



COMUNE DI NAPOLI

SERVIZIO AUTONOMO PERSONALE

Area Amministrazione Economica Risorse Umane

Corso A. Lucci, 66 - 80142 Napoli (NA) – tel. 0817953727

CAPITOLATO TECNICO

**APPALTO PER LA REALIZZAZIONE,
MANUTENZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO
COMUNALE PER LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE**



1	OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO.....	3
2	FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA	4
2.1	Anagrafe del personale.....	4
2.2	Fascicolo elettronico del personale	5
2.3	Organizzazione.....	5
2.4	Gestione della formazione	6
2.5	Gestione della valutazione.....	6
2.6	Sistema premiante	6
2.7	Gestione dei concorsi e selezioni	6
2.8	Rilevazione presenze.....	7
2.9	Gestione Buoni Mensa	9
2.10	Stipendi, ricalcoli e gestione fiscale	9
2.11	Missioni.....	11
2.12	Sportello del Dipendente	12
2.13	Reporting.....	14
2.14	Infrastruttura hardware e software di base	14
2.15	Requisiti tecnici del sistema	14
3	SERVIZI PROFESSIONALI	16
3.1	Recupero e migrazione dati	16
3.2	Formazione.....	16
3.3	Tutoraggio	
3.4	Gestione in esercizio del sistema	17
3.4.1	Sviluppo applicativo	17
3.4.2	Manutenzione del sistema.....	17
3.4.3	Operations applicativo	18



1 OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO

Il Comune di Napoli intende dotarsi di un Sistema informativo per la gestione unitaria ed integrata di tutte le informazioni e i processi relativi alla gestione del personale basata sul modello dei più moderni sistemi ERP e in ambiente Open Source.

Il presente appalto ha per oggetto:

- l'analisi, la progettazione e la realizzazione di un sistema informativo del personale che integri all'interno di un'unica piattaforma tecnologica e con un'unica interfaccia utente, le specifiche funzionali richieste;
- il recupero dei dati e la relativa migrazione degli applicativi in uso, sul nuovo sistema informativo del personale;
- l'erogazione di servizi di formazione, avviamento, affiancamento, manutenzione applicativa e sistemistica, application management e help desk.

L'appalto avrà scadenza il 31 dicembre 2018 . In particolare:

- la durata del progetto di implementazione e messa in produzione del nuovo sistema informativo è di 3 (tre) mesi a partire dall'aggiudicazione definitiva;
- i servizi richiesti devono essere erogati fino al 31 dicembre 2018.



2 FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA

La realizzazione del sistema di gestione delle risorse umane rappresenta, in un'ottica di integrazione, la ristrutturazione complessiva attraverso l'utilizzo di tecnologie più moderne delle funzionalità gestite in maniera non coordinata dalle applicazioni oggi esistenti. Il sistema dovrà essere realizzato su tecnologia web based. Di seguito si elencano i moduli applicativi di cui dovrà comporsi il sistema informativo del personale, e le funzionalità fondamentali che dovranno essere garantite.

Il nuovo sistema dovrà essere integrato nell'attuale intranet del comune di Napoli, dettagliata nel documento Preesistenze. La Intranet è dotata di una scrivania del dipendente che rende disponibile le attività salienti in carico al dipendente. È richiesta l'integrazione della componente di back office del nuovo sistema informativo del personale.

2.1 Anagrafe del personale

Il sistema del personale si baserà sulla realizzazione della base dati anagrafica univoca del personale che risulti funzionale a tutte le applicazioni che ad essa faranno riferimento, in modo da garantire l'acquisizione e la gestione del complesso delle informazioni necessarie ai servizi deputati alla gestione delle risorse umane. L'accesso degli utenti alla gestione, all'amministrazione e alle elaborazioni dei report, sarà garantito attraverso la creazione di specifici profili di autorizzazione. La base dati dovrà inoltre conservare i dati nella loro evoluzione storica registrando la modifica delle informazioni e degli eventi lavorativi del singolo dipendente.

