



INPDAP – Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica
Gara per la Razionalizzazione dei Rapporti con il Fisco

INPDAP
ISTITUTO NAZIONALE DI PREVIDENZA PER I
DIPENDENTI DELL'AMMINISTRAZIONE PUBBLICA

Normalizzazione
del
Sistema Informativo dell'Istituto:

RAZIONALIZZAZIONE
DEI RAPPORTI CON IL FISCO

Capitolato tecnico

SOMMARIO

1	PREMESSA.....	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	3
3	DECORRENZA E DURATA DEL CONTRATTO.....	4
4	IL CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	4
5	REQUISITI DEL SW APPLICATIVO.....	5
5.1	Requisiti generali.....	5
5.1.1	Interfaccia utente.....	5
5.1.2	Autenticazione e Autorizzazione Utenti.....	6
5.2	Requisiti modulo di gestione del 730.....	6
5.2.1	Acquisizione 730/1.....	7
5.2.2	Gestione 730/4 CAF.....	7
5.3	Requisiti modulo di gestione del 770.....	7
5.4	Requisiti modulo di gestione CUD.....	8
5.5	Requisiti modulo di gestione Certificazioni lavoro autonomo.....	8
5.6	Requisiti modulo di gestione ICI.....	9
5.7	Requisiti modulo di gestione UNICO.....	9
5.8	Requisiti modulo di gestione IVA.....	9
6	Personalizzazione dell'applicativo.....	10
7	Infrastruttura hardware e sw di base.....	10
8	Architettura applicativa di riferimento.....	11
9	SERVIZI DI SUPPORTO.....	12
9.1	Supporto al collaudo.....	12
9.2	Servizio di addestramento all'utilizzo degli applicativi.....	12
9.3	Servizio di assistenza on-site.....	13
9.4	Servizio di manutenzione.....	14
9.4.1	Manutenzione correttiva.....	14
9.4.2	Manutenzione evolutiva.....	14
10	LUOGO DI LAVORO.....	15
11	LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI.....	15
12	MODALITA' DI GESTIONE DELLA FORNITURA.....	16
12.1	Ruoli e responsabilità.....	16
12.2	Piano di Progetto.....	16
12.3	Piano di Qualità.....	17
12.4	Piano di Collaudo.....	17
12.5	Documentazione di progetto.....	17
12.6	Rendicontazione delle attività.....	18
12.7	Modalità di remunerazione.....	18

1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico ha lo scopo di definire la fornitura dei prodotti software e dei servizi di addestramento all'utilizzo degli applicativi, assistenza e manutenzione connessi necessari per la realizzazione del "Progetto Fisco", finalizzato alla informatizzazione dei processi produttivi e gestionali dell'Istituto connessi con l'assolvimento degli obblighi tributari in capo all'INPDAP.

A tal fine, sia per soddisfare in maniera corretta quanto richiesto dagli adempimenti fiscali, che per realizzare un effettivo miglioramento dei servizi prestati all'utenza si ritiene indispensabile l'unificazione dei software fiscali necessari ad adempiere agli obblighi fiscali che la normativa prevede e la loro interconnessione con l'area produzione-gestione.

Nel corpo del Capitolato si ricorrerà più volte ad alcuni termini, a cui verrà attribuito il seguente significato

Istituto	INPDAP
Capitolato Tecnico	Il presente documento
Fornitura	L'intera fornitura oggetto del Capitolato tecnico
Fornitore	L'impresa aggiudicataria della Fornitura
Centro	CED di Roma

2 OGGETTO DELLA FORNITURA

Il presente appalto ha l'obiettivo di acquisire un'unica componente applicativa che possa provvedere ad adempiere a tutte le interazioni con il fisco nei diversi momenti del ciclo di vita degli obblighi fiscali (CUD, 730, 770, ICI, UNICO per Enti Pubblici, IVA, Certificazioni Lavoro Autonomo , ...).

La fornitura oggetto del presente Capitolato tecnico si articola nelle seguenti componenti:

a) Fornitura di un applicativo per la gestione di:

- 730
- 770
- CUD
- Certificazioni lavoro autonomo
- ICI
- UNICO Enti Pubblici - IRAP
- IVA
- eventuali altri software attinenti agli adempimenti fiscali dell'Istituto

comprensivi dell'installazione, configurazione e personalizzazione degli applicativi e dell'attività di recupero dei dati dallo storico INPDAP (periodo di riferimento: dal 2000 al 2004).

b) Servizi di supporto

- Supporto al collaudo

- Addestramento all'utilizzo degli applicativi
- Assistenza on-site
- Manutenzione correttiva e evolutiva.

