



**FORNITURA di SOFTWARE APPLICATIVI  
PER LA GESTIONE DELLE PRESENZE/ASSENZE E  
DELLE PAGHE IN MODALITA' SAAS SU  
TECNOLOGIA CLOUD**



## PROGETTO TECNICO

Trento. 25 maggio 2021



**GPI S.p.A.**

Via Ragazzi del '99 n. 13 - Trento

[www.gpi.it](http://www.gpi.it)

## INDICE

<b>A</b>	<b>PRESENTAZIONE GENERALE DEL FORNITORE .....</b>	<b>2</b>
A.1	PRESENTAZIONE DEL FORNITORE E NUMERO E DESCRIZIONE DI FORNITURE ANALOGHE .....	2
A.1.1	<i>Descrizione servizi analoghi .....</i>	3
A.2	STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'APPALTO.....	6
<b>B</b>	<b>PROGETTO TECNICO .....</b>	<b>10</b>
B.1	DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE TECNOLOGICA E DEI PROCESSI OPERATIVI E DECISIONALI .....	10
B.1.1	<i>Organigramma .....</i>	12
B.1.2	<i>Gestione Anagrafica .....</i>	12
B.1.3	<i>Gestione Giuridica .....</i>	13
B.1.4	<i>Fabbisogno Organico .....</i>	15
B.1.5	<i>Gestione Rilevazione Presenze.....</i>	15
B.1.6	<i>Gestione Assenze.....</i>	17
B.1.7	<i>Gestione economica .....</i>	18
B.1.8	<i>Gestione Pensioni e previdenza .....</i>	22
B.1.9	<i>Servizi on line al Personale .....</i>	22
B.1.10	<i>Sistema di supporto alle decisioni aziendali .....</i>	24
B.1.11	<i>Valutazione e sviluppo organizzativo .....</i>	25
B.1.12	<i>Stampe.....</i>	27
B.1.13	<i>Debiti/flussi informativi .....</i>	27
B.1.14	<i>Integrazioni/Export dati .....</i>	27
B.2	DESCRIZIONE SICUREZZA LOGICA, LOG ATTIVITÀ, FLESSIBILITÀ, CONFIGURABILITÀ, PARAMETRIZZAZIONE ..	27
B.2.1	<i>Sicurezza logica.....</i>	28
B.3	DESCRIZIONE DELLA METODOLOGIA E STRUMENTI PROPOSTI NEL PIANO DI PROGETTO .....	30
B.3.1	<i>Metodologia .....</i>	30
B.3.2	<i>Strumenti a supporto del Servizio.....</i>	30
B.3.3	<i>Gantt e Fasi del Piano di Progetto.....</i>	33
B.4	PIANO DI FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO, AVVIAMENTO, AFFIANCAMENTO.....	37
B.4.1	<i>Piano di Formazione.....</i>	37
B.4.2	<i>Avviamento, Affiancamento e Tuning.....</i>	41
B.5	DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA ED ADEGUATIVA ED ASSISTENZA "HELP DESK" ..	41
B.5.1	<i>Servizio di Manutenzione Correttiva .....</i>	42
B.5.2	<i>Servizio di Manutenzione Adeguativa e Normativa .....</i>	42
B.5.3	<i>Servizio di assistenza .....</i>	43
B.5.4	<i>Gestione dei Rilasci/Aggiornamenti.....</i>	44
B.6	ASSISTENZA OPERATIVA E MANUTENZIONE EVOLUTIVA .....	44
B.6.1	<i>Servizio di Manutenzione Evolutiva .....</i>	44
B.7	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI, DESCRIZIONE EVENTUALI MIGLIORIE .....	45
B.8	INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI HOSTING/CLOUD .....	45
B.8.1	<i>Servizio di Hosting /Cloud.....</i>	45
B.8.2	<i>Il servizio SaaS JOBTIME GPI .....</i>	47

Il presente documento costituisce la proposta progettuale di GPI per la "FORNITURA di SOFTWARE APPLICATIVI PER LA GESTIONE DELLE PRESENZE/ASSENZE E DELLE PAGHE IN MODALITA' SAAS SU TECNOLOGIA CLOUD" per IRPET.

La fornitura si articola nelle componenti di seguito riportate.

- ▶ fornitura in modalità SaaS di software applicativo di **gestione delle assenze e presenze** per la durata di 40 mesi a decorrere dal 1° settembre 2021;
- ▶ fornitura in modalità SaaS di software applicativo di **gestione del personale** per la durata di 36 mesi a decorrere dal 1° gennaio 2022;
- ▶ fornitura di funzionalità web per la **trasmissione di cedolini, certificazioni, comunicazioni e per l'accesso e la gestione del cartellino orario**;
- ▶ **migrazione dei dati** dalla procedura paghe attualmente in uso;
- ▶ **parametrizzazione** dei software applicativi secondo le esigenze di IRPET e messa in esercizio;
- ▶ **formazione** del personale addetto all'uso degli applicativi;
- ▶ **assistenza** al personale nell'avviamento degli applicativi;
- ▶ servizi di **assistenza manutentiva correttiva, adeguativa ed evolutiva** e di **assistenza operativa**, per la durata contrattuale.

## A PRESENTAZIONE GENERALE DEL FORNITORE

### A.1 PRESENTAZIONE DEL FORNITORE E NUMERO E DESCRIZIONE DI FORNITURE ANALOGHE

La mission del Gruppo GPI è accompagnare le organizzazioni socio-sanitarie nel miglioramento continuo dei processi interni, affinché possano erogare percorsi di cura puntuali ed efficienti attraverso software, servizi e tecnologie su misura.

Grazie alle specifiche conoscenze portate in dote dalle società entrate a far parte dell'ecosistema GPI e ai significativi investimenti in innovazione di prodotto e di processo applicati ai settori *e-health*, *e-welfare* ed *e-government*, il Gruppo è riuscito a tradurre le spinte emergenti dal mondo della Sanità e della Pubblica Amministrazione in soluzioni tecnologiche all'avanguardia e in nuovi modelli di servizio, in grado di cogliere le esigenze di trasformazione e le spinte innovative dei suoi numerosi clienti del settore pubblico e privato.

### POSIZIONAMENTO NEL MERCATO ICT

Il Gruppo GPI, presente sul mercato ICT dal 1988, è oggi **prime leader** italiano nel settore dell'informatica sanitaria, con una quota del mercato nazionale di c.a. l'11% del valore totale. L'offerta del Gruppo combina competenze specialistiche in ambito IT e capacità di consulenza e progettazione che consentono di operare in differenti aree di business: Sistemi Informativi, Servizi per la Sanità, Logistica e Automazione, Servizi professionali ICT e Monetica.

Negli ultimi anni il Gruppo è cresciuto attraverso l'acquisizione di società con business contigui o complementari e lo sviluppo del business in Italia e all'estero. La Società ha chiuso il 2019 con ricavi consolidati oltre **241 mln/Euro(+ 18,3% rispetto al 2018)** e più di **5.345 dipendenti**.

### QUOTAZIONE IN BORSA



GPI è quotata in Borsa sul mercato MTA da dicembre 2018; i risultati del 2019 confermano la redditività e la stabilità del Gruppo che in pochi anni ha quasi quadruplicato i ricavi, passando da 63,5 mln di Euro nel 2013 a 241 mln di Euro nel 2019. Alla luce delle significative potenzialità di sviluppo apportate dal recente percorso di crescita interna e M&A, si prospetta un esercizio 2020 caratterizzato da un ulteriore incremento di ricavi e dell'EBITDA *margin*, previsto superiore al 14%.

### CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ AZIENDALI

GPI S.p.A. è in possesso delle seguenti Certificazioni di Qualità Aziendali:

UNI EN ISO 9001:2015 (Settori EA: 33 – 35 - 18 – 29)	UNI EN ISO 14001:2015 (Settori EA: 33 – 35 - 18)
UNI EN ISO 20000-1:2012	UNI ISO <b>45001:2018</b> (Settori 33 – 35 – 19)
ISO/IEC 27001:2019 (Settori EA: 33)	UNI EN ISO <b>18295:2017</b> (Settore EA: 35)
UNI CEI EN ISO 13485:2016	UNI ISO <b>37001:2016</b> (Settore EA: 33)

### CERTIFICAZIONI TECNICHE E RICONOSCIMENTI

Le principali Certificazioni tecniche e partnership del Gruppo GPI sono: **VMware** – “Solution Provider Professional Level” **Oracle** – “Partner Membership Gold level” **Microsoft** – “Gold Midmarket Solution Provider” **Microsoft** – “Gold Datacenter” **Microsoft** – “Gold Windows and Devices” **Microsoft** – “Silver Small and Midmarket Cloud Solution” **Nutanix** partner **ManageEngine** partner.

Per quanto a competenze specialistiche, si rimarca come la soluzione ESB (*Enterprise Service Bus*) di GPI S.p.A. esponga interfacce perfettamente aderenti alle specifiche IHE che sono state validate e certificate alle sessioni di test del **Connectathon** insieme all'Audit Repository.



Inoltre, sono state ottenute dal Team Business Intelligence di GPI S.p.A. due **ulteriori certificazioni sulla piattaforma Qlik**: la certificazione di secondo livello *Developer* e la certificazione di terzo e ultimo livello *System Administrator*, per le risorse del team di BI.

### L'OFFERTA DEL GRUPPO

L'offerta del Gruppo GPI combina competenze specialistiche in ambito IT e capacità di consulenza e progettazione che consentono di operare in differenti aree di business: Software, Care, Automation, ICT e Pay. L'offerta GPI, frutto di una visione organica del mondo sanitario e socio-assistenziale, in sintonia con le direttive e i piani di azione dell'Unione Europea e con le normative Nazionali e Regionali, comprende: **software applicativi** (amministrativi, ospedalieri, socio-sanitari), **soluzioni e servizi** per CUP e Contact Center, **tecnologie e servizi** per l'*Ambient Assisted Living*, sistemi di *Business Intelligence*, assistenza sistemistica/system integration e soluzioni tecnologiche.

Il Gruppo GPI può vantare competenze specialistiche in svariati ambiti dell'ingegneria del software, particolarmente in ambito *Open Source*, realizzando soluzioni per la **Cooperazione Applicativa** secondo gli standard di interoperabilità previsti in ambito sanitario (HL7, framework IHE) e in ambito delle Pubbliche Amministrazioni (SPCoop e Web Services). Realizza soluzioni per la **Business Intelligence** e i **Decision Support System** tramite un team interno.



Software



Care



Automation



Ict



Pay

#### FOCUS ON: ASA HR

GPI S.p.A. è oggi il principale protagonista dell'offerta di soluzioni ICT e servizi relativi alla completa **"Gestione delle Risorse Umane"** e ad ogni adempimento ad essa correlato a favore dell'ente pubblico sanitario. L'azienda possiede al proprio interno di una unità organizzativa specializzata nel dominio delle Human Resource (**Area Strategica di Affari - ASA HR**) che si farà carico di coordinare e svolgere tutte le attività e servizi oggetto di gara. La ASA HR di GPI gestisce **diverse centinaia di clienti** e riunisce e coordina un ricco e consolidato patrimonio di competenze di processo e normativo tramite un team dedicato di **oltre n. 150 specialisti senior** in tale specifico ambito produttivo (progettisti e sviluppatori sw, consulenti del lavoro, formatori, ecc.). La tipologia di clienti gestita spazia da enti del SSN (Aziende Sanitarie, Agenzie Regionali, Case di cura, Istituti di ricerca) e Pubblica Amministrazione Locale (Comuni, Provincie, Regioni, Consorzi, Unioni di Comuni) fino ad Aziende SpA inhouse, con una **media mensile di oltre 350.000 dipendenti gestiti con soluzioni applicative GPI**.

#### FOCUS-ON: TECNOLOGIE OPEN SOURCE

In linea con le indicazioni AgID, le tecnologie impiegate, sia nello sviluppo software, sia lato ambiente operativo, hanno come fattore comune l'utilizzo di **framework di derivazione "Open Source"**. Sono utilizzati componenti divenuti standard di mercato e, come tali, ampiamente diffusi e utilizzati da tempo in ambienti di produzione e che quindi: ➔siano diventati uno **standard "de facto"** (es. Linux; java; ORM Open Source, ...); ➔abbiano una **comunità** di sviluppatori/utilizzatori numerosa e molto attiva; ➔la qualità della **documentazione** e del **supporto** siano sufficientemente elevati.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si elencano le principali piattaforme Open Source in uso presso la Proponente: Linux, PostgreSQL, Red Hat JBoss, Java, Python, Drools, jBPM, Firefox, Liferay, Alfresco, Activiti, Mule ESB, Talend, Jasper, Nagios – Check\_mk, OpenVPN, ecc.

#### PRESENZA TERRITORIALE

La sede legale del **Gruppo GPI** è a Trento, via Ragazzi del '99, n. 13 ma conta **più di cinquanta sedi operative distribuite su tutto il territorio nazionale** oltre che internazionale con sedi in Germania, Austria, Francia, Spagna, Stati Uniti, Polonia e Russia.

##### A.1.1 Descrizione servizi analoghi

Di seguito si riporta una tabella in cui sono evidenziati servizi analoghi a quello offerto erogati con il prodotto JOBTIME

Azienda	N. utenti	N. cedolini	Regione	Economico	Giuridico	Presenze-Assenze	Pianificazione e Turni	Formazione
INSIEL SPA Società ICT in house della Regione Friuli-Venezia Giulia. Gestione aziende sanitarie: <b>in attivazione</b>	20000	302						
Azienda regionale di coordinamento per la salute			Friuli Venezia Giulia	SI	SI	SI	SI	SI
Azienda sanitaria Friuli Occidentale;			Friuli Venezia Giulia	SI	SI	SI	SI	SI
Azienda sanitaria universitaria Giuliano Isontina			Friuli Venezia Giulia	SI	SI	SI	SI	SI
Azienda sanitaria universitaria Friuli Centrale			Friuli Venezia Giulia	SI	SI	SI	SI	SI
Ircs Burlo Garofolo di Trieste		840	Friuli Venezia Giulia	SI	SI	SI	SI	SI
Ircs Centro di riferimento oncologico di Aviano		307	Friuli Venezia Giulia	SI	SI	SI	SI	SI
Arpa FVG			Friuli Venezia Giulia	SI	SI	SI	SI	SI
<b>INTERCENT ER - Regione Emilia Romagna (Mandante in RTI)</b>								
AZIENDA OSPEDALIERA DI BOLOGNA	5.460		Emilia Romagna			SI	SI	SI
AZIENDA OSPEDALIERA DI FERRARA	2.615		Emilia Romagna			SI	SI	SI
AZIENDA OSPEDALIERA DI MODENA	2.330		Emilia Romagna			SI	SI	SI
AZIENDA OSPEDALIERA DI PARMA	4.240		Emilia Romagna			SI	SI	SI
AZIENDA USL DI BOLOGNA	10.350		Emilia Romagna			SI	SI	SI
AZIENDA USL DI PARMA	2.800		Emilia Romagna			SI	SI	SI
AZIENDA USL DI PIACENZA	3.780		Emilia Romagna			SI	SI	SI
AZIENDA USL DI REGGIO EMILIA (HA INCORPORATO ARCISPEDALE SANTA MARIA NUOVA RE)	7.490		Emilia Romagna			SI	SI	SI
AZIENDA USL FERRARA	2.780		Emilia Romagna			SI	SI	SI
AZIENDA USL IMOLA	1.900		Emilia			SI	SI	SI

			Romagna					
AZIENDA USL MODENA	5.800		Emilia Romagna			SI	SI	SI
AZIENDA USL ROMAGNA (DISTRETTI AUSL RAVENNA, AUSL CESENA, AUSL FORLÌ, AUSL RIMINI)	15.550		Emilia Romagna			SI	SI	SI
ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI BOLOGNA	1.590		Emilia Romagna			SI	SI	SI
AZIENDA OSPEDALIERA POL. TOR VERGATA (Tramite terza parte)	2.300		Lazio			SI		
FONDAZIONE PTV (Tramite terza parte)			Lazio			SI		
ISTITUTO ZOOPROFILATTICO SPERIMENTALE DELLA LOMBARDIA E EMILIA ROMAGNA (BS)	650		Lombardia			SI		
AZIENDA SANITARIA LOCALE ROMA 2	5.000		Lazio			SI		
AZIENDA SOCIO SANITARIA TERRITORIALE DI LODI	2.700	2.700	Lombardia	SI	SI	SI	SI	SI
I.R.S.T. ISTITUTO SCIENTIFICO ROMAGNOLO SRL - MELDOLA (FC)	459		Emilia Romagna		SI	SI	SI	

GPI può vantare inoltre numerose altre referenze di servizi analoghi in Sanità

Azienda	N. utenti	N. cedolini	Regione	Giuridico Economico	Presenze assenze	Turni	Formazione	Valutazione
Azienda ULSS 1 Dolomiti	4067	4107	Veneto	SI	SI	SI	SI	SI
Azienda ULSS 2 Marca Trevigiana	11945	11418	Veneto	SI	SI	SI	SI	SI
Azienda ULSS 3 Serenissima	8962	9172	Veneto	SI	SI	SI	SI	SI
Azienda ULSS 4 Veneto Orientale	3116	3019	Veneto	SI	SI	SI	SI	SI
Azienda ULSS 5 Polesana	3619	3675	Veneto	SI	SI	SI	SI	SI
Azienda ULSS 6 Euganea	9597	9437	Veneto	SI	SI	SI	SI	SI
Azienda ULSS 7 Pedemontana	5160	5112	Veneto	SI	SI	SI	SI	SI
Azienda ULSS 8 Berica	7189	7348	Veneto	SI	SI	SI	SI	SI
Azienda ULSS 9 Scaligera	6963	7045	Veneto	SI	SI	SI	SI	SI
Azienda Ospedaliera Verona	5375	5432	Veneto	SI	SI	SI	SI	SI
Azienda Ospedaliera Padova	5578	6066	Veneto	SI	SI	SI	SI	SI
Istituto Oncologico Veneto	1129	1068	Veneto	SI	SI	SI	SI	SI
Azienda Zero	439	302	Veneto	SI	SI			
Fondazione S.S.P. Padova	119	141	Veneto	SI				
Ist. Zooprofilattico Sper.le Venezie	766	718	Veneto	SI	SI			
IRCCS Policlinico S. Matteo	3709	3731	Lombardia	SI	SI	SI	SI	
IRCCS Besta	829	829	Lombardia	SI	SI	SI	SI	
ASST Spedali Civili di Brescia	7171	7211	Lombardia	SI	SI	SI	SI	SI
ASST Bergamo Ovest	1892	1936	Lombardia	SI	SI	SI	SI	SI
ASST Papa Giovanni XXIII Bergamo	4631	4712	Lombardia	SI	SI	SI	SI	
ASST Mantova	4218	4281	Lombardia	SI	SI	SI	SI	
ASST Franciacorta	1698	1635	Lombardia	SI	SI	SI	SI	
ASST 7 Laghi	5500	5658	Lombardia	SI	SI	SI	SI	
ASST della Valcamonica	1350	1258	Lombardia	SI	SI	SI	SI	
ASST Ospedale Niguarda	4946	5010	Lombardia	SI	SI	SI	SI	
ASST Santi Paolo e Carlo	4507	4424	Lombardia	SI	SI	SI	SI	
ASST Lecco	3355	3426	Lombardia	SI	SI	SI	SI	
ASST di Cremona	2572	2606	Lombardia	SI	SI	SI	SI	
ASST Bergamo Est	2611	2669	Lombardia	SI	SI	SI	SI	
ASST Rhodense	3902	3920	Lombardia	SI	SI	SI	SI	
ASST di Monza	4421	4437	Lombardia	SI	SI	SI	SI	
ASST Nord Milano	2598	2627	Lombardia	SI	SI	SI	SI	
ASST Vimercate	2450	2666	Lombardia	SI	SI	SI		
ASST di Pavia	3301	3212	Lombardia	SI	SI			
ASST del Garda	3043	2956	Lombardia	SI	SI			



ASST di Crema	1513	1475	Lombardia	Si	Si			
ASST della Valle Olona	4459	4428	Lombardia	Si	Si	Si	Si	
ASST Ovest Milanese	4283	4364	Lombardia	Si	Si	Si	Si	
ATS Brescia	1030	1092	Lombardia	Si	Si	Si	Si	
ATS Bergamo	834	873	Lombardia	Si	Si	Si	Si	
ATS della Val Padana	898	908	Lombardia	Si	Si	Si	Si	
ATS della Montagna	402	370	Lombardia	Si	Si	Si	Si	
ATS della Brianza	823	831	Lombardia	Si	Si	Si	Si	
ATS di Pavia	528	511	Lombardia	Si	Si			
Azienda Ospedaliera Siena	2847	2962	Toscana	Si	Si	Si	Si	
ASL Unica Sud Est Toscana	10417	10644	Toscana	Si	Si	Si	Si	
ASP Campani Siena	151	154	Toscana	Si	Si			
ASL 1 Avezzano Sulmona L'Aquila	3754	3997	Abruzzo	Si	Si			
Azienda Prov.le Servizi Sanitari Trento	8939	9136	Trentino	Si	Si	Si		
Azienda Ospedaliera Terni	1646	1721	Umbria	Si	Si	Si		
A.R.S.S. Toscana	71	68	Toscana	Si	Si			
A.GE.NAS. Roma	286	241	Lazio	Si	Si			
A.R.P.A. Marche	242	237	Marche	Si	Si			
A.R.P.A. Toscana	647	659	Toscana	Si	Si	Si	Si	
A.R.P.A. Valle D'Aosta	93	93	Valle d'Aosta	Si	Si			
A.R.P.A. Veneto	875	882	Veneto	Si	Si			
A.R.P.A. Liguria	333	322	Liguria	Si	Si			
Gruppo Ospedali San Pellegrino Mantova	800	0	Lombardia		Si	Si		
Ospedale Ordine Cavalieri di Malta Roma	561	564	Lazio	Si	Si			
S.P.E.S. Padova	325	283	Veneto	Si	Si			
Università degli studi di Brescia	86	75	Lombardia		Si			
Regione Veneto	3014	3003	Veneto	Si	Si			
Provincia di Belluno	176	189	Veneto	Si	Si			
Provincia di Treviso	336	361	Veneto	Si	Si			
Veneto Lavoro	434	486	Veneto	Si	Si			
Comune di Abbiategrasso	209	186	Lombardia	Si	Si			
Comune di Brescia	1777	1773	Lombardia	Si	Si			
Comune di Ferrara	1283	1266	Emilia Romagna	Si	Si			
Comune di Magenta	146	152	Lombardia	Si	Si			
Comune Brembate Sopra	34	35	Lombardia	Si	Si			
Comune di Presezzo	27	28	Lombardia	Si	Si			
Comune di Poggibonsi	180	189	Toscana	Si	Si			
Comune di Gela	376	382	Sicilia	Si	Si			
Comune di Conegliano Veneto	258	238	Veneto	Si	Si			

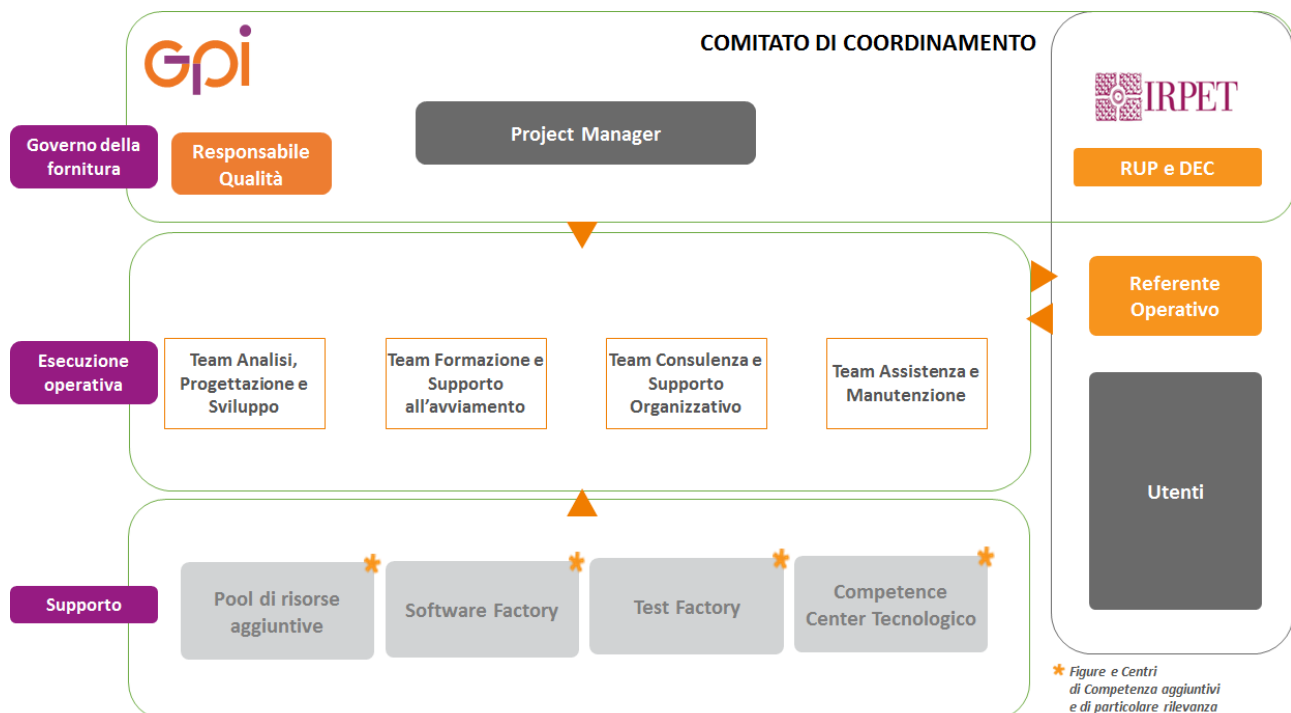
## A.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'APPALTO

La Struttura Organizzativa che GPI ha pensato al fine di soddisfare i requisiti della Fornitura e servizi in parola, è caratterizzata da: ➔ **conoscenze, abilità e competenze a vantaggio dell'efficacia** - impiego di risorse qualificate, altamente specializzate e certificate al fine di garantire la buona riuscita di ogni attività di Progetto; ➔ **efficienza**: focalizzazione del team di progetto sulle attività ad elevato valore aggiunto inerenti i processi operativi, seguendo standard predefiniti e adeguati in funzione dei riscontri sul campo; ➔ **assunzione di responsabilità**: individuazione di centri di responsabilità con chiara assegnazione di attività e obiettivi; ➔ **pianificazione e controllo**: adozione di specifici assetti procedurali e metodologici per la pianificazione, il controllo e il monitoraggio costante delle attività di progetto, di concerto con la S.A.; ➔ **condivisione e comunicazione** - organizzazione coordinata e integrata che, mediante la tracciabilità degli eventi, garantisca il controllo totale del progetto e dia evidenza dello stato di avanzamento delle attività; ➔ **flessibilità** - intesa come capacità di gestire situazioni critiche, di risolvere esigenze improvvise e improcrastinabili e di adattarsi alle mutevoli esigenze operative, senza impatti sulle scadenze intermedie e finali di progetto.

