



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DELL'INSUBRIA**

**CENTRO INTERDIPARTIMENTALE DI
SERVIZI SISTEMI INFORMATIVI E
COMUNICAZIONE**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**SERVIZIO DI RILEVAZIONE DELLE PRESENZE
IN MODALITÀ *SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS)* E RELATIVI SERVIZI DI
IMPLEMENTAZIONE E MIGRAZIONE DEI DATI STORICI PER LE ESIGENZE
DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'INSUBRIA
DURATA DALLA DATA DI STIPULA AL 31 DICEMBRE 2023**

CIG 7319666B75



DEFINIZIONI.....	4
I - DISPOSIZIONI GIURIDICO AMMINISTRATIVE.....	6
1. Oggetto dell'appalto.....	6
2. Documenti del contratto.....	6
3. Durata e importo del contratto.....	6
4. Revisione dei prezzi.....	7
5. Presentazione dell'offerta.....	7
6. Criteri di aggiudicazione.....	7
7. Fatturazione e pagamenti.....	7
8. Forza Maggiore.....	9
9. Penali.....	9
10. Personale addetto e sicurezza.....	11
11. Subappalto.....	12
12. Divieto di cessione del contratto.....	13
13. Risoluzione del contratto.....	13
14. Recesso.....	13
15. Fallimento dell'appaltatore.....	14
16. Obblighi a carico dell'impresa.....	14
17. Garanzie definitive.....	15
18. Oneri e spese contrattuali.....	16
19. Tutela della Privacy e Protezione dei dati (Sicurezza informatica e protezione dei dati personali).....	16
20. Proprietà dei dati.....	16
21. Controversie e foro competente.....	16
II – CARATTERISTICHE DEI SERVIZI.....	17
22. Contesto di riferimento.....	17
23. Descrizione dei servizi.....	17
24. Requisiti funzionali.....	18
24.1 Descrizione dei servizi.....	19



24.2 Profili orari del personale	19
24.3 Caratteristiche comuni tra il profilo vincolato e libero	20
24.4 Variazione temporanea di servizio	20
24.5 Orari di ingresso e di uscita.....	20
24.6 Pausa pranzo	21
24.7 Buoni pasto	21
24.8 Eccedenza oraria e lavoro straordinario.....	22
24.9 Assegnazione ore di lavoro straordinario chiedibili in pagamento	23
24.10 Richieste di pagamento del lavoro straordinario	23
24.11 Straordinari e riposi compensativi	24
24.12 Casi particolari	24
24.13 Dipendenti in telelavoro	25
24.14 Reperibilità	25
24.15 Presidio da remoto.....	26
24.16 Permessi/assenze, controlli e vincoli	26
24.17 Malattia	27
24.18 Maternità e congedi parentali	27
24.19 Periodo di prova.....	28
24.20 Acquisizione delle timbrature e gestione delle elaborazioni	28
24.21 Ciclo autorizzativo	29
25. Condizioni minime di fornitura.....	29
26. Disposizioni sull'esecuzione ed erogazione dei servizi.....	34
27. Assistenza al servizio.....	35
27.1 Modalità di erogazione.....	36
27.2 Manutenzione correttiva.....	38
27.2.1 Livelli di servizio	39
27.3 Manutenzione Adeguativa.....	41
27.4 Manutenzione evolutiva	41



27.5 Manutenzione normativa.....	43
28. Sopralluogo.....	44
29. Formazione	44
30. Servizi di supporto in caso di cessazione del contratto	45
Allegato 1. Rilevatori delle presenze	46
Allegato 2. Articolazioni orarie (profili vincolati)	47
Allegato 3. Regole per l'assegnazione del buono pasto.....	49
Allegato 4. Report e centri di distribuzione dei buoni pasto.....	51
Allegato 5. Eccedenze orarie e lavoro straordinario applicabili al profilo orario vincolato.....	52
Allegato 6. Telelavoro	53
Allegato 7. Giustificativi attualmente in uso	54
Allegato 8. Calcolo congedi parentali.....	58
Allegato 9. Giustificativi: massimali/anno	59
Allegato 10. Interfacciamento con Sistema Carriere e Stipendi di Ateneo – CSA e Moduli Ugov	64
Allegato 11. Caratteristiche tesserini magnetici in uso	66
Allegato 12. Caratteristiche Terminali per la rilevazione delle presenze.....	67
Allegato 13. Tracciato timbrature Azienda Ospedaliera	68
Allegato 14. Elenco causali in uso	69



DEFINIZIONI

Nell'ambito del presente capitolato speciale e in tutti gli atti di gara si intende per:

- “Stazione appaltante”, “Committente”, “Amministrazione”, l'Università degli Studi dell'Insubria;
- “Concorrente” “Candidato”, la ditta o impresa che partecipa alla gara per l'affidamento dell'appalto;
- “Appaltatore”, “Affidatario”, “Ditta”, “Fornitore” o “Impresa”, la ditta o impresa aggiudicataria dell'appalto;
- “Responsabile Unico del Procedimento”, il Direttore del Centro interdipartimentale di servizi Sistemi informativi e comunicazione - SIC che svolge tutti i compiti relativi alla procedura di affidamento del servizio previsti dal D.Lgs. 50/2016 che non siano specificatamente attribuiti ad altri soggetti;
- "Direttore dell'esecuzione", il Responsabile dell'Ufficio Amministrazione e carriera personale tecnico amministrativo cui compete il controllo tecnico dell'esecuzione del contratto e ha il compito di interfacciarsi con l'azienda;
- “*Software as a service (SaaS)*”, il modello di distribuzione del *software* applicativo basato generalmente su *cloud computing* e offerto con soluzione di pagamento ad abbonamento o a consumo. Gli applicativi sono resi disponibili mediante applicazioni *Web* o interfacce API;
- “Manutenzione evolutiva”, l'attività di manutenzione volta a migliorare le funzionalità del sistema per assicurare una sempre crescente aderenza delle procedure alle esigenze di automazione ed integrazione con l'ambiente informativo circostante o che si rendessero necessarie a seguito di variazioni regolamentari proprie dell'Università;
- “Manutenzione normativa”, comprende le attività di manutenzione volte ad assicurare la costante aderenza delle funzionalità del servizio all'evoluzione del contesto normativo all'interno del quale il servizio stesso è inserito ed erogato che si rendessero necessarie a seguito di nuove disposizioni di legge e/o di regolamenti governativi per l'applicazione delle leggi stesse;
- “Manutenzione correttiva”, la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure, dei programmi e di tutti i componenti (*hardware* e *software*) del servizio;
- “Concentratore”, il dispositivo *hardware* che deve interagire con i terminali per la rilevazione delle presenze;
- “U-GOV” (University Governance), il sistema informativo integrato, realizzato dal Consorzio Cineca, per la *governance* di Ateneo che gestisce i processi e le funzioni relative a contabilità, risorse umane, ricerca e didattica;



- “U-GOV RU” e “U-GOV Risorse Umane”, la *suite* applicativa di U-GOV che gestisce i processi e le funzioni della risorsa umana, organico, definizione obiettivi, formazione, eventi di valutazione (competenze ed obiettivi);
- “CSA (Carriere e Stipendi di Ateneo)”, il modulo applicativo realizzato dal consorzio Cineca, collegato al modulo U-GOV RU che gestisce il trattamento giuridico ed economico del personale: dalla carriera agli stipendi, dai contratti ai compensi. CSA gestisce anche gli adempimenti fiscali e previdenziali e i dati che devono essere inviati a diverse banche dati (MiUR, INPS, INAIL, Agenzia delle entrate, etc);
- “Ufficio amministrazione e carriere del personale tecnico amministrativo”, “Ufficio PTA”, “Ufficio del personale”, l’ufficio che si occupa della gestione delle presenze/assenze e della carriera giuridica del personale tecnico amministrativo;
- “UOR”, unità organizzativa responsabile di Ateneo;
- “Badge”, “tesserino di riconoscimento”, la tessera magnetica utilizzata per la rilevazione delle timbrature e per l'accesso agli edifici dell'Ateneo;
- “Validatori”, i Responsabili di struttura e i loro eventuali delegati;
- “Eccedenza oraria”, “eccedenza”, “flessibilità positiva”, la prestazione lavorativa non ordinaria inferiore ai 15 minuti;
- “Centro di distribuzione”, una sede dell'Ateneo in cui vengono distribuiti i buoni pasto;
- “Lavoro straordinario”, “straordinario”, la prestazione lavorativa non ordinaria uguale o superiore ai 15 minuti oltre il normale orario di lavoro;
- “Telelavoro”, la prestazione lavorativa svolta dal dipendente in un luogo diverso dalla sede di lavoro, con il supporto di tecnologie informatiche che consentano il collegamento, anche differito, con l'Ateneo;
- “Periodo di comportamento”, periodo di assenza per malattia durante il quale il lavoratore ha diritto alla conservazione del posto di lavoro;
- “Giorni lavorativi”, giornate della settimana di lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì escluse le festività;
- “Giorni festivi”, sabato, domenica e festività (l'Ateneo rispetta le festività dei Santi patroni delle tre sedi: Busto Arsizio – S. Giovanni Battista il 24 giugno, Como – S. Abbondio il 31 agosto, Varese – S. Vittore l'8 maggio);
- “Chiusure di Ateneo”, chiusura totale di tutti gli edifici di Ateneo secondo un calendario annuale prestabilito;



I - DISPOSIZIONI GIURIDICO AMMINISTRATIVE

1. Oggetto dell'appalto

Il presente appalto ha per oggetto l'affidamento in unico lotto del servizio di rilevazione delle presenze in modalità *software as a service (SaaS)* e relativi servizi di implementazione e migrazione dei dati storici per le esigenze dell'Università degli studi dell'Insubria, come meglio descritto nella parte II del Capitolato Speciale.

Sono comprese nell'appalto tutte le prestazioni e/o forniture necessarie per dare il servizio completamente compiuto e secondo le condizioni stabilite dal presente Capitolato.

2. Documenti del contratto

Formano parte integrante del contratto d'appalto ancorché non materialmente allegati allo stesso:

- il presente Capitolato speciale d'appalto;
- l'offerta economica;
- l'offerta tecnica;
- il documento di stipula generato sul portale del Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione MePA e firmato digitalmente;
- la cauzione definitiva;
- il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti - DUVRI

Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato si rinvia al D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. "Codice dei Contratti".

3. Durata e importo del contratto

Il contratto oggetto della presente procedura avrà la durata massima a decorrere dalla data di stipula del contratto e fino al 31 dicembre 2023.

La Stazione Appaltante, alla scadenza del contratto, si riserva la facoltà di disporre la proroga per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, secondo le modalità di cui all'art. 106, comma 11, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. In tale caso verrà data comunicazione per iscritto all'Appaltatore prima della scadenza naturale del contratto, mediante PEC o mediante altra forma idonea a garantire data certa.

L'importo complessivo presunto dell'appalto posto a base di gara è pari a € 201.810,00, IVA esclusa.

L'importo contrattuale si intende comprensivo di tutte le prestazioni, spese accessorie, oneri, indennità, assicurazioni di ogni specie, manodopera, mezzi d'opera, trasporto, e quanto occorre per



offrire il servizio compiuto a perfetta regola d'arte, secondo le disposizioni del presente Capitolato speciale.

4. Revisione dei prezzi

L'importo contrattuale resterà fisso e invariabile per l'intera durata del contratto: ai sensi dell'art. 106, comma 1, lettera a) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. non sono previste clausole di revisione dei prezzi.

Il corrispettivo contrattuale sarà quello risultante dall'offerta aggiudicata e non potrà subire alcuna variazione in aumento per l'intera durata del contratto.

I corrispettivi contrattuali sono stati determinati a proprio rischio dal Fornitore avendo preso conoscenza di tutte le circostanze di fatto e di luogo, sia generali che particolari, che possono influire sulla determinazione delle condizioni economiche e che potranno incidere sull'esecuzione delle attività oggetto della fornitura e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Fornitore medesimo di ogni relativo rischio e/o alea.

Il Fornitore non eccepirà, nello svolgimento delle attività oggetto della fornitura, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, salvo che tali elementi si configurino come cause di forza maggiore contemplate dal C.C. e non escluse dalla legge.

5. Presentazione dell'offerta

Per poter partecipare alla procedura i concorrenti dovranno far pervenire la loro offerta entro i termini indicati nella Richiesta di Offerta (RdO), alla voce "Date della RdO".

Eventuali richieste e comunicazioni dovranno essere fatte pervenire entro il termine indicato nella RdO nell'apposita area "Comunicazioni" del sistema MePA.

In risposta alla RdO l'impresa dovrà trasmettere la documentazione richiesta sul sito.

La RdO sarà aggiudicata anche in presenza di una sola offerta ritenuta valida.

L'offerta economica dovrà indicare il "valore al ribasso" rispetto all'importo a base d'asta.

6. Criteri di aggiudicazione

Nel rispetto dell'art. 95, comma 2, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. e dell'art. 26, commi 5 e 6, del D. Lgs. 81/2008, l'appalto verrà aggiudicato secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, come meglio dettagliato nella lettera di invito.

7. Fatturazione e pagamenti



La fatturazione per il *Servizio di Avvio* avverrà con queste modalità:

- a) 50% dell'importo in data successiva alla stipula del contratto;
- b) 50% dell'importo in data successiva all'attivazione del servizio, in modalità *Software as a Service (SaaS)*.

La fatturazione del *Canone di Servizio*, avverrà con cadenza bimestrale. Il *Canone di Servizio* dovrà essere computato sulla base delle effettive unità di personale gestite nel bimestre di riferimento. La fatturazione del primo bimestre deve avvenire dopo il completamento delle attività di avvio.

La liquidazione del corrispettivo sarà effettuata, entro 30 giorni dalla ricezione della fattura, previa verifica di avvenuta regolare esecuzione delle prestazioni da parte del Direttore dell'esecuzione e previa verifica di regolarità contributiva mediante acquisizione da parte dell'Università del Documento di regolarità contributiva DURC in corso di validità, ai sensi di quanto previsto dal D.M. 24/10/2007.

Questa Amministrazione accetta esclusivamente fatture trasmesse in forma elettronica secondo il formato di cui all'allegato A "Formato della fattura elettronica" del Decreto Ministeriale 3 aprile 2013, n. 55. Le fatture, indirizzate al Centro interdipartimentale di servizi Sistemi informativi e comunicazione - SIC, devono fare riferimento al seguente Codice univoco ufficio così come censito su www.indicepa.it: **10O0AR**.

Le fatture elettroniche dovranno riportare obbligatoriamente il codice identificativo di gara (CIG) nonché gli eventuali ulteriori dati richiesti dall'Ateneo finalizzati ad agevolare le operazioni di contabilizzazione e pagamento delle fatture nei tempi concordati.

Ai sensi del DM del 23/01/2015 attuativo delle disposizioni in materia di scissione dei pagamenti "*Split payment*" previste dall'art. 1, comma 629, lettera b) della Legge 190/2014 (Legge di stabilità 2015), l'IVA dovuta sarà trattenuta e versata direttamente dall'Ateneo all'Amministrazione finanziaria. Non saranno pertanto accettate fatture sprovviste della dicitura "Scissione dei pagamenti".

L'Affidatario assumerà tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i.

L'Affidatario sarà tenuto a pagare i propri dipendenti, consulenti, fornitori di beni e servizi rientranti tra le spese generali, nonché gli acquisti di immobilizzazioni tecniche, tramite conto corrente dedicato, indicando il codice CIG della procedura aggiudicata. Gli estremi del predetto conto corrente dovranno essere comunicati all'Amministrazione prima della stipula del contratto. L'affidatario si impegna, altresì, a comunicare alla Stazione appaltante ogni variazione relativa alle notizie ogniqualevolta si verifichino degli eventi modificativi relativi a quanto sopra riportato.

Ai sensi dell'art. 3, comma 8, della L. 136/2010 e s.m.i. l'appaltatore che ha notizia dell'inadempimento della controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi della tracciabilità



ne dà immediata comunicazione alla Stazione Appaltante ed alla Prefettura - ufficio territoriale del Governo della Provincia di Varese.

Ai sensi dell'art. 3, comma 9, della L. 136/2010 e s.m.i. il contratto di subappalto e i subcontratti stipulati con imprese a qualsiasi titolo interessate ai lavori, ai servizi e alle forniture dovranno riportare, a pena di nullità assoluta, apposita clausola con la quale il contraente e i sub contraenti attestino di ben conoscere ed assumere gli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla L. 136/2010 e s.m.i.

Ai sensi dell'art. 3, comma 9-bis) della Legge n. 136/2010 e s.m.i. il contratto sarà risolto di diritto qualora le transazioni, inerenti e derivanti dal contratto stesso, siano eseguite senza avvalersi dello strumento del bonifico bancario o postale o di altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

La liquidazione dei corrispettivi avverrà esclusivamente nei confronti dell'aggiudicatario del servizio salvo il caso in cui ricorrano le condizioni di cui all'art. 105, comma 13, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. In caso di subappalto è fatto obbligo alla ditta appaltatrice di trasmettere, entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei confronti dei subappaltatori, copie delle fatture quietanzate relative ai pagamenti corrisposti, con indicazione delle eventuali ritenute di garanzia effettuate.

8. Forza Maggiore

Nel caso di sospensione della fornitura, determinata da causa di forza maggiore in nessun modo imputabile a responsabilità, diretta o indiretta, del Fornitore e qualora detta sospensione sia comunicata e giustificata, non si procederà all'applicazione di penali in capo al Fornitore.

