



**Politecnico
di Torino**

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI

**Servizio di gestione
del Conto Welfare di Ateneo**

Il Responsabile Unico di Progetto – dott.ssa Laura Goracci



Sommario

1. PREMESSA	3
2. OGGETTO DELL' APPALTO, IMPORTO E DURATA.....	3
2.1. DURATA.....	3
3. DESTINATARI FINALI DEL SERVIZIO	4
4. CARATTERISTICHE TECNICHE MINIME DEL SERVIZIO	4
4.1. Descrizione e finalità del servizio	4
4.2. Compiti dell'Affidatario	5
4.2.1. Realizzazione piattaforma welfare	5
4.2.2. Servizio di customer care/help desk.....	7
4.2.3. Promozione, informazione e formazione	8
4.2.4. Survey	8
4.2.5. Gestione del servizio	8
4.2.6. Sicurezza delle informazioni e tutela dei dati personali	9
4.2.7. Adempimento al termine del contratto	9
4.2.8. Composizione e competenze del team di lavoro	10

1. PREMESSA

Dal 2018 l'Ateneo ha promosso importanti linee di intervento nell'ambito del welfare e dei servizi alla comunità. La forte volontà di proseguire con le politiche di welfare e servizi alla comunità e, più in senso lato, del benessere organizzativo a favore del personale dell'Ateneo è espressa anche dal Piano Strategico di Ateneo PoliTOnTransition 2025-2027 e nel connesso Action Plan che prevede anche l'"Area di Intervento: Servizi di Welfare di Ateneo".

L'attivazione di un Piano di Welfare trova, inoltre, coerenza nel PIAO 2025-2027 (Piano di Attività e Organizzazione), in quanto le politiche di welfare costituiscono per il Politecnico di Torino un'area strategica di sviluppo futuro, come leva per aumentare la soddisfazione del personale nonché il senso di appartenenza all'Ente e, conseguentemente, migliorarne la performance e la competitività.

In particolare, c'è la volontà di ampliare e sviluppare quanto già in atto in Ateneo in tema di benessere del personale, nonché incrementare l'offerta dei flexible benefit rivolta ai dipendenti. L'Ateneo pone particolare attenzione al tema del wellbeing per il benessere dei dipendenti.

La presente procedura di selezione del contraente è diretta ad individuare, sulla base di quanto stabilito dalla normativa vigente, l'operatore economico cui verrà affidato il servizio di gestione del Conto Welfare di Ateneo.

2. OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E DURATA

L'appalto ha per oggetto l'affidamento del servizio di gestione del Conto Welfare attivato nell'ambito del programma Welfare di Ateneo da erogare a favore del personale tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, dei Collaboratori Esperti Linguistici, dei Tecnologi, dei Dirigenti, sia con rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato che determinato (circa 1050 unità), nel seguito congiuntamente "beneficiari" o "personale dipendente".

Ai beneficiari del servizio verrà data la possibilità di scegliere, all'interno delle tipologie previste, il mix di servizi e benefit maggiormente rispondente alle esigenze personali e familiari.

Ai partecipanti alla procedura sarà richiesto di presentare proposte progettuali che potranno contenere anche progetti innovativi per l'implementazione di nuovi servizi e tipologie di benefit.

Sarà richiesta la gestione del servizio attraverso l'utilizzo di una piattaforma web dedicata e specifiche applicazioni mobili.

Il valore economico massimo dell'affidamento, comprensivo dell'opzione di rinnovo prevista dalla disciplina di gara, ammonta ad euro 181.200,00 oltre IVA di cui:

- euro 95.600,00 oltre IVA quale importo posto a base di gara per la durata di due anni;
- euro 85.600,00 oltre IVA per il l'opzione del rinnovo per la durata di due anni.

Non sono previsti oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso.

Le specifiche tecniche del servizio sono descritte nel seguito.

L'importo posto a base dell'affidamento è determinato secondo quanto riportato al paragrafo 5 della lettera di invito.

2.1. DURATA

Il contratto ha la durata indicativa di due anni, decorrenti dalla sua sottoscrizione o, nel caso di avvio dell'esecuzione anticipata ai sensi dell'art. 50 comma 6 del Codice, dalla data del relativo verbale.

