

**ts** TeamSystem

  
**TeamService**  
SOFTWARE - FORMAZIONE - FINANZA AGEVOLATA

**24 ORE**  
statista

**LEADER  
DELLA  
CRESCITA  
2023**

TeamSystem Star Partner

**TeamSystem HR All-in-One**

**ECOLAN SpA**



	<b>ECOLAN SpA</b> Via Arco della Posta 66034 LANCIANO (CH) Partita Iva 01537100693
Revisione n°	1
Data	21/11/2023

## Sommario

1	Situazione del Cliente ed obiettivi del progetto.....	3
2	TeamSystem: 40 anni di successi.....	4
3	La digital transformation.....	5
4	Perché una soluzione All-in-One.....	6
5	TeamSystem HR .....	7
6	Copertura funzionale.....	8
7	Modello di gestione dei progetti di avviamento di TeamSystem HR .....	14
8	Modello di servizio dedicato ai clienti strategici .....	15
9	Assistenza, supporto post-vendita ed evoluzione della soluzione .....	16
10	Moduli di prodotto.....	17
11	Consulenza Tecnica e Operativa.....	18
11.1	Esclusioni e/o precisazioni.....	19
12	Condizioni commerciali.....	19
13	Condizioni generali di utilizzo prodotti software e servizi di aggiornamento, assistenza e manutenzione .....	20

## 1 Situazione del Cliente ed obiettivi del progetto

L'adozione di un sistema HR deve saper coniugare le **qualità tecniche e funzionali del software**, le **capacità progettuali del fornitore** - basate su una consolidata esperienza di mercato - e la **conoscenza degli obiettivi aziendali** che si vogliono soddisfare con il progetto, per una migliore gestione e per un consolidamento dei dati a disposizione del Cliente.

Per comprendere al meglio le esigenze di ECOLAN SPA saranno organizzati incontri preliminari all'offerta economica, che metteranno a fuoco le principali priorità di business da approfondire puntualmente durante la fase di analisi e che delineano i benefici ottenibili con l'implementazione del sistema gestionale TeamSystem HR.

Al termine della fase di incontri preliminari alla stesura dell'offerta verranno sottoposti a ECOLAN SPA due documenti che identificano:

- I moduli di TeamSystem HR necessari alla copertura dei processi aziendali identificati negli incontri preliminari, i servizi di manutenzione compresi nella fornitura e le condizioni economiche relative alla fornitura stessa.
- I servizi professionali necessari ad affrontare e portare a termine il progetto di revisione del sistema informativo aziendale di ECOLAN SPA  
Tale documento evidenzierà le attività necessarie all'implementazione di TeamSystem HR presso l'Azienda, il team di progetto, l'effort necessario da parte del personale di ECOLAN SPA  
Il documento identificherà inoltre i tempi previsti per l'esecuzione del progetto e le relative condizioni economiche.

## 2 TeamSystem: 40 anni di successi

TeamSystem, con quarant'anni di presenza sul mercato e un percorso di costante crescita è leader italiano nella fornitura di prodotti software per Imprese e Professionisti, grazie alla costante attenzione al servizio e al supporto al Cliente, elementi imprescindibili per il successo dei progetti e il corretto utilizzo delle soluzioni proposte.

**Vision:** portare il Digitale in ogni Impresa



### IMPRESE

Rendere le imprese Italiane più competitive grazie a soluzioni digitali con impatto immediato e concreto sul business



### SISTEMA PAESE

Contribuire alla valorizzazione del Paese realizzando piattaforme digitali che collegano imprese, PA, cittadini



### PERSONE

Diffondere strumenti e pratiche che permettono alle persone di esprimere il proprio talento in modo efficace e gratificante



### AMBIENTE

Contribuire a migliorare l'impatto sull'ambiente con soluzioni digitali pensate per la sostenibilità ambientale e la riduzione del consumo di risorse

La storia di **TeamSystem** è stata costruita su tre capisaldi importanti che hanno portato ad una crescita aziendale costante dal 2000 ad oggi:

- **Qualità** nel servizio ai Clienti e presenza capillare sul territorio;
- Costanti **investimenti** nell'evoluzione di tecnologie, prodotti e competenze;
- **Un'offerta ampia e articolata.**

### 3 La digital transformation

La **digital transformation** non è più soltanto una questione tecnologica, ma una sfida che coinvolge tutto il **capitale umano** spingendo l'Azienda a una ridefinizione complessiva delle pratiche, dei **processi**, dei **luoghi** e delle modalità di lavoro verso forme più **agili** con l'obiettivo di sviluppare in ogni area aziendale nuove competenze e professionalità che siano in grado di interpretare al meglio le nuove opportunità e condurre al cambiamento.

La **direzione HR** è chiamata a supportare le **linee di business** nel ripensare profondamente i propri **processi** e nel renderli adeguati alle nuove esigenze del digitale, per:

- Garantire che la **forza lavoro** acquisisca le competenze digitali richieste
- Sviluppare nei manager capacità di **leadership** e assumere rapidamente ruoli adeguati al cambiamento
- Rimuovere tutte le barriere che impediscano ai lavoratori di svolgere il proprio lavoro in modo semplice ed efficace, ripensato soprattutto senza vincoli di spazio
- Avere una strategia di trasformazione digitale chiara e coerente, focalizzando sulle esperienze dei dipendenti attraverso programmi dedicati allo sviluppo dei talenti



## 4 Perché una soluzione All-in-One

Per guidare la trasformazione digitale abbiamo scelto di approcciare il mercato con una soluzione All-in-One che porta in dote alle organizzazioni i seguenti vantaggi e benefici operativi:

- **Copertura di tutti i processi**, un perimetro esclusivo nel mercato HR: un unico punto di accesso centralizzato e sicuro ai dati del personale; consente una gestione flessibile delle autorizzazioni di accesso ai dati sensibili.
- **Elevata flessibilità**: dalla piccola e media impresa alle grandi realtà Enterprise fino agli Studi Professionali dei Consulenti del Lavoro, la soluzione si adatta alle necessità di società eterogenee in termini di dimensione e complessità, grazie a un sistema altamente configurabile.
- **Monitoraggio immediato**: è consentito l'accesso al sistema da parte di dipendenti e manager e la piena partecipazione al miglioramento dei processi, alla loro gestione e al loro monitoraggio.
- **Unico repository centralizzato per documenti e contenuti**, utilizzati in qualsiasi formato e in modo integrato (video, webinar, white paper etc.), taggati e categorizzati per essere facilmente fruibili.
- **HR analytics**: dall'amministrazione alla gestione, dalla formazione alla sicurezza sul luogo di lavoro; è consentita la condivisione e l'analisi dei dati in tempo reale su tutta la piattaforma.
- **Una relazione Azienda - dipendente in totale mobilità**: la soluzione si rivolge a tutte le Aziende che hanno compreso l'importanza di investire sulla people mobile strategy di dipendenti e collaboratori.

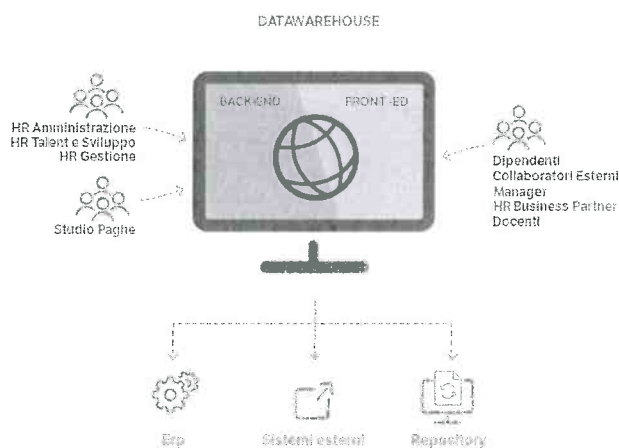
## 5 TeamSystem HR

TeamSystem HR è la soluzione che permette di **controllare ogni fase del processo amministrativo del personale** (dall'assunzione alla gestione del rapporto di lavoro fino alla sua cessazione) e di arricchire la proposta di **funzionalità verticali**, come il welfare, la gestione delle performance e gli aspetti legati alla compensation, alla formazione aziendale, all'organizzazione H&S e alla sorveglianza sanitaria.

TeamSystem HR automatizza i processi offrendo **avanzate funzionalità trasversali** di reporting e analytics, dashboard con KPI visibili e aggregati (es. risultati di valutazione, turnover, KPI presenze, RAL media, bonus per unità organizzativa), aggiornamenti in tempo reale e rinnovati cruscotti di controllo.

Un'interfaccia dedicata consente l'integrazione bidirezionale con i sistemi esterni e permette il perfetto allineamento con i sistemi informativi aziendali e la qualità del dato presente in TeamSystem HR.

L'accesso a TeamSystem HR è diversificato a seconda dei processi da gestire e dei ruoli: **back-end** per i processi di amministrazione, gestione, sviluppo e sicurezza e **front-end** per dipendenti, manager, HR Business Partner, docenti e personale esterno.



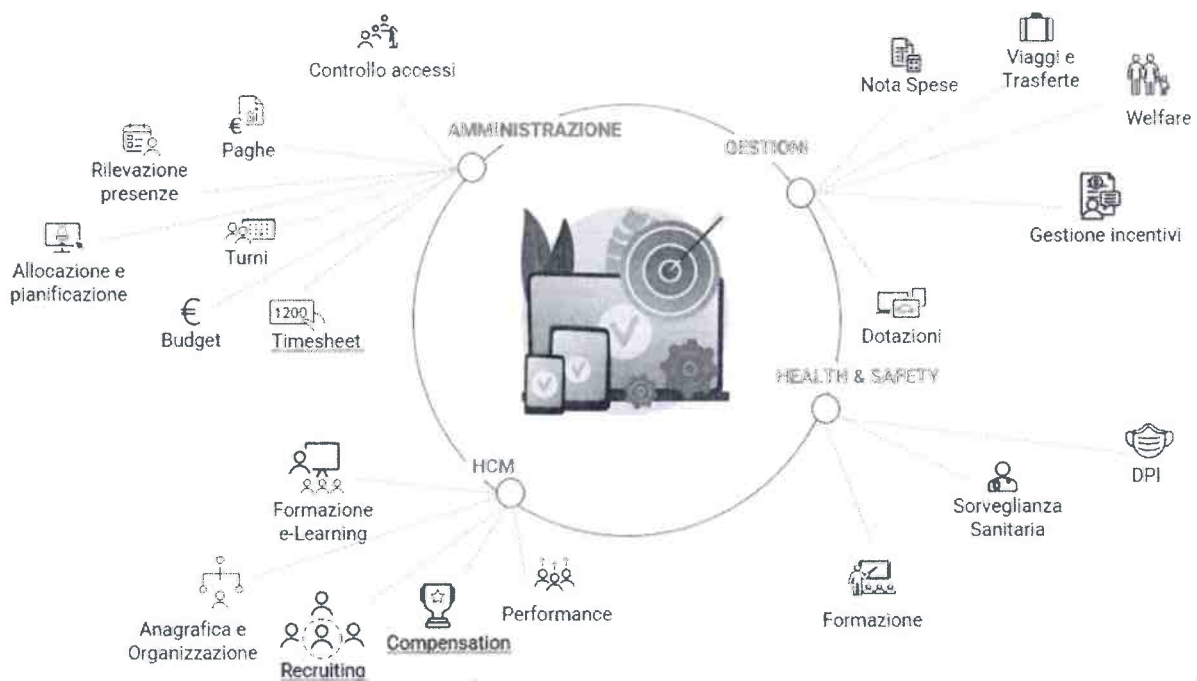
Attraverso l'**app mobile di TeamSystem HR** il sistema crea un **vero e proprio dialogo digitale tra lavoratori e Azienda**. L'app mobile è dedicata a tutte le società che utilizzano il gestionale paghe di TeamSystem HR.