Nello svolgimento dei servizi, saranno inoltre rispettate da parte di GPI tutte le Norme nazionali e regionali indirizzate ai servizi in particolare riferimento a: ➔ **Privacy** (D.Lgs 196/2003 e regolamento UE 2016/679 "GDPR"), ➔ **Sicurezza** (D.Lgs 81/2008), ➔ **Linee Guida AgID** per l'informatizzazione della PA.

Il modello organizzativo generale che GPI intende adottare per il compendio dei Servizi in parola è sintetizzato nel diagramma di seguito raffigurato (Organigramma) e risponde ai seguenti criteri: ➔ **semplificare la struttura gerarchica** per snellire il controllo, garantire l'estrema reattività dei gruppi di lavoro e massimizzare la qualità di prodotti e servizi oggetto di fornitura; ➔ **garantire la più ampia copertura di ruoli** nel pieno rispetto delle indicazioni del Capitolato; ➔ **consentire elevati livelli di flessibilità** nella composizione dei team più adeguati in ragione delle specificità di ciascun intervento previsto dall'appalto.





Nel dettaglio, la struttura organizzativa si articola su tre livelli, ciascuno con compiti e responsabilità chiari e definiti:

- **Governo della Fornitura**: livello che si occupa del coordinamento della fornitura, cui sono affidati i compiti d'indirizzo strategico e organizzativo, di pianificazione e gestione strutturata e integrata della fornitura;
- **Esecuzione Operativa**: livello operativo che si occupa dell'erogazione dei servizi, articolato in servizi/attività e indirizzato sugli aspetti operativi specifici della fornitura;
- **Supporto ai servizi**: livello composto da una serie di strutture a complemento dei team impiegati nell'erogazione dei servizi.

La Tabella seguente sintetizza i ruoli che saranno attivati e le responsabilità di ciascun componente dell'organizzazione illustrata in Figura.

Ruolo	Quantità	Responsabilità
<b>Capo Progetto (PM)</b>	1	Verifica e garantisce il regolare andamento del contratto di appalto. Coordina sotto il profilo tecnico-contabile l'esecuzione del contratto assicurando e verificando che le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità con quanto stabilito. Costituisce il riferimento primario del fornitore nei confronti del Committente. È incaricato del governo complessivo di tutte le risorse e le attività da esso previste. Pianifica le attività del singolo intervento in accordo con il <b>DEC e il Gruppo di Progetto</b> del Committente. Il Gruppo di Progetto si farà carico dell'eventuale ridefinizione dei tempi di attuazione e delle modifiche che dovessero rendersi necessarie in corso d'opera alle funzionalità del sistema offerto. Sarà altresì compito del Gruppo di Progetto richiedere modifiche delle funzionalità software o dell'impianto hardware, ovvero la revisione degli obiettivi previsti. Il PM è responsabile di tutta la documentazione inerente all'intervento e scambiata con il Committente. Provvede a documentare e rendicontare al Committente le attività ed i relativi costi. È responsabile dell'organizzazione e del monitoraggio della conduzione dei servizi inerenti al singolo intervento. Costituisce il riferimento primario per i diversi team operativi coinvolti nell'erogazione dei vari servizi. Collabora nelle attività di governo del cambiamento negli specifici interventi.
<b>Responsabile Qualità</b>	1	Sopravvede tutti gli aspetti relativi alla qualità relativi allo specifico intervento.
<b>Team di Analisi, Progettazione e Sviluppo</b>	3	Formato da: ⇒ analisti programmatori e specialisti tecnici dedicati ai servizi di analisi, progettazione, sviluppo, installazione e configurazione software

		⇒ un sistemista amministratore DB: dedicato all'amministrazione del DB.
<b>Team Specialisti di Prodotto</b>	3	Formato da Specialisti di Prodotto/Formatori altamente specializzati dedicati alla diffusione e promozione dei prodotti, formazione, training on the job, parametrizzazione sistemi, gestione del cambiamento Assistenza e Manutenzione
<b>Team Consulenza e Supporto Organizzativo</b>	2	Formato da Consulenti senior ed esperti di ambito di vasta esperienza altamente qualificati nella gestione del personale dedicati all'analisi e alla risoluzione delle esigenze del cliente, alla gestione del cambiamento, al modellamento dei processi organizzativi e alla comunicazione

La Tabella seguente descrive le funzioni delle strutture di supporto con competenze specifiche che saranno attivate nell'ambito del progetto.

Ruolo	Responsabilità
<b>Software Factory</b>	Struttura di strumenti e organizzazione interna a GPI e dedicata a progettazione, sviluppo e documentazione del software.
<b>Test Factory</b>	Struttura di strumenti e organizzazione, interna a GPI dedicata all'assicurazione di qualità dei prodotti software (Testing e delivery)
<b>Competence Center Tecnologico</b>	Struttura di competenze e conoscenze dedicate al supporto ai team di servizio sulle tematiche dell'ICT.
<b>Pool di Risorse Aggiuntive</b>	Gruppo di risorse interne a GPI, costantemente aggiornate sulle tematiche dell'appalto ed in grado di essere tempestivamente ingaggiate

Il **Team di Lavoro**, composto da ben **10 risorse**, vanta una **lunga esperienza nella gestione delle Risorse Umane in PA e Sanità**. Ogni figura professionale è **specializzata in appositi ambiti** (giuridico, economico, previdenziale, denunce periodiche, presenze-assenze...) e, in questi, esperta nella gestione delle diverse categorie di personale da retribuire (direttori, lavoratori dipendenti, assimilati, autonomi, convenzionati, comandati, frequentatori, ecc.). Ognuna delle risorse che compongono il Team di Lavoro, fin dall'assunzione, **ha frequentato e continua a frequentare, con sistematicità, corsi di formazione professionale inerenti alla propria specializzazione** (es. gestione della busta paga, conguagli e aspetti fiscali del rapporto di lavoro, contribuzione e denuncia Uniemens, CU e 770, autoliquidazione INAIL, Conto annuale, ecc. ecc.). L'accrescimento delle proprie competenze e capacità attraverso corsi di formazione è inoltre favorito dal fatto che **le risorse del Team partecipano sistematicamente anche a tutti gli incontri formativi che GPI organizza per tutti i propri Clienti** e tenuti dai maggiori esperti in materia a livello nazionale

## CAPO PROGETTO

**Riccardo Rizzo:** laureato in Scienze dell'Informazione, possiede **un'esperienza di oltre 30 anni nel Settore IT relativo alla Sanità e Pubblica Amministrazione** con particolare attinenza alla gestione di progetti complessi di eHealth. Dal 2018 in GPI è Direttore Tecnico Business Unit HR-PAL e Responsabile tecnico delle attività di project management, consulenza utenti e produzione software.

## TEAM ANALISI, PROGETTAZIONE, E SVILUPPO

Nome Cognome	Ambito	Titolo di studio	Esperienza maturata (anni)
<b>Filippo Agazzi</b>	<b>Gestione economica, Rilevazione presenze</b>	<b>Laurea in Ingegneria Informatica</b>	<b>8</b>
<b>Filippo Franchi</b>	<b>Gestione economica, giuridica, pianta organica, valutazione e formazione</b>	<b>Laurea in Ingegneria Elettronica</b>	<b>8</b>
<b>Sergio Mezzina</b>	<b>Sistemista e Amministratore DB</b>	<b>Laurea Ingegneria Elettronica</b>	<b>10+</b>

## TEAM SPECIALISTI DI PRODOTTO

Nome Cognome	Ambito	Titolo di studio	Esperienza maturata (anni)
--------------	--------	------------------	----------------------------

Maurizio Franceschini	Gestione economica	Perito Elettronico	31
Fabrizio Chiapponi	Gestione presenze assenze	Programmatore Tecnico Informatico	23
Gianmario Testone	Gestione presenze assenze, Gestione Turni, Gestione Giuridica, Formazione	Laurea in Scienze Politiche	12

#### TEAM CONSULENZA E SUPPORTO ORGANIZZATIVO:

- ▶ **Cristian Rampado**: esperto fiscale, si occupa da oltre vent'anni di Consulenza su aspetti fiscali relativi ai redditi da lavoro dipendente, assimilato e autonomo; formazione professionale, collaborando con Scuole ed Enti di livello nazionale. Tra questi il Centro Studi Alta Padova, la Scuola Umbra per la Pubblica Amministrazione e la Scuola di Formazione e Perfezionamento per la Pubblica Amministrazione.
- ▶ **Federica Fiamingo**: vanta un'esperienza di 27 anni in ambito Human Resource nell'elaborazione delle buste paga e in attività di consulenza, supporto e assistenza amministrativa relativamente alla gestione economica del personale e al rapporto di lavoro in genere. E' iscritta all'Albo dei Dottori commercialisti 17/02/1994; **Abilitazione all'attività di Consulenza del Lavoro L.12/79** - con comunicazione all'Ispettorato del Lavoro di Parma del 10/01/1995; Iscrizione nel **Registro dei Revisori dei conti** dm 26/05/1999 in G.U. n. 45 dell'08/06/1999.

## B PROGETTO TECNICO

### B.1 DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE TECNOLOGICA E DEI PROCESSI OPERATIVI E DECISIONALI

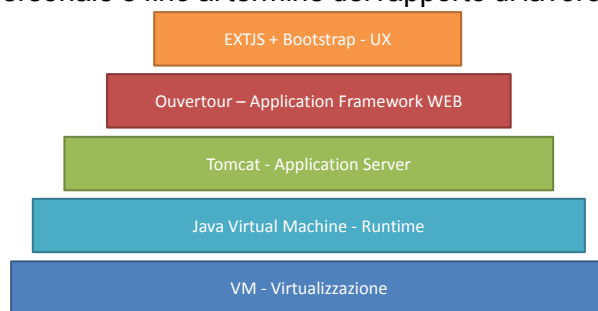
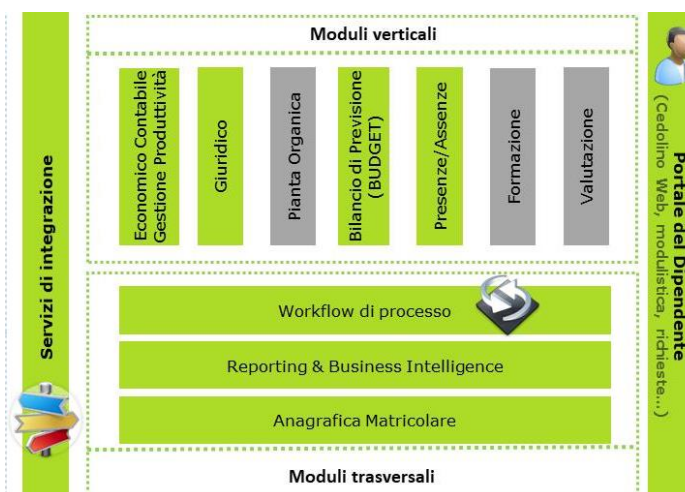
La soluzione tecnologica offerta da GPI a IRPET a supporto della gestione delle risorse umane si esplica nella piattaforma JOBTIME XXI MA ed è pienamente rispondente alle richieste del Capitolato Tecnico di IRPET, come di seguito dettagliato.

**JOBTIME XXI MA** (nel seguito per brevità JOBTIME) è una suite per la gestione del personale dipendente e non dipendente funzionalmente **ricca e completa**, basata su concetti quali **unicità della base dati, integrità, sicurezza** e che copre in modo integrato e funzionalmente approfondito l'insieme dei sotto-ambiti funzionali e dei processi di Human Resource: organizzativi, amministrativi ed economici, nel pieno rispetto della normativa vigente.

#### HIGHLIGHTS di JOBTIME sono:

- ▶ **unicità base dati** a garanzia della sicurezza, integrità e unicità del dato;
- ▶ **integrazione nativa** tra le varie sottocomponenti del sistema;
- ▶ **apertura e integrabilità** verso i domini interni ed esterni all'Ente;
- ▶ **potenza funzionale e operativa** grazie alla numerosità e ampiezza delle funzioni con un elevato grado di dettaglio e di approfondimento

Il modello concettuale di JOBTIME prevede un'architettura logico-funzionale rappresentata nella figura a lato. Ogni componente ha una sua specificità e opera in un'ottica di integrazione con gli altri permettendo di cogliere sia le particolarità e le prassi delle diverse aree sia la visione globale dell'intero processo. La soluzione complessiva permette di: → **governare integralmente tutto il ciclo produttivo, gestionale e strategico dell'ambito Risorse Umane**; → **gestire tutte le informazioni gestite con profondità storica**, dall'assunzione del personale e fino al termine del rapporto di lavoro, registrando tutte le variazioni intervenute nel tempo su tutti i dati gestiti; → **organizzare le informazioni secondo criteri di Governo Strategico** al fine di consentire un elevato numero di processi di gestione strategica/operativa. **La soluzione applicativa utilizzata per la gestione dei servizi messi a gara da IRPET prevede l'utilizzo di tutte le componenti applicative richieste dal Capitolato** e descritte nei successivi paragrafi. JOBTIME è **multi azienda** e quindi strumento ideale per ogni forma "aggregazione" di utenza, sia essa esclusivamente tecnologica che anche amministrativa. La soluzione è adottata ed utilizzata correntemente da enti di dimensioni rilevanti che annoverano oltre 70.000 dipendenti in un'unica istanza di data base. In questo caso gli accessi contemporanei per gli utenti gestionali garantiti sono oltre 500. Tecnologicamente JOBTIME è una soluzione **moderna**, sviluppata in **Java** e basata su un'architettura completamente **WEB** e **multilivello**. La soluzione utilizza il **design pattern MVC** (Model-View-Controller) per la separazione della logica di presentazione dei dati (interfaccia utente) dalla logica di business, secondo **un'architettura SOA a tre livelli**. La soluzione nel suo complesso impiega le tecnologie e strumenti della seguente. Più in dettaglio, JOBTIME è stata realizzata attraverso l'impiego di un unico framework di sviluppo (**Ouvertour**), che conferisce alla soluzione forte uniformità nelle funzionalità di livello trasversale, una completa omogeneità delle interfacce e delle logiche di interazione con l'utente finale. Il Framework è stato ideato e sviluppato per permettere la definizione di applicativi gestionali in genere. Il



Framework è scritto e ospitato interamente in **Database Oracle** (vers. 11g e successive), questo permette di sfruttare le funzionalità di basso livello offerte dal DB per avere il massimo delle performance e contemporaneamente di usufruire del livello di sicurezza intrinseco di Oracle. La soluzione garantisce, inoltre, caratteristiche di **indipendenza dal sistema operativo** (Windows, Linux, ecc.), e **dal browser** (Internet Explorer, Firefox, Chrome, ecc.) proponendo un **client WEB nativo**. JOBTIME infine garantisce una **piena scalabilità orizzontale e verticale**.

### Caratteristiche Salienti



**Piattaforma Web Based:** tutte le funzionalità offerte dalla piattaforma sono completamente accessibili mediante browser, senza la necessità di installazione di alcun client, plugin o runtime (ad es.: runtime Java) a bordo delle postazioni di lavoro degli utenti. La soluzione garantisce il supporto dei principali browser presenti sul mercato (Internet Explorer dalla versione 10 o successive, Edge, Mozilla Firefox, Chrome, Safari). *Il reparto tecnico GPI, fortemente specializzato nello sviluppo di soluzioni Web innovative, monitora quotidianamente l'evoluzione tecnologica al fine di garantire la compatibilità delle proprie soluzioni nel corso della fornitura. L'accesso alla soluzione è garantito dall'adozione di protocolli sicuri quali HTTPS, per consentire la corretta protezione dei dati personali trattati.*



**Logica applicativa integrata,** all'interno della quale tutti i diversi ambiti funzionali (ad es.: informazioni giuridiche, informazioni economiche, turnazioni, etc.) condividono informazioni e processi. JOBTIME è in grado di garantire agli operatori una elevata efficienza nel riuso delle informazioni e, al tempo stesso, una visibilità a 360° sui processi che coinvolgono il dominio delle Risorse Umane all'interno dell'ente o degli enti gestiti.



Supporto nativo alla **gestione di più organizzazioni (multi-azienda)**, garantendo al tempo stesso la proprietà e la riservatezza del dato a livello delle singole organizzazioni e la standardizzazione delle codifiche e dei processi a livello regionale. Grazie a una gestione capillare della visibilità delle informazioni di ciascuna organizzazione, JOBTIME consente la personalizzazione dei dati e delle funzionalità accessibili da ciascun operatore



**Supporto efficace degli operatori in tutti i processi di immissione, elaborazione o produzione di informazioni.** Ciascuna maschera di immissione dati riporta all'operatore in modo chiaro eventuali errori verificatisi in fase di validazione dei dati immessi (ad es.: dato mancante, dato non corretto) impedendo il salvataggio di dati errati. L'ampia conoscenza del dominio applicativo maturata da GPI nel corso degli anni ha consentito la definizione di un insieme di **controlli e blocchi automatici** applicati alle procedure, in particolare a quelle maggiormente critiche quali la generazione dei turni e l'elaborazione dei cedolini. I controlli segnalano all'utente eventuali incongruenze, mediante il log dettagliato delle operazioni eseguite, aiutando l'operatore nella ricerca e nella risoluzione dei problemi.



**Conservazione delle informazioni e della loro evoluzione storica,** dall'assunzione fino alla chiusura del rapporto di lavoro. Per ciascun utente è possibile mantenere traccia di tutte le variazioni avvenute nel tempo (ad es.: dati anagrafici, giuridici, economici, fiscali, contributivi, previdenziali, presenze-assenze, etc.). I dati storici costituiscono un riferimento completo ed esaustivo per la gestione delle Risorse Umane disponibile agli operatori **in tempo reale** da ciascuna delle maschere interattive;



In risposta agli eventi che possono coinvolgere ciascun utente (ad es.: eventi generati dalle presenze assenze, variazioni alle informazioni giuridiche o economiche, etc.) la soluzione consente agli operatori il **ricalcolo delle competenze**, in maniera automatica ovvero manuale.



**Tracciamento di tutte le operazioni svolte,** sia a livello applicativo (ad es.: audit log dell'interazione degli utenti) sia a livello infrastrutturale (ad es.: audit log della base dati) tramite l'adozione di soluzioni metodologiche e tecnologiche specifiche. I log generati dalla soluzione sono raccolti e gestiti nel rispetto delle normative vigenti, garantendo la non modificabilità e la non ricusabilità degli stessi.



**Elevato grado di personalizzazione** (pur favorendo l'adozione di standard e codifiche



regionali). Ciascun utente e ciascuna organizzazione possono essere opportunamente configurati al fine di definire le aree funzionali di competenza e le informazioni accessibili.



**Personalizzazione dei processi di gestione degli iter e delle pratiche del personale** (ad es.: modifica di una timbratura, richiesta ferie, etc.). Per ciascun processo è possibile gestire le figure professionali coinvolte, le logiche di avanzamento della pratica e i criteri di monitoraggio della stessa.

**Di seguito si riporta una breve descrizione dei moduli che compongono l'offerta.**

### B.1.1 Organigramma

La soluzione proposta consente di costruire e modificare, **in maniera semplice e guidata**, la struttura dell'Organigramma Aziendale al quale sono ricondotti i centri di responsabilità cui afferiscono i dipendenti dell'Azienda/Ente. Il modulo per la gestione dell'organigramma è **flessibile e capillare**; esso consente in fase di configurazione e di successiva evoluzione la definizione di qualsiasi tipologia di organigramma, in termini di livelli o complessità. Una struttura minimale di organigramma prevede i seguenti livelli: Direzione generale, Dipartimento, Strutture Complesse, Strutture Semplici, Posizioni organizzative e incarichi. Tale struttura può essere ulteriormente arricchita dagli operatori in accordo con i requisiti dell'Ente, senza richiedere alcun intervento tecnico. Tutte le informazioni che coinvolgono l'organigramma aziendale e la relativa struttura sono **storizzate**: gli utenti autorizzati possono con semplicità navigare lo storico delle versioni e visualizzare lo stato e la struttura dell'organigramma in uno specifico intervallo di tempo. Tutte le informazioni possono essere modificate e riaperte; opportuni controlli automatici guidano l'operatore nel corso dell'operazione e prevengono eventuali errori. La base dati condivisa dai diversi moduli consente, per ciascun assegnamento, di propagare eventuali modifiche anche agli altri ambiti applicativi (ad es.: gestione giuridica, gestione anagrafica, fabbisogni organici, gestione economica, presenze / assenze, etc.). In accordo con la specifica struttura dell'organigramma è possibile identificare, per ciascun dipendente, l'eventuale Responsabile; quest'ultimo ricopre un ruolo molto importante nell'esecuzione di tutti gli iter approvativi che possono essere attivati da ciascun dipendente (ad es.: variazione di una timbratura, richiesta ferie, richiesta permesso, ecc). La soluzione offerta, grazie a una organizzazione logica delle informazioni centralizzata e integrata, consente all'organigramma di **ricepire in maniera automatica** le eventuali variazioni generate dal modulo di gestione giuridica.

### B.1.2 Gestione Anagrafica

La componente di gestione delle anagrafiche costituisce il vero e proprio cuore della soluzione JobTime: essa consente l'immissione e la gestione di tutte le informazioni necessarie alla definizione del personale connesso all'ente (ad es.: personale dipendente, collaboratore, consulente o, in generale, tutte le possibili fattispecie gestite dall'applicativo in relazione allo specifico dominio). Tali informazioni sono condivise trasversalmente da tutti i moduli applicativi descritti, evitando la duplicazione di informazioni.



**Riduzione dei tempi operativi e quindi maggiore qualità delle informazioni gestite dalla soluzione.**

La soluzione offerta consente una gestione avanzata dell'autorizzazione, limitando la visibilità delle anagrafiche da parte di un operatore a specifiche caratteristiche quali qualifica del personale, livello, struttura o centro di costo di appartenenza, etc. Grazie a tale gestione è possibile garantire un accesso personalizzato alle informazioni, nel rispetto delle normative vigenti e dello specifico modus operandi di ciascuna organizzazione gestita. Tutte le operazioni svolte dagli operatori autorizzati sulle anagrafiche presenti all'interno della base dati sono **tracciate** mediante log. L'operazione di inserimento di una nuova anagrafica prevede l'esecuzione di un **insieme di controlli automatici volti a evitare duplicazioni o errori**: il modulo verifica la validità del codice fiscale immesso (rispetto ai dati inseriti dall'operatore) e l'eventuale presenza di una anagrafica con il medesimo codice fiscale all'interno della base dati. Un messaggio segnala all'operatore eventuali possibili duplicazioni, errori nel codice fiscale immesso o campi obbligatori mancanti. La maschera di gestione anagrafica è stata sviluppata con una particolare attenzione all'ordine di visualizzazione e immissione delle informazioni, e rispecchia fedelmente la sequenza logica adottata dagli operatori. I seguenti dati costituiscono un insieme, non esaustivo, dei dati gestiti a livello anagrafico: matricola, cognome, nome, sesso, data di

nascita, luogo di nascita, cittadinanza, dati di Residenza – Domicilio – Recapito, tipo di invalidità e percentuale, e-mail, numero di telefono, codice fiscale, orario di servizio, unità funzionale, centro di costo e percentuale di appartenenza, anagrafica completa stato di famiglia, stato civile, profilo e/o categoria, titolo di studio. In aggiunta alle maschere destinate agli operatori, parte delle informazioni anagrafiche possono essere gestite direttamente dagli utenti mediante il portale dei servizi on-line (ad es.: codice IBAN per l'accredito dello stipendio). Le modifiche ai dati relativi a una specifica anagrafica comportano **la storicizzazione delle informazioni**: per ciascuna variazione la soluzione memorizza i dati precedenti, l'operatore che ha apportato la modifica e la data di modifica. Le informazioni storicizzate possono essere conservate per i soli fini di tracciabilità o rivestire un ruolo attivo nell'ambito dei processi del dominio (ad es.: dati relativi alla residenza nell'ambito del calcolo delle addizionali regionali e comunali di un dipendente, operazioni di aggiornamento e ricalcolo di situazioni pregresse). La soluzione consente, per ciascun soggetto presente all'interno dell'anagrafica, l'immissione di un insieme di documenti utili, quali immagini (ad es.: foto per il badge aziendale), curriculum, eventuali documenti certificanti inabilità al lavoro o limitazioni, ecc..