In ogni caso l'Amministrazione non sarà tenuta a pagare quanto corrisponde al valore della mancata fornitura.

9. Penali

In caso di inadempimento contrattuale, l'Amministrazione sarà legittimata ad applicare, a proprio insindacabile giudizio e in riferimento alle prestazioni contrattuali dettagliate le seguenti penali per ogni singolo inadempimento:

a) *Uptime*

In caso di mancato rispetto della percentuale di *uptime* annuale del Servizio *SaaS* così come stabilito al successivo art. 25 o dall'offerta tecnica, se migliorativa, l'Amministrazione sarà legittimata ad applicare, a proprio insindacabile giudizio, la seguente penale che sarà calcolata in relazione alla percentuale di *uptime* annuale risultante dal report annuale che il Fornitore deve produrre come indicato al successivo art. 25.

Per il primo scostamento superiore allo 0,50% (zero virgola cinquanta per cento) in meno rispetto al valore di soglia previsto al successivo art. 25 e relativo alla percentuale di *uptime* annuale del servizio



SaaS, il Fornitore è tenuto a corrispondere una penale pari all'1,0% (uno virgola zero per cento) relativa all'importo del Canone di Servizio per l'anno di riferimento. Per ogni ulteriore 0,50% (zero virgola cinquanta per cento) di scostamento, la penale di cui sopra sarà incrementata dell'1,0% (uno virgola zero per cento). Pertanto, a titolo di esempio, laddove si verificasse uno scostamento di un punto percentuale sul valore soglia del periodo annuale di *uptime* la penale da applicare sarà del 2,0% (due virgola zero per cento) sull'importo del Canone di Servizio Annuale.

Per l'applicazione delle penali si procederà, innanzitutto, alla contestazione all'impresa dell'inadempimento contrattuale determinato dal mancato rispetto dello SLA, relativamente al periodo di *uptime* annuale del Servizio *SaaS* per ogni anno di vigenza contrattuale, da parte del Responsabile del Procedimento, rivolgendosi alla sede legale dell'affidatario o al domicilio eletto da quest'ultimo.

Entro il limite di tre giorni successivi alla data di detta comunicazione, l'impresa potrà presentare eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine l'Amministrazione, nel caso non abbia ricevuto alcuna giustificazione oppure anche nel caso le avesse ricevute e non le ritenesse fondate procederà discrezionalmente all'applicazione delle penali e, in ogni caso, all'adozione di ogni determinazione ritenuta opportuna.

b) *Servizio di Avvio*

Per i ritardi sulla conclusione del "*Servizio di avvio*", compreso la durata dell'eventuale fermo di servizio necessario per l'avvio in produzione del nuovo sistema di rilevazione delle presenze, è fissata una penale pari all'1/00 (uno per mille) dell'ammontare netto contrattuale al giorno per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini definiti all'art. 25 o dall'offerta tecnica, se migliorativa.

c) *Livelli di servizio*

In caso di mancato rispetto dei livelli di servizio attesi:

Manutenzione correttiva - Rispetto dei tempi di presa in carico: il superamento del valore soglia del 75%, così come descritti al successivo art. 27.2.1, o dall'offerta tecnica, se migliorativa comporta l'applicazione di una penale pari allo 0,1% del canone di servizio per il periodo di riferimento per ogni 0,1% in diminuzione rispetto al valore soglia risultante dal report annuale che il Fornitore deve produrre.

Manutenzione correttiva - Rispetto dei tempi di ripristino: il superamento del valore soglia del 75%, così come descritti al successivo art. 27.2.1, o dall'offerta tecnica, se migliorativa comporta l'applicazione di una penale pari allo 0,1% del canone di servizio per il periodo di riferimento per ogni 0,1% in diminuzione rispetto al valore soglia risultante dal report annuale che il Fornitore deve produrre.

Manutenzione evolutiva - Rispetto dei tempi di consegna: il superamento del valore soglia del 75%, così come descritti al successivo art. 27.4, comporta l'applicazione di una penale pari allo 0,1% del canone di servizio del periodo di riferimento per ogni 0,1% in diminuzione rispetto al valore soglia.

Manutenzione evolutiva - Aggiornamento della documentazione: per ogni segnalazione non documentata, così come descritto al successivo art. 27.4 si applica una penale di importo pari allo 0,05% del canone di



servizio per il periodo di riferimento.

Per l'applicazione delle penali si procederà, innanzitutto, alla contestazione all'impresa dell'inadempimento contrattuale determinato dal mancato rispetto dei livelli di servizio per ogni anno di vigenza contrattuale, da parte del Responsabile del Procedimento, rivolgendosi alla sede legale dell'affidatario o al domicilio eletto da quest'ultimo.

Entro il limite di tre giorni successivi alla data di detta comunicazione, l'impresa potrà presentare eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine l'Amministrazione, nel caso non abbia ricevuto alcuna giustificazione oppure anche nel caso le avesse ricevute e non le ritenesse fondate procederà discrezionalmente all'applicazione delle penali e, in ogni caso, all'adozione di ogni determinazione ritenuta opportuna.

L'ammontare delle penali è addebitato sui crediti del Fornitore nei confronti dell'Ateneo; ovvero tramite emissione di note di credito da parte del Fornitore; ovvero riaccredito diretto in conto corrente; ovvero potrà essere detratto dalla cauzione definitiva.

Qualora l'ammontare delle penali applicate dall'Amministrazione superi il 10% (dieci per cento) dell'importo messo a disposizione, la stessa Amministrazione potrà risolvere il proprio rapporto negoziale.

L'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto dell'Amministrazione a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

10. Personale addetto e sicurezza

Ogni attività relativa al funzionamento del servizio deve essere svolta da personale professionalmente adeguato e qualificato ad operare nel rispetto delle specifiche norme di legge e con mezzi, attrezzature e materiali adeguati.

L'Affidatario deve osservare le norme derivanti dall'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, nonché dalle vigenti normative in tema di prevenzione degli infortuni sul lavoro, di igiene del lavoro, di assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e altre malattie professionali ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in corso di esercizio per la tutela dei lavoratori. L'Amministrazione è esplicitamente sollevata da ogni obbligo e/o responsabilità nei confronti di tutto il personale adibito dall'Appaltatore all'esecuzione delle attività relative al funzionamento del servizio affidato in gestione.

L'Appaltatore, all'avvio del servizio e ogni qual volta dovesse provvedere alla sostituzione di personale addetto al servizio, dovrà aggiornare nei tempi previsti dalla normativa in vigore, la documentazione relativa alle posizioni INPS ed INAIL.

In caso di inottemperanza agli obblighi sopra precisati, accertata dall'Amministrazione o ad essa



segnalata dall'Ispettorato del Lavoro, l'Amministrazione medesima potrà procedere alla risoluzione del contratto.

Si precisa che, con riferimento alle disposizioni contenute nella L. 123/07 (secondo quanto previsto dalla determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture 5 marzo 2008, n. 3), sussistono rischi da interferenze che richiedono misure preventive e protettive supplementari rispetto a quelle misure di sicurezza, a carico dell'Impresa, connesse ai rischi derivanti dalle proprie attività. Nella base d'asta non sono computati gli oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso derivanti da rischi specifici da interferenze, in quanto tali interferenze possono essere eliminate osservando le indicazioni contenute nel DUVRI senza costituire un aggravio economico per l'impresa.

Ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera b), del D. Lgs. 81/2008, l'Università degli Studi dell'Insubria fornisce le informazioni sui rischi esistenti negli ambienti in cui l'Affidatario è destinato ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione all'attività dell'Ateneo, nel Regolamento per la predisposizione del DUVRI disponibile sul sito Internet dell'Ateneo all'indirizzo <https://www.uninsubria.it/statuto-e-regolamenti>, sezione "Regolamenti Lavori Servizi e Forniture".

11. Subappalto

È ammesso il subappalto purché espressamente autorizzato dalla stazione appaltante, ai sensi dell'art. 105, comma 4, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

L'eventuale subappalto non può superare la quota del 30 per cento dell'importo complessivo del contratto.

Il concorrente che intenda chiedere il subappalto deve indicare nell'offerta quali prestazioni intende concedere in subappalto.

Il concorrente deve altresì dimostrare alla Stazione appaltante l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

L'appaltatore provvede a sostituire i subappaltatori relativamente ai quali apposita verifica abbia dimostrato l'esistenza di motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., ai sensi dell'art. 105, comma 12, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

L'appaltatore resta in ogni caso responsabile in via esclusiva nei confronti della Stazione appaltante per l'esecuzione dei servizi oggetto di subappalto, sollevando la Stazione appaltante medesima da ogni pretesa dei subappaltatori o da richieste di risarcimento danni avanzate da terzi in conseguenza all'esecuzione di servizi subappaltati.

Il subappalto non autorizzato comporta le sanzioni penali ed amministrative previste per legge.

Per quanto riguarda il pagamento dei subappaltatori si rinvia a quanto previsto dall'art. 105, comma 13, lettera b) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..



12. Divieto di cessione del contratto

Non è ammessa la cessione del contratto, in tutto o in parte a pena di nullità, ai sensi dell'art. 105, comma 1, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.. In caso di inadempimento da parte dell'affidatario degli obblighi di cui sopra, l'Amministrazione, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto il contratto.

13. Risoluzione del contratto

Nel caso in cui sia rilevata una situazione di grave inadempimento, l'Amministrazione invierà all'affidatario, a mezzo PEC, diffida ad adempiere o a presentare le proprie controdeduzioni al Responsabile del Procedimento entro il termine di quindici giorni dalla ricezione.

Se l'affidatario non provvederà all'adempimento nel termine predetto ovvero il Responsabile del Procedimento valuti negativamente le controdeduzioni, la Stazione appaltante procederà alla risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1454 c.c., fatta salva l'azione per il risarcimento del maggior danno subito compresa la maggior spesa sostenuta per affidare ad altra impresa il contratto ed ogni altra azione che l'Amministrazione ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

L'Università ha il diritto di risolvere il contratto ex art. 1456 c.c., mediante semplice lettera raccomandata, senza bisogno di messa in mora o di intervento dell'Autorità Giudiziaria, nei seguenti casi:

- emanazione di un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui all'art. 6 del D. Lgs 159/2011;
- sentenza di condanna passata in giudicato per frodi nei riguardi della stazione appaltante, di subappaltatori, di fornitori, di lavoratori o di altri soggetti comunque interessati al contratto;
- violazione degli obblighi attinenti alla sicurezza sul lavoro;
- servizio eseguito con personale non regolarmente assunto o contrattualizzato;
- il mancato utilizzo da parte del Fornitore del conto corrente comunicato per i movimenti finanziari relativi al presente contratto, secondo quanto disposto dall'art. 3, comma 9-bis, della legge n. 136/2010.

14. Recesso

L'Amministrazione potrà recedere in qualunque momento dal contratto, anche se è stata iniziata l'esecuzione del servizio, tenendo indenne l'appaltatore delle spese sostenute, del servizio eseguito, oltre al decimo dell'importo dei servizi non eseguiti, ai sensi dell'art. 109 del D. Lgs 50/2016 e s.m.i. e dell'art. 1671 c.c.



Si precisa inoltre che, in base al comma 13 dell'articolo 1 del D.L. 95/2012, come convertito in Legge n. 135/12, l'Università ha diritto di recedere in qualsiasi tempo dal presente contratto, previa formale comunicazione all'Appaltatore con preavviso non inferiore a quindici giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite, oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, i parametri delle convenzioni stipulate da Consip Spa ai sensi dell'articolo 26, comma 1, della legge 23 dicembre 1999, n. 488, successivamente alla stipula del presente contratto, siano migliorativi e l'Appaltatore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'articolo 26, comma 3 della legge 23 dicembre 1999, n. 488.

15. Fallimento dell'appaltatore

In caso di fallimento dell'appaltatore la Stazione appaltante si avvale, senza pregiudizio per ogni altro diritto e azione a tutela dei propri interessi, della procedura prevista dall'art. 110 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

16. Obblighi a carico dell'impresa

Il Fornitore deve:

- assumere su di sé ogni e qualsiasi responsabilità, sia in sede civile che penale, per danni che dovessero derivare per qualsiasi motivo, a persone e/cose derivanti dalle prestazioni inerenti al presente contratto, tenendo sollevata l'Amministrazione da ogni conseguenza diretta o indiretta;
- rispettare l'obbligo per il personale addetto ai servizi di indossare, oltre a idonei abiti da lavoro (divisa, ecc.) e dotazioni DPI nel rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza di cui al D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i., anche la tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione della ditta appaltatrice;
- far osservare in modo scrupoloso al personale addetto ai servizi cui gli stessi sono assegnati il rispetto delle modalità di svolgimento dei servizi di cui alla II parte del presente Capitolato;
- informare gli operatori addetti circa i doveri di riservatezza nell'espletamento del servizio;
- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di contratti di lavoro ed eventuali integrativi, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro, tutela dei lavoratori, nonché previdenza, assistenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;
- allontanare dal servizio, su richiesta motivata dell'Amministrazione, i propri dipendenti o soci che abbiano tenuto un comportamento non consono, o che non siano ritenuti idonei a svolgere le mansioni assegnate;



- garantire, entro la data di attivazione dei servizi oggetto dell'appalto, l'attività di cooperazione e coordinamento fra datori di lavoro ai fini della redazione del DUVRI, ai sensi dell'art. 26 del D.lgs. n. 81/2008. Tale attività dovrà inoltre essere assicurata per tutta la durata dell'appalto;
- applicare la normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al D. Lgs. 81/2008 e preventivamente formare il proprio personale anche in materia di primo soccorso aziendale e di lotta antincendio;
- mantenere a proprio carico la responsabilità e gli oneri per qualsiasi sanzione amministrativa che dovesse insorgere durante la fase di esecuzione del contratto.

L'inosservanza degli obblighi previsti dal presente articolo è causa di risoluzione del contratto a insindacabile giudizio dell'Amministrazione e fa sorgere il diritto per l'Ente al risarcimento di ogni conseguente maggiore danno.

17. Garanzie definitive

Prima della stipula del contratto l'Appaltatore dovrà prestare una cauzione definitiva a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento di danni derivati dall'inadempimento delle obbligazioni stesse, fatto salvo il ricorso ad ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.

La cauzione definitiva è stabilita in ragione del 10% (dieci per cento) dell'importo di aggiudicazione del servizio per l'intera durata del contratto; in caso di aggiudicazione con ribasso superiore al 10% l'importo della cauzione sarà aumentato secondo quanto previsto dall'art. 103 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

Ai sensi del medesimo art. 103, comma 1, alla garanzia definitiva si applicano le riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. per la garanzia provvisoria.

Qualora nel corso dell'esecuzione del contratto, per qualsiasi motivo, si verificassero variazioni significative dell'ammontare netto dello stesso, la cauzione dovrà essere conseguentemente integrata ovvero ridotta su richiesta della parte interessata.

La cauzione definitiva dovrà essere prestata mediante fideiussione bancaria o mediante polizza assicurativa, secondo le modalità previste dall'art. 103 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

La garanzia decorrerà dalla data di stipula del contratto e dovrà avere termine al 31 gennaio 2024.

Lo svincolo della cauzione verrà disposto dall'Amministrazione concedente dopo la completa estinzione di tutti i rapporti contrattuali e comunque non prima dell'emissione del certificato di regolare esecuzione del servizio.

La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'affidamento, ai sensi dell'art. 103, comma 3, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..



18. Oneri e spese contrattuali

A carico dell'impresa graveranno le spese di bollo nonché ogni altro onere fiscale presente o futuro che per legge non sia inderogabilmente posto a carico dell'Amministrazione Appaltante.

19. Tutela della Privacy e Protezione dei dati (Sicurezza informatica e protezione dei dati personali)

Il servizio di rilevazione delle presenze in modalità *software as a service (SaaS)* deve essere dotato di adeguate certificazioni in materia di sicurezza informatica e conformità ai requisiti di legge per quanto attiene alla protezione dei dati personali.

Il Fornitore ha l'obbligo di trattare i dati personali di cui verrà a conoscenza nell'esecuzione del contratto in qualità di "responsabile", e ai sensi del D. Lgs. 196/2003 assicurando il rispetto di tutte le prescrizioni di legge e con gli obblighi civili e penali conseguenti. Il Fornitore sarà nominato "Responsabile esterno del trattamento dei dati" prima della stipula del contratto.

L'Amministrazione tratta i dati ad essa forniti esclusivamente per la gestione dell'appalto e per la sua esecuzione, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, nonché per fini di studio, statistici e gestionali.

Le parti si impegnano ad improntare il trattamento dei dati a principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto di quanto definito dalla legislazione vigente nonché della normativa europea in materia di protezione dei dati personali di cui al citato D.Lgs. 196/03 e s.m.i., con particolare attenzione a quanto prescritto riguardo alle misure minime di sicurezza da adottare e di cui al Regolamento UE 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" (*GDPR General Data Protection Regulation*).

20. Proprietà dei dati

Tutti i diritti, i titoli e gli interessi relativi alla totalità dei dati conferiti nell'esecuzione del servizio *Software as a Service (SaaS)* rimangono in capo all'Università degli Studi dell'Insubria.