## 6 Copertura funzionale

TeamSystem HR è una soluzione **All-in-One** che accoglie in un unico ambiente l'insieme delle funzionalità di una moderna Direzione HR (**Amministrazione, Gestioni, HCM e Sicurezza**).

TeamSystem HR consolida in un'unica **soluzione cloud** le diverse funzioni che rispondono a tutte le esigenze relative alla gestione delle risorse umane, dalla ricerca di personale alla sicurezza nell'ambiente di lavoro e consente a HR, Consulenti del Lavoro, manager e lavoratori di accedere ai dati significativi in qualsiasi momento della giornata.

TeamSystem HR è una **soluzione data driven dall'esclusiva ampiezza funzionale**, in grado di sfruttare tutti i vantaggi del cloud per garantire alte performance e sicurezza sui dati, anche in **smart working e in mobilità**.





## Amministrazione

**Paghe:** L'elaborazione paghe e l'emissione dei cedolini permettono di analizzare gli aspetti finanziari/amministrativi legati alle molteplici attività aziendali. La procedura è multi-aziendale e multi-contrattuale, ottimizza la gestione di tabelle, anagrafiche e voci di calcolo, concepita e realizzata con l'obiettivo di semplificare, velocizzare e aumentare l'efficienza del servizio di amministrazione del personale.

L'HR può così gestire tutte le elaborazioni e le pratiche mensili dei dipendenti dell'azienda: buste paga, tabulati di verifica, controllo e contabili, assegni nucleo familiare, modulistica speciale, etc., in modo completamente automatizzato, guidato e veloce, e riducendo gli errori nella gestione del personale e nell'elaborazione dei cedolini.

**Presenze:** Il sistema di rilevazione delle presenze permette di gestire le informazioni in modo dinamico, dai tradizionali lettori di badge fino agli smartphone con geolocalizzazione e supporta i nuovi paradigmi di lavoro in mobilità, fornendo informazioni sempre dettagliate e corrette al modulo paghe.

Le analisi statistiche, generabili in completa autonomia, forniscono in modo veloce le informazioni relative ad assenteismo, ore lavorate, saldi etc.

**Pianificazione turni:** Permette di impostare, modificare e assegnare in modo dinamico profili orari al personale. La possibilità di configurare vincoli specifici, legati alle norme sulla sicurezza o alle compliance amministrative, fornisce la tranquillità di pianificare le attività del personale senza violare vincoli di legge o coperture aziendali. La condivisione immediata dei dati presenti sul cartellino permette di prendere decisioni sempre corrette. Attraverso la funzione di allocazione risorse è possibile indicare le attività/servizi da svolgere all'interno del turno di lavoro. Ciò consente di ottenere, parallelamente alle informazioni relative al LUL, i dati relativi ai processi gestionali, che potranno alimentare i moduli di contabilità analitica.

**Timesheet:** Rendiconta le attività svolte su commessa, Cliente, centro di costo o altra entità. L'integrazione con la funzione di rilevazione presenze garantisce la congruenza tra le ore pagate sul cedolino e le ore considerate in contabilità analitica.

**Budget:** Le informazioni ereditate dalle Paghe, l'opportunità di gestire variabili in ambito retributivo e contributivo a qualsiasi livello contrattuale e il calendario perpetuo, consentono di costruire una previsione del costo del personale su più anni e distinta per centro di costo, qualifica, livello e singolo dipendente. A questo si possono aggiungere costi di diversa natura, anche se non collegati direttamente al processo paghe (es. corsi di formazione).

**Controllo accessi:** Gestisce interamente quanto concerne l'accesso fisico agli edifici aziendali attraverso l'uso di tornelli, apriporta o sbarre, definendo le politiche di accesso ai singoli varchi e configurando fasce orarie o giorni abilitati. La condivisione dell'anagrafica con i moduli di rilevazione automatica presenze consente di effettuare controlli di congruità tra accessi rilevati e timbrature effettuate.

## Gestioni

**Welfare:** È un servizio in grado di gestire tutte le tipologie di welfare (puro, contrattuale e di produttività), pensato per migliorare il work-life balance senza gravare sui costi aziendali. Permette di scegliere qualsiasi struttura o servizio senza che questi siano obbligatoriamente convenzionati. La soluzione mette a disposizione dei dipendenti un marketplace online con oltre 15 mila offerte di benefit, proposti dai più importanti brand globali tanto quanto da partner locali e permette la gestione dei rimborsi spese nei casi ammessi dall'art. 51 del TUIR. La piattaforma permette inoltre di erogare buoni pasto elettronici e servizi di mensa diffusa.

