

## Capitolato tecnico

Servizio di realizzazione e manutenzione di un applicativo per la consulenza previdenziale di primo e secondo pilastro.

CIG: CIG 8597816636

## Sommario

<b>1. Finalità del servizio.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Oggetto del Servizio .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Descrizione generale .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2 Fase di programmazione e implementazione.....</b>	<b>4</b>
<b>2.3 Accesso al Servizio .....</b>	<b>4</b>
<b>2.4 Interfaccia e usabilità .....</b>	<b>5</b>
<b>2.5 Funzionalità .....</b>	<b>5</b>
<b>2.5.1 Funzionalità per la consulenza previdenziale di primo pilastro.....</b>	<b>5</b>
<b>2.5.2 Funzionalità per la consulenza previdenziale di secondo pilastro.....</b>	<b>6</b>
<b>2.5.3 Valutazioni e simulazioni .....</b>	<b>7</b>
<b>2.6 Output finale: documento di riepilogo .....</b>	<b>8</b>
<b>2.7 Bilinguismo.....</b>	<b>8</b>
<b>2.8 Componenti e personalizzazioni testuali e grafiche.....</b>	<b>8</b>
<b>2.9 Censimento Contratti e accordi collettivi .....</b>	<b>9</b>
<b>3. Servizio di assistenza tecnica .....</b>	<b>9</b>
<b>3.1 Errori bloccanti/malfunzionamenti .....</b>	<b>10</b>
<b>3.2 Bug fixing .....</b>	<b>10</b>
<b>3.3 Aggiornamento dei contratti e accordi collettivi/aziendali .....</b>	<b>10</b>
<b>4. Valutazione delle offerte .....</b>	<b>11</b>
<b>4.1 Attribuzione del punteggio .....</b>	<b>11</b>
<b>4.2 Attribuzione del punteggio complessivo.....</b>	<b>12</b>
<b>5. Allegati....</b>	<b>13</b>
<b>Allegato A - Dati per calcoli/risultati e rappresentazioni grafiche esemplificative del Servizio</b>	
<b>13</b>	
<b>Allegato B - Dati per finalità statistiche.....</b>	<b>14</b>
<b>Allegato C - Tracciato per la trasmissione dei contratti e accordi collettivi .....</b>	<b>15</b>

## 1. Finalità del servizio

Il presente Capitolato Tecnico ha l'obiettivo di definire i requisiti e le caratteristiche del Servizio di realizzazione e manutenzione di un applicativo per la consulenza previdenziale di primo e secondo pilastro (di seguito anche solo "Servizio"), in termini sia quantitativi, sia qualitativi, nonché i livelli di servizio adeguati allo sviluppo delle attività che saranno richieste all'aggiudicatario, come di seguito meglio descritti. L'erogazione del Servizio dovrà, pertanto, essere effettuata nel rispetto delle condizioni riportate nel presente Capitolato Tecnico.

Pensplan Centrum S.p.A. (di seguito anche solo "Pensplan" o "Appaltante") fornisce gratuitamente alla popolazione servizi di informazione e consulenza previdenziale neutrale e indipendente, attraverso i propri consulenti presso le sedi di Trento e Bolzano o con il convenzionamento con sindacati, patronati e CAF. In collaborazione con tali soggetti, infatti, è stata creata una rete di oltre 120 sportelli informativi, denominati Pensplan Infopoint, presenti su tutto il territorio regionale, con oltre 300 operatori qualificati.

Per "neutralità e indipendenza" del servizio di informazione e consulenza previdenziale, si intende evidenziare come Pensplan, nell'erogare gratuitamente tali servizi, non ha finalità commerciali ovvero di collocamento, ma esclusivamente il fine di informare il cittadino in merito alla propria situazione previdenziale obbligatoria e alle opportunità della previdenza complementare in generale.

L'applicativo che deve essere predisposto nell'ambito del Servizio ha l'obiettivo di supportare i consulenti di Pensplan e gli operatori dei Pensplan Infopoint, in forma di procedura guidata, nel fornire la consulenza previdenziale agli utenti, siano essi lavoratori dipendenti o autonomi, percettori di reddito o soggetti fiscalmente a carico, iscritti o meno ad una forma pensionistica complementare.