3 DECORRENZA E DURATA DEL CONTRATTO

La data di inizio attività avrà decorrenza dal giorno successivo alla stipula del contratto.

La durata complessiva del contratto è di 27 mesi, di cui i primi 3 - dedicati alle attività di messa in produzione - si concluderanno con il collaudo e i successivi 24 per i servizi a carattere continuativo.

Le scadenze per il completamento della fornitura e per l'erogazione dei servizi sono di seguito stabilite:

- La consegna dei prodotti software applicativi, comprensivi delle attività di personalizzazione, di installazione e di configurazione dovrà essere completata entro i 2 mesi consecutivi alla data di inizio delle attività.

Nel corso di questo periodo il Fornitore dovrà indicare la data di disponibilità per il collaudo dell'intera fornitura, almeno 20 giorni prima dalla data proposta.

Al termine delle attività sarà redatto un Verbale di consegna.

- la durata prevista per il collaudo è di 1 mese;
- i servizi di assistenza on-site e manutenzione avranno decorrenza dalla data del verbale di collaudo dei prodotti software applicativi e termine dopo 24 mesi;
- l'addestramento all'utilizzo degli applicativi degli utenti dovrà essere completato entro i sei mesi consecutivi alla data di fine collaudo.

Per quello che attiene ai Piani che regolano la fornitura:

- Entro i 10 giorni solari consecutivi alla data di inizio delle attività dovranno essere sottoposti all'approvazione dell'Istituto il Piano di progetto (vedi par. 12.2) e il Piano di Qualità (vedi par. 12.3)
- Contestualmente alla dichiarazione di disponibilità al collaudo, il Fornitore dovrà consegnare il Piano di collaudo (vedi par. 12.4).

4 IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Nell'ambito delle attività istituzionali e di autogoverno dell'INPDAP esistono molteplici momenti di adempimenti agli obblighi di rendicontazione a fini fiscali verso l'Agenzia delle Entrate in cui l'INPDAP assume sia il ruolo di sostituto d'imposta per i pensionati di cui cura la liquidazione degli importi spettanti, sia il ruolo di azienda/datore di lavoro/sostituto d'imposta per i propri dipendenti.

L'Ufficio Tributi dell'INPDAP, dispone di circa 200 postazioni di lavoro/utenze dislocate presso le Sedi provinciali e la Direzione Generale.

5 REQUISITI DEL SW APPLICATIVO

5.1 Requisiti generali

L'applicativo fornito dovrà soddisfare i seguenti requisiti generali:

- accesso degli utenti tramite interfaccia WEB;
- stampa delle copie cartacee;
- possibilità di condivisione e trasferimento delle informazioni fra i vari Uffici dell'Istituto;
- compatibilità con l'infrastruttura messa a disposizione dall'Istituto (vedi cap. 7)
- possibilità di mantenimento dei dati relativi a cinque annualità pregresse.

5.1.1 Interfaccia utente

Dove è previsto un modello ministeriale (730, 770, ...), l'interfaccia applicativa dovrà essere identica al modello stesso.

Le applicazioni dovranno prevedere la gestione di tutti i modelli fiscali trattati, in conformità alle caratteristiche dei modelli ministeriali approvati in gazzetta ufficiale

Dovrà essere possibile la navigazione sul modello a video sia mediante mouse che mediante tastiera. Per la navigazione all'interno della dichiarazione dovrà essere prevista una "barra di stato" uniforme per tutti gli applicativi fiscali. La barra di navigazione dovrà consentire di :

- Navigare tra le pagine del modello ministeriale della singola dichiarazione;
- Accedere a qualsiasi quadro reddituale della dichiarazione;
- Aggiungere nuove pagine del modello ministeriale;
- Salvare i dati;
- Elencare tutte le pagine disponibili del modello ministeriale per la dichiarazione;
- Elaborare i calcoli della dichiarazione;
- Visualizzare le anomalie della dichiarazione;
- Uscire dalla dichiarazione.

Dalla barra di stato dovrà inoltre essere possibile richiamare istruzioni ministeriali o help della procedura e visualizzare:

- Codice dichiarazione
- Cognome dichiarante
- Situazione della pagina (modificata, salvata).

Il menu di accesso alle funzioni della procedura dovrà essere di facile e rapida consultazione. Le funzioni saranno abilitabile/disabilitabile in funzione dei ruoli utente previsti.

Tramite una interfaccia unica per tutti gli applicativi fiscali dovrà essere possibile effettuare operazioni di inserimento, ricerca e conteggio delle informazioni gestite.

