

COMUNED DI CATANZARO

SETTORE SERVIZI FINANZIARI-UFFICO INFORMATICO

CORSO MAZZINI, 188

88100 CATANZARO

TEL: 0961/881419 - FAX 0961/881425

P.I. 00129520797

BANDO di GARA

"Fornitura di servizi di assistenza e manutenzione sistemistica, dal 01- 01-2016 al 31-12-2017, sulla rete telematica e sulle procedure informatiche in uso presso il Comune di Catanzaro".

Capitolato Tecnico

CIG: n. 6457302E2B

Capitolato Tecnico (Allegato B) CIG: n. 6457302E2B

1 -Denominazione della gara
Il Comune di Catanzaro, con la gara denominata "Fornitura di servizi di assistenza e manutenzione sistemistica, dal 01- 01-2016 al 31-12-2017, sulla rete telematica e sulle procedure informatiche in uso presso il Comune di Catanzaro", provvede all'affidamento mediante procedura aperta e con l'osservanza delle norme contenute nel presente Capitolato Speciale.

2 -Oggetto e informazioni sul contesto operativo
Con il presente capitolato Il Comune di Catanzaro intende affidare il servizio di assistenza sistemistica del proprio Sistema Informativo, e la manutenzione di alcune applicazioni software di seguito specificate. L'aggiudicataria, con presidio del sistema informatico comunale presso il committente o da remoto nelle ore non coperte dal servizio di presidio on-site, dovrà garantire il monitoraggio del corretto funzionamento del Sistema oltre che rendere disponibile un punto unico di ricezione delle richieste di intervento al fine di garantirne la risoluzione, nel rispetto degli SLA (livelli di servizio) contrattuali.

3 - Descrizione dei servizi:
- Monitoraggio continuo del corretto funzionamento dell'intero Sistema Informativo.
- Assistenza sistemistica dei software di base lato server
- Assistenza sistemistica sui software di base lato client
- Assistenza e manutenzione della rete LAN

Sono inoltre oggetto del presente capitolato una serie di servizi relativi alle seguenti applicazioni software, attualmente in uso presso il comune di Catanzaro:
- Gestione economica del personale;
- Gestione giuridica del personale;
- Gestione delle presenze - assenze del personale;
- Moduli Web per la gestione del cedolino e del CUD;
- PAPIRO: Archiviazione ottica dei documenti;
- WebRecall: Sofware web per la gestione degli interventi;
- Giuris Web, software per la gestione dell'ufficio legale

Le funzionalità attualmente gestite dalle applicazioni sopra elencate sono specificate nei paragrafi seguenti.

4 -Durata dell'Appalto
Si tratta di appalto della durata di ventiquattro mesi dalla data di stipula.
Visto l'art. 11, comma 12, del D.Lgs.163/2006, l'Amministrazione Comunale avrà la facoltà di ordinare, in casi di urgenza, l'esecuzione anticipata del contratto, in tutto o in parte, nei modi e alle condizioni previste dall'art. 302 co.2 del D.P.R. n. 207/2010; l'Impresa aggiudicataria, dovrà dare immediato corso alla stessa, attenendosi alle indicazioni fornite nella comunicazione di aggiudicazione. In caso di mancata efficacia del contratto l'Impresa avrà diritto soltanto al pagamento del servizio già fornito.

5 - Prezzo
Il prezzo dell'Appalto, determinato come da offerta al ribasso sul prezzo a base d'asta di €. 320.000,00 oltre IVA , per ventiquattro mesi, è da intendersi omnia comprensivo secondo il criterio del "Prezzo Chiuso", nel senso che sarà a carico dell'aggiudicatario l'intero onere economico connesso a lievitazione dei prezzi da qualsiasi causa dipendente.

6 - Criteri di aggiudicazione

La gara sarà aggiudicata mediante procedura aperta, ai sensi dell'art.55 del D. Lgs. 163/2006 s.m.i., applicando quale criterio per la valutazione delle offerte quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 83, co. 1°, D.L gs. 163/2006 valutata sulla base dei seguenti elementi riportati di seguito con i relativi punteggi massimi:

- **elementi di natura qualitativa (offerta tecnica) – Punteggio massimo 70/100;**
- **elementi di natura quantitativa (prezzo) – Punteggio massimo 30/100.**

Per la valutazione dell'offerta tecnica verrà valutato il progetto presentato da ciascun concorrente. A tal fine la ditta offerente dovrà presentare una relazione sintetica di max 30 pagine (max 15 fogli fronte retro) formato A4 carattere Arial 11, nella quale illustra detto progetto redatto secondo le modalità sotto elencate. Poichè saranno oggetto di valutazione è consentito allegare alla relazione i curricula vitae in formato europeo del personale impiegato nel progetto e le certificazioni in loro possesso.

La relazione eventualmente potrà essere corredata da appositi schemi riassuntivi (senza superare il numero di pagine precedentemente citato) che permettono di avere un quadro di insieme dei servizi, di facile valutazione, e che consentano di avere chiara l'organizzazione che verrà adottata.
Di seguito sono altresì riportati i criteri ed i sub-criteri di valutazione con i relativi punteggi e sub-punteggi.

a)OFFERTA TECNICA massimo 70 punti:
Per calcolare il valore dell'offerta tecnica, la Commissione esprimerà il livello di soddisfacimento mediante l'attribuzione di un punteggio a ciascun elemento dell'offerta riportato nella successiva tabella. Il totale del punteggio raggiunto costituirà il valore dell'offerta tecnica.

La valutazione dell'offerta tecnica per gli elementi di natura qualitativa è effettuata applicando la seguente formula:

$$C(a) = \sum_n [Wi * V(a)i]$$

dove:
C (a) = indice di valutazione dell'offerta (a);
n = numero totale dei requisiti
Wi = peso o punteggio attribuito al requisito (i), per ciascuno degli elementi a valutazione di tipo qualitativo elencati nella Tabella Elementi.
V(a)i = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero ed uno;
$\sum_n$ =sommatoria.

I coefficienti V(a)i relativi agli elementi di valutazione di natura qualitativa sono determinati attraverso la media dei coefficienti (fino alla seconda cifra decimale, e qualora la terza cifra decimale sia pari o superiore a cinque, sarà considerato fino alla seconda cifra decimale arrotondata all'unità superiore), variabili tra zero ed uno, in base a descrittori di prestazioni riportati nella sottostante tabella, attribuiti discrezionalmente dalla commissione ai vari elementi costituenti i sub-pesi di ogni settore cosi come riportati nella tabella relativa agli elementi di valutazione qualitativa. Si procede a trasformare la media dei coefficienti attribuiti ai singoli sub-pesi da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media piu' alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

DESCRITTORI LIVELLO PRESTAZIONE VALORI
Livello di definizione ottimo, con proposta assolutamente completa, molto dettagliata, corretta e ricca di aspetti e soluzioni elaborate anche in maniera complessa, rispondente in maniera ottimale agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. 1,00

Livello di definizione buono, con proposta ampia e corretta, abbastanza dettagliata, rispondente in maniera più che discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. 0,80

Livello di definizione discreto, con proposta adeguata e significativa, rispondente in maniera discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. 0,60

Livello di definizione sufficiente, con proposta essenziale, semplice, rispondente in maniera sufficiente agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. 0,40

Proposta limitata, poco dettagliata, molto semplice con pochi aspetti, rispondente in maniera scarsa agli standard qualitativi e prestazionali richiesti. 0,20

Senza alcuna proposta o inadeguata rispetto agli standards qualitativi e prestazionali richiesti. 0,00

Per ogni descrittore è fissato un valore; ogni coppia di valori definisce un range di valori attribuibili. Il valore che il singolo commissario può attribuire potrà variare rispetto a quelli indicati, adattandolo all'interno del range individuato coerentemente In ogni caso il valore attribuito potrà avere al massimo due cifre decimali.

Organizzazione per l'erogazione del servizio
Max punti 25;

- Organizzazione generale del servizio rispondenza ai requisiti del capitolato ed eventuali servizi aggiuntivi offerti **max punti 15**
- Sistema di qualità: possesso di certificazione UNI EN ISO 9001:2008 per i servizi d'assistenza e manutenzione di sistemi informatici compresi lo sviluppo software e le reti telematiche (LAN), **max punti 02**
- Tecnologie utilizzate e mezzi usufruibili: Utilizzo di software per il monitoraggio dei sistemi, **max punti 08**

Composizione del pool di risorse professionali, del numero e vicinanza di sedi per adempiere i servizi, tenendo conto anche della qualità delle figure professionali, curricula e mix impiegati
Max punti 20;

- Composizione del pool di risorse professionali, qualità delle figure, curricula e mix impiegati, utilizzati per la resa dei servizi oggetto del presente appalto **max punti 15**
- Numero e vicinanza di sedi per adempiere i servizi oggetto del presente appalto **max punti 05**

Operazioni di manutenzione preventiva, correttiva ed evolutiva
Max punti 15;

- Referenze specifiche sulla manutenzione correttiva ed evolutiva delle applicazioni oggetto del bando **max punti 10**
- Organizzazione e gestione del servizio di manutenzione software applicativo **max punti 05**

Tempi d'intervento e livelli di servizio proposti
Max punti 7;

- Impegni presi dall'azienda con indicazione dettagliata degli SLA (Livelli di Servizio) **max punti 07**

Garanzie offerte sui risultati attesi per l'Amministrazione in funzione della solidità dell'impresa e di esperienze simili già maturate
Max punti 3

- Livello di fatturato in attività similari documentato e numero di referenze similari su sistemi informativi di dimensioni paragonabili a quello del comune di Catanzaro **max punti 03**

b) **OFFERTA ECONOMICA** massimo 30 punti

Il punteggio verrà calcolato applicando la seguente formula:
$V i = R_i/R_{max}$
Dove: V_i è il punteggio da assegnare all'offerta economica in considerazione;
Ri è la percentuale di ribasso relativa all'offerta del concorrente in considerazione
R_{max} è il valore della percentuale di ribasso massimo tra tutte le offerte presentate.
La colonna del punteggio è calcolata nel modo seguente: $V_i * 30$

7 - Struttura della Manutenzione

Presidio on-site Servizio Informatico Server Farm (Sede di Corso Mazzini).

Dovrà essere garantita la presenza di **sistemisti senior**, per almeno 500 gg. per tutta la durata del contratto da espletare nella fascia oraria 09,00 – 18,00 da lunedì a venerdì)Gli interventi tecnici saranno concordati e coordinati dal Responsabile del Servizio Informatico del comune.

Dovrà essere garantita la presenza di **un esperto delle applicazioni gestionali** oggetto del presente capitolato per almeno 100 gg. per tutta la durata del contratto da espletare nella fascia oraria 09,00 - 18,00 da lunedì a venerdì. Gli interventi tecnici saranno concordati e coordinati dal Responsabile del Servizio Informatico del comune.

Help Desk Telefonico.

L'assistenza telefonica è finalizzata a garantire il supporto on-line di primo livello e deve garantire l'assistenza tecnica telefonica illimitata nella fascia oraria dalle ore 09,00 alle ore 19,00, da lunedì a venerdì. L'aggiudicatario dovrà inoltre richiedere e coordinare gli interventi di assistenza tecnica, manutenzione dell'hardware, e della rete telematica anche se erogati da fornitori terzi. Per le attrezzature in garanzia l'impresa dovrà garantire il servizio di chiamata al fornitore.

Struttura Assistenza Sistemistica Client

Con il termine di Software di Base lato Client si intende riferirsi alle seguenti categorie:

Sistemi Operativi Client, ossia MS Windows o Linux che è installato nelle sue diverse edizioni sui PC o sui server del comune e che necessita di aggiornamenti compatibili allo stato del proprio hardware (Windows Update);

Software di Ambiente, ossia tutti quei software di Office Automation utilizzati l'automazione del lavoro d'ufficio (Open office, Word, Excel, Power Point,Access, Outlook, Publisher, FrontPage, Adobe Reader, e così via);

Software Intermedio, ossia tutti quei software installati sui Personal Computer, non appartenenti alla categoria del software applicativo, necessari per la funzionalità e l'integrazione nel sistema

(p.e.: Lotus Domino, software per la protezione: Kaspersky Antivirus e altri, software di utilità sistemistica: VMWare consolle e altri, software di interrogazione Data Base: Oracle, DB2, MS SQL Server e altri, software di comunicazione, posta elettronica e così via).
Il servizio di Assistenza Sistemistica sui Client prevede la prevenzione e la rimozione di tutti i problemi di configurazione legati al Sistema Operativo e/o al Software di Ambiente e/o al Software Intermedio installato sui Personal Computer.

Elenco attività:

- Backup della configurazione di sistema (ripristino di sistemi operativi)
- aggiornamenti del sistema operativo relativo alla sicurezza di ogni PC
- aggiornamenti di applicativi standard di mercato se risolutivi di problemi conosciuti
- aggiornamento antivirus e scansione del sistema
- controllo dello spazio occupato sull'HD e segnalazione di eventuali criticità riscontrate
- eliminazione file temporanei sistema operativo
- deframmentazione dell'HD
- rimozione cookies, malware e spyware

L'assistenza Sistemistica lato Client include anche l'installazione di nuovi software, che dovessero rendersi necessari nel corso dei ventiquattro mesi, e l'installazione delle nuove versioni dei software di base, o patch, rilasciate dai produttori degli stessi.
L'assistenza Sistemistica lato Client comprende anche l'installazione di nuovi PC in sostituzione di quelli obsoleti e migrazione dei dati dal vecchio al nuovo PC In tale ottica l'impresa deve essere pienamente consapevole della struttura del Sistema Informatico nel suo complesso, della sua tipologia, della configurazione del parco HW, dei SW di Base, dei SW di Ambiente e dei SW intermedi utilizzati.

