



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

INDICE

Articolo 1_ PREMESSE ED ALLEGATI	5
Articolo 2_ DEFINIZIONI	5
Articolo 3_ OGGETTO DELLA CONVENZIONE	6
Articolo 4_ MODIFICHE E INTEGRAZIONE DEI SERVIZI	8
Articolo 5_ TIPOLOGIE DI PERSONALE E TIPOLOGIE CONTRATTUALI OGGETTO DEL SERVIZIO	8
Articolo 6_ REFERENTI	8
Articolo 7_ ACCESSO DELL'ENTE AL SISTEMA INFORMATIVO	9
Articolo 8_ DELEGHE ED AUTORIZZAZIONI ALLA DSII	9
Articolo 9_ ONERI DELLA DSII PER L'ATTIVAZIONE, LA GESTIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI	9
Articolo 10_ ONERI DELL'ENTE PER L'ATTIVAZIONE, LA GESTIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI	10
Articolo 11_ TEMPI E LIVELLI DEI SERVIZI EROGATI	10
Articolo 12_ DURATA DELLA CONVENZIONE	10
Articolo 13_ RECESSO DALLA CONVENZIONE	11
Articolo 14_ SCIOGLIMENTO E RISOLUZIONE DELLA CONVENZIONE	11
Articolo 15_ CLAUSOLA DI LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'	11
Articolo 16_ CONTRIBUTO: TERMINI E MODALITA' DI PAGAMENTO	11
Articolo 17_ SERVIZI INCLUSI NEL CONTRIBUTO	11
Articolo 18_ CONTRIBUTO PER SERVIZI AGGIUNTIVI	12
Articolo 19_ TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	12
Articolo 20_ CLAUSOLA COMPROMISSORIA	12
Articolo 21_ ONERI FISCALI, SPESE CONTRATTUALI	12
ALLEGATO A- Carta dei Servizi	14
1. Finalità della carta dei servizi	15
2. Il Sistema per la gestione del personale: le componenti costitutive	15
2.1 Organizzazione	16
2.2 Software	17
2.3 Hardware e reti	19
3. Il Sistema per la gestione del personale: i servizi	19
3.1 Servizi stipendiali	20
3.1.1 Gestione cedolino	21
3.1.2 Adempimenti e flussi	21
3.1.3 Reporting verso Enti Istituzionali	23
3.1.4 Assistenza tematica	23
3.1.5 Self service	23
3.2 Servizi di Gestione Presenze	25
3.2.1 Gestione della rilevazione presenze del personale interno all'Amministrazione ...	25
3.2.2 Servizi complementari alla rilevazione presenze	25
3.2.3 Self-service	26
3.3 Assistenza e supporto	27
4. Indicatori ed obiettivi di qualità del servizio	28
5. Processo di gestione della qualità	28

5.1	Organizzazione e fasi del processo	28
5.2	Fase di rilevazione	29
5.3	Fase di analisi	30
5.4	Fase di intervento migliorativo	30
6.	Contatti	31
	ALLEGATO B – Modello Operativo per la gestione della Privacy	32
1.	Premessa	33
2.	Ambito operativo del sistema della privacy	33
2.1	Trattamenti dati personali effettuati in NoiPA	33
2.2	Soggetti coinvolti nei trattamenti di dati personali gestiti da NoiPA	33
3.	Modello organizzativo	34
3.1	Titolari, Responsabili e Incaricati del trattamento dei dati personali	34
3.2	Referenti per la privacy	35



**Sistema Noi PA
CONVENZIONE**

L'anno _____, il giorno _____ del mese di _____

TRA

il Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi - Direzione dei Sistemi Informativi e dell'Innovazione (di seguito, "DSII"), 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 dei Sistemi Informativi e dell'Innovazione.

E

(di seguito, l'"Ente") 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'"Ente" e la "DSII" sono indicati come le "Parti").

PREMESSO CHE

- a) l'Ente ha manifestato la volontà di avvalersi dei servizi di elaborazione delle competenze mensili del personale in servizio messi a disposizione dal DAG/DSII, dopo aver 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 dei Sistemi Informativi e dell'Innovazione (di seguito "DSII") 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 *Gestione Presenze* - finalizzata alla gestione, elaborazione e quadratura della rilevazione delle presenze/assenze (di seguito i "Servizi del Sistema NoiPA");

- c) il decreto legge 6 luglio 2011, n. 98, recante "*Disposizioni urgenti per la stabilizzazione finanziaria*", convertito con modificazioni con legge 15 luglio 2011, n. 111, e s.m.i., prevede all'articolo 11, comma 9, che il DAG stipuli, con l'Amministrazione richiedente, apposita convenzione per la fruizione dei Servizi del Sistema NoiPA e stabilisce, inoltre, che con decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze, venga definito l'elenco dei servizi connessi al pagamento e il relativo contributo da versare su apposito capitolo di entrata del bilancio dello Stato, da parte delle Amministrazioni pubbliche diverse dalle Amministrazioni dello Stato;
- d) 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*" (di seguito, il "D.M. 6 luglio 2012") in attuazione dell'articolo 11, comma 9, del decreto legge 6 luglio 2011, n. 98, prevede, tra l'altro, che le amministrazioni, aderenti alla convenzione, possano scegliere, con riferimento ai servizi disponibili, tra la soluzione c.d. "base", costituita "dai servizi di gestione, elaborazione, liquidazione e distribuzione 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, 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'Ente dei Servizi nella forma della **Soluzione Avanzata**;

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. Costituiscono allegati alla presente Convenzione i seguenti documenti:
 - a) Allegato A - Carta dei Servizi;
 - b) Allegato B - Modello Operativo per la gestione della Privacy.
3. Gli Allegati che, a seguito di accordo tra le parti, saranno oggetto di eventuali future modifiche, diventeranno parte integrante della Convenzione, in sostituzione delle versioni precedenti.

