



COMUNE DI NAPOLI

DIREZIONE CENTRALE FUNZIONE PUBBLICA

Unità Organizzativa Autonoma Elaborazione degli Stipendi

Corso A. Lucci, 66 - 80126 Napoli (NA) – tel. 0817953879

CAPITOLATO TECNICO

**APPALTO PER LA REALIZZAZIONE
DEL PORTALE DEL DIPENDENTE**



1	OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO.....	3
2	CONTENUTI DELLA FORNITURA	4
2.1	Funzionalità del portale.....	4
2.1.1	Sezione informativa	4
2.1.2	Sezione operativa	5
2.2	Requisiti di sicurezza	5
2.3	Requisiti di accessibilità	6
2.4	Infrastruttura tecnologica	6
3	SERVIZI PROFESSIONALI	6
3.1	Formazione.....	6
3.2	Avviamento.....	6
3.3	Manutenzione del sistema	7
4	GRUPPO DI LAVORO	7
4.1	Gestione del progetto	7
4.2	Project management	8
4.3	Articolazione del progetto	8
5	PIANO DI PROGETTO	8
5.1	Stato di avanzamento lavoro.....	8
6	QUALITÀ	9
6.1	Piano di qualità	9
7	COLLAUDO	10
8	MODALITÀ DI ESECUZIONE	10
9	INDIVIDUAZIONE DEI REFERENTI.....	10



1 OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO

Nell'ambito del presente appalto è richiesta la fornitura del portale del personale ad accesso controllato, quale strumento comunicativo, sia istituzionale che "informale", che consenta al Comune di Napoli di attuare una distribuzione ampia, tempestiva, dettagliata e mirata delle informazioni di interesse del personale.

Il sistema informativo dovrà offrire ai dipendenti dell'Amministrazione la possibilità di interagire on line con numerosi processi gestionali tradizionalmente svolti dal personale amministrativo delle segreterie del personale. 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.

Il presente appalto ha per oggetto:

- l'analisi, la progettazione e la realizzazione di un portale per l'erogazione di servizi al personale che risulti coerente con le specifiche funzionali richieste e sia accessibile dalla rete intranet del Comune di Napoli;
- la fornitura di un sistema di profilazione degli utenti improntato sull'identity access management;
- la fornitura di un sistema di CMS per la gestione dei contenuti del portale;
- il servizio di formazione e affiancamento agli utenti amministratori del sistema;
- il servizio di manutenzione del sistema;
- la fornitura e l'installazione del software di base e di ambiente.

La durata dell'appalto è di 24 (ventiquattro) mesi. In particolare:

- la durata del progetto di realizzazione e messa in produzione del portale è di 8 (otto) mesi a partire dalla stipula del contratto;
- il servizio di manutenzione del sistema deve essere garantito per 16 (sedici) mesi a partire dalla entrata in esercizio del sistema.



2 CONTENUTI DELLA FORNITURA

2.1 Funzionalità del portale

Il Comune di Napoli intende dotarsi di una piattaforma di produzione dei contenuti (informative, documenti, notizie, etc.) e di consultazione di informazioni legate alla posizione lavorativa dei dipendenti, che sia accessibile dalla rete intranet da parte degli utenti autorizzati.

Le funzionalità del portale dovranno essere articolate in due ambiti ben definiti relativi ad una sezione informativa e ad una sezione operativa.

2.1.1 Sezione informativa

I servizi informativi raggiungibili attraverso il Portale del Personale, possono classificarsi secondo il seguente schema:

- contenitore leggi: pubblicazione e consultazione delle disposizioni, circolari relative alla disciplina sul personale;
- la direzione del personale risponde: servizio che consente ai dipendenti di contattare l'Unità Organizzativa Autonoma Elaborazione degli Stipendi (di seguito U.O.A.), per sottoporre domande e quesiti;
- forum: pubblicazione su web di un forum rivolto al personale per inoltrare quesiti ed ottenere risposta;
- news: notiziari relativi a tematiche di interesse del personale;
- finestre informative: che consentono all'U.O.A. e ad ogni Direzione Centrale, di gestire il proprio spazio informativo relativo alla missione, organizzazione interna e qualsiasi informazione che le strutture stesse intendono veicolare alla periferia;
- pagine gialle: contenenti informazioni istituzionali sul personale dell'Amministrazione (numero telefonico, informazioni anagrafiche, localizzazione, ecc);
- Messaggistica: gestione messaggi in entrata sul sistema di messaggistica del portale ed interfacciato al sistema di posta elettronica del Comune.

