umane, nonché il relativo servizio di hosting, conduzione, manutenzione, nulla escluso per un periodo di 5 (cinque) anni. Il Sistema Informativo per la Gestione e Amministrazione delle Risorse Umane (SIGARU) dovrà permettere alla struttura centrale del personale e ai settori di gestire le informazioni relative al trattamento economico, allo status giuridico, alla carriera ed alle caratteristiche curriculari, all'organizzazione e gestione dell'organico, di analizzare, controllare e programmare i costi del personale, l'allocazione dei dipendenti nelle singole unità organizzative e quant'altro si ritiene necessario, nulla escluso, per una completa, trasparente ed efficiente gestione/amministrazione delle risorse umane compatibilmente con le esigenze peculiari dell'Ente.

Il SIGARU dovrà:

1. poter gestire i dati relativi a non meno di 8000 unità così suddivise:

- circa 500 Dirigenti;
- circa 6000 Dipendenti;
- circa 200 Dipendenti Comandati con provenienza da Enti e Società diverse e tipologie contrattuali e contributive diverse;
- personale a contratto;
- incarichi professionali;
- benefici diretti a superstiti di lavoratori;
- etc.

2. rispondere alle seguenti caratteristiche:

- Completezza funzionale: deve rispondere a tutte le competenze istituzionali relative alla Gestione del Personale.
- Modularità: essere realizzato con una struttura modulare integrata che permetta una facile e graduale apertura dello stesso all'attivazione di funzioni già esistenti e/o all'introduzione di nuove funzionalità.
- Integrazione: deve consentire l'integrazione di dati e funzioni dei vari moduli anche fra aree diverse sia all'interno dell'Ente che all'esterno.
- Storicità: tutti gli eventi giuridici, anagrafici, economici, nulla escluso, devono essere mantenuti con profondità storica, con la possibilità di ricostruire in qualsiasi momento la situazione precedente, sia per dipendente che per gruppi omogenei di dipendenti.
- Personalizzazione: deve consentire la definizione in modo autonomo delle caratteristiche e dei contenuti dei principali Reports (esposizione, totalizzazione, estrazione dei dati, ordinamento, etc.), consentendo di associare le informazioni con i tool di riferimento.
- Fruibilità dei dati: deve garantire l'accesso e l'utilizzo di qualsiasi informazione da qualunque punto del Sistema senza fare ricorso all'attivazione di procedure di migrazione e aggiornamento dei dati.
- Apertura verso l'esterno (fruibilità): deve garantire, nel quadro dei livelli di abilitazione e fruizione, le necessarie aperture e i collegamenti verso l'esterno attraverso la messa a disposizione di funzioni di interrogazioni, in modalità di tipo "web browsing" con la logica Self-Service, indirizzate anche ai dipendenti amministrati dal Sistema. Deve assolvere al debito informativo verso Ministeri, Enti Previdenziali, Fisco, Tesorerie, altre Amministrazioni e Settori dell'Ente.
- Usabilità: deve supportare e suggerire, attraverso l'interfaccia utente semplice e amichevole dotata di help in linea, le azioni da intraprendere a fronte di specifici eventi, garantendo all'utente l'indipendenza dal supporto tecnico applicativo.
- Sicurezza: deve offrire l'accesso a tutti gli addetti, individuandone il ruolo, il modulo di accesso, le funzioni, le operazioni di pertinenza e, tramite un gestore di sistema, operare rapidamente alle variazioni dei profili utente e/o all'inserimento di nuovi utenti. Per tutte le operazioni deve memorizzare l'operatore che ha avuto accesso e/o operato modifiche e l'operazione effettuata.

3. gestire i seguenti macroprocessi, suscettibili di ulteriori integrazioni a seguito dell'attività di analisi e di definizione dei requisiti funzionali, assicurata dalla Ditta Aggiudicataria dell'appalto secondo le indicazioni fornite dai rappresentanti dell'AGC Affari Generali, Gestione e Formazione del Personale:

- gestione anagrafica;
- gestione giuridica del personale;
- gestione organizzativa;
- gestione economico-contabile;
- gestione delle attività e del processo di selezione;
- gestione delle attività di formazione e addestramento;
- gestione di un sistema professionale di valutazione;
- gestione delle politiche retributive;
- gestione delle attività di erogazione di servizi ai dipendenti.

4. consentire di:

- recuperare e trasformare gli archivi esistenti;
- includere funzioni integrate quali presentazioni grafiche, statistiche ed interfacciamento con strumenti di word-processing;
- visualizzare in anteprima di tutti gli output della gestione;
- stampare e ristampare singoli documenti o documenti raggruppati per dipendente o per tipologia di dipendente o per dato periodo selezionato dall'operatore.

5. integrarsi con la Intranet dell'Ente e, in particolare, con i relativi strumenti di comunicazione, gestione documentale e workflow.

2 - GENERALITA'

Il presente documento costituisce il Disciplinare Tecnico per la fornitura "chiavi in mano" di un Sistema Informativo per la Gestione e Amministrazione delle Risorse Umane della Regione Campania.

Il Servizio dovrà comprendere e garantire:

1. la predisposizione dell'infrastruttura tecnologica necessaria all'erogazione di servizi di connettività, elaborazione ed archiviazione dati, comprensiva di:

a) servizio di trasporto dati su rete geografica dal CRED (Centro Regionale Elaborazione Dati), sito in Napoli, Via Don Bosco 9/E, verso il centro servizi remoto del fornitore con linea dedicata la cui banda dovrà essere di almeno 4 Mbps. Il servizio dovrà essere garantire una banda minima di accesso ed eventuali linee di back-up;

b) Server Farm con caratteristiche e dimensionamento adeguato per consentire l'hosting, presso il centro servizi remoto, della piattaforma applicativa;

c) accesso alla Server Farm, per la fruizione delle applicazioni in hosting, da parte delle postazioni di lavoro client di proprietà della Regione Campania, attraverso il nodo CRED, sito in Napoli, via Don Bosco 9/E;

d) esercizio, gestione e manutenzione dell'intera infrastruttura tecnologica predisposta nell'ambito della fornitura;

e) accesso al data base relazionale della Server Farm mediante interfaccia di tipo Java e SQL.

2. la fornitura, l'esercizio e la manutenzione correttiva, adattiva, evolutiva e di legge del Sistema applicativo per l'erogazione dei servizi per l'automazione dei seguenti macroprocessi:

- a) gestione anagrafica;
- b) gestione giuridica del personale;
- c) gestione organizzativa;
- d) gestione economico-contabile;
- e) gestione delle attività e del processo di selezione;
- f) gestione delle attività di formazione e addestramento;

- g) gestione di un sistema professionale di valutazione;
- h) gestione delle politiche retributive;
- i) gestione delle attività di erogazione di servizi ai dipendenti.

3. L'erogazione dei servizi connessi alle attività di:

- a) decentramento dei processi di gestione delle risorse umane verso i Settori fornendo ad essi gli strumenti necessari per pianificare e realizzare le attività di competenza;
- b) migrazione delle banche dati preesistenti;
- c) almeno 800 (ottocento) ore di addestramento e formazione del personale della Regione Campania utilizzatore del Sistema;
- d) help-desk in tempo reale mediante telefono, chat, e-mail, etc.;
- e) conduzione del Sistema per 5 (cinque) anni a partire dall'avvenuto positivo collaudo;
- f) manutenzione, sia preventiva che a richiesta, del Sistema per 5 (cinque) anni a partire dall'avvenuto positivo collaudo.

3 - DESCRIZIONE DELLE PREESISTENZE

In questo paragrafo si descrive l'infrastruttura di rete e i servizi *Intranet* su cui dovrà essere calata la soluzione progettuale proposta.

3.1 - L'INFRASTRUTTURA DI RETE

E' attualmente in fase di realizzazione una infrastruttura di reti locali di campo e di edificio per la trasmissione dati (LAN) ad alte prestazioni presso le principali sedi della Giunta Regionale della Campania. Sono escluse da tale intervento gli uffici del Consiglio Regionale.

Le infrastrutture di rete realizzate a livello di ciascun edificio saranno totalmente switched in topologia stellare e pienamente conformi alle normative internazionali in termini di cablaggio strutturato degli edifici pubblici. Tutte le sedi saranno connesse al centro stella di via Don Bosco n. 9/E, Napoli, sede del CRED, con velocità di trasmissione dipendente dalla necessità di banda della singola sede.

Tale infrastruttura permetterà la piena fruibilità dei dati e delle applicazioni previsti nel presente documento.

Lo schema della rete è riportato nella figura seguente:

3.2 - INFRASTRUTTURA INTRANET

Al fine di realizzare un'amministrazione regionale a latenza prossima allo zero rispetto all'erogazione dei servizi di competenza, l'Ente ha recentemente intrapreso l'opera di realizzazione degli applicativi software, l'hardware integrativo, ed i servizi necessari alla realizzazione di un primo livello applicativo relativo all'area *Intranet*. Si tratta di un ambiente integrato di servizi di rete accessibili esclusivamente agli utenti interni della Regione Campania e riguardanti le seguenti attività:

- comunicazione interna (e-mail, bulletin board ecc.);
- condivisione delle risorse e supporto al lavoro di gruppo (Workgroup);
- gestione dei flussi di lavoro (Workflow Management);
- gestione dei documenti e dei relativi flussi (Document/Content Management);
- gestione del protocollo elettronico secondo quanto previsto dal DPR 428/98 e successive modifiche ed integrazioni;
- relazione dell'Ente con i vari soggetti territoriali (imprese, cittadini, altre Istituzioni);
- servizi Web privati.