**Dotazioni:** La gestione delle dotazioni assegnate ai collaboratori aziendali comprende tutti i dati che le contraddistinguono (lotto, targa, matricola o altro), la sua scadenza, la documentazione tecnica, il suo responsabile. La dotazione può essere associata a un ruolo aziendale in modo che all'assunzione di un nuovo collaboratore la lista delle dotazioni possa essere proposta automaticamente.

**Note spese:** La rendicontazione delle spese sostenute dal personale tiene conto di tutte le variabili tipiche di questo processo: limite per i rimborsi, richieste anticipi, livelli autorizzativi, indennità di spesa etc. La completa configurabilità dell'interfaccia utente consente di adattarsi alle esigenze specifiche della propria azienda: all'inserimento della missione o del giustificativo di spesa si scatenano anche i flussi legati alla giustificazione della giornata di assenza dal lavoro sul modulo di rilevazione presenze, in modo da evitare doppi inserimenti sui due moduli.

**Viaggi e Trasferte:** Grazie a un'integrazione diretta con decine di fornitori e aggregatori, il sistema riesce a comparare in tempo reale le tariffe di viaggio disponibili e proporre al cliente finale il prezzo migliore. Le aziende possono automatizzare la maggior parte dei processi e ridurre fino all'80% il tempo di gestione, liberando risorse per il proprio core business.

**Gestione Incentivi:** Il modulo consente all'HR di individuare le migliori opportunità offerte a livello Nazionale o Regionale per reclutare forza lavoro per la propria Azienda. È possibile interrogare l'archivio per verificare se esistono sgravi contributivi e/o incentivi derivanti da normativa Nazionale o Regionale e bandi di Politiche Attive del Lavoro per attivare un rapporto di lavoro o un tirocinio.

## Human Capital Management

**Anagrafica e Organizzazione:** Raccoglie in un unico ambiente tutte le funzionalità per gestire al meglio il disegno dell'organigramma e i suoi legami con il controllo di gestione, fino ai dati relativi al dipendente (passaggi di livello, variazioni di contratto, cessazioni e riassunzioni, etc.) I gestori di queste informazioni ottengono immediatamente due vantaggi: un unico punto d'accesso e una gestione più veloce ed efficace.

**Recruiting:** Dalla verifica delle posizioni aziendali scoperte all'onboarding del nuovo dipendente all'interno dell'organizzazione, il processo viene gestito: analizzando le necessità del contesto, monitorando lo stato di avanzamento, attivando gli eventi amministrativi e gestionali al momento dell'assunzione. Permette al reparto HR di acquisire, gestire e ottimizzare la forza lavoro per tutto il ciclo di vita del collaboratore (dalle prime attività di ricerca e selezione, all'onboarding dei candidati selezionati). Il sistema di multiposting integrato permette di pubblicare le offerte di lavoro sui social o altre piattaforme di recruiting, generando un bacino di candidati, disegnato attraverso le tecnologie di A.I. cv matching e soft skill matching.

**Sviluppo:** Lo sviluppo del personale consente di monitorare obiettivi e crescita delle risorse attraverso un processo valutativo determinato in base alle esigenze del Cliente e la definizione del legame tra i risultati di valutazione e i piani di crescita, le politiche retributive e la valutazione del potenziale. Ciò permette di gestire la pianificazione retributiva in modo integrato agli altri processi di sviluppo, mettendo a disposizione tutti gli elementi che garantiscano competitività, trasparenza ed equità e quanto necessario perché la direzione HR abbia il controllo gestionale dell'intero processo.

**Formazione:** Viene gestita attraverso un Extended Learning Management System completo di tutte le funzionalità (compresa l'erogazione di contenuti on-line) che consente a dipendenti, manager, docenti e gestori della formazione di interagire all'interno di un unico ecosistema digitale di apprendimento. Il back-office consente una gestione unica delle attività di progettazione, pianificazione, erogazione e consuntivazione, abilitando un controllo puntuale dei costi e degli eventuali piani di finanziamento, con particolare attenzione alla fase di raccolta dei fabbisogni formativi e raccogliendo in un ampio repository qualsiasi tipo di contenuto, interno o esterno, a scopo di formazione e garantendone il tracciamento puntuale.

**E-learning:** Le funzionalità di erogazione dei contenuti on-line consentono la progettazione di percorsi che prevedano un qualsiasi tipo di contenuto digitale in modo da coprire tutte le esigenze di formazione. L'uso di una piattaforma di Learning Management System permette di tracciare la fruizione di tutti i contenuti digitali da parte dei discenti e consente il calcolo del completamento dei percorsi e in associazione al singolo contenuto, in modo da monitorarne l'utilizzo.

**Compensation:** La pianificazione retributiva è strutturata e gestita in modo integrato agli altri processi di sviluppo per garantire competitività, trasparenza ed equità interna ed esterna, con la possibilità di gestire budget, benchmark retributivi, processi di candidatura e integrazione con il sistema paghe. La grande configurabilità del modulo consente di adattare sia il processo sia il contenuto della scheda di valutazione, con particolare attenzione alla gestione di qualsiasi tipo di obiettivo.

## Sicurezza

**Nomine e incarichi H&S:** Permette di gestire l'intero processo di nomina/incarico delle figure legate alla sicurezza, quali Datore di lavoro, Servizio di prevenzione e protezione, Medico competente e coordinatore, Addetti alle emergenze, il Preposto, RLS, RSPP.

**Adempimenti formativi:** Permette la gestione e la rendicontazione della formazione H&S attraverso il calcolo delle esigenze formative legate alla sicurezza sul lavoro, la gestione dello scadenziario, la convocazione ai corsi periodici obbligatori e il relativo monitoraggio.