L'anagrafe del personale dovrà contenere e rendere gestibili le seguenti informazioni:

- dati anagrafici di base: nome e cognome, data e luogo di nascita, stato civile, ecc.;
- dati organizzativi: Direzione, Servizio, settore, sede di servizio, area, mansione, anzianità convenzionale, comandi, distacchi, provenienza da altri enti ecc.;
- dati giuridico-amministrativi: immatricolazione, contratto di lavoro, qualifica, livello retributivo, inquadramento, assegnazione giuridica e fisica, ruolo dirigenziale, categorie protette, foglio matricolare dipendenti, attestato di servizio;
- dati inquadramenti storici: dati giuridici/economici del dipendente antecedenti alle ricostruzioni di carriera
- dati retributivi: voci retributive di base, indennità ed elementi variabili della



retribuzione;

- reperibilità: dati indirizzi privati, reperibilità ufficio, cellulare privato e/o aziendale;
- eventi rilevanti della vita lavorativa del dipendente: assunzione, mobilità, cessazione rapporto di lavoro, ecc.;
- dati bancari: riferimenti alle coordinate bancarie dei dipendenti;
- formazione: percorso storico formativo, titoli di studio, corsi frequentati, pubblicazioni, curriculum vitae;
- dati professionali: precedenti datori di lavoro, mansioni precedenti, profilo professionale, valutazioni del personale, incarichi, incarichi ad interim;
- dati sindacali e associativi : associazioni sindacali, voci retributive di riferimento, iscrizioni e revoche, cral aziendali ecc.;
- dati previdenziali: iscrizione ad ente previdenziale (INPDAP, INPS, INPGI, ecc), iscrizione all'INAIL.

2.2 Fascicolo elettronico del personale

Il trattamento giuridico del personale deve prevedere la costituzione di un fascicolo individuale che rappresenta la trasposizione elettronica del fascicolo cartaceo, ai fini di una conservazione sostitutiva, contenente le informazioni relative alla carriera del dipendente sia giuridica che economica. Questa applicazione consente di alimentare e gestire gli aspetti giuridici dell'anagrafica del personale, e di collegare le informazioni strutturate presenti nella banca dati con i documenti, cartacei o elettronici, da cui queste informazioni nascono.

2.3 Organizzazione

Il modulo per la gestione dell'organizzazione dovrà fornire le funzionalità per la definizione della struttura organizzativa così come articolata dalla Deliberazione di Giunta Comunale n 589 del 20.07.2012 con cui è stata approvata la nuova macrostruttura del Comune di Napoli.

Il tipo ed il numero dei livelli organizzativi potrà cambiare nel tempo per cui il modulo dovrà rendere gestibile eventuali variazioni, conservando la storicità di tutte le informazioni relative alle strutture ed al relativo organigramma.

Il modulo per la gestione dell'organizzazione dovrà garantire le seguenti funzionalità:

- produzione dell'organigramma della struttura organizzativa in vigore ;



- gestione del cambiamento della struttura organizzativa (storica);
- definizione delle posizioni dirigenziali e posizioni organizzative;
- definizione dei profili professionali (mansionario dei profili professionali esistenti);
- gestione delle relazioni e delle dipendenze tra posizioni e profili professionali.

2.4 Gestione della formazione

Il modulo dovrà garantire la gestione degli eventi formativi dei dipendenti, dall'attività di pianificazione e organizzazione, alla gestione della corrispondenza relativa ai diversi momenti gestionali dell'evento formativo (iscrizione, cancellazione, trasferimento, frequenza, risultati raggiunti ecc.). Le funzionalità del modulo formativo dovranno essere fruibili attraverso il portale del personale.

2.5 Gestione della valutazione

Il modulo dovrà consentire la valutazione delle posizioni e delle prestazioni per la valutazione delle posizioni, delle prestazioni e delle competenze. Dovrà inoltre consentire di registrare per ciascuna posizione la valutazione definita dai responsabili per linea gerarchica.

2.6 Sistema premiante

Il modulo dovrà offrire le possibilità di definire opportuni sistemi parametrabili di remunerazione del rendimento annuale del personale. Monitoraggio di eventuali budget assegnati alla struttura organizzativa definita secondo l'organigramma (un budget per Direzione Centrale o per servizio). Il sistema di monitoraggio dovrà consentire l'attribuzione di importi ad ogni singola unità organizzativa, e il relativo controllo automatico (vincolante o meno) tra il totale degli importi assegnati individualmente e il budget distribuito inizialmente.