Più precisamente, i servizi offerti sono strumentali alla realizzazione del processo di cooperazione ed interoperabilità. Dai servizi per la gestione delle comunicazioni tra gli utenti (email, ftp, newsgroup, chat, etc.) ai servizi di gestione ed archiviazione elettronica dei documenti (archiviazione ottica, protocollo elettronico, servizi di workflow per la gestione del flusso del documento elettronico e della documentazione amministrativa, etc.) ai servizi per la gestione della sicurezza (sistema firewall, proxy server, etc.).

Gli utenti dell'Ente possono accedere a tali servizi via web, per mezzo del Portale Regionale.

La soluzione proposta dovrà essere aperta all'integrazione della preesistente infrastruttura Intranet allo scopo di permettere il massimo sfruttamento degli investimenti effettuati in passato.

Nel rispetto dei requisiti di cui al paragrafo 1, il SIGARU dovrà perfettamente interfacciarsi ed integrarsi anche con il preesistente Sistema Automatico di Rilevazione delle Presenze dal quale dovrà poter acquisire i dati elementari, di presenza ed assenza di ciascun dipendente, prodotti in formato ASCII.

4 - PROGETTAZIONE DEL SISTEMA

4.1 - ARCHITETTURA GENERALE DEL SIGARU

Con il presente appalto, l'Ente intende acquisire i servizi software costituenti il SIGARU. L'infrastruttura tecnologica necessaria per l'erogazione dei servizi elaborativi e di connettività dovrà fornire l'accesso, via *Intranet*, ad un centro servizi dell'Application Service Provider (ASP) ove risiederanno gli applicativi di base e di back-office. La scelta dell'ASP dovrà consentire alle soluzioni applicative la piena operatività nel contesto di rete descritto nelle Preesistenze.

Nella predisposizione di tale infrastruttura dovranno essere considerati come prioritari i seguenti obiettivi:

- conseguire prestazioni altamente performanti in rapporto alle esigenze dell'Ente e nel rispetto dei livelli di servizio prestabiliti;
- assicurare elevati livelli di affidabilità e di recovery necessari per garantire continuità nell'erogazione dei servizi;
- assicurare elevati livelli di sicurezza nella gestione e nel trattamento di dati sensibili in accordo alla normativa vigente;
- assicurare la massima apertura, modificabilità ed espansibilità delle soluzioni, sia in termini di utenti e postazioni di lavoro sia rispetto all'automazione di nuovi ulteriori servizi.

Si escludono, in ogni caso, soluzioni di tipo Mainframe.

La fruizione del servizio dovrà avvenire attraverso la corresponsione di un canone, in tal modo l'Ente viene sollevato dagli oneri di installazione e manutenzione del software.

4.1.1. SERVIZI DI CONNETTIVITA'

La connettività delle postazioni client verso il centro servizi dell'ASP, dovrà essere realizzata mediante l'attivazione e la gestione di un servizio di trasporto dati su rete geografica dal centro servizi ASP al CRED (sito in Napoli, alla via Don Bosco 9/E) a 4 Mbps e banda minima garantita (in grado di assicurare i requisiti di Service Level Agreement appresso specificati). La fornitura dovrà essere comprensiva di tutti gli oneri (canoni, contributi di attivazione, traffico, etc.) previsti per garantire la necessaria connettività, indipendentemente dal volume di traffico generato. La fornitura dovrà essere comprensiva di eventuali linee di back-up e traffico di back-up eventualmente generato.

Saranno a completo carico del fornitore:

- la predisposizione dell'infrastruttura comunicativa: fornitura, installazione, configurazione, gestione e manutenzione di tutti gli apparati di comunicazione e trasmissione dati (router, firewall, etc.) necessari per realizzare la connettività dei client attraverso il nodo di coordinamento della Intranet dell'Ente sito in via Don Bosco 9/E, Napoli.
- Il supporto di primo livello, comprendente le attività di gestione attiva (db configuration, alarm/fault management, change management, monitoring in tempo reale, etc.) di tutte le componenti dell'infrastruttura di rete relative alla connettività WAN.
- Il supporto di secondo livello, comprendente le attività di monitoraggio della evoluzione del traffico generato (performance reporting) e l'eventuale adeguamento della banda trasmissiva per assicurare i livelli di servizio prescritti a parità di postazioni di lavoro e numero di licenze software contrattualizzate.
- La registrazione del volume di traffico generato sugli accessi e la produzione, su base trimestrale, di un report per l'Ente con l'indicazione del numero di Mbyte complessivamente trasmessi e ricevuti su base giornaliera.

4.1.2. SERVIZI ELABORATIVI

Presso il centro servizi dell'ASP dovrà essere resa disponibile una Server Farm (organizzata con server di ultima generazione e in configurazione ridondata), per l'attivazione e la gestione dei servizi applicativi oggetto del presente appalto.

L'alimentazione degli apparati attivi di rete e dei server dovrà essere dotata di UPS con generatori elettrici di emergenza. La sicurezza fisica del centro servizi dovrà essere adeguatamente garantita con la messa in atto di opportuni accorgimenti (sistemi di sorveglianza e antintrusioni, registrazione degli accessi agli ambienti protetti, sistemi antiallagamento ed antincendio, etc.).

Dal punto di vista architetturale si dovrà realizzare un'architettura a tre livelli: la presentazione, il livello applicativo e quello dati.

Il livello presentazione (Presentation), nel quale si troverà l'interfaccia di tipo GUI tra utente e applicazione, potrà essere realizzato con applicazioni client o potrà sfruttare browser web sui client della Regione. Attraverso il nodo CRED (sito in via Don Bosco 9/E, Napoli) i client presenti sulla intranet dell'Ente ed opportunamente abilitati si collegheranno al centro elaborazione dati dell'ASP, ove si troverà il livello applicativo (Application) nel quale opera l'elaborazione dei dati ed il livello dati (Data base) nel quale risiedono tutte le fonti necessarie per l'elaborazione.

I livelli Database ed Application sono gestiti direttamente sui server dell'ASP, quindi in remoto rispetto ai client del Sistema che, in locale, gestiscono solo la parte Presentation che si configura come l'interfaccia grafica dell'applicazione.

L'architettura elaborativa dovrà consentire la gestione in tempo reale delle transazioni attivate dai client ed assicurare elevati livelli di tolleranza ai guasti e di ripristino delle funzionalità.

Il SIGARU dovrà essere fornito di un'interfaccia di accesso ai dati, al fine di consentire l'integrazione futura con altre applicazioni non descritte nel presente Capitolato. In particolare ogni altro sistema, opportunamente autorizzato dall'Ente, indipendentemente dalla sua localizzazione fisica, potrà accedere a tale interfaccia mediante il nodo CRED sito in via Don Bosco 9/E, Napoli. A tal fine il modello dei dati del SIGARU dovrà essere accuratamente documentato e ogni relativa modifica dovrà essere preventivamente comunicata, concordata e verificata con l'Ente. La Ditta aggiudicataria si impegna a fornire, ogni 6 (sei) mesi, una copia consolidata della completa base di dati del SIGARU, di esclusiva proprietà dell'Ente.

Il DBMS utilizzato dovrà essere di tipo relazionale, non proprietario, ed interfacciabile mediante strumenti ODBC, linguaggio di query SQL e framework di classi Java. Il Sistema dovrà essere accessibile dagli utenti previa autenticazione, consentendo così livelli di utenza diversi secondo le competenze e le responsabilità dei singoli.

Data la complessa articolazione architetturale del SIGARU, si necessita che la Ditta aggiudicataria distribuisca, anche per ragioni di sicurezza, i vari servizi su macchine server diverse. I server dovranno essere opportunamente dimensionati in numero, nella potenza elaborativa, nella memoria centrale, nella memoria di massa e nelle soluzioni architetture per sostenere il carico dell'intero Sistema garantendo livelli di servizio adeguati alle caratteristiche funzionali delle applicazioni in termini di tempi di risposta, quantità di dati gestiti, affidabilità, scalabilità, continuità del servizio, sicurezza, etc.. Inoltre, dovranno essere previste funzioni di log e di misura temporale delle transazioni on-line.

Il Sistema dovrà consentire la piena fruibilità ad almeno 160 (centosessanta) postazioni di lavoro equipaggiate con sistemi operativi della famiglia Windows, integrando eventualmente il software di cui già dispongono i client con quello che la Ditta aggiudicataria riterrà necessario. Allo stesso scopo la Ditta aggiudicataria dovrà, altresì, verificare, motivare e documentare la compatibilità del Sistema con le componenti periferiche di proprietà dell'Ente Regione Campania.

L'architettura generale del SIGARU dovrà essere definita in un apposito **Progetto della Architettura Generale**, che dovrà presentare le caratteristiche generali del progetto dei dati, del software applicativo e delle relative funzionalità, in modo integrato rispetto alle preesistenze descritte nel paragrafo 3. Al Progetto dell'Architettura Generale dovranno collegarsi con perfetta coerenza e chiara tracciabilità i progetti dei diversi componenti dell'Architettura Generale del SIGARU.

5 - FUNZIONALITA' APPLICATIVE DI CARATTERE GENERALE DEL SIGARU

Il SIGARU dovrà essere definito in un apposito **Progetto fondato sull'analisi dei requisiti e sulla definizione delle specifiche del sistema**. Tali attività dovranno essere condotte in modo che il Sistema software includa tutte le funzionalità riportate di seguito e possieda requisiti di modularità che ne rendano possibile non solo la progettazione di dettaglio ma anche la realizzazione di tutte le modifiche che si dovessero rendere necessarie in sede di realizzazione del progetto.