I servizi offerti non sono solo relegati alla consultazione di servizi informativi, ma si aprono anche alla interazione tra l'U.O.A. e i dipendenti al fine di migliorare il canale di comunicazione istituzionale e garantire maggiore velocità di risposta.



I contenuti pubblicati dovranno essere autorizzati sia direttamente da coloro che li producono, raggruppati in diverse redazioni, sia da supervisori e pubblicatori mediante dei meccanismi di validazione, caratterizzati da diversi livelli di controllo.

2.1.2 Sezione operativa

Oltre ai servizi di tipo informativo, il portale dovrà garantire l'accesso, al personale comunale autorizzato, ai servizi orientati alla consultazione di informazioni inerenti la propria posizione lavorativa.

Le funzionalità che dovranno essere garantite agli utenti sono le seguenti:

- consultazione del cedolino elettronico mensile e dello storico relativo agli ultimi 10 anni;
- consultazione del modello CUD e dello storico degli ultimi 10 anni;
- consultazione e ristampa del modello 730 e dello storico degli ultimi 5 anni;
- consultazione del prospetto riepilogativo della retribuzione totale annuale, con relativo storico degli ultimi 10 anni ed oltre qualora disponibili;
- visualizzazione del cartellino orologio con le varie situazioni mensili (straordinario, recuperi e varie);
- consultazione dati pensionistici fondamentali;
- download e compilazione on-line della modulistica (assegni familiari e variazioni) con possibilità workflow automatizzato.

Tutte le informazioni dovranno essere rese disponibili e consultabili solo attraverso documenti non modificabili, il cui formato sia coerente con gli standard diffusi e con le politiche open source.

L'area riservata in oggetto, oltre che dai dipendenti in essere dell'Amministrazione, dovrà essere accessibile anche dal personale in quiescenza, già cessato dal servizio, limitatamente alle informazioni legate ai servizi del Fondo Integrativo per il Trattamento di Quiescenza.

2.2 Requisiti di sicurezza

Il Portale dovrà essere progettato in modo da garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni in esso contenute in relazione alla tipologia di utente. L'accesso del dipendente al Portale dei servizi e la consultazione del cedolino elettronico, devono avvenire mediante protocolli di trasmissione dati sicuri HTTPS, garantendo



l'integrità e la riservatezza dei dati trasferiti.

2.3 Requisiti di accessibilità

Il Portale dovrà essere progettato secondo i canoni dell'accessibilità e dell'usabilità. L'usabilità del Portale implica che le informazioni debbano essere organizzate e strutturate in maniera da garantire la massima fruibilità. Il Portale deve essere accessibile cioè essere progettato in modo da garantire la sua consultazione anche da parte di individui affetti da disabilità fisiche o sensoriali, o condizionati dall'uso di strumenti con prestazioni limitate o da condizioni ambientali sfavorevoli.

2.4 Infrastruttura tecnologica

L'infrastruttura hardware non è oggetto della presente fornitura; le ditte proponenti sono tenute a prendere visione delle preesistenze. L'offerta dovrà includere la fornitura del software di base e d'ambiente nella configurazione ritenuta necessaria per soddisfare le esigenze del progetto, con la preferenza verso soluzioni open source.

3 SERVIZI PROFESSIONALI

3.1 Formazione

La formazione degli utenti amministratori del sistema dovrà essere erogata presso gli uffici del Comune di Napoli sulla base di un piano formativo concordato con il referente di progetto.

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

3.2 Avviamento

La ditta aggiudicataria deve garantire la presenza di personale specializzato in affiancamento agli utenti amministratori nella fase di entrata in esercizio del portale. E' richiesto alle ditte proponenti la definizione di un piano di avviamento dettagliato.