Struttura Assistenza Sistemistica SERVER e RETE

Definizioni

Con il termine di Software di Base lato Server si intende riferirsi alle seguenti tecnologie:

- VMWare Infrastructure
- Lotus Domino Server
- SAN: Fiber Channel, Switching, Disk Storage, Tape Library
- RDBMS ORACLE – SQL SERVER – DB2 - MySQL
- Sistema Operativo Windows 2003/2008/2012 nelle loro varie versioni server;
- Sistema Operativo Linux SUSE, REDHAT, CENTOS
- Antivirus kaspersky
- HTTP Servers
- PROXY Servers

Con il termine di Infrastruttura di rete si intende riferirsi alle seguenti tecnologie:

- Routing e apparati CISCO
- Sistema Operativo Cisco IOS
- Dorsali in F.O. in ambito LAN e geografici
- Ethernet su rame, fibra e wi-fi

Il servizio di Assistenza Sistemistica Server e Rete prevede la prevenzione e la rimozione di tutti i problemi di configurazione e malfunzionamento, legati ai software installati e alle tecnologie impiegate di cui ai paragrafi precedenti.

Il personale della impresa, nell'ambito dell'erogazione del servizio assistenza sistemistica ai Server, dovrà svolgere **le seguenti attività**:

- installare, configurare, personalizzare, mantenere in efficienza e collaborare alla corretta gestione del *sistema* nelle sue componenti *hardware* e *software*, anche attraverso l'ottimizzazione delle prestazioni (*tuning*) e la pianificazione delle capacità (*capacity planning*);
- sovrintendere all'efficienza della Infrastruttura di rete dell'Ente affinché venga mantenuta in condizioni di buon funzionamento ciascuna componente della stessa;
- monitorare il *sistema*;
- individuare i malfunzionamenti e i rallentamenti del *sistema* e dei prodotti *software* e collaborare, se necessario, alla loro eliminazione;
- eseguire i necessari ripristini dei dati e delle configurazioni;
- gestire tutte le problematiche inerenti al *software* di base ed agli ambienti operativi;
- produrre ed aggiornare la documentazione tecnica di riferimento, nell'ambito delle indicazioni ricevute dal *referente per l'Amministrazione* e secondo gli *standard* di documentazione dell'Amministrazione, relativamente: alla configurazione del *sistema*; alle procedure operative; alla soluzione dei problemi;
- amministrare gli applicativi utilizzati nel comune (quali a titolo di esempio la "Posta elettronica") nelle loro funzioni di base (inserimento utenti, abilitazione ai singoli moduli) ecc..
- collaborare con il personale del Servizio Informatico:

a) ai fini della pianificazione, dello sviluppo e della gestione di ciascun sistema;
b) al fine di garantire la sicurezza informatica dei sistemi e dei dati e, più in generale,dell'intero sistema informatico, adottando idonee e preventive misure di sicurezza e gestendo gli specifici strumenti hardware e software;
c) al fine di assistere il personale dell'Amministrazione incaricato dello sviluppo delle applicazioni informatiche, per gli aspetti sistemistici delle fasi di progettazione, d'installazione, di test e di gestione delle applicazioni;
d) al fine di predisporre le procedure di gestione operativa del sistema.

In tale ottica la Impresa dovrà essere pienamente consapevole della struttura del Sistema Informatico nel suo complesso, della sua tipologia, della configurazione del parco HW, dei SW di Base, dei SW di Ambiente e dei SW intermedi utilizzati.
Inoltre, nell'ambito dell'erogazione del servizio assistenza sistemistica ai Server, l'Impresa dovrà assicurare i compiti di Amministratore di Sistema, ovvero:

1) implementare un sistema Active Directory e provvedere al costante mantenimento del livello di efficienza dello stesso
2) sovrintendere alle risorse del sistema informatico e consentire a tutti gli utenti l'utilizzazione degli strumenti disponibili;

8 - Servizio di manutenzione del software applicativo procedure informatiche in uso

L'insieme delle attività di manutenzione richieste sulle applicazioni descritte di seguito si pongono i seguenti obiettivi:

- Utilizzo del sistema WebReCall per la raccolta e la storicizzazione delle segnalazioni;
- Identificazione e rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti;
- Garanzia del rispetto dei livelli di servizio attesi;

- Conservazione dell'efficienza delle procedure e dei programmi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro;
- Mantenimento della costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico;
- Mantenimento della costante aderenza delle applicazioni all'evoluzione normativa e regolamentare;
- Aggiornamento continuo della documentazione di riferimento in relazione agli interventi effettuati.
- Supporto di natura consulenziale e formativa agli utenti.

9 - Luogo delle Prestazioni.

Le prestazioni saranno erogate presso gli Uffici del Comune Gli interventi vanno gestiti attraverso il software Web-Recall di gestione degli interventi reso disponibile dall'amministrazione. L'evasione di ciascuna singola richiesta d'intervento andrà autorizzata dal responsabile informatico del comune e sarà cura del tecnico incaricato chiudere la chiamata descrivendo l'attività svolta
Le attività oggetto dell'appalto devono essere svolte dal personale tecnico specializzato specificamente autorizzato dall'Ente.

10 - Profilo dei Tecnici
I tecnici nominati dall'impresa devono essere in possesso di profili professionali idonei a garantire il corretto svolgimento delle mansioni richieste.
In particolare si richiedono i seguenti skill professionali con le competenze /esperienze di seguito specificate:

Sistemista Senior:
- VMWare Infrastructure
- Lotus Domino server, Lotus Notes
- Windows 2003/2008/2012 server
- Linux, in modalità standalone e cluster;
- RDBMS Oracle, SQL Server, DB2
- Proxy, Mail e antivirus in ambito Windows, Lotus Domino e Open Source
- Sistemista Senior Esperto di Reti:
- Progetto e dimensionamento di reti LAN
- Installazione e configurazione di apparati di rete
- Conoscenza approfondita router Cisco
- Conoscenza approfondita del funzionamento dei Firewall
- Proxy server, Mailing e Antivirus in ambito Windows, Lotus Domino e Opensource
- Windows / XP / VISTA/ SEVEN/ w8.1/ w10
- Lotus Notes
- Configurazione PC in LAN

Il comune si riserva inoltre la possibilità di ricusare i tecnici o il referente incaricati dall'Impresa in esecuzione di contratto per gravi motivi di ordine tecnico e/o disciplinare.
In questo caso la Impresa dovrà nominare, entro trenta giorni dalla ricusa, un sostituto di gradimento dell'Amministrazione a pena di rescissione contrattuale. In questo periodo l'Impresa fornirà comunque personale di supporto all'attività dell'Ente.

11 - Attività richieste

Le attività da svolgere relativamente all'appalto per la gestione sistemistica della rete sono molteplici:

1. **Infrastruttura di rete e cablaggio**
   - Monitoraggio della funzionalità dei router, switch di rete, prese a muro con relativa risoluzione dei guasti (chiamata a ditte fornitrici di servizi di connettività, ditte per cablaggio, sostituzione apparati etc.)
   - Verifica del carico di rete ed eventuali ottimizzazioni del traffico

2. **Server Farm**
   - Gestione completa di tutta la server farm, accensione, spegnimento, aggiornamenti di sicurezza, verifica dei log, verifica della funzionalità dei servizi offerti dal ced, ottimizzazioni delle prestazioni, verifica e risoluzione malfunzionamenti, verifica dei db con ottimizzazione delle prestazioni.
   - Gestione e amministrazione dei vari servizi offerti con eventuali aggiornamenti software forniti dalle aziende fornitrici (assenze, chiamate, cityware, dati elettorali, etc.)
   - Gestione e amministrazione proxy squidd con interfaccia webmin
   - Gestione e amministrazione content filtering Websense con attivazione/disattivazione contenuti per tutti gli utenti e relative eccezioni
   - Gestione e amministrazione firewall Fortinet tramite interfaccia tuconti di Telecom Italia con regole create ad hoc per la protezione int/ext e ext/int
   - Gestione e amministrazione antivirus di rete Kaspersky software per tutti i client (circa 350).
   - Gestione e amministrazione client di posta elettronica;
   - Amministrazione active directory Microsoft per tutti gli utenti (circa 350);
   - Gestione backup di tutti i server con Tivoli TSM IBM sistemi Wmware e Zlinux;
   - Eventuale gestione di installazione/reinstallazione degli applicativi sui server in ambienti win2003server, 2000server, 2008server,2012server, linux SUSE ed eventuali altri, Lotus Domino, DB2 IBM, Oracle, SQL Microsoft

3. **Client**
   - Installazione dei pc client per tutti i settori

- Inserimento in active directory microsoft, installazione dei software comunali richiesti dal dirigente di settore eventuali attivazione di scanner e stampanti in rete e non.
- Gestione chiamate per guasti e malfunzionamenti, virus, problemi di connessione alla rete, eventuali reinstallazioni complete dei pc.

4. **Supporto software**

- Supporto su applicativi ministeriali, C.I. Elettronica, AIRE, Porta Applicativa, firma digitale e in genere su tutti i software che interfacciano il comune con enti esterni

5. **Consulenza**

- Dovrà essere fornito un supporto di consulenza su tutto quello che riguarda la tecnologia informatica in genere sia hardware che software,
- supporto ai servizi finanziari per la verifica della fatturazione delle bollette telefoniche e in genere supporto sulla telefonia fissa e mobile,
- supporto su studi di fattibilità per nuovi progetti,
- supporto per apertura nuove sedi in fase di ristrutturazione dei cablaggi di rete e telefonici

12 - Proroghe e sospensioni delle attività.

L'Amministrazione Comunale, _si riserva altresì, per ragioni di pubblico interesse o necessità, la facoltà di prorogare il contratto con le stesse modalità ed alle medesime condizioni per un periodo non superiore a mesi 6 (sei), previo avviso da comunicarsi per iscritto almeno un mese prima della scadenza del termine, nelle more delle procedure per addivenire ad una nuova aggiudicazione del servizio. L'aggiudicataria è impegnata ad accettare tale eventuale proroga alle condizioni del contratto, nessuna esclusa.

L'Amministrazione Comunale, per ragioni di pubblico interesse o necessità, può ordinare eventuali motivate sospensioni del lavori.

Per la sospensione non spetterà all'Appaltatore alcun compenso o indennizzo.

La durata della sospensione non sarà calcolata nel termine fissato per l'ultimazione dei lavori.

13 - Ritardi – Penali.

Qualora si verificassero inadempienze, ritardi o difformità nella gestione del servizio rispetto a quanto previsto nel presente capitolato e dal contratto, il CED invierà comunicazione scritta (farà fede esclusivamente la data e l'ora di trasmissione da parte dell'Amministrazione, risultante dall'attestato di invio) con specifica motivazione delle contestazioni, con richiesta di giustificazioni e con invito a conformarsi immediatamente alle condizioni contrattuali. In caso di contestazione, la Ditta aggiudicataria dovrà comunicare le proprie deduzioni al CED nel termine massimo di cinque giorni

lavorativi dal ricevimento della stessa. Nel caso in cui le giustificazioni addotte non fossero ritenute accoglibili o in caso di mancata risposta o di mancato arrivo nel termine indicato, fatta salva la risarcibilità del danno ulteriore, il CED si riserva di applicare una penale al verificarsi degli eventi di seguito descritti:
1. mancato rispetto di termini di esecuzione ritenuti essenziali ai fini del risultato della prestazione: euro 350,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo derivante da fatto dell'impresa fino ad un massimo del 10% dell'importo complessivo dell'ordine;
2. mancato rispetto dei termini di intervento indicati nell'offerta aggiudicataria: euro 50,00 per ogni ora di ritardo rispetto ai tempi di risposta richiesti.
L'importo delle penali applicate potrà essere recuperato dalla stessa Amministrazione mediante corrispondente riduzione sulla liquidazione a seguito di nota di credito richiesta dall'Ente ed emessa dall' appaltatore inadempiente o in alternativa, avvalendosi sulla cauzione presentata come garanzia fideiussoria, previa diffida all'aggiudicatario. In tal caso l'Appaltatore è obbligato al reintegro della cauzione nei 10 gg. successivi alla comunicazione. La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso l'appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si sarà reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

14 - Modalità di pagamento.
I pagamenti saranno effettuati quadrimestralmente, successivamente alla verifica dell'efficacia del servizio prestato e previa presentazione di regolare fattura elettronica, inviata al seguente CODICE UNIVOCO IPA – A16ELC

15 - Verifiche.
I servizi oggetto del presente Capitolato saranno verificati mensilmente. Eventuali difformità, malfunzionamenti o anomalie rilevate nel corso della verifica saranno prontamente comunicate al soggetto aggiudicatario della gara che dovrà provvedere con tempestività alla rimozione degli inconvenienti evidenziati.