2.7 Gestione dei concorsi e selezioni

Il sistema di gestione delle selezioni dovrà essere in grado di supportare le diverse tipologie di selezione applicate in ambito pubblico:

- a) selezione tramite concorso;
- b) selezione interna.



Il sistema dovrà garantire le seguenti funzionalità:

- specifica del concorso e dei suoi attributi;
- definizione delle fasi del concorso;
- esecuzione della fase di reclutamento;
- registrazione dei partecipanti;
- proposta automatica della logistica necessaria all'espletamento secondo i parametri individuati
- esecuzione del processo di selezione;
- registrazione dei risultati del concorso;
- registrazione dei punteggi attribuiti in graduatoria;
- nomina del vincitore;
- archiviazione ottica della documentazione relativa alla procedura;
- trasferimento dei dati del candidato all'anagrafica dei dipendenti in caso reclutamento.

Qualora si faccia riferimento al concorso per selezione interna, ai dipendenti dovrà essere offerta la possibilità di richiedere e notificare la partecipazione mediante l'accesso al portale del personale.

2.8 Rilevazione presenze

Il sistema di rilevazione presenze dovrà garantire una gestione multiutenza, multicontratto e la storicizzazione dei dati. Le funzionalità di seguito richieste devono essere garantite dalla soluzione proposta che dovrà prevedere l'utilizzo delle apparecchiature di rilevazione attualmente installate.

Si precisa che il comune di Napoli, oltre ai classici terminali di rilevazione della presenza, si è dotato di un applicativo web, totalmente integrato nello sportello del dipendente dettagliato nei paragrafi successivi, che permette la timbratura delle entrate ed uscite direttamente dall'applicativo web.

Pertanto è oggetto di questo appalto l'evoluzione dell'attuale applicativo, che è parte integrante, di rilevazione delle presenze con le ulteriori funzionalità di seguito dettagliate.

1. Gestione orari

Il sistema dovrà consentire la definizione di profili indicanti, per ogni giorno della settimana, i possibili orari cui il dipendente si deve attenere e garantire la definizione completa dei modelli di orario giornalieri.



2. Causali di assenza/presenza

Il sistema dovrà gestire tutte le possibili causali riconducibili alle norme vigenti in tema di gestione dei rapporti di lavoro.

3. Prestazioni lavorative e straordinari

Il sistema dovrà poter conteggiare le prestazioni giornaliere, mensili ed annuali per ogni singolo dipendente potendo alla fine definire:

- maggiori prestazioni nel mese;
- minori prestazioni nel mese da recuperare;
- minori prestazioni nel mese da decurtare dalla busta paga;
- maggiori prestazioni non autorizzate dal dirigente;
- ore da recuperare il mese successivo.

Per quanto riguarda la gestione dei dati di natura stipendiale derivanti dalla presenza/assenza del personale dovranno essere gestite le seguenti esigenze:

- calcolo giornaliero della prestazione del dipendente rispetto ad un orario teorico;
- lavoro straordinario nelle diverse aliquote di maggiorazione economica;
- indennità di diverse tipologie;
- indennità festive intere e ridotte;
- buoni pasto;
- assenze che comportano riduzione stipendiale (assenze, scioperi, aspettative, malattie, astensioni post-partum).

Il Sistema dovrà prevedere la gestione dei budget della spesa per straordinario per ogni singola struttura.

4. Turni

Il Sistema dovrà essere sufficientemente flessibile per garantire soluzioni diverse nella gestione dei turni di lavoro in base all'orario di apertura della struttura, alle quote assegnate, al personale in dotazione. Sono quindi necessarie funzionalità in grado di facilitare la pianificazione dei turni attraverso l'assegnazione automatica del turno sulla base dell'orario di ingresso.

5. Cartellino presenza

Dopo il consolidamento dei dati relativi ad un mese, il sistema dovrà produrre il "cartellino presenza", consistente in un riepilogo dei dati giornalieri di presenza/assenza/recuperi da distribuire a ciascun dipendente; tutte le informazioni dovranno essere fruibili attraverso il portale del personale con reportistica esaustiva per il riscontro contabile.