Resta inteso che tutti i diritti, i titoli e gli interessi, tra cui, senza limitazione alcuna, i diritti di brevetto, i diritti d'autore, il segreto industriale, i marchi registrati, i marchi di servizio ed eventuali altri diritti d'uso della proprietà intellettuale, oltre a eventuali valori di avviamento ad essi associati, la documentazione connessa con il servizio *SaaS* e i dati di proprietà di terze parti resi disponibili nell'esecuzione del servizio *Software as a Service (SaaS)* sono e saranno di proprietà esclusiva dell'Affidatario.

21. Controversie e foro competente

Qualunque contestazione dovesse eventualmente sorgere nel corso dell'esecuzione contratto, non si ammetterà alcun diritto in capo all'Appaltatore di sospendere unilateralmente il servizio, né di



procedere alla riduzione o alla modificazione del medesimo.

La definizione di tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto è devoluta all'autorità giudiziaria competente presso il Foro di Varese ed è esclusa la competenza arbitrale. Ai sensi dell'art. 209, comma 2, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. si dichiara che il contratto conseguente all'aggiudicazione definitiva non conterrà clausola compromissoria.

L'organo che decide sulla controversia decide anche in ordine all'entità delle spese di giudizio e alla loro imputazione alle parti, in relazione agli importi accertati, al numero e alla complessità delle questioni.

II – CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

22. Contesto di riferimento

Allo stato attuale, la rilevazione delle presenze avviene per mezzo di *badge* magnetici univoci assegnati ai dipendenti. Il *badge* è collegato al dipendente tramite il dato anagrafico inserito nel *software* di rilevazione delle presenze. Il *badge* funziona anche come chiave elettronica per l'accesso ad alcuni edifici dell'Ateneo.

I dipendenti che prestano servizio presso l'Azienda ospedaliera utilizzano il *badge* e i rilevatori di tale Azienda e le loro timbrature vengono importate, con cadenza settimanale, nel sistema delle presenze di Ateneo.

La gestione delle presenze/assenze è effettuata dagli operatori dell'Ufficio PTA. Il numero di persone da gestire alla data del 01/12/2017 è pari a 325 unità. I validatori sono circa 130. Nell'arco della validità del contratto si prevede di gestire al massimo 500 unità di personale. In ogni caso, la fatturazione del canone di servizio deve essere effettuata sulla base delle effettive unità di personale gestite nel periodo di riferimento per la fatturazione. Il personale è suddiviso in circa 50 Unità Organizzative (UOR). terminali per la rilevazione della presenza sono installati in 18 sedi distinte.

L'Ateneo, attraverso il proprio Ente Tesoriere, attualmente la Banca Popolare di Sondrio, rilascia agli studenti un tesserino di riconoscimento denominato "Carta Ateneo+" dotato di tecnologia Standard accesso *ContactLess ISO 14443-A (MIFARE)*. Nell'arco della validità del contratto l'Ateneo potrebbe sostituire gli attuali tesserini magnetici in dotazione al personale tecnico amministrativo con la "Carta Ateneo+".

23. Descrizione dei servizi

Il servizio di gestione delle presenze/assenze del personale tecnico amministrativo deve essere flessibile e personalizzabile in base alle peculiarità dell'Ateneo e deve garantire una piena integrazione con i sistemi informativi già in uso. In particolare, deve essere in grado di scambiare le



informazioni, in modo bidirezionale e con un continuo allineamento dei dati, con il programma CSA realizzato dal Consorzio Cineca della *suite* U-GOV, utilizzato per gestire i dati giuridici e stipendiali del personale, e i moduli U-GOV collegati, per la gestione di assenze e attività che incidono sia nella gestione presenze che nella carriera giuridico-economica del dipendente secondo quanto indicato nell'allegato n. 10 al presente capitolato.

Ai fini della identificazione dei validatori, in una prima fase, il servizio di rilevazione presenze deve essere in grado di gestire in maniera autonoma la pianta organica. Deve essere possibile tuttavia, nell'arco di validità del contratto, interfacciare il sistema di rilevazione presenze con il modulo Organico di U-GOV RU. Ciò potrà richiedere l'allineamento dei dati relativi a Responsabilità, Posizioni Organizzative, Deleghe/Deroghe (ad esempio per definire validatori diversi dai responsabili di struttura) tramite viste messe a disposizione dai sistemi Cineca.

Il sistema deve gestire gli eventi del personale per tutto ciò che riguarda presenze e assenze, ingressi ed uscite, permessi orari e giornalieri, totali giornalieri e mensili.

24. Requisiti funzionali

Il Servizio di rilevazione Presenze deve essere profilabile secondo i ruoli dell'utilizzatore. Come minimo devono essere individuati 3 diversi profili di accesso a cui far corrispondere tre diverse tipologie di funzionalità (interfacce):

- a) uno di "*BackOffice*" a disposizione dell'Ufficio amministrazione e carriere del PTA;
- b) uno a disposizione di tutto il personale;
- c) uno per i responsabili delle singole UOR (i validatori e gli eventuali loro delegati);

L'interfaccia di "*BackOffice*" deve permettere all'Ufficio PTA di avere il pieno controllo di tutti gli eventi legati alle presenze. Deve gestire l'intero ciclo del processo di rilevazione delle presenze, dall'acquisizione delle timbrature, al calcolo dei totali giornalieri e mensili, dalla rilevazione delle anomalie alla gestione dei permessi.

L'interfaccia per il personale deve permettere a tutti i dipendenti di conoscere le informazioni principali che lo riguardano (ad esempio timbrature, totali giornalieri e mensili) e di gestire gli eventi di comunicazione con l'Amministrazione (richieste di ferie e permessi, giustificazione di anomalie etc.).

Il personale tecnico-amministrativo è organizzato in modo gerarchico, secondo lo schema responsabile - collaboratore. Il collaboratore effettua le proprie richieste via *web* al proprio responsabile, il quale a sua volta le valuta e decide se validarle o meno.



Deve essere previsto anche il profilo del delegato del validatore, per consentire la validazione in assenza del responsabile. Il responsabile deve, dunque, avere la possibilità di delegare un proprio collaboratore ad agire in propria vece.

Il Sistema presenze deve inviare un'*email* informativa ai validatori e ai loro delegati l'ultimo giorno del mese per segnalare la presenza di richieste in attesa di convalida.

Le richieste *web* possono essere di varia natura:

- richieste di permesso orario (ad esempio il riposo compensativo);
- richieste di permesso giornaliero (ad esempio le ferie);
- richieste di autorizzazione al pagamento allo straordinario (vedi avanti);
- giustificazioni di anomalie nelle timbrature.

24.1 Descrizione dei servizi

Il sistema deve gestire i Dirigenti e il personale tecnico amministrativo con contratto a tempo indeterminato, determinato, full-time e part-time (con qualsiasi percentuale, verticale, orizzontale, misto), in telelavoro e comandato da altra amministrazione.

Nei paragrafi successivi vengono elencate le principali caratteristiche che il Sistema Presenze deve avere.

24.2 Profili orari del personale

Per profilo orario si intende l'articolazione oraria che il personale deve rispettare nell'arco della settimana. Il Sistema Presenze deve gestire almeno 3 tipologie principali di profili orario:

- profilo orario vincolato;
- profilo orario libero;
- profilo orario per personale con qualifica dirigenziale
 - a) Profilo orario vincolato: utilizzato dalla maggior parte del personale tecnico-amministrativo. Prevede il rispetto di un orario giornaliero costruito su base settimanale (articolazione oraria). Di norma il profilo vincolato, a tempo pieno, ha un'articolazione di 36 ore settimanali per un massimo di 9 ore giornaliere. I profili vincolati devono rispettare le seguenti fasce obbligatorie di presenza:
 - antimeridiana dalle ore 09:30 alle ore 12:00
 - pomeridiana dalle ore 14:00 alle ore 15:00

Il sistema presenze deve permettere la gestione di articolazioni orarie personalizzabili e variabili nel tempo, sia per i profili a tempo pieno che per i profili in part time (orizzontale, verticale e misto).

Le articolazioni orarie che il personale con profilo vincolato può scegliere d'intesa con il proprio responsabile sono riassunte nell'allegato n. 2 al presente Capitolato.



- b) Profilo orario libero: utilizzato dal personale di categoria EP e dagli autisti. Per gli EP si applica un'articolazione oraria media di 36 ore settimanali in un trimestre, sviluppato su 5 giorni da 7h 12 minuti, senza l'obbligo del rispetto di un orario giornaliero predefinito. L'eventuale credito orario del trimestre può essere recuperato nel trimestre successivo. L'eventuale debito comporta una trattenuta stipendiale. Per la gestione del debito orario deve essere possibile estrarre il numero di ore a debito per persona per trimestre. Gli autisti, invece, hanno un'articolazione oraria basata su un orario giornaliero costruito su base settimanale, senza tuttavia il vincolo di rispettare le fasce obbligatorie di presenza. Il sistema presenze ne deve permettere la gestione.
- c) Profilo orario Dirigenti: senza rispetto di alcuna tipologia oraria. Il sistema presenze deve permettere la gestione di almeno due timbrature al giorno (ingresso e uscita) per l'assegnazione del buono pasto.

Nell'interfaccia di “*BackOffice*” devono essere rese disponibili funzioni specifiche per l'attribuzione di profilo orario ai dipendenti in caso di nuova assunzione o di variazioni intervenute nel rapporto di lavoro. L'attribuzione del profilo orario deve poter essere eseguibile in forma cumulativa per più dipendenti alla volta.

24.3 Caratteristiche comuni tra il profilo vincolato e libero

Le regole comuni per il personale con profilo orario vincolato e con profilo orario libero sono le seguenti:

- obbligo del rispetto di una pausa quando si superano le 6 ore e 30 minuti di lavoro;
- decurtazione automatica della pausa pranzo minima (vedere art. 24.6) dopo 6 ore 30 minuti di lavoro effettivo continuativo;
- limite massimo giornaliero di 9 ore lavorative.

24.4 Variazione temporanea di servizio

Il personale a profilo vincolato è tenuto al rispetto dell'orario giornaliero stabilito. L'interfaccia di “*BackOffice*” del Sistema Presenze deve, tuttavia, permettere all'Ufficio Personale di inserire deroghe a questa regola anche riferibili ad un singolo giorno, un'intera settimana o più settimane. Tutte le deroghe, debitamente autorizzate, sono vincolate al rispetto del monte ore settimanale previsto dal profilo orario.

Queste variazioni sono finalizzate a consentire una differente articolazione oraria rispetto alla quale determinare eccedenze, straordinari o assenze.

24.5 Orari di ingresso e di uscita

La definizione del profilo orario stabilisce, per i profili vincolati, gli orari di ingresso e di uscita. Tuttavia è consentita una flessibilità oraria in entrata: dalle ore 07:45 alle 09:30 e di 1 ora in



uscita. In caso di timbrature in ingresso antecedenti alle ore 7:45, il conteggio dell'orario deve decorrere dalle 7:45.

24.6 Pausa pranzo

Personale con profilo orario vincolato

Il personale con profilo vincolato effettua la pausa pranzo, nel rispetto della propria articolazione oraria settimanale, tra le ore 11:45 e le ore 14:15. La durata prevista per la pausa va da un minimo di 20 minuti (per il personale a tempo pieno e per il personale a tempo parziale nelle giornate con orario uguale o superiore alle 7 ore) o 15 minuti (per il personale in part time nelle giornate che prevedono un orario pari al massimo a 6 ore) ad un massimo di 2 ore. Una pausa pranzo superiore al massimo previsto genera un'anomalia e richiede la giustificazione della parte eccedente le 2 ore, tipicamente con l'utilizzo di un permesso.

La pausa è obbligatoria dopo 6 ore 30 minuti di lavoro effettivo continuativo. Se non è effettuata (assenza di timbrature) deve comportare comunque una decurtazione automatica, dall'orario di lavoro, di:

- 20 minuti per il personale a tempo pieno e per il personale a tempo parziale nelle giornate con orario uguale o superiore alle 7 ore;
- 15 minuti per il personale in part time nelle giornate che prevedono un orario pari al massimo a 6 ore.

Una pausa pranzo inferiore al minimo previsto determina una decurtazione automatica dei minuti necessari al raggiungimento della durata minima.

Personale con profilo orario libero

La pausa è obbligatoria dopo 6 ore 30 minuti di lavoro effettivo continuativo. Se non è effettuata (assenza di timbrature) deve comportare comunque una decurtazione automatica, dall'orario di lavoro, di 20 minuti per il personale a tempo pieno

Le disposizioni relative alla fascia oraria per la pausa pranzo, la sua durata massima non si applicano al personale con profilo orario libero (EP e autisti).

Perciò una pausa pranzo timbrata di durata inferiore ai 20 minuti comporta la decurtazione dall'orario di lavoro dei minuti necessari al raggiungimento dei 20 minuti.

Una pausa pranzo di durata superiore alle due ore non deve generare anomalie e non deve richiedere la giustificazione della parte eccedente le 2 ore.

Personale con profilo orario Dirigenti

Le disposizioni relative alla fascia oraria per la pausa pranzo, la sua durata (minima e massima) non si applicano al personale con profilo orario Dirigenti (tipicamente i Dirigenti timbrano l'entrata in servizio e la fine del servizio).

24.7 Buoni pasto



Il sistema presenze deve permettere la gestione dell'assegnazione e della distribuzione dei buoni pasto.

Il sistema assegna giornalmente il buono pasto al dipendente, se spettante, ai sensi del Regolamento di Ateneo dei buoni pasto. Una sintesi delle regole di assegnazione sono riportate nell'allegato n. 3 al presente Capitolato.

Il sistema deve permettere la gestione e configurazione di "centri di distribuzione" per i buoni pasto: ogni dipendente deve essere associato ad uno dei centri di distribuzione dei buoni pasto, ubicato in una delle sedi di Ateneo, elencati nell'allegato n. 4 al Capitolato.

Il Sistema deve produrre un report mensile in formato Excel, come da facsimile riportato nell'allegato n. 4 al Capitolato, riepilogativo dei buoni pasto assegnati ai dipendenti, suddiviso per centro di distribuzione.

Il sistema deve inoltre elaborare il tracciato di scambio dati con CSA relativo ai buoni pasto maturati nel mese secondo il formato indicato nell'allegato n.10 al Capitolato.

24.8 Eccedenza oraria e lavoro straordinario

- a) Profilo orario vincolato: L'eccedenza oraria giornaliera è la prestazione lavorativa non ordinaria inferiore ai 15 minuti. L'eccedenza oraria è spendibile unicamente nelle fasce di flessibilità, entro e non oltre il mese successivo in cui è stata effettuata. Qualora non venga compensata entro tale termine, l'eccedenza deve essere decurtata automaticamente dal sistema. Nel corso del mese è consentito un accumulo massimo di eccedenze orarie pari a n. 2 ore di flessibilità positiva.

E' invece da considerare straordinario la prestazione lavorativa non ordinaria uguale o superiore ai 15 minuti.

Le ore di lavoro straordinario possono essere richieste in pagamento oppure recuperate usufruendo di riposi compensativi a ore o a giornata intera.

Il Sistema presenze deve gestire le eccedenze all'orario di lavoro e le ore di straordinario con contatori separati visibili da "BackOffice", dal profilo personale dei dipendenti e dai validatori in modo da distinguere le ore che possono essere recuperate con i riposi compensativi, o richieste in pagamento, a titolo di lavoro straordinario, da quelle che devono essere compensate con la flessibilità oraria.

- b) Profilo orario libero: Le ore lavorate in più da un dipendente con profilo orario libero non generano mai straordinari, ma solo credito orario che deve essere recuperato entro il trimestre successivo. Se non viene recuperato, il credito orario si azzera. L'eventuale debito orario riscontrato alla chiusura del trimestre comporta una trattenuta stipendiale. Per la gestione del debito orario deve essere possibile estrarre il numero di ore a debito per persona per trimestre.



Le regole da applicare al lavoro straordinario e alle eccedenze orarie sono schematizzate nell'allegato n. 5 al presente Capitolato.

Gli straordinari per il personale a profilo orario vincolato possono essere richiesti in pagamento o possono essere "compensati" attraverso riposi compensativi, come indicato nei prossimi paragrafi.

24.9 Assegnazione ore di lavoro straordinario chiedibili in pagamento

Il sistema deve permettere l'assegnazione al singolo dipendente con profilo orario vincolato di un monte ore annuale di straordinario, che può essere richiesto in pagamento. Tale monte ore deve poter essere modificato in corso d'anno, a cura dell'Ufficio PTA mediante apposite funzioni dell'interfaccia di "BackOffice" secondo le esigenze della struttura.

All'inizio di ogni anno il valore iniziale del contatore dell'anno di riferimento è zero.

L'Ufficio PTA e il Responsabile (validatore o suo delegato) devono poter monitorare l'utilizzo degli straordinari per ogni singola persona.

Il sistema deve poter produrre per l'ufficio PTA nelle funzioni di "BackOffice" un file riepilogativo dello straordinario chiedibile in pagamento attribuito al personale in un anno specifico, raggruppandoli per struttura di appartenenza ed elaborabile con i più comuni *software di office automation*.

24.10 Richieste di pagamento del lavoro straordinario

Il sistema deve gestire per ciascun dipendente, le richieste di pagamento delle ore di lavoro straordinario nei limiti del monte ore che gli è stato assegnato. L'assegnazione di norma avviene nei mesi di febbraio/marzo di ogni anno.