La funzione di ricerca, con la possibilità di accedere anche ai dati storici relativi alle cinque annualità pregresse, dovrà prevedere almeno le seguenti chiavi di ricerca:

- Anno di riferimento

- Stato dichiarazione
- Codice fiscale
- Cognome
- Numero pratica
- Utente

Per “Stato dichiarazione” è inteso un valore che identifica in modo inequivocabile la situazione della dichiarazione e la sua fase di completamento dell'intero flusso della procedura. Dovranno essere previsti almeno i seguenti stati:

- DA GESTIRE
- ERRATA
- SOSPESA
- COMPLETA
- STAMPATA
- INVIATA

5.1.2 Autenticazione e Autorizzazione Utenti

Dovranno essere previsti livelli di autorizzazione generali e per singolo applicativo. Gli utenti dovranno essere strutturabili gerarchicamente (struttura ad albero).

5.2 Requisiti modulo di gestione del 730

L'applicativo dovrà consentire la gestione delle dichiarazioni fiscali 730, previste dalla normativa fiscale vigente ed i conseguenti adempimenti fiscali a carico del sostituto d'imposta.

In particolare dovranno essere gestite le seguenti operazioni:

- inserimento, variazione e cancellazione della dichiarazione 730 come Operatore/intermediario;
- inserimento, variazione e cancellazione della dichiarazione 730 come Dipendente / Contribuente finale;
- stampa della dichiarazione 730 centralizzata e/o per ufficio;
- predisposizione del formato di output previsto per le elaborazioni dei conguagli nelle relative buste paga;
- predisposizione dei formati per la trasmissione telematica delle dichiarazioni all'Agenzia delle Entrate.

I controlli e le specifiche tecniche per l'inserimento dei dati nella dichiarazione dovranno essere conformi a quanto dettato dalle circolari dell'Agenzia delle Entrate. L'applicativo 730 dovrà comunque consentire:

- il controllo degli errori sulla singola dichiarazione;
- la visualizzazione di errori in fase di compilazione della singola dichiarazione;
- la visualizzazione di errori in fase successiva alla compilazione;
- possibilità di elaborare in tempo reale la liquidazione di ogni modello (730-3);
- la creazione di un file in formato PDF (Portable Document Form) che rappresenti il modello ministeriale della dichiarazione;
- l'archiviazione in formato pdf di tutti i modelli elaborati;

- la generazione del file telematico ministeriale, come da specifiche tecniche presenti su www.agenziaentrate.it;
- l'elaborazione dei calcoli e del prospetto di liquidazione per singola dichiarazione;
- la visualizzazione del prospetto di liquidazione per singola dichiarazione;
- la visualizzazione dei messaggi al contribuente per singola dichiarazione;
- l'acquisizione delle anagrafiche da file telematico ministeriale o da altra fonte esterna;
- la produzione stampe delle dichiarazioni, secondo un tracciato ASCII o PDF previsto dall'Istituto.

Devono essere previste almeno le seguenti stampe:

1. Elenco dichiarazioni;
2. Elenco dichiarazioni con errori;
3. Elenco dichiarazioni elaborate;
4. Elenco dichiarazioni con protocollo Agenzia Entrate.

Oltre alle informazioni necessarie al completamento della dichiarazione, dovranno essere gestite le seguenti ulteriori informazioni:

- stato della dichiarazione;
 - se la dichiarazione è in attesa di revisione
 - se la dichiarazione è stata convalidata
- data in cui la dichiarazione è stata convalidata;
- data in cui la dichiarazione è stata stampata;
- data in cui la dichiarazione è stata conguagliata;
- data in cui la dichiarazione è stata regolarmente inviata all'Agenzia delle Entrate;
- identificativo operatore che ha modificato/stampato/elaborato la dichiarazione.

5.2.1 Acquisizione 730/1

L'applicativo 730 dovrà gestire l'inserimento e la raccolta del 730/1 prevista per il sostituto d'imposta tramite un apposito modulo.

Dovrà essere prevista l'annotazione dell'avvenuta ricezione della busta /1 (8 per mille) e la segnalazione al sistema di "BUSTA PERVENUTA".

5.2.2 Gestione 730/4 CAF

L'applicativo 730 dovrà gestire la raccolta dei flussi 730/4 provenienti dai CAF.

Il modulo previsto per l'acquisizione delle informazioni dai CAF dovrà consentire la verifica della presenza del contribuente nell'archivio anagrafico dell'Istituto.

5.3 Requisiti modulo di gestione del 770

L'applicativo dovrà consentire la gestione delle dichiarazioni fiscali 770 previste dalla normativa fiscale vigente ed i conseguenti adempimenti fiscali.