**Sorveglianza sanitaria:** Permette di gestire le disposizioni di legge legate alla sorveglianza sanitaria attraverso il calcolo delle necessità di visite mediche e accertamenti inerenti al profilo di rischio del lavoratore, la definizione personalizzata dei protocolli sanitari, la programmazione e la convocazione delle visite, la compilazione dei dati di visita e di assegnazione delle idoneità da parte del medico.

## Mobilità

TeamSystem HR rende fruibili in mobilità tutte le informazioni fondamentali per la relazione digitale tra Azienda e lavoratore:

L'applicazione copre infatti processi amministrativi e gestionali, permettendo al lavoratore di:

- ✓ **consultare e gestire in mobilità e autonomia i propri dati anagrafici o bancari**, con la possibilità di proporre modifiche in self service;
- ✓ **esaminare i dati contrattuali** (inquadramento, qualifica, mansione, livello); in situazioni multi-aziendali, permette di selezionare con un unico accesso l'Azienda di interesse, visualizzarne i dati relativi e avviare comunicazioni segregate per profilo aziendale;
- ✓ **controllare il cedolino paga e la Certificazione Unica (CU)**, con la possibilità di avviare una ricerca storicizzata e condividere la documentazione con soggetti terzi, in modo semplice e immediato;
- ✓ **consultare la situazione dei prestiti e leggere rapidamente i residui verso tutti i soggetti creditori**;
- ✓ **comunicare le attività svolte ed effettuare richieste** di ferie e permessi;
- ✓ **gestire la timbratura di inizio e fine lavoro** per l'elaborazione del cartellino e dei dati di produzione (timesheet), anche in forma geolocalizzata e nel pieno rispetto del GDPR;
- ✓ **gestire le note spese** in mobilità;
- ✓ **consultare e commentare news** e informazioni pubblicate dall'azienda;
- ✓ accedere in mobilità all'intero **fascicolo documentale** del dipendente e alle funzionalità di **feedback, formazione e performance**.

Un sistema di alert consente al lavoratore di ricevere comunicazioni aziendali, visualizzandole sull'applicativo (es. approvazione di una richiesta ferie, pubblicazione di un cedolino paga).

**La soluzione mobile di TeamSystem HR è in grado di colloquiare con più sorgenti di dati e farli confluire in una gestione unica:** l'Azienda può comunicare le informazioni relative a timbrature, richieste ferie e permessi, mentre lo Studio Professionale può trasmettere i dati contrattuali, le buste paga, la CU e i contratti firmati digitalmente.

## Gestione API

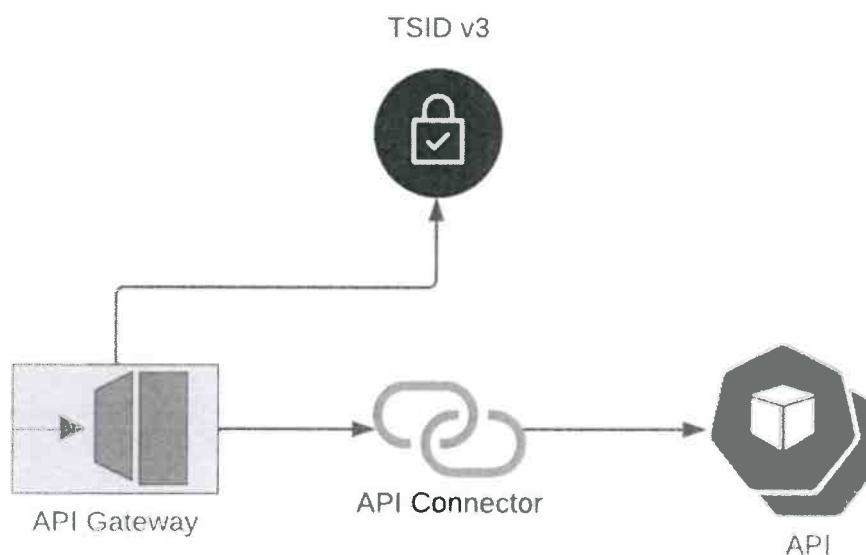
**TeamSystem HR** tramite un'apposita licenza permette a clienti e partner l'utilizzo di API (Application Programming Interface) che permettono di accedere a determinati dati e funzionalità da parte di soluzioni applicative terze interoperabili con TeamSystem HR.

L'utilizzo delle API è regolato contrattualmente in modo da garantire, TeamSystem e il cliente finale, sul corretto utilizzo delle stesse per gli scopi per cui sono state pensate. Il loro utilizzo viene concesso in licenza d'uso non esclusiva, non cedibile, non sub-licenziabile, temporanea e revocabile.

TeamSystem richiede che il soggetto utilizzatore si impegni ad utilizzarle le API nei limiti della Licenza, in conformità alle normative applicabili e con la consapevolezza che ogni utilizzo delle API per finalità diverse da quelle previste è vietato.

L'utilizzatore delle API sarà quindi esclusivo responsabile del rapporto con gli Utenti Finali con riferimento agli Applicativi integrati e all'utilizzo di dati e funzionalità di TeamSystem HR accessibili tramite API.

L'accesso alle API è sicuro e monitorato sulla base degli standard di sicurezza imposti da TeamSystem che prevede un flusso di autenticazione Oauth di tipo client credentials. A fronte del token di autenticazione valido, il sistema mette a disposizione dell'utilizzatore autenticato le API disponibili per le sue licenze, come mostrato nello schema seguente.