Entro il 15 di ogni mese¹ i dipendenti (a profilo orario vincolato) possono chiedere il pagamento degli straordinari effettuati nel mese precedente, purché questi raggiungano l'ora o i multipli di ora. La richiesta deve essere validata dal responsabile. Il sistema deve essere in grado di detrarre in automatico dal monte pagabile le ore richieste in pagamento e validate. Tali ore devono essere altresì decurtate dal saldo complessivo degli straordinari maturati al mese precedente così da

¹ Gli straordinari relativi al mese di dicembre possono essere richiesti entro il 15 gennaio dell'anno successivo. Dopo tale data, il contatore di ore pagabili relative all'anno precedente eventualmente residuo, deve essere azzerato così da impedire che tali ore possano essere richieste in pagamento. Le ore non pagate sono utilizzabili attraverso riposi compensativi fino al 30 giugno secondo le regole indicate nell'allegato 5.



evitare che le ore di straordinario possano essere contemporaneamente compensate e richieste in pagamento.

Le richieste di pagamento validate devono essere inserite nell'apposito file di scambio dati con il sistema CSA secondo il formato e il tracciato descritto nell'allegato n. 10 al Capitolato.

24.11 Straordinari e riposi compensativi

I dipendenti con profilo vincolato possono scegliere di usufruire dello straordinario sotto forma di riposo compensativo con le seguenti modalità:

- come parziale recupero di singole giornate (estendendo, quindi, la flessibilità in entrata e/o in uscita);
- in giornate intere che non possono però eccedere i 2 giorni consecutivi in una settimana, i 4 giorni in un mese e i 10 giorni in un anno.

Deve essere possibile usufruire del riposo compensativo attingendo al monte ore degli straordinari sino al 30 giugno dell'anno successivo di maturazione, dopodiché il contatore deve essere azzerato. Deve essere possibile tuttavia, per situazioni particolari, per singolo utente e come funzione disponibile al “*BackOffice*” poter permettere di far slittare in avanti tale limite temporale.

Il sistema presenze deve quindi:

- disporre di un contatore straordinari distinti per ciascun anno;
- permettere di usufruire dei residui dell'anno precedente entro la data limite (30 giugno);
- permettere di modificare la data limite sul singolo utente.
- scalare i riposi compensativi prima dal monte ore straordinari riferito all'anno precedente fino al suo esaurimento o fino al 30 giugno, quindi da quello dell'anno in corso.

24.12 Casi particolari

Le attività devono poter essere rilevate anche in base ad un codice numerico prestabilito inserito dal dipendente prima della timbratura o in base ad una causale predefinita inseribile attraverso l'interfaccia *web* (cfr. Allegato n. 14).

Il sistema deve permettere all'Ufficio PTA la correzione, la modifica, l'inserimento del codice o della tipologia di timbratura.

Queste attività possono determinare regole diverse di gestione dell'orario di servizio e derivanti da scelte organizzative e da accordi a livello di Contrattazione integrativa di Ateneo (CCI), in particolare, ad esempio, nei seguenti casi

- ore di formazione (partecipazione ai corsi di formazione organizzati dall'Ateneo - da considerare a tutti gli effetti orario di servizio – può generare straordinario);



- missioni inter-ateneo (tempo per spostarsi da una sede all'altra dell'Ateneo situate in città diverse – da considerare orario di servizio – può generare straordinario);
- reperibilità (tempo di intervento presso le sedi dell'Ateneo in caso di reperibilità e che non deve essere considerato orario di servizio);
- attività aggiuntive (incarichi interni per i quali è prevista una retribuzione ad hoc e che non devono essere considerate orario di servizio).

Nel caso delle attività aggiuntive e della reperibilità deve poter essere prodotto ed estratto un report che sintetizzi le ore di reperibilità e/o quelle aggiuntive effettuate da ciascun dipendente per anno e per mese.

24.13 Dipendenti in telelavoro

Il sistema deve prevedere l'inserimento telematico delle timbrature, attestanti l'inizio e la fine del lavoro, dei dipendenti in telelavoro e deve gestire il loro orario con le seguenti regole²:

- possibilità di distribuire liberamente l'attività lavorativa nell'arco della giornata (massimo 9 h/giorno) nel rispetto delle fasce di reperibilità concordate e delle fasce consentite;
- rispetto del monte ore settimanale;
- eventuale assegnazione del buono pasto solo nelle giornate di rientro in sede (le ore di lavoro prestate presso il proprio domicilio in modalità di telelavoro, non sono computate al fine del calcolo dei buoni pasto);
- non sono configurabili prestazioni aggiuntive, straordinarie notturne e/o festive né permessi brevi ed altri istituti che comportano riduzione d'orario.

24.14 Reperibilità

Il sistema deve permettere mediante l'interfaccia di "BackOffice" l'inserimento delle settimane di reperibilità, per il personale individuato, secondo un calendario prestabilito. Inoltre deve rilevare, in caso di intervento presso le sedi dell'Ateneo, l'effettiva durata dello stesso, tramite la "timbratura" con codice. L'orario rilevato non entra nel computo dell'orario di servizio, ma deve essere conteggiato a parte.

E' richiesto uno specifico report che permetta di avere per ogni dipendente "in reperibilità" il conteggio complessivo, per mese, dei giorni di reperibilità e di effettivo intervento presso le sedi dell'Ateneo rilevate con le "timbrature" precedute dallo specifico codice numerico (cfr. Allegato n. 14).

² Come specificato nell'allegato n. 6 al Capitolato



24.15 Presidio da remoto

Il sistema deve permettere l'inserimento telematico delle timbrature con specifica causale, in modo che sia possibile attestare l'inizio e la fine del lavoro prestato da remoto – con relativa pausa pranzo - dal personale informatico che deve presidiare la funzionalità dei servizi di Ateneo nei giorni di chiusura programmata.

24.16 Permessi/assenze, controlli e vincoli

Il sistema deve essere configurato per l'inserimento delle richieste di giustificativi per i permessi (orari e giornalieri) e per le assenze attualmente in uso in Ateneo e allo stesso tempo deve permettere di definire in qualunque momento un nuovo tipo di giustificativo. I giustificativi attualmente in uso sono elencati nell'allegato n. 7 al presente Capitolato.

Il sistema deve permettere in ogni momento ai dipendenti l'inserimento delle richieste di giustificativi per le assenze, controllando in tempo reale i massimali impostati e generando un avviso, nel momento stesso in cui viene effettuata la richiesta, qualora questa comporti il superamento dello specifico massimale.

Per ciascun giustificativo deve essere definibile:

- la quantità (esprimibile sia in ore, frazioni di ora, giorni)
- il periodo nel quale sono richiedibili (di solito nell'anno);
- limiti (giornalieri, settimanali, mensili, annui);

Infine, per ciascun permesso/assenza deve essere fornito un completo sistema di reportistica, anche esportabile e rielaborabile con i più comuni strumenti di *office automation* che permetta all'Ufficio PTA di assolvere sia agli adempimenti di legge³ (ad esempio comunicazioni per la banca dati PerlaPA, Operazione Trasparenza, Conto Annuale), sia alla raccolta di informazioni ad uso statistico e/o di consultazione.

Il sistema inoltre deve segnalare automaticamente, sull'area *web* ed eventualmente con notifica via posta elettronica le situazioni critiche, quali, per esempio:

- segnalazione al validatore e suo delegato della presenza di giustificativi in attesa di validazione;
- segnalazione al dipendente di anomalie nelle timbrature.

³ Nell'ambito dei servizi di adeguamento normativo descritti nell'art. 27.5 è richiesto che, man mano che siano rese disponibili eventuali funzionalità di cooperazione applicativa per l'invio di dati alle banche dati nazionali, anche il sistema di rilevazione delle presenze sia adattato di conseguenza.



24.17 Malattia

Il sistema deve permettere una completa gestione del processo di registrazione delle assenze per malattia, in particolare deve essere in grado di:

- consentire l'inserimento manuale dei periodi di malattia da parte dell'Ufficio PTA in base ai certificati dei dipendenti;⁴
- segnalare il superamento di 60 giorni continuativi di assenza per malattia e/o infortunio da parte dei dipendenti;
- calcolare in modo automatico, in occasione di ogni episodio morboso, il “periodo di comporto” sommando il totale delle assenze per malattia intervenute nei tre anni precedenti,
- permettere l'attribuzione del corretto giustificativo malattia, in base alla sommatoria delle assenze per malattia intervenute nell'ultimo triennio e a partire dall'ultimo evento morboso, che determina, nei casi previsti, il trattamento economico da corrispondere al dipendente:
 - 100% della retribuzione per i primi 9 mesi di assenza,
 - 90% della retribuzione per i successivi 3 mesi di assenza
 - 50% della retribuzione per gli ulteriori 6 mesi,
 - nessuna retribuzione per gli eventuali ulteriori 18 mesi

I diversi giustificativi per malattia che incidono sul trattamento economico, opportunamente mappati, devono essere elaborati e inseriti nel file di scambio dati con il sistema CSA secondo quanto indicato nell'allegato n. 10 al Capitolato.

24.18 Maternità e congedi parentali

Il sistema presenze deve permettere una completa gestione dei periodi di maternità e dei congedi parentali, in particolare deve essere in grado di:

⁴ Nel caso in cui, nell'arco della validità del contratto, INPS rendesse disponibili in cooperazione applicativa i certificati di malattia dei dipendenti, il sistema dovrà essere adeguato di conseguenza per l'acquisizione degli stessi nell'ambito dei servizi di adeguamento normativo richiesti all'art. 27.5, attribuendo in automatico i periodi di malattia.



- gestire la maternità secondo la vigente normativa con i relativi controlli sui congedi parentali dei genitori e sulla malattia per ogni anno di vita del bambino, per ciascun figlio;
- calcolare in modo automatico la tipologia di congedo parentale e di congedo per malattia figlio, considerando entrambi i genitori, ai sensi del D. Lgs. 151/2001 e s.m.i., come indicato nell'allegato n. 8 al presente Capitolato.

24.19 Periodo di prova

Il sistema deve gestire il periodo di prova per i neoassunti e calcolarne in automatico il termine, tenendo conto delle assenze dal servizio a giornata intera, che incidono sul suo differimento (esclusi i riposi compensativi). La durata del periodo di prova varia al variare della tipologia di contratto.

24.20 Acquisizione delle timbrature e gestione delle elaborazioni

Il sistema deve garantire:

- l'acquisizione delle "timbrature" in tempo reale;
- la correzione automatica, in caso di errore, del verso delle "timbrature" (Entrata e Uscita), indipendentemente dal verso acquisito dalla timbratura (le "timbrature" dispari equivalgono a ENTRA e le "timbrature" pari equivalgono a ESCE)
- l'elaborazione del cartellino con visualizzazione e possibilità di stampa, secondo varie opzioni, quali a titolo d'esempio:
 - a) per periodo;
 - b) per dipendente;
 - c) per tipologia di anomalia e di errore;
 - d) per struttura;
 - e) per categoria;
 - f) per tipologia di articolazione oraria;
- l'esecuzione delle elaborazioni di consolidamento mensile, secondo le opzioni sopra elencate, senza bloccare la corrente attività lavorativa;
- la possibilità di ottenere dei report riepilogativi dei mesi consolidati;
- la possibilità di riaprire mesi consolidati per eventuali necessità di intervento;
- l'assegnazione in automatico a ciascun dipendente, all'inizio di ogni anno, di ferie e permessi, in base alla tipologia di contratto e all'anzianità di servizio (i vari massimali) come descritto nell'allegato n. 9 del presente capitolato;



- il riporto in automatico delle ferie residue di competenza dei due anni precedenti, distinte per annualità come descritto nell'allegato n. 9 del presente capitolato;
- il riporto in automatico delle ore di lavoro straordinario effettuate nell'anno precedente, da fruire entro il semestre successivo, tenendo conto che il personale in part time orizzontale può portare nell'anno successivo al massimo 30 ore;
- l'individuazione automatica delle festività da calendario nazionale (es. S. Pasqua, Lunedì dell'Angelo, S. Natale, S. Stefano ecc.);
- la possibilità di inserire ulteriori festività che possono variare per sede (come ad esempio il S. Patrono: 8 maggio per le sedi di Varese, 24 giugno per la sede di Busto, 31 agosto per le sedi di Como);
- segnalazione sull'interfaccia *Web* del raggiungimento dei limiti per tutti i permessi giornalieri e orari per i quali è previsto un massimale, ai sensi del CCNL e del CCI, di cui all'allegato n. 9 al presente Capitolato.

24.21 Ciclo autorizzativo

Il processo di autorizzazione/validazione dei vari permessi (giornalieri o orari), nonché quello degli straordinari deve concludersi il più possibile in modo autonomo senza interventi da parte dell'Ufficio PTA ma semplicemente mediante la gestione di un *workflow* predefinito i cui attori sono il dipendente ed il proprio responsabile validatore o suo delegato.

L'Ufficio PTA deve avere un ruolo di supervisione e di controllo con possibilità di intervento solo se necessario.

25. Condizioni minime di fornitura

Le indicazioni fornite nel presente Capitolato devono intendersi quali requisiti minimi che l'offerta di ogni Concorrente deve soddisfare per essere considerata accettabile.

In particolare le condizioni minime di fornitura che il Concorrente dovrà assicurare prevedono:

- *Uptime*: il servizio dovrà di norma essere attivo e utilizzabile H24 7 giorni su 7. In caso di problematiche inerenti all'accesso o all'utilizzo del servizio, la percentuale di *uptime* annuale non potrà comunque essere inferiore al 97,5%;
Ai fini della determinazione della percentuale di *uptime* annuale, nel calcolo non verranno considerate le seguenti casistiche:
 - Interruzione Programmata;
 - Indisponibilità del Servizio attribuibile a cause fuori dal ragionevole controllo del Fornitore incluso qualsiasi evento di Forza Maggiore o dalla prestazione da parte di qualsiasi fornitore di servizi di comunicazione o di servizi Internet;

Il Fornitore nella propria Offerta Tecnica può proporre condizioni migliorative rispetto al



tempo di disponibilità del servizio (*uptime*). Queste saranno oggetto di attribuzione di punteggio in sede di valutazione delle offerte tecniche come dettagliato nella lettera di invito. Le condizioni migliorative offerte costituiranno le nuove soglie minime, superate le quali ricorreranno le condizioni per l'applicazione delle penali.

- Installazione e manutenzione come parte integrante del canone di servizio di n. 18 terminali per la rilevazione delle presenze iniziali da installare nelle sedi elencate nell'allegato n. 1 e che devono poter essere incrementati secondo le esigenze future nell'arco della validità del contratto fino ad un massimo di 23.

Le attività di installazione prevedono, contestualmente, la rimozione, ove presenti, dei terminali attualmente in uso;

- I terminali devono essere compatibili con la banda magnetica dei tesserini già in uso da parte del personale Tecnico Amministrativo descritta nell'allegato n. 11 e devono avere caratteristiche conformi a quanto indicato nell'allegato n. 12 al Capitolato.
- I terminali per la rilevazione delle presenze installati nelle varie sedi devono interagire esclusivamente con un "concentratore" da installare presso il *data center* del Centro Sistemi informativi e Comunicazione – SIC e che permetta la gestione degli stessi e lo scarico delle timbrature da inviare al servizio esterno. Il concentratore deve essere fornito come parte integrante del servizio e deve essere un dispositivo *hardware* dedicato installabile in armadio *rack* 19" e avente altezza non superiore a 2U.
- La comunicazione fra i terminali e il "concentratore" dovrà avvenire esclusivamente tramite protocolli di rete TCP/IP. Ai terminali sarà assegnato dal Network Administrator della Rete Dati di Ateneo un indirizzo IPv4 dedicato appartenente ai *range* di indirizzamento privato, senza accesso diretto a Internet; al "concentratore" sarà assegnato un indirizzo IPv4 dedicato appartenente alle classi di indirizzamento pubblico assegnate all'Ateneo.
- Il "concentratore" deve permettere, a cura del Fornitore, la gestione e la configurazione di tutti i terminali di timbratura installati, la possibilità di interrogarli ed eseguire su di essi test diagnostici da remoto e consentirne l'aggiornamento periodico del *firmware*. I trasferimenti tra il concentratore e il servizio esterno devono avvenire mediante protocolli che utilizzino tecniche di cifratura in grado di assicurare un adeguato livello di protezione dei dati.
- La migrazione dei dati raccolti a partire dal 1° gennaio 2013 alla data di avvio in esercizio del nuovo sistema (circa 5,5 anni) dal sistema di gestione delle Presenze attualmente in uso⁵ presso l'Università verso il servizio offerto dalla ditta aggiudicataria. La Ditta appaltatrice deve farsi carico di analizzare la situazione esistente e di provvedere alla migrazione dei dati.
- Il sistema deve essere conforme ai requisiti funzionali indicati negli artt. 23 e 24 e relativi

⁵ Il sistema in uso è il sistema Start di Solari Udine, di cui sono attivi i moduli applicativi TERMTALK (il software che si occupa del trasferimento delle informazioni dalla rete di terminali al database), TIME@WEB (per la gestione delle presenze via Web), TIME&WORK (modulo di *backoffice* per la gestione della rilevazione delle presenze).



allegati.