6. Dati manuali

Il Sistema dovrà consentire l'inserimento di dati manuali per il personale che non effettua la timbratura perché afferente a strutture organizzative non provviste di terminali di lettura badge e sotto la responsabilità dell'incaricato al controllo.

7. Stampa badges con foto del dipendente e informazioni anagrafiche

2.9 Gestione Buoni Pasto

Le principali funzionalità che dovranno essere garantite dal sistema sono:

- interfacciamento con la procedura paghe;
- gestione della contabilità individuale per ogni singolo dipendente riguardante la storia dei ticket maturati e controllo automatico con le presenze registrate;
- gestione della contabilità dei buoni pasto restituiti o trattenuti;
- gestione buoni pasto generici;
- gestione degli ordini;
- report di rendicontazione periodica per struttura ;
- predisposizione automatica dei flussi dati per gli ordini.

2.10 Stipendi, ricalcoli e gestione fiscale

Da un punto di vista logico il modulo per il calcolo delle retribuzioni del personale dipendente è articolato in cinque diversi blocchi:

1. Gestione dei contratti

L'applicazione sarà di tipo multi-contratto, ovvero dovrà essere in grado di trattare le diverse tipologie di contratti previste per il personale dell'ente, per gli amministratori, personale a contratto LSU salvaguardando storicità delle informazioni soggette ad aggiornamenti per rinnovi contrattuali o di normative.

Per ciascun contratto dovranno essere gestite le seguenti informazioni:

- profili giuridici/economici;
- retribuzioni base;
- assegni aggiuntivi legati al profilo;
- competenze accessorie spettanti per ciascun profilo;
- tariffe orarie relative alle competenze accessorie.
- Ricostruzioni automatiche per effetto di rinnovi e/o aggiornamenti.

2. Gestione dei pagamenti e delle ritenute



Tale modulo comprende le funzionalità per gestire i pagamenti e le trattenute da applicare alle mensilità stipendiali. Si tratta di movimenti contabili che possono essere prodotti sia automaticamente dal sistema, che registrati manualmente dagli utenti, distinguendo le ritenute di legge elaborate automaticamente (ritenute irpef, previdenziali ecc) che quelle volontarie (prestiti, sindacati, cral, riscatti e ricongiunzioni ecc)

Per quanto riguarda le ritenute volontarie vanno previste le modalità che disciplinano le stesse, a cominciare dalla richiesta dell'eventuale prestito, all'accertamento della capienza effettiva, alla gestione nel tempo del finanziamento concesso, la rata mensile e il piano d'ammortamento, oltre a consentire una gestione anagrafica e contabile degli enti erogatori del prestito e possibilità di monitorare eventuali cessioni di credito fra istituti erogatori.

Dovranno, inoltre, essere gestite le fasi di richiesta prestito, estinzione e sospensione per incapienza della rata nello stipendio.

3. Gestione Stipendi

Il sistema dovrà assicurare la presenza delle seguenti funzionalità per l'espletamento delle elaborazioni stipendiali mensili e gli adempimenti degli obblighi contrattuali, sindacali, contabili, previdenziali:

- gestione delle causali di pagamento e delle formule di calcolo;
- calcolo, stampa dei cedolini per raggruppamenti (Direzione/Servizio/ufficio) tenendo conto delle sedi di lavoro e di distribuzione. Il Sistema dovrà inoltre consentire la pubblicazione dei cedolini sul portale del personale e la trasmissione attraverso la posta elettronica.
- Stampe post-calcolo relative a:
 - Quadrature contabili per aggregazioni (voci, capitoli, codice peg ecc);
 - Quadrature ritenute erariali e previdenziali;
 - Ritenute volontarie;
 - Ritenute sindacali;
 - Ritenute previdenziali ed assistenziali;
 - Oneri a carico dell'ente;
 - Ritenute e Addizionali IRPEF;
 - Conguagli da 730;
 - I RAP;
 - Ruoli per la Banca.



- Generazione dei file relativi agli accrediti e quietanze per la Banca da inviare al tesoriere dell'ente ;
- Consolidamento del mese;
- Adempimenti fiscali e previdenziali.

