

**"Convenzione per l'utilizzo dei servizi stipendiali offerti dal  
Ministero dell'Economia e delle Finanze"**

---

**INDICE**

Articolo 1_ PREMESSE ED ALLEGATI .....	4
Articolo 2_ DEFINIZIONI .....	4
Articolo 3_ OGGETTO DELLA CONVENZIONE .....	5
Articolo 4_ ULTERIORI SERVIZI.....	6
Articolo 5_ TIPOLOGIE DI PERSONALE E TIPOLOGIE CONTRATTUALI OGGETTO DEL SERVIZIO .....	6
Articolo 6_ REFERENTI .....	6
Articolo 7_ ACCESSO DELL'AMMINISTRAZIONE AL SISTEMA INFORMATIVO .....	7
Articolo 8_ DELEGHE ED AUTORIZZAZIONI ALLA DCSII.....	7
Articolo 9_ ONERI DELLA DCSII PER L'ATTIVAZIONE, LA GESTIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	8
Articolo 10_ ONERI DELL'AMMINISTRAZIONE PER L'ATTIVAZIONE, LA GESTIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	8
Articolo 11_ TEMPI E LIVELLI DEI SERVIZI EROGATI .....	9
Articolo 12_ DURATA DELLA CONVENZIONE .....	9
Articolo 13_ RECESSO DALLA CONVENZIONE .....	9
Articolo 14_ CLAUSOLA DI LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA' .....	9
Articolo 15_ CONTRIBUTO: TERMINI E MODALITA' DI PAGAMENTO .....	9
Articolo 16_ SERVIZI INCLUSI NEL CONTRIBUTO .....	10
Articolo 17_ CONTRIBUTO PER SERVIZI AGGIUNTIVI .....	10
Articolo 18_ TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....	10
Articolo 19_ CLAUSOLA COMPROMISSORIA.....	11
Articolo 20_ ONERI FISCALI, SPESE CONTRATTUALI.....	11
ALLEGATO- Carta dei Servizi .....	13

**Sistema per la gestione del Personale PA  
CONVENZIONE**

L'anno duemiladodici, il giorno \_\_\_\_\_ del mese di \_\_\_\_\_

**TRA**

il Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi - Direzione Centrale dei Sistemi Informativi e dell'Innovazione (di seguito, "DCSII"), con sede in Piazza Dalmazia, 1 - 00198 ROMA, legalmente rappresentato dal Dott. Francesco Paolo Schiavo, nato a Roma il 24 marzo 1962, Codice Fiscale: SCHFNC62C24H501H, in qualità di Direttore della Direzione Centrale dei Sistemi Informativi e dell'Innovazione.

**E**

(di seguito, l'"Amministrazione") con sede in \_\_\_\_\_,

legalmente rappresentato da \_\_\_\_\_,

nato a \_\_\_\_\_

il \_\_\_\_\_ Codice Fiscale: \_\_\_\_\_,

in qualità di \_\_\_\_\_,

in virtù dei poteri conferiti da \_\_\_\_\_,

con delibera \_\_\_\_\_.

(di seguito l'"Amministrazione" e la "DCSII" sono indicati come le "Parti").

**PREMESSO CHE**

- a) l'Amministrazione ha l'esigenza di svolgere le attività di elaborazione delle competenze mensili del personale "attivo" ed ha valutato di proprio interesse ricorrere a strutture operative esterne alla propria organizzazione, al fine di ottimizzare la gestione di tali attività;
- b) nell'ambito del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi (di seguito "DAG") opera la struttura organizzativa Direzione Centrale dei Sistemi Informativi e dell'Innovazione dedicata anche alla gestione del servizio di elaborazione delle retribuzioni, comprendente una componente di servizi *Stipendiali* - indirizzata alla gestione, calcolo ed elaborazione del trattamento economico e alla elaborazione del cedolino - ed una componente di *Time Management* - finalizzata alla gestione, elaborazione e quadratura della rilevazione delle presenze/assenze (di seguito i "Servizi del Sistema per la gestione del personale PA");
- c) l'articolo 3, Decreto Ministeriale 6 luglio 2012 recante "Contenuti e modalità di attivazione dei servizi in materia stipendiali erogati dal Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento dell'amministrazione generale, del personale e dei servizi alle Amministrazioni pubbliche diverse dalle Amministrazioni dello Stato e determinazioni del contributo dovuto" (di seguito, il "D.M. 6 luglio 2012") emanato in attuazione dell'articolo 11, comma 9, Decreto Legge 6 luglio 2011, n. 98, "Disposizioni urgenti per la stabilizzazione finanziaria", convertito con modificazioni con Legge 15 luglio 2011, n. 111, "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 6 luglio 2011, n. 98 recante disposizioni urgenti per la stabilizzazione finanziaria", prevede che il DCSII stipuli con l'Amministrazione richiedente apposita convenzione avente ad oggetto l'erogazione dei servizi offerti, indicando la durata e i contenuti minimi dell'accordo;

- d) l'articolo 2, comma 1, lettera b), D.M. 6 luglio 2012, prevede che le amministrazioni, aderendo alla convenzione, possono scegliere tra la soluzione c.d. "base", che include "i servizi di gestione, elaborazione, liquidazione ed elaborazione del cedolino stipendiale, e connessi adempimenti previsti dalla normativa vigente, inclusi quelli fiscali e previdenziali", o la soluzione c.d. "avanzata", "che include oltre alla soluzione base, i servizi di raccolta, gestione, elaborazione e quadratura connessi agli adempimenti previsti dalla rilevazione presenze degli amministrati" (rispettivamente, di seguito, la "Soluzione Base" e la "Soluzione Avanzata");
- e) con la convenzione (di seguito, la "Convenzione") le Parti intendono, quindi, definire i termini e le condizioni per l'erogazione all'Amministrazione dei Servizi nella forma della **Soluzione Base**;

le parti come sopra costituite

**CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE**

## Articolo 1\_PREMESSE ED ALLEGATI

1. Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale della Convenzione.
2. Costituisce allegato alla presente Convenzione il seguente documento: Allegato - Carta dei Servizi

## Articolo 2\_DEFINIZIONI

- **Amministrato o Dipendente:** si intende il personale dell'Amministrazione gestito dal Sistema per la gestione del personale PA;
- **Amministrazione:** è la pubblica amministrazione richiedente con la quale è stipulata la Convenzione;
- **Carta dei Servizi:** è un documento che esplicita l'ambito e gli obiettivi di qualità dei servizi *Stipendiali* e di *Time Management* che la DCSII eroga a favore dell'Amministrazione con un Sistema per la gestione del Personale PA di proprietà del Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- **Carta Nazionale dei Servizi:** è una *smart card* per accedere ai servizi *online* della pubblica amministrazione su tutto il territorio nazionale;
- **Contributo:** è il contributo versato mensilmente dalla Amministrazione alla DCSII per gli oneri amministrativi sostenuti da quest'ultimo e connessi "al pagamento delle retribuzioni, da riassegnare allo stato di previsione del ministero dell'economia e della finanza, ai sensi dell'articolo 11, comma 9, del decreto legge n. 98 del 2011", come definito e quantificato dall'articolo 5, D.M. 6 luglio 2012;
- **Convenzione:** è il presente accordo;
- **DAG:** è il Dipartimento dell'Amministrazione Generale del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- **Dati:** informazioni fornite dall'Amministrazione alla DCSII necessarie al fine dello svolgimento dei Servizi da parte di quest'ultima entità;
- **DCSII:** è il Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi - Direzione Centrale dei Sistemi Informativi e dell'Innovazione.
- **D.M. 6 luglio 2012:** è il Decreto Ministeriale 6 luglio 2012 recante "Contenuti e modalità di attivazione dei servizi in materia stipendiali erogati dal Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento dell'amministrazione generale, del personale e dei servizi alle Amministrazioni pubbliche diverse dalle Amministrazioni dello Stato e determinazioni del contributo dovuto" emanato in attuazione dell'art. 11, comma 9, Decreto Legge 6 luglio 2011, n. 98 "Disposizioni urgenti per la stabilizzazione finanziaria", convertito con modificazioni dalla Legge 15 luglio

2011, n. 111, “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 6 luglio 2011, n. 98 recante disposizioni urgenti per la stabilizzazione finanziaria”;

- **Normativa Privacy:** è il Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante il “Codice in materia di protezione dei dati personali” e s.m.i., nonché tutti i provvedimenti di attuazione, le indicazioni e gli orientamenti espressi dal Garante per la protezione dei dati personali;
- **Operatore:** si intende il personale dell’Amministrazione abilitato ad operare sul Sistema con funzioni amministrative di servizio;
- **Parti:** si intendono la DCSII e l’Amministrazione aderente alla Convenzione;
- **Personale “attivo”:** è il personale che è nelle condizioni indicate nell’articolo 5
- **Servizi:** sono i servizi elencati nell’articolo 3, Oggetto della Convenzione;
- **Sistema per la gestione del Personale PA o Sistema:** è un sistema informativo unico integrato del Ministero dell’Economia e delle Finanze attraverso il quale sono gestiti i processi del trattamento economico e giuridico degli Amministrati accessibile attraverso l’utilizzo di un *browser* di navigazione internet;
- **Soluzione Avanzata:** è la soluzione avanzata di cui alla precedente lettera d), Premesse;
- **Soluzione Base:** è la soluzione base di cui alla precedente lettera d), Premesse.