Articolo 2_DEFINIZIONI

- **Amministrato o Dipendente:** si intende il personale dell'Ente gestito dal Sistema Noi PA;
- **Amministrazioni Pubbliche:** le Amministrazioni Pubbliche di cui all'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i.;
- **Carta dei Servizi:** è un documento che esplicita l'ambito e gli obiettivi di qualità dei servizi *Stipendiali* e di *Gestione Presenze* che la DSII eroga a favore dell'Ente tramite il Sistema Noi PA di proprietà del Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- **Carta Nazionale dei Servizi:** la smart card con cui è possibile accedere ai servizi online di NoiPA;
- **Contributo:** il contributo versato mensilmente a titolo di rimborso dalle Amministrazioni che usufruiscono dei servizi stipendiali erogati dalla DSII a copertura degli oneri amministrativi da

quest'ultima sostenuti per la gestione dei servizi, come definito e quantificato dall'articolo 5, D.M. 6 luglio 2012;

- **Convenzione:** il presente accordo;
- **DAG:** il Dipartimento dell'Amministrazione Generale del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- **Dati:** le informazioni fornite dall'Ente alla DSII necessarie al fine di garantire l'erogazione dei Servizi da parte di quest'ultima;
- **DSII:** il Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi - Direzione 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 stipendiale 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 determinazione 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*";
- **Ente o Amministrazione:** è la Amministrazione Pubblica richiedente con la quale è stipulata la Convenzione;
- **Funzionalità:** le funzionalità informatiche di lettura, scrittura, elaborazione, trasferimento dati messe a disposizione dal Sistema NoiPA;
- **Modello operativo per la gestione della privacy:** è un documento che esplicita le regole e modalità operative finalizzate ad assicurare, nell'ambito della erogazione dei servizi, il rispetto delle disposizioni del "*Codice in materia di protezione dei dati personali*" di cui al decreto legislativo n. 196/03 e s.m.i.;
- **Operatore:** il personale dell'Ente abilitato ad operare sul Sistema con funzioni amministrative di servizio;
- **Parti:** la DSII e l'Ente aderente alla Convenzione;
- **Servizi:** sono i servizi elencati nell'articolo 3, Oggetto della Convenzione;
- **Sistema NoiPA o Sistema:** il sistema informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze, attraverso il quale sono gestiti i processi del trattamento economico, di gestione presenze-assenze e di trattamento giuridico degli Amministrati;
- **Soluzione Avanzata:** è la soluzione avanzata di cui alla precedente lettera d), Premesse;
- **Competenze fisse:** voci fisse e continuative del trattamento economico, anche di natura accessoria;
- **Competenze accessorie:** voci variabili del trattamento economico, di natura accessoria.

Articolo 3_OGGETTO DELLA CONVENZIONE

1. Con la Convenzione, la DSII s'impegna a svolgere in favore dell'Ente i servizi della Soluzione Avanzata nel rispetto dei termini e condizioni di seguito indicati, della Carta dei Servizi, nonché dei

documenti che la DSII fornirà di volta in volta all'Ente ed aventi ad oggetto le specifiche tecniche ad uso del personale dell'Ente stesso e la soluzione per la gestione del personale dell'Ente nel sistema. In particolare, la soluzione prescelta è costituita da:

- a) servizi di gestione, elaborazione e produzione del cedolino stipendiale e dei connessi adempimenti previsti dalla normativa vigente, inclusi quelli fiscali e previdenziali;
- b) servizi di raccolta, gestione, elaborazione e quadratura connessi agli adempimenti previsti dalla rilevazione presenze degli Amministrati.

2. La Soluzione Avanzata 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 dalla normativa (fiscale, contributiva, ecc.) che hanno una specifica periodicità (es. DMA, UNIAMENS, CU, 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) Pubblicazione su portale dedicato di cedolini e modelli CU per la consultazione del dipendente *previa autenticazione*;
- n) *Funzionalità self-service* su Portale a disposizione degli amministrati (richiesta detrazioni per familiari a carico, variazione residenza anagrafica, ecc.);
- o) Servizio di assistenza dedicato agli operatori del Sistema e ai dipendenti;
- p) *Funzionalità self-service* su Portale a disposizione degli amministrati (richiesta e approvazione delle diverse e specifiche tipologie di assenza scelte dall'Ente ecc.);
- q) Servizio di assistenza dedicato agli operatori del Sistema e ai dipendenti;
- r) Gestione e aggiornamento delle tipologie di prestazioni lavorative;
- s) Acquisizione ed elaborazione timbrature giornaliere dei dipendenti in base alle tipologie di prestazioni lavorative;
- t) Acquisizione e gestione dei giustificativi di presenza e di assenza;
- u) Attività di verifica finalizzate al controllo di spettanze, di capienza, di assenze e di fruibilità delle aspettative;
- v) Gestione indennità (buoni pasto, turni, reperibilità, maneggio valori, ecc.);

- w) Determinazione degli elementi con diretti effetti economici in base alla normativa vigente (ore di straordinario, altre competenze accessorie legate alla presenza, riduzioni del trattamento economico per assenza dal servizio);
- x) Calcolo dei buoni pasto spettanti ed eventuale determinazione dell'imponibile soggetto a tassazione;
- y) Elaborazioni di compensazione e validazione dei dati mensili dei singoli dipendenti gestiti;
- z) Produzione del cartellino mensile riepilogativo;
- aa) Monitoraggio straordinari;
- bb) Gestione banca delle ore;
- cc) Produzione reportistica di supporto ai dirigenti, uffici e dipendenti;
- dd) Produzione reportistica di supporto per gli adempimenti normativi (relazione al Conto annuale, tassi di presenza e assenza per la trasparenza, dati per l'alimentazione del Sistema di PerlaPA in materia di rilevazione permessi ex legge 104/92, ecc.).

Di seguito, saranno definiti congiuntamente "Servizi".

Articolo 4_ MODIFICHE E INTEGRAZIONE DEI SERVIZI

1. Fermo restando quanto previsto al precedente articolo 3 e nell'ottica di miglioramento dei servizi erogati, la DSII potrà apportare modifiche e/o integrazioni al sistema ed ai servizi stessi. In tale ipotesi, la DSII si impegna a comunicare prontamente all'Ente tale variazione.
2. Resta inteso che l'eventuale modifica e/o integrazione dei Servizi non comporterà alcuna variazione del Contributo indicato nel successivo articolo 16, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 18.

Articolo 5_TIPOLOGIE DI PERSONALE E TIPOLOGIE CONTRATTUALI OGGETTO DEL SERVIZIO

I Servizi sono erogati con riferimento a tutto il personale che presta o presterà servizio presso l'Ente convenzionato nonché per quello in posizione di distacco e/o di comando.