Il dettaglio delle funzionalità individuate per macroprocessi, è esplicitato nei paragrafi che seguono.

La soluzione applicativa proposta dovrà almeno possedere i seguenti requisiti di carattere generale:

- **Gestione multiazienda:** dovrà permettere l'archiviazione e la gestione contemporanea dei dati di più enti.

- **Gestione multicontratto:** dovrà garantire l'applicazione di diverse tipologie di contratti di lavoro.

- **Gestione multipopolazione:** dovrà offrire la possibilità di gestire contemporaneamente tipologie diverse di rapporti di lavoro, secondo il loro specifico trattamento giuridico ed economico.

- **Base dati unica integrata fra le diverse componenti del Sistema e facilmente ampliabile:** i vari moduli di cui è composto il prodotto dovranno attingere ai dati presenti nel database. Dovrà essere resa disponibile all'utente una funzione per la modifica/aggiornamento del dizionario dati preesistente che permetta la caratterizzazione di ogni dato componente la base dati.

- **Funzioni per l'acquisizione di input esterni:** si tratta, ad esempio, di voci retributive inserite dall'utente, dei dati relativi al conseguimento degli obiettivi individuali o di struttura (codice dell'obiettivo, percentuale di conseguimento, e quant'altro necessario).

- **Funzioni direttamente utilizzabili e gestibili dagli utenti finali per la gestione di dati, tabelle e maschere.** Le funzioni di gestione del database relazionale dovranno permettere lo svolgimento delle seguenti operazioni:

- gestione parametrica della struttura del database al fine di permettere l'aggiunta di nuovi dati senza intervenire sul software di base dell'applicazione;

- gestione della "profondità storica" di ogni tabella, consentendo la rappresentazione dei dati e di tutti gli importi in Lire mediante Euro, fermo restando la possibilità di continuare a visualizzarli anche in Lire;

- funzioni di data-entry per mezzo di maschere personalizzabili;

- funzioni di gestione del singolo dato elementare articolate tramite:

- assegnazione di valori di default: che associa un valore predefinito ad un campo elementare;

- attribuzione di obbligatorietà del dato: specifica che, qualora esista una occorrenza di una tavola che ospita il campo elementare, il dato relativo a tale campo elementare deve essere necessariamente presente;

- attribuzione di esistenza del dato: specifica l'esistenza di almeno una occorrenza della tavola relazionale che ospita il campo elementare.

- funzioni di controllo dei dati così specializzate:

- controllo dei valori inseriti mediante:

- corrispondenza con un dominio di valori (es. sesso = M oppure F);

- corrispondenza con un range di valori;

- tabelle (es. tabella delle province);

- singolo campo elementare, *ad es.*: all'atto dell'inserimento o modifica del codice sede di appartenenza, la routine di controllo dovrà verificare l'appartenenza del codice sede alla sede specificata in un altro campo elementare;

- gruppi di campi elementari, *ad es.*: la sommatoria dei valori in percentuale deve essere ≤ 100 ;

- routine di calcolo parametrico (es. codice fiscale);

- programmi batch sviluppati richiamabili tramite funzioni applicative;

- attributo di obbligatorietà del dato;

- attributo di esistenza del dato;

- tipologia del dato;

- **Funzioni di utilità** adatte ad agevolare anche l'utente non esperto d'informatica:

- Concatenamento di maschere: possibilità di definire concatenamenti di maschere che guidino l'utente abilitato all'inserimento/aggiornamento dei dati.

- Validazione dei dati di un dipendente: si intende funzioni (on-line o batch) che verificano le condizioni di obbligatorietà, esistenza e tipologia dei dati relativi al singolo dipendente. Lo scopo è, *ad*

es., quello di avere garanzia che al momento del calcolo economico siano stati memorizzati tutti i dati indispensabili alla elaborazione della retribuzione.

- Cancellazioni (on-line o batch): l'utente, solo se abilitato, potrà infatti:
- cancellare tutti i dati di un dipendente;
- cancellare tutte le occorrenze di un tavolo;
- cancellare un insieme omogeneo di dati.

Il Sistema dovrà rendere possibile la registrazione di una serie di informazioni relative alla cancellazione o alla modifica di ogni dato (*ad es.* numero di matricola, data e ora), al fine di tenere una traccia delle operazioni effettuate sul database da ciascun utente.

- Copia totale o parziale dei dati da un tabella ad un'altra coerentemente con i campi elementari di ciascuna tabella.

- Generazione automatica dei valori di un campo.

• **Funzioni di stampa delle tabelle.**

• **Disponibilità di strumenti per la costruzione del "DataWarehouse del Personale".** Il SIGARU dovrà offrire la possibilità di operare con la logica di un ambiente DataWarehouse allo scopo di generare informazioni sintetiche e aggregate al fine di supportare il processo decisionale delle strutture dirigenziali regionali.

• **Funzioni di tipo Self-service.** Il personale dipendente potrà così accedere tramite browser a funzionalità di semplice utilizzo (maschere) per la comunicazione di dati personali da memorizzare nel database del Sistema (dati anagrafici, di residenza, di professionalità e quant'altro di interesse).

• **Ricezione delle modalità di trattamento della Previdenza Complementare** dei dipendenti della Regione.

• **Funzioni per la definizione delle voci economiche:** in generale non devono esistere limitazioni al numero di voci (soggette o non soggette a ricalcolo economico) gestibili dal Sistema; eventuali limitazioni dovranno essere adeguatamente descritte.

• **Integrazione con gli strumenti di workflow management del livello orizzontale della Intranet dell'Ente** per permettere il tracciamento dei vari step dei processi in cui è articolata l'attività delle AA.GG.CC e che prevedano vincoli di validazione e autorizzazione dei dati.

• **Controllo della disponibilità finanziaria delle AA.GG.CC e dei singoli Settori** al fine di pianificare opportunamente l'effettuazione di prestazioni accessorie (ore straordinarie, di attività in regime di reperibilità, di assenze per trasferta, indennità di posizioni organizzative). Collegamento con gli archivi della Ragioneria e Bilancio per alcune verifiche preliminari di disponibilità ed accessibilità dei vari Settori alla verifica di quote Finanziarie assegnate per alcuni accessori stipendiali o altro.

• **Redazione di documentazione integrata** (testo e informazioni del database) attinente all'area Risorse Umane. Tale documentazione potrà essere di carattere generale o individuale (circolari, contratti individuali, bandi di concorso, ecc.).

• **Funzioni di Log** che permettano recuperare, in caso di necessità, la situazione dei dati prima della effettuazione di determinate operazioni o elaborazioni.

• **Funzione di autenticazione** che permette il controllo su ogni dipendente il quale, in relazione al ruolo ricoperto, potrà accedere a informazioni memorizzate dal Sistema per operazioni di verifica/modifica. Il controllo sarà attuato mediante autenticazione e assegnazione di diritti di accesso individuali (lettura informazione, scrittura/modifica informazione).

6 - REQUISITI FUNZIONALI DEI MACROPROCESSI

Si premette che con la descrizione che segue delle funzionalità legate ai macroprocessi individuati non si intende escludere la possibilità per le Ditte concorrenti di introdurre di nuove o di apportare delle variazioni migliorative a quelle già indicate.

Sia in fase di specifica dei requisiti che nelle successive fasi di progettazione, i requisiti funzionali dovranno essere presi in considerazione nel rispetto di tutte le leggi regionali vigenti, degli attuali contratti collettivi nazionali, degli accordi integrativi, delle disposizioni in materia di previdenza ed assistenza intervenute nel tempo, delle disposizioni in materia di imposta, nulla escluso, e di tutta la modulistica di riferimento.

6.1 - GESTIONE ANAGRAFICA

Il sottosistema che gestisce le informazioni anagrafiche dei dipendenti può essere così scomposto:

- Anagrafe individuale

Il sottomodulo "anagrafe individuale" dovrà gestire tutte le informazioni relative ai dati anagrafici del dipendente quali ad esempio nome, cognome, indirizzo, codice fiscale, stato civile, residenza, domicilio sanitario, domicilio fiscale, posizione militare, recapiti telefonici, indirizzo di posta elettronica etc.. Tramite Intranet ciascun dipendente potrà accedere a tali dati al fine di modificarli e/o visionarli previo controllo di accesso alle informazioni.

Il Sistema dovrà prevedere una funzione di controllo sul codice fiscale all'atto dell'acquisizione delle informazioni del dipendente; precisamente: inseriti i dati anagrafici dovrà essere possibile calcolare il codice fiscale (mediante tabelle dei Comuni, Stati, etc.) per poi confrontarlo, e per l'effetto controllarlo, con quello preesistente. Qualora l'esito del controllo sia negativo, ossia il codice fiscale non è già presente nell'archivio anagrafico, sarà evidenziato che il dato è stato calcolato ma non controllato.

- Anagrafe familiari

Il sottomodulo "anagrafe familiari" dovrà permettere la visualizzazione dei dati con profondità storica, evidenziando le variazioni avvenute nel corso del tempo. Per ogni familiare dovranno essere acquisiti i dati anagrafici, il grado di parentela e lo status del familiare stesso, quale ad esempio: studente, inabile, disoccupato, il periodo in cui ogni familiare è presente nel nucleo familiare ed eventualmente con quali condizioni influisce sulla costituzione del carico familiare.

