



**IC**  
InfoCamere

InfoCamere- PR 20160201

**GN1703**

**Servizi di Welfare Management**

**Capitolato Tecnico**

<b>1 Introduzione al documento .....</b>	<b>3</b>
1.1 Scopo e campo di applicazione del documento .....	3
1.2 Termini e definizioni .....	3
<b>2 InfoCamere: profilo della Società .....</b>	<b>4</b>
<b>3 Contesto di riferimento.....</b>	<b>5</b>
3.1 Scenario operativo .....	5
3.2 Requisiti normativi .....	5
<b>4 Definizione dell'appalto .....</b>	<b>6</b>
4.1 Oggetto del Servizio .....	6
4.2 Durata dell'appalto .....	6
4.3 Luogo di esecuzione .....	6
<b>5 Descrizione del Servizio / Specifiche Tecniche della Fornitura.....</b>	<b>7</b>
5.1 FASE 1 .....	7
5.2 FASE 2 .....	8
5.3 FASE 3 .....	11
5.4 Applicazione Mobile (APP).....	11
<b>6 Modalità di esecuzione .....</b>	<b>13</b>
6.1 Promozione, Informazione e Formazione .....	13
6.2 Gestione del Servizio .....	14
6.3 Team di progetto .....	15
<b>7 Sicurezza delle Informazioni e Privacy.....</b>	<b>17</b>
<b>8 Verifica di conformità/collauda .....</b>	<b>19</b>
<b>9 Service Level Agreement (SLA) .....</b>	<b>20</b>
<b>10 Adempimenti al termine del Contratto.....</b>	<b>21</b>

## **1 Introduzione al documento**

Il presente capitolato ha l'obiettivo di descrivere le esigenze specifiche e il contesto in cui si colloca la richiesta di attuare un Piano di Welfare Aziendale con l'intento di ampliare e sviluppare quanto già applicato da InfoCamere in tema di benessere del personale (orario di lavoro, prestazioni sanitarie ed assicurative, mensa, prestiti, etc).

Per il dettaglio sulle condizioni generali e contrattuali, atti a disciplinare il rapporto con l'Appaltatore, vale quanto specificato nel Disciplinare di Gara.

### **1.1 Scopo e campo di applicazione del documento**

Il presente documento ha l'obiettivo di:

- descrivere le specifiche tecniche dei beni oggetto di fornitura (indicare il nome di beni hardware e/o software e loro contestualizzazione);
- descrivere le specifiche tecniche dei servizi oggetto di appalto (indicare la tipologia dei servizi richiesti es. manutenzione, presidio, consulenza tecnologica specialistica, etc.).

### **1.2 Termini e definizioni**

In questa sezione vanno riportati i termini e definizioni particolari e specifici del documento:

<b>Termine</b>	<b>Descrizione</b>
<b>APPALTATORE</b>	L'Impresa o il R.T.I. o il Consorzio di imprese aggiudicatario del Servizio di cui al presente documento a cui è affidata l'esecuzione dei servizi oggetto della presente procedura di selezione.
<b>APP</b>	Applicazione software dedicata ai dispositivi di tipo mobile, quali smartphone e tablet.
<b>PDR PREMIO DI RISULTATO</b>	L'importo che viene erogato ai dipendenti in relazione al raggiungimento degli obiettivi aziendali ed individuali.
<b>PWA PIANO WELFARE AZIENDALE</b>	L'insieme dei servizi che InfoCamere vuole erogare ai propri dipendenti che aderiscono all'iniziativa; tale piano contempla sia i servizi attualmente previsti nel Contratto Integrativo Aziendale sia i servizi individuati dall'Appaltatore e accettati da InfoCamere.
<b>PREMIO WELFARE FISSO</b>	Quota fissa che InfoCamere erogherà ai dipendenti in funzione della qualifica professionale.
<b>SERVIZIO</b>	L'insieme delle attività relative alla progettazione, attivazione e gestione in outsourcing del Piano di Welfare Aziendale.
<b>STAZIONE APPALTANTE / COMMITTENTE</b>	InfoCamere S.C.p.a. con sede legale in Roma, Via G.B. Morgagni 13, e sede operativa in Padova, Corso Stati Uniti 14.
<b>T.U.I.R.</b>	Testo Unico delle Imposte sui Redditi di cui alla L. 22 dicembre 1986, n. 917 e s.m.i.

## **2 InfoCamere: profilo della Società**

InfoCamere, il braccio tecnologico delle Camere di Commercio italiane, è la struttura di eccellenza per la gestione del patrimonio informativo e dei servizi del sistema camerale.

Progettando e sviluppando le soluzioni informatiche più innovative e aggiornate, collega tra loro quotidianamente le Camere di Commercio, mettendole in rete con tutti gli attori del sistema produttivo italiano: imprese, cittadini, Pubblica Amministrazione, Associazioni di Categoria, Ordini professionali, Operatori dell'informazione economica.

InfoCamere gestisce infatti la rete telematica ad alta velocità ed elevato standard di sicurezza che collega tra loro i nodi nevralgici del sistema camerale, supportandolo, grazie alla completa dematerializzazione di pratiche e documenti, nella gestione delle complesse procedure amministrative legate alla vita delle imprese e mettendo le sue banche dati a disposizione di tutti, in modo rapido e semplice.

Una delle realizzazioni più significative di InfoCamere per le Camere di Commercio è il Registro Imprese telematico, anagrafe economica e strumento di pubblicità legale delle aziende, istituito fin dall'origine, nel 1993, come registro informatico: caratteristica che lo ha reso una novità assoluta in campo europeo.

Ai servizi tradizionalmente offerti dalle Camere di Commercio se ne sono affiancati altri che vedono il Sistema Camerale ed InfoCamere ricoprire il ruolo di snodo per l'erogazione di servizi da e verso la Pubblica Amministrazione e conseguentemente per la gestione di flussi di pagamento correlati ai servizi erogati.

In questo contesto, InfoCamere ha sviluppato i propri servizi di pagamento on-line (IConto) ed ha costituito un proprio Istituto di Pagamento, avendo ottenuto da Banca d'Italia l'iscrizione nell'apposito Albo e la conseguente autorizzazione ad erogare i servizi previsti dalla vigente normativa.