L'esecuzione del Servizio stimata in 60 (sessanta) mesi, decorre dalla conclusione della fase di implementazione il cui termine massimo è fissato al 30/05/2021. Il Servizio a favore degli operatori dei Pensplan Infopoint dovrà essere garantito almeno fino al 31/12/2025, scadenza delle Convenzioni stipulande.

Resta inteso che l'operatore economico aggiudicatario dell'appalto si obbliga all'esecuzione del Servizio anche in relazione alle specifiche ed agli elementi migliorativi, che lo stesso potrà integrare nell'offerta, rispetto allo standard minimo del Servizio di seguito indicato.

Tutte le informazioni relative a Pensplan Centrum S.p.A. e ai Pensplan Infopoint sono consultabili sul sito [www.pensplan.com](http://www.pensplan.com) e ogni informazione relativa alla procedura è altresì disponibile sulla Piattaforma telematica presso la quale viene espletata la procedura di affidamento.

## 2. Oggetto del Servizio

### 2.1 Descrizione generale

Il Servizio consta della realizzazione e messa a disposizione di Pensplan di un applicativo per la consulenza previdenziale di primo e secondo pilastro, nonché la relativa manutenzione e aggiornamento.

Per “consulenza previdenziale” si intende l’analisi e la rappresentazione della situazione previdenziale obbligatoria del singolo e delle opportunità offerte dalla previdenza complementare in generale, con anche simulazione di appositi scenari. L’applicativo deve inoltre prevedere la produzione di un documento finale (output) che riepiloghi il percorso ed i risultati della consulenza (es. rappresentazione delle simulazioni) e che possa essere stampato su carta e inviato a mezzo e-mail in formato elettronico, secondo le specifiche di seguito meglio descritte. Il documento prodotto e consegnato all’utente alla fine della consulenza previdenziale deve quindi presentare caratteristiche estetiche e di contenuto (es. lay-out, grafici, immagini) tali da garantire la soddisfazione dell’utente, stimolando la conservazione e costante e facile consultazione del documento stesso. Allo stesso tempo l’output non deve essere eccessivamente lungo e/o complesso e deve risultare esteticamente apprezzabile anche come stampa monocromatica (molti Pensplan Infopoint dispongono infatti solamente di stampanti monocromatiche). Nelle proprie scelte l’Appaltante valuterà quindi con attenzione anche la qualità estetica e di contenuto dell’output finale della consulenza previdenziale ovvero le possibilità di relativa personalizzazione.

La prestazione oggetto del Servizio e conseguentemente la realizzazione e la messa a disposizione dell’applicativo deve avvenire nel pieno rispetto delle previsioni normative di riferimento e/o delle indicazioni di enti di previdenza e autorità competenti tempo per tempo vigenti.

L’operatore economico deve garantire il possesso delle adeguate competenze e delle risorse utili all’erogazione puntuale e completa del Servizio per tutta la durata del contratto.

### 2.2 Fase di programmazione e implementazione

A seguito della stipula del contratto per il Servizio in oggetto, le parti si accordano in ordine alle modalità di esecuzione della prima fase di programmazione e implementazione dell’applicativo.

Nello specifico, in questa fase l’Aggiudicatario è tenuto a mettere a disposizione di Pensplan un ambiente di test utile per le necessarie verifiche di funzionamento dell’applicativo sia in termini di connessione con i sistemi informatici attualmente in uso presso Pensplan, sia con riferimento alla correttezza delle simulazioni e del documento di output che viene generato.

La fase di programmazione e implementazione deve concludersi entro il 30/05/2021, con l’attestazione di esito positivo delle verifiche/test di Pensplan.

### 2.3 Accesso al Servizio

L’applicativo messo a disposizione nell’ambito del Servizio fornito dall’operatore economico deve poter essere accessibile attraverso l’area riservata dedicata ai consulenti Pensplan e agli operatori dei Pensplan Infopoint (di seguito CRM) senza necessità di inserimento di credenziali di accesso, ovvero secondo le modalità tecniche accordate con l’Appaltante, sulla base di chiamata webservice.