L'attività di customizzazione della piattaforma web deve essere conclusa inderogabilmente entro il 7 gennaio 2026 poiché a partire da tale data dovrà essere consentito l'accesso ai servizi della piattaforma da parte dei beneficiari.

L'utilizzo da parte dei beneficiari del Conto welfare annuale (borsellino virtuale) deve essere garantito fino al 31.12 dell'anno di riferimento, senza possibilità di ribaltamento all'anno successivo di eventuali importi non spesi.



L'esecuzione contrattuale s'intenderà completata a seguito della formale accettazione da parte dell'Ateneo della relazione finale sull'andamento del servizio.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di richiedere, al termine del contratto stipulato all'esito della presente procedura negoziata, il rinnovo del contratto per ulteriori 24 mesi a decorrere dal 1° gennaio 2028, alle medesime condizioni contrattuali, nessuna esclusa, previste nel contratto originario. L'esercizio di tale facoltà sarà comunicato all'operatore economico almeno 30 giorni prima della data di scadenza del contratto.

Ai sensi dell'art. 50 comma 6, dopo la verifica dei requisiti in capo dell'aggiudicatario la stazione appaltante può disporre l'esecuzione anticipata del contratto; nel caso di mancata stipulazione l'aggiudicatario ha diritto al rimborso delle spese sostenute per le prestazioni eseguite su ordine del direttore dell'esecuzione.

3. DESTINATARI FINALI DEL SERVIZIO

Il servizio è rivolto al personale tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo, dei Collaboratori Esperti Linguistici, dei Tecnologi, dei Dirigenti, sia con rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato che determinato, nel seguito congiuntamente "beneficiari" o "il personale dipendente", composto da 1050 unità al momento della redazione del presente capitolato. Il numero di aderenti al servizio potrà essere incrementato con ulteriori unità di personale a cui il Politecnico abbia esteso la fruizione del servizio sulla base di accordi formali (a titolo esemplificativo il Cral Polincontri).

Durante ciascun "Periodo di Fruizione" (1.01/31.12) del piano, il personale dipendente avrà la possibilità di scegliere, all'interno delle tipologie previste, il mix di benefit maggiormente rispondente alle esigenze personali e familiari; il pagamento dei benefit prescelti avverrà utilizzando il Conto Welfare messo a disposizione dall'Ateneo.

La scelta dei benefit avverrà attraverso un portale dedicato a cui il personale dipendente potrà accedere con i sistemi di autenticazione in uso presso il Politecnico di Torino o con login e password dedicati.

Le funzionalità ed il contenuto del predetto portale sono dettagliati nel successivo par. 4.

4. CARATTERISTICHE TECNICHE MINIME DEL SERVIZIO

Le seguenti caratteristiche tecniche costituiscono requisiti tecnici minimi necessari e richiesti a pena di esclusione.

4.1. Descrizione e finalità del servizio

Il servizio oggetto dell'affidamento consiste nella "**Gestione del Conto Welfare**" attivato nell'ambito del Programma Welfare di Ateneo, che prevede per il personale dipendente la possibilità di scegliere, all'interno delle tipologie previste, il mix di servizi e benefit maggiormente rispondente alle proprie esigenze personali e familiari.

La fruizione diretta del Conto Welfare da parte del personale dipendente dovrà avvenire mediante acquisto della prestazione o servizio da parte dell'Appaltatore, il quale agirà in nome proprio e per conto della Società secondo lo schema tipico del mandato senza rappresentanza di cui all'articolo 1705 del codice civile; in fase di fatturazione dei relativi servizi sarà applicato il regime IVA precisato dalla Agenzia delle Entrate nella Circolare 6/E/2009 e nella Risoluzione 21/E/2010.

Il personale dipendente usufruirà del Conto Welfare con dotazione proporzionale al periodo di servizio, sulla base del Coefficiente di Servizio determinato ad inizio anno: sarà pertanto onere della Stazione Appaltante comunicare all'inizio di ogni annualità l'elenco degli aventi diritto e il relativo ammontare spendibile.