L'attività della società spazia dunque dalla gestione del patrimonio informativo delle Camere (grazie soprattutto al portale registroimprese.it che è il vero e proprio motore di ricerca nel settore dell'economia nazionale), all'informatizzazione e semplificazione dei servizi che le stesse Camere mettono a disposizione delle imprese soprattutto nel loro rapporto con la Pubblica Amministrazione (ad esempio tramite il software ComUnica, la gestione del portale impresainungiorno.gov.it e delle pratiche legate al SUAP), al rilascio di certificati digitali delle Carte Tachigrafiche in qualità di Autorità di Certificazione Nazionale, allo sviluppo di servizi informatici necessari alle attività di back office delle Camere di Commercio, alla conservazione di documenti informatici. InfoCamere, dunque, supporta le Camere nella loro missione di curare gli interessi generali delle imprese, promuovendone la competitività.

### **Certificazioni di Qualità di InfoCamere**

InfoCamere progetta, sviluppa ed eroga servizi informatici secondo gli standard ISO 9001, avendo inizialmente conseguito la certificazione nel 1997 (Norma ISO 9001:1994), poi adeguata agli standard Vision 2000 (Norma ISO 9001:2000) ed infine estesa, nel marzo 2009, alla nuova versione ISO 9001:2008.

La società si è dotata di un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni certificato secondo lo standard ISO/IEC 27001, avendo conseguito nel 2012 la prima certificazione di conformità ISO/IEC 27001:2005 e a marzo 2015 la ricertificazione secondo la nuova versione ISO/IEC 27001: 2013.

Ha definito il proprio modello organizzativo sulla responsabilità amministrativa (D.Lgs. n. 231/2001) ed il relativo Codice Etico. Si è dotata di un sistema volontario di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (secondo le Linee Guida UNI-INAIL) come previsto dall'art.30 del D.Lgs n. 81/2008.

Le principali informazioni relative ad InfoCamere sono presenti sul sito [www.infocamere.it](http://www.infocamere.it).

### **3 Contesto di riferimento**

Fattore determinante è l'introduzione di un Piano di Welfare Aziendale, che estenda gli attuali Servizi Welfare messi a disposizione delle varie categorie di dipendenti, anche attraverso modalità più innovative di fruizione degli stessi servizi e ampliandone la portata ai familiari, al fine di rafforzare la motivazione e la brand attractiveness di InfoCamere e promuovere un clima aziendale collaborativo.

#### **3.1 Scenario operativo**

InfoCamere, al fine di ampliare la rosa dei servizi erogabili in base alle reali esigenze della popolazione aziendale, intende implementare un panel di servizi Welfare/Worklife balance (tra quelli previsti dagli artt. 51 e 100 del T.U.I.R.) da offrire al proprio personale dipendente, come meglio dettagliato nel prosieguo.

E' stata avviata nel corso del 2016 un'analisi demografica e sociologica, volta a rilevare i bisogni di welfare della popolazione dipendente con la finalità di valutare l'interesse e di conseguenza l'ampliamento dei servizi rispetto alle nuove esigenze. I risultati di tale analisi sono riepilogati nell'Allegato 1, in calce al presente Capitolato Tecnico.

In relazione alle diverse categorie contrattuali dei dipendenti (impiegati, quadri, dirigenti), attualmente InfoCamere prevede:

- l'erogazione di un cd. "Premio Welfare fisso e progressivo", spendibile **unicamente** tramite servizi/rimborsi welfare;
- la possibilità di destinare volontariamente una quota o la totalità del proprio PDR per l'utilizzo di servizi/rimborsi welfare.

E' necessario che la progettazione, l'implementazione e la gestione di un sistema di Welfare Aziendale integri i servizi attualmente messi a disposizione da InfoCamere ai propri dipendenti con i servizi che un operatore specializzato nel settore è in grado di fornire.

A tal fine, InfoCamere ha l'esigenza di avviare **un Servizio in full outsourcing** della gestione del Welfare Aziendale, così come sopra inteso.

L'offerente dovrà utilizzare la lingua italiana nella predisposizione dell'offerta e per tutte le comunicazioni e le attività previste nel Servizio che dovranno essere prima consultate da InfoCamere.

#### **3.2 Requisiti normativi**

L'elenco sotto riportato costituisce un quadro esemplificativo e non esaustivo della normativa di settore:

- Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445;
- Direttiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 dicembre 1999, relativa ad un quadro comunitario per le firme elettroniche;
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- L. n. 208/2015 e s.m.i., in particolare art.1, commi 182-191;
- Decreto Interministeriale del 25/03/2016;
- Circolare 28/E del 15/06/2016 dell'Agenzia delle Entrate;
- Artt. 51 e 100 del T.U.I.R. e relative modalità di utilizzo.

## **4 Definizione dell'appalto**

Gli obiettivi del presente appalto sono l'individuazione di un soggetto qualificato ed idoneo in grado di rendere disponibile e gestire il Piano Welfare attraverso una Piattaforma Web, nonché di svolgere tutti i servizi necessari per garantire la corretta e puntuale funzionalità della stessa.

### **4.1 Oggetto del Servizio**

Il presente appalto ha ad oggetto la messa a disposizione per tutti i dipendenti di InfoCamere di un Piano Welfare in completo outsourcing attraverso una Piattaforma Web personalizzata e dedicata all'Azienda e relativa APP.

Nel seguito vengono descritte le attività che l'Appaltatore si impegna a svolgere; l'elenco delle prestazioni è da considerarsi non esaustivo in virtù della natura della prestazione che si inquadra nell'ambito di un'attività collaborativa nella quale l'Appaltatore, a fronte del canone percepito, si impegna a fornire ad InfoCamere un servizio di consulenza e supporto comprensivo di tutte le attività necessarie ad eseguire i servizi "a perfetta regola d'arte".

Le caratteristiche della Piattaforma Web saranno meglio descritte nel seguito (rif. Capitolo 5 e paragrafi successivi).

### **4.2 Durata dell'appalto**

L'Appalto decorre dalla data di stipula del Contratto e termina il 31 dicembre 2019.