## 2.4 Interfaccia e usabilità

L'applicativo deve essere strutturato con un'interfaccia grafica strutturata in modo tale da fungere da chiara e facile procedura guidata per gli operatori Infopoint nello svolgimento della consulenza previdenziale. In tal senso si chiede di predisporre una sezione con i dati di input e una sezione chiaramente distinta con i dati di output; entrambe le sezioni dovranno esporre in modo aggregato i dati principali in un'ottica di semplicità e immediatezza per rendere lo strumento intuitivo.

L'obiettivo di Pensplan è di poter disporre di un applicativo che prevede almeno quattro diverse tipologie di funzionamento:

1. **previdenza obbligatoria e previdenza complementare:** l'applicativo fornisce una stima sia della previdenza obbligatoria, sia della previdenza complementare;
2. **previdenza obbligatoria con stima esterna e previdenza complementare:** l'applicativo consente l'imputazione manuale dei dati relativi alla previdenza obbligatoria (data decorrenza, importo mensile lordo, sistema di calcolo, ultimo reddito lordo, sia per pensione anticipata che per pensione di vecchiaia) e fornisce una stima della previdenza complementare.
3. **solo previdenza obbligatoria:** l'applicativo fornisce una stima della sola previdenza obbligatoria;
4. **solo previdenza complementare:** l'applicativo fornisce una stima della sola previdenza complementare.

Tali diverse tipologie di funzionamento potranno essere implementate in un unico applicativo modulare (con facoltà del consulente Pensplan o dell'operatore Infopoint di poter abilitare o meno le varie funzioni) oppure in diversi applicativi, le cui differenze devono essere unicamente legate alle diverse tipologie di funzionamento, dovendo rimanere coerente la struttura e l'aspetto grafico.

L'Appaltante valuterà positivamente l'eventuale aspetto mobile-friendly o responsive dell'applicativo, ossia la caratteristica che lo rende accessibile ed utilizzabile da dispositivi mobili come, ad esempio, smartphone e tablet compatibili con sistemi operativi Android e iOS.

## 2.5 Funzionalità

Come anticipato, l'accesso all'applicativo oggetto del Servizio deve avvenire attraverso il CRM, ossia la piattaforma che contiene dati preregistrati relativi ai soggetti a cui è rivolta la consulenza (es. dati anagrafici e dati relativi alla situazione previdenziale complementare).

L'applicativo dovrà essere alimentato da alcuni dati (per il dettaglio si rimanda all'Allegato A al presente Capitolato Tecnico) in modo da rendere più rapido l'inserimento dei dati di input da parte dei consulenti Pensplan e degli operatori Infopoint, limitandone gli errori. I dati caricati dovranno essere modificabili ed eventualmente cancellabili.

L'Appaltante valuterà positivamente l'eventuale integrazione di una chiamata webservice nell'applicativo.

Infine, i dati importati dal CRM non dovranno essere sostituiti o sovrascritti con i dati importati da altre fonti (per es. estratto conto contributivo INPS).

### 2.5.1 Funzionalità per la consulenza previdenziale di primo pilastro

Per quanto riguarda la consulenza previdenziale di **primo pilastro** si richiede, quale condizione necessaria, la presenza almeno delle seguenti funzionalità:

- a) possibilità di simulazione con gestioni previdenziali INPS e gestioni di casse professionali di previdenza;

- b) determinazione della data in cui il lavoratore potrà accedere alla pensione obbligatoria e l'ammontare della stessa sulla base di informazioni anagrafiche e sulla dinamica del reddito;
- c) opzione di indicare manualmente età di pensionamento e ammontare della prima pensione netta/lorda nei casi in cui le due informazioni siano già note o stimate con altri applicativi (per es. se determinate dagli operatori Pensplan Infopoint mediante altre simulazioni);
- d) opzione di stimare la storia retributiva (passata e futura) sulla base del reddito attuale lordo/netto, o in alternativa dettagliata dallo stesso lavoratore se dispone dei dati necessari;
- e) opzione di caricare la situazione previdenziale di primo pilastro passata importando i dati dall'estratto conto contributivo fornito dagli enti di previdenza in formato .xml;
- f) possibilità di considerare e gestire:
  - o eventuali periodi da riscattare per laurea, leva e figurativi vari;
  - o eventuali contributi di tipo figurativo, periodi di contribuzione omessa;
  - o eventuali meccanismi di cumulo/ricongiunzione/totalizzazione;
  - o eventuali attività parallele in concomitanza.