3.3 Manutenzione del sistema

A partire dal positivo collaudo del Sistema, per un periodo di 16 mesi, il Fornitore dovrà garantire adeguati servizi di manutenzione applicativa e sistemistica nelle modalità sotto riportate:

- *manutenzione correttiva* volta a rimuovere, limitare o risolvere gli errori ovvero i malfunzionamenti;
- *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.

Il fornitore dovrà dettagliare le modalità di esecuzione del servizio all'interno dell'offerta tecnica.

4 GRUPPO DI LAVORO

Per la realizzazione del presente progetto, il Fornitore dovrà mettere a disposizione del Comune di Napoli il proprio personale specializzato, avente adeguato profilo professionale. Per ogni figura professionale andranno forniti, in fase di offerta, i nominativi e i curricula.

In fase di realizzazione del progetto sono ammissibili eventuali sostituzioni di personale purché con figure rispondenti ai requisiti richiesti e previa comunicazione all'Amministrazione con almeno quindici giorni di anticipo; l'Amministrazione si riserva la facoltà di verifiche a campione richiedendo documentazione aziendale a supporto delle qualifiche fornite. Il Fornitore potrà fornire ulteriori profili professionali che reputerà utili al fine della realizzazione del Progetto.

4.1 Gestione del progetto

Le attività oggetto del presente capitolato tecnico devono essere effettuate dal Fornitore con la responsabilità del raggiungimento di tutti gli obiettivi di progetto sopra specificati.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di modificare e/o aggiungere nuove attività rispetto a quelle descritte di seguito per il raggiungimento di tutti gli obiettivi di progetto sopra specificati.



4.2 Project management

Il Project Management dovrà identificare le attività da svolgere, le priorità, i tempi, le risorse e verificare il completamento delle attività, la consegna degli oggetti di fornitura, la gestione del rischio e le eventuali ripianificazioni.

Il Fornitore dovrà prevedere una figura di Responsabile di Progetto a coordinamento di tutte le attività previste che dovrà essere unico per tutta la durata della fornitura, garantire un impegno a tempo pieno ed assumere la piena responsabilità dei rapporti con l'Amministrazione.

4.3 Articolazione del progetto

In termini generali, il progetto sarà articolato in un certo numero di obiettivi, per ciascuno dei quali il Fornitore sarà tenuto alla realizzazione e consegna delle diverse componenti di fornitura organizzate per linea di azione.

Le fasi di consegna dovranno essere effettuate nel rispetto di quanto previsto nel Piano di Progetto ed essere conformi agli standard concordati con l'Amministrazione, nonché sottoposti ad approvazione e/o accettazione formale.

5 Piano di progetto

Il Piano di Progetto è lo strumento di riferimento per l'esecuzione ed il controllo della fornitura, comprendente, in particolare, la definizione strutturata degli obiettivi di progetto, dei relativi deliverable, degli impegni stimati e delle relative tempificazioni previste.

In relazione al Piano di Progetto è richiesto quanto segue:

- è richiesta la redazione di una versione preliminare di tale documento, comprensiva del relativo diagramma temporale di Gantt, da includere nell'Offerta Tecnica; nel diagramma andranno specificate le date dei singoli rilasci;
- entro 30 giorni dalla data di inizio lavori, il Fornitore dovrà predisporre e consegnare la versione definitiva del piano medesimo, per l'approvazione da parte dell'Amministrazione; tale versione terrà conto di tutte le scadenze contrattualmente previste e delle ulteriori esigenze eventualmente formalizzate.

5.1 Stato di avanzamento lavoro

Con cadenza mensile il Fornitore dovrà predisporre uno Stato di Avanzamento Lavoro



(SAL) del progetto per la relativa approvazione. Sulla base di specifiche esigenze di rendicontazione, l'Amministrazione potrà richiedere lo spostamento di data di alcuni SAL. Questi i principali contenuti da prevedere per il documento in questione, in relazione a ciascuno degli obiettivi di progetto cui si è lavorato nel mese di riferimento:

- descrizione dell'obiettivo / attività;
- attività concluse e loro date;
- prodotti rilasciati e loro date di consegna;
- percentuale di completamento;
- impegno in giorni persona per figura professionale;
- risultanze delle attività di verifica e validazione;
- eventuali imprevisti ed azioni di recupero effettuate;
- motivazioni di eventuale scostamenti sulle date, sull'impegno, sul volume;
- documenti di approvazione, accettazione e consegna.