16 - Responsabilità dell'appaltatore e garanzie.
I servizi oggetto dell'appalto dovranno essere eseguiti a perfetta regola d'arte, secondo le condizioni stabilite dal presente Capitolato Tecnico e secondo le prescrizioni impartite dall'Amministrazione Appaltante e dovranno risultare conformi alle normative vigenti.
L'appaltatore nell'accettare l'appalto di cui trattasi, dichiara che nel prezzo dell'offerta sono compresi tutti i diritti e le eventuali indennità relative all'impiego di metodi, dispositivi e materiali coperti da brevetto.
L'Appaltatore è tenuto alle garanzie per la difformità ed i vizi come previste dagli art. 1667 e 1668 del Codice Civile
L'Appaltatore è responsabile penalmente e civilmente dei danni di qualsiasi genere che potessero derivare alle persone ed alle proprietà durante il corso dei lavori. Qualora in conseguenza dei danni di cui sopra, sorgessero cause o liti, l'Appaltatore dovrà sollevare comunque la Stazione Appaltante da ogni responsabilità.

17 - Riservatezza ed integrità dei dati.
Il personale dell'Impresa utilizzerà i dati messi a disposizione dall'Amministrazione e dalla stessa indicati come dati riservati, con lo stesso grado di cura e discrezione usato per informazioni analoghe dell'Impresa.

18 – Risoluzioni del contratto
In caso di ripetute e gravi inadempienze, anche riguardanti fattispecie diverse, che pongano a rischio la realizzazione di quanto oggetto di affidamento, l'Amministrazione potrà risolvere il contratto previa

notificazione scritta all'Aggiudicatario e a escutere la cauzione prestata. L'Amministrazione potrà comunque risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. previa comunicazione scritta all'appaltatore, da inviarsi mediante raccomandata A/R, nei seguenti casi:
a)inadempienze normative, retributive, assicurative verso il personale dipendente;
b)Applicazione di n. 3 penalità in un semestre derivanti da mancato rispetto degli obblighi contrattuali.
c)Grave danno causato all'immagine dell'Amministrazione Comunale;.
d)Mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa entro il termine di 10 (dieci) giorni dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell'Amministrazione Comunale;
e) Frode o grave negligenza nell'esecuzione degli obblighi e delle condizioni contrattuali.
f) Situazioni di fallimento, di liquidazione, di cessione attività, di concordato preventivo o di qualsiasi altra situazione equivalente a carico dell'Aggiudicataria;
g)in caso di successiva disponibilità di convenzione quadro Consip con parametri migliorativi rispetto al contratto stipulato, ai sensi dell'art.1 co.13 del D.L. 95/2012 si procederà al recesso del contratto, qualora l'appaltatore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'art. 26 comma 3 della legge 23 dicembre 1999 n.488.
h)il contratto è risolto, ai sensi dell'art. 3 della Legge n.136 del 13.08.2010 e successive modifiche, nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni;
i) recidiva nel mancato rispetto dei termini di esecuzione delle prestazioni, ovvero mancato rispetto di un termine definito essenziale e perentorio in sede di ordine;
l) ricorso al subappalto non autorizzato o non indicato in sede di offerta;
m) violazione di norme relative alla tutela della riservatezza ed alla protezione dei dati personali
La risoluzione comporterà tutte le conseguenze di legge, compresa la facoltà dell'Amministrazione di affidare il servizio ad altro soggetto. Alla Ditta appaltatrice verrà corrisposto il prezzo concordato del servizio effettuato, sino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità, le spese, i danni. Per l'applicazione delle suddette disposizioni, l'Amministrazione potrà rivalersi su eventuali crediti della Aggiudicataria senza bisogno di diffide formali. Qualora si addivenga alla risoluzione del contratto, per le motivazioni sopra riportate, l'Aggiudicatario, oltre alla immediata perdita della cauzione a titolo di penale, sarà tenuto al rigoroso risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti ed alla corresponsione delle maggiori spese che l'Amministrazione Comunale dovrà sostenere per il rimanente periodo contrattuale. In ogni caso di risoluzione del contratto, l'Amministrazione potrà rivolgersi al concorrente che segue in graduatoria.

19 - Descrizione del Sistema Informativo Comunale

Server Farm

La server farm con tutti i server primari e il centro stella di connettività sono ubicati a corso Mazzini. I server fisici da gestire sono 6 più lo z12 IBM con sistemi operativi misti winnt server,windows 2000 server, windows 2003 server, windows 2008 server, windows 2012 server, linux suse, redhat, centos e altro.

Inoltre è attivo un Blade Center IBM con tecnologia VMware per la virtualizzazione dei server con le seguenti caratteristiche:

Infrastruttura Vmware ESXi Essential Plus 5.0 su un un IBM Blade Server H, con storwize inizialmente con 3 lame (dotate di 48gb di ram) e due lame di backup. Il cluster VMWare è licenziato e funzionante in Alta Affidabilità sulle prime 3 lame;

Nell'infrastruttura sono in funzione circa venti server virtuali, con varie versioni di Windows e Linux compresi i controllori di dominio.

Procedure di backup integrate con Vmware per il disaster recovery: vengono create delle copie tramite software Ghetto su due NAS Iomega esterna, montata via Iscsi sui nodi Vmware.

I client VDI sono stati creati tramite la funzionalità di Linked Clones: è stata creata una macchina virtuale "Gold", ottimizzata il più possibile in modo da avere il minor numero di servizi attivi, usare meno memoria ed essere veloce nella partenza e nell'uso. Vi sono stati installati i software di base usati dal comune (Office, Cityware, etc), ne sono state fatte delle snapshot e da queste sono stati "deployati" i client VDI, attualmente ne sono stati creati e disponibili 20 virtual client, disponibili per le connessioni, creato un server dhcp "compartimentato" a fornire ip SOLO ai client VDI, necessario per il funzionamento di Horizon View.

I servizi erogati dalla Server Farm sono:

1. Dominio Microsoft con autenticazione utenti
2. Internet con filtro contenuti e proxy linux
3. Servizio gestione rilevazione presenze assenze base dati sql microsoft windows 2003 server
4. Servizio gestione bilancio e servizi finanziari SCIC base dati DB2 ibm win 2003 server
5. Servizio Gestione software WebRecall su Lotus Domino win 2003 server
6. Servizio antivirus Kaspersky centralizzato per tutti i client (circa 350)
7. Servizio visualizzazione dati elettorali in tempo reale linux base dati oracle
8. Servizio gestione gare ufficio tecnico win 2003 server
9. Servizio primo protocollo elettronico win nt lotus domino
10. Postazione porta applicativa con ministero interno win xp pro
11. Postazione di management, sito intranet win xp professional
12. Servizio Protocollo, base dati gestione delibere determine, anagrafe, tributi, base dati Cityware, base dati fatturazione elettronica IBM Z12 linux, DB2, Lotus Domino
13. Servizio di backup centralizzato IBM Tivoli

PC Client

Tutti i pc sono di proprietà comunale e, poiché sono stati acquistati in momenti differenti, i sistemi operativi in uso sono principalmente MS Win 2000 pro, MS Win xp pro, MS 7 PRO , W8.1 e tutti sono tassativamente collegati alla rete comunale in dominio. La configurazione base di ciascun pc prevede la connessione al dominio, l'antivirus, la connessione all'intranet comunale e ai relativi servizi, soltanto ove necessario è richiesto per iscritto il collegamento a: internet, cityware, e-mail etc.

20 - Software Applicativo

Gestione stipendi

La procedura si pone come obiettivo quello di fornire gli strumenti operativi per l'automazione degli adempimenti connessi alla gestione economica del Personale dipendente, nonché quelli connessi alla liquidazione degli emolumenti al personale assimilato a quello dipendente (Collaboratori Coordinati e Continuativi) ed ai pubblici amministratori.
La soluzione SIBAC (Sistema Informativo di Base per le Amministrazioni Comunali) è caratterizzata da elevata flessibilità, in termini di parametrizzazione, onde consentire la gestione contemporanea di più contratti e garantire la predisposizione ad evoluzioni organizzative dell'Ente, nonché a modificazioni delle normative che regolano il rapporto di lavoro.
Oltre la gestione degli adempimenti mensili (acquisizione e caricamento dati, elaborazione retribuzioni, stampa cedolini produzione riepiloghi mensili ecc., e di quelli annuali (modello CUD, UNIEMENS, 770, denuncia INAIL ecc.), la procedura gestisce gli adempimenti di tipo trasversale nell'Ente, quali, ad esempio, quelli previsti nei confronti dell'Ufficio Ragioneria (riepilogo dei dati contabili per emissione dei mandati di pagamento e delle reversali di incasso, allegati al Bilancio per spese di personale, ecc.)

La procedura è collegata con la procedura Contabilità Finanziaria-Economico-Patrimoniale
Composta da una serie di programmi correlati tra loro, la procedura viene gestita attraverso le seguenti fasi:

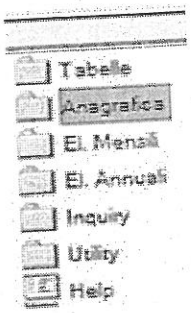
- Gestione Tabelle di decodifica di dati omogenei.

(NB - le tabelle conservano lo "storico" dei valori - retributivi, ecc. che si sono succeduti nel tempo)

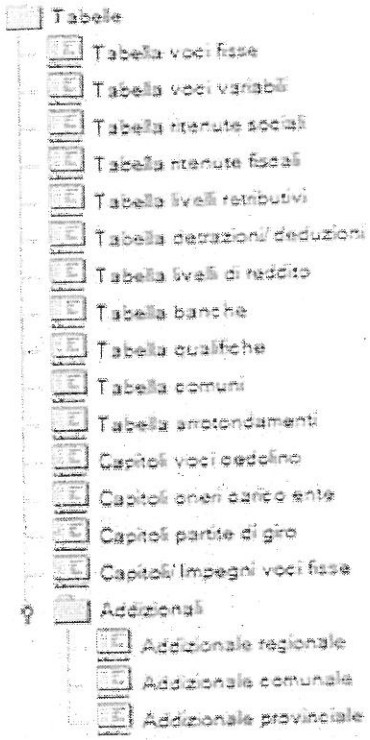
- Gestione (inserimento, visualizzazione ed aggiornamento) della base anagrafica dei dipendenti

(NB – Viene conservato lo "storico" dei livelli retributivi, qualifiche, residenza dei dipendenti, nonché gestire in automatico le variazioni legate alle modifiche dello stato-famiglia del dipendente)

- Gestione dei dati economici dei dipendenti, con la possibilità di operare le variazioni, sia a livello individuale che a livello collettivo.
- Elaborazione stipendi mensili con determinazione automatica, all'occorrenza, della tredicesima mensilità e del conguaglio fiscale
- Elaborazioni annuali.