Le elaborazioni precedentemente descritte dovranno essere raggruppate e distinte secondo i capitoli di bilancio stipendiali del Comune di Napoli e secondo accorpamenti per un esaustivo monitoraggio della spesa del personale.

4. Gestione ricalcoli competenze/ritenute arretrate

Gestione di ricalcoli automatici di eventuali conguagli dovuti sia a rinnovi contrattuali che a variazioni della situazione contrattuale e familiare del dipendente che abbiano effetto retroattivo.

5. Gestione fiscale e previdenziale

Il sistema dovrà garantire almeno le seguenti funzionalità:

- adempimenti fiscali di legge: gestione annuale delle dichiarazioni CUD, 730 e 770;
- adempimenti previdenziali:
 - produzione mensile delle dichiarazioni INPDAP DMA e del flusso INPS EMENS, INPGI altri enti;
 - produzione annuale della denuncia/autoliquidazione INAIL;
- gestione dei progressivi annui fiscali, previdenziali e statistici: dovrà consentire la visualizzazione dei dati contabili riepilogativi annuali di carattere generale come le voci retributive lorde, i vari imponibili previdenziali e fiscali con le relative trattenute;
- calcolo dei contributi previdenziali figurativi per il personale in aspettativa per incarico pubblico;
- gestione delle deduzioni/detractions fiscali mensili ed annuali.

2.11 Gestione Missioni

Possibilità della gestione completa, per centro di responsabilità, del processo di acquisizione, contabilizzazione e pianificazione delle trasferte dei dipendenti, effettuate sia sul territorio nazionale che all'estero. Acquisizione dell'intera procedura di trasferta dalla richiesta, fino alla registrazione delle spese e eventualmente alla successiva rettifica con calcolo retroattivo; il modulo missioni dovrà integrarsi con il modulo di rilevazione



presenze. Il modulo dovrà garantire le seguenti funzionalità minime:

- automazione della raccolta dei dati connessi alle trasferte;
- gestione della autorizzazione missione;
- gestione della documentazione di viaggio (note spese, biglietti, ecc.);
- gestione delle anticipazioni;
- effettuazione dei calcoli;
- archiviazione storica dei dati;
- effettuazione di ricalcoli retroattivi;
- produzione di report riepilogativi.

2.12 Sportello del Dipendente

Lo sportello del dipendente è il punto di accesso al sistema informativo del personale del Comune di Napoli. Ad oggi lo sportello del dipendente, progetto Administra, è totalmente integrato nella intranet del Comune di Napoli sia in termini di accesso (SingleSignOn) che come architettura tecnologica.

Le principali funzionalità rese disponibili dall'attuale sportello del dipendente sono:

- Finestre Informative e Modulistica relativa al personale;
- Direzione del Personale Risponde - L'Utente Dipendente ha accesso ad una funzionalità di invio di comunicazioni alla direzione del personale. Ogni comunicazione è formata da un oggetto e da un corpo del testo. Per semplificare l'invio e la raccolta dei messaggi, è prevista una categoria di appartenenza (ad es. stipendi, cedolino);
- Gestione Curriculum - L'Utente può inserire e modificare il proprio curriculum vitae ed inviarlo in approvazione al proprio dirigente.
- Servizio Prestato – Il dipendente ha accesso alla sola funzionalità di visualizzazione dei servizi prestati di suo interesse. I dirigenti o loro delegati hanno accesso alla funzionalità di ricerca dei servizi prestati di tutti i dipendenti.
- Consultazione Documenti relativi al dipendente : permette all'utente dipendente di consultare i propri documenti (Cedolino, Cedolone, CUD, 730, Credenziali WIFI, PIN Telefono
- Comunicazioni Servizi - consente all'utenza di inviare comunicazioni ai servizi e di monitorare la notifica di ricezione



In ottica di salvaguardare gli investimenti fatti dall'amministrazione, la ditta aggiudicataria dovrà prendere in carico la manutenzione correttiva dell'attuale applicativo e realizzare la manutenzione evolutiva, adeguativa e preventiva sullo stesso applicativo.