Alla scadenza del contratto InfoCamere si riserva la facoltà, nei limiti di cui all'art. 63, comma 5, del Codice, di affidare nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi, per un periodo massimo di ulteriori 12 mesi.

In tale ultima ipotesi InfoCamere corrisponderà all'Appaltatore il medesimo canone pattuito per le prestazioni già in essere.

### **4.3 Luogo di esecuzione**

Le attività del presente appalto avverranno presso la sede dell'Appaltatore.

Le attività quali incontri di promozione, attività informative e formative, riunioni di aggiornamento avverranno presso la Sede InfoCamere di Padova.

## **5 Descrizione del Servizio / Specifiche Tecniche della Fornitura**

Le pagine successive del presente Capitolato Tecnico esplicitano l'oggetto dei servizi richiesti ed un insieme di Requisiti, Elementi Migliorativi e Quesiti (indicati rispettivamente con [R.x], [EM.y] e [Q.z] con x, y e z numeri progressivi).

I “**Requisiti**” esprimono caratteristiche minime che devono essere obbligatoriamente rispettate dall’offerta proposta dal concorrente.

I “**Quesiti**” rappresentano aspetti di dettaglio per i quali si richiede di fornire apposite descrizioni che identifichino le caratteristiche dei beni e/o servizi offerti. Quanto descritto concorrerà all’assegnazione del punteggio tecnico.

Gli “**Elementi Migliorativi**” sono le caratteristiche aggiuntive dei beni e/o servizi offerti dal concorrente rispetto ai requisiti minimi richiesti. Gli eventuali Elementi Migliorativi offerti dal concorrente concorreranno all’assegnazione del punteggio tecnico.

Nella formulazione della propria offerta tecnica **il concorrente dovrà pertanto:**

- **rispettare i requisiti minimi richiesti;**
- **indicare con chiarezza le proposte migliorative (Quesiti e Elementi Migliorativi) rispetto ai requisiti minimi imposti.**

Il concorrente dovrà tener conto, oltre che dei requisiti imposti dal presente Capitolato Tecnico, anche dei criteri di valutazione delle offerte precisati nel Disciplinare di Gara.

L’Offerta Tecnica del concorrente dovrà sviluppare tutte le argomentazioni utili a definire compiutamente l’offerta stessa in maniera chiara ed inequivocabile.

### **5.1 FASE 1**

#### **Analisi e Progettazione del PWA**

[R1]

In riferimento alla **FASE 1**, l’Appaltatore dovrà **entro 20 giorni** dalla stipulazione del contratto rispettare i seguenti requisiti:

##### **A. Analisi Preliminare:**

- della regolamentazione aziendale di riferimento per l’attivazione del Programma Welfare e della situazione aziendale relativa ai benefit già attivi per la determinazione della capienza dei plafond di deducibilità;
- dei fabbisogni aziendali per la progettazione di un Pacchetto Welfare che rispecchi il più possibile le esigenze aziendali e dei dipendenti.

In riferimento all’analisi preliminare, InfoCamere mette a disposizione dei concorrenti, in allegato al presente Capitolato, la “Survey” relativa ai fabbisogni aziendali effettuata nel corso del 2016.

##### **B. Presentazione del Piano Welfare Aziendale (PWA):**

Ad esclusivo uso interno, l’Appaltatore dovrà presentare ad InfoCamere gli elementi salienti, i servizi offerti, il supporto per la compliance alla normativa fiscale, nonché delineare con chiarezza le possibili aree di intervento in termini di:

- servizi da rendere disponibili;
- garanzia della piena copertura del valore progettuale;
- erogazione dei servizi attraverso una piattaforma Web, in completo outsourcing, di facile accesso ed intuitiva, rivolta al personale dipendente InfoCamere;
- offrire un ampio pacchetto di servizi in completa gestione del concorrente;
- implementazione e gestione dei servizi messi a disposizione, con cui il personale dipendente potrà acquistare il proprio pacchetto di Flexible Benefit, tenendo conto delle leve fiscali degli artt. 51 e 100 del T.U.I.R.;
- impatti positivi per i dipendenti dal punto di vista fiscale;
- opportunità per InfoCamere di usufruire al meglio delle possibilità messe a disposizione dagli artt. 51 e 100 del T.U.I.R. e relative modalità di utilizzo.

### **C. Regolamento del Piano Welfare Aziendale (PWA):**

In tale documento dovranno essere descritte, in modo chiaro e dettagliato, le regole da seguire al fine di permettere l'accesso e la fruizione dei servizi previsti (dalla data di stipula per il primo anno e dal 01 gennaio per gli anni successivi fino al 31 dicembre di ciascun anno), per ogni tipologia di spesa, nel PWA da parte dei dipendenti InfoCamere.

Tale Regolamento, dovrà essere reso consultabile direttamente nella Piattaforma Web.

A completamento ed a **chiusura della FASE 1**, entro il termine di cui sopra, l'Appaltatore dovrà tramite incontro o con posta elettronica, consegnare ad InfoCamere il **Documento di Progetto** che sarà valutato da InfoCamere stessa per il passaggio alla successiva FASE 2.

Il Documento di progetto è un documento informativo e di introduzione dei servizi Welfare / Worklife balance che descrive in maniera sintetica, ma esaustiva, come l'Appaltatore ha operato in riferimento alla FASE 1 e come intende operare in relazione alle attività/processi da programmare e pianificare con InfoCamere per l'implementazione e realizzazione del PWA.

Tale documento ha l'obiettivo di fare percepire al meglio il valore, i vantaggi a tutti i lavoratori e, di conseguenza, massimizzare le adesioni.

Valutato il Documento di Progetto, InfoCamere provvederà a comunicare tempestivamente il consenso per il lavoro eseguito nella FASE 1 ed il successivo passaggio alla FASE 2.

**[EM1]** - Rif. Paragrafo 5.1 FASE 1: E' considerato elemento migliorativo il rispetto del requisito R1 in un tempo inferiore ai 20 giorni dalla stipula del contratto.