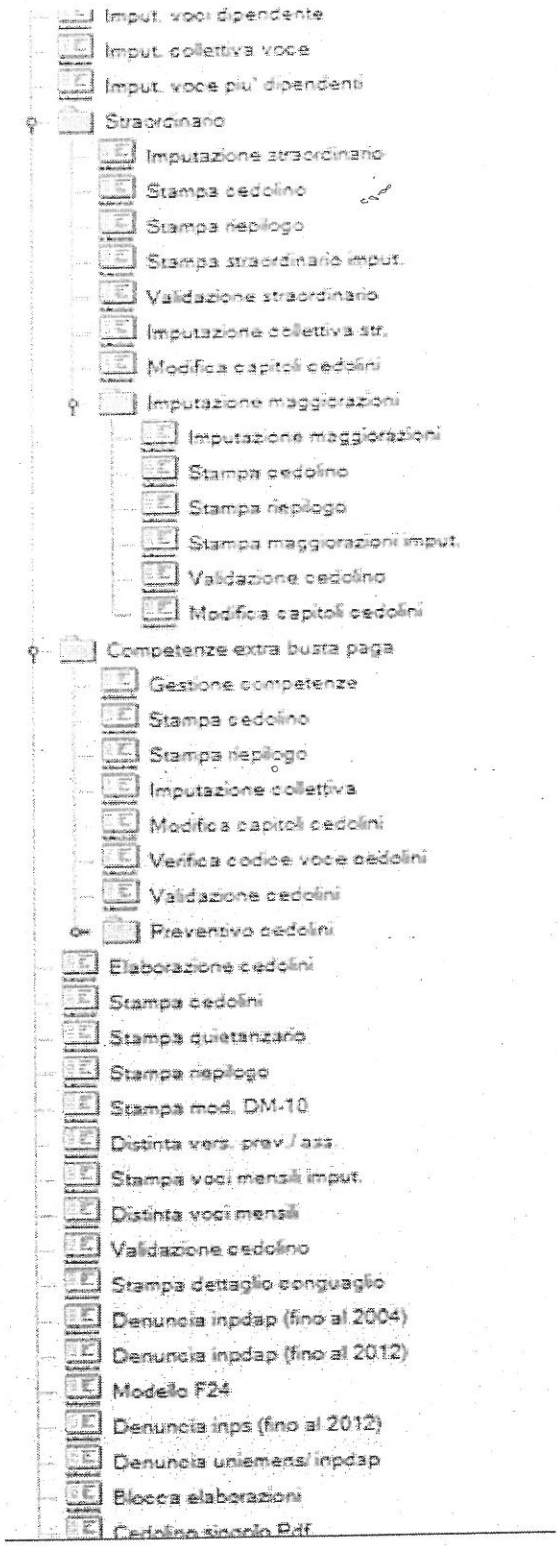


Gestione Tabelle



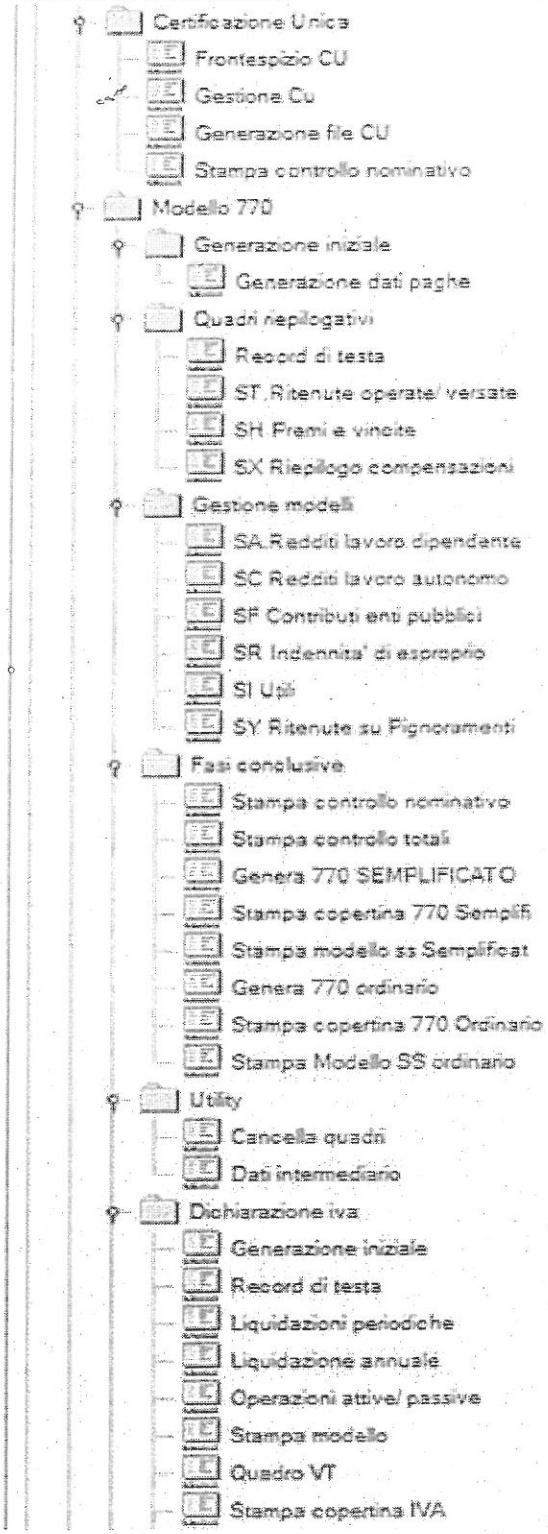
NB) Gran parte delle suddette tabelle conservano uno "storico" delle variazioni intervenute.

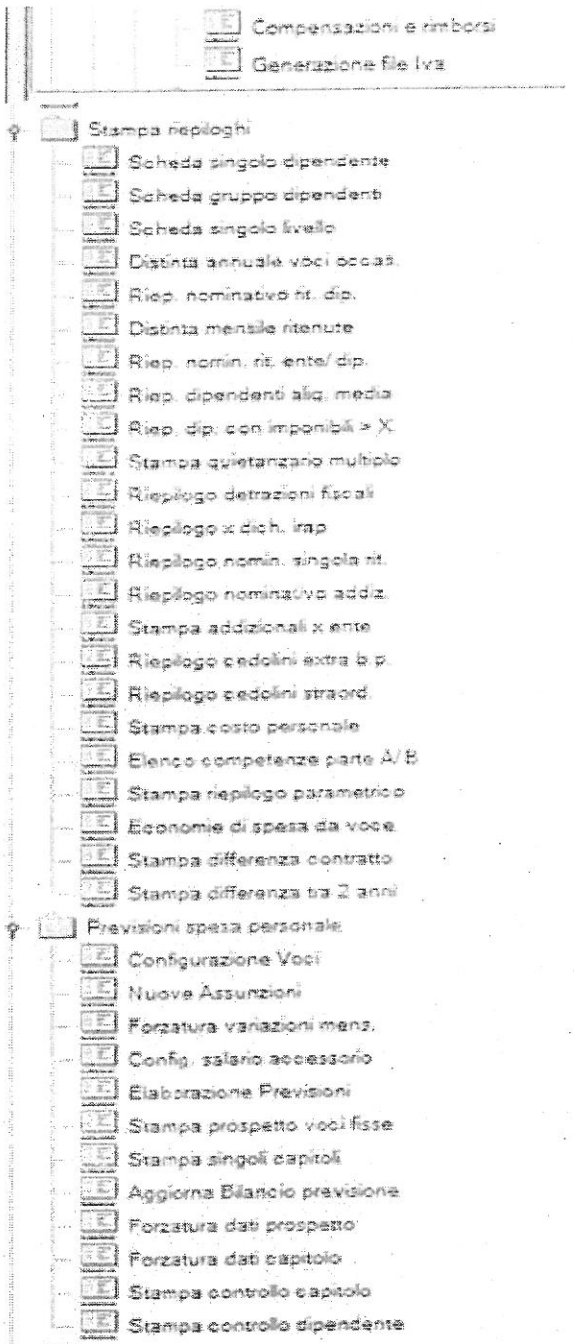
Gestione Elaborazioni Mensili

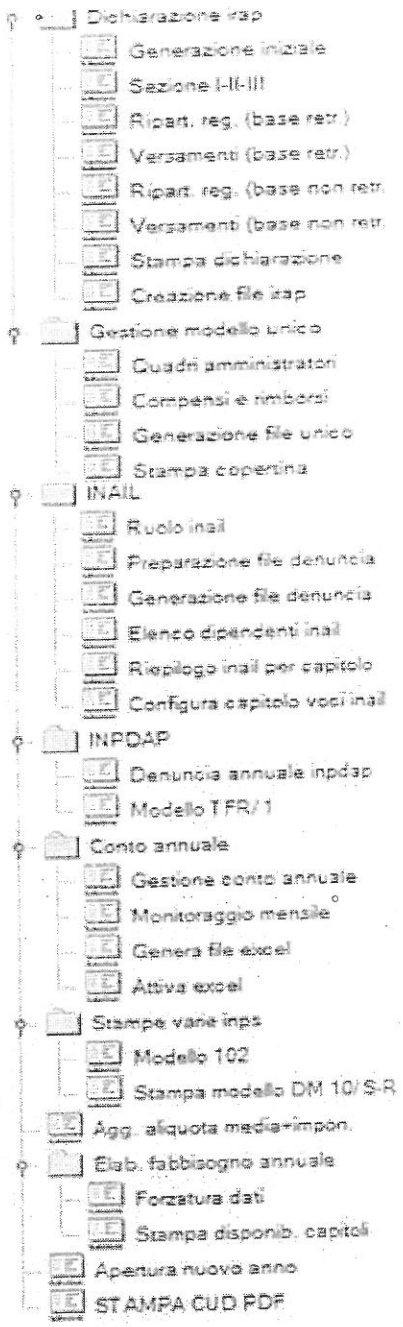


NB) Esistono inoltre funzioni di "Calcolo arretrati" per operare dei recuperi o restituzioni su determinate voci, riferito a periodo configurabile.
Inoltre, una funzione di "Ricalcolo A.N.F" consente di correggere/aggiornare / compensare sia in dare che in avere l'Assegno familiare

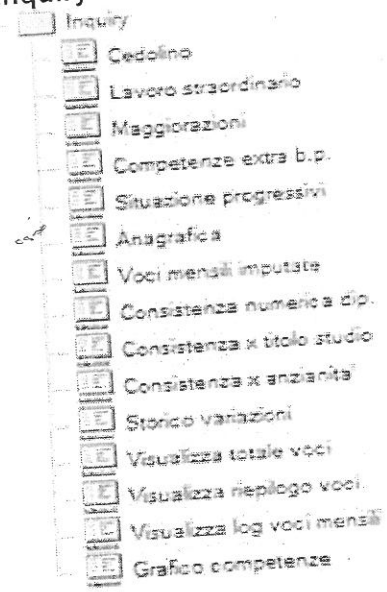
Elaborazioni Annuali



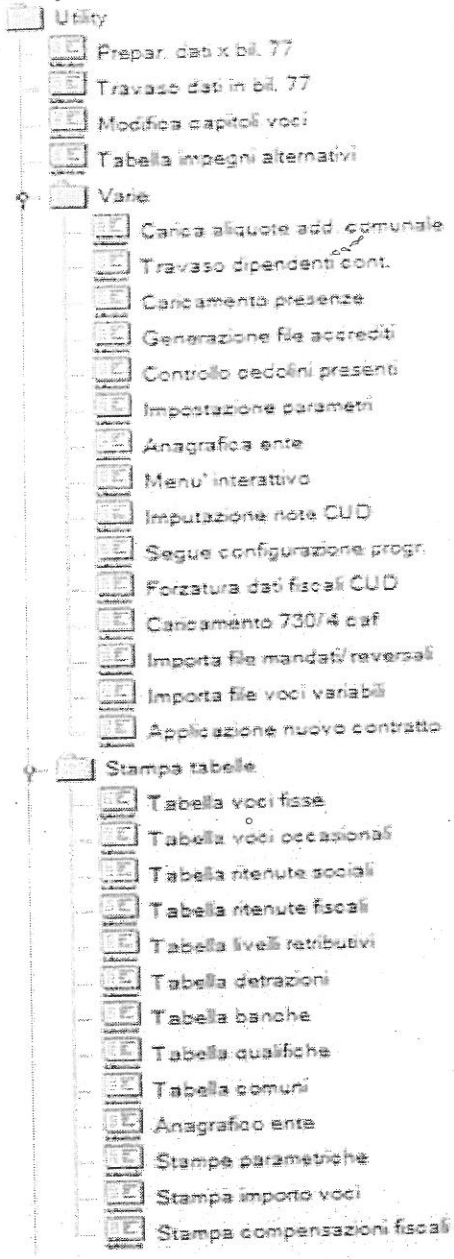

Compensazioni e rimborsi
Generazione file Iva
Stampa riepiloghi
Scheda singolo dipendente
Scheda gruppo dipendenti
Scheda singolo livello
Distinta annuale voci occas.
Riep. nominativo rit. dip.
Distinta mensile ritenute
Riep. nomin. rit. ente/dip.
Riep. dipendenti aliq. media
Riep. dip. con imponibili > X
Stampa quietanzario multiplo
Riepilogo detrazioni fiscali
Riepilogo x dich. irap
Riepilogo nomin. singola rit.
Riepilogo nominativo addiz.
Stampa addizionali x ente
Riepilogo cedolini extra b.p.
Riepilogo cedolini straord.
Stampa costo personale
Elenco competenze parte A/B
Stampa riepilogo parametrico
Economie di spesa da voce
Stampa differenza contratto
Stampa differenza tra 2 anni
Previsioni spesa personale
Configurazione Voci
Nuove Assunzioni
Forzatura variazioni menz.
Config. salario accessorio
Elaborazione Previsioni
Stampa prospetto voci fisse
Stampa singoli capitoli
Aggiorna Bilancio previsione
Forzatura dati prospetto
Forzatura dati capitolo
Stampa controllo capitolo
Stampa controllo dipendente

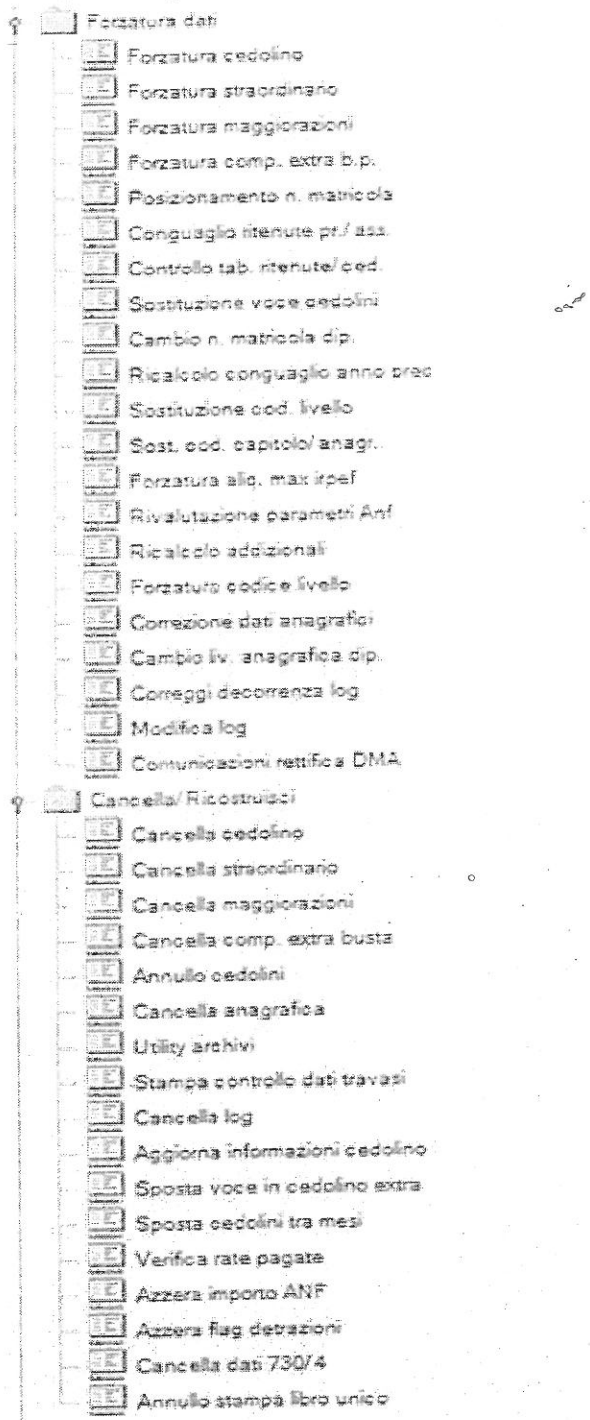

Dichiarazione irap
Generazione iniziale
Sezione I-II-III
Ripart. reg. (base retr.)
Versamenti (base retr.)
Ripart. reg. (base non retr.
Versamenti (base non retr.
Stampa dichiarazione
Creazione file irap
Gestione modello unico
Quadri amministratori
Compensi e rimborsi
Generazione file unico
Stampa copertina
INAIL
Ruolo inail
Preparazione file denuncia
Generazione file denuncia
Elenco dipendenti inail
Riepilogo inail per capitolo
Configura capitolo voci inail
INPDAP
Denuncia annuale inpdap
Modello TFR/1
Conto annuale
Gestione conto annuale
Monitoraggio mensile
Genera file excel
Attiva excel
Stampe varie inps
Modello 102
Stampa modello DM 10/ S-R
Agg. aliquota media+impon.
Elab. fabbisogno annuale
Forzatura dati
Stampa disponib. capitoli
Apertura nuovo anno
STAMPA CUD PDF