L'evoluzione dello sportello del dipendente dovrà offrire ai dipendenti della Amministrazione la possibilità di interagire on line con numerosi processi gestionali tradizionalmente svolti dal personale amministrativo delle segreterie del personale. Dovrà essere possibile, per ogni singolo soggetto, consultare, gestire e modificare on line alcune informazioni associate alla propria posizione lavorativa. L'obiettivo prioritario è quello di fornire al personale un pratico strumento per accedere a dati ed informazioni sempre aggiornati, in grado di soddisfare la necessità di rendere l'organizzazione maggiormente snella e flessibile.

Attraverso l'accesso autorizzato sul portale del personale, dovranno essere garantite almeno le seguenti funzionalità:

- Richiesta di modifica dei dati personali;
- visualizzazione monte ore;
- visualizzazione cartellino orologio;
- inserimento richiesta dati di missione;
- richiesta di autorizzazione preventiva al dirigente;
- registrazione consuntivo spese;
- verifica stato procedimento di rimborso;
- visualizzazione offerte/interpello di incarico interne per categoria economica ;
- inoltro richiesta di candidatura interna;
- visualizzazione status servizio di candidatura interna;
- visualizzazione risultati calcolo della retribuzione e relativa stampa;
- richiesta per modifica dati anagrafici personali;
- richiesta per modifica dati di residenza e reperibilità;
- richiesta per modifica dati di riferimento giuridici/bancari;
- richiesta per modifica domanda per deduzioni familiari;
- richiesta per modifica domanda per assegno nucleo familiare;
- richiesta per modifica dati curriculum formativo;
- visualizzazione catalogo corsi di formazione;
- richiesta per modifica di iscrizione evento di formazione;
- visualizzazione status iscrizione evento di formazione;



- visualizzazione risultati valutazione delle prestazioni;
- possibilità di registrare osservazioni sulla valutazione;
- consultazione dati pensionistici fondamentali.

2.13 Reporting

Deve essere prevista la possibilità di generare, a partire dai dati sul personale, una reportistica tramite un sistema capace di soddisfare le attuali esigenze di raccolta e l'analisi dei dati. Il sistema di reporting dovrà garantire agli utenti attività di supporto alle decisioni, attraverso cruscotti e quadri di sintesi od operativi al fine di effettuare analisi e report statistici.

2.14 Infrastruttura hardware e software di base

Non è oggetto del presente appalto la fornitura HW e Sw di Base. La ditta proponente, dopo aver effettuato l'obbligatorio sopralluogo, dovrà produrre in sede di offerta un documento dove si dettaglia la soluzione tecnologica che l'ente dovrà rendere disponibile, o in alternativa proporre in fornitura anche l'hardware e software di base necessario nella configurazione ottimale per la proposta progettuale presentata e comunque rientrante nell'importo a base d'asta.

2.15 Requisiti tecnici del sistema

La configurazione che si richiede venga implementata, in ambiente open source, deve seguire la seguente struttura di massima:

- Sistema operativo;
- Database server;
- Application server (J2EE compliant).

Il software proprietario sviluppato per il funzionamento del sistema, il presentation layer e l'offerta dei servizi obiettivo del progetto deve basarsi sui linguaggi suggeriti:

- Meta-linguaggio di presentation layer per il web: HTML o sue estensioni;
- Meta-linguaggio di scambio dati: XML o sue estensioni;
- Linguaggio di interrogazione DB: SQL standard o sue estensioni;
- Tecnologie e architetture di sviluppo e social intelligence: Open Source compliant.

L'architettura tecnologica di riferimento dovrà essere compatibile con lo standard J2EE



APPALTO PER LA REALIZZAZIONE,MANUTENZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO COMUNALE PER LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

CAPITOLATO TECNICO

(Java2 Enterprise Edition).



3 SERVIZI PROFESSIONALI

3.1 Recupero e migrazione dati

Sarà cura della ditta aggiudicataria prevedere tutte le attività di realizzazione delle procedure necessarie per il primo caricamento della base dati sui moduli del Sistema a partire dai dati registrati sui sistemi preesistenti.

In particolare, le attività richieste consistono in:

- analisi della problematica di caricamento per i dati dei sistemi preesistenti, anche in base a quanto previsto dalla normativa in tema di permanenza in linea dei dati e di storicizzazione degli stessi, per la individuazione e la definizione di opportuni tracciati di caricamento;
- realizzazione delle procedure per l'estrazione dei dati dai sistemi preesistenti e la preparazione dei tracciati definiti in precedenza;
- realizzazione delle procedure per il caricamento del nuovo sistema a partire dai tracciati di caricamento;
- predisposizione di strumenti per la verifica del corretto caricamento.