- Titoli di studio e titoli professionali

Il sottomodulo "titoli di studio e titoli professionali" dovrà gestire i titoli di studio dei dipendenti con l'indicazione dell'Istituto frequentato, la data di conseguimento del titolo, la votazione conseguita o giudizio ottenuto e la durata del corso e quant'altro necessario sia per la corretta applicazione del presente sottomodulo che per quelli che si servono dello stesso. Il titolo di studio, corredato dalle indicazioni relative alla tipologia (diploma, laurea, altro), dovrà essere individuato univocamente mediante una tabella. Circa i titoli professionali, invece, è necessario riportare la descrizione del titolo, la classificazione dello stesso, la data e durata del corso, l'Ente o Istituto di riferimento, l'eventuale giudizio riportato, la presenza o meno di un esame finale. Il SIGARU dovrà, altresì, gestire le iscrizioni agli albi dei dipendenti.

- Rapporto di lavoro con l'Ente

Questo sottomodulo deve essere in grado di gestire le tipologie di rapporto tra l'Ente e gli individui ad esso collegati. La gestione dovrà realizzarsi attraverso la codifica del rapporto stesso, l'indicazione della durata del rapporto, le modalità di assunzione, l'eventuale periodo di prova con il relativo esito, l'appartenenza a categorie protette, l'entrata in ruolo, la data e il motivo dell'eventuale cessazione del rapporto, e quant'altro sia necessario per la corretta gestione delle diverse tipologie dei rapporti di lavoro. Il Sistema deve, quantomeno, precisare per ogni individuo il tipo di rapporto contrattuale in esecuzione, eventuali rapporti di lavoro precedenti, individuandone altresì la durata, la tipologia, il datore di lavoro, il profilo o categoria o livello di riferimento e gli eventuali motivi dell'avvenuta risoluzione contrattuale.

6.2 - GESTIONE GIURIDICA DEL PERSONALE

Il SIGARU dovrà possedere adeguate funzionalità a supporto del modulo "Gestione giuridica del personale". Il modulo si suddivide in tali attività:

- Stato matricolare

- Il sottomodulo "Stato matricolare" dovrà gestire le carriere giuridiche ed economiche del personale assunto di ruolo e non di ruolo con il contratto EE.LL. e contratti di tipo "privatistico" (dirigenza);

- dovrà gestire il personale "non dipendente" inquadrato con contratti diversi da quello degli EE.LL.;

- dovrà registrare tutti gli eventi e le variazioni storiche relativi alla posizione economica e/o giuridica del dipendente nei confronti della Regione: assunzione, inquadramento, interruzione temporanea, passaggio ad altra unità organizzativa, passaggio di categoria, di profilo professionale, di posizione, mansioni superiori, part-time orizzontale e verticale, altro. Tanto premesso, è da precisare che tutte le susposte variazioni dovranno essere registrate e corredate dai documenti, allegabili elettronicamente, che hanno determinato il cambiamento (delibere, decreti, contratti di lavoro, norme di

legge). Le variazioni potranno avere valore retroattivo, in quanto un ricorso o un nuovo contratto potranno comportare modifiche dello "status" e potranno riferirsi a date antecedenti;

- le comunicazioni relative alle modifiche nel rapporto di lavoro, delle applicazioni contrattuali, delle variazioni normative, dei successivi reinquadramenti, etc., saranno prodotte in modo automatico sulla base di modulistica standard o di testi predefiniti e variabili riproducibili nel tempo;

- dovrà registrare i provvedimenti disciplinari, le astensioni, le interruzioni dal servizio con opportuno scadenario e, per riflesso, le variazioni stipendiali, previdenziali e assistenziali;

- dovrà essere possibile disporre di tutta la carriera del dipendente attraverso l'archiviazione elettronica dei periodi di servizio prestati dal dipendente, con informazioni sulla durata di ogni rapporto di lavoro e con possibilità di valutazioni dell'anzianità diversificata ;

- dovrà consentire la gestione delle relazioni sindacali attraverso le seguenti transazioni:

- organizzazioni sindacali rappresentative e non;

- dirigenti sindacali titolari delle prerogative sindacali;

- iscrizioni e cancellazioni alle associazioni sindacali rappresentative e non;

- componenti delle R.S.U. e dirigenti sindacali delle R.S.A..

- dovrà gestire un protocollo e le pratiche del contenzioso dei dipendenti per tipologia, iter procedurale e definizione.

• La gestione della mobilità interna

Prerogativa del SIGARU sarà anche quella di gestire la mobilità interna dei dipendenti grazie ad una "bacheca elettronica". Tale bacheca dovrà consentire l'inserimento delle richieste da parte dei dipendenti e contestualmente soddisfare le necessità delle AGC.

Dovrà essere possibile utilizzare funzionalità di analisi delle competenze, analisi del potenziale, acquisizione dei curricula, richiesta di interventi formativi necessari al ruolo.

• La gestione del fascicolo personale

Il SIGARU deve prevedere un fascicolo personale di ogni dipendente in forma elettronica, ossia l'insieme delle informazioni, anagrafiche, giuridiche, economiche, previdenziali, di carriera, formative, di valutazione, di riferimento ai provvedimenti disciplinari dei dipendenti della Regione. Tale fascicolo sarà strumentale alla ricostruzione della carriera professionale del dipendente e di supporto alle altre attività tipiche della gestione delle Risorse Umane.

• Certificazioni

La funzione dovrà consentire la gestione delle varie tipologie di certificazione emesse su richiesta e per uso del dipendente.

Nella gestione giuridica del personale sono ricomprese le attività di definizione e gestione dell'organigramma dell'ente, al fine di gestire, anche in modalità di simulazione, la mobilità interna del personale.

6.3 - GESTIONE ORGANIZZATIVA

Il Sistema dovrà rappresentare e gestire, anche con modalità grafica, la struttura organizzativa dell'Ente Regione Campania conservando la storicità e garantendo l'integrazione con gli altri processi sia interni, ad esempio il modulo di gestione del trattamento economico dei dipendenti, sia esterni, ad esempio i moduli del sistema informativo di gestione della contabilità e bilancio che, inevitabilmente, sono correlati al Sistema per cui è Capitolato. La struttura organizzativa così realizzata con dipendenza gerarchica **non deve essere** l'unico tipo di struttura configurabile, si richiede, altresì, la flessibilità della struttura stessa, ossia dovrà consentire anche l'implementazione di dipendenze funzionali.

• Definizione e gestione grafica delle strutture organizzative

Il modulo dovrà permettere in particolare:

- la rappresentazione grafica mediante organigrammi della struttura organizzativa dell'Ente Regione Campania, avvalendosi di un ambiente di simulazione anche web based;

- la gestione (storica) dei dati di ogni singola struttura: codice, denominazione, graduazione della struttura, riferimento agli atti formali istitutivi della struttura, il livello organizzativo, se si tratta, cioè, di direzione, unità organizzativa, struttura, unità operativa, staff;

- la definizione/gestione delle competenze attribuite ad ogni struttura;
- l'istituzione di nuove strutture organizzative. Il Sistema dovrà rendere possibile anche la definizione di strutture organizzative non rappresentate nell'organigramma, allo scopo di conservare l'assegnazione gerarchica del personale che viene comandato e/o distaccato in un altro Ente con la struttura della Regione di appartenenza;
- l'assegnazione di personale ad una struttura. Tale assegnazione deve essere registrata dalle altre funzioni che gestiscono ed amministrano il personale, si fa riferimento, cioè, alla gestione giuridica, economica della persona, etc.. Il SIGARU dovrà gestire le assegnazioni gerarchiche e/o funzionali delle persone alle strutture;
- la visualizzazione di "box" rappresentanti le strutture organizzative con possibilità di selezionare le informazioni del personale assegnato e viceversa;
- la visualizzazione dell'organico teorico e dell'organico effettivo per singola struttura o per ramo e la comparazione dello stesso ai fini della valutazione del dimensionamento;
- di quantificare il personale assegnato ad una struttura e a quelle gerarchicamente subordinate;
- di gestire la riallocazione del personale in un punto diverso dell'organigramma a seguito di una assegnazione o riassegnazione ad una determinata struttura;
- di "spostare" uno o più dipendenti all'interno della struttura organizzativa con la modalità grafiche di "trascinamento" e di trovarne riscontro nei dati individuali;
- di mantenere il collegamento con il "budget" cioè con il sistema di simulazione/controllo dei costi delle strutture/persone per ogni area generale e per ogni unità organizzativa. Visualizzazione grafica del budget.

- Definizione e gestione grafica delle posizioni organizzative

Nella definizione e gestione grafica delle **posizioni organizzative** (sistema delle responsabilità) il Sistema dovrà permettere in particolare:

- l'istituzione di nuove posizioni organizzative (anche in modalità di simulazione);
- di collegare, all'interno dell'albero organizzativo, la codifica riferita alla posizione con descrizione e fascia di graduazione; quest'ultima dovrà essere resa disponibile alla gestione giuridica ed economica individuale;
- di impostare selezioni sulla totalità delle informazioni associate alle posizioni organizzative e al personale da esse dipendenti;
- di evidenziare il titolare della struttura;
- di visualizzare le attività/funzioni legate alla posizione dirigenziale;
- di mantenere il collegamento al fascicolo personale, di memorizzare la posizione acquisita dal dipendente nel suo fascicolo individuale e quindi nel sistema delle retribuzioni;
- di mantenere il collegamento con il "budget", cioè con il sistema di simulazione/controllo dei costi delle strutture/persone per ogni area generale e per ogni unità organizzativa.