In caso di ritardo rispetto alla tempistica della presente FASE 1, InfoCamere potrà applicare la penale prevista al Capitolo 9 Service Level Agreement (SLA).

## **5.2 FASE 2**

### **Implementazione del Portale Web**

**[R2]**

A seguito dell'accettazione del Documento di Progetto, l'Appaltatore dovrà, tramite i propri server, implementare e mettere a disposizione dei dipendenti di InfoCamere un PWA dedicato accessibile via Web tramite apposito portale e APP, **entro 15 giorni dall'accettazione della FASE 1**, attraverso il quale sarà erogato il servizio richiesto.



Tale portale dovrà avere le seguenti caratteristiche minime:

- a) prevedere la gestione di tutti i servizi individuati in base alle esigenze e fabbisogni aziendali contenuti nel PWA (sia quelli già messi a disposizione da InfoCamere sia quelli nuovi da rendere disponibili);
- b) creazione e realizzazione di un **Tutorial**, consultabile dai dipendenti direttamente nel Portale Web, sull'utilizzo del portale stesso, con la specifica per tipologia di servizio per quali spese sostenute è previsto l'accredito sul cedolino e per quali l'addebito per gli acquisti effettuati attraverso il portale, come fare a richiedere una determinata spesa e i relativi tetti;
- c) garantire la sincronia e la personalizzazione del Portale Welfare secondo la brand identity di InfoCamere (contenuti testuali, immagini, header con logo InfoCamere, colori del portale, etc);
- d) garantire la semplicità d'uso e di accesso al portale con adeguati contenuti informativi per ciascuna tipologia di servizio welfare previsto su come richiederne la fruizione in funzione dei relativi tetti per servizio prestato;
- e) prevedere al primo accesso al portale l'accettazione del Regolamento del Piano Welfare;
- f) prevedere la possibilità per i dipendenti di selezionare direttamente la modalità di utilizzo del proprio plafond di spesa (fruizione diretta di servizi welfare o rimborsi in busta paga / conto corrente) nei limiti stabiliti dal T.U.I.R. e dalla L. n. 208/2015 e s.m.i.;
- g) prevedere un servizio di **Customer Care** messo a disposizione dall'Appaltatore, in favore dei dipendenti, attraverso un numero telefonico, una casella di posta elettronica ed una chat dedicata per eventuali richieste (es.: informazioni relative alla modalità di sottoscrizione dei diversi servizi, utilizzo del portale, procedure di rimborso/addebito dei vari servizi sottoscritti); si richiede che il servizio di **Customer Care** sia garantito nei **giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 17.00**;
- h) **un'efficace integrazione del portale con il Payroll** di InfoCamere e le anagrafiche dei dipendenti al fine di permettere l'accredito sul cedolino delle spese sostenute dal dipendente nel corso del mese precedente, o l'addebito per gli acquisti effettuati attraverso il portale, sempre nello stesso periodo;
- i) per ogni dipendente che aderisce al PWA, l'Appaltatore del Servizio dovrà predisporre nel Portale Web un **"Conto Welfare"** dedicato;

In questo modo il dipendente potrà visualizzare e monitorare il proprio **"Wallet"**, spendibile per le diverse tipologie di servizi previsti e contemplate dagli artt. 51 e 100 del T.U.I.R. o dalla normativa sui fringe benefit.

Dovrà essere garantita ad ogni singolo dipendente la possibilità di verificare in ogni momento la propria situazione personale in merito ai servizi utilizzati, ai rimborsi ottenuti e gli acquisti effettuati, con relativa indicazione del saldo residuo a sua disposizione e del risparmio ottenuto;

- j) l'aggiornamento in tempo reale dei dati relativi ai consumi associati ai servizi utilizzati e al residuo ancora a sua disposizione;
- k) rispondere ai requisiti di cui all'Allegato B del D.Lgs. n. 196/2003 - Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza - del Codice in materia di protezione dei dati personali;
- l) non essere visibile ai motori di ricerca;
- m) garantire che il prodotto sia integrabile con i sistemi di autenticazione e abilitazione standard InfoCamere (ISEC, ESSE, EACO).

In alternativa prevedere indicazioni che impegnino il fornitore a produrre un sistema di autenticazione ed abilitazione che risponda a quanto previsto nelle politiche di sicurezza delle informazioni ed in particolare alle prescrizioni contenute nel foglio "Abilitazioni" del documento MG/610 RIF/LSTSAPY "Lista di riscontro su privacy e sicurezza delle informazioni (c.d. Checklist di Sicurezza e Privacy)";

- n) erogare i seguenti servizi minimi di Flexible Benefit:

- A) Fondi di previdenza complementare;**
- B) Rimborso interessi su prestiti e mutui;**
- C) Scuola ed istruzione**

1. Rimborso libri scolastici (dalle scuole dell'obbligo fino all'università);
2. Rimborso spese per campus estivi italia/estero;
3. Rimborsi rette riferite ad asili nido, scuola materna, scuola elementare, scuola media, scuola superiore, università e/o master, sia pubbliche che private (italia/estero);
4. Trasporto e mensa scolastica;

**D) Benefit di utilità Sociale**

1. Baby Sitter;
2. Circoli sportivi e palestre;
3. Pacchetti viaggio convenzionati italia/estero;

**E) LTC (Long Term Care)**

1. Badanti;
2. Centri per gli anziani;
3. Assistenza familiari non autosufficienti;

**F) Altro**

1. Buoni carburante;
2. Buoni spesa;
3. Abbonamenti a trasporti pubblici;
4. Network di convenzioni;
5. Scontistica su negozi online convenzionati.

**[EM2]** - Rif. Paragrafo 5.2 FASE 2: E' considerato elemento migliorativo il rispetto del requisito R2 in un tempo inferiore ai 15 giorni dall'accettazione della FASE 1.

**[EM3]** - Rif. Paragrafo 5.2 FASE 2: E' considerato elemento migliorativo la possibilità per i dipendenti InfoCamere, e per InfoCamere stessa, di richiedere l'affiliazione di nuove strutture tramite comunicazione diretta nella mail messa a disposizione dall'Appaltatore.