### Articolo 3\_ OGGETTO DELLA CONVENZIONE

1. Con la Convenzione, la DCSII s’impegna a svolgere in favore dell’Amministrazione i servizi della Soluzione Base nel rispetto dei termini e condizioni di seguito indicati, della Carta dei Servizi, nonché dei documenti che la DCSII fornirà di volta in volta all’Amministrazione ed aventi ad oggetto le specifiche tecniche ad uso del personale dell’Amministrazione stessa e la soluzione per la gestione del personale dell’Amministrazione nel Sistema. In particolare, la soluzione prescelta è costituita da: servizi di gestione, elaborazione ed elaborazione del cedolino stipendiale e connessi adempimenti previsti dalla normativa vigente, inclusi quelli fiscali e previdenziali.
2. La Soluzione Base, include i servizi di seguito elencati e forniti tramite il Sistema:
  - a) Gestione anagrafica dipendenti (nome, cognome, codice fiscale, residenza, ecc.);
  - b) Gestione anagrafica contrattuale (comparto, profilo e livello professionale, indennità tabellari, ecc.);
  - c) Gestione anagrafica organico (ufficio di appartenenza, sede di lavoro, ecc.);
  - d) Analisi, monitoraggio ed aggiornamento in base alle modifiche normative e al rinnovo dei contratti nazionali di lavoro;
  - e) Gestione competenze accessorie (straordinario, indennità, ecc.);
  - f) Aggiornamento a seguito di immissione dei dati variabili individuali necessari al corretto calcolo delle retribuzioni;
  - g) Elaborazioni contabili delle competenze retributive fisse e accessorie ai fini del pagamento;
  - h) Adempimenti previsti da specifica normativa (fiscale, contributiva, ecc.) che hanno una specifica periodicità (es. DMA, UNIMENS, CUD, 770);
  - i) Gestione fondi di previdenza complementare;
  - j) Gestione delle ritenute erariali ed extra erariali gravanti su stipendi e versamento agli enti creditori;
  - k) Gestione reportistica;

- l) Attivazione di sistemi strutturati di monitoraggio per la raccolta di feedback sui servizi erogati e *customer satisfaction*;
- m) Assistenza fiscale diretta e indiretta (modelli 730) e invio telematico all'Agenzia delle Entrate;
- n) Pubblicazione su portale dedicato di cedolini, modelli CUD e modelli 730 per la consultazione del dipendente previa autenticazione;
- o) Funzionalità *self-service* su Portale a disposizione degli amministrati (richiesta detrazioni per familiari a carico, compilazione mod. 730, variazione residenza anagrafica, richiesta e approvazione di specifiche tipologie di assenza ecc.);
- p) Servizio di assistenza dedicato agli operatori del Sistema e ai dipendenti;  
(di seguito, congiuntamente, i "Servizi").

#### Articolo 4\_ULTERIORI SERVIZI

1. Fermo restando quanto previsto al precedente articolo 3, la DCSII potrà discrezionalmente apportare modifiche e/o integrazioni ai Servizi, anche nell'interesse dell'Amministrazione. In tale ipotesi, la DCSII si impegna a comunicare prontamente all'Amministrazione tale variazione.
2. Resta inteso che l'eventuale modifica e/o integrazione dei Servizi non comporterà alcuna variazione del Contributo indicato nel successivo articolo 15, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 17.

#### Articolo 5\_TIPOLOGIE DI PERSONALE E TIPOLOGIE CONTRATTUALI OGGETTO DEL SERVIZIO

1. I Servizi saranno erogati con riferimento al personale "attivo", ossia a coloro il cui rapporto di lavoro con l'Amministrazione:
  - a) è in essere nel periodo di validità della Convenzione, individuato nel successivo articolo 12;
  - b) è regolato da tipologie di contratto a tempo indeterminato e a tempo determinato previste da Contratti Collettivi pubblici, nonché da tipologie specifiche di contratto individuale;
2. I Servizi saranno erogati anche con riferimento al personale "attivo" in posizione di distacco e/o di comando in entrata.

#### Articolo 6\_REFERENTI

1. Al fine di garantire un adeguato raccordo tra le attività inerenti l'implementazione, l'avvio e la gestione del Sistema, l'**Amministrazione** si impegna ad individuare e a comunicare alla DCSII, entro 10 giorni lavorativi dalla sottoscrizione della Convenzione, il nominativo di un referente tecnico-informatico per il Sistema per la gestione del personale PA, sia per la fase di avviamento che per la fase di gestione, con il quale concordare, di volta in volta, le specifiche da soddisfare per la gestione del Sistema (dotazioni hardware, profili utente, interfacce, etc.), nonché per gli eventuali sviluppi successivi dello stesso. I requisiti tecnologici che l'**Amministrazione** deve soddisfare in fase di avvio, ovvero al fine di consentire il corretto utilizzo delle procedure del Sistema, sono descritti in un apposito documento che la DCSII si impegna a fornire all'**Amministrazione** a seguito della stipula della Convenzione.
2. Per strutturare il processo di scambio delle informazioni tra le Parti in fase di avvio del Sistema e di perseguire la continuità nella erogazione dei servizi previsti dalla presente Convenzione, l'**Amministrazione** si impegna ad individuare e a comunicare alla DCSII, entro 10 giorni lavorativi dalla sottoscrizione della Convenzione, un referente tecnico-amministrativo per i servizi indicati all'articolo 3 della Convenzione.
3. Al fine di assicurare la continuità nella gestione del processo di scambio delle informazioni tra le Parti, qualora il referente tecnico-informatico e/o tecnico-amministrativo dovesse variare,

l'Amministrazione dovrà provvedere a comunicare alla DCSII il nuovo nominativo entro 10 giorni lavorativi dalla data del subentro del nuovo soggetto. Dal canto suo la DCSII si impegna ad individuare e comunicare all'Amministrazione il nominativo del referente per la fase di avviamento del Sistema per la gestione del Personale PA.

4. Nell'intento di garantire l'adeguamento della gestione amministrativa dell'Amministrazione con le logiche del Sistema si definiscono i seguenti concetti e ruoli:
  - a) Ufficio Responsabile - uffici dell'Amministrazione che in via esclusiva gestiscono il trattamento fondamentale del personale ed autorizzano, attraverso il controllo di capienza delle risorse finanziarie assegnate, il pagamento delle competenze fisse ed accessorie dei dipendenti;
  - b) Ufficio di Servizio - Ufficio dell'Amministrazione presso il quale presta servizio il dipendente;
  - c) Punti Ordinanti della Spesa (POS) - responsabili presso l'Amministrazione del pagamento delle competenze accessorie, i quali hanno la responsabilità di autorizzare il pagamento di quanto comunicato da uno o più Uffici di Servizio.
5. Per assicurare il corretto adeguamento della gestione amministrativa dell'Amministrazione con le logiche del Sistema, essa si impegna a fornire alla DCSII i dati identificativi degli Uffici che ricoprono i ruoli di Ufficio Responsabile e POS.
6. Al fine di garantire il processo di scambio delle informazioni tra le Parti, la DCSII si impegna a comunicare la denominazione dell'Ufficio della DCSII responsabile a regime della fornitura del servizio all'Amministrazione.

## Articolo 7\_ACCESSO DELL'AMMINISTRAZIONE AL SISTEMA INFORMATIVO

1. Per consentire l'erogazione dei Servizi, la DCSII autorizza l'Amministrazione ad accedere al Sistema per la consultazione e/o l'aggiornamento diretto dei dati necessari, secondo le modalità stabilite nel "Manuale utente del Sistema per la gestione del Personale PA" che le Parti si scambiano con separata comunicazione entro 60 giorni dalla stipula della Convenzione.
2. La DCSII, su indicazione dell'Amministrazione, abilita gli utenti assegnando a ciascuno di essi un profilo, opportunamente codificato all'interno del Sistema per la gestione del Personale PA, che definisce le specifiche funzionalità che ogni utente è autorizzato a svolgere in linea con il ruolo operativo attribuitogli.
3. Gli utenti (sia operatori che amministrati) accedono al Sistema mediante l'utilizzo della Carta Nazionale dei Servizi o tramite credenziali di accesso attribuite da parte della DCSII.
4. Resta inteso che l'Amministrazione può avvalersi di detti sistemi informativi esclusivamente per permettere alla DCSII di svolgere i Servizi, in particolare alimentando il Sistema con i dati all'uso necessari (i "Dati"). Qualsiasi diverso uso è vietato. Eventuali deroghe possono essere preventivamente concordate con apposito atto integrativo, previa valutazione tecnica della DCSII, che ne verifica la possibilità di estensione d'uso.
5. L'indebito o erroneo utilizzo del *software* del Sistema, nonché la non correttezza dei Dati inseriti nel Sistema, comporta l'esclusiva responsabilità dell'Amministrazione, che si impegna a tenere il DCSII malleato e indenne da qualsiasi richiesta di pagamento, indennizzo o risarcimento che dovesse pervenirle per tale causale da parte di terzi.