6.4 - GESTIONE ECONOMICO-CONTABILE

Tale modulo dovrà assolvere ai compiti inerenti alla gestione economico-contabile del personale dipendente e non dipendente. In particolare:

- dovrà essere in grado di garantire una gestione multicontratto;
- dovrà consentire la visione dei dati, le modifiche qualitative e quantitative degli stessi, la produzione di elaborati particolari che agevolino nei limiti del possibile il personale utente preposto;
- dovrà separare logicamente i Contratti Collettivi Nazionali dagli accordi integrativi dell'Ente;
- dovrà permettere il ricalcolo, la rielaborazione e la simulazione, anche su base individuale, dei cedolini paga, permettendo la visualizzazione in anteprima di stampa;
- dovrà essere in grado di emettere più cedolini per lo stesso mese e per lo stesso dipendente o per gruppi di dipendenti;
- dovrà essere in grado di emettere certificati su richiesta o per uso del dipendente.

La funzionalità identificabili nella gestione economico-contabile sono:

- Definizione delle voci

Il modulo dovrà consentire la definizione delle singole voci retributive e, per ognuna di queste, la tipologia (competenza, trattenuta, figurativa), le regole di calcolo, i tipi di assoggettamento previdenziale ed erariale, l'incidenza sulla formazione delle paghe orarie per la liquidazione degli straordinari ed eventuali trattenute, indennità, le modalità con cui concorrono alla formazione delle mensilità aggiuntive. Dovrà inoltre consentire l'assegnazione di quelle indennità che spettano al dipendente in maniera fissa e continuativa, in base alle regole contrattuali riguardanti la generalità dei dipendenti ed in base alle caratteristiche retributive che individuano ogni singolo dipendente.

- Automatismi di calcolo e ritenute varie

- dovranno essere definiti una serie di parametri che permettono al Sistema di eseguire i conteggi delle ritenute previdenziali, assistenziali e fiscali, sia a carico del datore di lavoro che del dipendente;

- dovrà essere consentito la gestione del trattamento economico, per ogni singolo dipendente, in caso di malattia, aspettativa per motivi di salute, sindacali, cariche politiche, infortuni, maternità, assegni alimentari con automatismi in base alla decorrenza e scadenza, prelevando le informazioni dalla gestione dell'anagrafica del trattamento giuridico;

- deve essere consentita la gestione di voci variabili di competenza e trattenuta, quali lo straordinario, le indennità di turno, indennità di rischio, disagio, reperibilità, etc., nonché le voci ripetitive (prestiti, riscatti, trattenute disposte da sentenze, etc.), attraverso l'impostazione di tipologia della trattenuta, date di decorrenza e di scadenza, l'importo della rata. Dovrà essere possibile intervenire sulle voci retributive caricate sul Sistema attraverso il collegamento con altre procedure esterne come ad esempio la rilevazione delle presenze;

- dovranno gestirsi in modo automatico le trattenute fiscali previdenziali e assistenziali ed eventualmente le detrazioni d'imposta spettanti al dipendente, stabilite periodicamente o a variazione di legge, sulla base dei carichi di famiglia e degli importi corrispondenti;

- dovrà consentire la gestione dei dati necessari alla determinazione dell'Assegno per il Nucleo Familiare, cioè il numero dei componenti del nucleo, l'eventuale presenza di inabili, il reddito del nucleo familiare, etc.. Il Sistema dovrà verificare mensilmente, sulla base di queste informazioni, il diritto del dipendente a percepire tale assegno.

- Cedolino paga

Il Sistema dovrà fornire il calcolo del cedolino e l'eventuale ricalcolo per gruppi o per singolo dipendente, dovrà visualizzare il cedolino in anteprima di stampa e consentire variazioni in tempo reale, elaborare stampe per singolo dipendente o per gruppi evidenziando le stampe già effettuate.

Il Sistema dovrà elaborare un riepilogo su base annua per ogni dipendente con le singole voci di competenza e di ritenuta. I dati dovranno essere stampati in forma tabellare suddivisi per singola mensilità.

- Liste di pagamento per le banche

Il SIGARU dovrà elaborare e stampare gli elenchi per il Tesoriere, nelle modalità definibili e gestibili dall'utente e senza intervento del personale informatico; per tale funzione dovranno essere previste modalità diverse di pagamento (accredito in c/c su banche varie, con quietanza diretta, con assegno, etc.) prevedendo anche beneficiari diversi dal dipendente.

- Ricalcoli e conguagli

- Il Sistema dovrà consentire in automatico il ricalcolo economico o il conguaglio per singola voce o per variazione di contratti o di categoria, per provvedimenti singoli o per gruppi, o per simulazione di applicazioni varie;

- dovranno essere previste funzioni di estrazione dei dati personalizzabili dall'utente per successive totalizzazioni o stampe specifiche, per verifiche, controlli.

- Consolidamento

Il Sistema dovrà essere in grado di effettuare l'operazione di storicizzazione o consolidamento dei cedolini, rendendo possibile il confronto tra i pagamenti di mesi differenti e, quindi, la rilevazione delle variazioni intervenute. I cedolini consolidati non potranno essere modificabili; la storicizzazione dovrà essere attivata dall'utente solo a seguito di tutte le quadrature, dell'avvenuto trasferimento dei dati alla ragioneria ed al tesoriere ed a completamento di tutte le operazioni automatiche di reportistica; dovrà

inoltre essere possibile estrarre voci di cedolino erogati nei mesi precedenti e quindi raggruppate per parametri a scelta dell'utente al fine di effettuare stampe di controllo.

- La gestione degli adempimenti retributivi connessi con la cessazione del rapporto di lavoro

Per la gestione degli adempimenti richiesti al momento della cessazione del rapporto di lavoro il Sistema dovrà determinare tutte le competenze maturate sino al momento della cessazione. In particolare dovrà:

- eseguire il calcolo e la liquidazione dei ratei della tredicesima mensilità;
- eseguire il calcolo e la liquidazione della "Indennità di preavviso";
- eseguire il calcolo e la memorizzazione in modo automatico del TFR maturato per i dipendenti a tempo determinato con meno di 1 anno di anzianità. Sarà cura dell'utente sbloccare il pagamento dell'emolumento;
- se la cessazione del rapporto di lavoro è dovuta a decesso del dipendente, il Sistema dovrà comunque calcolare la retribuzione per l'intero mese;
- per i dipendenti di ruolo, il SIGARU dovrà produrre la documentazione necessaria per attivare il trattamento di quiescenza provvisorio e per la liquidazione dell'indennità di fine servizio qualora ne sussista il diritto, ovvero tutta la documentazione prevista dalla normativa in materia previdenziale.

- Adempimenti fiscali e previdenziali

- dovranno essere prodotti, in base alle specifiche ministeriale, i dati del personale dipendente per i quadri relativi per i modelli 770 e 730;
- dovrà essere prodotto il modello CUD, anche nel corso dell'anno, per i dipendenti che cessano il rapporto di lavoro con l'Ente;
- dovrà acquisire i dati provenienti dalle procedure del CAAF per i conguagli da applicare sul cedolino;
- dovrà prevedere la possibilità di estrarre i dati relativi ai versamenti e alle denunce per gli Enti previdenziali ed assistenziali previsti dai contratti in gestione, etc.;
- dovrà avere funzioni di riepilogo e stampe periodiche (mensile, etc.) per le denunce previste dalle normative in relazione ai contratti in gestione (distinta IRPEF, 770, CUD, IRAP, etc.).

- La gestione della posizione previdenziale del dipendente

Il Sistema dovrà registrare ed archiviare in modo organizzato le informazioni che caratterizzano la posizione e la storia previdenziale del dipendente; in particolare dovranno essere registrati e gestiti i dati previdenziali dei dipendenti che hanno prestato servizio presso le casse previdenziali Inpdap (Cpdel, Cps, Cpi, Inadel, etc.). Dovrà essere possibile registrare informazioni relative ad altri istituti previdenziali non INPDAP. Non dovrà esistere un limite sul numero degli istituti previdenziali gestibili contemporaneamente dall'applicativo. Dovrà essere garantita la gestione della normativa vigente per ciascuna cassa previdenziale.

Nella base dati storica dovranno essere archiviate, almeno, le seguenti informazioni:

- dati anagrafici e di residenza;
- dati relativi ai familiari;
- periodi di servizio utile ai fini previdenziali prestati presso la Regione;
- periodi di servizio utile ai fini previdenziali prestati presso enti diversi dalla Regione;
- periodi riscattati e periodi riconsiguiti;
- servizi militare/civile;
- le sovvenzioni e i prestiti;
- i servizi simultanei;
- le maggiorazioni dei servizi;
- i servizi soggetti a Rifusione;
- i benefici L.336/70 artt.1 e 2;
- le retribuzioni Teoriche Pensionabili;
- gli elementi Accessori Pensionabili;

- gli imponibili mensili;
- i contributi previdenziali.

L'aggiornamento di tutti questi dati dovrà essere possibile con funzioni on-line attraverso maschere personalizzate per consentire un trattamento più agevole del dato. Per buona parte di questi dati vi dovrà essere anche una funzione batch specializzata che provveda ad aggiornarli nella fase di consolidamento dei cedolini. L'aggiornamento andrà fatto per tutti i dipendenti in servizio.

- Interrogazioni definite dall'utente

Dovranno essere forniti i totali per voci stipendiali, per capitolo di imputazione, per raggruppamento di voci, per tipologia, per imponibilità, per centro di costo, per categoria di dipendenti, per Ente creditore o per unità di immissione delle variazioni mensili. Per tutte le voci del cedolino deve essere possibile la ricerca storica per dipendente o gruppi; per tali dati potrà essere possibile salvarli su file esportabili verso applicazioni Office.