La ricerca all'interno dell'insieme delle anagrafiche è gestita mediante specifici pannelli di filtraggio delle informazioni. E' possibile filtrare le informazioni relative ai soggetti gestiti in anagrafica utilizzando i loro principali attributi, quali a titolo di esempio: matricola, cognome e nome, codice fiscale, posizione, tipologia di contratto.



JobTime consente la definizione di soggetti anagrafici per i quali non è prevista una gestione economica, ma che possono essere chiamati a interagire con l'ente o l'organizzazione (ad es.: personale esterno non legato da un rapporto giuridico o economico al quale debba essere affidato un badge o specifiche autorizzazioni di accesso alle strutture dell'organizzazione).

### B.1.3 Gestione Giuridica

Il modulo per la gestione giuridica della soluzione proposta garantisce una **gestione completa a 360°** di tutti gli aspetti della carriera professionale del personale e la loro evoluzione nel tempo. JobTime consente la gestione della carriera professionale sia del personale gestito dall'organizzazione (validità giuridica ed economica dell'assunzione) sia di quelle tipologie di personale che sono trattate dall'ente solo in modo parziale (validità giuridica ma non economica). **Una funzionalità che rappresenta un vero e proprio valore aggiunto presso quelle organizzazioni complesse che sono chiamate a gestire tali casi particolari.** Come già descritto per il modulo di gestione anagrafica, anche le informazioni di carattere giuridico sono condivise trasversalmente da tutti i moduli applicativi descritti, in particolare dai moduli di gestione economica, fiscale, previdenziale e dal modulo di gestione delle presenze/assenze. La maschera interattiva di gestione dell'inquadramento giuridico di un soggetto presente in anagrafica fornisce agli operatori una **visione centralizzata e integrata** della carriera del soggetto, definita come insieme dei servizi svolti all'interno dell'ente o presso altri enti, e di tutti i relativi dettagli (ad es.: inquadramento economico, inquadramento previdenziale, atti e documenti).

Per ciascun servizio professionale svolto dal soggetto l'operatore può definire il tipo di servizio, la data di inizio o di conclusione del servizio, i motivi di inizio o di conclusione del servizio nonché tutte le informazioni utili alla definizione della qualifica, del ruolo e del tipo di rapporto del soggetto. La soluzione consente inoltre la gestione di casi particolari quali, ad esempio, il rapporto di lavoro part-time, con indicazione del numero di ore settimanali previste. JOBTIME include un opportuno controllo automatico per il **ricalcolo, in accordo con i motivi di inizio o di conclusione di ciascun servizio, delle effettive assunzioni, variazioni di carriera, cessazioni o proroghe** (ove previste).



JobTime prevede la gestione di tutti gli atti relativi a ciascun servizio, inclusi gli estremi e l'eventuale documento in formato digitale. Tali informazioni convergono all'interno del fascicolo del dipendente, un repository unico e integrato ove collocare i diversi documenti (individuali o collettivi) che possono essere prodotti nel corso del periodo lavorativo del dipendente (ad es.: visite mediche, curriculum, ecc.).

Le modifiche ai dati relativi alla carriera di una specifica anagrafica (ad es.: periodo di servizio, sede di lavoro, etc.) comportano **la storicizzazione delle informazioni** e l'attivazione di eventuali procedure di ricalcolo da parte degli altri moduli della soluzione (ad es.: gestione economica e



gestione previdenziale). Per garantire una **maggiore qualità delle informazioni e ridurre l'insorgenza di errori**, operazioni potenzialmente critiche quali assunzioni e cessazioni richiedono, a seguito dell'inserimento, una esplicita conferma da parte dell'operatore prima di procedere alla modifica dei dati e alla storicizzazione delle variazioni.

Per ciascun dipendente/professionista legato da un rapporto giuridico con l'organizzazione, la maschera interattiva consente la memorizzazione, modifica e gestione delle seguenti informazioni:

- ▶ **Informazioni relative all'assunzione in servizio:** data e motivo di inizio, riferimenti agli atti e ai provvedimenti, profilo o categoria di inquadramento, tipologia di inquadramento (ad es.: tempo determinato a vario titolo, collaborazione, interinale, art. 15 septies e opties, etc.), tipo di assoggettamento previdenziale e di quiescenza in relazione allo sviluppo della carriera, unità operativa di appartenenza;
- ▶ **Informazioni relative ai servizi prestati presso l'azienda:** consente la visualizzazione delle informazioni relative a ciascun periodo di servizio svolto presso l'organizzazione da parte della specifica anagrafica. Le informazioni di sintesi riportate all'interno della schermata per ciascun servizio svolto includono: tipo di rapporto (ad es.: tempo pieno, tempo definito, part-time), data inizio rapporto, data fine rapporto, riferimenti agli atti e ai provvedimenti, qualifica interna, qualifica regionale, qualifica istat, categoria, **unità operativa di appartenenza**. Gli operatori possono includere all'interno di ciascuna scheda di servizio eventuali note testuali per arricchire ulteriormente le informazioni gestite o descrivere situazioni insolite;
- ▶ **Informazioni relative ai servizi prestati presso altri enti:** la soluzione JOBTIME consente la gestione delle informazioni relative al servizio svolto dal personale presso altri enti (ovvero enti confluiti). Tali informazioni consentono agli automatismi implementati all'interno della soluzione, in accordo con le regole del dominio, di determinare l'anzianità di servizio del soggetto e di ricostruire in modo automatico il proprio stato previdenziale;
- ▶ **Assegnazione alla sede di lavoro:** la soluzione JOBTIME consente la definizione, per ciascuna organizzazione, di una gerarchia di sedi di lavoro su più livelli. Il numero di livelli di articolazione può essere definito in fase di configurazione. La struttura organizzativa così definita è condivisa fra tutti i moduli applicativi della soluzione, in maniera **integrata e omogenea**. Un dipendente può essere assegnato in misura percentuale, fino al raggiungimento del 100% di attività, a una o più sedi di lavoro in uno specifico intervallo di tempo;
- ▶ **Categorie protette:** il modulo per la gestione giuridica consente una gestione puntuale e completa delle informazioni relative all'appartenenza del soggetto a categorie protette, L. 68/99 e relativi attributi come la percentuale, l'assunzione come categoria protetta, tipo di invalidità, la rivedibilità, ecc.;
- ▶ **Incarichi dirigenziali:** la soluzione consente la gestione degli incarichi dirigenziali eseguiti dal personale, delle valutazioni periodiche e dei trattamenti economici correlati allo specifico incarico svolto.



JOBTIME permette in fase di configurazione, in modo semplice e senza la necessità di competenze tecniche o interventi al prodotto, di definire un insieme di campi aggiuntivi personalizzati da utilizzarsi nell'ambito della gestione anagrafica e giuridica dei soggetti.

La **centralità** del modulo per la gestione giuridica all'interno della soluzione offerta e la **forte integrazione** delle informazioni conferita dall'architettura del prodotto si riflettono nel vasto insieme di informazioni specialistiche al quale il modulo giuridico può attingere: Dati anagrafici; Presenze/Assenze; Curriculum; formazione e stato matricolare; Dati economici; Dati previdenziali; Dati relativi alla carriera e alla valutazione. Tali informazioni consentono agli operatori autorizzati una visione di insieme sull'intera carriera del dipendente, ulteriormente arricchita dalla possibilità di stampare i **Certificati di Servizio** opportunamente personalizzati. La soluzione consente agli operatori, senza alcun intervento da parte degli sviluppatori, l'implementazione di Certificati di Servizio configurabili per le diverse tipologie di uso (ad es.: carriera del dipendente, carriera e assenze, inquadramento economico). Le stampe potranno includere, mediante uno strumento di configurazione completo ma intuitivo, informazioni derivanti da tutti i moduli che compongono la soluzione, in modo integrato.



In aggiunta rispetto alle funzionalità descritte, il modulo per la gestione giuridica include l'elaborazione di un ampio insieme di flussi richiesti alla PA per rispondere a specifici debiti

informativi. L'esperienza maturata da GPI nel dominio della gestione delle risorse umane nella PA costituisce un valore aggiunto unico e conferisce alla soluzione offerta un elevato livello di completezza funzionale.

#### B.1.4 Fabbisogno Organico

La soluzione JOBTIME mette a disposizione degli utenti un ricco insieme di **funzionalità automatiche per la determinazione e l'aggiornamento del fabbisogno organico dell'ente**, in accordo con gli eventi che possono aver luogo a livello anagrafico, giuridico o di organigramma. Ciascun atto deliberativo può incidere, infatti, automaticamente sul fabbisogno organico (ad es.: pensionamento di un dipendente); la soluzione consente agli utenti di avere evidenza di tali variazioni e di poter determinare, in tempo reale, la situazione del personale in servizio e dei posti vacanti. Una funzionalità semplice ed efficace, in grado di rispondere alla dinamicità degli enti e delle organizzazioni più ampie che gestiscono migliaia di dipendenti. In accordo con la strutturazione dell'organigramma dell'ente, la soluzione JOBTIME consente la definizione delle posizioni previste per l'organico, definite in termini di qualifica, nodo dell'organigramma di riferimento e periodo temporale di validità del fabbisogno. Tali informazioni consentono di calcolare, in tempo reale, un insieme di indicatori importanti per l'attività degli operatori coinvolti nella gestione del personale quali, a titolo esplicativo ma non esaustivo: numero posti previsti, numero posti coperti, numero posti scoperti o vacanti, modalità di copertura dei posti, personale in servizio in posizioni in qualifica superiore. In accordo con le variazioni che possono coinvolgere la pianta organica, la soluzione consente di visualizzare i dati necessari per la produzione di output quali, a titolo di esempio:

- ▶ Dotazione organica per profilo professionale, qualifica e ruolo;
- ▶ Dotazione organica per nodo dell'organigramma;
- ▶ Confronto fra dotazione organica e personale in servizio;
- ▶ Previsione dello stato di copertura dei fabbisogni dell'organizzazione in accordo con le variazioni allo stato di servizio (ad es.: pensionamento) di un dipendente;
- ▶ Situazione dettagliata (analitica e aggregata) con riferimento, per qualifica e nodo dell'organigramma, del fabbisogno, definito in termini di dipendenti in servizio e in ruolo, dipendenti di ruolo con incarico in altra qualifica, dipendenti assenti per aspettativa, dipendenti con incarico su posto assente per dimissione, dipendenti con incarico su posto assente per aspettativa, dipendenti in servizio con incarico straordinario, etc.;

Ciascun'estrazione può essere calcolata selezionando la data di riferimento; i dati elaborati sono filtrati in accordo con la storicizzazione disponibile alla data selezionata; l'elevato grado di parametrizzazione delle funzionalità di reportistica consente di rispondere con efficacia e semplicità a molteplici requisiti informativi.

La soluzione, grazie all'accesso alla base dati integrata condivisa con il modulo di gestione delle presenze / assenze, consente di **gestire efficacemente la copertura dei posti temporaneamente disponibili per aspettative**. Grazie a specifici automatismi la soluzione è in grado di verificare eventuali assegnazioni duplicate dei posti in uno specifico periodo di servizio. In aggiunta alle funzionalità descritte, in grado di rispondere con efficacia anche alle esigenze delle organizzazioni più grandi, la soluzione offerta implementa funzionalità avanzate quali: scadenziario aspettative, possibilità di definire posizioni all'interno della pianta organica senza vincolo di associazione con il personale e, non da ultimo, la possibilità di definire centri di costo funzionali trasversali rispetto all'organigramma dell'organizzazione.

#### B.1.5 Gestione Rilevazione Presenze

Il modulo per la gestione delle presenze / assenze è stato progettato per garantire una integrazione maniera nativa con l'insieme degli altri moduli che costituiscono la soluzione. Un insieme eterogeneo e armonico di componenti, in grado di condividere un insieme di informazioni trasversali, quali: ➔ Dati anagrafici, incluse le informazioni relative ai familiari ed eventuali assenze a questi riferite; ➔ Dati giuridici, quali i riferimenti contrattuali, fasce economiche, delibere e atti; ➔ Informazioni retributive (e.g.: Inquadramento, eventuale iscrizione a Sindacati o Enti Previdenziali / Assistenziali, etc.) e bancarie derivanti dalla gestione del Trattamento Economico del dipendente ➔ Dati organizzativi. La complessità del processo di gestione delle presenze / assenze non può, in effetti, prescindere dalla disponibilità di una copertura informativa completa, in grado di supportare in modo efficace gli

operatori per tutto il processo di rilevamento, rettifica e consolidamento delle informazioni raccolte. La soluzione, nello specifico, consente



Il modulo per la gestione delle presenze / assenze, in modo analogo agli altri moduli della soluzione, consente un impareggiabile grado di personalizzazione della UX e delle funzionalità **SENZA la necessità di intervenire direttamente sul codice sorgente dell'applicativo**. Grazie alle avanzate funzionalità offerte dal framework **Ouverture**, la soluzione è in grado di garantire agli utenti autorizzati, a seguito dell'attività di formazione, le funzionalità necessarie per la modifica delle maschere riepilogative dei cartellini nonché della eventuale logica funzionale.

### Gestione dei parametri di rivelamento delle presenze

Una gestione efficace del processo di rilevamento delle presenze non può prescindere dalla capacità di definire in modo capillare i molteplici parametri che possono incidere sulle modalità di calcolo di uno specifico dipendente. Parametri che possono variare nel corso del mese, anche più volte nell'ambito dello stesso mese, in relazione all'evoluzione del dipendente, dell'organizzazione e della normativa vigente. La soluzione offerta risponde a tale esigenza consentendo per ciascun dipendente la definizione di un ricco insieme di informazioni, quali: ➔Debito Settimanale; ➔Numero Giornate Lavorative; ➔Identificazione se necessario delle Giornate di Lavoro; ➔Tipologia di Part-Time Orizzontale, Verticale, Ciclico; ➔Se il lavoratore è un Turnista Notturmo; ➔Se il lavoratore ha diritto a Indennità Festiva quando lavora durante il festivo; ➔Se il lavoratore ha diritto a Indennità Notturna quando lavora durante la notte; ➔Tipo di Gestione della Festività non goduta; ➔Se il lavoratore ha effettuato Reperibilità e come tale reperibilità è gestita; ➔Se il lavoratore ha effettuato Libera Professione e come tale attività è gestita; ➔Se il lavoratore ha effettuato Attività Aggiuntiva e come tale attività è gestita; ➔Orario di Lavoro svolto; ➔Modalità adottata per associare l'orario al lavoratore.

**Tali informazioni sono conservate e storicizzate e possono essere modificate più volte anche all'interno dello stesso mese.** Ciascuna variazione può essere valorizzata all'interno di un intervallo di date di decorrenza, che ne indicano l'intervallo di validità nell'ambito dei processi di calcolo per lo specifico lavoratore. La soluzione offerta consente una gestione efficace delle situazioni di lavoro settimanale non standard (e.g.: dipendenti che svolgono attività a turni o con contatti part-time di diversa natura): l'esperienza maturata da GPI nell'ambito del dominio della gestione delle risorse umane ha condotto allo sviluppo di una maschera di gestione dell'orario di lavoro efficace e al tempo stesso intuitiva. Grazie ad essa l'operatore può gestire, ad esempio, il caso di lavoratori con un part-time verticale limitato ad alcuni giorni della settimana o affidarsi a specifici gruppi turno standard già definiti e presenti all'interno dei dizionari del prodotto. Uno strumento semplice e efficace per consentire la descrizione del turno di lavoro di tutti i lavoratori dell'organizzazione, in grado di aumentare il livello di automazione dei processi di calcolo e di ridurre, conseguentemente, gli eventuali errori.

### Gestione badge

La soluzione consente la generazione e l'associazione di uno specifico badge identificativo per ciascun dipendente dell'organizzazione, in modo semplice e configurabile. Il badge può essere calcolato a partire dal numero di matricola del dipendente ovvero mediante una numerazione progressiva indipendente, personalizzabile dall'utente. Per ciascun badge la soluzione consente la definizione di uno specifico intervallo di validità dello stesso.

### Gestione orari

La gestione delle presenze / assenze all'interno di una organizzazione non può prescindere dalla definizione di un insieme di orari, associabili a ciascun lavoratore. Anche la gestione degli orari costituisce un dominio complesso: molteplici variabili devono essere prese in considerazione per il calcolo e solo grazie ad un partner di esperienza come GPI è possibile disporre di una soluzione efficace. Il modulo per la gestione delle presenze / assenze integra uno strumento completo per la gestione degli orari, in grado di definire: ➔Orario Rigido, Flessibile, Libero; ➔Allineamento delle timbrature rispetto all'ingresso e all'uscita; ➔Fasce di pausa pranzo per il calcolo della presenza; ➔Accesso al calcolo dello straordinario; ➔Minimo conteggio dello straordinario; ➔Gestione dei riposi settimanali; ➔Gestione delle Festività non godute; ➔Arrotondamento dello straordinario e dell'orario ordinario; ➔Utilizzo di più tipologie di straordinario ➔Conformità delle timbrature; ➔Fasce di

maggiorazione oraria; ➡Compensazione ritardi; ➡Validità settimanale; ➡Abbuoni su timbrature e orari; ➡Allineamenti su tetti massimi lavorativi; ➡Accesso al calcolo delle indennità di turno; ➡Accesso alla gestione della pianificazione dei turni. Grazie a una maschera di gestione efficace e comprensiva delle diverse voci, l'operatore è in grado di districarsi nella complessità degli orari e di gestire l'associazione degli stessi ai dipendenti.



Una soluzione ulteriormente valorizzata dalla presenza di un algoritmo “smart” per **l'identificazione automatica del turno compatibile con l'utente in accordo con le timbrature dello stesso**. L'algoritmo analizza in tempo reale le timbrature effettuate nel corso della giornata dal dipendente e inferisce l'orario di appartenenza, sgravando l'operatore dal compito di aggiornare i turni effettivi svolti da ciascun dipendente.

In alternativa all'approccio automatico la soluzione consente comunque l'assegnamento dei turni in accordo con specifiche sequenze lavorative. Il modulo consente, nello specifico, la definizione di specifiche sequenze lavorative predeterminate a cadenza variabile, in grado di rispondere in modo pedissequo a tutti i possibili scenari operativi.

### Gestione pausa mensa e buoni pasto

Il modulo per la gestione delle presenze / assenze garantisce una copertura a 360° delle funzionalità di pausa mensa o dell'eventuale erogazione del buono pasto. In particolare, la soluzione consente di definire eventuali orari di pausa obbligatori, per i quali la soluzione applica il taglio della pausa minima anche in assenza delle timbrature di stacco da parte del lavoratore.

Un opportuno algoritmo **supporta l'operatore nell'attribuzione dell'ammontare dei buoni spettanti a ciascun lavoratore**, in accordo con un insieme completamente personalizzabile di regole, adattabili a ciascuna realtà e alle rispettive peculiarità. Regole che includono: la presenza in servizio, l'orario di lavoro che dà diritto al buono, la presenza di un eventuale rientro pomeridiano, il numero di ore lavorate della giornata e del pomeriggio, il numero di buoni pasto massimi per intervallo temporale, i controlli orari di ingresso e uscita e la presenza di eventuali giustificativi incompatibili con l'erogazione del buono stesso.

### B.1.6 Gestione Assenze

L'elevata flessibilità che caratterizza tutti gli aspetti funzionali del modulo per la gestione delle presenze assenze si presenta anche nel caso della gestione delle assenze: tutte le casuali di assenza definite dai diversi Contratti di Lavoro possono essere definite in fase di configurazione e variare con l'evolvere della normativa e della contrattualistica in vigore. **Tali liste di causali possono, inoltre, essere ulteriormente arricchite e personalizzate per rispondere a specifiche esigenze organizzative dell'ente.** La gestione delle assenze, per ciascun dipendente, è supportata da un insieme di automatismi in grado di indicare tempestivamente agli operatori eventuali situazioni critiche, quali ad esempio lo sconfinamento del massimale (individuale o per gruppi di causali, come nel caso dei permessi sindacali). In particolare, grazie all'esperienza pluriennale maturata da GPI al fianco dei propri clienti, la soluzione proposta si caratterizza per la presenza di un ricco insieme di funzionalità orientate al miglioramento dell'efficienza del processo di gestione delle assenze e alla riduzione degli errori. Tali funzionalità includono: ➡Caricamento di causali a ore, giorni e mezze giornate; ➡Gestione dello storico assenze in linea senza limiti temporali; ➡Codici assenze alfanumerici; ➡Inserimento delle assenze senza rischio di sovrapposizione; ➡Inserimento assenze legate a timbratura; ➡Gestione della validità settimanale delle assenze; ➡Controllo in tempo reale dello sconfinamento dei massimali; ➡Caricamenti individuali e collettivi; ➡Possibilità di raggruppare assenze per tipologie; ➡Caricamento veloce per periodi lunghi.



Valorizzare le competenze degli operatori liberandoli dall'onere dei controlli e delle attività ripetitive: questi gli obiettivi della soluzione offerta. Solo un partner con una competenza di dominio come GPI è in grado di garantire una tale soluzione, progettata e sviluppata mantenendo l'utente al centro del prodotto.

La soluzione consente la definizione degli specifici massimali associati a ciascuna casuale (e.g.: ferie, permessi, malattia, legge 104, etc.) e di controllarne in tempo reale l'eventuale superamento (sia a livello di singola assenza sia per gruppi di assenze). Nel caso di gruppi di assenze che superino



specifiche soglie massimali (e.g.: nel caso della malattia con compenso variabile) la soluzione suggerisce in modo automatico l'eventuale modifica automatica dei codici delle casuali per ciascun dipendente. I molteplici contesti di adozione della soluzione offerta hanno consentito a GPI di verificare l'applicazione del prodotto a diversi scenari, quale ad esempio lo scenario della tutela della maternità e della paternità. In fase di avvio della soluzione i consulenti applicativi GPI sono in grado di guidare il cliente nella gestione degli scenari previsti dalla normativa vigente e di configurare una soluzione ottimale e al tempo stesso efficace, rispondente al 100% alle esigenze di una organizzazione complessa nell'ambito della gestione delle assenze.

### B.1.7 Gestione economica

Il modulo di gestione economica incluso all'interno della soluzione JobTime ha l'obiettivo di supportare l'ente, in modo efficace ed efficiente, nella risoluzione delle problematiche e delle attività legate al trattamento economico dei dipendenti. Prerogative del modulo di gestione economica sono l'emissione del cedolino di stipendio, la gestione degli effetti conseguenti e la produzione delle dichiarazioni periodiche e annuali ad esso connesse. Tale modulo è stato progettato grazie alla pluriennale esperienza maturata da GPI per far fronte all'elevato dinamismo del settore, influenzato dalle continue modifiche legislative. L'architettura del modulo si basa su un insieme di tabelle, parametrizzabili e configurabili in modo semplice dagli operatori per la definizione delle voci di retribuzione e delle norme di esecuzione dei calcoli. Tali tabelle consentono agli utenti di gestire qualunque situazione contrattuale, anche con effetto retroattivo. Il grado di configurabilità offerto agli operatori è tale da consentire **una gestione individuale** (ad personam) delle voci che concorrono alla composizione dello stipendio dei dipendenti, siano esse fisse o dipendenti da ulteriori attributi quali qualifica o posizione funzionale ricoperta. Tali voci, opportunamente storicizzate, possono essere invocate regolarmente per il calcolo del cedolino del dipendente. Il modulo consente la gestione di situazioni contrattuali particolari (ad es.: part-time, contratti a orario ridotto, a tempo definito, etc.) derivanti dalle informazioni anagrafiche e giuridiche di ciascun dipendente. Anche per tali tipologie di contratto è garantito il rispetto delle normative vigenti in materia contrattuale (ad es.: calcolo ratei 13° mensilità, storicizzazione dei precedenti contratti di lavoro, gestione basi di calcolo automatico, ecc.). La gestione dei trattamenti economici a livello **multi-aziendale e multi-contrattuale è supportata nativamente**; in fase di avvio della soluzione e di eventuale evoluzione la vasta esperienza applicativa maturata del personale GPI nell'ambito della gestione del personale nella Pubblica Amministrazione è messa a fattor comune con l'ente per l'identificazione delle caratteristiche peculiari e delle configurazioni di ciascuna tipologia contrattuale.