## Articolo 8\_DELEGHE ED AUTORIZZAZIONI ALLA DCSII

1. Per consentire lo svolgimento delle attività connesse alla Convenzione, l'Amministrazione delega alla DCSII:
  - a) la gestione dei dati necessari all'elaborazione degli stipendi e l'emissione dei flussi per la predisposizione dei pagamenti;

- b) l'applicazione dei provvedimenti legislativi o contrattuali che comportino variazioni sulle competenze fisse ed accessorie erogate;
  - c) la stipula per proprio conto di accordi con Enti previdenziali e Convenzioni Unificate (relative a contratti di finanziamento e a polizze assicurative) con Istituti delegatari, delle quali potranno giovare tutti i dipendenti dell'Amministrazione sulla base dell'istituto delle delegazioni di pagamento.
2. L'esercizio di tale delega è attuato nel rispetto delle norme vigenti recepite dalle procedure interne della DCSII.
  3. Per consentire lo svolgimento delle attività connesse con la Convenzione l'Amministrazione autorizza la DCSII:
    - a) ad estrarre dati ed elaborarli in forma anonima per la produzione di analisi comparative da diffondere alle Amministrazioni;
    - b) a trasmettere dati, in conformità ai dettami della Normativa Privacy, ad Enti con ruolo istituzionale che giustifica l'accesso a tali dati (es. Dipartimento della Funzione Pubblica, A.Ra.N., Regioni)

## **Articolo 9\_ ONERI DELLA DCSII PER L'ATTIVAZIONE, LA GESTIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI**

1. Il DCSII si impegna a:
  - a) porre in essere tutte le misure per la corretta gestione delle attività connesse alla fase di migrazione dei Dati forniti dall'Amministrazione, nei formati, tracciati e tempi richiesti dalla DCSII;
  - b) fornire all'Amministrazione l'elenco delle informazioni necessarie per la predisposizione del *Data Base*, i tempi di scadenza per ciascuna di esse, i formati da utilizzare, il nominativo del referente titolato alla gestione della fase di migrazione;
  - c) fornire all'Amministrazione opportuna documentazione per la verifica della correttezza del caricamento dei dati effettuato;
  - d) porre in essere tutte le misure finalizzate alla corretta gestione delle attività di elaborazione del cedolino e predisposizione dei dati per il pagamento, compresi gli adempimenti fiscali e previdenziali;
  - e) attuare tutte le misure finalizzate alla corretta gestione dell'instradamento dei flussi verso soggetti terzi;
  - f) in caso di anomalie e/o problemi operativi nell'erogazione dei Servizi, assicurare adeguati livelli di assistenza diretta con gli amministrati, secondo gli *standard* e le procedure definiti nell'ambito del Sistema;
  - g) qualora si verificassero circostanze tali da ostacolare il normale svolgimento dei Servizi, darne tempestiva comunicazione all'Amministrazione e ad individuare la soluzione opportuna per ciascuna anomalia e/o problema.

## **Articolo 10\_ ONERI DELL'AMMINISTRAZIONE PER L'ATTIVAZIONE, LA GESTIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI**

1. L'Amministrazione si impegna a:
  - (a) fornire alla DCSII tutti i Dati, anche di carattere amministrativo-contabile, necessari per lo svolgimento dei Servizi;



- (b) garantire una prima assistenza ai propri Amministrati, nell'ambito del servizio di assistenza e supporto erogato dalla DCSII, fungendo da filtro iniziale;
  - (c) fornire alla DCSII, nei tempi e modalità definite da quest'ultimo, le informazioni corrette e complete necessarie per la predisposizione del *Data Base*, nei formati richiesti ed il nominativo del referente titolato alla gestione della fase di migrazione;
  - (d) espletare tutte le ulteriori attività di propria competenza che risultino necessarie per il regolare svolgimento della fase di avvio richieste della DCSII.
2. L'Amministrazione si assume la piena responsabilità in merito alla completezza ed alla correttezza dei Dati che sono forniti alla DCSII per l'alimentazione iniziale del Sistema. Inoltre, si impegna a verificare, in fase di *test* congiunto con la DCSII, la completezza e la congruità delle anagrafiche di base, nonché la correttezza dei trattamenti e delle procedure di calcolo degli istituti contrattuali.

### **Articolo 11\_ TEMPI E LIVELLI DEI SERVIZI EROGATI**

1. la DCSII si impegna ad erogare i Servizi nei termini stabiliti dal calendario ufficiale, definito in funzione delle scadenze previste dalla normativa vigente, nonché di quelle che si rendano necessarie per esigenze di carattere tecnico-operativo ed organizzative.
2. la DCSII si impegna a monitorare e comunicare il livello di servizio e ad operare per conseguire gli obiettivi specificati nella Carta dei Servizi, allegata alla Convenzione.

### **Articolo 12\_ DURATA DELLA CONVENZIONE**

1. La Convenzione avrà efficacia a decorrere dalla data di sottoscrizione della stessa; la prima elaborazione stipendiale è relativa al mese di gennaio 2013.
2. La Convenzione avrà durata sino al 31/12/2016; alla scadenza si intenderà tacitamente prorogata per 4 anni, ogni 4 anni, alle stesse condizioni e usi, salvo recesso di cui all'articolo 13.

### **Articolo 13\_ RECESSO DALLA CONVENZIONE**

1. All'Amministrazione è riconosciuta la facoltà di recedere dalla Convenzione alla scadenza del 31/12/2016 o alle successive scadenze quadriennali, previa comunicazione scritta alla DCSII da inviarsi, a mezzo di lettera raccomandata A/R o posta certificata, almeno 6 mesi prima della scadenza.
2. Nel caso in cui una richiesta di recesso alla sopraindicata Convenzione pervenga alla DCSII prima dei suddetti 6 mesi richiesti, la Convenzione avrà termine comunque alla scadenza.
3. Il recesso non ha effetto per le prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione per le quali l'Amministrazione si obbliga a versare il relativo Contributo alla DCSII.

### **Articolo 14\_ CLAUSOLA DI LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'**

Le Parti prendono atto che la responsabilità della DCSII in relazione allo svolgimento dei Servizi e per tutta la durata della Convenzione deve intendersi limitata entro il massimale costituito da un importo pari al doppio del Contributo annuo effettivamente incassato, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, al verificarsi dei quali non opererà alcuna limitazione di responsabilità.

### **Articolo 15\_ CONTRIBUTO: TERMINI E MODALITA' DI PAGAMENTO**

1. Per la quantificazione del Contributo e l'individuazione dei termini e delle modalità di pagamento dello stesso si rimanda integralmente a quanto disciplinato dall'articolo 5, D.M. 6 luglio 2012.

2. Si precisa, sin da ora, che l'entità del Contributo potrà eventualmente variare a seguito dell'entrata in vigore di eventuali decreti ministeriali modificativi del D.M. 6 luglio 2012.

## **Articolo 16\_ SERVIZI INCLUSI NEL CONTRIBUTO**

1. Il Contributo include, oltre che l'erogazione dei Servizi come definiti al precedente articolo 3, anche i costi per la loro attivazione presso la DCSII e la manutenzione e l'aggiornamento normativo dei sistemi di elaborazione della DCSII che li supportano.
2. Inoltre si precisa che gli oneri della DCSII per l'attivazione, la gestione ed erogazione dei servizi, come definiti al precedente articolo 9, sono anch'essi inclusi nel Contributo.
3. Eventuali oneri o eventuali compensi spettanti a, o richiesti da, soggetti terzi, inclusi quelli cui la DCSII eventualmente subentra, sia per la gestione della migrazione dei dati verso il Sistema, sia per eventuali risarcimenti, sia per la creazione, gestione e manutenzione di interfacce con sistemi e dispositivi in uso da parte dell'Amministrazione, sia per l'acquisizione, gestione e manutenzione di dispositivi che consentono l'accesso al Sistema sono a carico dell'Amministrazione.