**[EM4]** - (solo se il concorrente offre EM3) Rif. Paragrafo 5.2 FASE 2: E' considerato elemento migliorativo l'affiliazione di nuove strutture (nel più breve tempo possibile indicato dall'Appaltatore) comunicate dai dipendenti InfoCamere o da InfoCamere stessa.

**[EM5]** - Rif. Paragrafo 5.2 FASE 2: E' considerato elemento migliorativo la più ampia copertura oraria del servizio di Customer Care.

**[Q1]** - Rif. Paragrafo 5.2 FASE 2, lettera b): Il concorrente descriva brevemente come sarà predisposto il Tutorial.

**[Q2]** - Rif. Paragrafo 5.2 FASE 2: Il concorrente descriva brevemente se e come intende mettere a disposizione nel Portale Web, la funzione di calcolo (o altra metodologia), che permetta di far prendere visione al dipendente, a livello indicativo, dell'impatto economico delle diverse opzioni di scelta.

**[Q3]** - Rif. Paragrafo 5.2 FASE 2, lettera i): Il concorrente descriva brevemente come ogni dipendente potrà visualizzare e monitorare il proprio Wallet.

**[Q4]** - Rif. Paragrafo 5.2 FASE 2: Il concorrente descriva brevemente un esempio di gestione delle spese (per le varie tipologie di spese indicare le modalità e le tempistiche relative al rimborso o alla fornitura diretta del servizio al dipendente).

**[Q5]** - Rif. Paragrafo 5.2 FASE 2: Il concorrente illustri l'elenco dei servizi offerti, suddivisi fra quelli acquisibili direttamente dal portale e quelli acquisibili mediante l'erogazione di apposito buono.

In caso di ritardo rispetto alle tempistiche della presente FASE 2, InfoCamere potrà applicare la penale prevista nel Capitolo 9 Service Level Agreement (SLA).

InfoCamere provvederà ad effettuare le verifiche della rispondenza di quanto reso disponibile nel Portale rispetto a quanto prescritto nel presente documento e nell'offerta tecnica presentata, a seguito della quale InfoCamere invierà una comunicazione con le eventuali richieste di adeguamento.

InfoCamere si riserva in ogni momento la possibilità di segnalare eventuali anomalie che si dovessero verificare sul portale; la sanatoria delle anomalie dovrà avvenire entro 5 giorni dalla segnalazione.

A completamento e **chiusura della FASE 2**, entro il termine sopra indicato ovvero entro il minor termine indicato ai sensi dell'Elemento Migliorativo [EM2], l'Appaltatore dovrà, tramite incontro o con posta elettronica, comunicare al Responsabile del Contratto InfoCamere che l'implementazione è stata completata. L'Appaltatore fornirà il link (ad esclusivo uso interno e non divulgato ai dipendenti) con credenziali d'accesso di prova.

Se conforme alle caratteristiche ed ai requisiti richiesti con il presente Capitolato e agli eventuali elementi migliorativi offerti dall'Appaltatore, InfoCamere darà il consenso scritto alla FASE 3.

### **5.3 FASE 3**

#### **Set Up del Portale Web/Avvio della Fase Esecutiva**

[R3]

A seguito del consenso scritto per la FASE 3, InfoCamere si impegna, nel rispetto del trattamento dei dati personali e della riservatezza delle informazioni ex D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. e D.Lgs. n. 151/2015, a fornire all'Appaltatore i dati e le informazioni per il Set Up del Portale Web in formato modificabile concordato con l'Appaltatore.

L'Appaltatore dovrà:

- fare l'upload dei dati forniti;
- verificare la congruità dei dati ed eventuali upload non andati a buon fine;
- assicurare la possibilità per ogni dipendente di effettuare il login e il logout;
- in modo concordato e previo consenso di InfoCamere, fornire a tutti i dipendenti le credenziali per effettuare il primo accesso (anche via mail) con il relativo manuale operativo;
- alla prima autenticazione specificare che tutti i dipendenti devono verificare i loro dati e completare eventuali campi non ancora precompilati.

In riferimento alle modalità di esecuzione si rimanda al Capitolo 7.

L'Appaltatore si impegna a completare il Set Up del Portale Web e l'Avvio della Fase Esecutiva nel **termine di 10 giorni** dalla data di consenso per la FASE 3 e comunque dalla data di ricezione dei dati e delle informazioni relative alle anagrafiche dei dipendenti.

In caso di ritardo rispetto alle tempistiche della presente FASE 3, InfoCamere potrà applicare la penale prevista nel capitolo 9 Service Level Agreement (SLA).

### **5.4 Applicazione Mobile (APP)**

**[R4]**

L'Appaltatore deve rendere disponibile una APP, applicazione creata per essere installata ed utilizzata su dispositivi cellulari o mobili, per avere una diretta connessione (pertanto non considerando i fattori spazio/tempo) tra Piattaforma Web e dipendente utilizzatore.

Tale APP deve rispettare i criteri, le tempistiche, le modalità, la gestione ed i controlli previsti per il Portale Web e pertanto deve essere resa disponibile entro il termine della FASE 3.

L'APP è ritenuta parte integrante del Servizio e complementare al portale Web stesso che InfoCamere chiede per i propri dipendenti.

**[Q6]** - Rif. Capitolo 5.4 Applicazione Mobile (APP): In riferimento alla "APP" il concorrente descriva brevemente le relative funzionalità e potenzialità della "APP".

## **6 Modalità di esecuzione**

**[R5]**

Le modalità operative di svolgimento del Servizio saranno condotte in autonomia dall'Appaltatore con la supervisione da parte di InfoCamere, che potrà eventualmente richiedere chiarimenti sulle scelte effettuate dall'Appaltatore e concordare opportune azioni alternative.

Per il dettaglio sulle condizioni generali e gli aspetti contrattuali, atti a disciplinare il rapporto con l'Appaltatore, vale quanto specificato nel presente documento, nel Contratto d'appalto e quanto previsto in termini migliorativi nell'Offerta tecnica presentata dall'Appaltatore.

Su richiesta di InfoCamere l'Appaltatore si impegna a partecipare a incontri indetti per il riesame del servizio erogato, in merito a incidenti, casi anomali, proposte di miglioramento.