Dovranno essere gestite, da parte dell'Impresa Aggiudicataria, aggiornamenti all'elenco degli aventi diritto con cadenza almeno bimensile (indicativamente ai primi ed a metà mese in corrispondenza delle nuove assunzioni / cessazioni).

Per il biennio 2026-2027 l'importo a disposizione sul Conto welfare sarà di 1.800 euro per ogni singola unità di personale dipendente. Tale importo potrà subire variazioni, in funzione di un diverso stanziamento da parte

del Consiglio di amministrazione del Politecnico di Torino.

L'Aggiudicataria dovrà erogare, tramite apposita piattaforma web e app dedicata, un servizio in full outsourcing per la gestione del Conto Welfare per il personale dipendente; il predetto servizio dovrà garantire almeno:

- i seguenti ambiti di welfare: scuola e istruzione; fringe benefits (voucher e buoni spesa finalizzati); area assistenziale, ricreativa, culturale ed educativa; interessi passivi mutui; fondi pensione;
- la gestione dei rimborsi ai dipendenti delle spese sostenute direttamente dagli stessi secondo la normativa vigente;
- la messa a disposizione di una gamma di beni, di servizi, di convenzioni, di voucher o buoni acquisto ecc. di cui potranno beneficiare i dipendenti del Politecnico di Torino e di cui dovrà essere assicurata, a seconda della natura del servizio stesso, la fruizione nell'ambito di tutto il territorio della Regione Piemonte;
- la creazione nel portale Welfare di un prodotto/servizio denominato "Polincontri" - CRAL dell'Ateneo contenente le descrizioni delle iniziative rientranti nel Conto Welfare di cui potrà beneficiare il personale dipendente destinatario del servizio che sia altresì socio dell'Associazione Polincontri;
- la possibilità per i dipendenti e per l'Ateneo stesso di richiedere all'Impresa Aggiudicataria l'affiliazione di nuove strutture tramite portale, comunicazione diretta telefonica o tramite apposita mail; l'affiliazione delle nuove strutture dovrà essere effettuata nel termine massimo di 15 gg. solari dalla data della richiesta;
- la presenza di una piattaforma web (portale) per la gestione del Conto Welfare e la personalizzazione della stessa per il Politecnico di Torino; il portale dovrà essere realizzato utilizzando la tecnica del Responsive Web Design, assicurando una fruizione ottimale indipendentemente dalla tipologia di device utilizzato dall'utente;
- l'erogazione di un servizio di Customer Care (informazioni, risoluzione di problematiche inerenti all'utilizzo del portale, gestione richieste rimborsi e acquisto servizi, convenzionamento e consulenza fiscale in materia di fiscalità sui beni e servizi messi a disposizione tramite il portale);
- l'integrazione con i sistemi e le basi di dati per la gestione dei dipendenti del Politecnico di Torino;
- supporto per la predisposizione del materiale informativo da diffondere nell'ambito delle iniziative di comunicazione interna dell'Ateneo;
- la realizzazione di un ulteriore e specifico portale di promozioni e sconti accessibile al personale dipendente (ca 1050 unità) e al personale di ricerca (ca 1900 unità) del Politecnico di Torino. L'eventuale costo dei beni e servizi richiesti tramite portale sarà completamente a carico del richiedente; l'Affidatario non potrà richiedere alcuna commissione per il servizio, né a carico dell'Ateneo né del singolo richiedente.

L'attività di customizzazione della piattaforma web deve essere conclusa inderogabilmente entro il 7 gennaio 2026 poiché a partire da tale data dovrà essere consentito l'accesso ai servizi della piattaforma da parte dei beneficiari.

L'utilizzo da parte degli utenti del Conto welfare annuale (borsellino virtuale) deve essere garantito fino al **31.12** dell'anno di riferimento, senza possibilità di ribaltamento all'anno successivo di eventuali importi non spesi.

Nell'offerta tecnica, presentata secondo il fac-simile "Relazione Tecnica Welfare" allegato alla RDO, dovranno essere precisate:

- le tipologie di beni/servizi di cui potranno beneficiare i dipendenti,
- il Piano di Progetto delle attività di configurazione, avvio e implementazione del servizio, comprensivo di cronoprogramma di dettaglio e delle modalità di esecuzione.