## **Articolo 17\_ CONTRIBUTO PER SERVIZI AGGIUNTIVI**

1. Qualora l'Amministrazione, per esigenze di miglioramento delle funzionalità e dell'utilizzo del Sistema, richieda alla DCSII lo svolgimento di specifiche attività di sviluppo applicativo e infrastrutturale, le Parti, con apposito atto integrativo alla Convenzione, e previa valutazione tecnico-economica da parte della DCSII, definiscono i termini e le modalità di svolgimento delle stesse, nonché la ripartizione degli oneri, fermo restando che le attività e gli interventi sono realizzati esclusivamente dalla DCSII.
2. Nell'atto integrativo, di cui al comma 1, verrà anche definito il relativo contributo aggiuntivo.

## **Articolo 18\_ TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

1. Le Parti si impegnano, per quanto di propria competenza, a garantire il rispetto di quanto previsto dalle disposizioni del Codice in materia di protezione dei dati personali di cui al Decreto Legislativo n. 196/03 e successive modifiche e/o integrazioni. In particolare:
  - a) Il DAG e l'Amministrazione sono titolari del trattamento dei dati personali dei dipendenti, secondo le rispettive competenze, per la gestione tramite il Sistema.
  - b) Il DAG, nell'ambito della propria autonomia organizzativa e delle conseguenti scelte gestionali, nomina:
    - ove necessario i "responsabili del trattamento"
    - gli incaricati interni del trattamento.
  - c) In ragione del modello organizzativo utilizzato dal DAG-DCSII per la realizzazione dei servizi del Sistema, la Consip S.p.A. è responsabile della gestione dei rapporti contrattuali con i fornitori esterni del DAG-DCSII in merito al trattamento dei dati
  - d) Il DAG gestisce il ciclo di vita delle credenziali di accesso al Sistema rilasciate agli utenti dell'Amministrazione che, con apposite richieste, specifica i ruoli e le responsabilità degli operatori che accedono al Sistema. L'Amministrazione ha la responsabilità di comunicare tempestivamente le credenziali di accesso soggette a variazione o cessazione nell'ambito dei trattamenti consentiti ai singoli incaricati.
  - e) L'Amministrazione, su richiesta dal DAG, comunica l'esito della verifica periodica per la sussistenza delle condizioni per la conservazione dei profili di autorizzazione dei propri operatori che accedono al Sistema.

- f) In relazione all'utilizzo dei sistemi e dei servizi previsti dalla presente Convenzione, il DAG non è responsabile per l'utilizzo improprio delle credenziali di accesso, anche in caso di violazione delle norme del D.Lgs 193/06.
2. DAG-DCSII si impegna a condividere con l'Amministrazione entro 30 giorni dalla stipula della presente convenzione il documento "Sistema per la gestione del Personale PA: modello operativo per la gestione della privacy" che dettaglia le regole e le modalità operative per assicurare, nell'ambito della erogazione dei servizi, il rispetto delle norme di cui al comma 1.

## Articolo 19\_CLAUSOLA COMPROMISSORIA

1. Le Parti si impegnano a comporre amichevolmente tutte le controversie che dovessero insorgere tra loro connesse con la Convenzione e senza alcuna eccezione, ivi comprese le controversie relative all'interpretazione, validità, esecuzione, risoluzione o adempimento della stessa.
2. Qualora le controversie insorte tra le Parti non possano essere amichevolmente risolte, saranno deferite alla decisione di un collegio arbitrale composto da tre membri: uno indicato dall'Amministrazione, uno indicato dalla DCSII ed uno, con funzioni di Presidente, indicato dal Presidente del Tribunale di Roma.
3. La sede del Collegio Arbitrale è Roma. Gli arbitri decideranno in via rituale secondo diritto.
4. Resta inteso che le contestazioni in atto non pregiudicano in alcun modo la regolare esecuzione delle attività previste dalla Convenzione, fermo restando che riguardo alle questioni oggetto di contestazione, le Parti si impegnano a concordare di volta in volta, in via provvisoria, le modalità di parziale esecuzione delle attività al fine di garantire il buon andamento dell'attività amministrativa.

## Articolo 20\_ONERI FISCALI, SPESE CONTRATTUALI

L'Amministrazione riconosce a proprio carico tutti gli oneri fiscali e le spese relative alla Convenzione, senza diritto di rivalsa nei confronti della DCSII.

Data \_\_\_\_\_

per *Ministero dell'Economia e delle Finanze, Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Tesoro- Direzione Centrale dei Sistemi Informativi e dell'Innovazione*

Dott. Francesco Paolo Schiavo

Firma \_\_\_\_\_

per \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

---

**Ai sensi degli articoli 1341 e 1342, Codice Civile, le Parti dichiarano di aver attentamente letto e di espressamente approvare le seguenti clausole:**

- Articolo 4\_ULTERIORI SERVIZI;
- Articolo 10\_ ONERI DELL'AMMINISTRAZIONE PER L'ATTIVAZIONE, LA GESTIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI;
- Articolo 14\_CLAUSOLA DI LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA';
- Articolo 19\_CLAUSOLA COMPROMISSORIA;
- Articolo 20\_ONERI FISCALI, SPESE CONTRATTUALI.

Data \_\_\_\_\_

per *Ministero dell'Economia e delle Finanze, Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Tesoro- Direzione Centrale dei Sistemi Informativi e dell'Innovazione*

Dott. Francesco Paolo Schiavo

Firma \_\_\_\_\_

per \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

ALLEGATO- Carta dei Servizi

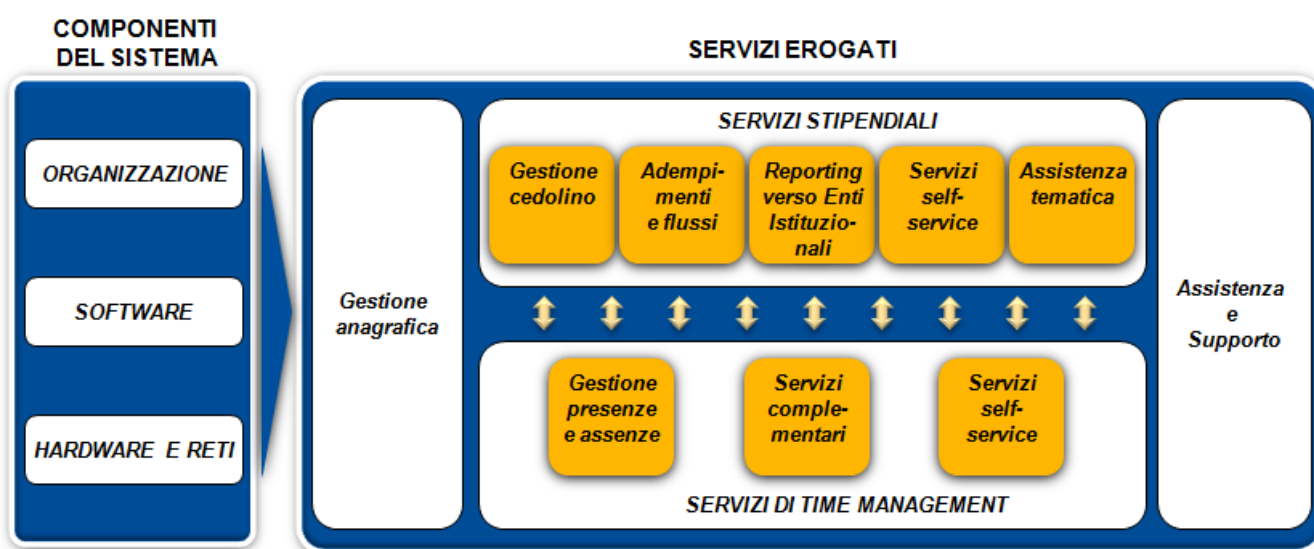
# Sistema per la gestione del personale: Carta dei servizi

Versione 10  
12/09/2012



## 1. Finalità della carta dei servizi

La Carta dei Servizi è un documento che esplicita l'ambito e gli obiettivi di qualità dei servizi stipendiali e di Time Management che la **Direzione Centrale dei Sistemi Informativi e dell'Innovazione** (di seguito **DCSII**), del Dipartimento dell'amministrazione generale, del personale e dei servizi (di seguito **DAG**) del Ministero dell'Economia e delle Finanze (di seguito **MEF**), eroga a favore dell'Amministrazione con un Sistema per la gestione del personale di proprietà del MEF stesso.



Questa Carta ha una duplice finalità:

- presentare il Sistema erogante e i servizi offerti all'Amministrazione aderente ed ai suoi Amministratori;
- definire Indicatori e Obiettivi di Qualità al fine di valutare, nel tempo, il servizio erogato e promuovere iniziative di miglioramento.

## 2. Il Sistema per la gestione del personale: le componenti costitutive

Il Sistema per la gestione del personale è formato da tre componenti: (1) organizzazione, (2) software, (3) hardware e reti.

## 2.1 Organizzazione

### DAG

Il DAG gestisce i servizi informatici trasversali del MEF e per gli argomenti di interesse, in tema di Servizi Stipendiali e di Time Management, tutte quelle attività di implementazione di nuove soluzioni che rispondono alle nuove linee di sviluppo dell'Amministrazione Digitale, volte a migliorare l'efficienza e l'efficacia della pubblica Amministrazione.