## 2.5.2 Funzionalità per la consulenza previdenziale di secondo pilastro

Per quanto riguarda la consulenza previdenziale di **secondo pilastro** si richiede, quale condizione necessaria, la presenza almeno delle seguenti funzionalità:

- a) possibilità di inserire una eventuale posizione di previdenza complementare già attivata, eventualmente importando i dati dal CRM se la posizione riguarda un fondo pensione convenzionato con Pensplan;
- b) possibilità di scegliere l'accordo o contratto collettivo di riferimento in caso di lavoratore dipendente. Visto il numero di contratti la ricerca dell'accordo dovrà essere possibile per step (scelta del settore lavorativo per limitare il numero di contratti visualizzabili) o attraverso un campo di ricerca (anche utilizzando parole tronche);
- c) possibilità di simulare una nuova adesione ad un fondo pensione, tenendo conto delle specifiche caratteristiche (costi, comparti di investimento, periodicità dei versamenti, etc.) della forma previdenziale individuata dall'accordo o contratto collettivo applicato. Le caratteristiche dei fondi pensione dovranno essere aggiornate rispetto all'ultima versione dei documenti depositati presso COVIP. (asset allocation, linee d'investimento, costi, ecc.). La scelta del fondo dovrà essere fatta sulla base delle alternative proposte nel seguente ordine:
  - o fondi pensione regionali convenzionati con Pensplan, nel seguente ordine: Laborfonds, Plurifonds, Raiffeisen, Profi
  - o fondo pensione negoziale a livello nazionale
  - o fondo pensione aperto generico con impostazioni di default
- d) possibilità di valutare l'impatto delle diverse modalità di contribuzione (ad es. % minima prevista dal CCNL, % maggiorata, contributo in misura fissa, ecc.);
- e) possibilità di prevedere contribuzione del lavoratore e del datore di lavoro sia in misura % che in misura fissa contemporaneamente e non in modo alternativo);

- f) prevedere periodicità di versamento almeno: mensile, trimestrale (di default in caso di lavoratore dipendente), semestrale, annuale;
- g) possibilità di scelta della linea d'investimento e di frazionare il capitale maturato su più linee differenziando rispetto alla contribuzione futura;
- h) possibilità di simulare se al pensionamento la prestazione può essere liquidata interamente in forma di capitale o se sia obbligatorio ritirare almeno una parte in rendita;
- i) possibilità di simulare un'adesione ad un fondo pensione di soggetti fiscalmente a carico;

### 2.5.3 Valutazioni e simulazioni

L'applicativo dovrà consentire di eseguire almeno le seguenti valutazioni e simulazioni:

- a) valutazione situazione previdenziale complessiva (obbligatoria e complementare) tramite l'esposizione dei valori di almeno i seguenti parametri:
  - o Decorrenza della pensione obbligatoria
  - o Età di pensionamento obbligatorio
  - o Pensione obbligatoria lorda/netta
  - o Gap e tasso di sostituzione
  - o Montante maturato nel fondo pensione alla data di pensionamento
  - o Rendita previdenza complementare lorda/netta
- b) valutazione convenienza fiscale (vantaggio in termini di deducibilità IRPEF ed eventuali addizionali e bonus IRPEF/detractions) per:
  - o utente normale su base individuale o collettiva, dipendente o autonomo
  - o lavoratore di prima occupazione post 2007 (in questo caso considerare l'aumento del plafond di deducibilità nei 20 anni successivi al 5°)
  - o aderente che contribuisce anche in favore di soggetti fiscalmente a carico;
  - o lavoratore che versa premi di produttività in regime di esenzione;
- c) valutazione plafond residuo di deducibilità in base ai dati inseriti e considerato quanto riportato al punto precedente;
- d) in caso di soggetto fiscalmente a carico, possibilità di simulare un'adesione ad un fondo pensione con uno sviluppo della previdenza complementare che non ha solo come termine ultimo la data di presunto pensionamento ma una data/età a scelta (per es. soggetto a carico minorenni, sviluppo della previdenza complementare fino all'età di 18 anni).
- e) valutazione diverse tipologie di prestazione:
  - o prestazione in capitale (con possibilità di simulare se possibile interamente in capitale)
  - o prestazione in rendita con le opzioni (vitalizia, reversibile, ecc.)