Nello specifico il modulo offerto è configurato, in fase di avvio del progetto, con tutti i dati necessari alla gestione delle diverse tipologie contrattuali definite nel paragrafo 3.7 del Capitolato Tecnico. GPI si impegna a garantire per l'intera durata del progetto l'aggiornamento, in accordo con l'evoluzione normativa, di tutti i parametri necessari al corretto funzionamento del modulo (e dei moduli per la gestione fiscale e previdenziale collegati).

Tutti i parametri utilizzati per la configurazione delle situazioni contrattuali sono **storicizzati** al fine di consentire l'applicazione retroattiva dei provvedimenti normativi (situazione sempre più frequente). A fronte di una variazione l'operatore può effettuare, con i parametri aggiornati, le operazioni di ricalcolo e conguaglio. La soluzione offerta da GPI include un ampio insieme di funzionalità: funzionalità di base, **in grado di rispondere efficacemente a tutti i requisiti espressi dall'ente e dalle normative vigenti** e funzionalità avanzate, finalizzate a garantire un **supporto a 360°** agli utenti anche nelle situazioni più complesse o critiche. Tali funzionalità includono:

- ▶ **Gestione di emolumenti variabili** secondo il periodo di riferimento (mese/anno), consentendo la corretta attribuzione per competenza o cassa ai fini della contribuzione fiscale e previdenziale. Essa comprende gli emolumenti derivanti da una quantità di presenza in servizio in determinati reparti o fasce orarie. La soluzione consente di definire per ogni competenza accessoria, il periodo di validità e l'esecuzione dell'eventuale ricalcolo;
- ▶ **Gestione di voci ripetitive con scadenza e voci gestite a rate**: la soluzione consente la gestione di situazioni quali cessione del quinto (anche a più destinatari), assicurazioni o ricongiunzioni retributive, con scadenza o senza scadenza. Per ciascuna voce è possibile determinare la rata mensile, l'eventuale conguaglio finale e eventuali periodi di sospensione nel

corso dei quali la voce non è applicabile al calcolo del cedolino;

- ▶ **Gestione dei contributi sindacali** e delle iscrizioni a CRAL e circoli;
- ▶ **Gestione missioni** con possibilità di calcolo automatico dei rimborsi in base alla durata/destinazione, inserimento dei dati descrittivi della missione e stampa per atto amministrativo;
- ▶ **Gestione assegni per nucleo familiare:** la soluzione integra le funzionalità di gestione dello stato di famiglia del dipendente, opportunamente storicizzata, con possibilità di definire detrazioni, carichi di famiglia e assegni del nucleo familiare;
- ▶ **Gestione completa degli eredi e delle relative liquidazioni:** il modulo gestisce, nel rispetto delle normative vigenti, l'indennità di mancato preavviso, la liquidazione a tassazione separata delle competenze, la posizione deceduto ed erede. In particolare gli operatori possono gestire, in modo intuitivo e guidato, la liquidazione delle somme dovute prima del decesso, il conguaglio fiscale del dipendente deceduto, la liquidazione delle competenze post-decesso con assoggettamento solo previdenziale. La soluzione determina automaticamente le competenze fiscali e previdenziali di ciascun effetto generato;
- ▶ **Gestione completa economica delle aspettative con il relativo trattamento degli eventuali conguagli:** il modulo di gestione economica mette a disposizione degli operatori una gestione puntuale dei conguagli economici e previdenziali e dei ricalcoli delle competenze generati da ciascuna variazione che può coinvolgere uno o più dipendenti (ad es.: rinnovo contrattuale). Un insieme di controlli automatici consente di suggerire efficacemente agli operatori quali dipendenti devono essere soggetti a ricalcolo e conguaglio, consentendo l'analisi di dettaglio. La procedura prevede la gestione della data di competenza su tutte le voci stipendiali. Grazie a ciò i parametri di calcolo possono variare in funzione del trattamento economico riferibile alla data di competenza (ad es.: liquidazione di ore di straordinario ad un dipendente che ha ottenuto una progressione orizzontale e/o verticale dopo la data di maturazione delle ore di straordinario);
- ▶ **Confronto dati stipendiali su mesi diversi.** La procedura permette l'elaborazione del cedolino annuale sia a livello individuale che a livello generale, suddiviso per mese al fine di poter confrontare i dati mese su mese. La procedura genera e memorizza tutti i mesi i dati contabili relativi all'elaborazione al massimo dettaglio, garantendo agli operatori uno strumento ottimale per l'analisi;
- ▶ **Ridefinizione basi imponibili e connesse ritenute obbligatorie,** la procedura genera gli imponibili previdenziali per periodo di riferimento classificandoli ai fini CPDEL, CPS, Tesoro, CPI, in quota A, Quota B e quota non annualizzabile;
- ▶ **Determinazione delle ritenute obbligatorie previste per legge** (fiscali, previdenziali, assistenziali) in ottemperanza alla vigente normativa per ogni singolo dipendente, con conseguente determinazione degli oneri riflessi, delle basi imponibili e relativi contributi da indicare nelle varie dichiarazioni mensili o annuali, con possibilità di distinzione del personale a tempo pieno da quello a part time, nonché di quello in astensione facoltativa con diritto all'integrazione contributiva;
- ▶ **Gestione conguaglio fiscale** (D.Lg.vo 314/97) a fine servizio e a fine anno (conguaglio entro il 28 febbraio per eventuali informazioni prevenute all'Ente entro il 12 gennaio, oltre a quello di dicembre);
- ▶ Gestione completa delle trattenute da operare per il Decreto-legge 112 25/06/2008
- ▶ Gestione contabilità fondi contrattuali per competenza e per cassa;
- ▶ **Gestione incarichi dirigenziali e quote di retribuzione di posizione variabile aziendale;**
- ▶ Gestione di compensi per borse di studio e convenzioni.



Le funzionalità descritte costituiscono solo in parte delle innumerevoli opzioni offerte dal modulo; un prodotto altamente parametrizzabile e orientato al supporto costante degli utenti, grazie a controlli automatici, log delle operazioni svolte e identificazione delle condizioni di errore.

La soluzione offerta mette a disposizione degli operatori un insieme di strumenti avanzati per la elaborazione, stampa e verifica dei cedolini e dei relativi agganci contabili. Gli utenti autorizzati possono procedere con la generazione dei cedolini per specifici gruppi di dipendenti (ad es.: dipendenti in aspettativa, dipendenti cessati, dipendenti di una specifica struttura) e **generare**

**eventuali cedolini personalizzati con messaggi specifici.** La procedura permette l'elaborazione, in qualsiasi momento, di uno e/o più cedolini paga, con l'uso della tabella di apertura periodi, che consente di gestire fino a 30 periodi diversi all'interno dello stesso mese di elaborazione. **La struttura del cedolino paga può essere personalizzata degli operatori in modo semplice ed intuitivo e risponde ai requisiti espressi dal CT.** Il modulo prevede, a fronte dei cedolini generati, la produzione dei tabulati per i mandati di pagamento con la possibilità di gestire capillarmente i conti di riferimento e l'integrazione con il sistema informativo della contabilità. Grazie alla completezza della soluzione offerta, gli operatori possono in qualsiasi momento verificare, in modo consuntivo o preventivo, l'impatto del costo del personale (per le diverse voci e funzioni) sul bilancio dell'ente. Dal punto di vista fiscale il modulo consente l'aggiornamento costante degli scaglioni di reddito e delle aliquote IRPeF. Le nuove detrazioni fiscali, comprese quelle per carichi di famiglia (coniuge, figlio in assenza di coniuge, figli eventualmente di età inferiore ai tre anni e/o con handicap, figli in nuclei famigliari con più di tre componenti, altri famigliari) sono gestite in modo del tutto automatico, senza necessità di alcun calcolo da parte dell'utente. La gestione delle variabili fiscali (comprese anche le detrazioni per produzione di reddito da lavoro dipendente, assimilato, autonomo e da pensione) risulta estremamente semplice. Le voci a tassazione separata, collegate alla corresponsione di emolumenti riferiti ad anni precedenti, sono gestite esclusivamente in riferimento ai casi previsti dalla normativa vigente con applicazione automatica della relativa aliquota calcolata sul reddito medio del biennio precedente. In funzione della regione di residenza, viene contabilizzata l'addizionale regionale e la relativa rateizzazione nei primi 11 mesi dell'anno successivo o il saldo in caso di cessazione. Analogamente viene contabilizzata l'addizionale comunale e la relativa rateizzazione durante l'anno in corso (acconto) e successivo (saldo). In caso di cessazione del rapporto di lavoro le residue rate mensili sono automaticamente addebitate al dipendente. **I tecnici GPI provvedono all'aggiornamento immediato in procedura delle aliquote di addizionale regionale desunte dalle Leggi Regionali e delle aliquote di addizionali comunali e delle eventuali fasce di esenzione pubblicate nel sito ufficiale del Ministero delle Finanze.** La gestione degli aspetti economici e fiscali richiede la produzione di un insieme di stampe e denunce periodiche finalizzate a soddisfare gli eventuali debiti informativi dell'organizzazione. GPI HR risponde efficacemente a tali requisiti mettendo a disposizione degli utenti un ampio insieme di report e stampe mensili e annuali, altamente configurabili, quali:

- ▶ Gestione completa **DMA**, integrata con la gestione anagrafica e giuridica per l'identificazione degli assoggettamenti, con generazione supporti magnetici e cartacei;
- ▶ Gestione completa **UNIEMENS** con generazione supporti magnetici e cartacei;
- ▶ Gestione Monitoraggio Trimestrale con generazione supporti magnetici e cartacei;
- ▶ Denuncia Semestrale **ONAOI** (previsionale o con versamento degli acconti) con generazione supporti magnetici e cartacei;
- ▶ Autoliquidazione **INAIL** con generazione supporti magnetici e cartacei;
- ▶ Gestione **CU** con generazione supporti magnetici e cartacei a termine rapporto di lavoro o a livello annuale;
- ▶ **Cartolarizzazione** dei crediti INPDAP: il modulo permette la creazione del file utile all'import sul sito dell'INPS;
- ▶ Gestione **Previdenza Complementare**: il modulo prevede l'elaborazione e la predisposizione del flusso csv utile per l'upload sul sito dell'istituto di previdenza (PREVINET, PERSEO, ecc.);
- ▶ Gestione **Modello 770**: il modulo permette di generare la denuncia in formato ministeriale pronta per l'invio telematico. La denuncia viene stampata su formato A4 generando in automatico le fincature previste dal modello pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale;
- ▶ Gestione Conto Annuale con generazione supporti magnetici e cartacei. In base ai periodi lavorati, al profilo del dipendente, alla corretta relazione tra le voci e le specifiche ministeriali, la procedura crea l'archivio annuale, permette la manutenzione dello stesso, la stampa delle tavole in formato ministeriale e la produzione del file per l'importazione automatica nell'ambiente SI.CO. della Ragioneria Generale dello Stato.;
- ▶ Rilevazione Deleghe Sindacali;
- ▶ Stampa Riepilogo mensile IRAP;
- ▶ Stampa distinta IRPEF per versamento mensile.

#### **B.1.7.1 Gestione missioni e trasferte**



**Gestione regole da parte dell'Amministratore:** Possono essere definite e gestite:

- ▶ Diverse tipologie di trasferta/missione.
- ▶ Diversi profili di rimborsi spesa (con diverse tipologie di forfait e diversi massimali). I profili di rimborso vengono assegnati alle persone in modo specifico o in funzione della qualifica (es. operaio, impiegato, quadro, dirigente)
- ▶ Diverse tipologie di spese con specifici importi e massimali.
- ▶ Diverse tariffe di rimborso chilometrici per persona o tipo automezzo; siamo disponibili, se richiesto, a sviluppare una personalizzazione per tenere conto anche del tipo di trasferta.

**Richiesta di missione:** Il dipendente inserisce online sul portale la sua richiesta di missione indicando data, motivazione ed una previsione di spesa. La missione può essere richiesta a fronte di una commessa / attività.

Il dipendente può anche fare richiesta di un anticipo.

**Autorizzazione missione:** Il responsabile riceve una mail contenente la richiesta che può o meno autorizzare. Si possono prevedere regole di approvazione (es uno o più responsabili devono approvare, in modo congiunto o disgiunto). Il richiedente riceve una mail con l'esito della autorizzazione.

**Inserimento note spesa:** A seguito della missione il dipendente può inserire in qualsiasi momento le note spesa nel portale online. È possibile configurare la regola per cui le note spesa possano essere inserite solo a fronte di missioni preventivamente autorizzate. Le spese sostenute possono essere delle seguenti macro-tipologie:

- ▶ importo speso a piè di lista: per tutti i casi nei quali l'utente ha sostenuto una spesa di un determinato valore (es. pasto, parcheggio, biglietti di mezzi pubblici, ecc.) si può indicare l'importo della spesa. Tramite l'app è possibile fotografare e caricare il giustificativo della spesa (es. la ricevuta del taxi). Il dipendente può allegare documenti (come estratto conto carta di credito). Il caricamento di allegati può essere reso obbligatorio da configurazione per voce di spesa. E' possibile configurare dei massimali di spesa per voce di spesa e profilo del dipendente. Nel caso di superamento si può prevedere messaggio e troncamento alla cifra massima o semplice warning, Possono essere inoltre previsti messaggi e warnings su specifici campi configurabili dall'amministratore
- ▶ Km percorsi con auto personale o aziendale: si può indicare il numero di chilometri percorsi per i viaggi effettuati con auto aziendale o propria; il numero di KM può essere calcolato automaticamente mediante Google maps. Una volta definiti il numero di Km percorsi il sistema calcola il costo moltiplicando il numero di chilometri per la tariffa a chilometro che è specifica in funzione del tipo di auto utilizzato dal dipendente.
- ▶ Trasferte a forfait (ad esempio giornata di trasferta con pernottamento che prevede una diaria a forfait di x euro) si può indicare che la trasferta è stata effettuata mediante spunta. L'importo è predefinito a sistema in funzione del profilo della persona.

Le spese possono essere addebitate a Centro di costo o a Commessa/attività

**Approvazione note spesa:** L'approvazione delle spese di trasferta imputate nel mese viene data a sistema dal responsabile della commessa e dal responsabile organizzativo della persona. I responsabili ricevono un alert su smartphone (push notification e/o mail) e possono dare la validazione direttamente su smartphone o sulla mail. Vengono segnalate le spese non preventivamente autorizzate e i superamenti delle spese inserite rispetto ai massimali previsti nel profilo di rimborso spese assegnato alla persona (nel caso di non troncamento automatico). L'addebito contabile alla commessa o centro di costo avviene al termine della approvazione.

**Flussi di alimentazione altri sistemi:** Il sistema può produrre file relativi alle spese di trasferta autorizzate per periodo ai fini di alimentare i sistemi paghe e contabili. Le voci di spesa possono essere codificate mediante tabelle di trascodifica.

**Report:** Gli utenti che gestiscono il processo complessivo e i responsabili di commessa / organizzativi per i dati di loro competenza, dispongono di report (tabelle, pivot table, grafici) per analizzare le spese anche durante il mese e prima della validazione e contabilizzazione.

I report possono avere: ➔ diverse **viste**: Commessa, Centro di costo, Dipendente, Qualifica, Ruolo, Sede di lavoro, Tipo trasferta) e ➔ diversi **indicatori**: spese trasferta per voce.

L'utente può anche facilmente creare nuovi report e grafici (con una modalità e semplicità simile alle pivot table e grafici di Excel).

### B.1.8 Gestione Pensioni e previdenza

Il sistema consente il raccordo automatico delle risultanze dell'elaborazione dei cedolini con il sistema informativo della contabilità (applicativo EUSIS).

GPI vanta un'esperienza unica sul mercato per quanto riguarda la gestione previdenziale di enti pubblici sanitari. Fin dai primi anni '80, i principi fondamentali su cui è stata costruita la procedura di gestione del personale JOBTIME sono stati l'automatismo nella determinazione dei conguagli retroattivi e delle pratiche pensionistiche. Tale automatizzazione si basa sulla perfetta integrazione tra i moduli giuridico, economico, presenze-assenze e previdenziale, che rende immediatamente disponibili tutte le informazioni necessarie alla predisposizione della pratica. **Grazie a questa integrazione, in JOBTIME è disponibile la funzione di elaborazione e stampa di certificati previdenziali, per tutti i dipendenti in servizio o cessati, che rende estremamente rapida e precisa la lavorazione delle pratiche pensionistiche attraverso la nuova procedura online PAssWeb per la gestione della Posizione Assicurativa degli iscritti all'Inps.** Per l'operatore che desiderasse tuttora utilizzare l'applicativo ufficiale Inpdap Pensioni S7, la procedura si interfaccia perfettamente con tale applicativo. Un'apposita sezione dell'applicativo consente, infatti, indicando semplicemente la matricola e la data di cessazione/riferimento del dipendente, di recuperare e trasferire dalla banca dati dell'Ente tutte le informazioni necessarie per lo sviluppo delle varie pratiche previdenziali. Tale trasferimento può essere effettuato sia secondo l'attuale principio di cassa (cfr. circ. Inps 105/2012), sia secondo il tradizionale principio di competenza. Tutte le informazioni trasferite vengono ovviamente proposte all'utente anche in visualizzazione. Per quanto riguarda la predisposizione delle pratiche di liquidazione, la compilazione dei modelli TFR/1, TFR/2, 350/P e 350/P Foglio Aggiuntivo, questa avviene direttamente da JOBTIME sempre con recupero automatico dei dati. L'utente, con un semplice comando, potrà generare la modulistica in formato pdf da trasmettere all'Istituto previdenziale. L'applicativo JOBTIME permette, inoltre, di realizzare proiezioni per il calcolo dell'indennità di fine servizio/rapporto (TFR o TFS), sia lorda che netta. Anche in questo caso l'utente dovrà semplicemente selezionare il dipendente interessato, inserire una data di cessazione/riferimento ed eseguire il comando che recupera i dati automaticamente. E' possibile anche l'integrazione manuale di eventuali servizi pregressi (e relative retribuzioni). Il risultato, ottenuto con un semplice click, viene evidenziato all'operatore, che può riprodurlo su carta intestata attraverso l'apposito comando "Stampa". JOBTIME offre inoltre specifici ambienti di lavoro per l'inserimento dei dati relativi a riscatti e ricongiunzioni, servizio militare, maternità al di fuori del rapporto di lavoro, benefici di legge e maggiorazioni di servizio, interruzioni di carriera, cessioni del quinto dello stipendio e pagamenti contributivi pregressi con la previsione dei rispettivi collegamenti e trasferimenti all'UNIAMENS-ListaPosPA. Tra gli altri, sono previsti report ed estrazioni relativi alle voci accessorie, per competenza o per cassa, ed alla scheda di inquadramento giuridico-economico del dipendente riferita a tutte le decorrenze contrattuali. L'inquadramento viene predisposto automaticamente dalla procedura dopo che l'utente ha definito una serie di parametri ed il periodo al quale l'inquadramento si riferisce (a tal fine è sufficiente inserire un flag in corrispondenza delle varie decorrenze contrattuali di interesse). A seconda delle scelte effettuate dall'utente, i dati economici riportati nella scheda di inquadramento possono essere annuali o mensili, riferiti all'imponibile Cassa Pensioni o imponibile INADEL, con evidenziata o meno la tredicesima mensilità, rapportati o meno all'eventuale percentuale del part-time. In presenza di arretrati di retribuzioni fisse e continuative corrisposte secondo il principio di cassa, la procedura fornisce anche un prospetto riepilogativo degli importi e dei relativi anni di liquidazione e di competenza, che potranno così essere confrontati con l'inquadramento contrattuale.

Sono attivi gli automatismi per la gestione della previdenza complementare (fondi PERSEO-SIRIO, LABORFOND, FOPADIVA, ESPERO, ecc.).

### B.1.9 Servizi on line al Personale

Una soluzione per la gestione delle risorse umane non può non porre al centro dei propri processi i

veri e propri fruitori dei suoi servizi e delle funzionalità: i **dipendenti**. I dipendenti devono essere coinvolti sempre di più nel processo di gestione, per offrir loro risposte tempestive ed efficaci e, al tempo stesso, per trasferire alcune attività e responsabilità dal centro (ufficio del personale) al singolo individuo. Per garantire il raggiungimento di questo obiettivo la soluzione GPI per la gestione delle risorse umane va oltre il supporto alla sola attività di back-office, integrando un portale web dedicato espressamente ai dipendenti, alle loro esigenze e richieste. Un portale che vuole andare oltre i classici servizi di accesso a documenti e comunicazione (self-service del dipendente, per l'accesso a cedolini o alla CU) per divenire una vera e propria piattaforma di **people engagement**: la piattaforma diventa, quindi, un vero e proprio strumento di interazione fra il dipendente e l'organizzazione. Nello specifico il dipendente può accedere a una area riservata finalizzata, grazie a una interfaccia intuitiva ma efficace, alla gestione dei dati personali, alla comunicazione delle differenze di timbratura, alla richiesta di permessi e ferie. Le funzionalità a disposizione degli utenti possono essere **personalizzate in accordo con il ruolo, le strutture di appartenenza o la tipologia di contratto**, valorizzando le peculiarità di ciascuna organizzazione e i relativi processi.



La flessibilità della soluzione consente a GPI di poter includere ulteriori funzionalità specifiche, progettate su misura rispetto alle esigenze dello specifico ente. Dal 2003 GPI progetta e realizza soluzioni personalizzate per organizzazioni e enti con l'obiettivo di fornire un servizio unico e personalizzato, in grado di migliorare l'interazione con i dipendenti e generare risparmi amministrativi in termini di tempo e di costo.

La soluzione GPI si caratterizza per la presenza di una **architettura Web**, accessibile da browser senza la necessità di installare alcun tipo di componente o plugin. Grazie all'adozione di una interfaccia responsive, la soluzione è in grado di adattarsi anche alla visualizzazione su smartphone e tablet per consentire la fruizione in mobilità. Una soluzione ottimale soprattutto in contesti operativi ove i lavoratori sono chiamati a operare frequentemente sul territorio lontano dal rispettivo ufficio o reparto. La base dati del portale è nativamente integrata con gli altri moduli della soluzione; l'accesso alle informazioni pubblicate è vincolato alle credenziali dell'utente e organizzato in accordo con il principio di riservatezza delle informazioni stesse. Un utente può, nel dettaglio, accedere esclusivamente alle proprie informazioni personale ovvero alle informazioni dei propri sottoposti, nella misura in cui tali informazioni risultano necessarie per il corretto svolgimento degli iter approvativi (ad es.: richiesta di ferie da parte di un dipendente al proprio superiore).

Le funzionalità offerte dal portale del dipendente consentono agli operatori dell'ufficio Risorse Umane:

- ▶ La gestione delle richieste e degli **iter approvativi mediante workflow**;
- ▶ La disponibilità di un sistema di **messaggistica interna** per la notifica di comunicazioni globali ovvero personali, quali: variazioni normative, pubblicazioni di nuovi documenti, richieste di attività che l'utente è chiamato a svolgere;
- ▶ La **pubblicazione e condivisione documentale**: cedolini, allegati, modelli CU, cartellini, attestati, etc.;
- ▶ La consultazione in tempo reale dei dati relativi ai cartellini, alle presenze / assenze e ad eventuali dati aggregati, visualizzati mediante sinottici di riepilogo;
- ▶ La gestione delle eventuali **correzioni e rettifiche alle timbrature**.
- ▶ Il singolo dipendente, accedendo al portale, può fruire, a titolo esplicativo ma non esaustivo, delle seguenti funzionalità:
  - ▶ Consultazione cartellino;
  - ▶ Consultazione cedolino;
  - ▶ Consultazione modelli CU;
  - ▶ Gestione richiesta giustificativi di assenza;
  - ▶ Gestione richieste di correzione timbrature;
  - ▶ Gestione richieste ferie e permessi;
  - ▶ Gestione richiesta di detrazioni per carichi di famiglia;
  - ▶ Gestione richiesta assegni al nucleo familiare.

L'adozione del portale del dipendente consente di disporre di uno strumento per la gestione **sicura, tracciabile e efficace** delle richieste formulate da ciascun dipendente e del loro iter approvativo. Tutte le richieste, ove approvate, concorrono all'aggiornamento della base dati della soluzione, semplificando significativamente l'attività degli operatori e riducendo la possibilità di errori o perdita di

informazioni. Il tutto nell'ambito di un processo più generale di digitalizzazione dei processi della pubblica amministrazione, **orientato all'ottimizzazione e alla dematerializzazione degli stessi**.

### B.1.10 Sistema di supporto alle decisioni aziendali

#### SISTEMA DI INTERROGAZIONE

Il **motore di ricerca ed estrazione** della soluzione JOBTIME offerta è **trasversale a tutti i moduli applicativi** e consiste in un insieme ragionato di macro-raggruppamenti di informazioni. All'interno di uno o più raggruppamenti l'utente può **realizzare, salvare e riutilizzare estrazioni composte di:**  
⇒ **campi** (dati) liberamente selezionabili, ⇒ **ordinamenti** e raggruppamenti singoli e multipli, ⇒ **selezione di parametri** anagrafici, giuridici, economici, di organico e di rilevazione presenze/assenze. Tutti i campi (dati) sono gestiti in **modalità storica**, la selezione di elementi potrà quindi essere fatta sempre ad una determinata "validità" selezionabile. **Le ricerche così impostate sono salvate all'interno di profilazioni di visibilità** e potranno essere richiamate, modificate e riutilizzate. I risultati delle ricerche svolte sono **salvati ed esportabili** in formato Excel, csv. La soluzione offerta sarà rilasciata mettendo a disposizione una libreria di reportistica standard, che copre tutti gli ambiti applicativi oggetto della gara. Nella fornitura iniziale sono previsti i report attualmente in uso, è poi prevista un'attività specifica di Analisi e Configurazione per **ulteriori report che risultino necessari**, oppure la modifica a quelli attuali ove richiesto.