### Caratteristiche delle API

- Sicurezza implementata tramite protocollo Oauth (client credentials flow)
- Request rate limit a protezione dell'infrastruttura
- Estrattori con possibilità di filtraggio e paginazione evoluti

## 7 Modello di gestione dei progetti di avviamento di TeamSystem HR

Il successo nell'introduzione di una soluzione per la gestione delle risorse umane in Azienda dipende da diversi fattori che riguardano:

- Il produttore della soluzione
- Il team di progetto che si occupa di fornire i servizi di avviamento del sistema a copertura delle aree organizzative
- Per ultimo, ma certamente essenziale per la riuscita del progetto, il team dell'Azienda che decide di affrontare il progetto di cambiamento.

L'Azienda che affronta il progetto chiede al produttore:

- **Solidità del fornitore:** il ciclo di vita di un sistema HR in Azienda va dai 6 agli 8 anni. La garanzia di continuità del fornitore è un punto fondamentale della partnership
- **Garanzia di investimenti continui sulla piattaforma.** Un sistema per la gestione delle risorse umane è adeguato alle esigenze di evoluzione dell'Azienda solamente se è costantemente rinnovato tenendo conto del cambiamento tecnologico e delle nuove esigenze di business
- **Massima attenzione alle normative e alla loro evoluzione**

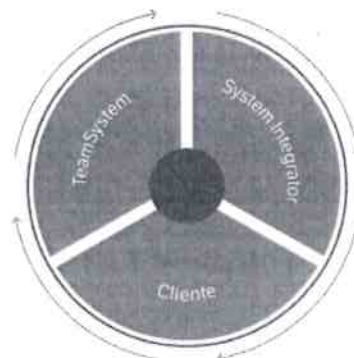
TeamSystem è la più grande Azienda italiana di software gestionali. **Gli investimenti su TeamSystem HR sono stati molto significativi.** Il team di ricerca e sviluppo conta oltre **700** risorse con approfondite competenze nell'ambito della realizzazione di soluzioni informatiche per le Aziende.

**I laboratori di R&D di TeamSystem sono in costante contatto con istituzioni e professionisti in ambito normativo e questo assicura un costante e rapido adeguamento a tutte le normative riguardanti il mondo del lavoro.**

TeamSystem ha selezionato un numero ristretto di System Integrator tenendo conto di distribuzione territoriale e di competenze approfondite sui processi aziendali in tutte le aree dell'azienda.

Su questi System Integrator TeamSystem ha investito in modo significativo mettendo a punto e continuando a gestire un rigoroso processo di formazione e certificazione su moduli e piattaforme di integrazione di TeamSystem HR.

Il risultato di questa strategia di mercato è la disponibilità di strutture di System Integrator di dimensioni adeguate, capillari sul territorio, con ampie competenze sia sui processi che su TeamSystem HR.



## 8 Modello di servizio dedicato ai clienti strategici

I “Clienti Strategici” sono un insieme selezionato di Clienti che per rilevanza e complessità dei progetti richiedono una gestione “personalizzata” da parte di TeamSystem.

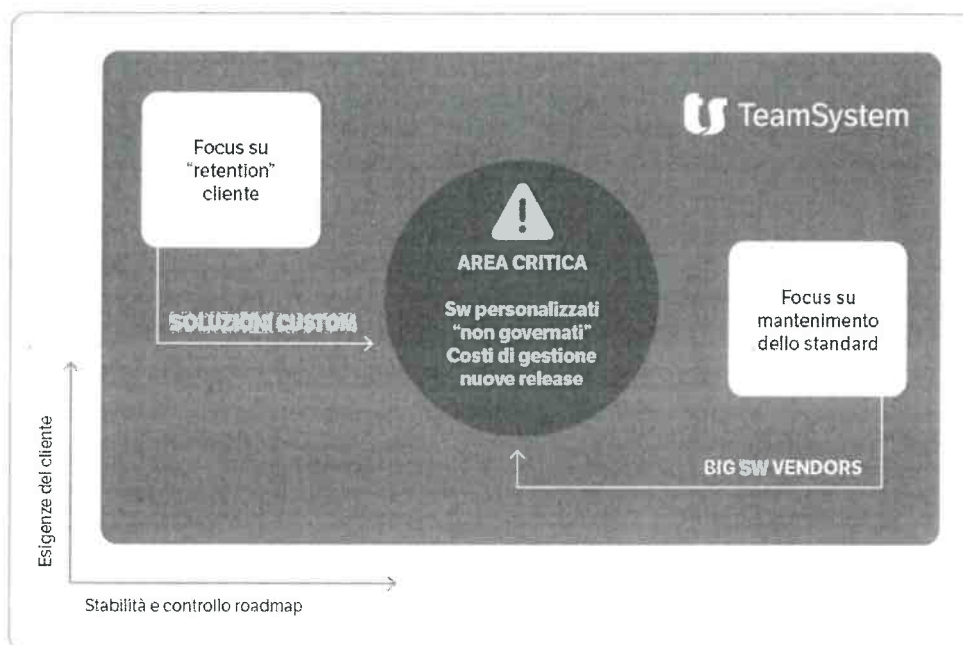
I Clienti strategici sono medie e grandi imprese estremamente dinamiche, che hanno esigenze di flessibilità (ovvero di personalizzazione delle soluzioni) e velocità di risposta da parte dei fornitori di soluzioni, ma richiedono anche un supporto strutturato su un mercato internazionale fortemente competitivo, con standard di servizio in linea con quelli dei Software Vendor multinazionali.