Gli incontri potranno avere cadenza quadrimestrale ovvero essere convocati all'occorrenza con un preavviso di almeno 7 giorni solari.

### **6.1 Promozione, Informazione e Formazione**

**[R6]**

Terminato il Set Up del portale Welfare, l'Appaltatore, previo accordo con InfoCamere, si impegna a tenere **minimo 4 (quattro) giornate** di Promozione del Servizio presso la sede di Padova (in video conferenza con le altre sedi di Roma, Milano e Bari) provvedendo a supportare InfoCamere nell'attività di comunicazione nei confronti dei dipendenti, al fine di favorire la massima adesione e fruizione da parte di tutti i dipendenti.

Tali giornate, oltre alla promozione del Servizio, hanno l'obiettivo di dare a tutti i dipendenti:

- i riferimenti per la consultazione;
- le indicazioni sulle modalità di utilizzo del portale.

Le giornate di promozione del Servizio dovranno essere fatte **entro e non oltre i successivi 7 giorni** dalla messa a disposizione dei servizi (termine della FASE 3).

Oltre alle giornate di promozione del Servizio, si chiede all'Appaltatore la disponibilità, previa programmazione con InfoCamere, **di minimo 3 (tre) giornate all'anno**, per l'intera durata del contratto, per tenere sessioni informative/formative presso la Sede di Padova (in video conferenza con le altre Sedi di Roma, Milano e Bari) in caso di:

- aggiornamento portale con nuovi servizi o nuove strutture convenzionate;
- eventuale aggiornamento release del portale;
- evoluzione normativa e pertanto aggiornamenti sull'utilizzo di determinati servizi;
- richieste dell'azienda per fronteggiare situazioni di difficoltà di gestione.

In caso di ritardo rispetto alla data concordata entro la quale il servizio di promozione ovvero di informazione/formazione dovrà essere svolto per i dipendenti di InfoCamere, la Stazione Appaltante potrà applicare la penale prevista nel Capitolo 9 Service Level Agreement (SLA).

**[EM6]** - Rif. Paragrafo 6.1: E' considerato elemento migliorativo la messa a disposizione da parte dell'Appaltatore di ulteriori giornate per la Promozione del Servizio.

**[EM7]** - Rif. Paragrafo 6.1: E' considerato elemento migliorativo la messa a disposizione da parte dell'Appaltatore di ulteriori giornate per le sessioni informative/formative.

**[Q7]** - Rif. Paragrafo 6.1: In riferimento alle giornate di Promozione del Servizio, il concorrente descriva brevemente come organizzerà l'attività, quali strumenti saranno utilizzati e quali temi verranno trattati.

## **6.2 Gestione del Servizio**

**[R7]**

Per tutta la durata di validità del contratto, l'Appaltatore dovrà garantire la gestione del Servizio assicurando:

➤ **ai dipendenti InfoCamere:**

- la ricezione, verifica e validazione della documentazione/fatture ex art. 51 T.U.I.R. inviate dai dipendenti InfoCamere aderenti al Piano Welfare, nonché l'archiviazione e conservazione elettronica della/e stessa/e, compresa la gestione delle eventuali situazioni anomale;
- la possibilità da parte del dipendente di visualizzare in ogni momento direttamente nel Portale Web il Regolamento del PWA e Tutorial;
- in caso di predisposizione di buoni spesa, gli stessi dovranno essere immediatamente spendibili al momento della richiesta da parte del dipendente;
- a fronte di una richiesta inoltrata dal dipendente InfoCamere alla casella di posta dedicata messa a disposizione dell'Appaltatore, su temi relativi alle modalità di sottoscrizione dei servizi o per informazioni tecniche sull'utilizzo del portale, l'operatore del servizio di assistenza dovrà confermare via email la presa in carico della richiesta direttamente al richiedente;
- la conferma via email al richiedente stesso (di cui al punto precedente) della presa in carico della richiesta dovrà avvenire entro 2 ore dalla ricezione della stessa;
- i rimborsi saranno effettuati nel mese successivo alla richiesta (in busta paga o sul conto corrente del dipendente, a seconda della tipologia di servizio);
- gli eventuali acquisti da parte del dipendente di prodotti/servizi non rientranti nelle disponibilità del "Wallet" del dipendente potranno essere saldati mediante pagamento diretto da parte dello stesso (ad es.: carta di credito direttamente sul portale), oppure mediante addebito sul cedolino.

➤ **ad InfoCamere:**

- l'invio mensile di un report Excel **entro il 10° giorno del mese**, contenente l'elenco dettagliato dei rimborsi e delle trattenute relativi ad ogni dipendente al fine di permettere ad InfoCamere di effettuare i relativi addebiti/accrediti sui cedolini;
- per quanto riguarda la gestione dell'inserimento del valore del plafond di spesa di ogni dipendente ("Wallet"):
  - a) InfoCamere comunicherà annualmente il valore, per ogni dipendente interessato, del cd. "Premio Welfare" di cui al Paragrafo 3.1; tale valore dovrà essere disponibile nel "Wallet" del dipendente **entro 5 giorni** dalla comunicazione di InfoCamere.
  - b) Per quanto attiene la quota di PDR facoltativamente destinata a servizi/rimborsi welfare da parte del dipendente:
    - b.1) l'Appaltatore e InfoCamere concorderanno annualmente una data entro la quale tutti i dipendenti interessati dovranno caricare sulla piattaforma Web la quota del proprio PDR destinata a welfare (quota che andrà ad alimentare il "Wallet" di ogni dipendente);
    - b.2) entro 5 giorni dalla comunicazione di InfoCamere di cui al punto a), l'Appaltatore invierà ad InfoCamere un prospetto Excel riepilogativo di tutti gli importi caricati dai singoli dipendenti;