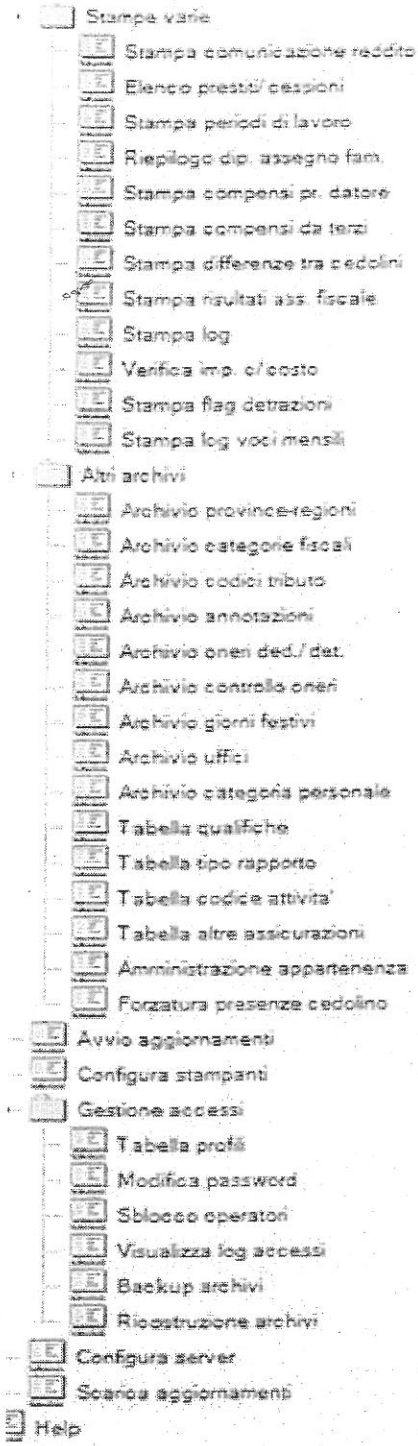
Inquiry


Inquiry
Cedolino
Lavoro straordinario
Maggiorazioni
Competenze extra b.p.
Situazione progressivi
Anagrafica
Voci mensili imputate
Consistenza numerica dip.
Consistenza x titolo studio
Consistenza x anzianità
Storico variazioni
Visualizza totale voci
Visualizza riepilogo voci
Visualizza log voci mensili
Grafico competenze

Utility


Utility
Utility
Prepar. dati x bil. 77
Travaso dati in bil. 77
Modifica capitoli voci
Tabella impegni alternativi
Varie
Carica aliquote add. comunale
Travaso dipendenti cont.
Caricamento presenze
Generazione file accrediti
Controllo cedolini presenti
Impostazione parametri
Anagrafica ente
Menu' interattivo
Imputazione note CUD
Segue configurazione progr.
Forzatura dati fiscali CUD
Caricamento 730/4 caf
Importa file mandati/reversali
Importa file voci variabili
Applicazione nuovo contratto
Stampa tabelle
Tabella voci fisse
Tabella voci occasionali
Tabella ritenute sociali
Tabella ritenute fiscali
Tabella livelli retributivi
Tabella detrazioni
Tabella banche
Tabella qualifiche
Tabella comuni
Anagrafico ente
Stampe parametriche
Stampa importo voci
Stampa compensazioni fiscali


Forzatura dati
Forzatura cedolino
Forzatura straordinario
Forzatura maggiorazioni
Forzatura comp. extra b.p.
Posizionamento n. matricola
Conguaglio ritenute pr./ ass.
Controllo tab. ritenute/ced.
Sostituzione voce cedolini
Cambio n. matricola dip.
Ricalcolo conguaglio anno prec
Sostituzione cod. livello
Sost. cod. capitolo/ anagr.
Forzatura alq. max irpef
Rivalutazione parametri Anf
Ricalcolo addizionali
Forzatura codice livello
Correzione dati anagrafici
Cambio liv. anagrafica dip.
Correggi decorrenza log
Modifica log
Comunicazioni rettifica DMA
Cancella/ Ricostruisci
Cancella cedolino
Cancella straordinario
Cancella maggiorazioni
Cancella comp. extra busta
Annullo cedolini
Cancella anagrafica
Utility archivi
Stampa controllo dati travasi
Cancella log
Aggiorna informazioni cedolino
Sposta voce in cedolino extra
Sposta cedolini tra mesi
Verifica rate pagate
Azzera importo ANF
Azzera flag detrazioni
Cancella dati 730/4
Annullo stampa libro unico


Stampe varie
Stampa comunicazione reddito
Elenco prestiti/cessioni
Stampa periodi di lavoro
Riepilogo dip. assegno fam.
Stampa compensi pr. datore
Stampa compensi da terzi
Stampa differenze tra cedolini
Stampa risultati ass. fiscale
Stampa log
Verifica imp. c/costo
Stampa flag detrazioni
Stampa log voci mensili
Altri archivi
Archivio province-regioni
Archivio categorie fiscali
Archivio codici tributo
Archivio annotazioni
Archivio oneri ded./det.
Archivio controllo oneri
Archivio giorni festivi
Archivio uffici
Archivio categoria personale
Tabella qualifiche
Tabella tipo rapporto
Tabella codice attivita'
Tabella altre assicurazioni
Amministrazione appartenenza
Forzatura presenze cedolino
Avvio aggiornamenti
Configura stampanti
Gestione accessi
Tabella profili
Modifica password
Sblocco operatori
Visualizza log accessi
Backup archivi
Ricostruzione archivi
Configura server
Scarica aggiornamenti
Help

Cedolino e CUD in modalità web

Il processo di trasformazione dei documenti prodotti dalle P.A da cartacei in documenti elettronici, In Italia è in atto ormai da 15 anni. L'obiettivo è quello di snellire e rendere maggiormente economici ed efficienti i procedimenti all'interno dell'azienda pubblica. In questi ultimi anni lo Stato italiano ha impresso a tale processo di trasformazione una forte accelerazione.

Già Legge Finanziaria relativa all'esercizio 2006 approvata dal Governo Italiano all'art. 1, comma 197 recitava:

"Entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, i cedolini per il pagamento delle competenze stipendiali del personale delle amministrazioni di cui all'articolo 1 del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, purchè sia già in possesso di caselle di posta elettronica fornite dall'amministrazione, sono trasmessi, tenuto conto del diritto alla riservatezza, esclusivamente per via telematica all'indirizzo di posta elettronica assegnato a ciascun dipendente. Con decreto di natura non regolamentare del Ministro dell'economia e delle finanze, di concerto con il Ministro per l'innovazione e le tecnologie, sono emanate le relative norme attuative."

Il comune di Catanzaro ha provveduto ad adeguare il software di gestione del personale ai nuovi indirizzi emersi dall'interno del quadro normativo.

L'adozione di tale procedura ha consentito di abbattere i tempi per il recapito del documento al dipendente e nel contempo di risparmiare su tutto il processo di produzione, quindi di stampa dei cedolini stessi (modulistica, inchiostro, stampante).

Il progetto è stato implementato realizzando due nuovi moduli software, il primo dei quali produce il cedolino in formato PDF, mentre il secondo provvede alla sua pubblicazione in modalità sicura sull'ambiente Domino in modalità intranet

Il sistema di consultazione è protetto da password e garantisce che ciascun dipendente possa accedere esclusivamente ai propri cedolini. Il sistema di sicurezza implementato è lo stesso adottato del Comune per la protezione dell'accesso alla produzione e alla consultazione degli atti amministrativi.

Il primo modulo va ad integrarsi in modo quasi completamente trasparente con l'applicazione per la gestione degli stipendi gia in uso presso l'ente, e gestisce la generazione automatica dei cedolini e dei CUD in formato PDF, l'operatore della ragioneria si limiterà, una volta che siano stati elaborati i cedolini di un dato mese a lanciare il comando per la generazione dei files in formato PDF.

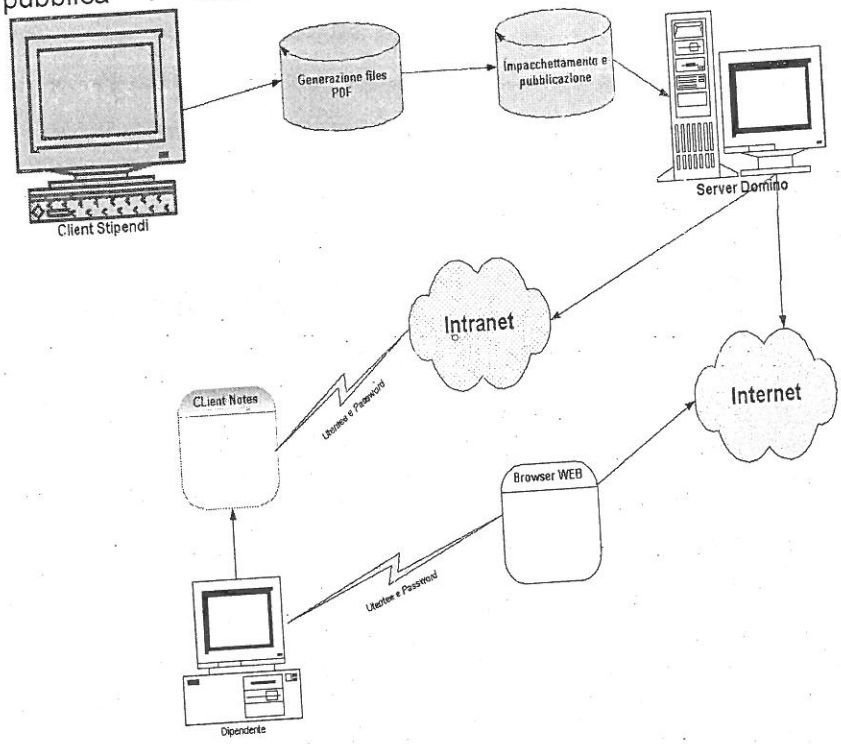
Il secondo modulo è sviluppato in ambiente domino e gestisce tutta la fase di "impacchettamento" e pubblicazione sicura dei cedolini.

L'accesso avviene tramite interfaccia web, ma è possibile attivare la visualizzazione anche in ambiente notes.

La gestione dell'autenticazione e degli utenti e della trasmissione sicura dei dati riguardanti il cedolino è garantita dall'ambiente Lotus Domino.

La figura che segue schematizza l'architettura e l'infrastruttura tecnologica del sistema proposto e mostra il flusso informativo fra i vari attori che partecipano al processo.

1. L'operatore di Ragioneria (**Client Stipendi**) lancia il comando che attiva il modulo per la generazione dei files in formato PDF
2. Il modulo di "**Impacchettamento e Pubblicazione**" (attivato automaticamente o manualmente) pubblica i cedolini sul sito web del Comune utilizzando il **Server Domino**.



Papiro – fascicolo elettronico del dipendente

Il software si configura come un ulteriore modulo dell'applicazione che gestisce gli stipendi del personale. Tale circostanza garantisce la piena integrazione del nuovo modulo all'interno del più complessivo sistema informativo del personale , consentendo così l'archiviazione automatica dei documenti prodotti dagli altri moduli del sistema.

I documenti e le informazioni in essi contenuti sono la principale risorsa utilizzata dalla pubblica amministrazione nell'adempimento delle sue funzioni verso i propri dipendenti, cittadini e le imprese. Pertanto una loro gestione efficace costituisce presupposto fondamentale per una amministrazione pubblica più efficiente e trasparente.