4.2. Compiti dell'Affidatario

4.2.1. Realizzazione piattaforma welfare

Le funzionalità della piattaforma Web offerta dovranno basarsi su un'infrastruttura collaudata, già attiva nell'erogazione dei servizi di flexible benefit.

La piattaforma Web dovrà consentire l'accesso ai servizi attraverso le pagine intranet di Ateneo o da un indirizzo internet dedicato, che dovrà:

- consentire la consultazione delle informazioni sui servizi disponibili, nonché permettere la prenotazione, l'acquisto o la verifica online dei servizi già richiesti e del relativo costo;
- consentire di richiedere il rimborso delle spese sostenute direttamente dal dipendente;
- presentare in modo chiaro e funzionale il mix di servizi proposto;
- adeguare le informazioni presenti alle specificità proprie dell'Ateneo, sempre nel rispetto della normativa vigente;
- assicurare un'adeguata flessibilità rispetto all'evoluzione della normativa in materia;
- rispettare i requisiti di riservatezza e integrità dei dati gestiti e scambiati con l'Ateneo.

Di seguito si riportano i requisiti e le caratteristiche tecnico-funzionali cui dovrà rispondere la piattaforma web:

- essere completamente sotto il controllo dell'operatore economico affidatario, che dovrà garantire tutti i servizi informatici pre e post avvio (configurazione, integrazione, customizzazione, assistenza tecnica, supporto agli utenti, risoluzione di malfunzionamenti...), la sincronia e la personalizzazione del portale secondo la brand identity del Politecnico di Torino (contenuti testuali, immagini, header con logo, colori del portale, etc);
- essere accessibile attraverso i più diffusi browser per la navigazione Internet;
- essere realizzato con la tecnica del Responsive Web Design, assicurando una fruizione ottimale indipendentemente dalla tipologia di device utilizzato dall'utente;
- essere di facile accesso ed intuitivo;
- non essere visibile ai motori di ricerca;
- essere riservato esclusivamente al personale del Politecnico di Torino, che vi accederà con un codice univoco di accesso;
- garantire funzionalità di gestione avanzata e in sicurezza delle credenziali di accesso (a titolo puramente esemplificativo: cambio password al primo accesso, recupero username e password etc);
- prevedere la possibilità di pubblicazione di TUTORIAL, basati sulle regole del Programma welfare di Ateneo, consultabili dai dipendenti direttamente nel Portale Web, che riguardino le istruzioni sull'utilizzo del portale, le tipologie di servizio erogate direttamente dall'affidataria, le modalità di richiesta del rimborso di una determinata spesa sostenuta direttamente dal dipendente e gli eventuali tetti massimi;
- garantire la semplicità di accesso e d'uso, con contenuti informativi per ciascuna tipologia di servizio erogabile, prevedendo un pannello con tutti i servizi previsti, suddivisi per aree di intervento e la loro gestione;
- prevedere al primo accesso al portale, l'accettazione di una dichiarazione di impegno ad utilizzare correttamente il portale e le regole di Ateneo del Programma Welfare dell'Ateneo, predisposto dall'Impresa Aggiudicataria e condiviso con la Stazione Appaltante;
- associare ad ogni dipendente un CONTO WELFARE dedicato, accedendo al quale ciascuno potrà visualizzare la cifra dedicata, spendibile tra le diverse tipologie di servizi previsti dal Piano;
- garantire, per ciascun Conto Welfare, l'aggiornamento in tempo reale dei dati relativi ai consumi associati, ai servizi utilizzati, ai rimborsi ottenuti e gli acquisti effettuati, con relativa indicazione del saldo residuo a disposizione;
- prevedere la funzionalità che permetta al dipendente l'autocertificazione del possesso dei requisiti di cui all'art 12 del TUIR da parte del familiare a favore del quale intende destinare il benefit, nei casi previsti e consentiti dalla normativa fiscale;
- prevedere la funzionalità che permetta al dipendente di verificare in ogni momento la propria posizione in merito all'eventuale raggiungimento/superamento dei limiti di deducibilità previsti dal TUIR per alcune tipologie di benefit;