- anticipazioni (con la possibilità di indicare la data futura in cui si desidera conoscere gli importi)
  - rendita integrativa temporanea anticipata (RITA) ad una determinata data, non necessariamente alla data di pensionamento.
- f) produzione di un output in forma di file .pdf con l'esito delle elaborazioni e simulazioni effettuate, in formato A4, non superiore a 4 facciate e di peso inferiore a 1MB. L'output deve essere stampabile su carta;

L'Appaltante valuterà positivamente l'eventuale funzione aggiuntiva relativa alla possibilità di simulare la tassazione dei dipendenti pubblici iscritti a fondi pensione a loro dedicati.

## 2.6 Output finale: documento di riepilogo

L'applicativo deve prevedere la produzione di un documento finale che riepiloghi il percorso ed i risultati delle diverse tipologie di consulenza e che possa, altresì, essere stampato e/o inviato a mezzo e-mail in formato elettronico .pdf all'utente.

Il documento di output deve poter essere prodotto in formato .pdf e deve presentare caratteristiche estetiche e di contenuto (es. lay-out, grafici, immagini) tali da garantire la soddisfazione dell'utente, stimolando la conservazione nonché la costante e facile consultazione del documento stesso. Allo stesso tempo l'output non deve essere eccessivamente lungo e/o complesso e deve risultare esteticamente apprezzabile anche come stampa monocromatica (molti Pensplan Infopoint dispongono infatti solamente di stampanti monocromatiche).

Dovrà essere possibile per l'Appaltante modificare il testo dell'output autonomamente ovvero dietro richiesta che verrà inoltrata all'Appaltatore, per adeguarne i contenuti nel tempo.

Al termine della consulenza/simulazione, dovrà essere attivata una chiamata webservice che consentirà di inviare al CRM un set di dati inseriti nell'ambito della simulazione per finalità statistiche (per l'elenco dei dati minimi si rimanda all'Allegato B al presente Capitolato Tecnico), nonché l'output stesso relativo alla simulazione in formato .pdf.

## 2.7 Bilinguismo

Pensplan garantisce nei confronti dei propri utenti il rispetto del bilinguismo (italiano e tedesco), per tutti i servizi e le attività svolte. Per questo motivo, il Servizio deve essere offerto nel pieno rispetto del bilinguismo - ad eccezione di quanto specificato nel paragrafo 3 circa l'assistenza tecnica - e, quindi, consentire agli utenti la possibilità di utilizzarlo indifferentemente nella lingua preferita tra quella italiana e quella tedesca.

Per la stessa ragione, anche il documento di riepilogo/output finale di cui al paragrafo precedente, deve poter essere generato indifferentemente in lingua italiana o tedesca, a seconda della preferenza dell'utente.

Si specifica che la lingua tedesca prevede l'esistenza di caratteri/lettere speciali, che vanno quindi previsti in termini di compatibilità in ogni sezione e posizione dell'applicativo. Salvo quanto previsto dal successivo capoverso, le traduzioni dei testi necessari per la prestazione del Servizio sono fornite dall'Appaltante.

## 2.8 Componenti e personalizzazioni testuali e grafiche

L'operatore economico deve garantire la possibilità di personalizzare sia la componente grafica che quella testuale (a titolo esemplificativo: disclaimer e avvertenze, indicazioni relative alla privacy) dell'applicativo e dell'output della consulenza previdenziale, in formato .pdf.



Per “personalizzazioni grafiche” si intendono gli elementi caratterizzanti il layout e la corporate identity di Pensplan e dei Partner Infopoint, individuati tipicamente nel logo, nella paletta colori e nei font che fanno riferimento al *corporate design*. Tali elementi vanno a personalizzare una pluralità di sezioni dell'applicativo, come lo sfondo delle tabelle, i pulsanti, le intestazioni di sezioni/pagine, i piè di pagina e i testi.

L'Appaltante valuta con attenzione la/le proposta/e di output dell'operatore economico e le soluzioni grafiche e rappresentative della consulenza (grafici, immagini, ecc.) proposte. La stampa monocromatica dell'output, che verrà effettuata nella maggior parte dei casi, deve garantire ottimi risultati estetici e la facile leggibilità di grafici, immagini, ecc.