6 QUALITÀ

La qualità della fornitura dovrà essere assicurata dal Fornitore, che applicando il Piano della Qualità, dovrà conseguire la certificazione ISO 9001 del prodotto fornito.

6.1 Piano di qualità

Il Piano della Qualità costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore, all'interno dei propri gruppi di lavoro.

In relazione al Piano della qualità è richiesto quanto segue:

- la redazione di una versione preliminare di tale documento, da consegnare in allegato alla Offerta Tecnica;
- entro 30 giorni dalla data di inizio lavori, il Fornitore dovrà predisporre e consegnare la versione definitiva del piano medesimo, per l'approvazione da parte dell'Amministrazione.

Ogni successivo aggiornamento del Piano della qualità dovrà essere sottoposto ad approvazione, insieme alle relative revisioni del Piano di Progetto.

Il Comune di Napoli si riserva la facoltà di richiedere modifiche al Piano della Qualità corrente durante tutto l'arco di esecuzione del Progetto.



7 COLLAUDO

Tutte le componenti della Fornitura saranno soggette a collaudo per accertarne l'effettiva rispondenza a quanto richiesto nelle specifiche tecniche e nelle specifiche funzionali che verranno preparate dal Fornitore e che verranno convalidate dall'Amministrazione.

Sarà cura del Fornitore predisporre il piano di collaudo. Il Fornitore deve altresì garantire il presidio e l'assistenza applicativa necessaria all'effettuazione del collaudo e all'analisi di eventuali anomalie riscontrate, nonché alla loro risoluzione. Il collaudo si considererà terminato quando tutte le prove concordate con l'Amministrazione avranno avuto esito positivo.

A conclusione del collaudo deve essere redatto apposito verbale di accettazione controfirmato dalle parti nel quale verrà anche fissata la data di "pronto per l'uso" del Sistema e delle funzionalità collaudate. Il collaudo avrà inizio entro 30 giorni dalla data di pronti al collaudo e dovrà concludersi entro 2 settimane.

8 MODALITÀ DI ESECUZIONE

Per le prestazioni contrattuali dovute, il soggetto aggiudicatario si obbliga ad avvalersi esclusivamente di personale altamente specializzato, proprio dipendente ovvero legato da contratto di collaborazione esclusiva salvo quanto previsto in tema di subappalto. Il soggetto aggiudicatario riconosce all'Amministrazione appaltatrice la facoltà di richiedere la sostituzione di unità di personale addetto alle prestazioni dovute che fossero ritenute dalla medesima non idonee alla perfetta esecuzione dell'appalto. L'esercizio da parte dell'Amministrazione appaltatrice di tale facoltà, nonché l'eventuale sostituzione di unità di personale, non comportano alcun onere per l'Amministrazione medesima. L'appaltatore si obbliga a consentire all'Amministrazione appaltatrice di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione dell'appalto ed a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

9 INDIVIDUAZIONE DEI REFERENTI

Si fa presente che l'Amministrazione provvederà a designare, in tempo utile per l'inizio dei lavori, un referente tecnico, che sarà l'interlocutore verso il fornitore, potendo rispondere ai quesiti del fornitore nel corso della realizzazione del progetto e svolgendo compiti di raccordo tra fornitore e i responsabili dei vari Uffici, coinvolti nella informatizzazione.

Allo stesso modo, la ditta aggiudicataria, unica responsabile del progetto, dovrà identificare



e comunicare 2 responsabili, uno commerciale ed uno tecnico, che la rappresenti, per tutta la durata del contratto e del periodo di garanzia, ai quali l'Amministrazione farà riferimento per qualsiasi argomento relativo al progetto.

La ditta aggiudicataria, nel caso in cui l'ente rilevasse un'inadeguatezza sui metodi di gestione dei referenti proposti, dietro semplice richiesta dello stesso, è tenuta alla sostituzione di uno o entrambi i referenti. L'obiettivo è di evitare, nell'interesse di entrambi, ogni possibile malinteso e di concorrere a rimuovere prontamente ogni eventuale ostacolo che dovesse insorgere a compromettere il corretto e celere avanzamento dei lavori.