L'applicativo dovrà garantire almeno le seguenti funzionalità:

- importazione dei dati dagli archivi gestionali dell'Istituto;
- importazione ed archiviazione dei dati da fonti esterne:
 - nel formato telematico ministeriale, secondo le specifiche pubblicate sul sito www.agenziaentrate.it;
 - in altro formato standard ASCII o XML il cui tracciato rispetti la struttura del modello della dichiarazione fiscale 770 per la relativa annualità;
- possibilità di recupero Irpef con l'utilizzo della compensazione a norma dell'art. 1 del DPR 10 novembre 1997, n. 445;
- gestione delle informazioni relative all'anno attuale e ai 5 precedenti;
- stampa della singola scheda percipiente nel formato PDF;
- visualizzazione di riepiloghi per prestazione o complessivi, per ogni punto previsto dal modello ministeriale;
- esportazione dei riepiloghi in formato PDF o in altri formati standard (.RTF, .DOC, .XLS);
- archiviazione delle informazioni relative ai singoli percipienti in formato PDF;
- elaborazione del file telematico 770, conforme alle specifiche ministeriali pubblicate sul sito www.agenziaentrate.it.

5.4 Requisiti modulo di gestione CUD

L'applicativo dovrà prevedere la compilazione, stampa e manutenzione delle certificazioni di lavoro dipendente e pensione.

L'applicativo dovrà garantire almeno le seguenti funzionalità:

- acquisizione dei dati CUD da flusso ASCII esterno, nel tracciato previsto dall'Istituto;
- integrazione dati con procedura 770 semplificato;
- compilazione del modello CUD (rettifica/cancellazione);
- stampa del singolo CUD o di serie di CUD raggruppati per prestazione;
- elaborazione dei riepiloghi nei formati richiesti dall'Istituto.

5.5 Requisiti modulo di gestione Certificazioni lavoro autonomo

L'applicativo dovrà consentire la gestione delle certificazioni dei dati relativi ai redditi da lavoro autonomo, provvigioni inerenti a rapporti di commissione, di agenzia, di mediazione, di rappresentanza di commercio, di procacciamento di affari, nonché provvigioni derivanti da vendita a domicilio e redditi diversi.

L'applicativo dovrà garantire almeno le seguenti funzionalità:

- acquisizione dei dati delle fatture/certificazione da flusso ASCII esterno, nel tracciato previsto dall'Istituto;
- integrazione dati con procedura 770;
- compilazione delle singole fatture (rettifica/cancellazione);

- stampa della singola certificazione o gruppi di certificazione;
- elaborazione dei riepiloghi nei formati richiesti dall'Istituto.

5.6 *Requisiti modulo di gestione ICI*

L'applicativo dovrà consentire la gestione degli immobili di proprietà dell'Istituto o concessi in locazione.

L'applicativo dovrà garantire almeno le seguenti funzionalità:

- consultazione delle singole unità immobiliari;
- stampa della scheda della singola unità immobiliare;
- gestione delle informazioni della singola unità immobiliare per il calcolo ICI, per l'elaborazione ai fini reddituali, per la predisposizione della dichiarazione ICI prevista per il comune;
- elaborazione dei valori ai fini del versamento ICI;
- elaborazione dei valori ai fini della presentazione della dichiarazione dei redditi;
- elaborazione delle informazioni relative alla gestione affitti.

5.7 *Requisiti modulo di gestione UNICO*

L'applicativo dovrà consentire la gestione delle dichiarazioni fiscali "UNICO società di capitali" ed "UNICO enti ed amministrazioni" previste dalla normativa fiscale vigente ed i conseguenti adempimenti fiscali.

L'applicativo dovrà garantire almeno le seguenti funzionalità:

- controllo degli errori sulla singola dichiarazione;
- visualizzazione di errori in fase di compilazione della singola dichiarazione;
- visualizzazione di errori in fase successiva alla compilazione;
- creazione di un file in format PDF (Portable Document Form) che rappresenti il modello ministeriale della dichiarazione;
- generazione del file telematico ministeriale, come da specifiche tecniche presenti su www.agenziaentrate.it;
- elaborazione dei calcoli per singola dichiarazione;
- gestione dichiarazione IRAP;
- visualizzazione degli importi in versamento.

5.8 *Requisiti modulo di gestione IVA*

L'applicativo IVA consente la gestione della dichiarazioni annuale IVA e dei relativi adempimenti annuali ed infrannuali fiscali.