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'Ente si impegna ad individuare e a comunicare alla DSII, entro 15 giorni lavorativi dalla sottoscrizione della Convenzione, il nominativo di un referente tecnico-informatico per il Sistema NoiPA, 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, ecc.), nonché per gli eventuali sviluppi successivi dello stesso.
2. Per strutturare il processo di scambio delle informazioni tra le Parti in fase di avvio del Sistema e per perseguire la continuità nella erogazione dei servizi previsti dalla presente Convenzione, l'Ente si impegna ad individuare e a comunicare alla DSII, entro 15 giorni lavorativi dalla sottoscrizione della Convenzione, un referente amministrativo per i servizi indicati all'articolo 3 della Convenzione.
3. L'Ente si impegna inoltre a fornire, entro 15 giorni lavorativi dalla sottoscrizione della Convenzione, i nominativi delle persone che svolgeranno i ruoli di referente tecnico-informatico e di referente amministrativo.
4. Al fine di garantire il processo di scambio delle informazioni tra le Parti, la DSII si impegna a comunicare all'Ente entro 15 giorni lavorativi dalla sottoscrizione della Convenzione:
 - a) Il nominativo del referente per la fase di avviamento del Sistema NoiPA;

- b) L'Ufficio della DSII responsabile a regime della fornitura del servizio all'Ente.
5. Al fine di assicurare la continuità nella gestione del processo di scambio delle informazioni tra le Parti, qualora i referenti dovessero variare, l'Ente e la DSII dovranno comunicare all'altra Parte i nuovi nominativi entro 10 giorni lavorativi dalla data del subentro dei nuovi soggetti.

Articolo 7_ACCESSO DELL'ENTE AL SISTEMA INFORMATIVO

1. La DSII si impegna a garantire all'Ente l'accesso al portale NoiPA e a garantire la piena fruibilità di tutti i dati e di tutte le attività necessarie alla erogazione dei servizi oggetto della presente Convenzione, attraverso specifiche modalità operative che la DSII si impegna a fornire all'Ente in fase di avvio dei servizi.
2. La DSII abilita gli utenti assegnando a ciascuno di essi un profilo, opportunamente codificato all'interno del Sistema NoiPA, che definisce le specifiche funzionalità che ogni utente è autorizzato a svolgere.
3. Gli utenti (sia operatori che amministrati) possono accedere al Sistema mediante l'utilizzo della Carta Nazionale dei Servizi o tramite credenziali di accesso attribuite da parte della DSII.
4. L'indebito o erroneo utilizzo del software del Sistema, nonché la non correttezza dei Dati inseriti nel Sistema, comporta l'esclusiva responsabilità dell'Ente, che si impegna a tenere la DSII mallevata 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 DSII

1. Per consentire lo svolgimento delle attività connesse alla Convenzione, l'Ente delega la DSII a:
 - a) Gestire i dati necessari all'elaborazione degli stipendi e all'emissione dei flussi per la predisposizione dei pagamenti;
 - b) Applicare i provvedimenti legislativi o contrattuali che comportino variazioni sulle competenze fisse ed accessorie erogate;
 - c) Stipulare, per proprio conto, 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'Ente sulla base dell'istituto della delegazione convenzionale di pagamento.
2. L'esercizio di tale delega è attuato nel rispetto delle norme vigenti recepite dalle procedure interne della DSII.
3. Per consentire lo svolgimento delle attività connesse con la Convenzione, l'Ente autorizza la DSII:
 - 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 sulla 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 DSII PER L'ATTIVAZIONE, LA GESTIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

La DSII 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'Ente, nei formati, tracciati e tempi richiesti dalla DSII;

- b) fornire all'Ente l'elenco delle informazioni necessarie per la predisposizione della base dati, 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'Ente 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'Ente e ad individuare la soluzione opportuna per ciascuna anomalia e/o problema.

Articolo 10_ ONERI DELL'ENTE PER L'ATTIVAZIONE, LA GESTIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

1. L'Ente si impegna a:
 - a) fornire alla DSII 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 DSII, fungendo da filtro iniziale;
 - c) fornire alla DSII, nei tempi e modalità definite da quest'ultima, le informazioni corrette e complete necessarie per la predisposizione della base dati, 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 dalla DSII.
2. L'Ente si assume la piena responsabilità in merito alla completezza ed alla correttezza dei Dati che sono forniti alla DSII per l'alimentazione iniziale del Sistema. Inoltre, si impegna a verificare, in fase di test congiunto con la DSII, 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 DSII 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 DSII 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 dal 1° gennaio 2017 e la prima elaborazione stipendiale è relativa al primo mese (gennaio) dell'anno successivo a quello di sottoscrizione della presente Convenzione.

2. La Convenzione avrà durata di quattro anni, decorrenti dal 1° gennaio 2017 e potrà essere rinnovata, per periodi di quattro anni, previo espresso e formale accordo tra le parti.

Articolo 13_ RECESSO DALLA CONVENZIONE

1. All'Ente è riconosciuta la facoltà di recedere decorsi i quattro anni di validità della convenzione. Medesima facoltà è riconosciuta anche prima della scadenza quadriennale, durante il periodo di validità della Convenzione, previa comunicazione scritta alla DSII da inviarsi, a mezzo lettera raccomandata A/R o posta certificata, entro il 30 giugno dell'anno nel corso del quale l'ente intende esercitare la facoltà di recesso. In tale ultimo caso, il recesso ha effetto, inderogabilmente, a decorrere dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello in cui il medesimo è comunicato.
2. Il recesso non ha effetto per le prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione.
3. La DSII si impegna all'elaborazione degli stipendi e all'emissione dei flussi per la predisposizione dei pagamenti fino al 31 dicembre dell'anno in cui è comunicato il recesso.
4. L'Ente si obbliga a versare alla DSII il Contributo previsto all'Art.16 sino al termine dell'anno in cui è comunicato il recesso.