- Deve essere possibile importare le “timbrature” del personale dell'Università che presta servizio presso l'Azienda Ospedaliera e le cui “timbrature” sono trasmesse secondo una cadenza concordata, attualmente basata su un tracciato con campi a lunghezza fissa come indicato nell'allegato n. 13 al Capitolato.
- Il sistema delle presenze deve dialogare in modo bidirezionale e con allineamento dei dati costante con l'applicativo CSA della *suite* U-GOV di Cineca utilizzato per gestire i dati giuridici e stipendiali del personale, e moduli U-GOV collegati, per la gestione di assenze e attività che incidono sia nella gestione presenze che nella carriera giuridico-economica del dipendente secondo quanto indicato nell'allegato n. 10 al Capitolato.
- Il Sistema Presenze deve alimentare quotidianamente le proprie anagrafiche utilizzando tabelle di scambio che CSA mette a disposizione. Tali tabelle mantengono aggiornata la carriera riportando gli eventi di carriera man mano che questi avvengono (inquadramenti, trasferimenti, trasformazioni da tempo pieno a tempo parziale e viceversa, e trasformazioni che incidono sul calcolo dei massimali maturabili/maturati, ecc.). A ogni dipendente deve essere collegato l'attuale numero di matricola, assegnato da CSA⁶. In modo inverso il Sistema Presenze deve alimentare periodicamente CSA, fornendo informazioni relativamente alle voci stipendiali: straordinari, buoni pasto e assenze del personale secondo quanto indicato nell'allegato n. 10 al Capitolato. Il livello di integrazione fra i due applicativi sarà approfondito in sede di esecuzione del progetto di avvio del servizio di rilevazione presenze allo scopo di definire nel dettaglio quali dati possano essere trasmessi fra i due sistemi, con quali modalità, quali operazioni siano necessarie per la gestione di eventuali errori o correzioni.
- Il servizio deve prevedere la disponibilità, già inclusa nel canone di servizio, di almeno 10 giorni/anno per ciascun anno di validità del contratto, i quali devono essere cumulabili negli anni successivi qualora non interamente utilizzati nell'anno di riferimento, per la gestione di attività di manutenzione evolutiva del sistema che non siano riconducibili a standard di prodotto o a manutenzione per adeguamento normativo. Il Fornitore nella propria Offerta Tecnica può proporre condizioni migliorative rispetto al numero di giornate complessive utilizzabili per le attività di manutenzione evolutiva incluse nel canone di servizio. Queste saranno oggetto di attribuzione di punteggio in sede di valutazione delle offerte tecniche come dettagliato nella lettera di invito.
- Il *datacenter* del Fornitore ove sono collocati i *server* e i tutti i dati raccolti e trattati nell'ambito dell'erogazione del servizio di rilevazione delle presenze, ivi inclusi i siti di *disaster recovery* predisposti devono essere esclusivamente nel territorio dell'Unione Europea.
- Tutti gli adeguamenti normativi che si rendessero necessari per la gestione del servizio di Rilevazione delle presenze sono dovuti senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per

⁶ Composto di 6 caratteri



l'Università.

- Formazione specifica, come indicato nell'art. 29 per gli operatori del Servizio Personale Tecnico amministrativo e per il personale del Centro Sistemi informativi e Comunicazione – SIC che si occupa dei servizi applicativi per 5 giorni di 8 ore ciascuno, usufruibili anche a ore. Il Fornitore nella propria Offerta Tecnica può proporre condizioni migliorative rispetto al numero di ore complessive utilizzabili per la formazione degli operatori dell'Ufficio PTA e per il personale del Centro Sistemi informativi e Comunicazione – SIC che si occupa dei servizi applicativi che saranno oggetto di attribuzione di punteggio in sede di valutazione delle offerte tecniche come dettagliato nella lettera di invito.
- Formazione, come specificato nell'art. 29, per gli utilizzatori finali per almeno 2 giorni di 8 ore ciascuno, usufruibili anche a ore, da organizzare su sedi distinte e la fornitura di un manuale d'uso per l'utente, in formato pdf, aggiornato alla versione dell'applicativo installata al momento dell'avvio del servizio.
- Affiancamento *on-site* post avvio del servizio, come specificato nell'art. 29, per 2 giorni di 8 ore ciascuno, usufruibili anche a ore e pianificabili in momenti differenti a seconda delle necessità (es. giorno di avvio, giorno di prima chiusura mese, ecc.). Il Fornitore nella propria Offerta Tecnica può proporre condizioni migliorative rispetto al numero di ore complessive utilizzabile per affiancamento *on-site* che saranno oggetto di attribuzione di punteggio in sede di valutazione delle offerte tecniche come dettagliato nella lettera di invito.
- Il sistema deve essere utilizzabile esclusivamente mediante interfaccia *Web* per i profili dei Responsabili delle UO (validatori e rispettivi delegati) e per il personale. Per il profilo “*BackOffice*” si predilige l'interfaccia *Web* rispetto alla soluzione *client*. Il Fornitore deve dichiarare la compatibilità certificata per i *browser* più diffusi (FireFox, Chrome, Internet Explorer) nelle versioni aggiornate. Il Fornitore nella propria Offerta Tecnica può proporre condizioni migliorative rispetto all'interfaccia di “*BackOffice*”. La disponibilità di interfaccia *web* anche per il profilo *BackOffice* sarà oggetto di attribuzione di punteggio in sede di valutazione delle offerte tecniche come dettagliato nella lettera di invito.
- L'interfaccia *Web* deve essere “*responsive*” e disponibile per tutte le piattaforme *mobile* (*smartphone* e *tablet* con sistemi operativi Windows, Android e iOS) e “accessibile⁸” nel rispetto di quanto previsto dalla Legge 9 gennaio 2004, n. 4. Il Fornitore nella propria Offerta Tecnica può proporre condizioni migliorative rispetto alla disponibilità di un modulo *App* per dispositivi mobili per la gestione delle funzionalità per i dipendenti e i validatori che sarà oggetto di attribuzione di punteggio in sede di valutazione delle offerte tecniche come dettagliato nella lettera di invito.

⁷ Adattivo: Il *layout* e l'interfaccia devono adattarsi al dispositivo con cui si effettua l'accesso.

⁸ Per accessibilità si intende “la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari” (art. 2, comma a, Legge 4/2004).



- L'accesso al sistema da parte degli utilizzatori dell'interfaccia *Web* deve essere effettuabile in modalità autenticata e basata su credenziali rilasciate dall'Università. Il sistema deve essere compatibile con SAML 2.0 mediante interazione fra il *Service Provider Shibboleth* gestito dall'aggiudicatario e l'*IdP Shibboleth* dell'Ateneo installato presso il *datacenter* del consorzio CINECA.
- La fornitura prevede la messa in funzione di un ambiente di *test* del sistema e di uno di produzione. L'ambiente di *test* deve essere utilizzato per la verifica degli aggiornamenti, e per le attività di verifica di nuove funzionalità rilasciate nel corso dell'esecuzione del contratto prima di metterle in produzione.
- Il Fornitore deve garantire l'accesso in sola lettura all'intero schema del database di *test* e di produzione per le figure in servizio presso il Centro Sistemi informativi e Comunicazione – SIC identificate da parte dell'Ateneo.
- Il Fornitore deve garantire il deposito presso l'Ateneo della documentazione relativa al database e alle relazioni fra tabelle, con aggiornamento periodico, almeno con cadenza annuale, della documentazione, finalizzata a gestire con il massimo livello di dettaglio le operazioni di passaggio verso un nuovo fornitore di servizio alla cessazione del contratto.
- Il Fornitore deve garantire supporto e collaborazione, senza ulteriori oneri per l'Università, con il fornitore che subentrerà al termine del contratto e finalizzata alla corretta ed efficace migrazione dei dati verso il nuovo servizio acquisito da parte dell'Università.
- Il Fornitore deve garantire la sicurezza e la protezione dei dati oggetti di trattamento nell'ambito del servizio. La presenza di certificazioni ISO (UNI-ISO 9001, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 25010, ISO/IEC 14001) è oggetto di attribuzione di punteggio in sede di valutazione delle offerte tecniche come dettagliato nella lettera di invito.
- Il Fornitore dovrà conservare i *log* di accesso al sistema per almeno 12 mesi in modalità conforme a quanto previsto dalla normativa vigente.
- Il progetto per l'avvio in produzione del servizio configurato e pronto all'uso (completo dei dati migrati dal sistema precedente, delle interfacce di interazione con gli altri sistemi) e comprensivo delle attività di formazione previste deve essere concluso al massimo entro 120 giorni solari dalla data di stipula del contratto. Il Fornitore nella propria Offerta Tecnica può proporre condizioni migliorative rispetto al tempo di esecuzione del progetto di avvio. Queste saranno oggetto di attribuzione di punteggio in sede di valutazione delle offerte tecniche come dettagliato nella lettera di invito. Le condizioni migliorative offerte costituiranno le nuove soglie minime, superate le quali ricorreranno le condizioni per l'applicazione delle penali indicate nell'art. 9.
- L'eventuale fermo di servizio necessario per l'avvio in produzione del nuovo sistema di rilevazione delle presenze non deve superare i 3 giorni lavorativi. Il Fornitore nella propria Offerta Tecnica può proporre condizioni migliorative rispetto al tempo di fermo per l'avvio in esercizio del sistema. Queste saranno oggetto di attribuzione di punteggio in sede di valutazione delle offerte tecniche come dettagliato nella lettera di invito. Le condizioni migliorative offerte costituiranno le nuove soglie minime, superate le quali ricorreranno le



condizioni per l'applicazione delle penali indicate nell'art. 9.

- I servizi di assistenza e manutenzione devono essere conformi a quanto specificato nell'art. 27. Il Fornitore nella propria Offerta Tecnica può proporre condizioni migliorative rispetto a:
 - a) tempi di presa in carico delle segnalazioni di priorità 1, 2, 3. Queste saranno oggetto di attribuzione di punteggio in sede di valutazione delle offerte tecniche come dettagliato nella lettera di invito. Le condizioni migliorative offerte costituiranno le nuove soglie minime, superate le quali ricorreranno le condizioni per l'applicazione delle penali indicate nell'art. 9.
 - b) tempi di ripristino su segnalazioni di priorità 1, 2, 3. Queste saranno oggetto di attribuzione di punteggio in sede di valutazione delle offerte tecniche come dettagliato nella lettera di invito. Le condizioni migliorative offerte costituiranno le nuove soglie minime, superate le quali ricorreranno le condizioni per l'applicazione delle penali indicate nell'art. 9.
- Il Fornitore dovrà produrre un resoconto su base annua ("resoconto annuale") dei tempi di indisponibilità del servizio registrati e degli indicatori qualitativi del servizio di assistenza e manutenzione descritti nei paragrafi successivi. Tutti gli indicatori devono essere altresì verificabili in base agli elementi registrati nel sistema e dal sistema di *trouble ticketing* messo a disposizione dal Fornitore come descritto all'articolo 27.1.

Ogni Concorrente può proporre prestazioni migliorative rispetto a quanto previsto dalle specifiche tecnico-funzionali descritte, senza che ciò comporti oneri ulteriori per l'Università degli Studi dell'Insubria.

Quanto indicato in sede di offerta è da ritenersi vincolante in caso di aggiudicazione della fornitura.

26. Disposizioni sull'esecuzione ed erogazione dei servizi

Il Fornitore deve organizzare i servizi in maniera coordinata e individuare un Referente che possa agevolare le attività di predisposizione iniziale del servizio.

Le macro fasi nelle quali si articolano le attività e i servizi oggetto del presente capitolato su cui il referente della ditta aggiudicataria dovrà effettuare attività di supervisione sono:

- Progetto di avvio:
 - Installazione e configurazione di base delle componenti *hardware* e *software* oggetto del servizio;
 - Parametrizzazione del servizio in base alle specifiche dell'Università;
 - Migrazione dei dati pregressi dal sistema in uso;
 - Formazione;
 - Collaudo del sistema e validazione dei dati per l'avvio in esercizio;
 - Affiancamento *on-site* e avvio in produzione;
- Assistenza al servizio e manutenzione.



L'Università nominerà come controparte un referente unico, il Direttore dell'esecuzione, in qualità di coordinatore delle attività e delle professionalità da coinvolgere all'interno dell'organizzazione.

A partire dalla data di stipula del contratto, il Fornitore deve svolgere tutte le attività che consentono l'esecuzione coordinata del progetto, nel rispetto dei requisiti di tempi, costi e qualità di cui al presente capitolato e ai relativi allegati e dell'offerta tecnica ed economica ove migliorative.

La ditta aggiudicataria deve gestire in modalità coordinata le attività di installazione delle componenti *hardware* e *software* del servizio, le attività di configurazione del sistema, la parametrizzazione secondo le caratteristiche indicate dall'Università, le operazioni di migrazione dei dati dal sistema attualmente in uso in Ateneo e i processi di validazione degli stessi all'interno del sistema oggetto del presente capitolato. Possono essere previsti incontri specifici con il personale dell'Università nei quali verificare le configurazioni effettuate. Tutte le attività indicate devono essere condotte in stretta collaborazione con il referente nominato da parte dell'Università e con le figure da questi identificate per la verifica del funzionamento del sistema nel suo complesso.

27. Assistenza al servizio

Per la corretta esecuzione dei servizi oggetto del presente capitolato, il Fornitore deve mettere a disposizione dell'Università un servizio di supporto finalizzato a raccogliere e prendere in carico tutte le segnalazioni dell'Ateneo riguardanti lo stato di funzionamento del servizio nel suo complesso, ivi comprese le segnalazioni relative ai dispositivi *hardware* installati presso le sedi dell'Università e le richieste di implementazione di nuove funzionalità.

L'Assistenza al Servizio è volta a supportare il Servizio Personale tecnico amministrativo e l'Ufficio Amministrazione e carriere personale tecnico amministrativo dell'Ateneo nelle quotidiane attività di gestione delle presenze/assenze del personale mediante le funzionalità applicative rese disponibili per assicurarne il corretto utilizzo e il personale del Centro Sistemi informativi e Comunicazione – SIC che si occupa dei servizi applicativi utilizzati all'interno dell'Università.

E' escluso il supporto diretto ai dipendenti utilizzatori finali del servizio di rilevazione delle presenze.

Tutte le segnalazioni di malfunzionamento o guasto devono essere gestite come descritto nel presente paragrafo e nell'ambito della Manutenzione correttiva descritta nell'articolo 27.2. Le richieste di sviluppo o nuove implementazioni devono essere gestite nell'ambito della Manutenzione evolutiva così come descritta all'art. 27.4. Le richieste di aggiornamento del



servizio al fine di garantirne la conformità alla normativa vigente sono da intendersi ricomprese nell'ambito della Manutenzione normativa descritta all'art. 27.5.

27.1 Modalità di erogazione

Il Fornitore dovrà rendere disponibile una piattaforma *web* di *trouble-ticketing* per la gestione di:

- segnalazioni di malfunzionamento, di seguito “segnalazioni”;
- richieste di cambiamento (manutenzione evolutiva, manutenzione normativa, manutenzione adeguativa), di seguito “richieste”.

L'accesso al sistema di *trouble-ticketing* deve essere predisposto per il personale dell'Ateneo afferente al Ufficio PTA e per il personale che si occupa dei servizi applicativi afferente al Centro sistemi informativi e Comunicazione – SIC. Il numero di utenze complessive che si prevede è di una decina.

Due delle utenze predisposte, con autorizzazioni di “supervisore”, devono essere in grado di visualizzare e modificare le “segnalazioni” e “richieste” registrate da tutti gli utenti e di ricercarle all'interno della base di dati mediante l'applicazione di filtri di selezione.

Il sistema deve consentire in qualsiasi momento a ciascun utente abilitato l'inserimento di nuove “segnalazioni” e la visualizzazione delle “segnalazioni” in attesa, in corso di lavorazione oppure già chiuse, proprie o inoltrate dagli altri utenti.

Il sistema deve consentire in qualsiasi momento a ciascun utente abilitato l'inserimento di nuove “richieste” e la visualizzazione delle “richieste” in attesa, in corso di lavorazione oppure già chiuse, proprie o inoltrate dagli altri utenti.

In particolare per le “richieste” di Manutenzione evolutiva ciascun utente deve essere abilitato alla gestione del flusso di validazione dell'offerta del Fornitore, come descritto all'articolo 27.4. Durante la fase di validazione dell'offerta gli utenti devono avere visibilità del monte ore/uomo residuo aggiornato.

Gestione delle “segnalazioni”

Attraverso l'interfaccia grafica del sistema di *trouble-ticketing*, gli utenti dell'Ateneo registrano il seguente insieme minimo di informazioni:

- data e ora di apertura della “segnalazione”;
- nominativo del richiedente;
- oggetto della “segnalazione”;
- descrizione della “segnalazione”;
- priorità assegnata, secondo le specifiche indicate nello schema seguente:
 - a) priorità 1: l'intero sistema è indisponibile agli utenti e l'operatività è completamente bloccata;



- b) priorità 2: alcune funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti (a titolo di esempio: non è possibile effettuare le operazioni di chiusura, le timbrature non sono correttamente acquisite a sistema, il concentratore non comunica con i timbratori o il sistema esterno);
- c) priorità 3: alcune funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti, ma con impatto sulla loro operatività;
- d) priorità 4: alcune funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili, senza nessun impatto sulla operatività degli utenti.

Per ogni nuova “segnalazione” il Fornitore deve:

- a) indicare la causa del problema;
- b) indicare come intenda procedere per la risoluzione del problema (ad esempio: installazione di aggiornamenti del software applicativo o di sistema; bonifica dei dati contenuti nel database; pianificazione, in accordo con il personale dell'Ateneo, di un intervento presso la sede universitaria in caso di guasto di uno o più componenti *hardware*);
- c) eventualmente riclassificare la priorità assegnata qualora l'investigazione delle cause del problema evidenzia una errata classificazione iniziale. Una volta riclassificata, la “segnalazione” dovrà essere risolta secondo la tempistica prevista dalla nuova classificazione;
- d) indicare la data e l'ora di risoluzione del problema.
- e) collegare tra loro le segnalazioni relative ad un'unica anomalia anche per effettuare statistiche ed analisi sul livello di qualità del servizio di manutenzione che viene offerto.