Il software consiste in un'applicazione per l'archiviazione elettronica dei documenti, in particolare dei documenti amministrativi relativi alla gestione del personale nella Pubblica Amministrazione. Con questo termine si intende principalmente la trasformazione di un documento dalla sua forma cartacea, al suo corrispondente in formato elettronico, che ne consenta una semplice gestione. Il vantaggio che se ne ottiene in termini di spazio, organizzazione e reperibilità è enorme.
E' possibile riprodurre, classificare ed organizzare al meglio tutti i documenti, cartacei ed elettronici, dell'ente senza alterare le organizzazioni esistenti. Si integra perfettamente con tutti gli strumenti di Office Automation (Microsoft Office, Lotus Smartsuite, ecc.) perché il suo scopo è quello di affiancare e non di sostituire gli applicativi che abitualmente sono utilizzati. E' progettato per rispondere all'esigenza di dover classificare tutti i documenti aziendali secondo i criteri che ciascuna azienda può stabilire. Ma non solo offre la possibilità di collegarsi ai database aziendali esistenti (Access, SQL Server, Oracle, DB2, e tutti i database raggiungibili via ODBC), salvaguardando gli investimenti fatti e consentendo di essere produttivi sin dal primo minuto. In particolare le funzionalità da noi implementate sono le seguenti:

Classificazione
È possibile classificare i documenti secondo vari criteri. In prima istanza, si "deposita" il documento in un raccoglitore per una immediata reperibilità (per esempio nel raccoglitore di tutte le determinazioni dirigenziali, ed in particolare nel sottoraccoglitore "Determine settore Ragioneria 2004", e così via)

Cartelline virtuali
È possibile inoltre, depositare il documento anche in una o più cartelline (pratiche) assieme ad altri documenti. Attenzione, sin da questa fase è possibile evidenziare il superamento dei limite che il

supporto fisico impone. Un documento cartaceo può essere in un sola cartella fisica. Con CART EL, invece, è possibile classificare contemporaneamente lo stesso documento in più cartelle.

Spazio
Il documento elettronico ha un costo in termini di spazio di occupazione su disco, praticamente nullo. In un CD o in un DVD è possibile salvare decine di migliaia di documenti, con un costo di pochi euro. L'equivalente in termini cartacei, prevederebbe armadi pieni di documenti, che, tra l'altro, sarebbero comunque soggetti al naturale deterioramento dovuto al tempo.

Reperibilità
Confrontare le possibilità di reperimento di un documento elettronico, con il suo equivalente cartaceo è improponibile. È invece importante sottolineare le possibilità di ricerca incrociata che il prodotto offre. È possibile ricercare i documenti sottoponendo al sistema di ricerca anche condizioni complesse (per intervalli, per sottostringhe ecc.)

Oltre a quanto già visto, si consideri che il modulo estende il concetto di archiviazione elettronica anche a documenti che sono già nella loro forma originale in formato elettronico (documenti redatti con Microsoft Office o Lotus SmartSuite o provenienti da spool di stampa generati da applicazioni gestionali anche su sistemi host), fornendo una chiave di lettura unica e omogenea dei documenti aziendali.

Il principale oggetto di elaborazione è il documento.
Un documento è un insieme di informazioni fornite dall'utente (che chiameremo chiavi del documento)

più un insieme anche vuoto di immagini e altri documenti generati da altre applicazioni (che chiameremo oggetti del documento).

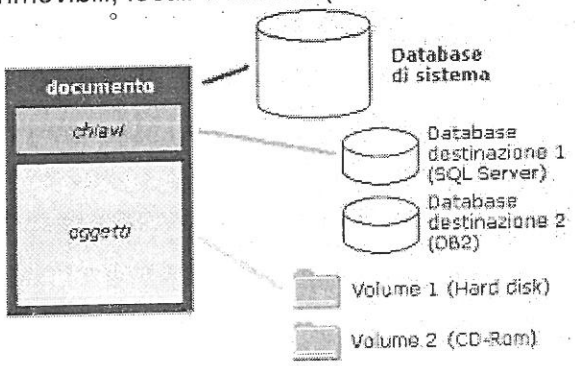
L'amministratore del sistema può definire quante tipologie di documento desidera, fornendo per ognuna la descrizione delle chiavi che intende associare alla tipologia stessa. Le chiavi verranno valorizzate al momento della creazione di un nuovo documento (per il quale verrà scelta una tipologia di appartenenza) e serviranno per individuare lo stesso documento al momento della ricerca. Una cartella viene gestita come un contenitore di documenti e sotto – cartelle. Tutte le cartelle formano insieme l'albero delle cartelle. Le applicazioni del modulo utilizzano tre principali contenitori di informazioni:

Il database di sistema
Nel database di sistema trovano posto le informazioni di configurazione di tutto il sistema, tra cui l'elenco completo di tutti i documenti esistenti e dei relativi volumi e database destinazione.

Uno o più database destinazione

Contengono i valori delle chiavi di tutti i documenti. L'applicazione supporta qualsiasi DBMS per il quale sia disponibile un driver ODBC.

I volumi
Corrispondono a directory del file system: le directory possono dunque risiedere su unità disco fisse o rimovibili, locali o remote (unita di rete). I volumi contengono gli oggetti dei documenti.



Quando l'utente crea un nuovo documento nel database di sistema viene aggiunta una informazione che lo identifica univocamente; le chiavi fornite per il documento vengono inserite nel relativo database destinazione in dipendenza della tipologia del documento; le immagini acquisite tramite il processo di scansione e gli altri oggetti componenti il documento vengono salvati nel volume correntemente predisposto all'archiviazione di nuovi documenti (infatti un volume corrispondente ad una unità a sola lettura, come il CD ROM, non può memorizzare altri documenti).
Quando l'utente ricerca un documento specifica, negli appositi campi della maschera di ricerca, i valori delle chiavi che il documento cercato deve avere; queste chiavi vengono confrontate con tutte quelle contenute nel database destinazione e, se esiste almeno un documento con gli stessi valori, allora l'utente può aprirlo.
Solo quando l'utente apre un documento le immagini e gli altri oggetti in esso contenuti vengono letti dal volume che li conserva; se il volume e è fuori linea il sistema richiederà l'inserimento del corretto CD ROM contenente le informazioni di cui ha bisogno.

Una fondamentale conseguenza di questo metodo di archiviazione e recupero dei dati è che si possono effettuare ricerche su tutti i documenti dell'archivio, anche su quelli fuori linea perché le relative chiavi (sulle quali operano i meccanismi di ricerca) sono sempre disponibili. La diversa natura dei supporti di memorizzazione per le chiavi e per gli oggetti di un documento consente inoltre di ottimizzare il funzionamento dei vari DBMS coinvolti. Infatti la rappresentazione digitale delle immagini e degli altri oggetti di un documento ha una dimensione fortemente variabile, la cui gestione da parte dei database è spesso fonte di inefficienze non trascurabili.

Integrazione Applicativa

L'applicazione proposta funziona in maniera integrata con la gestione economica e giuridica del personale in uso presso l'ente, anche se sarà possibile integrarla con altri software già in uso oppure predisporre la gestione di documenti diversi da quelli che riguardano strettamente il rapporto di lavoro.

Interfaccia Utente

Grazie al modulo di CMS (Content Management System), l software gestisce più profili utenti, pertanto sarà possibile definire i ruoli dei soggetti abilitati a archiviare i documenti, alla consultazione di tutto il data-base, dei singoli settori ecc.

Gestione presenze/assenze del personale

copre totalmente le esigenze di gestione del personale dell'ente. A grandi linee il software può essere suddiviso in tre macro aree

1) Gestione anagrafica – giuridica del personale
2) Struttura organizzativa e gestionale dell'ente
3) Rilevazione presenze

Per quanto riguarda il primo punto, il software offre la possibilità di memorizzare una grande e variegata quantità di informazioni concernente il dipendente. Tali informazioni sono organizzate in schede separate secondo schemi logici, che ne rendono intuitiva ed ergonomica sia la consultazione, che la memorizzazione. Inoltre i dati più importati relativi al dipendente quale ad esempio le eventuali variazioni di profilo professionale, gli spostamenti nell'ambito della struttura dell'ente ecc. sono automaticamente storicizzati dal software in modo da poter in seguito offrire un quadro preciso della situazione di tutto il personale dell'ente (o di un singolo dipendente) ad una qualsivoglia data passata.

In merito al secondo punto il software permette di organizzare il personale dell'ente secondo una struttura gerarchica ramificata a quattro livelli. I dipendenti registrati nell'anagrafica dell'ente possono cioè afferire ai vari livelli della struttura gerarchica, con un livello di dettaglio variabile da 1 a 4. Per ciascun livello gerarchico sarà inoltre possibile associare una serie di informazioni quali, ad esempio, il responsabile della struttura stessa, se si tratta di settore interno o esterno ecc..

Mediante opportune funzioni di ricerca presenti nel software è possibile mettere in relazione i dati della struttura gerarchica/organizzativa dell'ente con gli altri dati memorizzati sul database; ad esempio distribuzione dei dipendenti nelle varie sottostrutture, numero di assenze per struttura ecc...

Per ciò che concerne il terzo punto, ossia la rilevazione delle presenze il software può funzionare sia nel caso in cui si abbia un sistema oggettivo di rilevazione delle presenza dei dipendenti tramite orologio marcatempo, sia senza le informazioni derivanti da un sistema automatizzato di timbratura; analizziamo le due situazioni evidenziando i punti di differenza.

Nel caso in cui non siano presenti dati di rilevazione delle entrate e delle uscite del personale, il software richiede l'inserimento dei giustificativi per le assenze dei dipendenti con delle specifiche causali di assenza nonché l'inserimento di permessi orari dei dipendenti (in questa accezione di "permessi" si intende sia un permesso in senso stretto, ad esempio un permesso personale per motivi familiari, sia permessi in eccedenza, ad esempio la prestazione di lavoro straordinario.) In questo caso la presenza ordinaria viene quindi rilevata per "complementarità" con i dati delle assenze e dei permessi.

In presenza invece di un sistema di tracciamento delle entrate e delle uscite, il software richiede l'inserimento dei soli giustificativi per assenza, mentre i "permessi" e la presenza ordinaria vengono rilevati automaticamente in base alle causali di transito che i dipendenti indicheranno opportunamente ad ogni ingresso e/o uscita. Inoltre, In presenza dei dati di timbratura, il software è in grado di effettuare dei controlli di coerenza sui dati per garantire, ad esempio, che un dipendente non risulti presente ed anche assente giustificato o, al contrario, assente ingiustificato.

Per dare un idea più precisa delle potenzialità, delle caratteristiche, e delle funzionalità del software, passiamo ora a descrivere più nel dettaglio la struttura del database e le relative maschere di inserimento/ricerca per quanto riguarda le funzioni più significative; anche in questa descrizione seguiremo la suddivisione in macro aree illustrata all'inizio.

Anagrafica del dipendente

L'anagrafica del dipendente, come gia accennato prevede la memorizzazione di un gran numero di informazioni correlate al dipendente; in particolare possiamo distinguere le seguenti categorie di informazioni:

Dati anagrafici e di inquadramento nella struttura dell'ente

- Matricola
- Cognome
- Nome
- Data e luogo di nascita
- Codice Fiscale
- Settore/Reparto – Servizio/Ufficio – Gruppo –Squadra
- Badge di timbratura e di riconoscimento.

- Dati di Residenza e Domicilio (per ciascuno è possibile specificare):
  - Città
  - CAP
  - Indirizzo
  - N. Telefonico

- Profilo / Inquadramento Giuridico - Assenze con tetto massimo Annuale
  - Categoria/Fascia Economica
  - Categoria/fascia Giuridica
  - Profilo Professionale
  - Titolo Di studio
  - Posizione assicurativa
  - Appartenenza Sindacale
  - Turni lavorativi
  - Elenco delle Causali assenze con tetto massimo Personalizzato
  - Riepilogo dei giorni di Malattia negli ultimi 4 anni
- Dati Storici
  - Data di assunzione nel pubblico Impiego
  - Data di assunzione nell'ente
  - Eventuale altro ente di provenienza
  - Data di fine rapporto e relativa motivazione
  - Elenco dei dati storici con indicazione dei periodi relativamente a:
    - Settore
    - Servizio
    - Posizione economica e giuridica
    - Posizione assicurativa
    - Badges utilizzati
    - Ecc....
- Ubicazione interna all'ente:
  - Sede / Palazzo
  - Piano – stanza
  - Telefoni e fax interni
  - Indirizzo e-mail
  - Foto tessera
- Situazione di Famiglia
  - Elenco dei figli con possibilità di annotazioni
- Curriculum ed allegati vari
  - Elenco di "oggetti" allegati alla scheda del dipendente con:
    - Data
    - Tipologia
    - Commento/note
    - Opzioni di stampa di varie tipologie di schede per il dipendente.
- Condizioni Particolari/Benefici
  - Elenco di eventuali condizioni Particolari e/o benefici associate al dipendente
  - Periodo di attribuzione/validità per ciascuna delle condizioni attribuite.
  - Opzioni di filtro e visualizzazioni del suddetto elenco.