Articolo 14_ SCIOGLIMENTO E RISOLUZIONE DELLA CONVENZIONE

1. La Convenzione può essere sciolta in qualunque momento per mutuo consenso delle parti, da esse manifestato e sottoscritto.
2. Lo scioglimento non ha effetto per le prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione.
3. L'Ente si obbliga a versare alla DSII il Contributo previsto all'art.16 sino al momento dello scioglimento della Convenzione.
4. Le Parti possono risolvere unilateralmente la presente Convenzione in caso di rilevante inadempimento delle obbligazioni, o per violazione delle normative di riferimento ad opera della controparte, con un preavviso di 3 mesi da inoltrare a mezzo di lettera raccomandata A/R o posta certificata, senza che, in conseguenza di tale risoluzione, possa essere riconosciuto alcunché alla Parte *in bonis*.

Articolo 15_ CLAUSOLA DI LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'

Le Parti prendono atto che la responsabilità della DSII 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 16_ 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 17_ SERVIZI INCLUSI NEL CONTRIBUTO

1. Il rimborso degli oneri amministrativi compresi nel Contributo includono, oltre agli oneri per l'erogazione dei Servizi come definiti al precedente articolo 3, anche gli oneri per la loro attivazione presso la DSII e la manutenzione e l'aggiornamento normativo dei sistemi di elaborazione della DSII che li supportano.

2. Sono a carico dell'Ente eventuali oneri o compensi spettanti o richiesti da soggetti terzi, derivanti dalla gestione della migrazione dei dati verso il Sistema, da eventuali risarcimenti, dalla creazione, gestione e manutenzione di interfacce con sistemi e dispositivi in uso da parte dell'Ente, dall'acquisizione, gestione e manutenzione di dispositivi che consentono l'accesso al Sistema, incluse le attività alle quali la DSII eventualmente subentra.

Articolo 18_ CONTRIBUTO PER SERVIZI AGGIUNTIVI

Qualora l'Ente richieda alla DSII ulteriori e diversi servizi rispetto a quelli oggetto della presente Convenzione le Parti, con apposito atto integrativo, definiscono i termini e le modalità di svolgimento degli stessi, nonché la ripartizione degli oneri, fermo restando che le attività e gli interventi sono realizzati esclusivamente dalla DSII.

Articolo 19_ TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. La DSII condivide con l'Ente il modello operativo per la gestione della privacy, in termini di regole e modalità operative finalizzate ad assicurare, nell'ambito della erogazione dei servizi, il rispetto delle disposizioni del Codice in materia di protezione dei dati personali di cui al decreto legislativo n. 196/03 e s.m.i..
2. Il modello operativo è descritto nell'Allegato B-Modello Operativo per la gestione della Privacy.

Articolo 20_ 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. 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 21_ ONERI FISCALI, SPESE CONTRATTUALI

1. L'Ente riconosce a proprio carico tutti gli oneri fiscali e le spese relative alla Convenzione, senza diritto di rivalsa nei confronti della DSII.
2. La presente Convenzione sarà registrata solo in caso d'uso ai sensi del DPR 26 aprile 1986, n. 131 e successive modifiche e integrazioni, a cura e spese della parte richiedente. E' inoltre esente da bollo ai sensi dell'articolo 16 della tabella B annessa al DPR 26 ottobre 1972, n. 642, modificato dall'articolo 28 del DPR 30 dicembre 1982, n. 955.

Data _____

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

Dott. Francesco Paolo Schiavo

Firma _____



per

Firma _____

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

- Articolo 4_ MODIFICHE E INTEGRAZIONE DEI SERVIZI;
- Articolo 10_ ONERI DELL'ENTE PER L'ATTIVAZIONE, LA GESTIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI;
- Articolo 15_ CLAUSOLA DI LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA';
- Articolo 20_ CLAUSOLA COMPROMISSORIA;
- Articolo 21_ ONERI FISCALI, SPESE CONTRATTUALI.

Data _____

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

Dott. Francesco Paolo Schiavo

Firma _____

per

Firma _____

ALLEGATO A- Carta dei Servizi

Sistema per la gestione del personale: Carta dei servizi

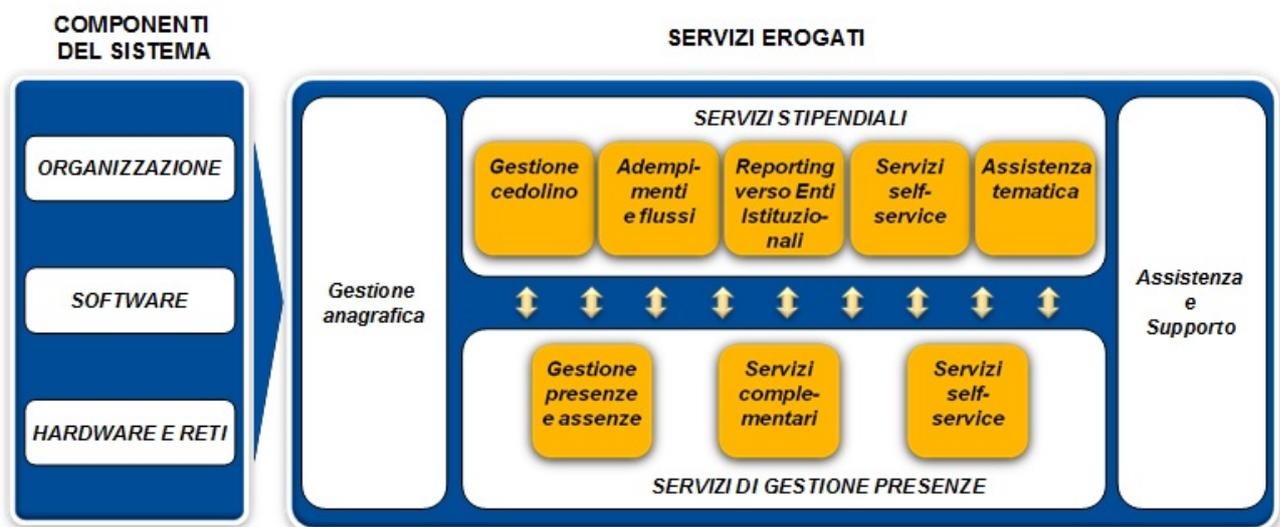
Versione 1.4

01/01/2016



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 Gestione Presenze che la **Direzione dei sistemi informativi e dell'innovazione** (di seguito **DSII**), 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 Amministrati;
- 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