### DCSII

La DCSII, nell'ambito del DAG, include tra le proprie funzioni il governo del servizio di elaborazione delle retribuzioni per il personale delle Pubbliche Amministrazioni; per svolgere tale funzione gestisce **il Sistema per la gestione del personale** ed assicura lo sviluppo, la manutenzione, l'esercizio e l'aggiornamento normativo dell'omonimo sistema informatico a supporto.

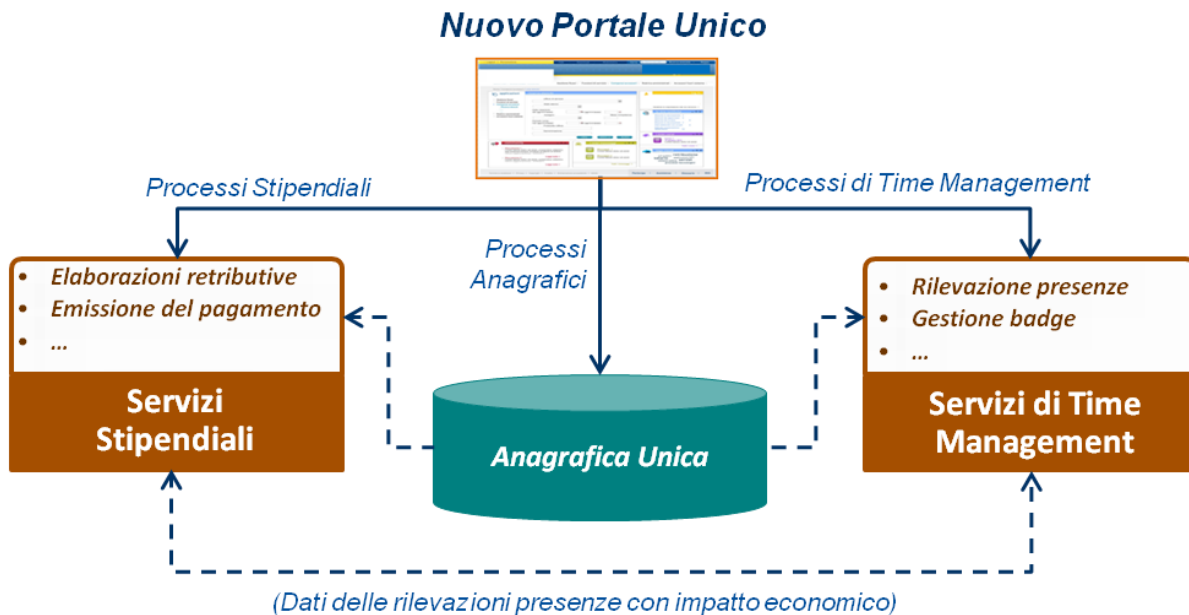
Gli Uffici della DCSII dedicati sono i seguenti:

- **Ufficio V** - Responsabile dei rapporti verso l'esterno con Amministrazioni ed altri Enti, coordinando le attività per la diffusione e per la gestione degli apparati conoscitivi relativi del Sistema stesso.
- **Ufficio VI** - Responsabile del presidio di tutto il parco applicativo inerente i Servizi Stipendiali e della gestione di tutte le lavorazioni mensili propedeutiche alla produzione dello stipendio.
- **Ufficio VII** - Responsabile dell'analisi normativa, contrattuale, funzionale e di impatto nonché della relativa individuazione e implementazione delle soluzioni Amministrative e/o software.
- **Ufficio IX** - Responsabile della raccolta, dell'elaborazione e della definizione dei requisiti funzionali per lo sviluppo e la gestione dei sistemi informativi per la rilevazione delle presenze/assenze inerenti i Servizi di Time Management.
- **Ufficio X** - Responsabile della definizione e dello sviluppo del sistema delle infrastrutture comuni e verticali.
- **Ufficio XI** - Responsabile dell'approvvigionamento delle infrastrutture comuni e verticali e del monitoraggio del servizio, in materia di sistemi, sicurezza e reti.
- **CED** - Responsabile del presidio logistico e operativo del sistema, dell'organizzazione e del funzionamento del Call Center e del Servizio di Help Desk al servizio dell'utenza del Sistema per la gestione del personale per varie tipologie di informazioni.

## 2.2 Software

Il software utilizzato è un sistema unico integrato per la gestione del trattamento economico di tutto il personale delle Amministrazioni Pubbliche aderenti. E' articolato in quattro componenti, come schematizzato in figura.





Il Portale è la vetrina del Sistema per la gestione del personale, unico punto d'accesso che consente, a tutte le categorie di utenze - Amministrazioni, Enti, Amministrati - l'ingresso ad un ampio spettro di servizi integrati.

Gli operatori dell'Amministrazione ed i suoi Amministrati accedono al Portale mediante l'inserimento del proprio codice fiscale e di una password o attraverso l'utilizzo di una Carta Nazionale dei Servizi. L'autenticazione visualizza la pagina personale "MyPA" con accesso agli strumenti individuali (p. es. consultazione cedolino, self-service) e/o alle applicazioni Servizi Stipendiali e Time Management, in base al profilo assegnato.

I contenuti pubblicati sono ordinati in una struttura usabile e accessibile, con grafica e modello navigazionale di facile e immediata comprensione, tale da permettere agevolmente l'accesso a tre aree:

- **"Offerta"**: è l'area in cui si viene introdotti nel mondo del Sistema per la gestione del personale, grazie ad una descrizione sintetica dei Servizi erogati, in cui è possibile conoscere i vantaggi di adesione al sistema e le modalità di partecipazione allo stesso.
- **"Soluzione"**: è l'area di approfondimento tematico dei Servizi forniti per tutti gli utenti.
- **"Servizi Online"**: è l'area di accesso alle funzionalità operative del sistema per le varie tipologie di utenza: Amministrati, Amministrazioni e Uffici Responsabili, Uffici di servizio e scuole, enti creditori e Caf.

Anagrafica unica è il modulo base comune alle componenti Servizi Stipendiali e Time Management, comprende tutte le informazioni e le funzionalità che riguardano la gestione dei dati anagrafici di ogni singolo dipendente Amministrato e delle entità ad esso correlate quali l'ente di appartenenza e la sede di servizio .

La componente Servizi stipendiali è dedicata alla gestione, calcolo ed elaborazione del trattamento economico e alla distribuzione del cedolino nonché dei connessi adempimenti previsti dalla normativa vigente, inclusi quelli fiscali e previdenziali.

La componente Time Management è dedicata alla gestione, elaborazione e quadratura della rilevazione delle presenze/assenze degli Amministrati nonché dei connessi adempimenti previsti dalla normativa vigente

Il software viene aggiornato a cura della DCSII, in base all'evoluzione normativa per tutti gli aspetti previdenziali, fiscali e contrattuali.

### **2.3 Hardware e reti**

I dati e le applicazioni sono gestiti all'interno delle infrastrutture del CED del Ministero Economia delle Finanze strutturato, nelle sue risorse e componenti, e organizzato, nei suoi processi e servizi, per garantire la massima sicurezza e riservatezza alle informazioni trattate.

## **3. Il Sistema per la gestione del personale: i servizi**

Il Sistema consente una gestione integrata e flessibile dei seguenti processi di gestione del personale:

- Processi Stipendiali (ad esempio: voci stipendiali, ritenute, adempimenti ...)
- Processi di Time Management (ad esempio: timbrature, assenze, malattie,...).

Tali Processi si alimentano da una Banca Dati comune composta da: *Anagrafica dipendente* – comprensiva dell'anagrafica dei familiari fiscalmente a carico – come ad esempio codice fiscale, stato civile, indirizzo di residenza, modalità di pagamento etc.; *Anagrafica Contrattuale* come ad esempio il tipo rapporto di lavoro, inquadramento economico, etc.; *Anagrafica Organico* come ad esempio Amministrazioni di appartenenza, sede di lavoro, etc.