Le principali caratteristiche dell'applicativo IVA sono:

- il controllo degli errori sulla singola dichiarazione

- la visualizzazione di errori in fase di compilazione della singola dichiarazione
- la visualizzazione di errori in fase successiva alla compilazione
- la creazione di un file in format PDF (Portable Document Form) che rappresenti il modello ministeriale della dichiarazione
- la generazione del file telematico ministeriale, come da specifiche tecniche presenti sul sito dell'Agenzia delle Entrate
- l'elaborazione dei prospetti di liquidazione IVA
- la visualizzazione degli importi in versamento
- la gestione del prospetto delle liquidazioni periodiche riservato all'ente o società controllante
- la gestione della richiesta di rimborso del credito
- la gestione di comunicazioni annuali ed infrannuali all'agenzia delle entrate mediante modulistica ufficiale e/o produzione telematico ministeriale.

6 Personalizzazione dell'applicativo

Nel corso dei primi due mesi della fornitura, l'Impresa dovrà personalizzare gli applicativi offerti in base alla specifica realtà dell'Istituto; degli aspetti caratteristici che determineranno la personalizzazione degli applicativi, se ne riporta, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, un esempio:

- la visualizzazione delle informazioni sui form e sui report nelle denominazioni e nelle modalità grafiche richieste dall'Istituto;
- l'introduzione di utenti e ruoli specifici;
- l'introduzione delle relative strutture organizzative (servizi, uffici, ecc.);
- funzionalità per garantire l'archiviazione in formato pdf di tutte le dichiarazioni prodotte nonché di tutte le certificazioni connesse nei modelli di dichiarazione medesimi al fine di poter produrre le certificazioni eventualmente richieste dall'utenza.

Inoltre, è oggetto di fornitura il recupero della banca dati pregressa relativa agli anni 2000 - 2004, attualmente memorizzati su RDBMS Microsoft SQL Server 2000.

7 Infrastruttura hardware e sw di base

L'infrastruttura tecnologica, che non costituisce oggetto di fornitura, sarà fornita dall'Istituto e prevede:

- due Web Server
- due Application Server
- un Data Server principale e un Data Server secondario.

I server hanno le seguenti caratteristiche.

Processori	4 processori Intel Xeon 3,2 GHz con FSB non inferiore a 800 MHz e 1Mb di L2 cache
Memoria	8 GB DDR ECC PC-3200 a 400MHz
Controller Dischi	Controller RAID doppio canale SCSI Ultra 320 con 64 Mb di cache scalabile fino a 128Mb
Dischi	2 HD scsi da 72 GB hot-swap ultra320, 15 KRPM
Scheda Fiber Channel	Almeno 2 HBA FC, per connessione alla SAN, ad almeno 2Gb/sec. compatibili con gli switch della SAN offerta e relativi cavi di collegamento di lunghezza minima 20m.
Schede LAN	2 schede Ethernet 10/100/1000 Mbps
Alimentazione	2 power supply ridondanti hot swap
Ventole	Ventole ridondante ed hot swap

Il sistema operativo è Microsoft Windows 2003 Server.
L'RDBMS, fornito dall'Istituto, è Microsoft SQL Server 2000.

8 Architettura applicativa di riferimento

I prodotti software forniti dovranno risultare conformi ai seguenti requisiti architetturali:

- accesso al sistema tramite tecnologie WEB;
- semplicità di integrazione, relativamente ai dati gestiti, con i sistemi gestionali dell'Istituto;
- possibilità di trasferire automaticamente i dati verso altri sistemi operazionali.

I prodotti applicativi offerti dovranno essere compatibili con l'infrastruttura indicata nel cap. 7. Per garantire livelli adeguati di flessibilità, scalabilità e robustezza, al sistema applicativo che si chiede di erogare in modalità Web-Oriented, l'architettura tecnologica di riferimento del sistema deve essere organizzata sui livelli specificati nel seguito.

Livello Data base

Questo primo livello è costituito dai sistemi di archiviazione e dai relativi data-base. Le componenti che lo costituiscono sono un sistema di memorizzazione ed archiviazione fisica dei documenti ed un sistema di memorizzazione e ricerca.

Livello Application

Questo secondo livello è costituito dal sistema applicativo fiscale.

Livello Web

Questo terzo livello si occupa della gestione dell'accesso degli utenti, della presentazione dei documenti e delle interfacce applicative richieste per svolgere le diverse funzionalità utente.

Livello Client

Il livello client deve prevedere il solo utilizzo del browser IE 6.0 (Internet Explorer).

Al fine di minimizzare il traffico di rete, il client dovrà inviare al server solo i dati modificati.

9 SERVIZI DI SUPPORTO

9.1 Supporto al collaudo

Per tutta la durata del collaudo il fornitore dovrà fornire adeguata assistenza e supporto alla Commissione di collaudo con proprio personale qualificato.