## 2.9 Censimento Contratti e accordi collettivi

L'operatore economico deve garantire che l'applicativo generi il risultato della simulazione oggetto della consulenza previdenziale di primo e secondo pilastro, basandosi sui dati relativi ai contratti e accordi collettivi e, pertanto, risulta fondamentale che gli stessi siano mantenuti costantemente aggiornati.

Nella prima fase di programmazione e implementazione dell'applicativo oggetto del Servizio viene fornito dall'Appaltante l'elenco di contratti e accordi collettivi, con le relative condizioni contributive, sotto forma di un tracciato informatico – come rappresentato in estratto nell'Allegato C – o, in alternativa, singoli file .pdf per ogni contratto e accordo collettivo.

Verrà valutata positivamente l'eventuale proposta dell'operatore economico di provvedere al predetto censimento mediante importazione del tracciato informatico di cui all'Allegato C fornito dall'Appaltante.

## 3. Servizio di assistenza tecnica

Al fine di garantire il corretto funzionamento e l'aggiornamento normativo dei contenuti dell'applicativo, l'operatore economico deve provvedere all'assistenza tecnica, rispettando le tempistiche definite ai successivi 3.1, 3.2, 3.3.

L'assistenza tecnica comprende la risoluzione di problematiche di natura informatica e le prestazioni carattere normativo legate alla efficiente implementazione e gestione dell'applicativo, nel rispetto della normativa in ambito di previdenza obbligatoria e complementare.

Per garantire l'assistenza tecnica, l'operatore economico individua all'interno della propria struttura uno o più referenti con adeguate conoscenze tecniche, così da permettere un agevole ed efficiente confronto con l'Appaltante e con i relativi referenti in lingua italiana.

Lo scambio di segnalazioni tra le parti avviene in lingua italiana a mezzo e-mail ed eventualmente attraverso altri canali o diverse modalità proposte nell'offerta dall'operatore economico, comunque sempre concordate dalle parti nel corso della prestazione del Servizio.

L'operatore economico prende in carico la richiesta di assistenza proveniente dall'Appaltante e la gestisce in base alla gravità comunicata ovvero specificata nella segnalazione stessa (bloccante, non bloccante), impegnandosi a prenderla in carico e risolverla dandone riscontro in forma scritta, ogni qualvolta l'Appaltante lo richieda. Nel caso in cui risulti necessario, opportuno o richiesto dall'Appaltante, l'operatore economico fornisce una descrizione scritta delle cause della problematica legata alla segnalazione e degli interventi che intende adottare affinché la stessa problematica non si ripresenti.

Su richiesta dell'Appaltante l'operatore economico fornisce inoltre chiarimenti in merito ai riferimenti normativi ed alle connesse interpretazioni che stanno alla base di implementazioni, modifiche ed aggiornamenti dell'Applicativo.

L'operatore economico è chiamato a garantire l'assistenza tecnica dal lunedì al venerdì, giorni festivi esclusi, dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

Verrà valutata positivamente l'assistenza tecnica anche mediante canale telefonico.

In generale, a fronte della segnalazione di problematiche e di richiesta di intervento o di chiarimento da parte dell'Appaltante, l'operatore economico si impegna a fornire adeguata risposta entro il giorno lavorativo successivo all'avvenuta segnalazione o richiesta, indicando la presa in carico e le relative tempistiche di intervento, di risoluzione della problematica o di chiarimento.

A fronte di segnalazione/presenza di problematiche o di altre insorgenze specifiche, l'operatore economico interviene secondo le modalità previste ai punti seguenti.

### 3.1 Errori bloccanti/malfunzionamenti

L'operatore economico garantisce il corretto funzionamento del sistema in tutte le sue componenti; pertanto, nel caso in cui si manifestino errori bloccanti o malfunzionamenti, a seguito della presa in carico (entro il giorno lavorativo successivo alla data di segnalazione, come precisato al paragrafo precedente) interviene a sanare la situazione entro 2 (due) giorni lavorativi, ovvero, nell'impossibilità motivata di rispettare detto termine, entro altra data che ha l'onere di concordare tempestivamente con l'Appaltante.