DCSII, in costante relazione con gli organi competenti (IGOP, ARAN, Amministrazioni centrali, Funzione Pubblica, etc.) garantisce l'interpretazione e l'applicazione della normativa in materia di trattamento del personale PA e la realizzazione delle relative procedure informatiche per rendere operative le norme contrattuali, fiscali e previdenziali;

Di seguito la tabella riassuntiva dei servizi offerti per ciascuno dei due tipi di processo:

Servizi stipendiali	Gestione cedolino	Gestione competenze fisse e continuative (stipendio, indennità)
		Gestione competenze accessorie (straordinario, indennità, ecc.)
		Aggiornamento dei dati variabili individuali
		Elaborazioni contabili delle competenze retributive fisse e accessorie ai fini del pagamento
	Adempimenti e flussi	Adempimenti previsti da normativa (fiscale, contributiva, ecc.)
		Gestione fondi di previdenza complementare
		Gestione delle ritenute erariali ed extra erariali gravanti su stipendi e versamento agli enti creditori
	Reporting verso Enti Istituzionali	Altri flussi
	Assistenza tematica	Gestione reportistica Amministrazione
	Self-service	Aggiornamento normativo e contrattuale
Assistenza fiscale diretta (modelli 730)		
Pubblicazione dei cedolini di stipendio, modelli CUD e modelli 730		
Servizi di time management	Gestione presenze e assenze	Funzionalità self-service su Portale a disposizione degli amministrati disponibili (richiesta detrazioni per familiari a carico, compilazione mod. 730, variazione residenza anagrafica, ecc.)
		Gestione della rilevazione presenze/assenze del personale interno all'Amministrazione
	Servizi complementari	Gestione timbrature
		Gestione dei badge
Self-service	Gestione del personale esterno all'Amministrazione	
Servizi stipendiali e di time management	Assistenza e Supporto	Gestione funzionalità selfservice
		Servizio di assistenza dedicato agli operatori del sistema e ai dipendenti
<b>Gestione Anagrafica</b>		

### 3.1 Servizi stipendiali

Il Sistema offre alle Amministrazioni/Enti ed ai suoi dipendenti un servizio stipendiale completo che copre tutte le funzionalità necessarie all'erogazione degli emolumenti: dall'applicazione della normativa in materia di trattamento economico, contrattuale, fiscale e previdenziale all'elaborazione vera e propria del cedolino mensile, comprensiva ad esempio di trattenute, ritenute sindacali o per prestiti, adempimenti di varia natura previsti dalla normativa vigente.

Di seguito il dettaglio del singolo servizio erogato.

#### 3.1.1 Gestione cedolino

- **Gestione competenze fisse e continuative**

In questo servizio sono raccolte tutte quelle attività di gestione delle competenze fisse e continuative, previste dai contratti nazionali di lavoro ( ad esempio Aggiornamenti contrattuali, Aggiornamenti e gestione voci retributive e indennità fisse, gestione automatismi contrattuali di progressione economica, etc.). Il Sistema provvede alla gestione ed elaborazione di tali competenze ed agli adempimenti correlati.

- **Gestione competenze accessorie**

In questo servizio sono raccolte tutte le attività di gestione delle competenze accessorie ( ad esempio Straordinari, Compenso Incentivante, Fondo Unico Amministrazione). Il servizio

prevede varie modalità di inserimento nel Sistema da parte degli operatori delle informazioni relative alle competenze accessorie spettanti ai propri amministrati; il Sistema provvede alla gestione, elaborazione di tali competenze e agli adempimenti correlati.

- **Aggiornamento dei dati variabili individuali**

In questo servizio sono raccolte tutte quelle attività necessarie ad aggiornare eventuali “variazioni” legate al singolo dipendente e necessarie al calcolo corretto delle retribuzioni.

Funzionalità specifiche su cui l’operatore modifica direttamente online per singolo dipendente – assegni a nucleo familiare, ritenute mensili, riduzione stipendio, detrazioni fiscali.

- **Elaborazioni contabili delle competenze retributive fisse e accessorie ai fini del pagamento**

In questo servizio sono raccolte tutte quelle attività di calcolo degli emolumenti mensili spettanti al personale gestito.

È prevista l’elaborazione contabile del cedolino che unifica in un’unica busta paga le competenze fisse e continuative e quelle accessorie garantendo una puntuale imposizione fiscale mensile al dipendente, la corretta certificazione della posizione contributiva e la predisposizione per il versamento delle ritenute mensili (previdenziali, fiscali, sindacali, etc.).

### 3.1.2 *Adempimenti e flussi*

- **Adempimenti previsti da specifica normativa (fiscale, contributiva, ecc.)**

Questo servizio gestisce gli adempimenti periodici previsti dalla normativa vigente, in particolare quella fiscale e previdenziale.

In tale contesto rientrano quegli adempimenti che richiedono di riepilogare e certificare su base annua o mensile le operazioni contabili relative ad un dipendente e di comunicare i relativi dati alle amministrazioni o enti interessati, come:

- ✓ Adempimenti contributivi e previdenziali (INPS ex INPDAP con flusso DMA; INPS con flusso UNIEMENS)
- ✓ CUD – elaborazione del CUD e calcolo, liquidazione del conguaglio fiscale e contributivo per i redditi da lavoro dipendente
- ✓ Modello 730 - assistenza fiscale diretta (on - line) e indiretta (modalità telematica di trasmissione da parte dei CAF e professionisti abilitati)
- ✓ Modello 770 (flusso con Agenzia dell’Entrate)
- ✓ Predisposizione dichiarazione IRAP (flusso con Agenzia dell’Entrate)
- ✓ SICO
- ✓ Controllo di gestione

- **Gestione fondi di previdenza complementare**

Il servizio permette la gestione dei fondi di previdenza integrativa e complementare previsti per i vari comparti o categorie di personale e la connessa predisposizione dei versamenti al Fondo.

- **Gestione delle ritenute previdenziali erariali ed extra erariali gravanti su stipendi e versamento agli enti creditori**

In questo servizio sono contenute quelle attività che permettono al sistema, in sede di elaborazione della rata mensile:

- ✓ la determinazione dell'insieme delle ritenute mensili aventi natura previdenziale e fiscale sui redditi di lavoro dipendente erogati ai lavoratori amministrati e la connessa predisposizione dei versamenti agli Enti previdenziali e all'Agenzia delle Entrate;
- ✓ la gestione delle ritenute extraerariali sul cedolino mensile di stipendio e la connessa predisposizione dei versamenti agli Enti Creditori: sindacati, finanziarie, creditori pignoratizi, assicurazioni, etc. I dati dei versamenti vengono messi a disposizione degli Enti creditori mediante un apposito servizio reso disponibile mediante credenziali di accesso.

- **Altri Flussi**

- ✓ È attivo un protocollo di colloquio con Agenzia delle Entrate che garantisce, al momento dell'attivazione di nuove risorse, nel Sistema di gestione del personale, un servizio di allineamento dei dati relativi all'anagrafica del dipendente con l'Anagrafica Tributaria.
- ✓ Ogni Amministrazione, in alternativa alle funzionalità per l'aggiornamento dei dati variabili individuali (cfr § 3.1.1 – punto 3), ha la possibilità, in caso di elaborazioni massive, di trasmettere al Sistema eventuali flussi relativi ad esempio alla variazione di qualifica, all'attribuzione di arretrati una tantum e all'applicazione di ritenute extra erariali ... voci che concorrono al calcolo del cedolino mensile. Le trasmissioni dei flussi e comunicazioni relative, vista la riservatezza del contenuto, deve avvenire tramite l'utilizzo della PEC (cfr § 6).

### 3.1.3 *Reporting verso Enti Istituzionali*

- **Gestione Reportistica Amministrazione**

Reportistica per Istituti ed altri enti - il servizio permette la fornitura di un'insieme di report sia standard che personalizzabili, elaborati a partire dai dati in possesso del Sistema, di supporto allo svolgimento dei compiti istituzionali ed amministrativi di altri Enti (es. Funzione Pubblica, ISTAT).

Simulazioni per Enti - il servizio permette all'Ente di:

- ✓ aggregare secondo le proprie esigenze sia i dati che l'Ente stesso ha fornito al Sistema, sia le elaborazioni che il Sistema ha effettuato.

- ✓ creare report precostituiti riferiti ad ambiti come: costi del personale, pianta organica, tipologie di voci di retribuzione, benchmark con altre Amministrazioni.
- ✓ simulare schemi precostituiti che permettono di delineare scenari evolutivi, sulla base del costo del lavoro e della pianta organica.

Le richieste per la fornitura di report e comunicazioni relative, vista la riservatezza del contenuto, deve avvenire tramite l'utilizzo della PEC (cfr § 6).

#### 3.1.4 Assistenza tematica

- **Aggiornamento normativo e contrattuale**

Il servizio consiste nell'indirizzare l'utenza (sia Amministrato che Amministrazione) che ne faccia richiesta verso gli specifici riferimenti a normativa primaria e secondaria che disciplinano le materie di competenza economica, fiscale, previdenziale e giuridica del rapporto di lavoro.

Accedendo al Portale, è previsto anche un supporto di strumenti di ricerca delle norme per chiave o keywords, ricerca testuale basata sull'uso di un motore di ricerca semantico/ontologico.

- **Assistenza fiscale diretta (modelli 730)**

Per l'utenza di questo servizio, è disponibile un'assistenza telefonica dedicata (cfr § 6 ) attiva dal lunedì al venerdì dalle **9.00 alle 17.00 per tutto il periodo destinato alla predisposizione della dichiarazione dei redditi.**

#### 3.1.5 Self service

Il Sistema per la gestione del personale consente al dipendente amministrato di accedere nella propria area privata del Portale e di interagire direttamente con il Sistema stesso, in piena autonomia, grazie ad un set di funzioni online fruibili in modalità self-service.