Il sistema dovrà permettere di navigare fra le segnalazioni già riscontrate e risolte e produrre report delle stesse per stato, per priorità, ecc.

Gestione delle “richieste”

Mediante il sistema di *trouble-ticketing* devono essere tracciate e rendicontate anche le “richieste” di:

- Manutenzione correttiva, di cui all'art. 27.2;
- Manutenzione evolutiva, di cui all'art. 27.4;
- Manutenzione normativa, di cui all'art. 27.5.

Per quanto riguarda la Manutenzione evolutiva del servizio, il sistema di *trouble-ticketing* fornisce funzioni per la gestione di un flusso di validazione: ogni “richiesta” deve essere sottoposta alla valutazione da parte del Fornitore per la produzione di una proposta di lavoro; la proposta del Fornitore deve essere sottoposta alla validazione (approvazione o rifiuto) da parte dell'Università. Il sistema di *trouble-ticketing*, durante la fase di validazione della proposta, rende



visibile agli utenti dell'Ateneo la disponibilità aggiornata di ore/uomo utilizzabili per questa tipologia di "segnalazioni".

Attraverso l'interfaccia grafica del sistema di *trouble-ticketing*, gli utenti dell'Ateneo registrano il seguente insieme minimo di informazioni:

- data e ora di apertura;
- richiedente;
- categoria della "richiesta"
 - a) Manutenzione correttiva;
 - b) Manutenzione evolutiva;
 - c) Manutenzione normativa;
- oggetto della richiesta;
- descrizione della richiesta;
- data di fabbisogno.

Per ogni nuova "richiesta" di Manutenzione correttiva e Manutenzione normativa il Fornitore deve:

- descrivere le funzionalità rilasciate corredata di documentazione di dettaglio;
- indicare la data e l'ora di fine delle attività relative alla "richiesta".

Per ogni nuova "richiesta" di Manutenzione evolutiva il Fornitore, inoltre, deve:

- fornire la stima in termini di ore/uomo necessarie per l'evasione della "richiesta", da sottoporre alla validazione da parte dell'Università;
- fornire l'indicazione della tempistica di rilascio.

Dovranno inoltre essere rese disponibili

- una linea telefonica in orario d'ufficio nei giorni feriali (lunedì-venerdì ore 8.30-12.30 – 13.30-17.30) anche per l'interazione con specialisti delle funzionalità del servizio da utilizzare per l'approfondimento delle richieste di manutenzione evolutiva, qualora ciò non fosse gestibile mediante il sistema di *trouble-ticketing* o per le richieste di intervento che non siano effettuabili a causa di indisponibilità del portale di *trouble-ticketing*;
- un indirizzo *mail* al quale inviare le richieste e le segnalazioni nei casi in cui ciò non fosse gestibile attraverso il sistema di *trouble-ticketing* che dovrà essere comunicata in fase di avvio dei servizi.

27.2 Manutenzione correttiva

Per "Manutenzione correttiva" si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure, dei programmi e di tutti i componenti del servizio. L'attività di manutenzione correttiva dovrà essere erogata relativamente al *software* in esercizio, ivi comprese le componenti *software* che il Fornitore nel corso del periodo contrattuale avrà modificato o realizzato ex-novo nell'ambito della manutenzione evolutiva, normativa, adeguativa e tutte le componenti *hardware* del servizio (terminali rilevatori delle presenze, concentratore).

Tale attività è innescata da impedimenti all'esecuzione dell'applicazione e/o delle funzioni o da differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento del *software* applicativo e quello atteso,



previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dalla prassi dell'utente e da malfunzionamenti riscontrati dei dispositivi *hardware*.

Il servizio di manutenzione correttiva è pertanto teso alla risoluzione dei difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o dei dati attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi di dati, dei malfunzionamenti delle funzionalità e del programma e dei dispositivi *hardware* in esercizio per ripristinarne la piena operatività.

La manutenzione correttiva segue una modalità di erogazione di tipo continuativo ed è, in linea di massima, non pianificabile essendo orientata alla rimozione dei difetti causati dal software stesso e dai malfunzionamenti delle componenti *hardware* del servizio.

Al fine di poter operare le verifiche preliminari e l'analisi delle segnalazioni, riguardanti i componenti *hardware* installati nelle varie sedi dell'Università, e/o per effettuare gli eventuali interventi correttivi necessari ove possibili, al Fornitore sarà consentito l'accesso da remoto alle componenti del sistema attraverso apposito sistema dal quale poter raggiungere i diversi componenti presenti nelle varie sedi dell'Università e secondo modalità che saranno concordate nel dettaglio in fase di avvio dei servizi.

27.2.1 Livelli di servizio

I tempi di **presa in carico** della segnalazione sono i seguenti a seconda della priorità:

Priorità	Tempi di presa in carico	Periodo di riferimento
1	1 ora lavorativa dalla apertura della segnalazione	Nella fascia oraria: 8:30 – 12:30 13:30 – 17:30 dal lunedì al venerdì esclusi festivi
2	2 ore lavorative dall'apertura della segnalazione	Nella fascia oraria: 8:30 – 12:30 13:30 – 17:30 dal lunedì al venerdì esclusi festivi
3	8 ore lavorative dall'apertura della segnalazione	Nella fascia oraria: 8:30 – 12:30 13:30 – 17:30 dal lunedì al venerdì esclusi festivi
4	16 ore lavorative dall'apertura della segnalazione	Nella fascia oraria: 8:30 – 12:30 13:30 – 17:30 dal lunedì al venerdì esclusi festivi

Per quanto riguarda i **tempi di ripristino**, la tempistica massima da rispettare è quella indicata nella scheda di presa in carico della segnalazione. Questa tempistica non potrà comunque superare i tempi indicati di seguito:

Priorità	Tempi di ripristino	Periodo di riferimento
1	2 giorni lavorativi dalla presa in carico della segnalazione	Nella fascia oraria: 8:30 – 12:30 13:30 – 17:30 dal lunedì al venerdì esclusi festivi
2	3 giorni lavorativi dalla presa in carico della segnalazione	Nella fascia oraria: 8:30 – 12:30 13:30 – 17:30 dal lunedì al venerdì esclusi festivi
3	5 giorni lavorativi dalla presa in carico della segnalazione	Nella fascia oraria: 8:30 – 12:30 13:30 – 17:30 dal lunedì al venerdì esclusi festivi
4	10 giorni lavorativi dalla presa in carico della segnalazione	Nella fascia oraria: 8:30 – 12:30 13:30 – 17:30 dal lunedì al venerdì esclusi festivi



Possono essere previste attività di temporanea soluzione dei problemi in modo da approfondire le motivazioni delle malfunzioni rilevate, senza intaccare la produttività delle soluzioni. In questo caso, il Fornitore renderà disponibile una soluzione temporanea, da utilizzare fino a quando il problema non sarà definitivamente risolto.

Si potrà quindi considerare ripristinata la funzionalità, anche temporaneamente tramite l'adozione di soluzioni temporanee concordate con il referente per l'università purché sia assicurato il ripristino delle funzionalità principali e purché venga dato seguito immediato alla correzione definitiva e di cui dare evidenza e tenere traccia nella segnalazione originaria.

I livelli qualitativi del servizio di manutenzione correttiva, sono misurati anche in base ai seguenti parametri:

Rispetto dei tempi di Presa in Carico:

- Periodo di rilevazione: 12 mesi;
- Frequenza di esecuzione 1 volta l'anno;
- Elementi inclusi: tutte le richieste di manutenzione correttiva aperte e concluse nel periodo di rilevazione corrente e tutte le richieste di manutenzione aperte nel periodo precedente e concluse in quello corrente.
- Si conta il numero delle segnalazioni di cui al punto precedente e, di queste, tutte quelle che sono state prese in carico oltre tempistica prevista;
- Valore Soglia: almeno il 75% delle scadenze è rispettato.

Il calcolo avviene secondo la formula:

$$\text{Rispetto dei Tempi di Presa in Carico} = \frac{\sum \text{Num_Segnalazioni_in_ritardo}}{\sum \text{Num_Segnalazioni}} \times 100$$

La percentuale è arrotondata al primo decimale per difetto se la parte decimale è minore o uguale a 0,05, per eccesso se la parte decimale è maggiore di 0,05.

Le azioni contrattuali derivanti sono le seguenti: il superamento del valore soglia (*Rispetto dei Tempi di Presa in Carico* < 75%) comporta l'applicazione di una penale pari allo 0,1% del canone di servizio per il periodo di riferimento per ogni 0,1% in diminuzione rispetto al valore soglia.

Rispetto dei Tempi di Ripristino

- Periodo di rilevazione: 12 mesi;
- Frequenza di esecuzione 1 volta ogni 12 mesi;
- Elementi inclusi: tutte le richieste di manutenzione correttiva aperte e concluse nel periodo di rilevazione corrente e tutte le richieste di manutenzione aperte nel periodo precedente e concluse in quello corrente ($\sum \text{Num_Segnalazioni}$).
- Si conta il numero delle segnalazioni di cui al punto precedente e, di queste, tutte quelle che sono state ripristinate oltre la tempistica prevista nel presente paragrafo in base alla priorità assegnata ($\text{Num_Segnalazioni_in_ritardo_per_priorità}$);



- Valore Soglia: almeno il 75% delle segnalazioni è ripristinato nei tempi previsti;

Il calcolo avviene secondo la formula:

$$\text{Rispetto_dei_Tempi_di_Ripristino} = \frac{\sum \text{Num_Segnalazioni_in_ritardo_per_priorità}}{\sum \text{Num_Segnalazioni}} \times 100$$

La percentuale è arrotondata al primo decimale per difetto se la parte decimale è minore o uguale a 0,05, per eccesso se la parte decimale è maggiore di 0,05.

Le azioni contrattuali derivanti sono le seguenti: il superamento del valore soglia (*Rispetto_dei_Tempi_di_Ripristino* < 75%) comporta l'applicazione di una penale pari allo 0,1% del canone di servizio per il periodo di riferimento per ogni 0,1% in diminuzione rispetto al valore soglia.

27.3 Manutenzione Adeguativa

Per “Manutenzione adeguativa” si intende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure, delle funzioni e delle componenti del servizio all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo, come ad esempio adeguamenti necessari per l'aggiornamento di versioni del *software* di base necessari per garantire la sicurezza dei dati e del servizio.

L'attività di manutenzione adeguativa dovrà essere erogata relativamente al servizio in esercizio, ivi comprese le funzionalità che il Fornitore nel corso del periodo contrattuale avrà modificato o realizzato ex-novo e alle componenti *hardware* installate presso le sedi dell'Università.

Nell'ambito della manutenzione adeguativa il Fornitore dovrà garantire l'applicazione degli aggiornamenti di sicurezza sulle varie componenti del servizio non appena queste vengono rilasciate dai produttori.

27.4 Manutenzione evolutiva

Per “Manutenzione evolutiva” si intende l'attività di manutenzione volta a migliorare le funzionalità del sistema per assicurare una sempre crescente aderenza delle procedure alle esigenze di automazione ed integrazione con l'ambiente informativo circostante o che si rendessero necessarie a seguito di variazioni regolamentari proprie dell'Università.

L'attività di manutenzione evolutiva dovrà essere erogata relativamente al *software* in esercizio, ivi comprese le componenti che il Fornitore avrà modificato o realizzato ex-novo nel corso del periodo contrattuale.

Per la realizzazione di attività di manutenzione evolutiva che possono emergere nel corso della validità del contratto il Fornitore deve prevedere, come già inclusi nel canone di servizio annuale, almeno 10 giorni/uomo per ciascun anno di durata del contratto, i quali possono essere cumulati nei periodi successivi qualora non interamente consumati nell'anno di riferimento e altresì essere “anticipati” dal periodo successivo decurtando di conseguenza le disponibilità, nei casi in cui la



disponibilità al momento di una richiesta stimata non sia sufficiente a coprire la realizzazione della "richiesta" stessa.

La presa in carico delle richieste di manutenzione evolutiva deve avvenire entro 5 giorni lavorativi dalla data di apertura sul sistema di *trouble ticketing* di cui all'art. 27.1.

Nei successivi 10 giorni lavorativi il Fornitore analizza la richiesta e risponde all'Università – attraverso il portale di *trouble ticketing* - indicando:

- le modalità di intervento e le specifiche di massima per la realizzazione della richiesta;
- la stima del tempo necessario, espresso in ore/uomo, per la realizzazione della richiesta specificando inoltre la *data_prevista_di_consegna*. Questa data sarà utilizzata per il calcolo di eventuali penalità di mancato rispetto di scadenze contrattuali.

L'accettazione della proposta da parte dell'Università deve avvenire entro i successivi 5 giorni lavorativi e dà seguito alla effettiva realizzazione che dovrà essere completata entro la *data_prevista_di_consegna* proposta dal Fornitore.

La verifica del livello di servizio erogato relativamente al rispetto dei tempi di consegna per la manutenzione evolutiva, avviene periodicamente secondo i criteri di seguito specificati:

- Periodo di rilevazione: 12 mesi;
- Frequenza di esecuzione 1 volta ogni 12 mesi;
- Elementi inclusi: tutte le richieste di manutenzione evolutiva aperte e concluse nel periodo di rilevazione corrente e tutte le richieste di manutenzione evolutiva aperte nel periodo precedente e concluse in quello corrente (Numero_Segnalazioni);
- Si conta il numero delle segnalazioni che sono state consegnate oltre la rispettiva *data_prevista_di_consegna* (Numero_Segnalazioni_in_ritardo).
- Valore Soglia: almeno il 75% delle segnalazioni sono consegnate nei tempi previsti.

Il calcolo avviene secondo la formula:

$$Rispetto_dei_Tempi = \frac{\sum \text{Numero_Segnalazioni_in_ritardo}}{\sum \text{Numero_Segnalazioni}} \times 100$$

La percentuale è arrotondata per difetto se la parte decimale è minore o uguale a 0,05, per eccesso se la parte decimale è maggiore di 0,05.

Le azioni contrattuali derivanti sono le seguenti: il superamento del valore soglia (*Rispetto_dei_Tempi* < 75%) comporta l'applicazione di una penale pari allo 0,1% del canone di servizio del periodo di riferimento per ogni 0,1% in diminuzione rispetto al valore soglia.

Il rifiuto di una proposta da parte dell'Università comporta la chiusura della richiesta e la sua non realizzazione.

Al completamento delle modifiche, l'Università verifica le operazioni svolte al fine di validarne le funzionalità. Eventuali difformità rilevate sono gestite nell'ambito della manutenzione correttiva



ed eventuali ulteriori attività di sviluppo conseguenti non danno luogo a decurtazione delle ore/uomo disponibili per il servizio di manutenzione evolutiva poiché intese come attività volte alla rimozione di difetti.

L'approvazione delle modifiche da parte dell'Università comporta l'accettazione del servizio modificato e dà seguito alla modifica della documentazione (d'uso, di gestione, flussi procedurali, struttura del database sottostante) dell'ambiente di esercizio.

Verifiche aggiornamento documentazione

La verifica dell'avvenuto aggiornamento della documentazione sarà effettuato periodicamente secondo i criteri di seguito indicati:

- Periodo di rilevazione: 12 mesi;
- Frequenza di esecuzione 1 volta ogni 12 mesi;
- Elementi inclusi: tutte le richieste di manutenzione evolutiva aperte e concluse nel periodo di rilevazione corrente e tutte le richieste di manutenzione aperte nel periodo precedente e concluse in quello corrente.
- Si conta il numero delle richieste di manutenzione evolutiva che non hanno riscontro nella documentazione *Numero_Richieste_non_documentate*.

Il calcolo avviene secondo la formula:

$$\mathbf{Aggiornamento_Effettivo_Documentazione} = \sum \text{Numero_Richieste_non_documentate} \times 100$$

La percentuale è arrotondata al primo decimale per difetto se la parte decimale è minore o uguale a 0,05, per eccesso se la parte decimale è maggiore di 0,05.

Le azioni contrattuali derivanti sono le seguenti: per ogni richiesta non documentata si applica una penale di importo pari allo 0,05% del canone di servizio relativo al periodo di riferimento.

27.5 Manutenzione normativa

La “Manutenzione normativa”, comprende le attività di manutenzione volte ad assicurare la costante aderenza delle funzionalità del servizio all'evoluzione del contesto normativo all'interno del quale il servizio stesso è inserito ed erogato che si rendessero necessarie a seguito di nuove disposizioni di legge e/o di regolamenti governativi per l'applicazione delle leggi stesse.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, sono da intendere come adeguamento normativo le modifiche da apportare al servizio:

- in seguito al mutamento alle regole nella gestione delle presenze/assenze per il personale nel comparto Università,
- introdotte da regolamenti e norme in materia di sicurezza e protezione dati,
- conseguenti alla messa a disposizione di modalità di interazione basate su meccanismi di interoperabilità con altre PPAA per la rendicontazione e la comunicazione di dati e



statistiche desunti dal sistema di gestione delle presenze relativi al personale Tecnico amministrativo⁹.

Tutte le attività di adeguamento normativo sono da considerare già incluse nel costo del canone di servizio.