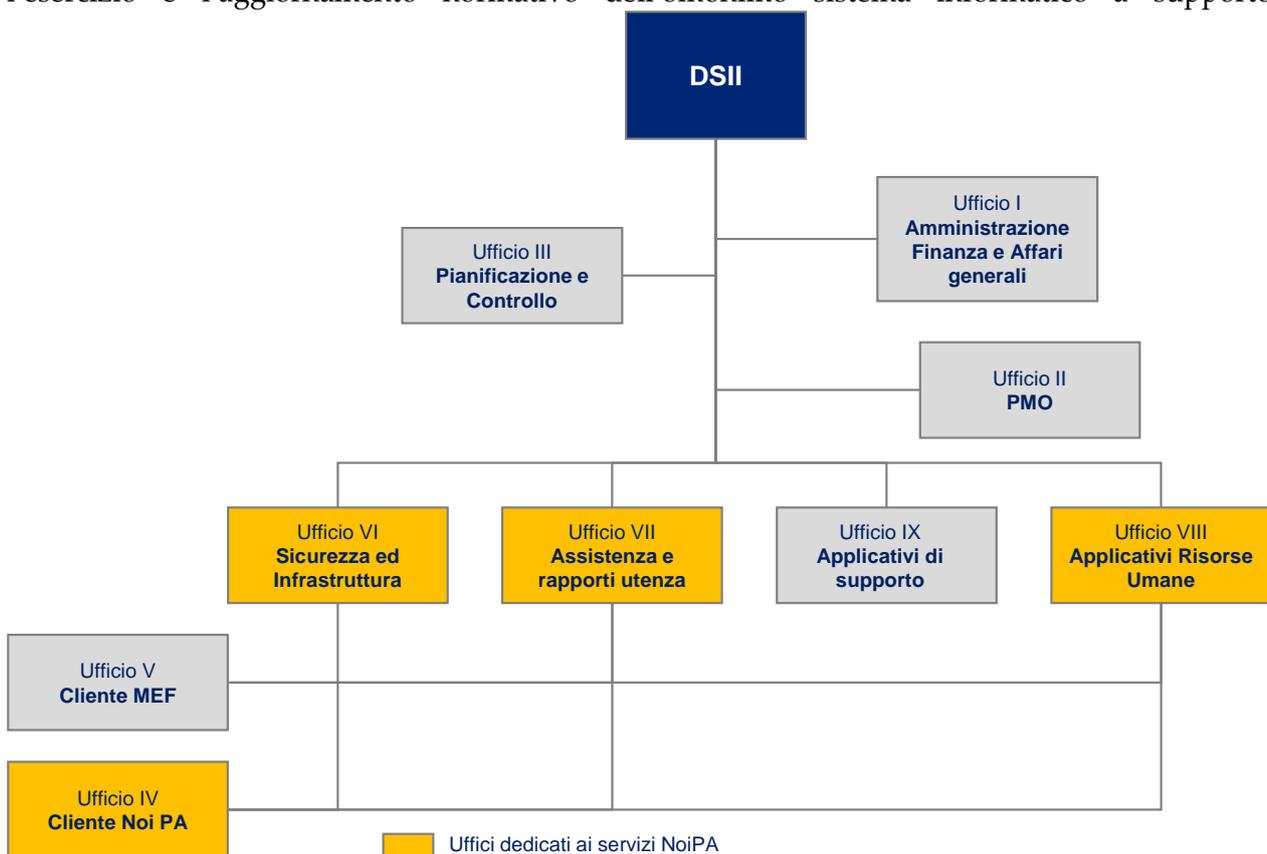
Il Sistema per la gestione del personale è formato da tre componenti: (1) organizzazione, (2) software, (3) hardware e reti.

2.1 Organizzazione

Nell'ambito del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del MEF, la responsabilità e la gestione di NoiPA sono affidate alla Direzione dei Sistemi Informativi e dell'Innovazione.

Il DAG gestisce i servizi informativi trasversali del MEF e, per gli argomenti di interesse in tema di servizi giuridici, economici e di rilevazione presenze/assenze, tutte quelle attività di implementazione di nuove soluzioni che rispondono alle linee di sviluppo dell'Amministrazione Digitale, volte a migliorare l'efficienza e l'efficacia della Pubblica Amministrazione.

La DSII include tra le proprie funzioni il governo del servizio di elaborazione delle retribuzioni per il personale delle Pubbliche Amministrazioni. Al fine di svolgere tale funzione, la DSII, 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 DSII dedicati sono i seguenti:

- **Ufficio IV:** Gestione dei servizi erogati attraverso il sistema informativo NoiPA per i processi di gestione delle risorse umane e di eventuali servizi aggiuntivi. Pagamento delle retribuzioni per il personale delle Amministrazioni dello Stato, ai sensi dell'articolo 1, comma 446 e 447, della legge del 27 dicembre 2006, n. 296, e successive modifiche e

integrazioni anche in qualità di ordinatore secondario della spesa. Stipula delle Convenzioni per l'erogazione dei servizi di gestione delle risorse umane alle Amministrazioni Pubbliche. Analisi della normativa contrattuale, fiscale e previdenziale relativa agli ambiti di competenza. Ammissione degli istituti di credito all'attività di concessione di piccoli prestiti ai dipendenti dello Stato ai sensi del D.P.R. n. 180 del 1950. Gestione di eventuali contenziosi derivanti dai servizi erogati per il personale amministrato dal sistema NoiPA.