Tale attività dovrà svolgersi secondo le modalità indicate nel Piano di collaudo.

9.2 Servizio di addestramento all'utilizzo degli applicativi

L'addestramento è del tipo "Formazione formatori", il servizio dovrà prevedere, infatti, l'addestramento delle seguenti figure:

- personale dell'Istituto cui sarà demandata la successiva formazione capillare e specifica degli utenti finali
- amministratori del sistema.

Ai fini della predisposizione dell'offerta da parte del Fornitore, il personale da formare può essere quantificato in circa 200 unità, di cui 15 unità quali amministratori del sistema.

Nell'offerta dovranno essere esplicitamente descritti:

- il programma ed i contenuti dei corsi di addestramento per ciascuna tipologia di discenti;
- i supporti didattici previsti;
- le modalità di verifica dell'efficacia raggiunta dal servizio di addestramento all'utilizzo degli applicativi.

I progetti formativi che saranno presentati dai fornitori, saranno valutati sulla base dell'efficienza e dell'efficacia del metodo didattico proposto e potranno prevedere una modalità mista (aula + CBT/WBT).

I corsi in aula relativi alla "*Certificazione lavoro autonomo*" ed a "*Unico*" verranno tenuti presso la sede centrale dell'Istituto. I corsi in aula relativi a tutti gli altri moduli dovranno essere tenuti presso le seguenti sedi compartimentali dell'Istituto.

COMPARTIMENTO	SEDE
Compartimento Abruzzo - Marche - Umbria	Perugia
Compartimento Basilicata - Calabria	Catanzaro
Compartimento Campania	Napoli
Compartimento Emilia Romagna	Bologna
Compartimento Friuli Venezia Giulia - Trentino Alto Adige - Veneto	Venezia
Compartimento Lazio	Roma
Compartimento Liguria - Piemonte - Valle d'Aosta	Torino

Compartimento Lombardia	Milano
Compartimento Puglia - Molise	Bari
Compartimento Sardegna	Cagliari
Compartimento Sicilia	Palermo
Compartimento Toscana	Firenze

L'Istituto ha stimato che complessivamente sarà necessario erogare almeno 190 giorni di docenza di cui 25 presso le sedi romane.

Al termine di ogni corso dovranno essere rilevati il grado di soddisfazione dell'utenza, l'effettiva utilità del corso, eventuali altre esigenze ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Il Fornitore nell'offerta dovrà presentare la propria proposta relativamente alla modalità di erogazione del servizio, al contenuto e alla tempificazione del piano formativo e alle modalità di verifica dell'efficacia raggiunta dal servizio di addestramento all'utilizzo degli applicativi.

9.3 Servizio di assistenza on-site

A partire dalla data del verbale di collaudo il Fornitore dovrà assicurare l'assistenza per supportare l'Istituto nella gestione del sistema.

Questo servizio dovrà assicurare:

- La consulenza sulle tematiche fiscali di pertinenza dell'Istituto, relativamente all'utilizzo dei prodotti e all'integrazione con gli altri sistemi INPDAP;
- L'assistenza all'utenza per l'utilizzo dei prodotti fiscali;
- L'attività di Help desk di II livello, attivata su segnalazione dell'Help Desk di I livello, svolto dall'Istituto. In particolare, dovranno essere effettuate la presa in carico, l'analisi e la classificazione del problema e la conseguente segnalazione al team di manutenzione degli interventi da effettuare.

Per l'erogazione del servizio, sono previste **due** risorse specialistiche per un periodo di 24 mesi presso il Centro di Roma, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 17.30.

L'Istituto potrà, inoltre, richiedere al RTI, con un preavviso minimo di 15 giorni, l'erogazione di servizi extra-orario, da erogarsi altro l'orario sopra indicato oppure nei giorni festivi e non lavorativi in genere.

Nella tabella seguente è riportata la stima dimensionale del servizio misurato in giorni persona.

Figura professionale	Giorni Persona
Esperto di prodotto senior	465
Esperto di prodotto	465
Totale	930

Una quota parte – stimata in circa il 10% – dei giorni persona è da intendersi relativa all'erogazione dei servizi effettuati extra orario.

Nella offerta tecnica il Fornitore dovrà specificare le competenze e le conoscenze specifiche maturate dalle risorse che intende impiegare.

9.4 Servizio di manutenzione

9.4.1 Manutenzione correttiva

Il servizio consiste nella riparazione di errori, guasti o altro inconveniente che dovesse verificarsi e nell'esecuzione delle prove e dei controlli necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento del sistema.