Le attività di manutenzione normativa possono anche essere effettuate sulla base di richieste esplicite da parte dell'università attraverso il portale di *trouble-ticketing*. Ciò è possibile, in particolare, nei casi in cui avvengano mutamenti di regole per la gestione del personale del comparto Università o adempimenti normativi specifici collegati alla gestione del personale tecnico amministrativo di una pubblica amministrazione.

In linea di massima, l'adeguamento normativo legato a mutamenti normativi di carattere nazionale ed europeo che hanno ricadute sul servizio sia sotto il profilo tecnico che di contesto di applicazione, sono dovute senza che sia effettuata esplicita richiesta da parte dell'Università e non comportano una decurtazione delle ore/uomo disponibili per le attività di manutenzione evolutiva.

28. Sopralluogo

Per le imprese che intendono partecipare è possibile effettuare un sopralluogo presso le sedi indicate nel presente Capitolato. Il sopralluogo deve essere effettuato da un rappresentante legale o da un direttore tecnico del concorrente, come risultanti dal certificato della C.C.I.A.A. oppure da un soggetto diverso solo se munito di delega scritta. Il soggetto che effettua il sopralluogo, munito di documento di identità in corso di validità, deve ritirare dopo la visita l'attestazione di avvenuto sopralluogo rilasciata dagli Uffici della Stazione Appaltante.

Il sopralluogo potrà essere effettuato dal al, previo appuntamento con il Responsabile dell'Ufficio Amministrazione e carriere personale tecnico amministrativo, 0332-219094/9093 e-mail ufficio.personaletecamm@uninsubria.it.

29. Formazione

Sono richiesti

- 5 giorni, di 8 ore ciascuno, anche frazionabili a ore, di formazione *on site* rivolta all'ufficio PTA dell'Ateneo e al personale del Centro Sistemi informativi e comunicazione - SIC che si occupa di servizi applicativi.

⁹ Si tratta tipicamente dei dati che devono essere inseriti nella banche dati nazionali relativi a

- Report mensile sui tassi di presenza/assenza del personale ai sensi dell'Art.21 della Legge n.69/09.
- Report mensile richiesto dal Dipartimento della Funzione Pubblica per l'inserimento nella banca dati di rilevazione assenze del personale PP.AA. (Perla PA).
- Estrazione dati tabella 11 del conto annuale.



- 2 giorni, di 8 ore ciascuno, anche usufruibili a ore da organizzare su sedi distinte, di formazione *on site* rivolta al personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo.

Il Fornitore dovrà inoltre rendere disponibili materiali informativi, manuali d'uso relativi alle funzioni e ai moduli della piattaforma, rendendoli accessibili *on-line*.

Il materiale, a titolo esemplificativo, manuali e video tutorial, dovrà comprendere: documentazione generale sul prodotto, materiali informativi sui singoli moduli/aree funzionali, *release note* degli aggiornamenti, documenti riguardanti l'implementazione del servizio.

È previsto come parte della formazione e del progetto di avvio, un affiancamento post avvio per 2 giorni *on-site*, anche usufruibile a ore, per il personale del Servizio Personale Tecnico amministrativo da utilizzare nell'arco del primo mese di avvio in esercizio. Le modalità di utilizzo delle giornate di affiancamento e le tempistiche effettive saranno concordate tra il referente della ditta aggiudicataria e quello dell'Università per garantire assistenza speciale nelle attività che l'Università riterrà più critiche (es. chiusura del primo mese utile).

30. Servizi di supporto in caso di cessazione del contratto

Il Fornitore si impegna, senza costi aggiuntivi, in caso di interruzione del rapporto a fornire i dati in modo fruibile, in formato concordato e comunque utilizzabile dall'Amministrazione, corredati di adeguata documentazione tecnica relativa alla struttura dati. L'eventuale inottemperanza a questo punto essenziale verrà considerata interruzione di pubblico servizio. Dovrà inoltre fornire il supporto per la migrazione dei dati di proprietà dell'Amministrazione dal proprio sistema a quello di un eventuale nuovo fornitore subentrante.

Il Fornitore è inoltre tenuto, salvo nei casi previsti dalla legge, a cancellare dalla piattaforma tutti i dati di proprietà dell'Università degli Studi dell'Insubria.



Allegato n. 1 al Capitolato

Allegato 1. Rilevatori delle presenze

I nuovi rilevatori delle presenze devono essere posizionati nelle seguenti strutture prevedendo, contestualmente, la rimozione di quelli attualmente in uso:

IDENTIFICATIVO	INDIRIZZO STRUTTURA
1 - Antonini ASL	Via Rossi, 9 - Varese
2 - Bassani	Via Dunant, 5 - Varese
3 - Castelnuovo	Via Valleggio, 11 - Como
4 - Manara	Via Manara, 7 - Busto Arsizio (VA)
5 - Mazzini	Via Mazzini, 5 - Varese
6 - Natta	Via Natta, 14 - Como
7 - Oriani	Via Oriani, 6 - Como
8 - Pad.Morselli	Via Rossi, 9 - Varese
9 - Pad.Rossi	Via Rossi, 9 - Varese
10 - Rav-Park	Via Ravasi, 2 - Varese
11 - Rav-Prt	Via Ravasi, 2 - Varese
12 - S.Abbondio	Via S. Abbondio, 12 - Como
13 - Spallanzani	Via Rossi, 9 - Varese
14 - Toeplitz	Via G. B. Vico, 46 - Varese
15 - Valleggio	Via Valleggio, 11 - Como
16 - Varese DBSF	Via Dunant, 3 - Varese
17 - Via Monte Generoso	Via Monte Generoso, 71 - Varese
18 - Cattaneo	Via Dunant, 3 - Varese



Allegato n. 2 al Capitolato

Allegato 2. Articolazioni orarie (profili vincolati)

TEMPO PIENO		
articolazione oraria settimanale	totale ore settimanali	percentuale
5 gg da 7h 12 m	36 ore	100%
4 gg da 7h 15m + 1 g da 7h	36 ore	100%
4 gg da 7h 30m + 1 g da 6h	36 ore	100%
3 gg da 8h + 2 gg da 6h	36 ore	100%
2 gg da 9h + 3 gg da 6h	36 ore	100%

PART-TIME ORIZZONTALE		
articolazione oraria settimanale	totale ore settimanali	percentuale
3 gg da 4h + 2 gg da 3h	18 ore	50%
5 gg da 4h	20 ore	55,56%
5 gg da 5h	25 ore	69,44%
5 gg da 6h	30 ore	83,33%

PART-TIME VERTICALE su base settimanale		
articolazione oraria settimanale	totale ore settimanali	percentuale
3 gg da 6h	18 ore	50%
2 gg da 9h	18 ore	50%
4 gg da 5h	20 ore	55,56%
1 g da 8h + 2 gg da 6h	20 ore	55,56%
2 gg da 8h + 1 g da 9h	25 ore	69,44%
4 gg da 7h30m	30 ore	83,33%

PART-TIME VERTICALE su base annuale		
mesi lavorativi all'anno	totale ore settimanali	percentuale



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DELL'INSUBRIA**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Servizio di rilevazione delle presenze in modalità software as a service (SaaS) e relativi servizi di implementazione e migrazione dei dati storici per le esigenze dell'Università degli Studi dell'Insubria.
CIG 7319666B75

11 mesi	36 ore	91,67%
---------	--------	--------

PART-TIME MISTO			
mesi lavorativi all'anno	articolazione oraria settimanale	totale ore settimanali	percentuale
11 mesi	5 gg da 5h	25 ore	63,66%
11 mesi	5 gg da 6h	30 ore	76,39%



Allegato n. 3 al Capitolato

Allegato 3. Regole per l'assegnazione del buono pasto

Profili orari vincolati e profili orari liberi:

- Il buono pasto spetta al personale con rapporto di lavoro a tempo pieno o in part-time verticale che rispetta un orario giornaliero in cui è prevista la pausa pranzo (7 ore/7 ore e 12 minuti/7 ore e 15 minuti/7 ore e 30 minuti/8 ore/9 ore).
- Profilo orario vincolato: la pausa pranzo deve essere effettuata nella fascia oraria tra le ore 11:45 e le ore 14:15 e la sua durata minima è di 20 minuti e massimo di 2 ore.
Al personale che rispetta un orario di lavoro giornaliero inferiore a 7 ore, il buono pasto spetta se ha svolto, nella giornata, almeno 3 ore di lavoro straordinario. Anche in questo caso, nel sistema delle presenze, devono risultare quattro “timbrature” effettive e il lavoro effettivamente svolto deve essere almeno pari a 6 ore e 1 minuto.
- Profilo orario libero: il personale EP e il personale con mansione di autista non è tenuto al rispetto della fascia oraria e della durata massima per la pausa pranzo.
- Per l'assegnazione del buono pasto devono risultare, nel sistema delle presenze, quattro “timbrature” effettive (entrata in servizio – uscita per pausa pranzo – entrata dalla pausa pranzo – uscita dal servizio) e il lavoro effettivamente svolto deve essere almeno pari a 6 ore e 1 minuto.
Se l'intervallo delle timbrature della pausa pranzo è:
 - da 0 minuti fino a 14:59 minuti: non viene riconosciuto il buono pasto, si scalano 20 minuti¹⁰
 - da 15 minuti a 20 minuti: viene riconosciuto il buono pasto e si scalano 20 minuti
 - da 20 minuti in su: viene riconosciuto il buono pasto e si scalano i minuti effettivi di assenza dal servizio.
- Nel calcolo delle ore di lavoro utili a maturare il diritto al buono pasto sono conteggiate altresì le ore per:
 - a) allattamento
 - b) permessi ex Legge 104/1992 a ore
 - c) vista medica periodica obbligatoria di Ateneo (c.d. sorveglianza sanitaria)
 - d) attività sindacale
 - e) attività degli RLS

¹⁰ Per il personale in part time che effettua 4 timbrature si scalano 20 minuti solo per le giornate che prevedono un orario di almeno 7 ore



- f) partecipazione a commissioni di concorso di Ateneo
 - g) attività di docenza ad un corso di formazione intra Ateneo
 - h) partecipazione a corsi di formazione, intra ed extra Ateneo se articolata su mattina e pomeriggio
 - i) partecipazione inaugurazione anno accademico ed eventi di rilevante interesse in Ateneo;
 - j) partecipazione in qualità di componenti Organi Collegiali
 - k) partecipazione in qualità di supporto amministrativo
- Non spetta il buono pasto:
- a) in assenza delle quattro “timbrature” (entrata in servizio/uscita per pausa pranzo/entrata dalla pausa pranzo/uscita dal servizio)
 - b) se l'intervallo fra la timbratura in uscita e quella in entrata è inferiore a 15 minuti
 - c) in caso di utilizzo di compensazioni orarie/giustificativi/permessi che comportino un'assenza dal servizio per l'intera giornata o nei casi di compensazioni parziali, a titolo esemplificativo:
 - aspettativa;
 - ferie
 - malattia
 - infortunio
 - festività soppressa giornata intera
 - sciopero
 - permessi ex Legge 104/1992 giornata intera
 - d) per attività che impegnano il dipendente fuori sede, per le quali si richiede il rimborso del pasto, ai sensi del vigente Regolamento per la disciplina delle missioni di servizio
 - e) attività lavorativa svolta in telelavoro
 - f) attività lavorativa in presidio da remoto
- Profilo orario Dirigenti: il buono pasto viene assegnato in presenza di due “timbrature”.



Allegato n. 4 al Capitolato

Allegato 4. Report e centri di distribuzione dei buoni pasto

Il programma deve produrre un report mensile riepilogativo di tutti i buoni pasto assegnati ai dipendenti, in formato Excel, suddiviso per centri di distribuzione, con le seguenti informazioni:

COGNOME E NOME	MATRICOLA¹¹	BUONI PASTO	CENTRO DI DISTRIBUZIONE
BIANCHI CARLO	012345	20	100
ROSSI MARIO	054321	10	200
....

I codici dei Centri di distribuzione sono così associati alle sedi dell'università:

INDIRIZZO	CENTRO DI DISTRIBUZIONE
VARESE - Via Ravasi	100
VARESE - Via Dunant	200
VARESE - Via Monte Generoso	300
BUSTO ARSIZIO – Villa Manara	500
COMO – Via Natta	600
COMO – Via S. Abbondio	700
COMO – Via Cavallotti	800
COMO – Via Valleggio	900

¹¹ La matricola di CSA è composta da 6 caratteri.



Allegato n. 5 al Capitolato

Allegato 5. Eccedenze orarie e lavoro straordinario applicabili al profilo orario vincolato

REGOLE PER IL CONTEGGIO		
	giorno	mese
eccedenze	≤ 14 minuti	≤ 2 ore
straordinario ¹²	≥ 15 minuti	

REGOLE PER COMPENSAZIONE, RECUPERO E PAGAMENTO	
eccedenze	<ul style="list-style-type: none">• max 2 ore/mese• decurtazione automatica delle eccedenze oltre 2 ore/mese• compensazione entro il mese successivo all'interno delle fasce di flessibilità¹³• decurtazione automatica delle eccedenze del mese precedente non compensate
straordinario	<ul style="list-style-type: none">• richiesta di pagamento entro il 15 del mese successivo per ore o multipli di ora (entro monte ore assegnato)• recupero parziale usufruito come riposo compensativo a ore, entro il 30 giugno dell'anno successivo• recupero a giornata intera entro il 30 giugno dell'anno successivo (max 2 giorni consecutivi in una settimana, max 4 giorni in un mese, max 10 giorni in un anno)• decurtazione automatica del residuo non recuperato entro il 30 giugno dell'anno successivo¹⁴

¹² Il personale con part-time orizzontale può accumulare a fine anno un saldo di ore straordinario (supplementari) pari a 30 che può essere utilizzato per recuperi con riposo compensativo entro il 30 giugno dell'anno successivo

¹³ fasce di flessibilità:

- mattina dalle 07:45 alle 09:30
- pausa pranzo dalle 11:45 alle 14:15
- uscita: 1 ora

¹⁴ con possibilità di deroga secondo quanto indicato nell'art. 24.11



Allegato n. 6 al Capitolato

Allegato 6. Telelavoro

REGOLE ATTIVITÀ IN TELELAVORO	
SI	NO
<ul style="list-style-type: none">• distribuzione libera nella giornata• rispetto dell'orario di reperibilità telematica• max 9 al giorno nelle fasce consentite• rispetto monte ore settimanale (di norma 36 ore)• inserimento orario di inizio e di fine lavoro (compresa la pausa pranzo) nel sistema di rilevazione delle presenze	<ul style="list-style-type: none">• prestazioni aggiuntive• lavoro straordinario, notturno e/o festivo• permessi brevi ed altri istituti che riducono l'orario• buono pasto



Allegato n. 7 al Capitolato

Allegato 7. Giustificativi attualmente in uso

1) Giustificativi fruibili a giornata intera e/o a ore inseriti autonomamente dal dipendente:

GIUSTIFICATIVO	GIORNATA INTERA	ORE
ferie (anno in corso)	SI	NO
ferie (anno precedente)	SI	NO
ferie (2 anni precedenti)	SI	NO
festività soppresse	SI	SI
permesso breve	NO	SI
riposo compensativo	SI	SI
servizio esterno	SI	SI
servizio esterno con mezzo proprio	SI	SI
servizio esterno corso di formazione	SI	SI
missione	SI	SI
missione per formazione	SI	SI

2) Giustificativi inseriti da Ufficio PTA:

GIUSTIFICATIVO
aspettativa altra esper. lavorativa
aspettativa coniuge estero
aspettativa motivi familiari
aspettativa motivi studio
aspettativa periodo prova
assemblea sindacale
assente ingiustificato



assenza giustificata
comandato con indennità
comando c/o altro ente
commissione concorso
commissione elettorale
componente organi collegiali
congedo 150 ore per studio
congedo assistenza handicap
congedo parentale 0%
congedo parentale 0% ore
congedo parentale 100%
congedo parentale 100% ore
congedo parentale 30%
congedo parentale 30% ore
congedo straordinario per cure
corso formazione
diritto riposo per seggio
docenza/corso di formazione
donazione sangue
infortunio sul lavoro
interdizione dal lavoro
malattia
malattia 50%
malattia 90%
malattia da gravidanza
malattia in comando
malattia non retribuita
malattia post ricovero
malattia post ricovero 50%
malattia post ricovero 90%
malattia ricaduta
malattia grave infermità
malattia ricovero ospedaliero
malattia ricovero ospedaliero 50%



malattia ricovero ospedaliero 90%
maternità
maternità 8^ mese
partecipazione a eventi
permesso breve art.33
permesso elettorale
permesso l/104 per familiare
permesso l/104 figli
permesso l/104 ore (2 ore giornaliere)
permesso l/104 se' stesso (dipendente)
permesso non retribuito
permesso retribuito
permesso non retribuito malattia bambino <3anni
permesso non retribuito malattia bambino 3-8anni non retribuito
permesso retribuito citazione testimoniare
permesso retribuito concorso
permesso retribuito esami prenatali
permesso retribuito funzione pubblica
permesso retribuito giudice popolare
permesso retribuito grave infermità
permesso retribuito lutto
permesso retribuito malattia bambino <3anni
permesso retribuito malattia bambino <3 anni com
permesso retribuito matrimonio
permesso retribuito motivi personali
permesso retribuito nascita figlio
permesso retribuito rls
permesso retribuito sindacale
permesso retribuito sindacale riunioni
permesso retribuito sindacale rsu
permesso retribuito visita amministrazione
permesso retribuito volontariato soccorso alpino
permesso retribuito volontario
recupero giorni di riposo