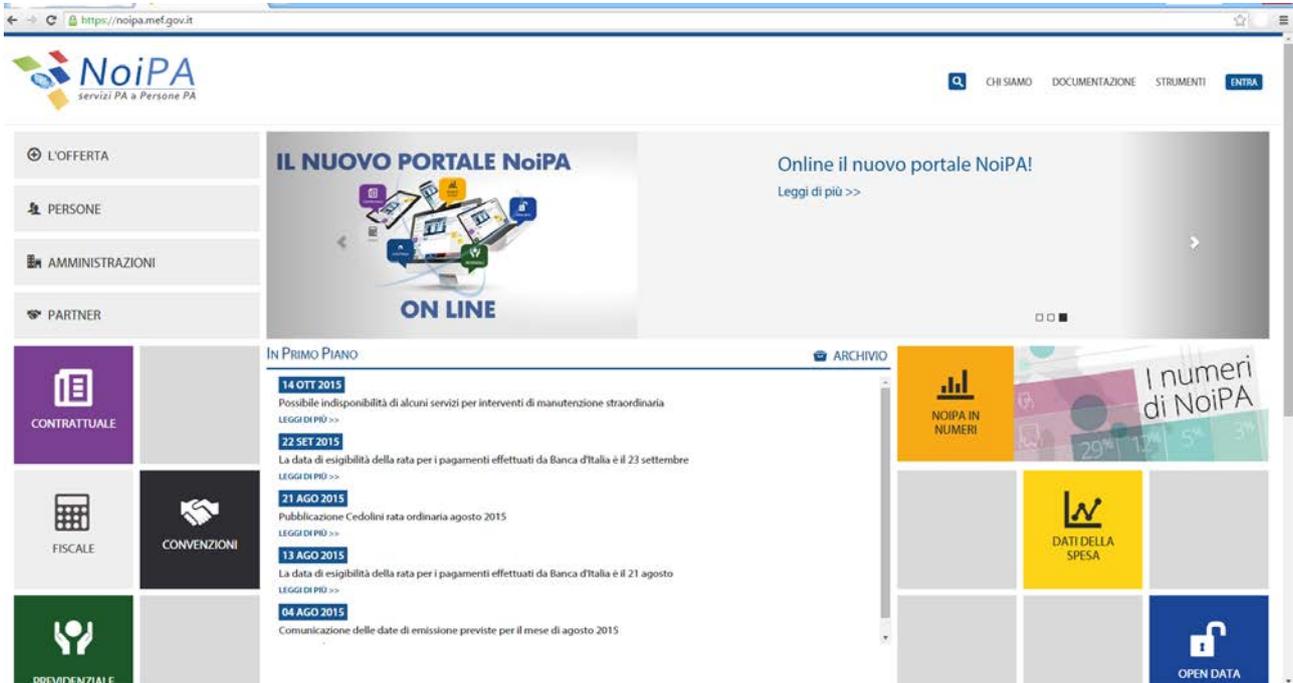
- **Ufficio VI:** Pianificazione, progettazione, sviluppo e acquisizione delle architetture e delle infrastrutture informatiche dedicate del Dipartimento e comuni del Ministero: apparecchiature di elaborazione centrali (server, storage, data base server); piattaforme software di base e middleware applicativo; impianti strumentali e necessari al corretto funzionamento del centro elaborazione dati; infrastrutture di trasporto, sicurezza e di interoperabilità di concerto con la società dedicata; sistema per la prevenzione e il governo di incidenti informatici; postazioni di lavoro; prodotti di Office automation; posta elettronica ordinaria e certificata; gestione documentale ed archiviazione sostitutiva; servizi tecnologici di firma digitale, locale e remota, nonché di cifratura e securizzazione dei documenti; reti locali in WI-FI; comunicazione digitale da tutti i dispositivi in uso; sistemi di rete (geografica e locale) delle sedi centrali e periferiche del Ministero. Acquisizione e gestione dei sistemi di fonia fissa e mobile del Ministero e della loro integrazione in VOIP. Definizione delle procedure e degli strumenti di sicurezza delle infrastrutture, compresi la continuità operativa e il Disaster recovery.
- **Ufficio VII:** Definizione, organizzazione e realizzazione dei servizi di help desk correlati ai sistemi della Direzione. Gestione del servizio di Help Desk, anche presso la sede di Latina, e monitoraggio del livello qualitativo, con riferimento ai sistemi, alle applicazioni e alle infrastrutture gestite dalla Direzione.
Ufficio VIII: Gestione e sviluppo applicativo del sistema NoiPA per i processi di gestione delle risorse umane. Definizione delle specifiche tecniche e dei requisiti di integrazione complessiva degli applicativi di competenza. Supporto all'Ufficio IV nella raccolta dei requisiti utenti. Governo dei processi di sviluppo del software e di manutenzione correttiva e adeguativa, collaudo degli interventi e definizione del piano di rilascio in gestione. Assistenza applicativa e monitoraggio delle prestazioni e dei livelli di servizio del sistema. Gestione del ciclo di vita delle utenze per i sistemi di competenza (profilazione, identificazione e autorizzazione).

2.2 Software

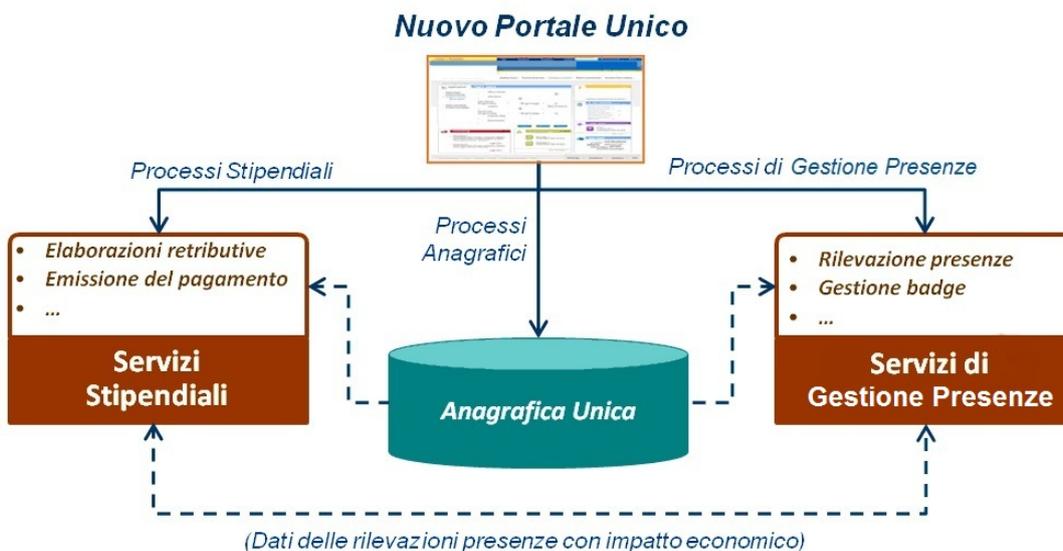
Il software utilizzato è un sistema unico integrato per la gestione e l'elaborazione delle competenze stipendiali del trattamento economico del personale delle Amministrazioni Pubbliche aderenti.