#### REPORTISTICA

La soluzione applicativa proposta per il service gestisce la reportistica in relazione a due livelli di lavoro: ⇒ di reportistica operativa, assolta tramite funzionalità proprie della gestione economica del personale; ⇒ di analisi statistiche e reporting avanzato, assolta tramite uno strumento dedicato.

#### Reporting operativo

Tutte le esigenze legate al reporting operativo richieste nell'ambito della Documentazione di gara, infine, sono ampiamente soddisfatte dal sistema JOBTIME. In JOBTIME sono già implementati una serie di query dinamiche che tenendo conto dell'esperienza pluriennale nel settore ed in contesti organizzativi complessi, sono già presenti per supportare gli utenti nelle attività quotidiane. Inoltre, è possibile da parte dell'utente personalizzare le query prodotte o di elaborarne di nuove secondo le proprie esigenze e di condividerli con gli altri operatori. Opportuni e specifici interattivi **guidano gli utenti** nella composizione, elaborazione, controllo, ed eventuale sistemazione dei dati, fino alla generazione delle estrazioni come previste dalle normative specifiche. Il Generatore di Query inoltre, a disposizione un ambiente che consente all'utente di interagire con il sistema stesso avendo a disposizione: ⇒ Dizionario dati completo e suo utilizzo attraverso le semplici descrizioni, non dovendo quindi effettuare ricerche basate sui codici. ⇒ Ambiente di estrazione dati per esportazione verso Excel o Access. ⇒ Ambiente guidato di creazione delle estrazioni. ⇒ Ambiente guidato che consente all'utente di lavorare senza conoscere la relazione tra i dati, infatti è la procedura che lo guida. ⇒ Creazione di ambienti personalizzati di estrazione per ripetibilità delle funzioni. ⇒ Creazione di Ambienti pubblici (per tutti gli utenti) privati (utente proprietario). ⇒ Stampa delle estrazioni fatte direttamente dallo strumento. Un'apposita funzione consente la creazione d'interrogazioni personalizzate all'interno della gerarchia delle tabelle del database. Il risultato ottenuto sarà visualizzato in un formato griglia stampabile ed esportabile in un foglio elettronico di Microsoft Excel.

#### Analisi statistiche e reporting avanzato

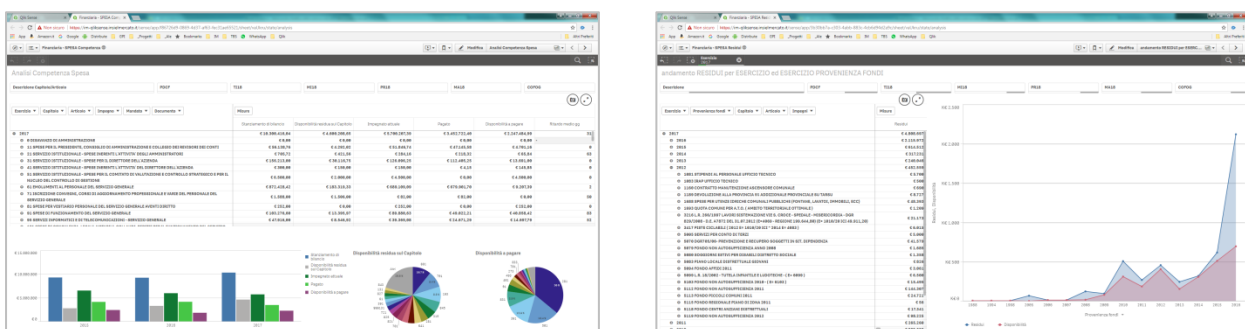
Per l'elaborazione di reportistica e statistiche di livello avanzato e di governo direzionale GPI metterà a disposizione lo strumento **Qlik Sense Enterprise Professional Users** (licenza d'uso per 1 utente (token)). Il valore dello strumento sta nella sua intuitività d'uso: con il modello associativo di Qlik Sense l'utente risponde a una domanda dopo l'altra completando i propri percorsi personali per giungere alle proprie conclusioni. In sintesi le sue **principali caratteristiche** sono: → facilità di utilizzo, → esplorazione di grandi quantità di dati, → creazione rapida di visualizzazioni flessibili e interattive, → esplorazione contemporanea di più sorgenti dati in un'unica applicazione, → grande capacità di personalizzazione per adeguarsi a qualsiasi esigenza, → accesso ai dati da qualsiasi luogo, in un qualsiasi momento, da un qualsiasi dispositivo. Gli utenti potranno fruire, con l'utilizzo di un browser, dei seguenti contenuti in modalità "responsive": ⇒ **Visual Analysis**: rappresentazioni grafiche e/o



tabellari definibili e modificabili dall'utente attraverso un'interfaccia grafica web semplice e intuitiva (no code interface). Le analisi possono essere esportate nei più comuni formati: HTML, Excel, CSV, PDF, etc. ➔ **Reports:** rappresentazioni a report ricche e interattive, altamente formattabili per le varie esigenze dell'utenza, definibili e modificabili dall'utente attraverso un'interfaccia grafica web semplice ed intuitiva. I report possono essere esportati nei più comuni formati: HTML, Excel, CSV, PDF, etc. ➔ **Interactive Visual Analysis:** rappresentazioni grafiche, quali ad esempio mappe geografiche, che permettono il drill-down, selezioni lazo, zoom etc. ➔ **Dashboards:** rappresentazioni grafiche a cruscotto interattive che permettono drill e selezioni parametriche.

Concretamente tramite apposite **app** tarate sulle esigenze di analisi dell'IRPET è possibile effettuare l'accesso ai dati del Personale e produrre di diversi scenari interattivi di analisi.

Gli ambiti di approfondimenti verranno definiti in accordo con IRPET e potranno riguardare ad esempio: breakdown % del personale per Servizio, numero di risorse umane per Servizio, tassi di assenteismo per Servizio, ecc. Il risultato è una reportistica visiva di ultima generazione, innovativa ed unica nel suo genere. Riportiamo alcuni esempi di interfaccia grafica:



Il vantaggio è dato dal fatto che gli utenti trovano velocemente e a portata di mano le informazioni di cui necessitano e possono condividere i risultati con i loro colleghi, utilizzando apposite funzioni di condivisione, report, stampe, “.pdf” tramite la completa integrazione con Office o OpenOffice. Gli utenti potranno in modo profilato: ➔ Creare, modificare, aggiornare in modo parametrico i report in esso presenti; ➔ Creare, modificare, navigare le “pivot” di analisi, ➔ Creare, modificare, consultare in modo interattivo i dashboard.

## Base dati della BI

I flussi di caricamento sono progettati per creare una copia fisica dei dati presenti nei sistemi sorgente. L'applicazione viene alimentata dalla sorgente dati utilizzando una connessione permanente o temporanea. La connessione permanente ha il vantaggio di consentire la schedulazione di aggiornamenti automatici con una frequenza stabilita in funzione delle necessità dell'applicazione stessa. L'alternativa viene rappresentata dalla possibilità di caricamento manuale, sia realizzando una connessione temporanea a un DB, sia disponendo dei dati in qualsiasi altra forma (es. foglio excel o documento di testo).

Il sistema sorgente non viene in alcun modo modificato essendo interessato in modalità di “sola lettura” soltanto nella fase di caricamento.

### B.1.11 Valutazione e sviluppo organizzativo

Il sistema permette di definire gli obiettivi di performance individuale e valutare i risultati conseguiti dalla persona nell'ambito delle prestazioni, dei KPI e dei comportamenti, con possibilità di adottare un approccio tipo MBO o tipo Balanced Scorecard. I risultati raggiunti possono essere utilizzati per determinare il premio economico. E' possibile definire diversi modelli di schede di valutazione da assegnare a ciascuna persona in funzione del livello (dirigente, quadro, ecc.), della società, della Business Unit di appartenenza o del profilo professionale.

Il modello di scheda di valutazione identifica:

- La frequenza di valutazione;
- Le regole per individuare la persona da valutare o non valutare (es in funzione di previsine di dimissione o assenze prolungate)

- ▶ Con quale regola definire chi la deve effettuare/validare (sono possibili anche autovalutazioni seguite da conferma da parte del responsabile);
- ▶ Qual è il workflow del processo di assegnazione obiettivi, revisione e valutazione;
- ▶ Quali sono i gruppi di fattori da valutare che possono essere:
  - ▶▶ indicatori di performance di gruppo e/o di società e/o di Business Unit a cui la persona è assegnata
  - ▶▶ sviluppo competenze professionali e sviluppo comportamenti assegnati sulla base del ruolo della persona
  - ▶▶ obiettivi individuali assegnati alla persona dal suo responsabile
  - ▶▶ risultati di progetti strategici o operativi a cui la persona partecipa
- ▶ Qual è il peso (importanza) di ciascun gruppo di fattori per il calcolo del punteggio complessivo;
- ▶ Quale è il format dei contenuti che devono essere riportati nella scheda di valutazione
- ▶ Se sono previsti premi economici e quali sono le regole di calcolo.

Periodicamente una procedura automatica permette di generare le schede individuali sulla base delle regole definite. Generata la scheda viene attivato il workflow per la conferma degli obiettivi. Il valutato ed il valutatore possono monitorare in corso d'anno il raggiungimento degli obiettivi assegnati. Il cambiamento da parte della persona di ruolo o di unità organizzativa in corso d'anno viene segnalato e gestito con diverse regole e modalità. A fine del periodo viene effettuato il workflow di completamento della valutazione. Il sistema consente di acquisire i valori dei KPI utilizzati nel processo di valutazione direttamente da sistemi esterni. Il Valutatore, l'Approvatore ed il Valutato possono vedere e intervenire sulle schede nel portale online. Tramite workflow si può stabilire quali campi sono visibili o modificabile da ciascun ruolo in ogni fase del processo. Il Valutatore può effettuare dei salvataggi "provvisori" della valutazione prima di dichiarare di aver completato in modo definitivo la valutazione. Oltre ad indicare i punteggi, possono essere inseriti da parte del valutatore o del valutato commento alla singola voce o commenti finali sia sul giudizio che sulle raccomandazioni per il miglioramento. Il workflow permette di inviare automaticamente una mail a chi deve intervenire nel processo: ad esempio all'approvatore quando il valutatore ha completato la valutazione o al valutato quando la valutazione è diventata definitiva in modo tale che possa prenderne visione. L'ufficio amministrativo che si occupa di coordinare le attività di valutazione può stabilire la scadenza entro la quale il valutatore deve provvedere a completare la valutazione. Il sistema invia mail di sollecito a ridosso della scadenza ai valutatori in ritardo. Oltre la scadenza l'ufficio amministrativo potrà intervenire per riaprire la scheda non completata. Nel caso di valutazione definitiva, qualora il valutatore voglia apportare modifiche alla valutazione già confermata, può essere autorizzato a farlo solo dall'ufficio amministrativo.

Il sistema permette di calcolare il premio raggiunto da ciascuna persona sulla base di regole. Se previsto è possibile inserire una **forzatura del premio**, con un campo note e mantenendo il valore calcolato dal sistema. Le persone possono essere abilitate a consultare la propria scheda nel portale nelle diverse fasi e inserire i propri commenti e accettazione. Il responsabile del processo e delle Business Unit hanno **visibilità dell'avanzamento di tutte le valutazioni e funzioni di monitoraggio** dell'equità e la calibratura delle valutazioni e dei premi assegnati. Il sistema permette di definire delle **linee guida di performance calibration e strumenti di confronto** (esempio gaussiana) fra le linee guida e le valutazioni effettuate per totale azienda / business unit / ruolo professionale. Sono a disposizione modelli di valutazione performance, MBO e salary review specifici per società di consulenza e software. Il sistema dispone di un modulo web e di una App per gestire il processo di **feedback continuo**. I Feedback che una persona può dare ad un'altra persona: Sono semplici e veloci e possono essere dati in qualsiasi momento; Si basano su un giudizio sintetico (da 1-scarso a 5-eccezionale); Possono contenere commenti e suggerimenti; Possono essere «spontanei» oppure «richiesti» dalla persona stessa o dal suo responsabile; Possono essere relativi ad una competenza, oppure ad un progetto o in generale; Possono essere consultati in sede di valutazione periodica. E' possibile sulla base del workflow impostato permettere al valutato di visualizzare la valutazione definitiva sul portale on line e inserire note o commenti finali. E' anche possibile richiedere al valutato di compilare un survey sul processo di valutazione i cui risultati saranno tipicamente visibili solo all'Ufficio Amministrativo. Tutte queste regole possono essere diversificate per profili professionali o tipi di scheda. Il sistema potrà **conservare direttamente la scheda oppure inviarla al sistema**

**documentale** ai fini della conservazione.

### B.1.12 Stampe

Il sistema permette la gestione parametrica di stampe da parte di utenti appositamente abilitati (creazione, modifica e eliminazione), con la consultazione dei dati dell'intera banca dati. Lo strumento permette di selezionare i parametri di selezione, l'output e il livello di aggregazione. L'output è disponibile a video, in formato XLS (o equiparabili) e in pdf.

### B.1.13 Debiti/flussi informativi

E' garantita dal Sistema offerto in tutti i suoi moduli, ai fini degli adempimenti dei debiti informativi, la completa produzione di files di controllo e di caricamento sulle relative piattaforme ministeriali/regionali strutturati secondo le specifiche tecniche nazionali/regionali, laddove queste specifiche sono disponibili

### B.1.14 Integrazioni/Export dati

#### INTEGRAZIONE CON STRUMENTI DI PRODUTTIVITÀ INDIVIDUALE

Sono supportati tutti i più comuni formati per l'integrazione con gli strumenti di produttività individuale (ad es Acrobat, MS- Office, Libre-Office). Le funzionalità applicative per tutti i dati gestiti consentono un'estrazione rapida del dato generando i formati più comunemente usati (pdf, xls, csv, ecc.).

#### INTEGRAZIONE CON SISTEMI TERZI

JOBTIME XXI MA comprendere, sotto forma di funzionalità applicative, la generazione, il controllo e l'invio telematico (integrazione) di tutti i flussi previsti da Norme nazionali, regionali e provinciali. JOBTIME XXI MA possiede un insieme di strumenti di integrazione delle informazioni di livello generale. GPI ha da tempo sposato gli **standard di interoperabilità internazionale** e le architetture applicative di riferimento per la realizzazione di soluzioni integrate e interoperabili. Le esperienze pregresse in materia di integrazioni da parte di GPI permettono l'implementazione di integrazioni in modalità sincrona o asincrona. I metodi più comunemente usati si possono riassumere in integrazioni via: **Database (DB) – Text file (TXT)/CSV – Web Service (WS)**.

GPI **predilige le integrazioni via Web Service di tipo SOAP, JSON, REST**, per le quali può vantare metodologie consolidate e molti servizi già realizzati e attivi presso molteplici Amministrazioni, che consentono la configurazione rapida di servizi estremamente precisi, efficienti e sicuri. Laddove non sia possibile implementare integrazioni standard, saranno utilizzati metodi alternativi, garantendo l'automazione e la tempificazione richieste.

## B.2 DESCRIZIONE SICUREZZA LOGICA, LOG ATTIVITÀ, FLESSIBILITÀ, CONFIGURABILITÀ, PARAMETRIZZAZIONE

JOBTIME MA XXI **risponde ai requisiti funzionali sotto elencati:**

N.	Requisito
1	mono istanza di applicazione che operi in un unico impianto anagrafico in cui siano uniformate tutte le informazioni giuridiche, economiche, previdenziali e quelle relative alle presenze/assenze, consentendo così di attingere ai dati del personale all'interno dell'azienda nel completo rispetto della normativa sulla privacy. Pertanto, è prevista la centralizzazione dei dizionari per garantirne l'omogeneità e l'uniformità aziendale dell'applicativo relativamente ai dati
2	reciproca integrazione in tutti i diversi moduli gestionali (possibilmente in modo nativo) al fine di escludere inutili ridondanze o duplicazioni e ridurre i margini di errori; l'assoluta integrazione dei dati finalizzata all'immissione dei medesimi in un'unica fase del processo di gestione delle informazioni, senza prevedere in nessun caso un doppio inserimento del medesimo dato.
3	storizzazione: le informazioni presenti nei dizionari del sistema sono storizzate per ciascuna registrazione con opportune date di validità; è garantito il mantenimento in linea di tutti i dati storici relativi a tutte le aree previste e la loro fruibilità;
4	automatismi di sistema tali da guidare l'operatore nel corretto/completo inserimento dei dati. Il sistema prevede blocchi logici e controlli automatici atti ad impedire l'inserimento di informazioni errate, non congruenti o non consistenti;
5	ricalcolo permanente sia per quanto riguarda gli eventi della gestione assenze/presenze sia per quanto



	riguarda quelli della gestione economico/giuridica; l'applicativo è in grado di eseguire automaticamente il ricalcolo delle competenze e delle trattenute ad ogni elaborazione mensile. Il ricalcolo, sia aziendale che per singolo dipendente, è garantito in ogni momento ed è visibile sul portale del dipendente;
6	audit/log: l'applicativo è altamente configurabile cioè mette sotto log (chi ha fatto, che cosa e quando) in qualsiasi momento ogni dato gestito dal software;
7	strumento di reportistica standardizzata e dinamica in base al quale sia possibile interrogare la banca dati, mediante criteri di selezione multipla e scelta delle variabili con possibilità di export su foglio di calcolo, su formati aperti (ods, cvs, ecc.) e pdf → rif. par. B.1.13 del presente documento
8	adeguati sistemi di controllo quali ad esempio quelli di seguito elencati: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementazione di avanzati sistemi di profilatura degli utenti, con autorizzazione/abilitazione sulle funzionalità e sui dati da gestire</li> <li>• monitoraggio degli iter e delle pratiche del personale attraverso un sistema di workflow, prevedendo le necessarie autorizzazioni.</li> </ul>

## B.2.1 Sicurezza logica

### B.2.1.1 Log Attività

La soluzione proposta è conforme alle misure di sicurezza ICT emanate dall'AGID. L'aderenza a criteri di sicurezza è soddisfatta dal sistema in relazione agli aspetti di seguito illustrati. Per ciò che attiene il **riconoscimento dell'identità e la profilatura degli utenti**, il sistema consentirà l'accesso ai soli utenti dotati di credenziali, ciascuno caratterizzato da un proprio specifico profilo autorizzativo (in termini di funzionalità, processi e servizi fruibili e di visibilità dei dati gestiti). Il sistema proposto integra al suo interno le funzionalità necessarie alla gestione autonoma delle credenziali di accesso, del loro rilascio e rinnovo e per l'autenticazione degli utenti. Al tempo stesso esso può operare in modo sinergico con servizi locali (rispetto alla singola Azienda) ovvero centrali (es. servizi di autenticazione a livello regionale) quali Active Directory ed LDAP, per implementare le funzionalità di Single Sign On degli utenti. La presente proposta integrerà e utilizzerà i meccanismi di identificazione degli utenti messi a disposizione dall'infrastruttura Cloud utilizzata. Per gli aspetti di **sicurezza applicativa ed elaborazione dei dati**, la soluzione proposta mette a disposizione un sistema di logging particolarmente curato, che offre un supporto completo agli operatori e agli amministratori del sistema. È, infatti, garantita l'adozione di tutte le misure tecnologiche e metodologiche necessarie a permettere il corretto tracciamento dell'attività svolta da tutti gli attori che hanno accesso al prodotto. **A livello fisico**, la sicurezza del sistema sarà garantita dalle infrastrutture fisiche e tecnologiche dell'infrastruttura cloud utilizzata, la quale dispone di adeguati sistemi di antintrusione in grado di monitorare e respingere attacchi di qualsiasi tipo.

### B.2.1.2 Sicurezza

La soluzione proposta, grazie anche all'utilizzo del Datacenter proposto a sua volta pienamente aderente alla normativa in tema di protezione dei dati, garantisce l'ottemperanza alle direttive contenute nel D.L. 196/2003 e nel Regolamento Europeo 679/2016 e a tutta la normativa in materia di protezione dei dati personali e sensibili in vigore durante l'intero arco temporale della fornitura.

Requisito di sicurezza	Caratteristiche della soluzione offerta
Impedire che personale non autorizzato possa raggiungere fisicamente gli strumenti attraverso i quali viene erogato il servizio	A livello di Cloud la sicurezza è garantita da procedure di Physical Access Control
Proteggere l'intero sistema da potenziali attacchi informatici provenienti dall'esterno.	Utilizzo di firewall e di Intrusion Prevention System (IPS)
Cifratura dei canali di comunicazione, protocolli per la comunicazione anonima	Utilizzo di protocolli di comunicazione https e sftp
Riconoscimento dell'identità (credenziali basate su attributi)	Per la gestione delle credenziali di sistema saranno utilizzati e integrati i sistemi di LDAP (Active Directory) messi a disposizione dalla Regione Lazio; ciò garantirà: la gestione delle credenziali di accesso, i log degli accessi al sistema, la gestione degli accessi per gli amministratori del sistema secondo quanto previsto dalla normativa

Affidabilità e resilienza del dato	Il rispetto di questo requisito è garantito dall'integrazione della soluzione proposta con i sistemi di backup, di continuità operativa e disaster recovery messi a disposizione dal Cloud Service Provider. Viene altresì garantita la salvaguardia dei dati tramite l'utilizzo delle tecnologie SSL (Secure Socket Layer protocol).
Controllo dell'accesso ai dati	Il Sistema è configurabile in maniera tale che venga comunque richiesta l'autenticazione, indipendentemente dall'utente di dominio del Committente che sta utilizzando la postazione di lavoro.
Minimizzazione dei dati personali acquisiti	La soluzione applicativa proposta garantisce che in ciascun ambito informativo i dati acquisiti saranno sempre adeguati, pertinenti e strettamente necessari al perseguimento delle finalità (amministrative e contabili) per cui sono raccolti.
Monitoraggio accessi ai dati	Tutte le registrazioni relative agli accessi e alle operazioni effettuate sul sistema e sui relativi dati saranno archiviate con profondità storica. Sono previsti export da consegnare al DPO o al dipendente in caso di apposita richiesta
Privacy	Viene garantita la piena aderenza alle linee guida (attuali e future) del garante in ambito Privacy e gestione dei relativi consensi.
Trasferimento dati all'esterno del Datacenter	Non è previsto il trasferimento dei dati all'esterno dell'infrastruttura cloud utilizzata in alcun modo o forma, ad eccezione di quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati personali e in relazione all'adempimento dei debiti informativi verso Enti terzi (es INPS, Agenzia dell'Entrate, Ministero della Funzione Pubblica, ecc.)
Trasferimento dei dati all'estero	Non è previsto il trasferimento dei dati all'estero in alcun modo o forma.
Trattamento dei dati	Verrà comunicato al Titolare del trattamento il nome ed i dati del proprio responsabile della protezione dei dati (DPO), qualora ne abbia designato uno conformemente all'art. 37 del GDPR.
Registro attività di Trattamento	<p>GPI dichiara di tenere un registro di tutte le categorie di attività di trattamento effettuate per conto del Titolare del trattamento e che comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· il nome ed i dati del Titolare del trattamento per conto del quale lui tratta, degli eventuali Sub-Responsabili e, se applicabili, del responsabile della protezione dei dati (DPO);</li> <li>· le categorie di trattamenti effettuati per conto del Titolare del trattamento;</li> <li>· se applicabili, i trasferimenti di Dati Personali verso un Paese terzo o ad una organizzazione internazionale e, nel caso di trasferimenti previsti dall'art. 49(1)(2) del GDPR, i documenti che attestano l'esistenza di opportune garanzie;</li> <li>· una descrizione generale delle misure di sicurezza tecniche ed organizzative, ivi compresi, fra gli altri, secondo le necessità: <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) la pseudonimizzazione e la numerazione dei Dati Personali a carattere personale;</li> <li>(b) i mezzi che permettono di garantire la segretezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza costanti dei sistemi e dei servizi di trattamento;</li> <li>(c) i mezzi che permettono di ristabilire la disponibilità dei dati a carattere personale e l'accesso a questi nei tempi appropriati in caso di incidente fisico o tecnico;</li> <li>(d) una procedura che mira a testare, ad analizzare ed a valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche ed organizzative per assicurare la sicurezza del trattamento</li> </ul> </li> </ul>

### B.2.1.3 Accessibilità

La soluzione offerta rispetta tutte le norme di accessibilità definite dalla normativa vigente ("Legge Stanca" e successive modificazioni, la circolare 1/2016 dell'AgiD e i requisiti delle nuove raccomandazioni del **W3C in materia di accessibilità (WCAG, ATAG)**), garantendo la **fruibilità delle informazioni** anche agli utenti che fanno uso di ausili alla consultazione (ad es.: **utenti ipovedenti**). In particolare, tutte le componenti applicative sono state realizzate in accordo con il

paradigma web-based e non richiedono l'installazione di alcun software specifico all'interno delle postazioni di lavoro degli utenti. JOBTIME XXI MA assicura la **compatibilità con i principali browser** presenti sul mercato, grazie all'adozione di tecnologie e metodologie web standard.