### 3.2 Bug fixing

L'operatore economico si impegna ad effettuare gli interventi di bug fixing richiesti da parte dell'Appaltante entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla presa in carico, ovvero nell'impossibilità motivata di rispettare detto termine, entro altra data che ha l'onere di concordare tempestivamente con l'Appaltante.

### 3.3 Aggiornamento dei contratti e accordi collettivi/aziendali

L'operatore economico si impegna ad eseguire gli aggiornamenti relativi al database contratti e accordi collettivi/aziendali nel termine entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla presa in carico.

Verrà valutata positivamente l'eventuale proposta dell'operatore economico di provvedere al predetto aggiornamento mediante importazione del tracciato informatico di cui all'Allegato C, periodicamente fornito dall'Appaltante.

Riassuntivamente, le tempistiche legate al servizio di assistenza tecnica (paragrafi 3.1, 3.2 e 3.3.) sono le seguenti:

<b>Tipologia di segnalazione</b>	<b>Presa in carico</b>	<b>Tempo di risoluzione</b>
<u>Errori bloccanti/malfunzionamenti</u>	il giorno lavorativo successivo alla segnalazione	Entro 2 giorni lavorativi dalla presa in carico
<u>Bug fixing</u>	il giorno lavorativo successivo alla segnalazione	Entro 3 giorni lavorativi dalla presa in carico
<u>Censimento e aggiornamento dei contratti e accordi collettivi/aziendali</u>	il giorno lavorativo successivo alla segnalazione	Entro 5 giorni lavorativi dalla presa in carico

## 4. Valutazione delle offerte

### 4.1 Attribuzione del punteggio

L'aggiudicazione verrà disposta nei confronti del concorrente che avrà presentato **l'offerta economicamente più vantaggiosa**, cioè che avrà ottenuto il punteggio complessivo più alto, a seguito della somma dei punteggi attribuiti all'offerta tecnica e all'offerta economica. In caso di parità di punteggio complessivo, l'individuazione dell'aggiudicatario avverrà nei riguardi del concorrente che ha ottenuto il miglior punteggio in relazione all'offerta tecnica. In caso di ulteriore parità si procederà all'individuazione mediante sorteggio in seduta pubblica.

#### A – OFFERTA TECNICA

All'offerta tecnica verrà attribuito un massimo di **70 (settanta) punti**, in base ai criteri indicati nella seguente tabella di valutazione:

N.	Descrizione	Punteggio massimo
1	Interfaccia e usabilità dell'applicativo: intuitività e facilità di utilizzo delle funzioni da parte dell'operatore ed efficacia della procedura guidata nello svolgimento della consulenza previdenziale e inserimento dei dati di input	Fino a 35 punti
2	Funzionalità aggiuntiva di chiamata webservice nell'applicativo per il caricamento dei dati di input	Fino a 3 punti
3	Valutazioni e simulazioni: possibilità di simulare la tassazione dei dipendenti pubblici iscritti a fondi pensione a loro dedicati	Fino a 3 punti
4	Output della consulenza previdenziale – componenti e personalizzazioni testuali e grafiche: efficacia e completezza della predisposizione grafica e della rappresentazione dei risultati e vantaggi nel documento di riepilogo	Fino a 15 punti
5	Censimento database accordi e contratti collettivi	Fino a 6 punti
6	Assistenza tecnica telefonica	Fino a 5 punti
7	Aggiornamento dei contratti e accordi collettivi/aziendali	Fino a 3 punti
	<b>Totale</b>	<b>Max 70 punti</b>

La Commissione procede, in una o più sedute riservate, alla valutazione della documentazione tecnica presentata dai concorrenti procedendo all'attribuzione dei punteggi come di seguito descritto.

La Commissione procede a valutare le offerte tecniche applicando a ciascun requisito sopra individuato un coefficiente compreso tra 0 (zero) ed 1 (uno): il coefficiente sarà pari a zero in corrispondenza della prestazione minima possibile; il coefficiente sarà pari ad uno in corrispondenza della prestazione massima offerta.