- Riepiloghi vari

- Il Sistema dovrà effettuare automaticamente le registrazioni contabili di tutti i movimenti normalmente generati dalla elaborazione stipendiale;

- Il Sistema dovrà permettere mensilmente, o per un dato periodo di riferimento, il riepilogo per ogni voce degli elementi che la costituiscono, del valore complessivo e degli eventuali oneri riflessi;

- Dovrà effettuare riepiloghi consuntivi di spesa per tipo di voce e per tipologia di personale.

- Gestione dei rateizzi

Il Sistema dovrà gestire le diverse tipologie di trattenute "volontarie" e non per pagamenti che la Regione effettua per conto ed a nome del dipendente, provvedendo ad effettuare le relative trattenute individuali sui cedolini paga (cessione del quinto, polizze assicurative, trattenute sindacali, pignoramenti, etc.). Dopo le elaborazioni mensili sarà necessario aggiornare i contatori relativi allo stato della situazione debitoria del dipendente nei confronti della Regione.

Le funzioni di gestione delle trattenute sono effettuabili solo in presenza di calcolo economico positivo e sufficiente a coprire la trattenuta.

Il Sistema dovrà permettere la stampa della situazione dei rateizzi ai dipendenti, con evidenza della data di inizio e di fine, della tipologia, dell'importo totale e della rata predefinita, dell'importo pagato e residuo, dell'importo delle singole rate pagate, per creditore o per dipendente.

- Il Sistema dovrà gestire una rubrica dei rateizzi con relativo scadenziario e tipologia.

- Interfaccia con la contabilità

Devono essere previste procedure standard d'interfaccia verso il Sistema di Contabilità per la predisposizione di mandati e reversali relativi alla mensilità stipendiale prodotta.

6.5 - GESTIONE DELLE ATTIVITÀ E DEL PROCESSO DI SELEZIONE

Tale modulo dovrà mettere a disposizione adeguate funzionalità a supporto delle attività tipiche del processo di "acquisizione delle risorse umane". Dovrà essere messa a disposizione una modalità di comunicazione tra le Aree Generali di Coordinamento e l'unità organizzativa centrale che permetterà, alle strutture decentrate, di indicare il fabbisogno di nuove risorse e alla funzione centrale di trasmettere i dati dei nuovi assunti.

Inoltre, al momento dell'inquadramento nell'Ente i dati generati dall'iter di assunzione (curricula, dati anagrafici, situazione familiare, etc.) dovranno essere condivisi dagli altri moduli del sistema (gestione giuridica del dipendente, gestione economica e previdenziale, etc.).

Più in particolare dovranno essere disponibili le funzionalità necessarie a supporto di almeno tali attività:

- gestione di un repertorio di schede recante i requisiti standard per il profilo professionale da ricercare o previsto per tipologia di mansioni;

- gestione degli avvisi di selezione, concorsi, selezioni e graduatorie (per il personale interno il Sistema deve essere in grado di acquisire e valutare automaticamente le informazioni relative al dipendente interfacciandosi con gli altri moduli del Sistema stesso);

inserimento dei dati dei candidati e accesso ai dati stessi tramite Intranet;

- per tutte le selezioni il Sistema dovrà consentire l'attribuzione di punteggi in base a calcoli definibili dall'utente;

- stampa di elenchi, predefiniti o da comporre, contenenti informazioni, quali ad esempio curriculum ed altri dati dei candidati, necessarie per il processo decisionale interno di selezione per le commissioni di esami;

- gestione del differimento di prove;

- acquisizione delle votazioni intermedie, redazione delle graduatorie, comunicazione dell'esito delle prove intermedie o finali, richiesta di documentazione integrativa e assunzione;

- redazione della graduatoria dei vincitori;

- disposizione di un archivio di domande o quiz da sottoporre ai candidati per i diversi profili professionali;

- predisposizione di test a risposta multipla i cui risultati possono essere elaborati con mezzi informatici;

- acquisizione di tutti i dati relativi ai vincitori dal Sistema in questione ai fini dell'inquadramento.

6.6 - GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

Il SIGARU dovrà gestire un albo contenente i dati anagrafici e professionali dei docenti interni ed esterni disponibili per tipi di corsi, nonché dei dati relativi ai fornitori di formazione e le relative aree di competenza. Dovrà, inoltre, gestire dei questionari di valutazione di fine corso e permettere la compilazione di questi ultimi tramite Intranet.

• Gestione del repertorio e del calendario dei corsi

Tale sottomodulo dovrà:

- gestire l'elenco dei corsi disponibili con descrizione degli obiettivi, dei destinatari, dei prerequisiti, di docenti, della documentazione disponibile, delle attrezzature necessarie, etc.;

- consentire la predisposizione di un'area informativa accessibile tramite intranet, con notizie sull'organizzazione dei singoli corsi, sugli argomenti trattati e i nominativi dei partecipanti;

- prevedere la gestione delle iscrizioni per la partecipazione ai corsi anche via intranet e la compilazione automatica delle lettere di invito ad un corso e del relativo calendario in collegamento con l'anagrafica dei dipendenti e l'albo dei fornitori di formazione;

- consentire la registrazione di attività formative diverse da quelle tradizionali (ad esempio corsi interattivi);

- consentire la gestione di un calendario della partecipazione ai corsi dei dipendenti con eventuale valutazione finale, nonché di un giudizio dei partecipanti sui corsi seguiti. Tali informazioni devono essere accessibili tramite Intranet;

- prevedere il collegamento con la gestione giuridica dei dipendenti, precisamente con lo stato matricolare, per l'aggiornamento e l'inserimento dei corsi per singolo dipendente e l'archiviazione nel fascicolo personale;

- tenere traccia, con profondità storica, di tutte le informazioni relative alla partecipazione dei dipendenti alle attività di formazione e addestramento.

6.7 - GESTIONE DI UN SISTEMA PROFESSIONALE DI VALUTAZIONE

Il Sistema deve essere in grado di fornire la rilevazione delle competenze professionali.

• Descrizione e valutazione delle figure professionali:

- Il SIGARU deve descrivere le figure professionali, definire le conoscenze necessarie ed il livello di esse richiesto per ogni figura professionale nonché le capacità organizzative;

- Deve definire per ogni figura professionale una griglia per la valutazione del personale e monitorare la crescita professionale di ogni singolo dipendente confrontando le valutazioni effettuate nel tempo. Deve, altresì, controllare lo svolgimento del processo di valutazione (colloqui, registrazioni degli esiti, definizione dei passi successivi, etc.);

• Gestione dei progetti generali ed individuali:

Il Sistema dovrà gestire per ogni progetto il codice di identificazione, il personale interessato, gli obiettivi, gli indicatori, la tempificazione e lo stato di avanzamento.

- Valutazione delle prestazioni e dei risultati

- Il Sistema dovrà definire delle schede standard per la valutazione delle prestazioni, gestendo gli obiettivi individuali a più livelli (Ente, funzioni, posizione), e confrontare in ogni istante lo stato del processo di assegnazione degli obiettivi e quello di valutazione del loro raggiungimento.

6.8 - GESTIONE DELLE POLITICHE RETRIBUTIVE

Il Sistema deve essere in grado di:

- Definire le politiche retributive

- consentendo ai dirigenti l'impostazione dei piani retributivi delle figure professionali/posizioni o in base a criteri predefiniti;

- disponendo di un supporto per l'analisi dei livelli retributivi per posizione e la possibilità di controllarli via Intranet;

- disponendo di un supporto per la gestione dei livelli salariali e delle fasce retributive;

- producendo statistiche descrittive della struttura retributiva, su diversi livelli di aggregazione (posizioni, figure professionali, livelli contrattuali, unità organizzative, etc.);

- permettendo l'acquisizione dei dati di indagini retributive esterne per comparazione ed analisi;

- consentendo confronti tra le retribuzioni di un singolo o classi di dipendenti e le retribuzioni di posizioni analoghe ottenute dalle ricerche di settore, sia in forma tabellare che grafica;

- permettendo per singoli individui o classi di questi l'analisi dello storico retributivo globale degli elementi retributivi aggiuntivi, delle variazioni di benefit, revisioni e aggiustamenti in base alle performance, etc.;

- disponendo di strumenti di supporto alla costruzione e alla gestione degli incentivi e dei compensi variabili.

- gestire il budget del costo del personale

- disponendo di applicazioni per il calcolo del costo di incentivazione, benefit e retribuzione annua lorda;

- realizzando il budget delle retribuzioni tenendo conto anche della retribuzione variabile;

- permettendo l'acquisizione automatica nel sistema di budget dei dati provenienti dalla contabilità e generali riepiloghi per consentire preventivi di spesa;

- memorizzando i budget consolidati nei diversi anni;

- realizzando report di statistica per enti esterni (ISTAT, Ministero, etc.).

6.9 - GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI EROGAZIONE DI SERVIZI AI DIPENDENTI

- La gestione dei buoni pasto

La Regione, non possedendo un servizio interno di mensa per i propri dipendenti, fornisce mensilmente una dotazione di buoni pasto (carnet) utilizzabili presso strutture esterne convenzionate.

La soluzione applicativa dovrà essere in grado di quantificare il numero dei buoni pasto (ticket) da anticipare al dipendente con l'elaborazione mensile dei cedolini.