<u>ricerca e statistiche sull'anagrafica</u>

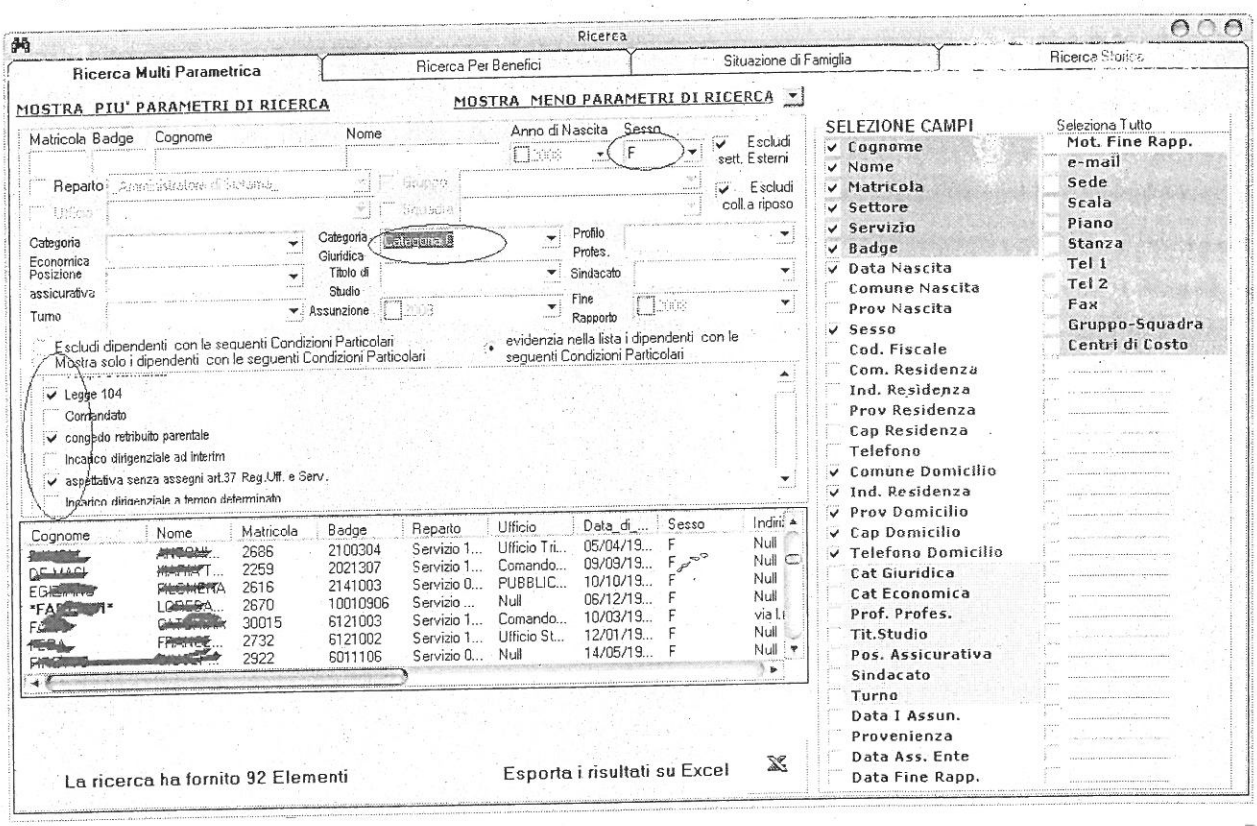
Come è appena illustrato le informazioni che possono essere memorizzate per ciascun dipendente sono molte e di varia natura; ciò oltre a costituire di per se una notevole fonte di informazione, anche storica, sul dipendente consente di effettuare una ampia tipologia di analisi statistiche sulla intera anagrafica dell'ente. La possibilità di eseguire tali analisi statistiche è garantita da una avanzata interfaccia di ricerca che consente di selezionare dei sottoinsiemi dei dipendenti dell'ente sulla base di molteplici parametri di ricerca (praticamente tutti quelli visti in precedenza). Scendendo un po' più nel dettaglio, la maschera di ricerca e cosi strutturata:

- **Ricerca Multi Parametrica**; In questa modalità è possibile eseguire ricerche sull'intera anagrafica indicando una serie di condizioni in "AND" fra di loro in modo da restringere il sottoinsieme di dipendenti da visualizzare. Inoltre in questa modalità è possibile scegliere quali informazioni visualizzare per i dipendenti selezionati. I principali parametri impostabili sono:
  - Collocazione nell'ente: Settore-servizio-gruppo-squadra
  - Inquadramento Economico – Giuridico - Profilo Professionale
  - Sesso
  - Condizioni Particolari/Benefici
  - Anno di assunzione /nascita / fine rapporto
- **Ricerca per benefici:** è un tipo di ricerca in cui è possibile specificare diverse condizioni di ricerca relative esclusivamente ai benefici/condizioni Particolari sia in forma "AND" che "OR" e specificare anche il periodo di attribuzione della condizione particolare.)
- **Ricerca per situazione di Famiglia**
- **Ricerca per dati storici**: è una ricerca raffinata in relazione alle variazione di tutti quei parametri associati all'anagrafica di un dipendente e che siano variati nel tempo.

Tutti i risultati delle ricerche sono esportabili su foglio excel per poter essere stampati, archiviati, inviati via e-mail, ecc...

E' in fase di implementazione la possibilità di rappresentare anche graficamente i risultati delle ricerche.

Nell'immagine seguente un esempio di ricerca Multi Parametrica



Ricostruzione Pianta Organico

Sempre utilizzando i dati memorizzati nella scheda anagrafica dei dipendenti (in particolare i dati "storicizzati") è possibile ricostruire la "pianta dell' organico" dei dipendenti dell'ente ad una qualsiasi data. In particolare, fissata la data il sistema ricostruirà la composizione di tutti settori e gli uffici in cui era organizzato l'ente alla data scelta elencando per ciascun dipendente il settore-ufficio di appartenenza, lo stato giurdico-economico ecc. sui dati cosi ottenuti sarà inoltre possibili eseguire ulteriori ricerche e filtraggi in base a vari parametri.

Anche i questo caso tutti i risultati sono esportabili su foglio Excel.

Inserimento Assenze Ricerche e Statistiche

L'inserimento dei giustificativi delle assenze dei dipendenti è una procedura molto semplice ma alio stesso tempo fornisce all'operatore una notevole mole di informazioni utili all'individuazione di eventuali errori o anomalie. In particolare il software verifica, per i giorni in cui si sta inserendo una giustificazione, che non sia gia presente un altro giustificativo e che non siano presenti timbrature. Comunque prima di effettuare l'operazione di scrittura su DB viene presentato un riepilogo delle assenze che si sta per registrare. Qualora sia necessario procedere alla modifica o all'annullamento di uno o più giustificativi assenze il sistema salverà sul log di sistema l'operazione effettuata.

Gli utenti Supervisori possono inoltre definire, per ciascun operatore, il numero di giorni a ritroso per i quali è possibile agire sull'inserimento e le modifiche dei giustificativi, in altre parole il super visore può stabilire entro quanti giorni un assenza debba avere una giustificazione, superata tale scadenza gli operatori non potranno più inserire giustificativi, né modificare quelli esistenti. Qualora l'ente lo ritesse opportuno è possibile attivare il modulo di "Protocollo" per la registrazione delle assenze, in tal caso il software, all'atto della registrazione dell'assenza (o del periodo di assenze) rilascia un numero di protocollo da annotare sulla domanda/certificato relativo alle assenze.

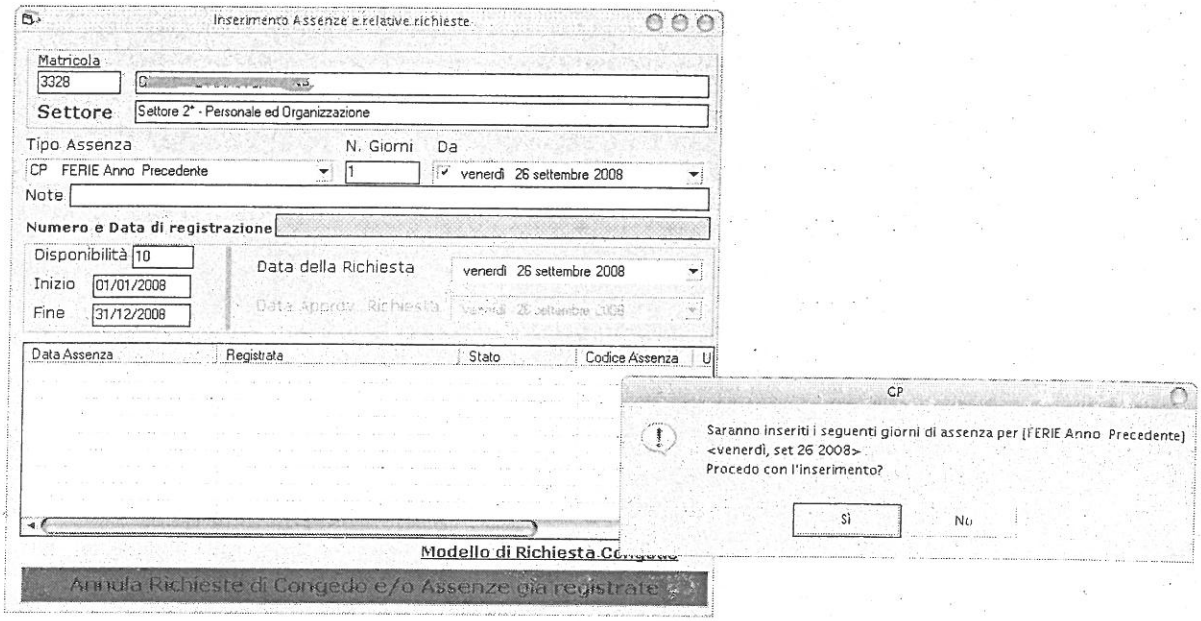
In questa modalità il programma pone ulteriori vincoli sulle operazioni di modifica delle assenze gia inserite, in particolare viene richiesto esplicitamente il motivo della variazione effettuata.

Utilizzando i dati delle assenze registrate nel data base, il software consente di effettuare ricerche e statistiche di vario genere:

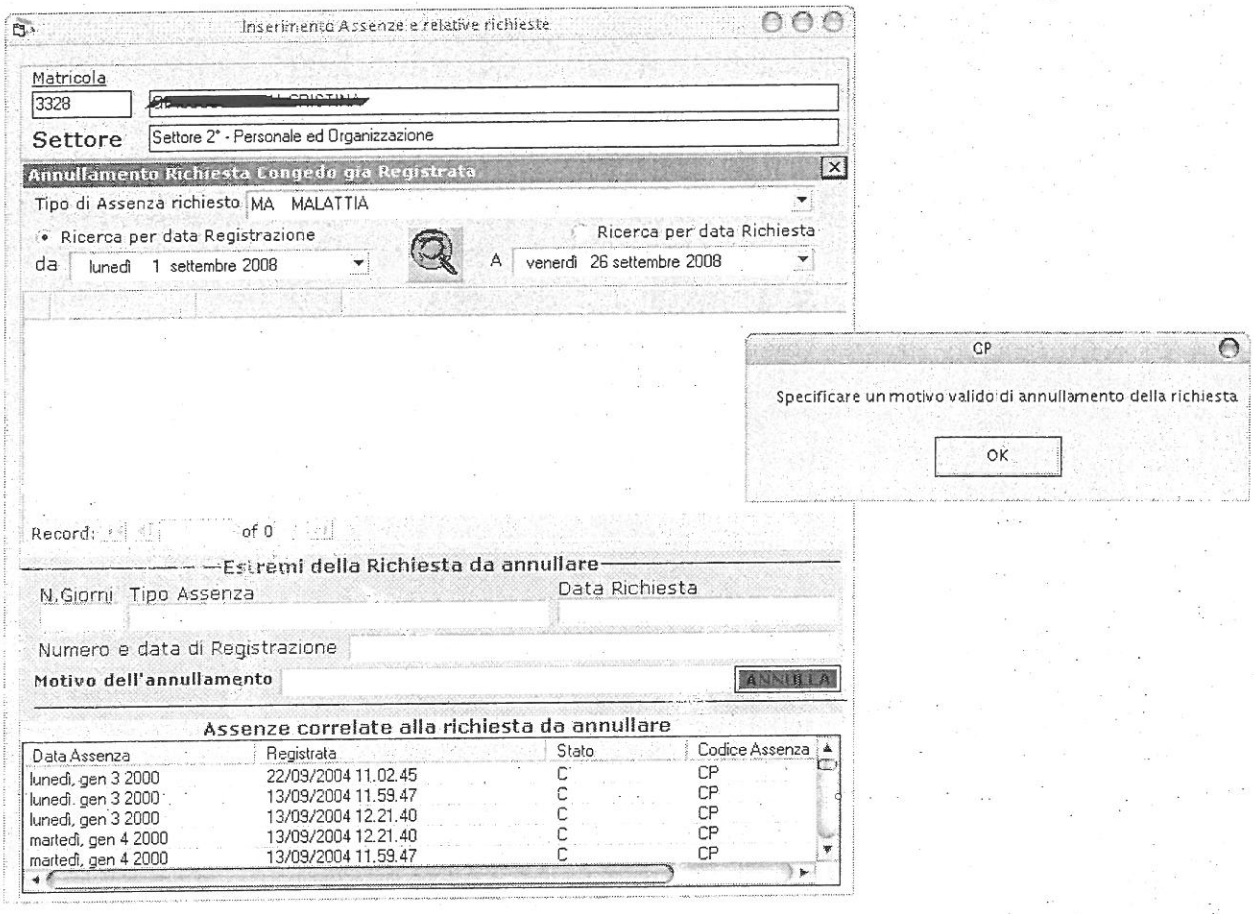
- Ricerca di uno o più tipi di assenze per un dipendente in un periodo scelto dall'operatore con riepilogo dei totali per ogni tipologia di assenza.
- Ricerca di uno o più tipi di assenze per i dipendenti appartenenti ad un dato settore in un periodo scelto dall'operatore con riepilogo dei totali per ogni tipologia di assenza e per ogni dipendente.
- Ricerca di uno o più tipi di assenze per tutti i dipendenti in periodo scelto dall'operatore con riepilogo dei totali per ogni tipologia di assenza e per ogni dipendente
- Totale delle assenze per un qualsiasi gruppo di causali e per un sottoinsieme di dipendenti definito con le regole di ricerca definite nel paragrafo ricerca anagrafica. Es.: Elenco delle assenze (totale e dettaglio) per Malattia, Ricovero, Infortunio per i dipendenti di categoria giuridica "D" di sesso femminile nel periodo Gennaio-Marzo 2007.