Il software è accessibile tramite "Il Portale NoiPA" (<https://noipa.mef.gov.it>) ovvero 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 l'area riservata con accesso agli strumenti individuali (p. es. consultazione cedolino, self-service) e/o alle applicazioni Servizi Stipendiali e Gestione Presenze, 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”**: informazioni sui vantaggi e sulle modalità per entrare a far parte del sistema NoiPA.
- **“Persone”**: informazioni sui Servizi che NoiPA offre agli amministrati aderiscono al sistema.
- **“Amministrazioni”**: informazioni inerenti ai servizi che NoiPA offre alle amministrazioni per la gestione del trattamento economico del personale e per i servizi di carattere fiscale e previdenziale.
- **“Partner”**: rete di relazioni che NoiPA ha costruito nel tempo. Far parte di NoiPA significa essere parte di un sistema di attori che operano per l'erogazione di servizi integrati.

Gestione Anagrafica è il modulo base comune alle componenti Servizi Stipendiali e Gestione Presenze, 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 Gestione Presenze 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 DSII, 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 Gestione Presenze (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.

La DSII, 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.)
		Agglomeramento dei dati variabili individuali
		Elaborazioni contabili delle competenze retributive fisse e accessorie al fine 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
		Gestione reportistica Amministrazione
	Assistenza tematica	Agglomeramento normativo e contrattuale
Assistenza fiscale diretta (modelli 730)		
Self-service	Pubblicazione del cedolino di stipendio, modelli CUD e modelli 730	
	Funzionalità self-service su Portale a disposizione degli amministrati disponibili (richiesta detrazioni per familiari a carico, compilazione mod. 730, variazione residenza anagrafica, ecc.)	
Servizi di Gestione presenze	Gestione presenze e assenze	Gestione della rilevazione presenze/assenze del personale interno all'Amministrazione
		Gestione timbrature
	Servizi complementari	Gestione del badge
		Gestione del personale esterno all'Amministrazione
Servizi stipendiali e di Gestione presenze	Assistenza e Supporto	Gestione funzionalità selfservice
		Servizio di assistenza dedicato agli operatori del sistema e ai dipendenti
Gestione Anagrafica		

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)

- ✓ CU – elaborazione della CU e calcolo, liquidazione del conguaglio fiscale e contributivo per i redditi da lavoro dipendente
- ✓ 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 pignorati, 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.

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 e modelli CU**

Questo servizio consente di consultare ed estrarre i propri documenti contabili: il cedolino stipendiale e il modello CU. In particolare, sono disponibili le ultime 13 mensilità per i cedolini stipendiali e 5 annualità per modelli CU.

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:

- ✓ **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 Gestione Presenze

La componente di Gestione Presenze 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" di Gestione Presenze:

- **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 Gestione Presenze 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 **8.00** alle **18.00**.

(cfr § 6 per dettagli).

4. Indicatori ed obiettivi di qualità del servizio

Elementi valutati	Metodo	Indicatore	Unità di misura	Obiettivo	
COMPONENTI del Sistema per la gestione del personale	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%
SERVIZI del Sistema per la gestione del personale	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

La DSII, 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 la DSII 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:

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

<p>C) Nuovi servizi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Utenti Amministrati</i> ▪ <i>Operatori dell'Amministrazione</i> ▪ <i>Responsabili di struttura organizzativa dell'Amministrazione che fruiscono dello specifico servizio</i> 	<p>Quando: <i>nell'immediatezza della fruizione, durante i primi mesi di operatività del nuovo servizio</i></p> <p>Dove: <i>Portale Unico (pagina/sezione dedica del servizio)</i></p> <p>Come: <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	CONTATTI*
<p>DSII - UFFICIO IV Per invio comunicazioni e documenti relativi al Sistema Noi PA</p>	<p>PEC: dcsii.dag@pec.mef.gov.it CC: Uff4DSII,DAG@tesoro.it</p>
<p>ASSISTENZA Assistenza e supporto al Sistema Noi PA</p>	<p> L-V 08.00 – 18.00</p>
<p>INFORMAZIONI In merito all'offerta ed i servizi del Sistema Noi PA</p>	<p> https://noipa.mef.gov.it</p>

* In precedenza, tale Direzione assumeva la diversa denominazione di DCSII (Direzione Centrale dei Sistemi Informativi e dell'Innovazione). A decorrere dall'anno 2013, la denominazione è stata modificata in DSII, lasciando allo stato attuale invariato l'indirizzo di posta elettronica certificata.

ALLEGATO B – Modello Operativo per la gestione della Privacy

Allegato B alla "Convenzione per l'utilizzo dei servizi stipendiali offerti dal Ministero dell'Economia e delle Finanze":

Modello Operativo per la gestione della Privacy



1. Premessa

Il DSII condivide con l'Ente il modello operativo per la gestione della privacy, in termini di regole e modalità operative finalizzate ad assicurare, nell'ambito della erogazione dei servizi, il rispetto delle disposizioni del Codice in materia di protezione dei dati personali di cui al Decreto Legislativo n. 196/03 e successive modifiche e/o integrazioni.

2. Ambito operativo del sistema della privacy

Nel seguito viene dettagliato l'ambito operativo del sistema della privacy in NoiPA.

2.1 Trattamenti dati personali effettuati in NoiPA

Per i trattamenti effettuati in ambito NoiPA, i riscontri normativi sono presenti nel D.M. 29 novembre 2007, n. 255 Regolamento di attuazione degli articoli 20, 21 e 181 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, recante «Codice in materia di protezione dei dati personali», emanato dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, dove i trattamenti dei dati effettuati da NoiPA sono qualificati in termini di finalità e tipologia:

- **Finalità di interesse pubblico perseguite dal trattamento:** gestione di rapporti di lavoro di dipendenti dello Stato e di altre Pubbliche Amministrazioni - Adempimento di obblighi retributivi, fiscali e contabili, e adempimenti in materia sindacale, relativamente al personale in servizio presso altra Amministrazione (art. 112, commi 1 e 2, lett. d) ed e) del decreto legislativo n. 196/2003)
- **Denominazione del trattamento:** gestione e predisposizione delle retribuzione del personale in servizio presso gli Enti gestiti tramite il sistema NoiPA

I dati oggetto del trattamento riguardano i dati del personale amministrato funzionali all'erogazione dei servizi di cui all'Art. 3 della Convenzione.