Il Sistema dovrà gestire:

- l'anticipo dei ticket;

- il conguaglio dei ticket emessi in un periodo di tempo definito;

- la generazione di strumenti di controllo dei dati (report) con i quali l'utente possa monitorare il funzionamento della procedura;

- la memorizzazione storica dei ticket quantificati ed erogati;

- la visualizzazione e l'interrogazione dei dati storici disponibili;

- di trasmettere, alla società che stampa il buono mensa, i dati anagrafici necessari per la stampa personalizzata dei carnet per ogni singolo dipendente;

- di raggruppare i carnet in funzione della sede/struttura del dipendente al fine di inviarli correttamente ai centri di distribuzione;

- di effettuare conguagli estemporanei imposti da eventuali disposizioni di legge;
- di effettuare l'assoggettamento automatico dei ticket erogati dal punto di vista previdenziale e fiscale.

7 - SERVIZI

Nel presente appalto l'Ente richiede una fornitura comprensiva di tutte le attività e delle prestazioni connesse all'attivazione del servizio, al recupero delle banche dati preesistenti, alla formazione del personale, all'assistenza in fase di avviamento e a regime di funzionamento dei sistemi applicativi.

7.1 - CARICAMENTO DELLA BASE DI DATI

Il sistema informativo per la gestione delle risorse umane nell'attuale configurazione, è caratterizzato dal fatto che la quasi totalità delle funzioni applicative e di tutti i dati ad esse associati sono concentrati su mainframe ed allocati presso la struttura del CRED, sita in Napoli alla via Don Bosco 9/E. Le procedure di elaborazione su file indicizzati vengono accedute da terminali non intelligenti. Tale architettura consente, attualmente, la gestione solo di alcuni processi relativi all'area risorse umane:

- trattamento economico e adempimenti fiscali;
- decreti di inquadramento (stato giuridico, etc.);
- storico provvedimenti (trasferimenti, etc.);
- certificazioni;
- conguagli.

Soltanto le informazioni relative ad alcune competenze accessorie (rilevazione delle presenze, ticket mensa, indennità rischio e disagio, etc.) vengono gestite su PC, sempre per mezzo di procedure di elaborazione su file indicizzati, per poi essere comunque trasferite su mainframe.

Tutti i dati/informazioni/archivi esistenti ed ereditati da altri sistemi software in esercizio presso la Regione, pertinenti alla gestione delle risorse umane, dovranno essere recuperati e "migrati" nel SIGARU secondo un apposito **Piano di Caricamento della Base di Dati**; tale piano dovrà includere:

- le modalità di migrazione degli archivi magnetici esistenti ed ereditati da altri sistemi software in esercizio presso la Regione;
- il caricamento dei restanti dati necessari all'esercizio del Sistema;
- tempi e procedure per effettuare la conversione;
- criteri adottati per la verifica della consistenza, dell'integrità e della correttezza delle informazioni migrate nelle nuove banche dati di supporto agli applicativi forniti.

Il piano dovrà indicare le utility del software di sistema e di base, degli strumenti software, di mercato o prodotti "ad hoc", che verranno utilizzati per tale migrazione. Le modalità di migrazione dovranno includere la verifica, il debugging e la ottimizzazione dei dati esistenti.

Il caricamento della base di dati dovrà essere effettuato nel rispetto dell'integrità dei dati stessi, ad esempio tutti gli importi in Lire dovranno rimanere tali, fermo restando la possibilità di visualizzazione in Euro.

La Ditta aggiudicataria dovrà predisporre, inoltre, adeguati tool software preposti all'estrazione dei dati archiviati nei database e alla loro registrazione in archivi compatibili con i formati gestiti da strumenti di produttività individuale (Excel, Access o equivalenti). Tali tool, all'occorrenza, dovranno poter essere utilizzati autonomamente dal personale del CRED.

7.2 - ADDESTRAMENTO ALL'UTILIZZO

Il progetto offerta dovrà contenere un **Piano di Addestramento del personale** regionale che verrà assegnato all'**utilizzo del SIGARU**. Tali corsi sono finalizzati all'addestramento di personale regionale che sarà utente del SIGARU, per il quale debbono altresì essere previste attività di "training on the job".

Il numero, il tipo e il contenuto dei corsi deve essere adeguatamente motivato ed in ogni caso deve essere previsto un numero complessivo di ore non inferiore a 800. Di queste 800 ore almeno 600 dovranno riferirsi ad attività di training on the job ed essere adeguatamente motivate e pianificate.

Tutti i corsi dovranno essere tenuti da personale docente altamente qualificato e di comprovata esperienza sulle tematiche oggetto dei corsi.

I calendari di erogazione dei corsi e i nominativi delle persone che vi parteciperanno saranno definiti dalla Regione Campania, che metterà a disposizione locali e attrezzature necessarie. I materiali didattici (cartacei od elettronici), che dovranno essere indicati nel piano di cui sopra, saranno invece forniti dalla Ditta aggiudicataria.

Le attività di addestramento e formazione di ogni singolo modulo costituente il Sistema dovranno svolgersi non prima della data di messa in esercizio del modulo stesso.

7.3 - HELP DESK

La Ditta aggiudicataria dovrà fornire un supporto operativo a tutti gli utenti dell'Ente interessati alla fruizione dei servizi applicativi oggetto del presente appalto. A tale servizio di help-desk si rivolgeranno gli utenti abilitati a fronte delle possibili problematiche (assenza di collegamento, impossibilità di utilizzare correttamente un servizio applicativo, disfunzioni di vario genere dell'applicazione, etc.) che si potranno manifestare e per le quali non si riuscirà a dare soluzione.

Le modalità operative di erogazione del servizio dovranno prevedere l'attivazione della richiesta d'intervento via numero di telefono dedicato (eventualmente anche con l'ausilio di fax, chat, e-mail, etc.) e la registrazione di tutte le chiamate avvenute durante l'orario di disponibilità del servizio e al di fuori dello stesso. La Ditta aggiudicataria dovrà essere dotata degli opportuni sistemi di gestione delle richieste per fornire informazioni sullo stato di avanzamento delle richieste stesse e per rendere disponibili dati di controllo e monitoraggio statistico del servizio (sistema di trouble ticketing).

7.4 - MANUTENZIONE DEL SOFTWARE

La Ditta aggiudicataria avrà la completa responsabilità della manutenzione, sia preventiva che su chiamata, dell'intero Sistema applicativo per il periodo di 5 (cinque) anni dal positivo collaudo finale. Il servizio richiesto include tutte le attività previste dal processo di manutenzione definite dallo standard ISO 12207 e comprende la manutenzione correttiva, adattativa e perfetta sia di emergenza che programmata, sia reattiva che preventiva, così come definite dagli standard IEEE 1219-98 ed ISO 9000/3.

Ogni intervento di manutenzione dovrà essere eseguito utilizzando metodologie e standard di progetto, programmazione, testing e documentazione e richiederà l'esecuzione di almeno le seguenti attività:

- codifica dell'intervento di manutenzione e aggiornamento dei manuali tecnici di gestione e manutenzione;
- testing di regressione con aggiornamento e/o costituzione di un insieme di test campione rieseguibili;
- aggiornamento e perfezionamento dei manuali di utente;
- installazione e messa in esercizio delle nuove versioni software prodotte e consegna contestuale di tutti i documenti prodotti nel corso delle attività sopraelencate;
- tempestivo addestramento del personale regionale, utenti delle procedure mantenute, all'uso delle nuove versioni rilasciate.

Al fine di garantire la cooperazione del Sistema con altri applicativi e/o sistemi informativi, preesistenti e/o futuri, mediante l'interfaccia di programmazione per l'accesso ai dati di tipo Java e SQL, ogni modifica del modello dati del SIGARU dovrà essere preventivamente comunicata, concordata e verificata con l'Ente, e dovrà essere opportunamente documentata.

Il progetto offerta delle Ditte partecipanti dovrà includere un apposito Piano di Manutenzione che definisca il processo di manutenzione che verrà adottato specificandone fasi ed attività e definendo per ciascuna fase i deliverables che verranno prodotti. Il Piano di Manutenzione dovrà includere:

- la descrizione di tutta la strumentazione software di supporto che verrà utilizzata per la manutenzione;
- l'organizzazione del servizio;
- i tempi di risposta alle diverse tipologie di richieste di manutenzione che verranno avanzate.

Alla Ditta aggiudicataria competono, nell'ambito della manutenzione, anche le attività di:

- a) definizione ed attuazione delle procedure per la raccolta delle richieste di cambiamento;
- b) valutazione della importanza di tale richiesta con riferimento alla qualità dei servizi regionali;
- c) scelta degli interventi da effettuare e loro priorità di attuazione;

d) valutazione della possibilità di accorpare più richieste in un unico intervento di manutenzione;

e) analisi degli impatti di ciascuno degli interventi di manutenzione definiti (tale impatto va valutato con riferimento ai sistemi software, alle strutture dati ed ai data base, alla documentazione, al personale);

f) stima delle risorse richieste;

g) pianificazione delle risorse per la realizzazione degli interventi di manutenzione;

h) pianificazione del rilascio e della messa in esercizio delle procedure mantenute.

Spetterà alla Commissione di Monitoraggio la supervisione del servizio. La Ditta aggiudicataria dovrà predisporre relazioni trimestrali in cui sia descritto lo stato del servizio e le attività espletate. Tali relazioni saranno consegnate alla Commissione di Monitoraggio per la verifica.

Il collaudo non esonera la Ditta aggiudicataria dal rispondere di eventuali difetti non emersi nell'ambito del collaudo, che dovranno essere prontamente eliminati nel periodo di manutenzione, pena l'incameramento della cauzione di cui al presente Capitolato.

8 - LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio determineranno la qualità delle prestazioni fornite e saranno misurati mediante specifici indicatori, quest'ultimi saranno specificati nel seguito.