- b.3) nel caso InfoCamere rilevi incongruenze nei dati caricati dai dipendenti, comunicherà tempestivamente all'Appaltatore le rettifiche da effettuare;
- a fronte della stima di InfoCamere dei benefit già erogati dalla stessa che concorrono a ridurre i limiti fiscali di non concorrenza al reddito (ad es.: il limite di Euro 258,23), l'Appaltatore si impegna ad integrare nella piattaforma la limitazione della possibilità da parte del dipendente di utilizzare determinate tipologie di benefit (riduzione o azzeramento del plafond di spesa per la tipologia di benefit individuata);
  - l'Appaltatore si impegna a fornire, al Responsabile del Contratto Infocamere, **entro il 31 gennaio dell'anno** successivo, un riepilogo dove vengono riportati, in riferimento ai servizi messi a disposizione dal PWA, i seguenti dati:
    - a) **in formato excel**, il dettaglio, per ogni dipendente, della tipologia di spesa sostenuta nell'anno di riferimento, al fine di rispettare gli obblighi dichiarativi fiscali ed in particolare per poter rendere possibile la corretta compilazione della "sezione Welfare" della Certificazione Unica che InfoCamere rilascia annualmente ai propri dipendenti;
    - b) **in formato excel**, il valore residuo del "Wallet" di ogni dipendente non utilizzato entro il 31 dicembre dell'anno di riferimento (precedente);
    - c) per tipologia di spesa, il grado di utilizzo con il controvalore monetario dei servizi maggiormente utilizzati dai dipendenti, con relativa rappresentazione grafica;
    - d) rappresentazione grafica dell'andamento del servizio.
  - la possibilità per InfoCamere di richiedere all'Appaltatore, per tutta la durata del contratto, migliorie in merito all'offerta di servizi da includere nel PWA, sulla base delle risultanze emerse dalle statistiche o a seguito di eventuali problematiche intervenute nel corso dell'erogazione di un particolare servizio;
  - comunicare il nominativo del Responsabile del servizio per l'Appaltatore che fungerà da interfaccia di riferimento nei confronti di InfoCamere;
  - entro il 30 novembre di ogni anno, InfoCamere potrà richiedere all'Appaltatore il blocco della possibilità di utilizzo nell'anno successivo del residuo Wallet al 31 dicembre; successivamente InfoCamere comunicherà all'Appaltatore come gestire tale residuo.

**[EM8]** - Rif. Paragrafo 6.2: E' considerato elemento migliorativo la riduzione del tempo di risposta da parte del Servizio di Assistenza dell'avvenuta presa in carico della richiesta avanzata dal dipendente.

**[Q8]** - Rif. Paragrafo 6.2: Il concorrente descriva in modo sintetico, ma esaustivo, le modalità con le quali intende svolgere il Servizio.

**[Q9]** Il concorrente descriva come, e se, intende promuovere nuovi trend di utilizzo del Servizio.

### **6.3 Team di progetto**

**[R8]**

Per l'erogazione del Servizio di cui al presente documento, dovrà essere reso disponibile un team di progetto costituito da almeno:

- **n. 1 (uno) Project Manager** di comprovata esperienza nell'attivazione di servizi welfare per grandi clienti, che sarà il Responsabile del servizio per l'Appaltatore durante tutta la fase di analisi e progettazione, set up e gestione del servizio; tale figura dovrà possedere una comprovata esperienza professionale nello specifico ruolo ed aver gestito almeno 2 (due) contratti per servizi analoghi a quelli della presente procedura, di cui almeno 1 (uno) svolto a favore di società pubblica o

privata simile o superiore a InfoCamere rispetto al parametro dimensionale del numero di dipendenti (ca. 750);

- **n. 2 (due)** Consulenti, esperti in materia fiscale, per la compliance con la legislazione, con comprovata esperienza professionale nello specifico ruolo in almeno 2 (due) contratti per servizi analoghi a quelli della presente procedura, di cui almeno 1 (uno) svolto a favore di società pubblica o privata simile o superiore a InfoCamere rispetto al parametro dimensionale del numero di dipendenti (ca. 750).

Si precisa che un soggetto potrà rivestire anche più ruoli professionali tra quelli sopra indicati.

InfoCamere farà riferimento al Responsabile del servizio per l'Appaltatore per ogni problema inerente la funzionalità del Servizio per tutta la sua durata.

**[Q10]** - Rif. Paragrafo 6.3: Il concorrente descriva brevemente l'organigramma e le skill del gruppo di lavoro messo a disposizione per l'esecuzione delle prestazioni, allegando i curricula vitae delle risorse destinate.



## **7 Sicurezza delle Informazioni e Privacy**

**[R9]**

In termini di Sicurezza delle Informazioni e Privacy, il concorrente deve:

- a) collaborare in ogni momento alle attività di Vulnerability Assessment (VA) e/o Penetration Test (PT), alle attività di Audit che possono essere condotte da parte di InfoCamere o terze parti da essa incaricate, allo scopo di verificare puntualmente ogni aspetto relativo alla Qualità dei Processi, alla Sicurezza delle Informazioni e alla Tutela della Privacy; a tal fine si impegna a mettere a disposizione le proprie risorse, garantendo l'accesso alle proprie sedi e ai propri sistemi e, collaborando fattivamente alla esecuzione dei suddetti VA/PT; l'Appaltatore si impegna inoltre a sanare eventuali elementi di vulnerabilità che dovessero emergere;
- b) nell'esecuzione della commessa, utilizzare idonei sistemi crittografici al fine di garantire la trasmissione sicura delle informazioni;
- c) utilizzare opportune tecniche di data masking per proteggere le informazioni contenute negli ambienti di sviluppo e test delle applicazioni;
- d) definire un piano di ripristino per il servizio oggetto della fornitura; tale piano deve essere periodicamente rivisto ed approvato da InfoCamere; il piano di ripristino può essere uno dei contenuti del Piano della Sicurezza generale oppure uno specifico documento;
- e) produrre e conservare il log degli eventi di sicurezza generati dai propri sistemi nell'esecuzione delle attività contrattuali e di fornirli tempestivamente, su richiesta, ad InfoCamere;
- f) utilizzare, nella predisposizione della piattaforma, protocolli e dispositivi di rete o comunicazione adeguatamente sicuri (utilizzo SSL per trasmissione dati sensibili o critici, protocollo https per l'accesso ai servizi web);
- g) predisporre e aggiornare costantemente un sistema di controllo di versione del software oggetto del servizio e di tutta la documentazione prodotta;
- h) produrre ed applicare tutti gli aggiornamenti di sicurezza necessari al servizio erogato ed alle sue componenti tecnologiche, per tutta la durata del contratto, in particolare quando emergessero vulnerabilità note;
- i) nell'espletamento del servizio presso le sedi di InfoCamere, rispettare i processi InfoCamere relativi al Change Management delle componenti infrastrutturali IT e/o del software applicativo;
- j) rispettare e far rispettare al personale impiegato per l'esecuzione del presente Contratto le prescrizioni, in materia di amministratori di sistema, previste dal Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 e s.m.i.; il Concorrente provvederà inoltre a designare l'amministratore di sistema in base agli ambiti di operatività consentiti in base al profilo di autorizzazione assegnato, corrispondenti alle attività affidate con il contratto;
- k) prevedere figure professionali che, in possesso delle necessarie conoscenze e capacità, siano in grado di svolgere il ruolo di amministratore di sistema; tali persone saranno formalmente nominate da InfoCamere, dovranno prendere visione e sottoscrivere lo specifico modulo a titolo di accettazione.