La soluzione proposta presenta una **UX completa, intuitiva, di facile comprensione e personalizzabile** in accordo con le preferenze di ciascun utente e i permessi applicativi ad esso associati (albero dei menù navigabile). Tutte le maschere interattive che compongono la soluzione sono caratterizzate da uno stile e una interazione omogenei, sia in termini di modalità di navigazione sia in termini di interazione con l'utente. Grazie all'innovativo supporto **multisessione**, la soluzione proposta consente a ciascun operatore di attivare contemporaneamente più maschere interattive (sessioni) dall'albero dei menù, anche se relative a aree funzionali o organizzazioni differenti. Il modulo dedicato ai servizi on-line al personale è stato sviluppato adottando la tecnologia HTML5 e presenta una innovativa User Experience (UX) in grado di adattarsi dinamicamente allo specifico dispositivo dell'utente (responsive). Essa consente la fruizione da parte degli utenti mediante desktop, tablet e smartphone. Specifici **aiuti contestuali** possono essere attivati a fronte delle funzionalità più complesse per fornire all'utente spiegazioni sintetiche e di immediata fruizione mediante tooltip interattivi

Il **modulo dedicato ai servizi on-line al personale** è stato sviluppato adottando la tecnologia HTML5 e presenta una innovativa User Experience (UX) in grado di adattarsi dinamicamente allo specifico dispositivo dell'utente (responsive). Essa consente la **fruizione da parte degli utenti mediante desktop, tablet e smartphone**. Una soluzione **moderna e efficace**, in grado di fornire un valore aggiunto concreto agli utenti, utilizzabile anche in contesti di mobilità (ad es.: timbrature virtuali).

### B.3 DESCRIZIONE DELLA METODOLOGIA E STRUMENTI PROPOSTI NEL PIANO DI PROGETTO

#### B.3.1 Metodologia

La metodologia di project management utilizzata da GPI è la **PMI (Project Management Institute)**, basata sulla **PMBOK Guide**, che rappresenta un approccio efficace e collaudato alla gestione e al coordinamento delle macro-attività (organizzative, operative e di supporto) di cui si compone il progetto. La metodologia verrà applicata dal Project Manager (PM), in stretto coordinamento con il DEC di IRPET, al fine di governare le diverse fasi del progetto, stabilendo gli obiettivi e l'organizzazione, garantendo la consistenza delle soluzioni proposte rispetto agli scopi del progetto e intervenendo per dirimere eventuali criticità che insorgessero nel corso delle diverse fasi di realizzazione.

Per tutta la durata del progetto, verranno attuati meccanismi di verifica periodica degli obiettivi, di validazione delle scelte e di controllo sull'avanzamento delle attività; più in dettaglio i principali strumenti operativi sono: 1) il **Piano di Project Management (PPM)**, costituito dallo schema di Work Breakdown Structure (struttura analitica di Progetto), che integra e consolida una serie di piani di gestione ausiliari (requisiti, schedulazione, rendicontazione, qualità, comunicazioni, ecc.), e dal GANTT di progetto per la schedulazione temporale delle attività; 2) i **report di Stato Avanzamento Lavori (SAL)**, per comunicare con cadenza preconcordanza lo stato corrente delle attività alla SA e con le seguenti informazioni indicative: → quadro di sintesi del progetto, → obiettivi raggiunti e quadro sintetico di ciò che concretamente prodotto il progetto alla data del SAL rispetto alla WBS, → tempistica ed eventuali scostamenti e/o implicazioni su altre attività e margini di flessibilità disponibili; → impegno delle risorse; → eventuali criticità; 3) **Monitoraggio continuativo dei principali indicatori** di progetto e registro delle ISSUE con i **log dei problemi e delle azioni intraprese**; 4) un **Portale tematico di gestione progetto**, che funga da repository e storicizzazione documentale per la gestione e **archiviazione centralizzata e condivisa dei documenti** e faciliti la condivisione e la collaborazione Fornitore/SA; 5) **Momenti di "Design Review"**, ovvero di rivisitazione ed eventuale revisione della struttura e pianificazione di progetto.

#### B.3.2 Strumenti a supporto del Servizio

##### B.3.2.1 Il Portale Web del Servizio (PWS)

Il PWS rappresenta un punto di accesso rapido, sempre disponibile, aggiornato e di immediato utilizzo, orientato ad **agevolare per quanto possibile la comunicazione efficace**, sia tra il Fornitore

e IRPET, sia all'interno dell'organizzazione di GPI e con gli *stakeholder* a vario titolo coinvolti, abilitando la costante **condivisione** di informazioni e documentazione rilevanti per l'affidamento. Il PWS prevede, con accessi rigorosamente profilati, le seguenti macro aree tematiche:

**Area Documentale** - ospita in apposite sezioni tutta la documentazione di progetto, e i riscontri relativi alla corretta esecuzione dei servizi (Piano Qualità e Sicurezza, Reportistica), ecc.

**Area Applicazioni** – consente l'accesso profilato agli strumenti di *Workforce Management*, *Trouble Ticketing*, *Knowledge Management*, *Release e Test Management* messi a disposizione da GPI.

**Area Utilità** - FAQ e ulteriori strumenti di ausilio. La Home Page del PWS rappresenta dunque il punto d'accesso privilegiato e unitario, sia per il coordinamento delle **comunicazioni relative alle fasi di pianificazione, erogazione e controllo/rendicontazione delle attività contrattualizzate**, sia per la condivisione di **informazioni rilevanti** con tutta l'utenza a vario titolo coinvolta.

## PROJECT MANAGEMENT E DOCUMENTAZIONE DI PROGETTO

La sezione "Project Management e Documentazione di progetto" supporta tutte le funzioni del *Project Management*: **Pianificazione e Stati di avanzamento (anche in formato Gantt)**, **Allocazione Risorse**, **Gestione Rischi**, **Quality Assurance**, **Diario di Bordo e Gestione Eventi** (anche tramite calendari e To Do List). Un sistema di **notifiche** via email facilita la condivisione degli obiettivi e il rispetto delle scadenze da parte di tutti i componenti del gruppo di lavoro (GPI e IRPET), nel rispetto dei rispettivi profili. Sfruttando le funzionalità di gestione documentale integrate nella piattaforma **Liferay**, tutta la documentazione di progetto risulterà archiviata in un Repository definito, a cura del Capo Progetto tramite immediate configurazioni di pannello quali ad es.: organizzazione in cartelle, definizione dei tipi documento applicabili, *workflow* di approvazione, categorie di classificazione. La fruizione delle informazioni di progetto (**ricerca e consultazione**) è prevista, sia in modalità classica (tipo cartelle di Windows), sia attraverso funzioni di pubblicazione messe a disposizione da Liferay, ovvero elenchi specializzati per tematica (documenti di architettura, requisiti, verbali, SAL, ecc.) pubblicati in modalità dinamica all'interno di pagine (o porzioni di pagina) all'interno del PWS. Per quanto riguarda la **consegna della documentazione di progetto**, il PWS prevede apposite aree di *upload* opportunamente differenziate per le comunicazioni da GPI a IRPET e viceversa. Un *workflow* di accettazione consentirà di implementare le **regole di approvazione dei documenti** che devono essere condivisi e approvati prima di essere rilasciati.

Deliverables di progetto	
<b>Primi 6 mesi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ stato avanzamento lavori, contenente gli elementi seguenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶▶ rendicontazione delle attività realizzate nel mese e SLA contrattuali</li> <li>▶▶ evidenza dei deliverables rilasciati, con relativa data di consegna e copia del documento di accettazione formale firmato da GPI e da IRPET</li> <li>▶▶ descrizione delle attività avviate e percentuale di realizzazione</li> <li>▶▶ risultanze delle attività di verifica e validazione</li> <li>▶▶ eventuali imprevisti e relative azioni di recupero effettuate</li> </ul> </li> <li>▶ aggiornamento del cronoprogramma (diagramma di Gantt), con evidenza dei milestones e dei deliverables soggetti ad accettazione formale da parte di IRPET; il cronoprogramma deve recepire le eventuali ri-pianificazioni richieste dal Gruppo di Progetto</li> <li>▶ aggiornamento del piano di formazione e assistenza agli utenti, che riceverà le eventuali ripianificazioni richieste dal Gruppo di Progetto</li> <li>▶ aggiornamento del piano dei test</li> </ul>
<b>Ogni 3 mesi dal secondo trimestre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ stato avanzamento lavori, contenente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶▶ evidenza dei deliverables eventualmente rilasciati, con relativa data di consegna e copia del documento di accettazione formale firmato da GPI e da IRPET</li> <li>▶▶ descrizione delle eventuali attività avviate e percentuale di realizzazione</li> <li>▶▶ risultanze delle attività di verifica e validazione</li> <li>▶▶ eventuali imprevisti e relative azioni di recupero effettuate</li> </ul> </li> </ul>

La documentazione sarà presentata via pec entro 5 giorni del mese successivo alla scadenza.

Tutto il materiale prodotto nel corso dell'esecuzione della fornitura sarà di esclusiva proprietà



dell'Azienda. GPI fornirà ai referenti aziendali, entro e non oltre la data di collaudo complessivo, la documentazione relativa alla base di dati (almeno il modello entità-relazioni e una descrizione dettagliata ed esaustiva delle tabelle e dei relativi campi), al fine di consentire al personale tecnico dell'Azienda di interrogare autonomamente la base dati.

### ALTRI STRUMENTI INFORMATICI A SUPPORTO DEL SERVIZIO

Per brevità si riporta sintesi delle funzionalità e modalità di utilizzo delle applicazioni che verranno utilizzate nell'ambito del progetto.

#### • *Workforce Management System*

A supporto del flusso organizzativo, GPI dispone di un apposito **Sistema di Workforce Management** basato sulla piattaforma *Sypers/Caleido*, sviluppata da GPI, che consente: ➔ registrazione orari di lavoro (timbrature in ingresso e in uscita); ➔ gestione delle richieste di assenza quali ferie, permessi, permessi studio, malattia (inserimento e approvazione/rifiuto); ➔ pianificazione delle attività e di eventuali turni (presidi); ➔ pianificazione del fabbisogno di personale; ➔ assegnazione degli incarichi; ➔ segnalazione dei *gap* tra risorse necessarie/assegnate, in *real time* e come dato storicizzato; ➔ gestione degli imprevisti (quali ad es. aumento improvviso dei carichi di lavoro). Tale sistema consente di attuare **un'oculata ed efficiente assegnazione delle attività e l'adeguata distribuzione dei carichi di lavoro**. Il sistema di *Workforce Management* adottato da GPI verifica anche le eventuali assenze impreviste e ogni altro scostamento rispetto al pianificato, segnalandole e suggerendo possibili soluzioni organizzative alternative.

#### • *Trouble Ticketing System*



Si riassumono per brevità le principali funzionalità della soluzione di TTS adottata da GPI. Ogni attività di Assistenza o Manutenzione, ordinaria ed evolutiva, risulterà tracciata all'interno dello strumento di **Trouble Ticketing (TT) "OTRS"**, modulo disponibile via PWS anche per IRPET. Il sistema di Trouble Ticketing adottato è in grado di adeguarsi alle necessità di (versatilità, adattamento, preferenze, ...) garantendo al contempo una **gestione centralizzata unitaria** delle attività. GPI ha il

pieno controllo dell'applicazione, per cui può agire direttamente sul codice sorgente (*custom, tracking, ecc.*). OTRS è dunque la soluzione che consente a GPI, sia la completa gestione di tutte le richieste di Assistenza e Manutenzione da parte degli utenti e gestori del servizio, sia la registrazione e la rendicontazione delle attività di Laboratorio. Obiettivo principale del sistema è di essere in primis **"collaborativo"**, riuscendo a mettere in relazione IRPET e GPI, per una tempestiva ed efficace risoluzione di ogni richiesta di servizio. La piattaforma sarà attivata contestualmente all'aggiudicazione. Si evidenzia come la soluzione sia utilizzata da GPI anche per la Tracciatura dei Requisiti, la Gestione dei Sorgenti SW e il Controllo Tecnico di conformità, nell'ambito dei Servizi specifici.

#### • *Knowledge Management System*

Il KMS consiste in un'**estensione del PWS** realizzata, anche in questo caso, sulla base delle funzionalità native di Liferay, a consentire la Gestione integrata dei *contents*. Il KMS realizzato dal RTI gestisce in modalità indifferenziata, sia informazioni strutturate (ad es. file Office e contenuti multimediali con relativi metadati), sia non strutturate (pagine web, URL, Blog ed altri contenuti di tipo "social"). Esso prevede:

- ▶ Repository KMS, configurato come logicamente distinto da quella dedicato alla gestione dei documenti di progetto, con la possibilità di linkare contenuti cross (ad esempio output dei processi di *project management* che possono arricchire la KMS);
- ▶ accesso in consultazione e contribuzione sia Web sia desktop tramite protocolli WebDAV;
- ▶ adattabilità ai diversi formati del device utilizzato per la consultazione (interfaccia *responsive*);
- ▶ indicizzazione contenuti di tipo full text;
- ▶ indicizzazione di base documentali esterne al Repository per ampliare il perimetro della KMS;
- ▶ definizione di un Dizionario e relative parole chiave per l'utilizzo di una **ontologia dedicata** al fine di migliorare le funzioni di ricerca.

Dal punto di vista della consultazione, la modalità di accesso alla KB potrà essere **specializzata** per area, ambito e profilo di utente utilizzando le diverse interfacce (portlet standard) di Liferay. In sintesi:

⇒ Ricerca (ricerca semplice, complessa, full text e combinata); ⇒ Cartelle (vista classica per cartelle, profilate per contenuti e per criteri di visibilità); ⇒ Asset (liste ordinate di contenuti informativi che soddisfano criteri di ricerca pre-impostabili); ⇒ Dictionary & Category (Dizionari di parole chiave specializzati per ambito); ⇒ Tag (parole chiave, anche di tipo user generated), ⇒ Tag Cloud (visualizzatore dei tag utilizzati e quindi ricercabili).

La qualità e la tempistica degli aggiornamenti della KMS saranno monitorate anche grazie a meccanismi di sottoscrizione che consentiranno agli interessati (gli iscritti) di conoscere subito le novità ed eventualmente intervenire, ad es., con modifiche (peraltro sempre tracciate con i meccanismi di *versioning*) ai criteri di classificazione. Tale sistema risiede su server della Mandataria GPI ed è accessibile in modo unificato e sicuro dal personale autorizzato, tramite rete internet e identificazione con user-id e password personali. Il caricamento dei contenuti avverrà tramite una **utenza di amministrazione**, tramite opportune schede da compilare nel dettaglio.

### B.3.3 Gantt e Fasi del Piano di Progetto

Come è possibile evincere dal Gantt di massima sotto riportato, GPI garantisce tutti i servizi necessari all'attivazione della soluzione oggetto di gara, che avverrà:

- ▶ Per il software applicativo di gestione delle assenze e presenze dal 1° settembre 2021;
- ▶ Per il software applicativo di gestione del personale dal 1° gennaio 2022.

Nei servizi di avviamento sono comprese anche le giornate di formazione agli utenti individuati da IRPET oltre che le giornate di affiancamento.

E' altresì prevista **una fase di "assestamento" del sistema per ogni fase di avvio** durante le quali verranno raccolti i feedback e le criticità provenienti dal reale utilizzo del sistema. Durante tali fasi saranno eseguiti degli incontri di riepilogo rispetto le criticità rilevate durante la partenza e per le quali GPI indicherà, in base alla relativa priorità, una data di prevista presa in carico e rilascio soluzione.

**Il collaudo complessivo del sistema avverrà entro e non oltre i successivi 90 giorni solari dall'avvio del sistema.** Tale collaudo comprende tutto quanto previsto dal capitolato.

WBS	Attività	Mese1				Mese2				Mese3				1° sett-31 dic	Anno 1	Anno 2	Anno 3
		T0	w1	w2	w3	w4	w1	w2	w3	w4	w1	w2	w3	w4			
1	Attivazione della fornitura																
1.1	Firma del contratto																
2	Analisi e Kick off di progetto																
2.1	Analisi dei requisiti funzionali e non funzionali																
3	Progettazione esecutiva																
3.1	Analisi di dettaglio dei requisiti funzionali e non funzionali																
3.2	Definizione dell'architettura sw e dei componenti																
3.3	Progettazione deploy diagram e interazione delle componenti																
4	Predisposizione ambiente di test e di produzione																
4.1	Predisposizione ambiente di test e di produzione																
4.2	Test e controlli																
5	Formazione																
5.1	Predisposizione delle sessioni di formazione																
5.2	Formazione e affiancamento																
6	Primo avvio del sistema																
6.1	Primo avvio del sistema in produzione																
6.2	Prime verifiche e controlli incluse le integrazioni con sistemi esterni																
7	Recupero dati																
7.1	Analisi e progettazione del processo di migrazione																
7.2	Recupero, transcodifica e trasferimento dei dati storici																
7.3	Test e controlli																
8	Consolidamento del sistema in produzione																
8.1	Collaudo e controllo complessivo del sistema incluse le integrazioni con sistemi																
8.2	Avvio del software di gestione presenze assenze																
8.3	Avvio del software di gestione del personale																
9	Manutenzione correttiva ed adeguativa ed assistenza help desk																
9.1	Manutenzione correttiva																
9.2	Manutenzione adeguativa																
9.3	Servizio di Help desk																
10	Assistenza operativa e manutenzione evolutiva																
10.1	Aggiornamento personale ICT IZSLER																
10.1	Formazione del personale di commessa																
11	Rilascio del sistema																
11.1	Trasferimento know-how al nuovo fornitore																

La migrazione dei dati sarà eseguita in base ai dati forniti da IRPET secondo il tracciato comunicato da GPI oppure tramite:

1. la collaborazione IRPET / GPI con l'inserimento manuale dei dati utili all'avviamento degli applicativi
2. un automatismo che realizzerà GPI relativo al recupero dei dati stipendiali pregressi dei dipendenti (voce/mese/quantità/importo) presenti nel sistema attualmente utilizzato da IRPET

### B.3.3.1 WP0: Kick Off di progetto e analisi funzionale

L'Attivazione della Fornitura comprende la Firma del Contratto che sancisce l'inizio della Fornitura. Tale attività prevede la predisposizione e condivisione dei contenuti e della documentazione allegata al Contratto della Fornitura in oggetto.

A seguire sarà organizzato il Kick off di progetto e iniziata l'attività di analisi funzionale.

WP0	Analisi e Kick off di progetto
<b>Obiettivi</b>	Analisi dei requisiti funzionali e non funzionali
<b>Contenuti dell'attività</b>	L'incontro è finalizzato alla condivisione di un piano di lavoro in cui si evidenzieranno i momenti di verifica e coinvolgimento che andranno ad interessare anche i referenti di Progetto. Saranno inoltre identificati i referenti di progetto lato Gruppo di Progetto di IRPET e gli Stakeholder coinvolti nelle varie fasi della fornitura.
<b>Ruoli e Risorse GPI</b>	PM; Team Analisi, Team Consulenza e Supporto Organizzativo Tools da utilizzare: Microsoft Project, Microsoft Office, GPI Products (soluzione interna per la Gestione dei Processi di Analisi e Pianificazione ovvero gli Strumenti a Supporto del Servizio).
<b>Prodotti dell'attività</b>	Verbale di Inizio lavori

### B.3.3.2 WP1 Progettazione Esecutiva

WP1	Progettazione Esecutiva
<b>Obiettivi</b>	Definire le modalità di esecuzione della fornitura
<b>Contenuti dell'attività</b>	<p>Predisposizione del Piano Esecutivo di Progetto sulla base delle informazioni raccolte durante l'incontro di Avvio operativo. Nel piano di lavoro di dettaglio saranno evidenziati i momenti di verifica e coinvolgimento che andranno ad interessare anche i referenti del Gruppo di Progetto dell'IRPET. In particolare, si costituirà la matrice RACI, con evidenziazione degli stakeholders che dovranno per componente e tipologia di flusso essere coinvolti nelle successive fasi di analisi e validazione delle soluzioni poste in essere. I referenti del Gruppo di Progetto e gli Stakeholder saranno coinvolti per la programmazione di dettaglio degli incontri e dei momenti di condivisione.</p> <p>In tale fase è prevista l'avvio delle attività di <b>Change management</b>: in considerazione della complessità e articolazione degli interventi che caratterizzano l'intera iniziativa, trattasi di un'attività particolarmente critica. Le attività saranno finalizzate all'analisi del programma di cambiamento ed alla pianificazione esecutiva del cambiamento stesso. La fase di Change Management consente infatti di esaminare numerosi elementi di notevole importanza tra i quali spiccano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il modello organizzativo delle Risorse Umane di IRPET;</li> <li>• le aspettative e le necessità della Direzione in merito al nuovo servizio;</li> <li>• le attività svolte dagli operatori e le interrelazioni tra le stesse;</li> <li>• le integrazioni con gli altri applicativi aziendali;</li> <li>• le diverse tipologie di figure professionali da gestire;</li> <li>• i contratti collettivi, decentrati ed individuali applicati;</li> <li>• le regole in uso per il pagamento della retribuzione accessoria e indennità varie;</li> <li>• le regole in uso per la gestione delle presenze e assenze</li> </ul>
<b>Ruoli e Risorse GPI</b>	PM; Team Analisi, Progettazione e Sviluppo; Team Consulenza e Supporto Organizzativo Tools da utilizzare: Microsoft Office, OTRS (Trouble Ticketing), GPI Products
<b>Prodotti dell'attività</b>	<p>Piano Esecutivo di Progetto e Piani di dettaglio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Analisi di dettaglio dei requisiti funzionali: trattasi delle attività considerate particolarmente qualificanti per un'efficace ed efficiente sviluppo e gestione dei servizi, di definizione del quadro di integrazione dei dati nei diversi ambiti applicativi in termini di semantica e caratteristiche dei dati comuni. Tale fase comprende, tra le altre, la configurazione:</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>delle modalità retributive collegate a ciascuna figura professionale gestita;</li> <li>degli assoggettamenti contributivi per i diversi inquadramenti previdenziali ed assistenziali;</li> <li>degli emolumenti soggetti a tassazione separata;</li> <li>delle diverse regole di gestione presenze-assenze;</li> <li>degli interfacciamenti e/o i flussi dati da predisporre e le relative modalità di trasmissione a soggetti esterni.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione dell'architettura SW, dei componenti e dell'interazione tra di essi</li> <li>Definizione delle Specifiche dell'architettura software, dei flussi informativi e dei servizi di integrazione</li> <li>Verbale di presa in carico del sistema per il subentro</li> <li>Attivazione e aggiornamento del Portale di progetto con relativa documentazione (rif. par. B.3.2.1 )</li> <li>Piano dei rischi e della qualità</li> </ul>
--	--

### B.3.3.3 WP2 Predisposizione ambiente di test e produzione

WP2	Predisposizione ambiente di test e produzione		
<b>Obiettivi</b>	L'obiettivo dell'attività è la predisposizione sull'infrastruttura tecnologica dedicata delle due istanze: 1) ambiente di test e formazione e 2) ambiente di produzione.		
<b>Contenuti dell'attività</b>	<p>Le attività previste sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Installazione RDBMS e configurazioni</li> <li>Personalizzazioni del DB</li> <li>Preparazione integrazione SW</li> </ul> <p><i>Si sottolinea che il periodo indicato nel gantt decorre a partire dalla disponibilità di accesso ai sistemi interessati qualora IRPET decida di non adottare la soluzione in hosting</i></p>		
<b>Ruoli e Risorse GPI</b>	PM, Team Analisi, Progettazione e Sviluppo Tools da utilizzare: Microsoft Office, OTRS, GPI Products Strumenti a Supporto del Servizio descritti al par. B.3.2		
<b>Prodotti dell'attività</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento Tecnico della Infrastruttura</li> <li>Piano dei test (specifica di progetto dei test, specifica dei casi di test, specifica delle procedure di test)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disegno funzionale della Soluzione</li> </ul>	

### B.3.3.4 WP3 Formazione

WP3	Formazione Amministratori		
<b>Obiettivi</b>	L'obiettivo dell'attività è quello di trasmettere agli amministratori del sistema la conoscenza delle funzionalità presenti sulla soluzione per la realizzazione delle attività e le peculiarità della soluzione in modo da poter supportare eventuali richieste degli utenti finali.		
<b>Contenuti dell'attività</b>	<p>L'attività consiste nella progettazione di un Piano di Formazione che porterà alla erogazione di sessioni formative in aula e con l'utilizzo di pillole formative messe a disposizione mediante la piattaforma di e-learning.</p> <p>Le sotto attività previste sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Workshop di presentazione progetto</li> <li>Elaborazione manuali utente</li> <li>Erogazione formazione</li> </ul>		
<b>Ruoli e Risorse GPI</b>	PM, Team Formazione e Supporto all'Avviamento Tools da utilizzare: Microsoft Office, OTRS, GPI Products Strumenti a Supporto del Servizio descritti al par. B.3.2).		
<b>Prodotti dell'attività</b>	Manuali amministratori e utente, pillole formative		