- assicurare la possibilità di scaricare la modulistica per rilasciare eventuali certificazioni ed effettuare l'upload;
- permettere la segnalazione, attraverso la procedura Web messa a disposizione dall'Aggiudicataria, di nuove strutture da convenzionare su richiesta della Stazione Appaltante o dei dipendenti;
- consentire, su scelta dell'utente, l'invio di mail informative;
- consentire di acquisire commenti sul gradimento del servizio da parte dei dipendenti;
- garantire che i dati contabili siano integrabili con i sistemi contabili in uso presso il Politecnico di Torino (U-GOV) al fine di permettere l'accredito sul cedolino delle spese sostenute dal dipendente nel corso del mese precedente;
- garantire funzionalità utili all'amministratore dell'Ateneo per la gestione, il controllo e monitoraggio delle attività e delle spese.

Nell'offerta tecnica l'operatore economico concorrente dovrà:

- descrivere le relative funzionalità e potenzialità del portale, l'organizzazione dei contenuti, proposta grafica e accessibilità, precisando come ogni dipendente potrà visualizzare e monitorare il proprio CONTO WELFARE;
- specificare l'elenco dei servizi offerti, suddivisi tra:
 - servizi acquistabili direttamente dal portale;
 - servizi acquistabili mediante l'erogazione di apposito buono spesa;
 - servizi oggetto di rimborso, con un esempio di gestione delle spese;
- descrivere le funzionalità di amministrazione e controllo che verranno messe a disposizione del Politecnico di Torino per la visualizzazione dell'andamento del servizio e la reportistica di riferimento.

Prima dell'attivazione della piattaforma web, il DEC procederà ad effettuare le verifiche della rispondenza di quanto dichiarato nell'offerta tecnica presentata.

A conclusione delle verifiche di conformità sarà sottoscritto tra le parti un verbale di avvio del servizio.

Le eventuali anomalie che si dovessero verificare sulla piattaforma segnalate dalla Stazione Appaltante devono trovare soluzione definitiva nel più breve tempo possibile e comunque entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione.

4.2.2.Servizio di customer care/help desk

L'Aggiudicataria deve mettere a disposizione dei beneficiari un servizio di Customer Care/help desk multicanale diretto a:

- fornire adeguate ed esaustive informazioni in ordine alle modalità di utilizzo dei servizi ed alla gestione delle pratiche relative alla fruizione degli stessi, in particolare sui servizi declinati secondo le specifiche del Politecnico;
- risolvere eventuali problematiche inerenti all'utilizzo della piattaforma;
- gestire le richieste di convenzionamento di strutture avanzate dal Politecnico o dai dipendenti stessi nel termine massimo di 15 gg solari dalla richiesta;
- fornire il servizio di consulenza fiscale diretto a offrire a tutti gli utenti informazioni utili ed assistenza in merito alle disposizioni di legge vigenti in materia di fiscalità sui beni e servizi messi a disposizione tramite il portale;
- accessibile attraverso:
 - un numero telefonico (numero verde);
 - una casella di posta elettronica;
 - una chat dedicata per eventuali domande ed assistenza;
- attivo almeno dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.30

La struttura di call center destinata ad erogare il servizio di Customer Care / Help Desk dovrà essere ubicata nell'Unione Europea ed impiegare personale che parli perfettamente italiano con buona conoscenza della lingua inglese.



Nell'offerta tecnica dovrà essere descritta l'organizzazione del servizio di Customer Care / Help Desk, la numerosità e tipologia del personale presente oltre ai livelli di servizio dichiarati per le attività previste dal presente capitolato.

4.2.3.Promozione, informazione e formazione

L'operatore economico concorrente deve presentare in sede di offerta tecnica una proposta di "Piano per la Comunicazione" di supporto all'attività avviata dal Politecnico di Torino, al fine di favorire la massima adesione e fruizione da parte di tutti i dipendenti del Programma Welfare di Ateneo.