Il mancato raggiungimento dei livelli di servizio concordati legittimerà l'Ente Regione Campania ad applicare le penalità stabilite nel Capitolato Speciale ed agire in estrema ratio per la risoluzione contrattuale.

8.1 - DISPONIBILITA' DEI SERVIZI APPLICATIVI

I servizi applicativi si intendono disponibili qualora un qualsiasi utilizzatore dell'Ente sarà in grado, dalla propria postazione di lavoro, di utilizzare le applicazioni informatiche del SIGARU.

I livelli di disponibilità del servizio necessari per non incorrere nelle penali di cui al Capitolato Speciale, dovranno essere tali che:

- i sistemi centrali (Server Farm) saranno normalmente funzionanti;

- i servizi applicativi saranno disponibili dalle ore 8:30 alle ore 20:30 dal lunedì al venerdì. All'interno della fascia oraria di disponibilità, il servizio dovrà essere effettivamente disponibile per il 95% della disponibilità teorica del mese;

- in caso eccezionale, previa comunicazione di almeno 24 ore, potrà essere richiesto che il servizio venga protratto oltre le 12 ore giornaliere ed anche nei giorni festivi e prefestivi;

- tutte le attività che implicano necessariamente una interruzione del servizio (salvataggio dati, elaborazioni batch, interventi sull'hardware, sul software di base o applicativo, etc.) potranno essere espletate solo al di fuori delle fasce orarie di disponibilità del servizio. terminate tali attività il servizio dovrà tornare subito disponibile;

- saranno ammesse interruzioni straordinarie, durante la fascia oraria di disponibilità purché programmate con almeno 5 (cinque) giorni di anticipo e preventivamente autorizzate dalla Commissione di Monitoraggio.

8.2 - DISPONIBILITA' DEI DATI

I dati si intendono disponibili qualora un qualsiasi utilizzatore dell'Ente sarà sempre in grado di interrogare la base di dati del SIGARU, anche per mezzo dei tool software preposti all'estrazione dei dati archiviati, di cui al presente Disciplinare.

I livelli di disponibilità del servizio necessari per non incorrere nelle penali di cui al Capitolato Speciale, dovranno essere tali che:

- tutti i dati saranno disponibili 24 ore al giorno per 7 giorni alla settimana. All'interno della fascia oraria di disponibilità, il servizio dovrà essere effettivamente disponibile per il 95% della disponibilità teorica del mese;

- saranno ammesse interruzioni straordinarie, ad esempio per attività tipo salvataggio dati, elaborazioni batch, interventi sull'hardware, sul software di base o applicativo, etc., durante la fascia oraria di disponibilità purché programmate con almeno 5 (cinque) giorni di anticipo e preventivamente autorizzate dalla Commissione di Monitoraggio.

8.3 - TEMPI DI RISPOSTA DELLE TRANSAZIONI ON-LINE

I tempi di risposta delle transazioni on-line saranno misurati come tempo che intercorre tra l'inizio di una transazione da tastiera e il ricevimento di risposta a video o l'inizio della stampa.

Al fine di non incorrere nelle penali, di cui al Capitolato Speciale, il tempo medio di risposta dovrà essere minore o uguale a 10 (dieci) secondi, per tutte le transazioni on-line oggetto della fornitura, nel 95% dei casi, nel mese.

8.4 - SERVIZI DI HELP DESK

I servizi di help-desk dovranno essere disponibili dalle ore 8:30 alle ore 20:30 dal lunedì al venerdì. Il livello di servizio richiesto per il supporto di help-desk sarà la risoluzione immediata ai problemi posti e, qualora questi non siano di pronta risoluzione, ne dovranno essere comunicati i tempi entro 24 ore. La risoluzione del problema dovrà, in ogni caso, essere assicurata entro e non oltre i 5 (cinque) giorni lavorativi a partire dalla richiesta.

9 - POLITICA DI SICUREZZA

Il costituendo SIGARU è, per sua natura, soggetto ad alcuni rischi legati alle intrusioni informatiche, cioè alla possibilità che persone non autorizzate, sfruttando la rete ed alcune debolezze intrinsecamente presenti e non completamente eliminabili nei sistemi di gestione, riescano a guadagnare un accesso agli archivi presenti sui calcolatori dell'organizzazione in questione. Tale rischio può essere ridotto intraprendendo una serie di misure preventive.

Le azioni più pericolose che una persona non autorizzata può compiere, a fronte di un'intrusione informatica che abbia esito positivo sui sistemi di una organizzazione, sono le seguenti:

- modifica del contenuto di banche dati;
- cancellazione di banche dati;
- acquisizione di informazioni riservate;
- completa disabilitazione del servizio.

Premesso che qualsiasi azione volta ad accedere in modo non autorizzato ad informazioni riservate e/o sensibili sia da ritenersi pericolosa per la privacy dei cittadini, i rischi che l'organizzazione corre in caso di intrusione informatica sono almeno: cattivo funzionamento del sistema, perdita di immagine, violazione delle norme sulla custodia di dati riservati; e per l'effetto, danni consequenziali.

Per questo motivo, la Ditta concorrente dovrà individuare dei meccanismi che permettano di mantenere al livello più basso possibile il rischio che detti eventi si presentino, e consentano in ogni caso di verificare, nel minor tempo possibile, il loro verificarsi.

Sulla base delle considerazioni precedenti e tenendo in conto le preesistenze e il livello di sicurezza atteso in relazione ai dati/informazioni da proteggere, il fornitore dovrà valutare la necessità di dotare il SIGARU delle soluzioni tecnologiche più appropriate per garantire la sicurezza logica e fisica del servizio. La prima consentirà di proteggere la Farm e i data-center da accessi indesiderati (ad esempio mediante firewall), malfunzionamenti strutturali (per mezzo di backup frequenti) e possibili black-out (mediante gruppi di continuità elettrica). La seconda tutelerà i dati nella loro visibilità, mantenimento e integrità (mediante sistemi di autenticazione e controllo degli accessi).

In ogni caso il livello di sicurezza da raggiungere dovrà essere tale da garantire la tutela normativa dell'Ente in caso di intrusione informatica, malfunzionamenti strutturali e/o possibili black-out.

Definire una politica di sicurezza per il SIGARU, significa sviluppare un piano per la salvaguardia delle risorse da perdite e danneggiamenti. A tal fine si elencano, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, alcuni passi che la Ditta concorrente dovrà compiere per la stesura del **Documento dettagliato di politica di sicurezza**:

- Identificazione degli elementi da proteggere: la Ditta dovrà individuare quali elementi possono costituire obiettivo di intrusione informatica e decidere quali si vuole proteggere da tale eventualità.
- Identificazione delle minacce a cui gli elementi di sopra sono sottoposti: per ognuno degli elementi definiti nel primo punto vanno individuate le possibili minacce a cui possono essere sottoposti.
- Analisi dei rischi: fermo restando quanto precedentemente accennato con riguardo alla minimizzazione dei rischi d'intrusione, la Ditta concorrente dovrà stabilire e motivare il livello di rischio che si è disposti ad accettare e di conseguenza il livello di protezione di ciascun elemento individuato.

- Analisi costi-benefici: Una volta definito cosa si vuole proteggere e da quali minacce, è possibile effettuare una stima dei costi, e confrontarli con i possibili benefici.

- Piano operativo: definiti i livelli di protezione, la Ditta concorrente potrà procedere alla definizione delle misure tecnologiche da adottare per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Al fine di ottimizzare le soluzioni di sicurezza proposte dalla Ditta concorrente, il piano dovrà altresì includere la definizione di regole comportamentali per gli utenti del SIGARU e una serie di procedure di gestione degli incidenti e/o disaster recovery, da mettere in atto nel caso di intrusione informatica.

Nella redazione del Documento dettagliato di politica di sicurezza per il SIGARU, il fornitore dovrà attenersi quantomeno alle indicazioni fornite nel presente Disciplinare.

10 - CARATTERISTICHE GENERALI DELLA FORNITURA

La realizzazione dei servizi software e degli applicativi di supporto dovrà essere fondata su un'attività di analisi e definizione dei requisiti che la Ditta aggiudicataria dovrà condurre in collaborazione con il personale dell'AGC Affari Generali, Gestione e Formazione del Personale.

Il Sistema descritto in questo Disciplinare dovrà essere fornito chiavi in mano, completo di tutto quanto necessario al suo corretto ed efficiente funzionamento. Il Sistema dovrà consentire l'interconnessione e interoperabilità con la RUPA e le altre RUPAR.

La Ditta aggiudicataria dovrà, inoltre, predisporre l'infrastruttura hardware e software tale da poter gestire guasti e attività di manutenzione senza interruzioni del servizio; dovrà specificare le componenti hardware e software per la realizzazione di un completo backup e disaster recovery; dovrà fornire adeguati strumenti di monitoraggio di servizi e di infrastruttura, inclusi i servizi di allarmistica in tempo reale.

Il software di base dei server utilizzati dovrà essere in grado di sostenere il carico dell'intero Sistema garantendo livelli di servizio adeguati alle caratteristiche funzionali delle applicazioni ed alla tipologia e dimensioni dell'utenza, in termini di tempi di risposta, quantità di dati gestiti, scalabilità, affidabilità, continuità del servizio, sicurezza; dovrà inoltre essere conforme a standard de facto o de iure e dovrà essere in grado di interoperare sui sistemi di rete previsti in tale Disciplinare.

Il software applicativo di supporto ai servizi forniti dovrà essere conforme alle norme di qualità ISO ed alla normativa emanata dall'AIPA in materia.