Lo sviluppo di personalizzazioni e l'evoluzione del Software si scontra però spesso con i vincoli imposti dai produttori di soluzioni HR, che puntano alla difesa degli standard, o con i limiti strutturali delle soluzioni realizzate ad hoc, tipicamente da operatori di nicchia.

Lo sviluppo di personalizzazioni “non governate” sui pacchetti standard dei produttori di soluzioni HR o la scelta di soluzioni realizzate ad hoc espone a costi elevati di adeguamento, rischi e complessità, con uno scarso controllo della roadmap evolutiva del prodotto e della sua stabilità e scalabilità.

Il “Modello di Servizio Clienti Strategici” di TeamSystem fa leva sull'integrazione delle competenze del System Integrator e del produttore e permetterà a ECOLAN SPA di avere accesso a:

- supporto del System Integrator per la rilevazione ed il presidio delle specifiche esigenze del Cliente;
- supporto delle strutture TeamSystem di R&D per garantire l'ottimizzazione delle scelte, l'allineamento alle best practice e la coerenza delle personalizzazioni con la roadmap evolutiva dei prodotti software;
- riduzione del TCO (“Total Cost of Ownership”, o “Costo Totale di Possesso”) rispetto a soluzioni fortemente standardizzate che richiedono nel tempo un elevato livello di personalizzazioni e costi elevati di allineamento alle nuove release del software.



## 9 Assistenza, supporto post-vendita ed evoluzione della soluzione

TeamService fornisce assistenza post-vendita continua attraverso una struttura dedicata al supporto al Cliente.

La piattaforma web è il punto di accesso unico e sempre disponibile che racchiude:

- **COMPETENZA**  
Un motore semantico in linguaggio naturale consente la rapida individuazione della documentazione più utile alla specifica esigenza. Il motore semantico è costantemente aggiornato e offre in autonomia informazioni di supporto all'utilizzo dei prodotti e soluzioni di natura tecnica ai problemi sottoposti dal Cliente.
- **EFFICIENZA**  
L'interazione con il servizio di assistenza garantisce un inserimento delle richieste più semplice e organizzato sia dal portare sia da un sistema IVR telefonico.
- **TEMPESTIVITÀ**  
Attraverso il Support, TeamService comunica proattivamente agli utenti di TeamSystem HR, contestualmente all'utilizzo del prodotto, informazioni e notizie sui temi maggiormente rilevanti.
- **CONTROLLO**  
MySupport aggiorna costantemente il Cliente sul livello del servizio: problemi aperti, chiusi e tempo medio di attesa per la soluzione.

Il Support si avvale del lavoro quotidiano di un team di professionisti TeamService dedicato, con l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità del servizio e arricchire e aggiornare i contenuti messi a disposizione dei nostri Clienti.

Il Cliente riceve periodicamente aggiornamenti derivanti da nuove release di prodotto e modifiche ai programmi derivanti da variazioni di leggi esistenti. Per quanto riguarda specifiche esigenze di personalizzazione o evoluzione di prodotto, TeamSystem è sempre a disposizione dei propri Clienti per soddisfare esigenze di business, aggiornamento tecnologico e di processo.



## 10 Moduli di prodotto

La soluzione sarà fornita in una configurazione **per un massimo di 300 Dipendenti**, prodotti e i relativi moduli che abbiamo ritenuto necessari per ECOLAN SPA - in base alle informazioni raccolte - sono i seguenti (gli importi esposti sono espressi in euro al netto di IVA):

Descrizione moduli	
<b>HR Portal</b>	
Prerequisito a tutta l'offerta - permette di gestire in modo integrato i dati del personale organizzati in scheda anagrafica, storicizzazione dati anagrafici, organizzazione e modello professionale. Le funzionalità di reporting e HR Analytics permettono l'analisi di tutti i dati tramite dashboard e KPI personalizzabili. Gestione scadenario, fascicolo azienda, fascicolo dipendente, comunicazioni, news, messaggistica, alert, tracciamento interscambio documentale, <b>accettazione di presa visione apertura documento, organigramma, work flow approvativi, scadenza documento.</b>	
<b>HR Kit Presenze</b>	
Include: richiesta di giustificativi da parte del dipendente, l'autorizzazione dei responsabili, le comunicazioni email delle richieste e delle autorizzazioni, la visibilità sul cartellino e i totali progressivi (ferie, permessi, straordinari etc.). Foglio presenze, inserimento delle ore di presenza settimanali.	
<b>HR App</b>	
Modulo che permette la gestione del timesheet e le timbrature di produzione (anche le timbrature virtuali), la comunicazione eventi di malattia, la visualizzazione saldo ferie e permessi e la richiesta periodi di ferie, permessi e altre assenze (prer. Kit Presenze), fascicolo documentale, bacheca digitale e news	
<b>Totale canone annuale</b>	<b><del>7.850,00 €</del></b>
<b>Totale canone annuale a Voi riservato</b>	<b>6.280,00 €</b>

## 11 Consulenza Tecnica e Operativa

Codice Listino	Descrizione	Servizi [€]	
AVV/T	FORMAZIONE E AVVIAMENTO SOFTWARE BASE Portal + Presenze + App	4.500,00 €	
<b>Totale a Voi riservato</b>		4.500,00 €	
		0,00 €	

Tale stima potrà essere confermata e/o modificata sulla base di eventuali fattori emergenti dalle fasi di analisi AS-IS e TO-BE svolta da TeamSystem, e verrà condivisa con gli utenti finali e la direzione aziendale di ECOLAN SPA

Le attività degli specialisti di TeamSystem potranno essere svolte presso la sede del Cliente o da remoto, a seconda delle necessità. Laddove si ritenesse necessario un intervento in presenza, il Cliente mette a disposizione l'opportuno supporto logistico compatibile con le normative sulla sicurezza e qualità del lavoro attualmente in vigore, fermo restando che per motivi di opportunità alcune attività potranno essere svolte presso le sedi di TeamSystem e/o TeamService.