Questa attività va attuata attraverso la predisposizione iniziale di un Piano di migrazione nel quale devono essere chiarite tutte le attività tecniche necessarie ad effettuare il recupero dei dati e a garantire la continuità operativa dei servizi interessati. Le attività di migrazione dovranno prevedere la totale migrazione della banca dati preesistente in modo da prevedere la totale dismissione della vecchia procedura.

Sarà cura del Comune di Napoli garantire la consegna dei dati su supporto magnetico.

3.2 Formazione e documentazione

La formazione degli utenti del sistema dovrà essere erogata presso gli uffici del Comune di Napoli sulla base di un piano formativo concordato con il referente di progetto; i moduli formativi saranno indirizzati a varie figure preposte all'utilizzo del sistema (amministratori, gestionali e operativi) in sessioni distinte.

Il piano di formazione dovrà essere esaustivo e dimostrare che le attività formative previste sono ampiamente sufficienti a garantire un utilizzo autonomo del sistema.

Il piano formativo proposto deve indicare i profili di formazione nei quali si articolerà, dettagliare i singoli interventi formativi e garantire la copertura per l'intero arco dei servizi



offerti. Il servizio deve comprendere la fornitura dei manuali e della documentazione tecnica e applicativa riferita ai sistemi proposti e prevedere tutto il materiale didattico necessario.

3.3 Tutoraggio

La ditta aggiudicataria deve garantire la presenza di personale specializzato in affiancamento agli utenti al fine di facilitare e velocizzare l'utilizzo del nuovo sistema informativo del Comune di Napoli. E' richiesto alle ditte proponenti la definizione di un piano di tutoraggio, della durata di almeno 6 mesi, dettagliato al fine di supportare gli utenti gestionali e operativi nel corretto utilizzo delle funzionalità del sistema informativo.

3.4 Gestione in esercizio del sistema

La ditta aggiudicataria a far data dalla messa in produzione del sistema e per l'intera durata del Contratto dovrà garantire, attraverso la costituzione di un gruppo di lavoro composto da almeno n.3 (tre) risorse professionali qualificate, i servizi di seguito specificati.

3.4.1 Sviluppo applicativo

Le seguenti attività rientrano nell'ambito dello sviluppo applicativo:

- interventi di evoluzione legati ai progetti di introduzione di nuovi servizi o di revisione sostanziale dei servizi/processi esistenti;
- interventi per analisi di evoluzione dei processi e/o delle funzionalità previste dalle applicazioni e implementazioni richieste;
- gestione e messa in produzione degli adattamenti a seguito degli upgrade dei sottosistemi e dei package utilizzati dall'applicazione.

3.4.2 Manutenzione del sistema

Le seguenti attività rientrano nell'ambito della manutenzione applicativo:

- *manutenzione evolutiva* volta ad aggiornare tempestivamente i package applicativi per effetto di aggiornamenti normativi, contrattuali, fiscali e previdenziali
- *manutenzione correttiva* volta a rimuovere, limitare o risolvere gli errori ovvero i malfunzionamenti che emergono dall'esercizio delle applicazioni;
- *manutenzione adattativa* volta a conservare le preesistenti funzionalità del Sistema a fronte di mutamenti del contesto di riferimento;



- *manutenzione preventiva* allo scopo di evitare futuri problemi applicativi, per migliorare e garantire la qualità, la stabilità, le performance e l'affidabilità delle applicazioni.

3.4.3 Operations applicativo

Le seguenti attività rientrano nell'ambito dell'Operations applicativo:

- monitoraggio applicativo, come insieme di attività volte a verificare il corretto funzionamento dell'applicazione nell'ambiente di esercizio e la conformità ai requisiti di performance;
- configurazioni e parametrizzazioni volte alla gestione delle richieste inoltrate dagli utenti per la modifica delle configurazioni e dei parametri dell'applicazione in ambiente di esercizio.

Il Responsabile del Procedimento

Dott. Gioacchino Catuogno