### B.3.3.5 WP4 Primo avvio del Sistema

WP4	Primo avvio del Sistema in produzione		
<b>Obiettivi</b>	L'obiettivo dell'attività è quello di supportare gli utenti amministratori in un primo avvio del Sistema in produzione..		
<b>Contenuti dell'attività</b>	L'attività consiste nel supporto all'utilizzo della Soluzione tramite la presenza di personale esperto di prodotto all'interno delle unità organizzative oggetto di		

	avviamento della nuova soluzione. Il Training Team affiancherà e supporterà il personale delle unità organizzative nell'utilizzo della nuova soluzione al fine di rendere la fase di avviamento il più efficace possibile. A tale fase seguirà una fase di Tuning durante la quale verranno raccolti i feedback e le criticità provenienti dal reale utilizzo del sistema
<b>Ruoli e Risorse GPI</b>	PM, Team Formazione e Supporto all'Avviamento Tools da utilizzare: Microsoft Office, OTRS, GPI Products (Strumenti a Supporto del Servizio descritti al par. B.3.2).
<b>Prodotti dell'attività</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Utilizzo della nuova soluzione all'interno delle unità organizzative interessate</li> <li>▶ Verifica del sistema (incluse integrazioni con sistemi esterni)</li> </ul>

### B.3.3.6 WP5 Recupero dati

WP5	Recupero Dati
<b>Obiettivi</b>	L'obiettivo dell'attività è la preventiva normalizzazione delle informazioni utile a garantire che tutti gli archivi storici di proprietà dell'IRPET siano compatibili e, quindi, trasferibili al nuovo sistema informativo del personale assicurando la continuità operativa di tutte le strutture interessate
<b>Contenuti dell'attività</b>	L'attività consiste in: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Analisi e progettazione del processo di migrazione</li> <li>▶ Analisi di dettaglio delle procedure di migrazione dei dati</li> <li>▶ Realizzazione e test delle procedure di migrazione dati con recupero banche dati storiche</li> </ul>
<b>Ruoli e Risorse GPI</b>	PM, Team Analisi, Progettazione e Sviluppo Tools da utilizzare: Microsoft Office, OTRS, GPI Products (Strumenti a Supporto del Servizio descritti al par. B.3.2).
<b>Prodotti dell'attività</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Piano di normalizzazione e migrazione dati</li> <li>▶ Specifiche e piani dei test</li> </ul>

### B.3.3.7 WP7 Avvio operativo e Collaudo

WP7	Avvio operativo e Collaudo
<b>Obiettivi</b>	L'obiettivo dell'attività è quello di supportare gli utenti finali nell'utilizzo della nuova soluzione all'interno della propria operatività. A monte dell'avvio vero e proprio si pone l'attività del Collaudo complessivo del Sistema comprensivo degli export/integrazioni verso sistemi esterni
<b>Contenuti dell'attività</b>	L'attività consiste nel supporto all'utilizzo della Soluzione tramite la presenza di personale esperto di prodotto all'interno delle unità organizzative oggetto di avviamento della nuova soluzione. Il Training Team affiancherà e supporterà il personale delle unità organizzative nell'utilizzo della nuova soluzione al fine di rendere la fase di avviamento il più efficace possibile. A monte dell'avvio vero e proprio si pone l'attività del <b>Collaudo</b> complessivo del Sistema comprensivo degli export/integrazioni verso sistemi esterni. Il collaudo, come richiesto da Capitolato, avverrà <b>entro 120 giorni solari dall'avvio delle attività</b> di fornitura e sarà effettuato di concerto con il DEC secondo le modalità indicate al par. 4.4.5 del Capitolato.
<b>Ruoli e Risorse GPI</b>	Responsabile Tecnico Unico, Formazione e Supporto all'Avviamento Tools da utilizzare: Microsoft Office, OTRS, GPI Products (Strumenti a Supporto del Servizio descritti al par. B.3.2).
<b>Prodotti dell'attività</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Utilizzo della nuova soluzione all'interno delle unità organizzative interessate</li> <li>▶ Verbale di Collaudo complessivo</li> <li>▶ Raccolta feedback e criticità in fase di tuning</li> <li>▶ Verbale di presa in carico segnalazioni con indicazione data di previsto rilascio soluzione</li> </ul>

### B.3.3.8 WP8 Manutenzione correttiva ed adeguativa ed assistenza help desk

WP8	Manutenzione correttiva ed adeguativa ed assistenza help desk
<b>Obiettivi</b>	Mantenere il sistema attivo per tutta la durata del contratto
<b>Contenuti dell'attività</b>	Manutenzione correttiva Manutenzione adeguativa

	Servizio di Help Desk
<b>Ruoli e Risorse GPI</b>	Responsabile Tecnico Unico, Formazione e Supporto all'Avviamento Tools da utilizzare: Microsoft Office, OTRS, GPI Products.
<b>Prodotti dell'attività</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Utilizzo della nuova soluzione all'interno delle unità organizzative interessate</li> <li>▶ Verbale di Collaudo complessivo</li> <li>▶ Raccolta feedback e criticità in fase di tuning</li> <li>▶ Verbale di presa in carico segnalazioni con indicazione data di previsto rilascio soluzione</li> </ul>

### B.3.3.9 WP9 Assistenza operativa e manutenzione evolutiva

<b>WP8</b>	<b>Assistenza operativa e manutenzione evolutiva</b>
<b>Obiettivi</b>	Implementazione di specifiche funzionalità secondo le esigenze dell'Ente
<b>Contenuti dell'attività</b>	Supporto tecnico-giuridico all'esecuzione delle attività da parte degli operatori di IRPET.
<b>Ruoli e Risorse GPI</b>	Responsabile Tecnico Unico, Formazione e Supporto all'Avviamento Tools da utilizzare: Microsoft Office, OTRS, GPI Products.
<b>Prodotti dell'attività</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Utilizzo della nuova soluzione all'interno delle unità organizzative interessate</li> <li>▶ Verbale di Collaudo complessivo</li> <li>▶ Raccolta feedback e criticità in fase di tuning</li> <li>▶ Verbale di presa in carico segnalazioni con indicazione data di previsto rilascio soluzione</li> </ul>

## B.4 PIANO DI FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO, AVVIAMENTO, AFFIANCAMENTO

### B.4.1 Piano di Formazione

Obiettivo della formazione è fornire alle risorse coinvolte nel progetto tutti gli elementi conoscitivi ed il know-how tecnico per massimizzare i benefici derivanti dall'introduzione del nuovo Sistema del Personale.

Il piano di formazione degli utenti sarà erogato presso gli uffici di IRPET sulla base di un piano concordato con IRPET che prevedere la formazione di almeno 4 (quattro) utenti.

Il piano di formazione sarà esaustivo e completo di attività idonee a garantire un utilizzo autonomo del sistema, con l'obiettivo di minimizzare i tempi per l'utilizzo a pieno regime degli applicativi

Saranno inoltre resi disponibili manuali utente per l'utilizzazione degli applicativi.

L'attività erogata non si limita al trasferimento di conoscenze tecnico-operative sul Sistema, ma inserisce il momento formativo in un quadro organizzativo coerente con le esigenze operative del personale da formare. Esso è orientato a favorire il **coinvolgimento attivo dei discenti** e assicurare un adeguato **monitoraggio sull'andamento** del processo incentrato sul livello di apprendimento da parte dell'utenza. Ogni percorso formativo perseguirà, oltre agli obiettivi specifici, i seguenti **obiettivi generali**: ➔ Conoscenza del progetto complessivo e degli elementi di innovazione ed evoluzione introdotti ➔ Conoscenza dei processi di riorganizzazione introdotti ➔ Conoscenza specifica delle funzionalità del sistema, personalizzate sull'ambito di attività di ciascun Partecipante ➔ Conoscenza dell'organizzazione generale del servizio e delle modalità di attivazione dei servizi collegati al nuovo ambiente applicativo. L'obiettivo formativo, per essere pienamente raggiunto, implica il conseguimento dei seguenti **obiettivi specifici**:

- ▶ **Ottimizzare il quadro organizzativo** nel quale si realizza il processo formativo, conciliando l'attività operativa del personale da formare con l'attività formativa, attraverso la redazione di un piano di lavoro dettagliato con il DEC;
- ▶ **Coinvolgere i beneficiari** favorendo una partecipazione attiva, prevedendo una cadenza delle azioni formative in grado di dare continuità al percorso di formazione;
- ▶ **Garantire una formazione omogenea per ogni tipologia di utenza**, grazie alla costante informazione e formazione dei docenti, dei "Core-trainer" (formazione del pool di formatori) e il costante coordinamento operativo;
- ▶ **Adattare il percorso formativo rispetto alle necessità individuali** attraverso il raggruppamento in classi associate a diverse programmazioni didattiche, o mediante interventi di assistenza on-site personalizzati;

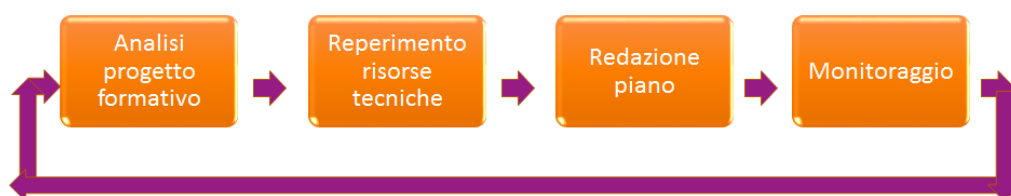
- ▶ **Favorire la cooperazione tra i discenti** ed una contestualizzazione delle nozioni apprese nel tessuto operativo quotidiano, tramite servizi di *web community* finalizzati alla formazione di "comunità di pratica";
- ▶ **Gestire le procedure amministrative** in modo che non debbano gravare sui discenti, attraverso l'azione della segreteria e la definizione di procedure che, anche grazie agli strumenti tecnologici, siano pensate per offrire agli utilizzatori un'elevata flessibilità;
- ▶ **Prevenire tempestivamente eventuali non conformità** in un quadro di miglioramento continuo attraverso l'azione di monitoraggio e autovalutazione attivata dal Proponente.

Si evidenziano inoltre alcune caratteristiche della formazione proposta:

- ▶ Le sessioni formative saranno supportate dalla **fornitura di manuali operativi** in lingua italiana per i vari moduli del sistema, sempre aggiornati e **disponibili on-line**
- ▶ Saranno prodotti **report sullo stato di apprendimento/gradimento** degli operatori coinvolti
- ▶ Durante lo svolgimento del corso saranno simulati **casi d'uso reali**. A tal fine il Proponente renderà disponibile, prima della fase di avvio in produzione, **un'istanza di test opportunamente popolata** con dati significativi del sistema applicativo proposto, specificamente dedicata alle attività di formazione.

#### ORGANIZZAZIONE PIANO FORMATIVO

Si riporta in Figura l'approccio che il Proponente utilizzerà per l'organizzazione delle azioni formative:



##### **Analisi progetto**

**formativo:** Il PM del Proponente prende visione del progetto e degli obiettivi formativi dello stesso per ricavare i prerequisiti dei discenti e la macro-sequenza dei moduli. Individua quindi le unità di apprendimento e i luoghi dove si sviluppano (presso le strutture dell'IRPET o da remoto). Perviene alla rappresentazione schematica delle unità didattiche, quindi compone il cronoprogramma (tempi/attività) allo scopo di delineare la successione logico/formativa del corso. Infine, formula un primo calendario degli orari da validare con il DEC. Definita l'analisi del progetto, si passa alla pianificazione dell'intervento formativo con: ➔ Definizione del progetto formativo ➔ Definizione della struttura delle prove di valutazione e variabili da osservare ➔ Progettazione dei moduli ed unità di apprendimento ➔ Schema grafico per la rappresentazione della sequenza ed interazione tra le unità didattiche ➔ Riferimenti per la logistica dell'attività formativa ➔ Diagramma di Gantt/cronoprogramma ➔ Prospetto orario dell'attività formativa. La specifica articolazione di ogni corso sarà concordata, in fase di avvio, con i Referenti dell'Amministrazione.

**Redazione piano formativo:** il PM, in accordo con il DEC e il Gruppo di Progetto, svilupperà nel dettaglio l'articolazione del piano formativo, organizzandone le sessioni. Il piano delle sessioni formative terrà in considerazione la numerosità, la tipologia dei partecipanti e consentirà di avere **gruppi omogenei** per competenze possedute. Il calendario corsi sarà definito e concordato tenendo conto delle esigenze organizzative degli utenti, i quali dovranno garantire la presenza del personale ai corsi, nel rispetto delle modalità e del calendario concordati.

**Monitoraggio:** la fase di monitoraggio e valutazione è volta alla verifica del raggiungimento degli obiettivi prefissati, alla **certificazione dell'apprendimento e al controllo dell'attività formativa**. Durante questa fase sono analizzati i *feedback* derivanti dai questionari di valutazione e definite eventuali modifiche da implementare nei corsi successivi. Per seguire l'iter formativo, il PM utilizzerà il **diario di bordo** con cui costatare gli obiettivi previsti e quelli raggiunti. La rilevazione delle presenze-assenze, degli abbandoni, delle sostituzioni, e la consegna materiali, saranno gestiti direttamente dai docenti che faranno confluire i dati verso il PM Formazione del Proponente, il quale elaborerà i dati e potrà intervenire con correttivi sull'organizzazione.

#### LA METODOLOGIA ADOTTATA

Primario obiettivo delle attività formative è rendere il personale dell'Amministrazione in grado di

utilizzare e gestire al meglio la soluzione offerta, con notevoli vantaggi in termini di ottimizzazione e semplificazione del lavoro. Gli Aspetti qualitativi dei Corsi proposti sono in sintesi: ➔ Un approccio pratico **finalizzato alla massima operatività strumentale**, che eviti lunghe esposizioni teoriche ➔ Una trasmissione dei contenuti comunicativa e flessibile ➔ L'uso di un linguaggio semplice e immediato rivolto anche ad utenti non esperti ➔ Un iter formativo che alterna in modo equilibrato momenti di formazione, di dimostrazione e di operatività ➔ La disponibilità del formatore a fornire i chiarimenti richiesti dai partecipanti ➔ La professionalità dei Docenti, consolidata dall'esperienza acquisita. La progettazione e l'erogazione dei corsi avverrà con una modalità che **massimizzi la trasferibilità dei contenuti al contesto operativo quotidiano**, simulando la gestione di casi tramite l'utilizzo delle funzionalità del software.

### Valutazione apprendimenti/gradimento

Il sistema di valutazione sarà gestito dal PM e avrà come oggetti sia il *feedback* dei partecipanti alle attività di formazione, sia la valutazione degli esiti cognitivi. Al termine del percorso formativo sarà effettuata una verifica degli apprendimenti, attraverso la compilazione di un **questionario con domande a risposta multipla**. Le diverse verifiche possono considerarsi **soddisfacenti se almeno nel 70% dei casi si raggiunge il livello della sufficienza**.

### FORMAZIONE A DISTANZA

Vista la numerosità degli utenti del sistema, il Proponente prevede di supportare la formazione del Personale anche attraverso strumenti di formazione a distanza, con l'adozione di **modalità di "e-learning"**. I moduli e-learning sono predisposti, non solo per fornire insegnamenti teorici, ma anche pratici, riportando casi concreti. Ciascun modulo sarà strutturato in maniera tale da poter essere fruito in modo lineare (particolarmente utile per un nuovo addetto che deve essere formato "da zero"), o non lineare (particolarmente utile per un addetto che ha necessità di ripassare o approfondire solo determinati argomenti), **aumentando l'efficacia del momento di apprendimento**. Tale modalità consentirà ai discenti di approfondire e sviluppare gli argomenti affrontati in aula, di condividere esperienze formative comuni e di rendere disponibile il materiale formativo.

### Approccio orientato al Continuous Learning

L'applicazione del **Social Learning** ad un ambito software complesso come l'HR rappresenta un presupposto irrinunciabile per l'**apprendimento continuo lungo l'intero periodo contrattuale**. Condividere con i colleghi prossimi, o distanti le proprie esperienze e impressioni lavorative, sulle soluzioni in uso, dialogando e scambiando ogni forma di messaggio, o di file, si ritiene rappresenti un elevato valore aggiunto. Il Proponente dispiegherà **strumenti di Social Networking & Learning** con il preciso intento di strutturare ambienti tematici di discussione, pratica e approfondimento riguardo all'utilizzo dei diversi moduli della Piattaforma offerta. Le modalità di adesione, la formazione di base all'utilizzo di tale moderna piattaforma e il supporto al suo pieno utilizzo, **saranno oggetto di una fase di pre-formazione all'utenza**, quindi prima dell'erogazione della formazione prevista dal relativo Piano di Formazione.

Di seguito si dettaglia il Materiale didattico e il Piano di formazione per il personale.

### MATERIALE DIDATTICO

<b>Presentazioni (slides) digitali, tarate su ogni modulo, preparate dal docente</b>	Presentazioni, tarate su ogni singolo modulo, relative agli argomenti trattati in aula, in forma testuale supportata da immagini, tabelle e ogni altra forma espressiva che aiuti la comprensione. Sono realizzate, utilizzando Power Point, direttamente dai docenti che trattano l'argomento in aula.
<b>Dispense d'aula cartacee riportanti presentazioni e materiali accessori</b>	A sostegno dell'attività formativa in aula verrà distribuito a tutti i destinatari adeguato materiale didattico che rappresenterà un utile strumento di supporto contenutistico e metodologico alla fase di apprendimento in aula e dopo la conclusione del corso. Le dispense conterranno una descrizione dettagliata degli argomenti oggetto di trattazione suddivisi in sezioni e la Presentazione degli allegati. Schede introduttive ai moduli: contenenti informazioni relative alla struttura e alla durata del modulo (sintesi del programma, presentazione delle diverse sezioni nelle quali è strutturato il modulo, durata, complementi alla didattica



	utilizzati).
<b>Questionari di apprendimento a risposta multipla e a risposta aperta</b>	Questionari d'apprendimento: si tratta di questionari relativi ai singoli moduli didattici realizzati dal docente per verificare il livello di apprendimento. La tecnica può essere a 'risposta multipla' o a 'risposta aperta'. Sono compilati dai discenti al termine di ogni singolo modulo didattico.
<b>Manuali/Guide per utenti e amministratori</b>	Manuali destinati agli utenti che utilizzano il sistema. Sono realizzati per facilitare i diversi utilizzi del sistema. (es. Manuale utente; Manuale d'installazione e di parametrizzazione; Manuale di gestione operativa; Manuale di gestione applicativa; etc.). <i>Tutta la Manualistica relativa all'intera suite JobTime XXI MA è sempre disponibile all'interno del Portale del Dipendente con relativi link Web esplicativi e scaricabili dall'utente in formato pdf.</i>

## INTERVENTI FORMATIVI

Di seguito si riportano i principali contenuti e durata dei corsi di formazione che saranno erogati sulla base del Piano di Formazione che sarà predisposto dalla Proponente per approvazione di IRPET. *Si precisa che il numero di ore 'corso/utenti' è stato determinato con riferimento alla complessità degli argomenti trattati, numero e tipologia di operatori da formare e al numero di riedizioni del corso necessarie al completamento della formazione.*

Moduli	Contenuti	Ore corso
<b>Organigramma</b>	Gestione organigramma aziendale: disegno e articolazione, storicizzazione	2
<b>Gestione anagrafica Gestione Giuridica</b>	Assunzione, Inquadramento Giuridico e modifica, Cessazione, Gestione delle proroghe, certificazione, curricula, Incarichi, posizioni organizzativa, documentazione allegata, Gestione certificato di servizio ecc. Amministrazione trasparente, L. 104 ecc. Ricerca ed estrazione dei dati inerenti all'ambito Anagrafico/Giuridico	2
<b>Fabbisogno organico</b>	Progettazione e gestione organizzazione, determinazione fabbisogno, collocamento, visualizzazione delle posizioni. Ricerca ed estrazione dei dati inerenti all'ambito Fabbisogno Organico	2
<b>Gestione Rilevazione Presenze e Assenze</b>	Gestione Presenze: Fornire le conoscenze adeguate alla gestione di: ➔Badge e timbrature; ➔Modelli orario e turni di servizio; ➔Indennità, lavoro straordinario, notturno, ecc Gestione Assenze: Fornire le conoscenze adeguate alla gestione di: ➔Malattia e infortunio; ➔Ferie e altri permessi retribuiti; ➔Congedi parentali; ➔Aspettative.	2
<b>Gestione Economica, Gestione Pensioni e Previdenza, Gestione personale non dipendente</b>	Descrizione delle funzionalità: Aspetti contabili e statistici connessi alla gestione delle retribuzioni, Adempimenti previdenziali, Adempimenti fiscali, Adempimenti assicurativi, Fondi previdenza complementare, Trattamento di fine rapporto, Adempimenti contabili, Produzione dati costo del lavoro, Elaborati mensili e annuali, Produzioni specifiche, Cedolino	2
<b>Valutazione e sviluppo organizzativo</b>	Gestione iter di valutazione del Personale: impostazione periodo, definizione tipologie di schede, soggetti valutabili, definizione format, salvataggi provvisori, invio messaggi al valutato, modifiche alla valutazione, visualizzazione valutazione definitiva sul portale on line del dipendente e inserimento commenti	2
<b>Servizi on Line al Personale</b>	Consultazione cedolino/CU e gestione cartellino on line; Funzionalità del Portale dipendente per funzionari gerarchici; Verifica e validazione richieste online; Autorizzazione crediti orari e straordinari; Gestione comunicazioni ai lavoratori; Amministrazione processi; Monitoraggio.	2
<b>Reporting e supporto alle Decisioni (BI)</b>	Definizione analisi/scenari, privati o comuni a tutti gli utilizzatori; Selezione e aggregazione informazioni; Produzione consuntivi in forma di report esportabili nei più comuni formati di elaborazione; Accesso al dettaglio sottomesso.	2
<b>Attività di configurazione e fine tuning</b>	Formazione tecnica su architettura del sistema, processi logici, flussi informativi, gestione e monitoraggio database, gestione account di autenticazione, gestione file di log,	2

dell'applicativo per amministratori		
-------------------------------------	--	--

La durata di una giornata di formazione è proposta in sessioni da **n. 4 ore lavorative** nella finestra oraria dalle 9:00 alle 17:00 (pausa 13.00-14.00) salvo diverso accordo con IRPET.

**Il personale addetto alle attività di Formazione e Supporto all'Avvio è quello descritto all'interno del Team di Formazione e Supporto all'Avvio.**

#### B.4.2 Avviamento, Affiancamento e Tuning

A valle delle attività di formazione, al momento di intraprendere l'effettivo utilizzo dell'applicazione in produzione ("go-live"), è necessario garantire il supporto e l'assistenza attiva per l'avviamento, al fine di tarare il processo stesso:

- ▶ affiancando le risorse operative nel corretto utilizzo del Sistema;
- ▶ consolidando il Sistema prima che l'intero contesto applicativo sia influenzato dai cambiamenti;
- ▶ valutando l'impatto della nuova metodologia;
- ▶ individuando le aree di miglioramento;
- ▶ addestrando i tecnici all'uso delle tecnologie rese disponibili.

**GPI, anche alla luce dell'esperienza maturata in questi anni, reputa l'attività di affiancamento e assistenza all'avvio in esercizio assolutamente primaria per il successo dell'informatizzazione.** È proprio in tale fase infatti che si facilitano le diverse categorie di Utenti nell'utilizzo operativo e funzionale dei mezzi informativi e dei servizi gestiti dal sistema. In sintesi:

- ▶ si forniscono in modo esaustivo tutte le informazioni e gli strumenti di supporto richiesti dagli utenti per risolvere i problemi in modo tempestivo ed efficace;
- ▶ si offrono agli Utenti tutte le informazioni che IRPET ritiene opportuno far conoscere in merito alla disponibilità di nuovi servizi o alla modifica di quelli esistenti;
- ▶ si garantisce alle strutture di controllo preposte la verifica costante della qualità del servizio erogato e la conoscenza, sia delle necessità e dello stato di soddisfazione degli utenti, sia dell'utilizzo dei servizi.

Infine, è proprio in questa fase, ancor più che durante la formazione in aula, che gli operatori acquisiscono **confidenza** con il sistema e riescono ad apprezzarne i reali vantaggi operativi. A tale attività sono dedicate risorse esperte nella problematica applicativa oltre che nello specifico utilizzo del Sistema, che potranno svolgere con gli utenti un lavoro di supporto volto all'identificazione dei migliori (più veloci, più completi, più sicuri, più chiari) percorsi per affrontare i diversi casi pratici che via, via si presenteranno. In particolare, per l'erogazione dell'assistenza in avviamento il personale GPI sarà presente in loco nel primo periodo di uso del sistema, supportando le attività degli operatori, fornendo spiegazioni e aiuto e rilevandone le impressioni. **Successivamente all'avviamento, il personale GPI sarà disponibile anche da remoto per tutte le necessità che via via dovessero presentarsi.** Per i servizi di avviamento sono previste **5 giornate di affiancamento**.

A seguito del Collaudo e avvio in esercizio del Sistema proposto, è prevista una fase di **Tuning del Sistema** della durata di **5 giorni**.

#### B.5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA ED ADEGUATIVA ED ASSISTENZA "HELP DESK"

Per tutta la durata del contratto, vengono garantiti ed erogati, secondo le richieste del Capitolato Tecnico, per l'intera Suite i servizi di: ➔ Manutenzione correttiva ➔ Manutenzione adeguativa e normativa ➔ Servizi di Assistenza.