A tutela della sicurezza e della riservatezza delle informazioni trattate, l'utenza, per poter disporre di tali servizi, deve essere in possesso di un codice segreto di identificazione personale o della Carta Nazionale dei Servizi.

Di seguito il dettaglio del singolo servizio erogato.

- **Pubblicazione dei cedolini di stipendio, modelli CUD e modelli 730**

Questo servizio consente di consultare ed estrarre i propri documenti contabili: il cedolino stipendiale, il modello CUD, il Modello 730 in caso di assistenza fiscale diretta. In particolare, sono disponibili le ultime 13 mensilità per i cedolini stipendiali e 5 annualità per modelli CUD e 730.

Il cedolino elettronico, fornito mensilmente in formato PDF, è dotato di *Codici Grafici Bidimensionali*, la cui introduzione rappresenta certamente un salto di qualità in materia di sicurezza dei dati poiché garantisce *integrità, autenticità e non ripudiabilità* del cedolino del dipendente dematerializzato.

- **Funzionalità self-service a disposizione degli amministrati**

Nell'ottica di voler offrire un efficace ed efficiente servizio, sono messe a disposizione una serie di funzionalità self-service, per consentire al dipendente di operare in piena autonomia, riducendo al minimo il ricorso agli uffici amministrativi.

I servizi attivi sono:

- ✓ **730web**

Il servizio di assistenza fiscale diretta unicamente in modalità self-service, grazie anche alla collaborazione con l'Agenzia dell'Entrate, consente a tutto il personale amministrato di compilare in maniera sicura, semplice e guidata il proprio modello 730 – comprensivo della destinazione per l'8 e 5 per mille. Il Sistema provvede direttamente all'invio all'Agenzia delle Entrate e alla successiva applicazione delle risultanze contabili sullo stipendio mensile.

- ✓ **Piccolo prestito INPS ex INPDAP**

Questo servizio offre al dipendente la possibilità di inoltrare l'istanza di prestito in piena autonomia attraverso la compilazione di un modulo online.

L'attività può essere effettuata senza la necessità di recarsi di persona presso gli uffici della propria amministrazione o presso l'INPS; l'applicazione della ritenuta mensile sullo stipendio avviene automaticamente a cura del Sistema in base al piano di ammortamento previsto dall'INPS.

- ✓ **Adesione ai fondi di previdenza complementare**

Con questo servizio, il dipendente può usufruire di una serie di operazioni che hanno rilevanza per il Sistema per la gestione del personale, per il Fondo e per l'INPDAP. Questo servizio offre al dipendente la possibilità di aderire ad un fondo di previdenza complementare on line; la predisposizione del versamento al Fondo in maniera automatica.

- ✓ **Variazione modalità di pagamento**

Questo servizio consente al soggetto amministrato di modificare in autonomia le modalità di riscossione delle somme stipendiali assegnando ove richiesto le relative coordinate bancarie e postali.

- ✓ **Detrazioni per familiari a carico**

Questo servizio permette a ciascun dipendente, attraverso una procedura guidata, di presentare la richiesta delle detrazioni per familiari a carico senza più recarsi presso gli uffici competenti.

- ✓ **Variazione residenza anagrafica**

Questo servizio permette a ciascun dipendente, attraverso una procedura guidata, di richiedere la variazione della propria residenza fiscale utile ai fini del calcolo delle addizionali comunali e regionali sullo stipendio.

## 3.2 Servizi di Time Management

La componente di Time Management offerta dal Sistema per la gestione del personale a tutte le Amministrazioni e ai dipendenti da queste gestiti, è dotata di un set di funzionalità finalizzate alla gestione delle presenze/assenze del personale. In particolare, con riferimento al personale interno di ciascuna Amministrazione, il servizio, nel pieno rispetto della normativa in vigore, permette di elaborare ed inviare al sistema economico le competenze accessorie e le trattenute che incidono sulle competenze mensili di ogni dipendente.

Di seguito il dettaglio dei servizi erogati.

### 3.2.1 *Gestione della rilevazione presenze del personale interno all'Amministrazione*

Questo servizio dispone di un set di funzionalità "core" del Time Management:

- **Gestione presenze e assenze**

Il servizio consente di intervenire puntualmente sulla totalità dei dati necessari alla gestione quotidiana della rilevazione della presenza o assenza di ogni dipendente.

Grazie ad apposite funzionalità, sono consentite operazioni di quadratura che confrontano il profilo orario teorico assegnato a ciascun dipendente con la presenza effettiva, determinata dalla rilevazione delle timbrature e dalla registrazione di giustificativi di presenza/assenza

- **Gestione mensile**

Il servizio, a partire dai dati giornalieri, predispone il quadro riepilogativo dell'intera attività svolta in un mese da ogni singolo dipendente.

Grazie a questo riepilogo mensile l'Amministrazione governa l'assegnazione, a seconda dei casi, dello straordinario o delle trattenute e le informazioni che saranno successivamente inviate ai sistemi che elaborano il cedolino economico.

### 3.2.2 *Servizi complementari alla rilevazione presenze*

- **Gestione dei badge**

Il servizio offre all'Amministrazione, responsabile dell'approvvigionamento dei badge fisici, un insieme di funzionalità finalizzate alla gestione completa dei propri badge e degli accessi presso tutte le sue sedi: dalla gestione anagrafica, all'associazione dei badge al personale che transita presso le sedi dell'amministrazione come dipendente stabile, per la rilevazione timbrature o come ospite continuativo e/o occasionale.

- **Gestione timbrature**

Questo servizio garantisce all'Amministrazione l'acquisizione degli orari di entrata/uscita effettuati dai propri dipendenti.

L'invio delle timbrature del personale di un'Amministrazione al sistema di Time Management può essere effettuato tramite diverse modalità di trasmissione dei dati:



- ✓ Servizio web: interfaccia con i sistemi di gestione dei lettori, che acquisiscono e comunicano i dati relativi alle timbrature effettuate.
- ✓ File Day: upload di un generico file in formato testo contenente le informazioni di base utili a registrare la timbratura associandola al dipendente a cui si riferisce.

Inoltre, qualora vi fosse impossibilità da parte dei dipendenti di timbrare (in casi speciali come ad esempio per missione, lettori fuori uso) è possibile procedere caricando manualmente la rilevazione della presenza/assenza di uno o più dipendenti direttamente in procedura grazie ad un'apposita funzione del Sistema.

- **Pianificazione turni**

Questa componente del sistema consente di gestire la pianificazione dei turni ordinari e di reperibilità. La pianificazione dei turni di dipendenti si rende necessaria per garantire una copertura completa del servizio 24 ore su 24, ove previsto.

Nel sistema, dunque, è possibile individuare la "Squadra", ovvero identificare un insieme omogeneo di dipendenti da gestire sulla pianificazione dei turni in riferimento a due possibili elementi: struttura (ad esempio Unità Organizzativa) e inquadramento (ad esempio profilo professionale).

È possibile, inoltre, gestire "Regole di Servizio", ovvero definire il numero di dipendenti che si vuole disporre (minimo e massimo) per ogni turno definito (es. Mattino, Pomeriggio etc., nei giorni della settimana o in una data precisa).

È possibile, infine, gestire "Sequenze", ovvero assegnare ad ogni dipendente della squadra, a partire da una certa data, la sequenza a cui il dipendente è soggetto e alla posizione di partenza della stessa sequenza; ogni sequenza è definita da una successione di turni in ciclo che si possono ripetere all'infinito.

La pianificazione permette di poter definire l'esatta sequenza dei turni in ciclicità da attribuire sul cartellino ad ogni dipendente turnista.

- **Gestione del personale esterno all'Amministrazione**

Il servizio offre alle Amministrazioni la possibilità di gestire il personale esterno che frequenta le sedi dell'Amministrazione in modalità continuativa, attraverso l'utilizzo di un insieme di funzionalità che permettono la gestione dell'anagrafica delle ditte esterne, l'anagrafica del personale esterno, e la visualizzazione delle timbrature per le verifiche richieste dalle norme vigenti in tema di sicurezza.

### 3.2.3 *Self-service*

Il servizio mette a disposizione di ogni dipendente dell'Amministrazione delle funzioni per richiedere la fruizione di istituti di diversa natura (ferie, permessi, ecc.) su un singolo giorno o su un periodo. Tale comunicazione, che scatena un particolare iter autorizzativo a seconda della

tipologia di istanza, è effettuata in completa autonomia tramite l'utilizzo del self-service. E' possibile anche revocare le istanze presentate in precedenza.