Per la manutenzione correttiva del software oggetto della fornitura il Fornitore dovrà curare la raccolta e catalogazione delle richieste di intervento trasmesse dall'Help Desk di I livello dell'Istituto, attraverso il servizio di assistenza on site, cui compete la presa in carico della richiesta, l'analisi e la classificazione del problema. (vedi par. 9.3).

All'attivazione di ogni intervento di manutenzione, il Fornitore dovrà predisporre una scheda che conterrà almeno i seguenti elementi:

- codice identificativo dell'intervento;
- data della richiesta;
- descrizione sintetica del problema o della richiesta dell'utente;
- origine della richiesta;
- descrizione dell'intervento;
- tempo stimato di risoluzione;
- livello di gravità del problema;
- priorità assegnata all'intervento;
- stato di realizzazione dell'intervento;
- data di chiusura dell'intervento.

Con cadenza trimestrale il Fornitore dovrà consegnare all'Istituto un rapporto contenente:

- numero di interventi attivati e chiusi nel periodo di osservazione;
- distribuzione dei problemi per gravità e priorità di intervento;
- durata media degli interventi;
- durata massima e minima degli interventi;
- livelli di servizio erogati.

La manutenzione correttiva viene erogata in garanzia per l'intero periodo contrattuale. Tale periodo di garanzia si intende esteso a tutta la documentazione e alle componenti software oggetto di fornitura.

9.4.2 Manutenzione evolutiva

Il servizio consiste nell'adeguamento dell'applicativo offerto in relazione ad aggiornamenti della normativa in vigore, in un quadro di invarianza degli obiettivi primari delle applicazioni.

Questo servizio - che sarà erogato, a partire dal positivo collaudo dell'applicativo, per tutta la durata contrattuale - riveste una particolare importanza per l'Istituto.

Nell'ambito dell'offerta tecnica il fornitore dovrà dettagliare la propria offerta in merito, evidenziando quanto proposto per garantire l'efficacia e la tempestività degli interventi.

10 LUOGO DI LAVORO

Le attività oggetto del presente Capitolato, con l'eccezione del servizio di addestramento di cui al par. 9.2, saranno svolte presso le sedi romane dell'Istituto.

Le sedi presso le quali effettuare i servizi saranno indicate dall'Istituto all'avvio della fornitura ed eventuali variazioni di sede saranno comunicate di volta in volta durante il periodo di validità del contratto.

Gli ambienti messi a disposizione saranno disponibili nel normale orario di lavoro. Per esigenze straordinarie potrà essere congiuntamente definito un ampliamento dell'orario di disponibilità.

Previa autorizzazione dell'Istituto, il Fornitore potrà effettuare le specifiche attività di implementazione degli applicativi, per l'attività di personalizzazione o per il servizio di manutenzione evolutiva, presso le proprie sedi, senza che questo comporti oneri aggiuntivi all'INPDAP.

11 LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI

Nel seguito sono riportati i livelli di servizio richiesti, distintamente per ogni servizio descritto nel Capitolato.

Fornitura Applicativi fiscali			
Indicatore	Metrica	Valore soglia	Rilevazione
Disponibilità per il collaudo degli applicativi	Giorni di differenza tra la data effettiva di disponibilità per il collaudo e la data prevista nel Piano di progetto	= 0	Rilevazione alla data di disponibilità

Manutenzione correttiva software			
Indicatore	Metrica	Valore soglia	Rilevazione
Tempestività di ripristino	È l'intervallo di tempo che intercorre tra la ricezione della segnalazione di malfunzionamento e la data/ora di ripristino.	Entro 24 ore nel 90% delle segnalazioni	Rilevazione trimestrale

Addestramento all'utilizzo degli applicativi			
Indicatore	Metrica	Valore soglia	Rilevazione
Rispetto della pianificazione	Rispetto delle scadenze per l'erogazione dei corsi	I corsi devono essere erogati entro le scadenze fissate nel 98% dei casi, con un ritardo massimo di 10 giorni nel restante 2%	Per ogni edizione del corso
Materiale didattico e docenza	Livello di Soddisfazione dell'utente	Giudizio: > = 8 nel 90% dei casi, > = 6 nel restante 10%	Per ogni edizione del corso

Supporto On-site			
Indicatore	Metrica	Valore soglia	Rilevazione
Adeguatezza delle risorse	Numero di sostituzioni di risorse richieste formalmente dall'Istituto sul totale delle risorse previste	<= 50% calcolato su base annuale	Rilevazione trimestrale

12 MODALITA' DI GESTIONE DELLA FORNITURA

12.1 Ruoli e responsabilità

Entro cinque giorni lavorativi dalla data di inizio attività il fornitore dovrà comunicare all'Istituto il nominativo del Responsabile di Progetto.