La Piattaforma Welfare deve indicare chiaramente agli utenti, per ciascun servizio/prodotto fruibile, quali informazioni saranno comunicate ad InfoCamere e/o a terzi (per esempio: nome, cognome, riferimenti, prodotto/servizio acquistato, luogo di fruizione, etc.).

In nessun caso la Piattaforma Welfare dovrà comunicare dati sensibili ad InfoCamere o a terzi (ad esempio i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute).

Tutti i buoni spesa erogati dalla Piattaforma Welfare devono essere, quando possibile, anonimi.

In ogni caso si deve ridurre al minimo l'utilizzo delle informazioni personali dell'utente nei rapporti con i fornitori dei servizi/prodotti fruibili.

## **8 Verifica di conformità/collaudo**

### **[R10]**

Il Responsabile del Contratto InfoCamere provvederà alle attività di verifica di conformità fra quanto fornito/erogato dall'Appaltatore e quanto richiesto nel presente documento e/o eventualmente offerto dall'Appaltatore nella propria Offerta tecnica.

Un primo collaudo sarà svolto, con il supporto del Fornitore, al termine della FASE 3.

La durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'intervento e sarà, di norma, non inferiore a 5 giorni solari effettivi, escludendo l'eventuale periodo di predisposizione dell'ambiente, salvo quanto diversamente specificato per singoli obiettivi.

L'attività di collaudo verrà svolta sulla piattaforma definita dal fornitore ed accessibile da Internet, attuando le modalità del Piano di Collaudo.

Il Fornitore è tenuto a risolvere tempestivamente ogni anomalia riscontrata nel più breve tempo possibile e comunque entro 5 giorni dalla segnalazione.

Durante le attività di collaudo il Fornitore è obbligato ad assicurare ad InfoCamere il supporto remoto.

Al termine delle attività di collaudo verrà redatto e sottoscritto da InfoCamere, sia in caso di esito positivo che di esito negativo dello stesso, il Verbale di collaudo, cui sarà allegato il documento Rapporto di collaudo in cui saranno tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso.

La presenza di anomalie che, a giudizio di InfoCamere, per gravità o numerosità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo provocherà la sospensione del collaudo stesso.

I nuovi termini di inizio e fine collaudo decorreranno dalla consegna della versione corretta dei prodotti.

La rimozione delle eventuali anomalie riscontrate durante la fase di collaudo è assoggettata ai livelli di servizio previsti al Capitolo 6.

L'Appaltatore deve accettare il riesame periodico del servizio anche relativamente agli aspetti relativi alla sicurezza delle informazioni.

## 9 Service Level Agreement (SLA)

[R11]

LIVELLO DI SERVIZIO	INTERVALLO DI ATTIVITA' DEL SERVIZIO	MODALITA' DI MISURAZIONE DEL SERVIZIO	PENALE
Ritardo nel rispetto dei requisiti di tempo nelle 3 Fasi (FASE 1 – FASE 2 – FASE 3 )	In base alla Fase	Scadenza/giorni	1 ‰ dell'importo massimo contrattuale per ogni giorno, o frazione di giorno, di ritardo
Ritardo nella sanatoria delle anomalie segnalate	5 giorni	Giorni	0,4 ‰ dell'importo massimo contrattuale per ogni giorno, o frazione di giorno, di ritardo
Ritardo rispetto alla data concordata per giornate di promozione o informazione/formazione	In base agli accordi	Scadenza/giorni	1 ‰ dell'importo massimo contrattuale per ogni giorno, o frazione di giorno, di ritardo
Portale Web	24 su 24	Accesso online	0,8 ‰ dell'importo massimo contrattuale per ogni ora, o frazione di ora, di mancato servizio
Ritardo rispetto al termine contrattuale per la messa a disposizione del dipendente degli importi comunicati da InfoCamere	5 giorni	Giorni	0,4 ‰ dell'importo massimo contrattuale per ogni giorno, o frazione di giorno, di ritardo
Servizio di assistenza Call Center	In base al servizio concordato	Tempo di presa in carico della segnalazione massima pari a 2 ore	0,4 ‰ dell'importo massimo contrattuale per ogni ora, o frazione di ora, di mancato servizio

## **10 Adempimenti al termine del Contratto**

**[R12]**

Al termine del contratto l'Appaltatore in uscita dovrà:

- a) assicurare un adeguato affiancamento al nuovo Appaltatore per il passaggio di consegne;
- b) definire un piano di ripristino per il servizio oggetto della fornitura; tale piano deve essere periodicamente rivisto ed approvato da InfoCamere; il piano di ripristino può essere uno dei contenuti del Piano della Sicurezza generale oppure uno specifico documento; il mancato rispetto del requisito comporta l'esclusione dalla gara;
- c) assicurare il passaggio della documentazione e reportistica al nuovo Appaltatore su indicazione di InfoCamere;
- d) assicurare la corretta gestione dei crediti/debiti residui dei dipendenti come da accordi con InfoCamere;
- e) non divulgare le informazioni di cui è venuto a conoscenza.