Anche in questo caso i risultai visualizzati sotto forma di elenco, possono essere esportati su foglio excel e quindi ulteriormente personalizzati.

Qui sotto sono riportate due immagini rappresentati la maschera di inserimento e cancellazione/modifica assenze

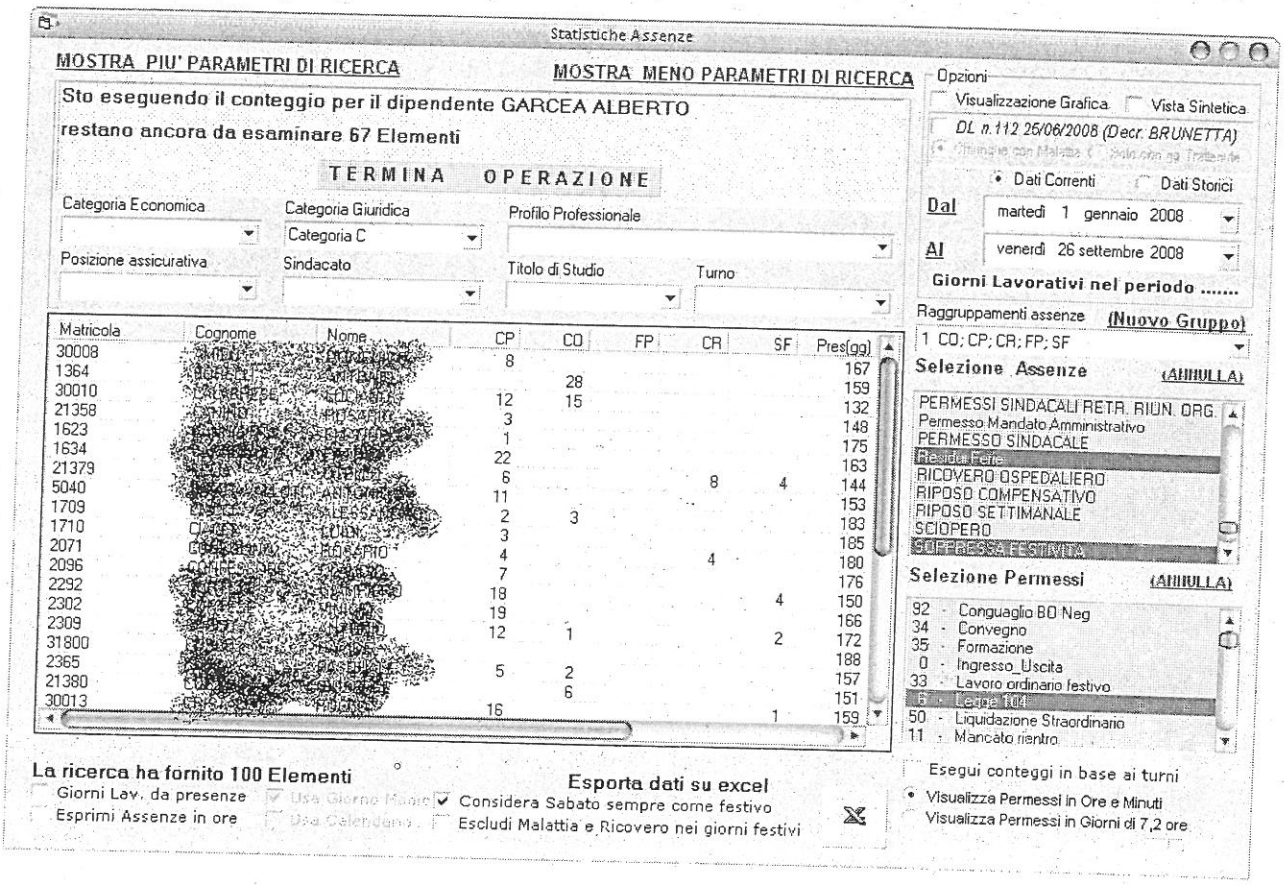


Inserimento Assenza



Annullamento/modifica assenza

Statistica Assenze



Acquisizione ed Elaborazione Timbrature - Riepiloghi Periodici.

L'acquisizione delle timbrature (scaricate dagli orologi) avviene in modo automatico mediante un modulo software autonomo rispetto all'applicazione, in base ad una schedulazione temporale che può essere definita dal supervisore. All'occorrenza l'utente supervisore può comunque attivare l'operazione di acquisizione in qualsiasi momento lo ritenga necessario.

Per razionalizzare il processo di elaborazione dei dati di timbratura, l'elaborazione stessa può essere eseguita singolarmente su ciascun settore/reparto dell'ente. L'operazione può essere effettuata, per singoli giorni, sull'intero reparto mentre per un singolo dipendente si può effettuare l'elaborazione su un periodo a piacere.

Durante il processo di elaborazione dei dati Il software confronta i dati di timbratura relativi ad un dato giorno con il turno effettuato dal dipendente in quello stesso giorno (vedi integrazione con il software "Gestione Turni").

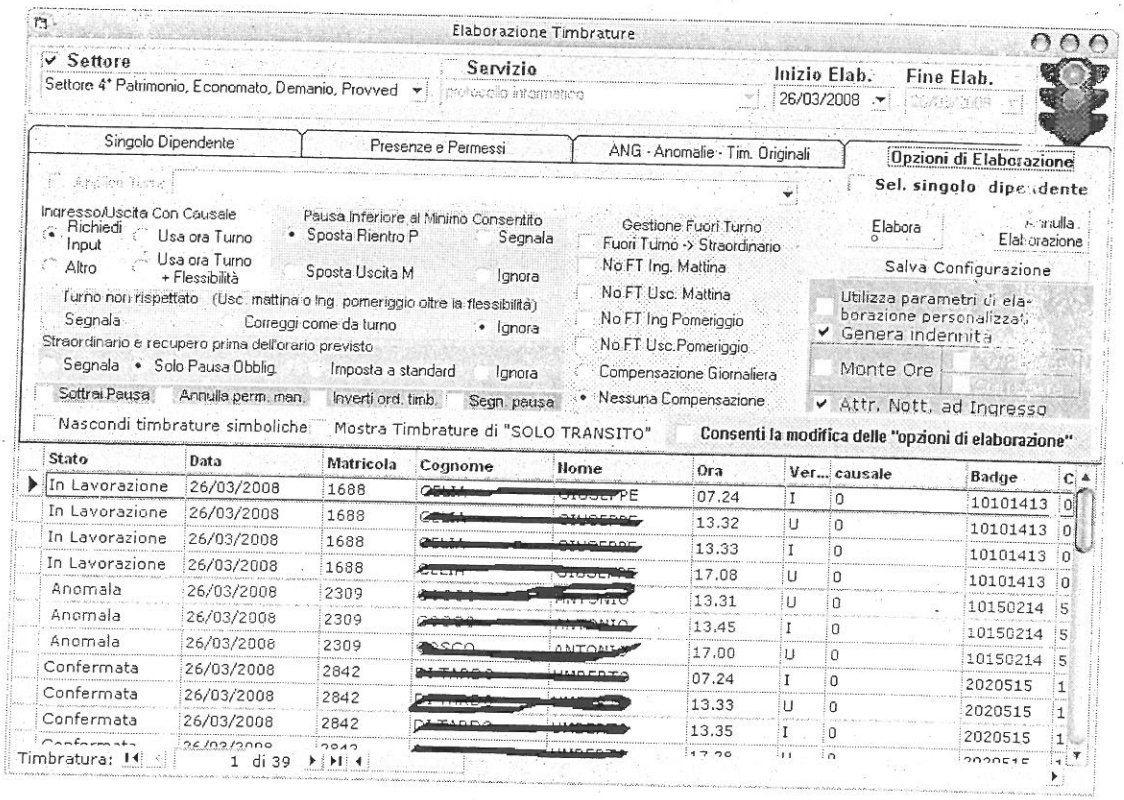
Se il confronto supera la verifica di coerenza il programma genera automaticamente i dati di presenza del dipendente calcolando eventuali eccedenze o ritardi nell'orario svolto, identificando eventuali prestazioni per straordinario ecc. In questo caso le timbrature esaminate vengono marcate come confermate.

Qualora le verifica di coerenza delle timbrature non venissero superate, il software non effettua alcun calcolo, marca le timbrature come anomale, e fornisce un codice di errore utile all'operatore nell'identificazione della causa dell'anomalia e quindi nella sua risoluzione. Una volta che le timbrature siano state tutte correttamente elaborate il software è in grado di fornire dati riepilogativi giornalieri, settimanali,Mensili, e per alcuni tipologie, su periodi definiti dall'utente. Il software implementa inoltre un modulo di calcolo dei buoni pasto spettanti al dipendente in base a dei parametri definibili dal supervisore.

Oltre a vari tipologia di ricerca che non vengono qui descritti nel dettaglio per ragioni di brevità il software produce un report mensile per ogni dipendente in cui sono elencate:

- Le timbrature effettuate, le ore di servizio, a qualsiasi titolo prestate, e desunte in base all'incrocio fra i dati di timbratura ed i parametri di elaborazione
- Le giornate di assenza con le relative giustificazioni
- I riepiloghi mensili e settimanali per tutte le voci presenti.

Screen Shot della maschera di elaborazione timbrature



Web Recall sofware per la gestione degli interventi

E' uno strumento atto alla gestione dell'assistenza tecnica online che fornisce supporto al personale del comune di Catanzaro. Il software **WebReCall**, consente a tutto il personale autorizzato, di aprire una chiamata di assistenza tecnica via Web, utilizzando i comuni strumenti software adottati per la "navigazione" su internet..

Nel caso si renda necessario l'intervento di un'azienda terza, WebReCall consente di indirizzare la chiamata di assistenza, tramite e-mail, alla stessa individuata automaticamente in funzione del prodotto o del servizio.

Il software consente all'ente non solo di controllare i tempi di risposta dell'azienda alla richieste di assistenza ma anche di mantenere uno storico di tutte le chiamate per: dipendente, prodotto o servizio, data, motivo, azienda, tecnico e risposta.

WebReCall gestisce un'anagrafica dipendente e di associare ad essa la dotazione di Hardware e Software. Ciò consente all'utente, nel momento di apertura della chiamata di assistenza Tecnica, di selezionare da un elenco l'HW, il SW e la categoria della chiamata.

Numerose sono le viste di interrogazione delle chiamate:

- Chiamate aperte e/o chiuse;
- Per Reparto
- Per dipendente
- Per azienda
- Per categoria
- Per Motivo
- ecc.

GIURIS WEB Software per la gestione dell'Ufficio Legale

L'Applicazione Giuris Web è stata progettata per gestire gli adempimenti dell'ufficio legale della pubblica amministrazione locale. Le registrazioni sono suddivise in due grandi categorie:

1. quelle definite "incombenti", attività che non possono essere cancellate e spostate(ad esempio, le Udienze o la presentazione di memorie);
2. e quelle definite "eventi", operazioni da fare (ad esempio un appuntamento) ma che possono essere cancellate o spostate;

Le registrazioni sono inserite in base a data, ora e ad una descrizione che può essere predefinita. Ciascuna registrazione può essere connessa ad una pratica, una pratica è un qualsiasi lavoro affidato dal cliente.

La pratica viene identificata dal cliente, dal valore, dall'autorità giudiziaria, dal giudice, etc.

Ogni pratica è legata:

1. agli impegni, eventi o incombenze;
2. ai documenti, sia quelli generati automaticamente da modelli che quelli acquisiti da altre fonti;
3. alle prestazioni già compiute.

Il sistema è stato sviluppato con tecnologia **web-based** e con tutti i vantaggi che ne conseguono: una più facile manutenzione del software, la possibilità di utilizzo da un numero illimitato di utenti nello stesso tempo, un minor costo rispetto alle applicazioni tradizionali, minor requisiti di memoria, un aggiornamento continuo alle ultime release, infine i dati si muovono on line.

Le principali funzionalità del programma:

La **gestione della pratica** con tutti i dati ad essa relativi

- I **documenti**
- L'**agenda legale** organizzata in modo da ottimizzare la gestione del tempo
- Il **calendario**
- L'**anagrafica clienti**
- Le **prestazioni**

IL DIRIGENTE/RUP
(dott. Pasquale Costantino)