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DELL'INSUBRIA**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Servizio di rilevazione delle presenze in
modalità software as a service (SaaS) e
relativi servizi di implementazione e
migrazione dei dati storici per le esigenze
dell'Università degli Studi dell'Insubria.
CIG 7319666B75

richiesta buono pasto
riposo per allattamento
sciopero
sospensione dal servizio
supporto amministrativo



Allegato n. 8 al Capitolato

Allegato 8. Calcolo congedi parentali

ETÀ FIGLIO	ETÀ FIGLIO Adottato o affidato ¹⁵	CONDIZIONI	PERIODO UTILIZZATO	TOTALE PERIODO MADRE E PADRE	RETRIBUZIONE	FERIE
da 0 anni fino al compimento del 6° anno	fino a 6 anni dall'ingresso del minore in famiglia		primi 30 giorni	6 mesi	100%	si
			dal 2° al 6° mese		30%	
		se padre ha utilizzato almeno 3 mesi	dal 7° mese al 10° mese	10 mesi	0%	
		qualora vi sia un solo genitore	dal 2° al 6° mese	6 mesi	30%	
			il 7° mese	10 mesi	0%	
dal 6° anno fino al compimento dell'8° anno	fino a 8 anni dall'ingresso del minore in famiglia	se il reddito individuale è inferiore a 2,5 volte l'importo del trattamento minimo di pensione	dal 2° al 6° mese	6 mesi	30%	no
		se padre ha utilizzato almeno 3 mesi e se il reddito individuale è inferiore a 2,5 volte l'importo del trattamento minimo di pensione	il 7° mese	10 mesi		
dal 6° anno fino al compimento del 12° anno		prolungamento congedo madre o in alternativa padre per figlio con handicap	dal 31° giorno fino a 3 anni	3 anni		
da 0 anni fino al compimento del 3° anno		riposi retribuiti di 2 ore giornaliere, in alternativa al prolungamento del congedo	3 anni	3 anni		
dal 6° anno fino al compimento del 12° anno	da 6 anni fino a 12 anni		dal 2° al 6° mese	6 mesi	0%	
	dall'ingresso del minore in famiglia	se padre ha utilizzato almeno 3 mesi	il 7° mese	10 mesi		

¹⁵ In caso di adozione o affidamento si fa riferimento all'ingresso del minore in famiglia



Allegato n. 9 al Capitolato

Allegato 9. Giustificativi: massimali/anno

GIUSTIFICATIVO	GG/ANNO	PART TIME	NON SI MATURANO
FERIE (anno in corso) ¹⁶	▶ 26 giorni nel primo triennio 28 giorni dopo il triennio		
FERIE (anno precedente) ¹	▶ max 10 giorni da riportare nell'anno nuovo e usufruibili nei 18 mesi successivi (fino al 30 giugno di due anni dopo quello di maturazione)	per PT verticali ricalcolo in proporzione alle giornate di lavoro	aspettative o permessi non retribuiti, congedi parentali al 30% o 0%,
FESTIVITÀ SOPPRESSE ¹⁷	▶ 4 giorni da 7h 12 min. ▶ pari ad un totale di 28h 48m ▶ usufruibili a ore		
PERMESSO BREVE	▶ max 1/2 giornata con recupero nel mese successivo per un totale max 36 ore annue ▶ con recupero entro un anno: ▪ max 54 ore per esigenze di salute ▪ max 72 ore annue per figli tra 3 e 11 anni ▪ max 108 ore annue per figli sotto i 3 anni e/o per assistenza soggetti portatori di handicap in situazioni di gravità	in proporzione alla percentuale di PT	
RIPOSO COMPENSATIVO	▶ max 2 giorni nella settimana ▶ max 4 giorni nel mese	per PT verticali in proporzione	

¹⁶ Il dipendente che prenda servizio o cessi in corso d'anno matura le ferie in proporzione ai dodicesimi di servizio prestato; la frazione di mese superiore a 15 giorni è considerata a tutti gli effetti come mese intero ai fini del calcolo delle ferie spettanti.

¹⁷ Spettano in misura proporzionale (in ragione di una giornata per ogni trimestre o frazione superiore a 45 giorni di servizio) nell'anno di assunzione o di cessazione dal servizio.



GIUSTIFICATIVO	GG/ANNO	PART TIME	NON SI MATURANO
	▶ max 10 giorni nell'anno	alle giornate di lavoro	
ASPETTATIVA ALTRA ESPERIENZA LAVORATIVA	▶ 1 anno		
ASPETTATIVA CONIUGE ESTERO	▶ per periodo di tempo in cui permane la situazione che l'ha originata		
ASPETTATIVA MOTIVI FAMILIARI	▶ 2 anni		
ASPETTATIVA PERIODO PROVA	▶ 3 mesi (in genere, dipende dal contratto)		
ASPETTATIVA PER INCARICO DIRIGENZIALE	▶ intera durata incarico		
ASSEMBLEA SINDACALE	▶ 12 ore annue		
CONGEDO ASSISTENZA HANDICAP	▶ 2 anni		
CONGEDO 150 ORE PER STUDIO	▶ 150 ore nell'anno accademico	in proporzione alla percentuale di PT	
CONGEDO STRAORDINARIO PER CURE	▶ 30 giorni annui		
MALATTIA	Periodo di comporta nel triennio dall'ultimo evento morboso: ▶ 9 mesi retribuiti al 100% ▶ 3 mesi al 90% ▶ 6 mesi al 50% ▶ eventuali ulteriori 18 mesi non retribuiti su richiesta del lavoratore per casi particolarmente gravi		
MALATTIA 50%			
MALATTIA 90%			
MALATTIA IN COMANDO			
MALATTIA NON RETRIBUITA			
MALATTIA POST RICOVERO			



GIUSTIFICATIVO	GG/ANNO	PART TIME	NON SI MATURANO
MALATTIA POST RICOVERO 50%			
MALATTIA POST RICOVERO 90%			
MALATTIA RICADUTA			
MALATTIA RICOVERO OSPEDALIERO			
MALATTIA RICOVERO OSPEDALIERO 50%			
MALATTIA RICOVERO OSPEDALIERO 90%			
MATERNITÀ al 7° mese	▶ 5 mesi (più eventuali giorni di ritardo della nascita del figlio)		
MATERNITÀ all'8° mese	▶ 5 mesi (più eventuali giorni di ritardo della nascita del figlio)		
PAUSA MENSA	▶ min 20 minuti ▶ max 2 ore	▶ min 15 minuti ▶ max 2 ore	
PERMESSO L/104 per familiare	▶ 3 giorni al mese ▶ 21h 36m al mese		
PERMESSO L/104 FIGLI	▶ 3 giorni al mese ▶ 21h 36m al mese ▶ 2 ore al giorno		
PERMESSO L/104 ORE (2 ore giornaliere)	▶ 2 ore al giorno		
PERMESSO L/104 SÈ STESSO (dipendente)	▶ 3 giorni al mese ▶ 21h 36m al mese ▶ 2 ore al giorno		
PERMESSO NON RETRIBUITO MALATTIA BAMBINO 3-	▶ 5 giorni all'anno del bambino		



GIUSTIFICATIVO	GG/ANNO	PART TIME	NON SI MATURANO
8ANNI			
PERMESSO RETRIBUITO CONCORSO	▶ 8 giorni annui		
PERMESSO RETRIBUITO GRAVE INFERMITÀ	▶ 3 giorni annui		
PERMESSO RETRIBUITO LUTTO	▶ 3 giorni per evento		
PERMESSO RETRIBUITO MALATTIA BAMBINO <3ANNI	▶ 30 giorni all'anno del figlio		
PERMESSO RETRIBUITO MALATTIA BAMBINO<3 ANNI COM			
PERMESSO RETRIBUITO MATRIMONIO	▶ 15 giorni per evento		
PERMESSO RETRIBUITO MOTIVI PERSONALI	▶ 18 ore annue		
PERMESSO RETRIBUITO NASCITA FIGLIO			
PERMESSO RETRIBUITO RLS	▶ 40 ore annue		
PERMESSO RETRIBUITO SINDACALE	▶ Variabile annualmente		
PERMESSO RETRIBUITO SINDACALE	▶ Variabile annualmente		



GIUSTIFICATIVO	GG/ANNO	PART TIME	NON SI MATURANO
riunioni			
PERMESSO RETRIBUITO SINDACALE RSU	▶ Variabile annualmente		
PERMESSO RETRIBUITO VOLONTARIATO SOCCORSO ALPINO	▶ 30 giorni continuativi e fino a 90 giorni nell'anno attività di soccorso ▶ 60 giorni continuativi e fino a 180 giorni nell'anno per emergenza nazionale		
PERMESSO RETRIBUITO VOLONTARIO	▶ 10 giorni continuativi e fino ad un massimo di 30 giorni nell'anno per formazione		
RIPOSO PER ALLATTAMENTO	▶ 2 ore al giorno con orario giornaliero di lavoro superiore a sei ore ▶ 1 ora al giorno con orario giornaliero di lavoro inferiore a sei ore		



Allegato n. 10 al Capitolato

Allegato 10. Interfacciamento con Sistema Carriere e Stipendi di Ateneo – CSA e Moduli Ugov

Gli aspetti giuridici ed economici del personale di ateneo sono gestiti con il Sistema Carriere e Stipendi di Ateneo – CSA e relativi Moduli Ugov Risorse Umane (UGOV RU), entrambi di Cineca.

L'interfaccia tra sistema di rilevazione presenze e sistema di gestione del personale coinvolge:

- da CSA e Ugov –RU verso il sistema di rilevazione presenze
 - le unità organizzative e le loro relazioni gerarchiche
 - dati relativi alla situazione anagrafica e allo stato giuridico ed economico dei dipendenti
 - organico
- dal sistema di rilevamento delle presenze verso CSA
 - voci per indennità (inclusi gli scioperi)
 - le assenze.

Da sistema Cineca a sistema rilevazione presenze

Unità organizzative e le loro relazioni gerarchiche

Per l'allineamento dell'albero gerarchico delle unità organizzative è possibile leggere una serie di viste che offrono informazioni relative alla struttura organizzativa attiva alla data del sistema e consentono il recupero di informazioni di dettaglio di ciascuna unità organizzativa.

Dati relativi alla situazione anagrafica e allo stato giuridico ed economico dei dipendenti

Il sistema CINECA mette a disposizione altre viste che consentono l'allineamento dei dati gestiti dal sistema di rilevamento delle presenze con i dati anagrafici (codice fiscale, luogo e data nascita, ecc.) e profilo giuridico ed economico del personale (ruolo, funzione, afferenza organizzativa, ecc.)

Organico

Ai fini della identificazione dei validatori, in una prima fase, il servizio di rilevazione presenze deve gestire in maniera autonoma la pianta organica. Deve essere possibile tuttavia, nell'arco della validità del contratto, interfacciare il sistema di rilevazione presenze con il modulo Organico di U-GOV RU. Ciò potrà richiedere l'allineamento dei dati relativi a Responsabilità, Posizioni Organizzative, Deleghe/Deroghe (ad esempio per definire validatori diversi dai responsabili di struttura) tramite viste messe a disposizione dai sistemi Cineca.

Da sistema rilevazione presenze a sistema Cineca

Invio voci che incidono sullo stipendio

Il passaggio di dati relativi alle voci verso il sistema CSA può avvenire attraverso file ASCII a formato fisso contenente i dati mensili relativi a straordinari di cui è richiesto il pagamento, particolari tipologie di assenza (es. gli scioperi)

Questa impostazione richiede una iniziale mappatura fra le voci gestite dal servizio di rilevamento delle presenze e quelle del sistema CSA: come riporta la documentazione del fornitore *“devono essere configurati*



i codici delle voci variabili mensili di CSA che devono essere trasferiti, oltre al formato del valore della voce (minuti, ore, giorni, ecc.) ed eventuali attributi facoltativi...

Ogni record corrisponde ad una voce variabile di CSA. Se nello stesso file o in invii distinti vengono trasferite informazioni corrispondenti a voci variabili doppie (record con stesso codice dipendente e codice voce caricati specificando gli stessi parametri "Anno" e "Mese"), tutte le voci saranno comunque caricate e avranno effetto cumulato."

Invio file relativo alle assenze

Il passaggio dei dati dal sistema di rilevamento delle presenze e relative a particolari tipologia di assenza (es. permessi, congedi) può avvenire attraverso file ASCII a formato fisso contenente i dati relativi ad alcune tipologie di assenza.

Per fare ciò, sempre dalla documentazione Cineca, "devono essere configurati i tipi di assenza corrispondenti ai codici attività CSA che si intendono trasferire (campo "Codice voce").

Ogni record corrisponde ad una variazione di attività di CSA.

Se nello stesso file, o in invii distinti, vengono trasferiti dei record doppi (intesi come aventi stesso codice dipendente, codice voce e data inizio periodo), l'ultimo considerato sarà l'unico ad avere effetto nella carriera CSA. In tale eventualità la funzione di caricamento dà una opportuna segnalazione."



Allegato n. 11 al Capitolato

Allegato 11. Caratteristiche tesserini magnetici in uso

I tesserini magnetici in uso da parte del personale Tecnico Amministrativo sono dotati di banda magnetica scritta in traccia 2 e codificata come segue:

Campo	N/AN	Posizione		Lunghezza	Note
		Da	a		
Codice impianto	N	1	6	6	Fisso a "160100"
Riempimento	N	7	8	2	Fisso a "00"
Numero Tessera	N	9	18	10	Numero Tessera (allineamento a destra)
Riempimento	N	19	28	10	Riempimento "0000000000"



Allegato n. 12 al Capitolato

Allegato 12. Caratteristiche Terminali per la rilevazione delle presenze

I terminali forniti devono avere le seguenti caratteristiche:

- Alimentazione PoE (*Power Over Ethernet*),
- Compatibilità con il tesserino magnetico scritto in traccia 2 attualmente in uso per il Personale Tecnico Amministrativo come descritto nell'allegato n. 11;
- Essere dotati di tastiera per "causalizzare" le "timbrature", cioè anteporre un codice numerico alla timbratura che caratterizzi quando necessario la timbratura stessa, facendo sì che il sistema possa associare in automatico il corrispondente giustificativo sul cartellino del dipendente;
- Essere dotati di display grafico retroilluminato sul quale rendere visibile un orologio datario e col quale dare evidenza delle operazioni effettuate: causale indicata, verso di "timbratura", messaggi d'errore, orario di "timbratura", identificativo del badge che ha effettuato la "timbratura".
- Avere indicatori visivi e acustici per segnalare corretta e l'errata "timbratura", lo stato di errore del dispositivo, ecc.
- Devono essere dotati di interfaccia di rete ethernet con presa RJ45 e dialogare con il "concentratore" su protocollo TCP/IPv4,
- Devono integrare il modulo client DHCP in grado di ricevere l'assegnazione automatica dell'indirizzo IPv4,
- devono essere dotati di una memoria tampone per il salvataggio in maniera persistente della configurazione locale così da evitare che eventuali interruzioni di corrente possano pregiudicarne il funzionamento e il corretto riavvio una volta ripristinata la corrente;
- devono poter funzionare anche in caso di interruzione della connettività locale alla rete ed essere dotati di una memoria sufficientemente capiente per poter registrare e mantenere localmente fino a 4000 timbrature, con possibilità di invio automatico in caso di ripristino della connettività,
- Possibilità di ricevere ed eseguire gli aggiornamenti del firmware dal "concentratore";
- devono essere rispondenti alla normativa CEI;
- Le caratteristiche elettriche devono rispettare le leggi vigenti per quanto riguarda la sicurezza sull'utilizzo delle apparecchiature all'interno dei luoghi di lavoro.



Allegato n. 13 al Capitolato

Allegato 13. Tracciato timbrature Azienda Ospedaliera

	N/AN	Posizione		Note
		Da	a	
Codice Badge	N	1	5	Codice Badge Rilasciato da Ospedale
Data Timbratura	N	6	13	Formato ggmmaaaa
Ora Timbratura	N	14	17	Formato hhmm
Codice Timbratore	N	18	20	
Verso Timbratura	N	21	21	1=Entrata; 0 = Uscita



Allegato n. 14 al Capitolato

Allegato 14. Elenco causali in uso

Il personale può anteporre i seguenti codici numerici alle timbrature in ingresso e in uscita:

- 7: attività aggiuntive. In questo caso l'orario rilevato non concorre all'orario di servizio giornaliero.
- 8: Formazione. In questo caso l'orario rilevato concorre all'orario di servizio giornaliero.
- 9: missione inter-ateneo per conteggiare il tempo di trasferimento da una sede all'altra dell'Ateneo. In questo caso il tempo registrato concorre all'orario di servizio giornaliero.
- 11: reperibilità. L'orario rilevato non concorre all'orario di servizio giornaliero.

E' possibile inoltre inserire delle causali anche dall'interfaccia *web* del dipendente, in particolare le seguenti:

- Telelavoro
- Presidio da remoto
- Reperibilità
- Dimenticato Badge
- Lettore non disponibile
- Lettore non funzionante
- Omessa timbratura

Deve essere possibile estrarre dal sistema per ciascun dipendente il numero di ore al mese effettuate con il codice numerico 7 e quelle effettuate con il codice numerico 11 e/o la causale "Reperibilità".