2.2 Soggetti coinvolti nel trattamenti di dati personali gestiti da NoiPA

Oltre al personale dipendente della DSII e dell'Ente, altri soggetti (soggetti terzi) possono essere coinvolti nel trattamento dei dati personali gestiti da NoiPA, attraverso relazioni contrattuali o convenzionali, in particolare:

- Fornitori di servizi incaricati dal MEF per l'esercizio di NoiPA
- Sogei
- Altri Dipartimenti e strutture del Ministero dell'Economia e delle Finanze

- Enti previdenziali
- Agenzia delle Entrate
- Banca d'Italia
- Associazioni di categoria
- Organizzazioni sindacali
- Enti creditori
- CAF
- Eventuali fornitori di servizi relativi alla gestione del personale autorizzati dall'Ente all'utilizzo di NoiPA
- Banca Tesoriera dell'Ente
- Ulteriori Enti coinvolti

3. Modello organizzativo

Nell'ambito dei ruoli e delle responsabilità previste dal Codice vengono definite le strutture organizzative necessarie al raggiungimento di tale obiettivo.

3.1 Titolari, Responsabili e Incaricati del trattamento dei dati personali

L'Ente e la DSII sono entrambi titolari del trattamento dei dati personali degli amministrati, per le attività di processo e per le risorse che ricadono nel proprio ambito di responsabilità organizzativa.

Ai sensi dell'Art. 4 del Codice il titolare *“la persona fisica, la persona giuridica, la pubblica amministrazione e qualsiasi altro ente, associazione od organismo cui competono, **anche unitamente ad altro titolare**, le decisioni in ordine alle finalità, alle modalità del trattamento di dati personali e agli strumenti utilizzati, ivi compreso il profilo della sicurezza”*.

Ai sensi dell'Art. 28 del Codice *“quando il trattamento è effettuato da una pubblica amministrazione, **titolare** è l'entità nel suo complesso o l'unità od organismo periferico che esercita un potere decisionale del tutto autonomo sulle finalità e modalità del trattamento di dati personali, ivi compreso il profilo della sicurezza”*.

All'Ente ed alla DSII, in qualità di titolari, competono i poteri e i doveri riguardanti l'adozione delle scelte necessarie, strategiche ed organizzative, in ordine ai dati da trattare e alle misure di sicurezza. In particolare, il titolare è competente nel:

- Designare i Responsabili del Trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 29 del Codice
- Garantire la designazione degli Incaricati del Trattamento.
- Garantire il corretto svolgimento delle attività di vigilanza e controllo in conformità a

quanto disposto dall'art. 29 del Codice.

- Garantire la sicurezza nel trattamento dei dati attraverso:
 - Attivazione delle procedure necessarie a svolgere un censimento dei trattamenti al fine di individuare la tipologia di trattamenti di dati personali, sia automatizzati sia cartacei, eseguiti dal proprio ente e conseguentemente *mappare* le banche dati, le applicazioni/piattaforme applicative e gli archivi, connessi e contenenti informazioni su persone fisiche e/o giuridiche, che supportano il trattamento di tali dati.
 - Attivazione delle procedure necessarie per verificare la costante adeguatezza delle misure di sicurezza adottate dal proprio ente per la protezione dei trattamenti alle misure minime di sicurezza di cui agli artt. da 33 a 35 del Codice.

Si rammenta che:

- Ai sensi dell'art. 4, comma 1, lettera g) del Codice, **Responsabile del Trattamento** "è la persona fisica, la persona giuridica, la pubblica amministrazione e qualsiasi altro ente, associazione od organismo preposti dal Titolare al trattamento dei dati personali".
- Ai sensi dell'art. 4, comma 1, lett. h), del Codice **Incaricati del Trattamento** sono "le persone fisiche autorizzate a compiere operazioni di trattamento dal Titolare o dal Responsabile".
- I Responsabili e gli Incaricati possono essere sia *interni*, se correlati per via gerarchica al titolare, che *esterni*, se appartenenti a soggetti terzi così come indicati al par. § 2.2.

Ciascun titolare è responsabile del rispetto della normativa sulla privacy da parte dei soggetti terzi che, attraverso contratti o convenzioni, coinvolge nel trattamento dei dati personali in veste di responsabili esterni del trattamento.

3.2 Referenti per la privacy

Al fine di assicurare la gestione coordinata del sistema della privacy, nell'ambito dei servizi oggetto della Convenzione, la DSII e l'Ente individuano al proprio interno una unità organizzativa e/o un Dirigente che svolge il ruolo di "Referente per la Privacy".

Nella DSII l'unità organizzativa Referente per la Privacy, per le attività oggetto della convenzione, è l'Ufficio IV della DSII, nella persona della Dott.ssa Loretta Ricci (Mail – uff4dsii.dag@tesoro.it).

Per l'Ente, l'unità organizzativa Referente per la Privacy, per le attività oggetto della convenzione, è _____, nella persona _____ (Mail _____ Fax: _____; Tel. _____).

Il ruolo di Referente consiste nel coadiuvare il responsabile del proprio Ente nello svolgimento dei compiti inerenti la privacy e nel gestire i rapporti tra DSII ed Ente inerenti la privacy.

Il Referente per la Privacy della DSII, inoltre:

- Gestisce il ciclo di vita delle credenziali di accesso al Sistema NoiPA e le verifiche periodiche per la sussistenza delle condizioni per la conservazione dei profili di

autorizzazione per gli operatori di Noi PA

- Adotta, d'intesa con il Referente dell'Ente, ogni provvedimento teso a garantire il rispetto delle norme vigenti in tema di privacy e svolgere un ruolo di supporto all'Ente, definendo ed aggiornando i modelli operativi di gestione della privacy al fine di assicurarne la massima efficacia. Può per esempio:
 - Standardizzare le lettere di nomina di responsabili ed incaricati e delle clausole da inserire in contratti e convenzioni con soggetti terzi.
 - Standardizzare le istruzioni e regole di comportamento che, presso l'Ente, vanno comunicate ai neo-responsabili ed ai neo-incaricati.
 - Monitorare, con opportuni strumenti, l'efficacia complessiva del sistema della privacy di NoiPA.