I suoi compiti sono:

- responsabilità della corretta esecuzione del contratto;
- responsabile principale dei rapporti con l'Amministrazione;
- coordinamento di tutti gli attori del Fornitore coinvolti.

12.2 Piano di Progetto

Il Piano di Progetto della fornitura dovrà contenere:

- l'organizzazione delle risorse impiegate, incluse struttura dei gruppi di lavoro e responsabilità;
- il programma temporale del progetto, con l'individuazione delle attività, delle loro relazioni e per ciascuna di esse, delle risorse e dei tempi necessari per completarle;
- il piano di addestramento;

Entro 10 giorni solari consecutivi dalla data di inizio delle attività il Fornitore dovrà predisporre, e sottoporre all'approvazione dell'Istituto, la versione definitiva del Piano di progetto.

Il “Piano di Progetto” dovrà essere aggiornato in caso di modifiche ai piani delle attività, concordate tra Fornitore e Istituto.

12.3 Piano di Qualità

Il Piano di Qualità della fornitura dovrà contenere:

- gli obiettivi di qualità;
- le metriche per la misura della qualità effettivamente fornita, a fronte di quella attesa, inclusi i valori di soglia per le misure da svolgere;
- l'identificazione dei controlli che il Fornitore intende svolgere internamente per assicurare la qualità della fornitura e relativi piani di verifica incluse le specifiche responsabilità riguardo ai controlli da svolgere ed alla gestione delle non conformità;
- i metodi, le tecniche, gli strumenti, le risorse, le competenze previste dal Fornitore per assicurare la qualità della fornitura in corso d'opera.

Entro 10 giorni solari consecutivi dalla data di inizio delle attività il Fornitore dovrà predisporre, e sottoporre all'approvazione dell'Istituto, la versione definitiva del Piano di Qualità.

12.4 Piano di Collaudo

Il Fornitore è tenuto a presentare il “Piano di Collaudo” che sarà eseguito sul sistema. Tale piano dovrà contenere almeno:

- le configurazioni di sistema;
- le condizioni di carico di lavoro;
- i dati di prova che si propone di introdurre e con quali modalità;
- l'esito dei casi di test previsti.

Entro 20 giorni dalla data prevista per il collaudo il Fornitore dovrà consegnare il Piano di collaudo. Le operazioni di collaudo si svolgeranno presso il Centro in contraddittorio Fornitore-Istituto e dovranno essere effettuate in piena rispondenza al Piano di collaudo di cui sopra.

Nell'ambito dell'offerta tecnica andrà presentata, in allegato, una prima versione in bozza del Piano di collaudo, nella quale il fornitore dovrà dettagliare la propria proposta in merito all'organizzazione e all'erogazione del servizio, la tempistica ipotizzata per le singole attività, una descrizione degli eventuali strumenti che saranno utilizzati e dei report che saranno prodotti a riprova dell'effettiva esecuzione delle singole fasi del collaudo.

12.5 Documentazione di progetto

Dovrà essere fornita la manualistica e la documentazione utente e gestionale completa. Tutta la documentazione e la manualistica è soggetta all'approvazione dell'Istituto.

Tutta la documentazione di progetto dovrà essere fornita sia in formato cartaceo che elettronico.

12.6 Rendicontazione delle attività

La rendicontazione di quanto effettivamente erogato dovrà essere presentata con cadenza mensile.

12.7 Modalità di remunerazione

La fornitura delle licenze d'uso per l'intero periodo contrattuale per l'applicativo offerto, comprensiva delle attività di installazione, configurazione, personalizzazione e supporto al collaudo, è remunerata a corpo, sulla base di quanto indicato dal Fornitore nella dichiarazione di offerta economica.

Il servizio di addestramento all'utilizzo degli applicativi è misurato a consuntivo sulla base dei giorni di docenza effettivamente erogati ed è remunerata sulla base delle tariffe indicate dal Fornitore nella dichiarazione di offerta economica. Tale tariffa è da intendersi comprensiva dei costi di trasferta, di progettazione dei corsi e di predisposizione dei WBT/CBT, laddove il Fornitore li offra.

Il servizio di assistenza on-site è misurato a consuntivo sulla base dei giorni persona effettivamente utilizzati nell'erogazione del servizio ed è remunerata sulla base delle tariffe indicate dal Fornitore nella dichiarazione di offerta economica.

I servizi effettuati extra orario di cui al paragrafo 9.3 saranno remunerati alle medesime tariffe.

L'attività relativa a tutti i servizi di manutenzione, sia correttiva che evolutiva, è remunerata nell'ambito dell'importo relativo alle licenze d'uso dell'applicativo offerto.