Nel dettaglio:

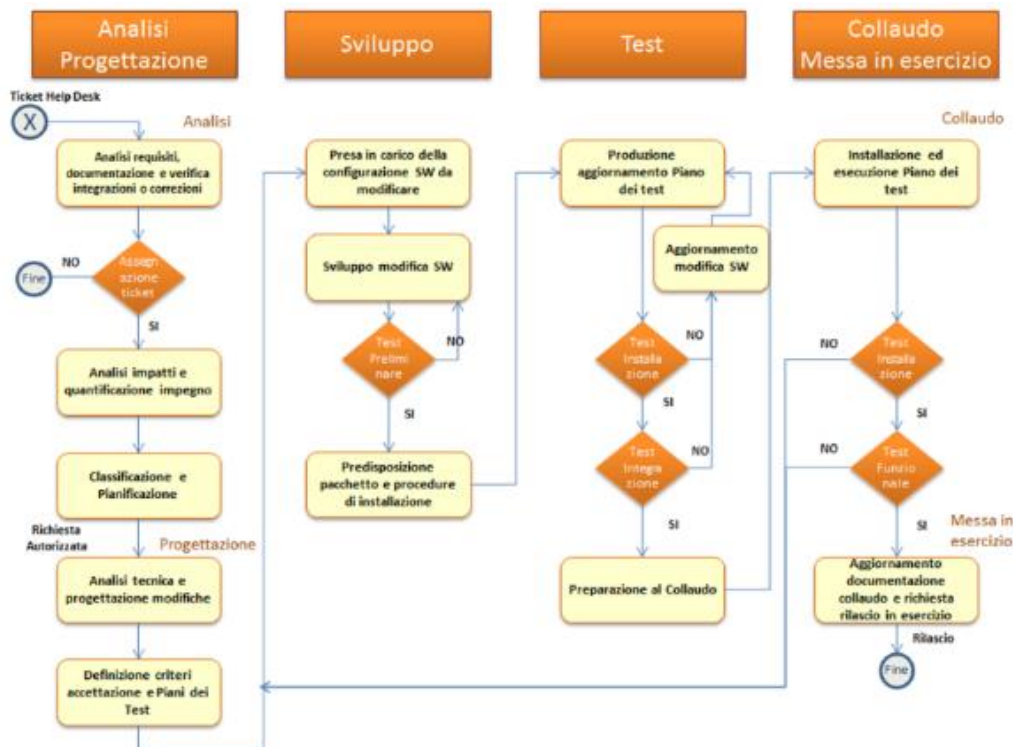
- ▶ la **manutenzione correttiva**, finalizzata a garantire il regolare funzionamento degli applicativi mediante la rimozione dei malfunzionamenti che si verifichino in fase di esercizio;
- ▶ la **manutenzione adeguativa**, finalizzata ad eseguire gli aggiornamenti necessari a seguito di variazioni normative e regolamentari - inclusi gli aggiornamenti degli emolumenti contrattuali a seguito del rinnovo dei CCNL e per il calcolo del conguaglio spettante, delle variazioni degli scaglioni fiscali e delle addizionali regionali e comunali - nonché il tempestivo aggiornamento documentale riguardo le innovazioni normative e l'aggiornamento delle procedure;

- il **servizio di “help desk”**, finalizzato alla gestione del flusso di assistenza tecnica (accettazione e registrazione della richiesta di assistenza, valutazione e risoluzione del problema, verifica dell'effettivo ripristino della corretta funzionalità del programma).

Descriviamo di seguito le modalità di svolgimento dei servizi elencati.

### B.5.1 Servizio di Manutenzione Correttiva

Obiettivo della **Manutenzione Correttiva** è garantire il regolare funzionamento degli applicativi e dei loro rapporti con i vari sistemi coinvolti (es. regionali o nazionali). Essa include ogni intervento estemporaneo e non programmabile di manutenzione software e HW necessario per ripristinare rapidamente l'esercizio del sistema attraverso la rimozione dei malfunzionamenti di codifica/configurazione nei programmi.



In questa categoria rientrano tutti gli interventi volti a identificare e correggere malfunzionamenti nella logica e nel funzionamento dei componenti applicativi che si verificano in fase di esercizio, quali: 1. interventi di emergenza a fronte di interruzioni del servizio; 2. correzione del codice; 3. ripristino base dati corrotti. Gli interventi di manutenzione correttiva non modificano le funzionalità esistenti, né il disegno della base dati delle applicazioni. Sono incluse nel Servizio **tutte le attività necessarie per correggere i malfunzionamenti** e in particolare: →determinazione della causa del malfunzionamento; →analisi/Implementazione/Test di eventuali azioni correttive provvisorie (*workarounds*); →analisi/Implementazione/Test di azioni correttive definitive; →supporto al rilascio in produzione della correzione effettuata. Per quanto alla specifica fase di identificazione e classificazione delle cause di errore, GPI adotta procedure standardizzate e condivise con IRPET, le quali prevedono: ⇒Analisi requisiti e documentazione, verifica integrazioni e correzioni, individuazione del team di lavoro, delle responsabilità e dei tempi, nonché degli opportuni controlli e trattamenti; ⇒Verifica Assegnazione Ticket; ⇒Analisi impatti e quantificazione impegno, verifica delle criticità; ⇒Classificazione della categoria di gravità del malfunzionamento, pianificazione delle attività con l'obiettivo della rimozione di eventuali malfunzionamenti delle procedure applicative segnalati dagli utenti, ovvero delle difformità dei risultati ottenuti rispetto a quanto atteso, nel pieno rispetto degli SLA.

### B.5.2 Servizio di Manutenzione Adeguativa e Normativa

La Manutenzione adeguativa e normativa è volta a eseguire tutti gli aggiornamenti necessari in seguito alle variazioni legislative, comprensivi di eventuali adeguamenti ed evoluzioni ai flussi di dati

verso Terzi. GPI, in caso di aggiudicazione, s'impegna ad eseguire tale attività con largo anticipo sugli effetti derivanti dalla introduzione della nuova normativa e a mantenere l'impianto tempestivamente adeguato alle disposizioni normative regionali, statali, europee ed i regolamenti aziendali. Tutte le modifiche, aggiornamenti, patch, personalizzazioni saranno installate e verificate in un ambiente di test.

### B.5.3 Servizio di assistenza

Nel **Servizio di Assistenza** offerto, per cui **non sono fissati limiti di traffico**, sono compresi:

- ▶ **Servizio di Help Desk:** volta alla risoluzione delle richieste nel corso del primo contatto con l'utente, effettuato dai componenti della struttura di Help Desk di primo livello. Solo nei casi che lo rendano necessario, la risoluzione della problematica può avvenire mediante l'attivazione delle strutture GPI di livello superiore (*escalation*). Ogni richiesta di assistenza è **identificata e tracciata** mediante un'apposita applicazione di *Call Tracking*, in modo da poterne seguire il flusso di lavorazione e determinare la qualità del servizio offerto. Il servizio prevede il supporto agli utenti per tutte le richieste di assistenza pervenute e persegue le seguenti finalità di carattere generale:
  - ▶▶ accoglienza richieste mediante un punto di contatto multicanale di immediato accesso;
  - ▶▶ gestione e instradamento di tutte le problematiche e delle attività ad esse correlate;
  - ▶▶ risoluzione/gestione dei problemi segnalati, relativi alle funzionalità del SW;
  - ▶▶ condivisione con l'utenza dell'iter di risoluzione di ogni problematica;
  - ▶▶ condivisione della reportistica periodica, analitica e sintetica, sull'andamento del servizio.
- ▶ **Sistema di TroubleTicketing:** per la gestione del Trouble Ticketing e dei processi di Problem Management, GPI si basa sul prodotto **Open Source OTRS** che gestisce una vasta gamma di processi aziendali, dal Service Desk al supporto alla gestione dei servizi IT basandosi su un set di funzionalità sviluppate intorno al concetto di "Trouble Ticket". OTRS si avvale della **certificazione ITSM** definita dagli standard ITIL. L'accesso al servizio è multicanale, con modalità SPOC (**Single Point Of Contact**). I processi operativi sono conformi alle linee guida ITIL, la quale adotta un criterio orientato ai processi e conduce a un **approccio sistematico e professionale nella gestione dei servizi IT**, comportando notevoli benefici per l'utenza. Il servizio di HD è responsabile dell'intero processo di *Incident Management* che comprende le seguenti attività primarie:
  - ▶▶ registrazione degli incident.
  - ▶▶ classificazione degli incident ed il supporto iniziale all'utenza.
  - ▶▶ analisi e diagnosi dell'incident.
  - ▶▶ soluzione ed il ripristino.
  - ▶▶ chiusura dell'incident.
  - ▶▶ "ownership" dell'incident, il monitoraggio e le relative comunicazioni all'utenza.
- ▶ Organizzazione del Servizio di HD su tre livelli di lavorazione degli incident:
  - ▶▶ Team di Primo livello: inserimento dei ticket a sistema, catalogazione delle segnalazioni, risoluzione dei ticket di bassa difficoltà ed impatto
  - ▶▶ Help Desk qualificato di Secondo livello per il supporto applicativo -
  - ▶▶ Presidio di Terzo livello a cura di tecnici esperti per interventi sistemistici e di bug fixing.
- ▶ Modalità di erogazione del servizio in teleassistenza, on site e mediante attività di **manutenzione preventiva programmata**.

Si occuperà di erogare i Servizi di assistenza e Manutenzione il **Team di Assistenza e Manutenzione** che è formato essenzialmente dai componenti dei Team di:

- ▶ Analisi e Sviluppo per quello che concerne la risoluzione di problematiche relative al bug fixing o interventi sistemistici
- ▶ Formazione e Supporto per:
  - ⇒ problematiche relative all'utilizzo del SW
  - ⇒ parametrizzazione/configurazione dello stesso
  - ⇒ attività di recupero dati e riconfigurazione a fronte di reinstallazione estemporanea programmata dei sistemi
  - ⇒ costante attività di supporto alle strutture utente competenti
  - ⇒ aggiornamento giuridico-normativo e contrattuale delle procedure automatizzate di Gestione del Personale
- ▶ Consulenza e Supporto Organizzativo per l'analisi di esigenze peculiari che possono dare vita ad un intervento di manutenzione evolutiva o per un supporto di tipo consulenziale/organizzativo.

I component di tali Team sono descritti al par. A.2 del presente documento.



Il servizio di assistenza e manutenzione sarà attivo nelle seguenti fasce orarie 8.30-17.30 dal lunedì al venerdì, con Numero dedicato e casella email dedicate al servizio

**L'assistenza e manutenzione per l'hardware è garantita 24 ore su 24 e per 7 giorni su 7 incluse festività**

I tempi di esecuzione degli interventi di manutenzione correttiva non supereranno le 24 ore dalla richiesta di assistenza.

#### **B.5.4 Gestione dei Rilasci/Aggiornamenti**

GPI implementa sulla propria infrastruttura in cloud specifici **ambienti logici** per test, manutenzione ed esercizio del nuovo sistema. L'ambiente di test è finalizzato, oltre che all'esecuzione dei collaudi del nuovo ambiente software, anche per la puntuale verifica di tutte le modifiche al software in esercizio, derivanti dal servizio di manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva. Il rilascio di una nuova versione di prodotto costituisce, sempre e comunque, un momento critico, sia per il tecnico che effettua le operazioni, sia per il Committente il quale, d'altro canto, attende i miglioramenti di prodotto, contando sulla minimizzazione dell'impatto per gli operatori e, in assoluto, sulla **non regressione** dell'intero sistema – quindi che l'inserimento di nuove componenti, o di componenti modificate, non comporti il manifestarsi di errori su altre componenti, non modificate, del sistema. Particolare attenzione è dunque posta nell'attuazione di eventuali controlli da effettuarsi **in parallelo e/o backtest**, sul sistema di partenza e su quello di destinazione, per la verifica della non regressione del nuovo sistema. Ogni rilascio determina la produzione del documento di “**Release notes**” (Note di Rilascio). Tale documentazione riporta le informazioni relative al consegnato, in termini di contenuti della release, espressi in codici e descrizioni di requisiti/anomalie che hanno indotto le realizzazioni richieste; i contenuti sono così organizzati:

- ▶ nuove funzionalità;
- ▶ prerequisiti/configurazioni necessari per l'esecuzione nell'ambiente operativo previsto;
- ▶ procedure di gestione/installazione.

Si rimarca come ogni release rilasciata nel corso del contratto da parte di GPI, in caso di aggiudicazione, salvaguarderà ogni funzionalità/personalizzazione o parametrizzazione precedenti.

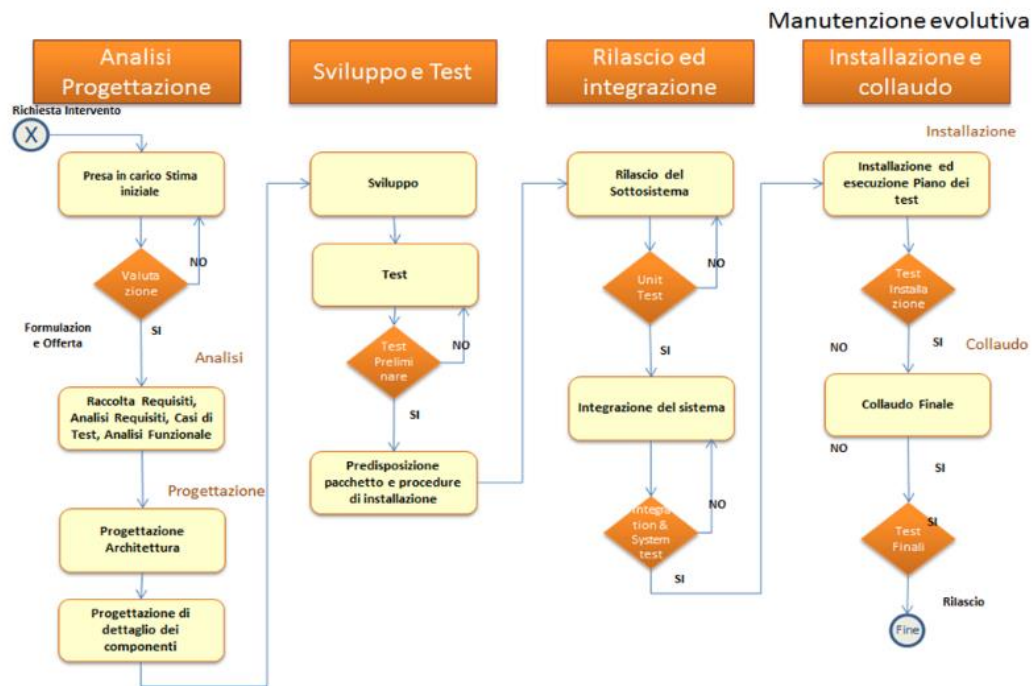
### **B.6 ASSISTENZA OPERATIVA E MANUTENZIONE EVOLUTIVA**

L'**Assistenza operativa e manutenzione evolutiva** è finalizzata alla implementazione di specifiche funzionalità secondo le esigenze dell'Ente, ovvero al supporto tecnico-giuridico all'esecuzione delle attività da parte degli operatori di IRPET, nella forma di acquisizione di n. **12** giornate/uomo di cui fruire entro il periodo di vigenza contrattuale per la realizzazione degli specifici interventi di implementazione e sviluppo, nel momento in cui ne sia ravvisata l'esigenza e sulla base di espressa richiesta da parte dell'Ente.

#### **B.6.1 Servizio di Manutenzione Evolutiva**

Manutenzione SW volta ad espandere le funzionalità del prodotto/programma, o di meccanismi di cooperazione, in vista di una nuova versione dello stesso integrata con modalità di utilizzo non previste nei requisiti del prodotto stesso. Nell'attività di manutenzione evolutiva del software applicativo rientra il continuo aggiornamento e l'adattamento del software esistente apportato da GPI, a propria discrezione. L'applicazione di tali nuove release di prodotto verrà proposta da GPI e previa approvazione del Committente sarà applicata alla piattaforma di produzione senza alcun onere aggiuntivo. GPI potrà, tuttavia, quotare a parte tutte quelle modifiche al software (ivi comprese le modifiche alle stampe, alle interfacce utente, ai report, ecc...) richieste per iniziativa della Committenza e considerate come personalizzazioni del prodotto e che non rientrano in nessuno dei casi sopracitati.





## B.7 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI, DESCRIZIONE EVENTUALI MIGLIORIE

I tempi di esecuzione degli interventi di manutenzione correttiva non supereranno le 24 ore dalla richiesta di assistenza, salvo motivati casi di particolare complessità, per i quali il verrà data comunicazione ad IRPET su modalità e tempi massimi di esecuzione.

## B.8 INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI HOSTING/CLOUD

### B.8.1 Servizio di Hosting /Cloud

I servizi applicativi della suite JobTime XXI MA offerta da GPI S.p.A. vengono erogati dalla piattaforma **Oracle Cloud** che è una delle principali piattaforme cloud presenti sul mercato e qualificate Platform as a Service (PaaS) e Infrastructure as a Service (IaaS) sul marketplace AGID.

Oracle Cloud è un cloud aziendale di seconda generazione che offre potenti servizi di elaborazione e networking performance e include un portfolio completo di servizi cloud di infrastrutture e piattaforme. Costruito da zero per soddisfare le esigenze delle applicazioni mission-critical, Oracle Cloud supporta tutti i carichi di lavoro legacy offrendo allo stesso tempo moderni strumenti di sviluppo cloud, in modo che le aziende possano portare avanti il proprio passato mentre costruiscono il proprio futuro.

La piattaforma Oracle Cloud è il risultato di una combinazione completa, basata sugli standard tra Oracle e tecnologie open source con l'obiettivo di realizzare, distribuire, integrare, proteggere e gestire in modo più efficiente tutte le tue applicazioni di livello Enterprise. Grazie all'intelligenza artificiale e all'apprendimento automatico, i servizi autonomi della piattaforma Oracle Cloud offrono funzionalità di autogestione, protezione automatica e autoriparazione che consentono alle organizzazioni di limitare i costi, ridurre i rischi, accelerare l'innovazione e trarre vantaggio da

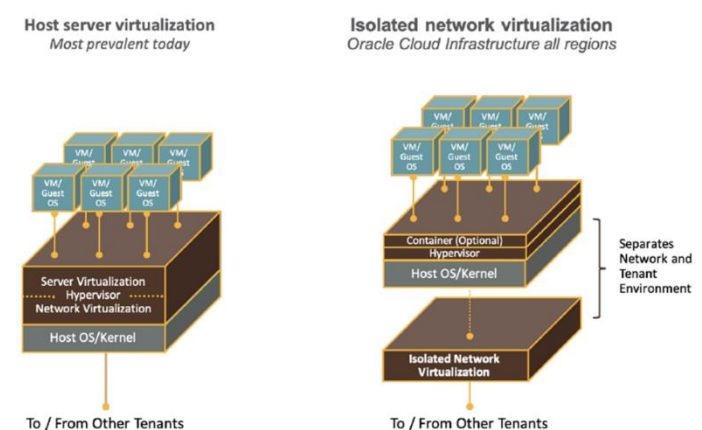


Figure 1: Oracle Cloud Infrastructure Off-Box Network Virtualization

informazioni predittive. Inoltre, la piattaforma Oracle Cloud è ottimizzata per gli ambienti ibridi e multi-cloud.

### **Caratteristiche principali del servizio Oracle Cloud:**

- ▶ Il servizio IAM (Identity and Access Management) consente di controllare il tipo di accesso di un gruppo di utenti e le risorse specifiche. Oracle offre una governance migliore e più semplice con funzionalità quali compartimenti (isolamento logico delle risorse per l'utilizzo e la fatturazione) e politiche con una semplice sintassi simile a SQL che è più facile da creare e gestire.
- ▶ Oracle Cloud Infrastructure Compute consente di eseguire il provisioning e la gestione di server single-tenant (server dedicati definiti anche bare metal) o VM multi-tenant utilizzando lo stesso set di API. In pochi minuti puoi creare server bare metal davvero elastici, self-service e pay-by-the-hour<sup>1</sup>. Oracle offre CPU basate su Intel e AMD e GPU basate su Nvidia.
- ▶ Oracle Cloud Infrastructure Container Engine per Kubernetes è un servizio completamente gestito, scalabile e altamente disponibile per distribuire applicazioni containerizzate nel cloud. Utilizza Container Engine quando il tuo team di sviluppo desidera costruire, distribuire e gestire in modo affidabile applicazioni native per il cloud. Specificate le risorse di calcolo richieste dalle vostre applicazioni e il Container Engine le fornisce su Oracle Cloud Infrastructure in un contratto di locazione OCI esistente.
- ▶ Il servizio Oracle Cloud Infrastructure Functions ti aiuta a creare e distribuire applicazioni e funzioni serverless in più lingue, tra cui Java, Python, Node, Go e Ruby.
- ▶ Oracle Cloud Infrastructure Networking consente di creare e gestire una rete definita da software a cui OCI si riferisce come Virtual Cloud Network (VCN). Un VCN è una versione virtuale di una rete locale tradizionale, in cui i clienti possono scegliere i propri indirizzi IP RFC 1918 e simili alle reti locali tradizionali, un VCN ha sottoreti, tabelle di instradamento, gateway e regole firewall per supportare l'instradamento del pubblico e traffico privato.
- ▶ Bilanciamento del carico dell'infrastruttura Oracle Cloud consente di creare un bilanciamento del carico altamente disponibile all'interno della rete di cloud virtuale (VCN) in modo da poter distribuire il traffico Internet alle istanze di calcolo all'interno del VCN.
- ▶ Oracle Cloud Infrastructure Block Volumes offre capacità di archiviazione di rete ad alte prestazioni in grado di supportare un'ampia gamma di carichi di lavoro intensivi di I/O. È possibile utilizzare i volumi di blocco per espandere la capacità di archiviazione delle istanze di calcolo, per fornire una memorizzazione dei dati duratura e persistente che può essere utilizzata con diverse istanze di calcolo e persino tra più istanze di calcolo (multi-attach).
- ▶ Oracle Cloud Infrastructure Object Storage fornisce spazio di archiviazione elevato per dati non strutturati. La memorizzazione degli oggetti consente una capacità di archiviazione pressoché infinita per grandi quantità di dati (per applicazioni come Spark) o contenuti ricchi come immagini e video.
- ▶ Oracle Autonomous Database offre database completamente automatizzati ottimizzati per l'elaborazione delle transazioni o l'archiviazione dei dati. Questi database offrono una maggiore sicurezza e un'esperienza ottimale con il self-patching, il self-tuning e il ridimensionamento automatico. Oracle Autonomous Database offre anche opzioni di distribuzione condivise o dedicate. L'opzione dedicata isola essenzialmente le risorse dell'infrastruttura sottostante a un singolo tenant.
- ▶ Oracle Cloud Infrastructure Database ed Exadata Cloud consentono di creare, ridimensionare e proteggere facilmente i database Oracle con prezzi BYOL (compresi nella licenza o Bring Your Own License). È possibile creare database su macchine virtuali, istanze bare metal o istanze Exadata. Con il servizio database OCI, è quindi possibile utilizzare gli strumenti esistenti, RMAN e l'interfaccia della riga di comando del database per gestire i database nel cloud nello stesso modo in cui li gestisci in locale.
- ▶ Oracle Cloud Infrastructure Audit offre visibilità sulle attività relative alle risorse e alla locazione. Gli eventi del registro di controllo possono essere utilizzati per i controlli di sicurezza, per tenere traccia dell'utilizzo e delle modifiche alle risorse dell'infrastruttura Oracle Cloud e per contribuire a garantire la conformità agli standard o alle normative.
- ▶ Oracle Cloud Infrastructure Key Management service provides centralized management of data encryption. You can use Key Management to create or import master encryption keys, generate data encryption keys, rotate keys, enable or disable keys for use in cryptographic operations,

assign keys to resources, and use keys for encryption and decryption.

- ▶ Si può accedere a Oracle Cloud Infrastructure tramite un'interfaccia utente grafica intuitiva, API REST, SDK o un'interfaccia a riga di comando (CLI).

**Per la gestione del sistema sono previsti i seguenti servizi:**

- ▶ Amministrazione di sistema
- ▶ Gestione Operativa del sistema
- ▶ Procedure di Backup/Restore
- ▶ Risoluzione dei malfunzionamenti
- ▶ Controllo e Reporting dello Stato dei Servizi

**L'assistenza e manutenzione per l'hardware viene essere garantita 24 ore su 24 e per 7 giorni su 7 incluse festività.**

### **B.8.2 Il servizio SaaS JOBTIME GPI**

**GPI SpA** ha qualificato SaaS sul marketplace AGID il servizio **JOBTIME GPI** ed ospita sulle proprie istanze Oracle Cloud oltre 100 clienti che utilizzano la suite **JOBTIME XXI MA**.

**La scheda tecnica del servizio JOBTIME GPI è disponibile sul marketplace AGID al seguente indirizzo:** <https://cloud.italia.it/marketplace/service/607>.

La scalabilità garantita dal fornitore della piattaforma cloud ci permette di gestire nella stessa infrastruttura clienti di piccole dimensioni insieme a clienti con migliaia di dipendenti.