Eventuali attività non comprese nella formazione base per i moduli preventivati, verranno consuntivate tramite appositi rapportini che dovranno essere sottoscritti dal Cliente.

Le attività di progetto saranno erogate sulla base delle tariffe sotto riportate (gli importi esposti sono espressi in euro al netto di IVA):

Figure professionali	Tariffa oraria	Tariffa a Voi riservata
<i>Project Manager</i>	100,00 €	60,00 €
<i>Consulente Senior</i>	90,00 €	70,00 €
<i>Consulente Junior</i>	70,00 €	50,00 €
<i>Consulente Tecnico/Programmatore</i>	70,00 €	50,00 €
<i>Sistemista</i>	60,00 €	50,00 €

Il presente documento non è vincolante e non è produttivo di effetti o obblighi di sorta nei confronti di TeamSystem o del cliente. L'eventuale conclusione di un accordo vincolante tra TeamSystem e il cliente è in ogni caso soggetta all'accettazione da parte del cliente delle condizioni generali del gruppo TeamSystem.

## 11.1 Esclusioni e/o precisazioni

Sono esclusi dall'offerta i seguenti servizi, prodotti ed attività:

- prodotti software ad eccezione di quanto esplicitamente indicato nella proposta
- prodotti hardware, reti di trasmissione dati e relativa manutenzione
- personalizzazioni (da verificare, se necessarie, in fase di analisi dei fabbisogni)
- migrazione dati (da verificare sulla base del sistema attuale)
- interfacce verso sistemi esistenti (fatta eccezione dell'analisi tecnica per tracciati record e il supporto per integrazione con altri applicativi)
- corsi di formazione su funzionalità e componenti del sistema non oggetto della presente offerta
- quanto non esplicitamente citato nella presente offerta

Le attività escluse potranno, su Vostra richiesta, essere quotate a parte.

Il presente documento è stato elaborato tenendo conto le seguenti precisazioni:

- Con l'obiettivo di facilitare le attività necessarie per l'implementazione e la manutenzione dell'applicativo, abbiamo supposto la disponibilità di accesso remoto al nuovo sistema.
- Per il raggiungimento degli obiettivi risulta fondamentale la partecipazione dei responsabili di funzione; ogni atteggiamento/azione che possa ostacolare la consensuale pianificazione del progetto verrà immediatamente riportata alla Direzione della **ECOLAN SPA**

## 12 Condizioni commerciali

All'interno della presente offerta sono valide le seguenti condizioni commerciali:

- I prezzi esposti sono al netto dell'IVA, percentuale di legge 22%, a carico dell'acquirente
- Trasporto a cura del Fornitore
- Data prevista consegna: 40 gg lavorativi data ordine
- Pagamenti e fatturazione Canone: canone semestrale gen/lug – Ri.Ba. 30/60gg FM
- Validità offerta: la presente offerta è valida per 30 gg. dalla data del presente documento
- In nessun caso la Licenziante si assume responsabilità per malfunzioni derivanti da reti e dispositivi hardware e software non forniti dalla medesima
- Gli ordini si intendono assunti previa approvazione della direzione commerciale della Licenziante

**Per presa visione e accettazione  
Data, Timbro e Firma del Cliente:**

## 13 Condizioni generali di utilizzo prodotti software e servizi di aggiornamento, assistenza e manutenzione

Con riferimento alla presente offerta trovano applicazione le “Condizioni generali di utilizzo prodotti software e servizi di aggiornamento, assistenza e manutenzione” di TeamSystem visibili al link <https://tc.teamsystem.com/CloudSaasVAR.pdf>

Ai sensi degli artt. 1341, comma 2, e 1342 c.c., il Cliente dichiara di aver esaminato attentamente e accetta espressamente le seguenti clausole delle Condizioni Generali:

- Art. 1 (Ambito di applicazione delle Condizioni Generali);
- Art. 2 (Licenza d'uso delle Macchine Virtuali e del Software);
- Art. 3 (Attivazione e convalida del Software);
- Artt. 4.3-4.4 (Credenziali di Accesso);
- Art. 5 (Aggiornamenti);
- Art. 6 (Servizi); Artt. 7.3-7.4-7.5-7.6- 7.7 (Corrispettivi e pagamenti);
- Art. 8 (Obblighi del Cliente);
- Art. 10 (Ritiro dal mercato e sostituzione);
- Art. 11 (Responsabilità della Licenziante);
- Art. 12 (Responsabilità e dichiarazioni del Cliente);
- Art. 13 (Manleva);
- Art. 14 (Sospensione e interruzione);
- Art. 15 (Modifiche unilaterali);
- Art. 16 (Durata);
- Art. 17 (Recesso);
- Art. 18 (Clausola risolutiva espressa);
- Art. 19 (Effetti della cessazione);
- Art. 20 (Divieto di storno);
- Art. 21 (Confidenzialità);
- Art. 22 (Codice Etico, Codice di Condotta Anti-corrruzione e Modello Organizzativo di TeamSystem)
- Art. 24 (Legge applicabile e foro esclusivo);
- Art. 25 (Cessione del contratto e autorizzazione preventiva alla cessione);
- 29 (Trattamento dei dati personali); Allegato B (SLA).

**Per presa visione e accettazione**

**Data, Timbro e Firma del Cliente:**