Il Piano di Comunicazione deve illustrare il programma Welfare, i servizi offerti e le aree di intervento in termini di:

- ventaglio di possibilità rivolte al personale dipendente (flexible benefit) in ottemperanza a quanto previsto dalla legge;
- modalità di erogazione dei servizi attraverso la piattaforma Web;
- impatti positivi per i dipendenti dal punto di vista fiscale.

Ad implementazione del Piano di Comunicazione, l'Aggiudicataria dovrà prevedere ulteriori momenti e strumenti di comunicazione a favore dei dipendenti, a titolo meramente esemplificativo: video TUTORIAL, newsletter periodica, "alert" in prossimità di scadenze, sessioni informative etc.

L'Impresa Aggiudicataria dovrà avviare il Piano di Comunicazione entro 15 gg. solari dalla stipula del contratto.

Il Piano di comunicazione dovrà essere prontamente implementato ed aggiornato in caso di:

- aggiornamento della piattaforma;
- evoluzione normativa e aggiornamenti sull'utilizzo di determinati servizi;

L'Aggiudicataria si impegna a garantire almeno tre giornate di promozione del servizio da svolgersi presso le sedi del Politecnico in Torino - Corso Duca degli Abruzzi 24 e Viale Mattioli 39 – o in modalità online, supportando la Stazione Appaltante nell'attività di comunicazione nei confronti del personale dipendente.

La Stazione Appaltante potrà richiedere, senza l'aggravio di costi aggiuntivi, fino ad un massimo di ulteriori tre giornate di promozione qualora la comunicazione svolta non si dimostrasse efficace nei confronti dell'utenza.

4.2.4.Survey

L'Aggiudicataria dovrà realizzare semestralmente, per tutta la durata del contratto, un'attività di survey tra il personale dipendente del Politecnico di Torino, al fine di verificare:

- l'effettivo grado di utilizzo del servizio;
- il livello di soddisfazione e gradimento, secondo una metrica a cinque livelli (da "molto soddisfatto" a "molto insoddisfatto").

I risultati della survey dovranno essere trasmessi al DEC entro 30 gg. dalla chiusura della somministrazione del questionario.

Nell'ambito dell'offerta tecnica, l'operatore economico dovrà descrivere la metodologia, le modalità e gli strumenti che intende utilizzare per realizzare la survey.

L'impostazione della survey dovrà essere preventivamente concordata con il Politecnico di Torino e dovrà consentire di verificare l'effettiva aderenza del Programma Welfare di Ateneo, ai bisogni del personale dipendente e dei loro familiari.

4.2.5.Gestione del servizio

Nell'ambito dell'offerta tecnica l'operatore economico dovrà descrivere:

- modalità e strumenti per la gestione dei rimborsi e le relative tempistiche;
- modalità e tempistiche di acquisizione ed erogazione dei beni e servizi;
- modalità di gestione della documentazione.

L'Aggiudicataria per tutta la durata del contratto deve garantire la gestione del Servizio assicurando:

- la ricezione, la verifica e la validazione della documentazione/fatture prodotte dal personale dipendente aderente al Conto Welfare, nonché l'archiviazione e la conservazione elettronica. Eventuali situazioni anomale, dovranno essere direttamente gestite dall'Aggiudicataria;
- l'invio mensile - entro il 2 di ogni mese - di un flusso informatico riportante l'elenco dettagliato degli addebiti sul conto welfare di ogni dipendente relativi ai rimborsi autorizzati nel mese precedente, finalizzato all'effettuazione degli accrediti sui cedolini degli stipendi dei beneficiari;
- entro il 15 gennaio di ogni anno il conteggio del residuo del Conto Welfare al 31 dicembre precedente per ogni dipendente;
- l'invio periodico ogni sei mesi di un report che indichi, anche attraverso rappresentazioni grafiche, i servizi resi, il grado di utilizzo con il controvalore monetario dei servizi maggiormente utilizzati dai dipendenti suddivisi per tipologia di spesa, le relazioni di sintesi in merito al grado di soddisfazione dell'utenza, le problematiche riscontrate nella gestione del servizio.