### **3.3 Assistenza e supporto**

- **Servizio di assistenza dedicato agli Operatori del sistema ed agli Amministrati**

Questo servizio offre la possibilità, ad Operatori e Amministrati, di inviare richieste di chiarimenti, informazioni e assistenza operativa per tutti i servizi erogati, attraverso:

- a) Web-form strutturate che vengono inoltrate come e-mail ad un gruppo di help desk competente nei diversi ambiti in grado di supportare l'utenza in merito a:
  - l'utilizzo degli strumenti e dell'infrastruttura
  - l'utilizzo delle funzionalità
  - tematiche specifiche inerenti i servizi erogati.
- b) un numero verde attivo per tutti gli operatori disponibile da lunedì al venerdì dalle **8.30** alle **13.30**.
- c) un numero verde attivo per l'assistenza dei servizi self service disponibile dal lunedì al venerdì dalle **08,30** alle **17,30**

(cfr § 6 per dettagli).

## 4. Indicatori ed obiettivi di qualità del servizio

Elementi valutati		Metodo	Indicatore	Unità di misura	Obiettivo
<b>COMPONENTI del Sistema per la gestione del personale</b>	HW/Rete	M	Accessibilità del Servizio del Sistema tramite Portale	% di ore di disponibilità rispetto ad una disponibilità H24, 7 giorni su 7	98%
	Software	M	Aggiornamento normativo tempestivo	% di recepimento nella prima emissione utile in base alle scadenze fissate da norma o concordate	100%
	Portale	Q	Percezione della facilità di utilizzo del Portale	% di soddisfazione degli utenti del Portale (operatori ed amministrati)	98%
	Organizzazione	Q	Gradimento del Servizio del Sistema complessivo	% di utenti soddisfatti (come rilevato dal questionario di customer satisfaction annuale)	95%
<b>SERVIZI del Sistema per la gestione del personale</b>	Gestione cedolino	M	Rispetto delle date di emissione concordate	% di date di emissione comunicate rispettate	100%
	Adempimenti e flussi	M	Rispetto delle scadenze	% di date di scadenze rispettate	100%
	Assistenza tematica	Q	Percezione della qualità dell'assistenza fornita dagli operatori in termini di accessibilità, cortesia, competenza	% di fruitori soddisfatti	95%
	Gestione presenze e assenze	M	Tempestività della effettività dei dati forniti al calcolo del cedolino	% di recepimento nella prima emissione successiva alla raccolta dei dati (se la data di raccolta precede	100%
		Q	Correttezza dei dati forniti al calcolo del cedolino	% di fruitori soddisfatti	100%
	Self-service	M	Utilizzo del self service	% di operazioni eseguite in modalità self-service sul	80%
		Q	Percezione di garanzia della privacy	% di fruitori soddisfatti	100%
	Reporting verso Enti Istituzionali	Q	Percezione della capacità di fornire report utili rispetto alle esigenze dell'Amministrazione	% di responsabili di struttura soddisfatti	95%
	Assistenza e Supporto	M	Soluzione esaustiva dei problemi segnalati	% di ticket di assistenza chiusi senza contestazione	95%
		Q	Percezione dell'adeguatezza del modo di comunicare dell'assistenza al livello di cultura informatica dell'utenza	% di fruitori soddisfatti	95%
Q		Percezione di cortesia degli addetti	% di fruitori soddisfatti	95%	

M= Indicatore rilevato da Sistema tramite Misurazione automatica

Q= Indicatore rilevato da Sistema tramite Questionario on line

## 5. Processo di gestione della qualità

### 5.1 Organizzazione e fasi del processo

DCSII, con riferimento al Sistema per la gestione del personale ha adottato un processo di assicurazione della qualità diretto a garantire la soddisfazione dei propri utenti nel tempo.

Presso DCSII opera il **Team Qualità** composto da membri appartenenti agli uffici responsabili dell'erogazione dei servizi del Sistema. Pertanto il team dispone di tutte le competenze necessarie per effettuare una corretta interpretazione dei risultati e per definire gli eventuali interventi migliorativi, anche interagendo con l'Amministrazione, che indica un suo **Referente Qualità** dell'Amministrazione, il quale verrà contattato nel caso in cui vengano rilevate criticità particolari per la propria Amministrazione.

Il Team, inoltre, gestendo la Qualità di tutte le Amministrazioni servite, è in grado di trasferire buone pratiche e anticipare la soluzione di problemi non ancora emersi nella singola Amministrazione

Il processo è articolato in tre fasi: rilevazione, analisi, interventi migliorativi.

## 5.2 Fase di rilevazione

Per valutare complessivamente i livelli di qualità conseguiti si utilizzano, in funzione del tipo di indicatori, due strumenti: (1) misurazione automatica tramite il sistema informatico dedicato, (2) questionari on line di rilevazione della customer satisfaction.

Il questionario rileva il livello di gradimento dei servizi erogati ed è creato ad hoc per far emergere i gap di segno negativo tra la qualità percepita e la qualità attesa.

I questionari consentono anche di fissare ed aggiornare i valori obiettivo degli indicatori, cioè i livelli della qualità attesa.

Il Sistema per la gestione del personale utilizza tre tipologie di questionario, come riassunto nella tabella seguente:

<i>Oggetto del Questionario</i>	<i>Attori coinvolti</i>	<i>Modalità Emissione/Trasmissione</i>
<b>A)</b> <b>Il Sistema nella sua interezza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Utenti Amministrati</i></li> <li>▪ <i>Operatori dell'Amministrazione</i></li> <li>▪ <i>Responsabili di struttura organizzativa dell'Amministrazione</i></li> </ul>	<p><b>Quando:</b> <i>Annualmente</i></p> <p><b>Dove:</b> <i>Portale Unico</i></p> <p><b>Come:</b> <i>anonimato-da specificare solo il tipo di utenza.</i></p>
<b>B)</b> <b>Singoli servizi già a regime</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Utenti Amministrati</i></li> <li>▪ <i>Operatori dell'Amministrazione</i></li> <li>▪ <i>Responsabili di struttura organizzativa dell'Amministrazione che fruiscono dello specifico servizio</i></li> </ul>	<p><b>Quando:</b> <i>nell'immediatezza dell'erogazione</i></p> <p><b>Dove:</b> <i>Portale Unico</i></p> <p><b>Come:</b> <i>anonimato-da specificare solo il tipo di utenza.</i></p>

<p><b>C)</b> <b>Nuovi servizi</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Utenti Amministrati</i></li> <li>▪ <i>Operatori dell'Amministrazione</i></li> <li>▪ <i>Responsabili di struttura organizzativa dell'Amministrazione che fruiscono dello specifico servizio</i></li> </ul>	<p><b>Quando:</b> <i>nell'immediatezza della fruizione, durante i primi mesi di operatività del nuovo servizio</i></p> <p><b>Dove:</b> <i>Portale Unico (pagina/sezione dedica del servizio)</i></p> <p><b>Come:</b> <i>anonimato- da specificare solo il tipo di utenza; il questionario è mirato alla messa a punto iniziale del servizio</i></p>
---	---	---

### 5.3 Fase di analisi




Il **Team Qualità del Sistema per la gestione del personale** somministra a fine anno il Questionario generale e ne raccoglie i risultati entro **il 31 marzo**. I dati emersi dalla compilazione dei questionari e dalle misurazioni automatiche, interpretati coerentemente con gli obiettivi dell'indagine, vengono pubblicati sul Portale entro **il 30 giugno** per la condivisione dei risultati con l'Amministrazione

Il **Team Qualità del Sistema per la gestione del personale** si incontra anche a valle di ogni indagine di customer satisfaction relativa ai nuovi servizi, al fine di far emergere i risultati e per condividerli in caso di rilevazione di particolari criticità, con il **Referente Qualità**, per individuare le cause degli eventuali risultati negativi.

### 5.4 Fase di intervento migliorativo

Il **Team Qualità del Sistema per la gestione del personale** definisce e gestisce gli interventi migliorativi, coinvolgendo anche il **Referente Qualità** ove necessario (come, p. es. , nel caso di interventi formativi).

## 6. Contatti

SERVIZIO	CONTATTO EMAIL/WEB	CONTATTO TELEFONICO
DCSII per invio comunicazioni e allegati Servizi Stipendiali	PEC: <a href="mailto:dcsii.dag@pec.mef.gov.it">dcsii.dag@pec.mef.gov.it</a> cc: <a href="mailto:Uff5DCSII.DAG@tesoro.it">Uff5DCSII.DAG@tesoro.it</a>	
DCSII per invio comunicazioni e allegati Time Management	<a href="mailto:Uff5DCSII.DAG@tesoro.it">Uff5DCSII.DAG@tesoro.it</a> PEC: <a href="mailto:dcsii.dag@pec.mef.gov.it">dcsii.dag@pec.mef.gov.it</a>	
Assistenza e supporto generale per il Sistema per la gestione del personale		 L-V 08.30 – 13.30
Assistenza e supporto per servizi Self - Service del Sistema per la gestione del personale		 L-V 08.30 – 17.30
Assistenza tematica per il Sistema per la gestione del personale		 L-V 08.30 – 13.30