4.2.6. Sicurezza delle informazioni e tutela dei dati personali

In termini di Sicurezza delle Informazioni e Privacy, l'Aggiudicataria deve:

- collaborare costantemente con la Direzione Infrastrutture Servizi Informatici e Amministrazione Digitale del Politecnico di Torino alle attività di verifica puntuale della qualità del processo, della sicurezza delle informazioni e della tutela della tutela dei dati personali;
- utilizzare idonei sistemi crittografici al fine di garantire la trasmissione sicura delle informazioni;
- utilizzare opportune tecniche di data masking per proteggere le informazioni contenute negli ambienti di sviluppo e test delle applicazioni;
- definire un piano di ripristino (generale o specifico documento) per il servizio oggetto della fornitura; tale piano deve essere periodicamente rivisto ed approvato dalla Stazione Appaltante;
- produrre e conservare il log degli eventi di sicurezza generati dai propri sistemi nell'esecuzione delle attività contrattuali e di fornirli su richiesta alla stazione appaltante;
- utilizzare, nella predisposizione della piattaforma, protocolli e dispositivi di rete o comunicazione adeguatamente sicuri;
- predisporre e aggiornare costantemente un sistema di controllo di versione software oggetto del servizio di tutta la documentazione prodotta;
- produrre ed applicare tutti gli aggiornamenti di sicurezza necessari al servizio erogato ed alle sue componenti tecnologiche, per tutta la durata del contratto, in particolare qualora emergessero vulnerabilità note;
- nell'espletamento del servizio presso il Politecnico di Torino, dovrà rispettare i processi relativi al Change Management delle componenti infrastrutturali IT e/o del software applicativo.

La piattaforma deve indicare chiaramente agli utenti, per ciascuna tipologia di servizio/bene fruibile, quali informazioni saranno comunicate al Politecnico di Torino e/o a terzi (es. nome, cognome, riferimenti prodotti/servizi, luogo di fruizione etc).

In nessun caso la piattaforma Web dovrà comunicare dati sensibili al Politecnico di Torino oppure a terzi (es. dati personali idonei a rilevare lo stato di salute).

4.2.7. Adempimento al termine del contratto

Al termine dell'appalto l'Aggiudicataria dovrà:

- consegnare alla Stazione Appaltante una dettagliata relazione sull'andamento del servizio, i cui elementi essenziali saranno concordati con il RUP in corso di esecuzione;
- assicurare un adeguato affiancamento alla nuova Aggiudicataria del servizio, nonché il passaggio della documentazione e reportistica; tale attività di affiancamento costituisce prestazione contrattuale



essenziale, il cui corretto adempimento è condizione per lo svincolo della garanzia definitiva da parte della stazione appaltante.

4.2.8. Composizione e competenze del team di lavoro

Per l'espletamento del servizio, l'Aggiudicataria dovrà individuare un team di lavoro costituito da almeno tre risorse professionali (di cui una con funzione di Responsabile di Progetto), che garantisca competenza ed esperienza specifica nel settore welfare.

A tal fine, il team di progetto dovrà essere costituito da risorse professionali con esperienza pregressa specifica non inferiore a due anni (per anno si intende un periodo di 12 mesi anche non continuativi); la composizione del team dovrà permettere di coprire tutti i seguenti ambiti di competenza:

- progettazione di piani welfare;
- tecniche di comunicazione di piani welfare.

Il possesso da parte dei componenti del team di lavoro dell'esperienza pregressa di almeno 2 anni negli ambiti di competenza indicati e la presenza di tutte le competenze nel team costituisce **requisito tecnico minimo richiesto a pena di esclusione** dalla procedura di selezione del contraente.

Dovrà essere garantita un'assistenza continua in merito ad ogni eventuale problematica che possa insorgere nel corso dell'esecuzione del servizio, da prestare anche telefonicamente e con disponibilità a fissare incontri su richiesta dell'Amministrazione, previo congruo preavviso in relazione all'urgenza della questione prospettata.

Nel caso si rendesse necessario procedere a sostituzioni di personale, la sostituzione dovrà essere preventivamente autorizzata dal Direttore dell'esecuzione del contratto di concerto con il Responsabile del procedimento, che si riserva il diritto di rifiutarla qualora il personale proposto non soddisfi le caratteristiche richieste per lo svolgimento della suddetta attività.