Il punteggio complessivo sarà quindi attribuito all'offerta tecnica del concorrente applicando la seguente formula:

$$C(a) = \sum_n [W_i * V(a)_i]$$

dove:

C(a) = punteggio assegnato all'offerta tecnica relativamente ai criteri di cui alla tabella precedente;

n = numero totale dei sottocriteri;

W<sub>i</sub> = peso o punteggio attribuito al sottocriterio;

V(a)<sub>i</sub> = coefficiente medio, definito dalla Commissione, della prestazione dell'offerta (a) rispetto al sottocriterio (i), variabile tra zero e uno;

Σ<sub>n</sub> = sommatoria.

I coefficienti sono determinati attraverso la media dei valori, variabili tra zero ed uno, attribuiti discrezionalmente e motivati dai singoli commissari in ragione delle seguenti valutazioni:

- scadente = tra 0,00 e 0,09;
- mediocre = tra 0,10 e 0,29;
- sufficiente = tra 0,30 e 0,49;
- buono = tra 0,50 e 0,69;
- ottimo = tra 0,70 e 0,89;
- eccellente = tra 0,90 e 1,00.

Si procede poi a trasformare la predetta media in coefficienti definitivi, riportando ad 1 la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate determinando in via definitiva il coefficiente  $V(a)_i$  (c.d. riparametrazione). Nei conteggi per l'attribuzione di tutti i punteggi si terrà conto delle prime due cifre decimali senza arrotondamenti.

Nel caso in cui sia presentata una sola offerta, non si procederà al calcolo dei coefficienti definitivi (c.d. riparametrazione) ed il punteggio di ciascun elemento di valutazione sarà determinato applicando la media dei coefficienti, variabili tra 0 ed 1, attribuiti e motivati discrezionalmente dai singoli commissari.

Detti valori vengono moltiplicati per il relativo peso ( $W_i$ ).

Il punteggio complessivo attribuito all'offerta tecnica è quindi calcolato provvedendo a sommare il punteggio ottenuto per tutti i sottocriteri di cui alla precedente tabella.

Saranno ammesse alla fase di valutazione dell'Offerta economica unicamente le offerte degli Operatori economici che abbiano raggiunto nella valutazione dell'Offerta tecnica un punteggio complessivo **non inferiore a 40 (quaranta) punti**.

## **B – OFFERTA ECONOMICA**

All'offerta economica verrà attribuito un massimo di **30 (trenta) punti** determinato come segue.

Quanto all'Offerta economica, è attribuito all'elemento economico un coefficiente, variabile da zero ad uno, calcolato sul ribasso percentuale rispetto alla base d'asta tramite la seguente formula con interpolazione lineare:

$$C_i = R_a / R_{max}$$

dove:

**C<sub>i</sub>** = coefficiente attribuito al concorrente i-esimo;

**R<sub>a</sub>** = ribasso percentuale dell'offerta del concorrente i-esimo;

**R<sub>max</sub>** = ribasso percentuale dell'offerta più conveniente.

Il coefficiente così ottenuto per ciascun concorrente è moltiplicato per il peso attribuito all'elemento economico dell'offerta pari a 30 (trenta) punti massimi.

Nei conteggi per l'attribuzione di tutti i punteggi relativi all'Offerta economica si terrà conto delle prime due cifre decimali (con arrotondamento alla seconda cifra decimale).

## **4.2 Attribuzione del punteggio complessivo**

Ottenuti i punteggi relativi all'Offerta Tecnica e quelli relativi all'Offerta Economica, la Commissione provvederà a calcolare il punteggio relativo all'Offerta di ciascun Operatore economico mediante la somma algebrica del punteggio relativo all'Offerta Tecnica e di quello relativo all'Offerta Economica.

## 5. Allegati

### Allegato A - Dati per calcoli/risultati e rappresentazioni grafiche esemplificative del Servizio

Di seguito si riportano i dati che, a titolo esemplificativo e non esaustivo, potranno essere passati tramite webservice all'applicativo oggetto del Servizio:

- Nome operatore
- Cognome operatore
- Infopoint
- Nome utente
- Cognome utente
- Codice fiscale
- Data di nascita
- Sesso
- CAP di residenza
- Settore lavorativo
- Contratto collettivo
- Data di adesione
- Linea d'investimento
- Data di valorizzazione del capitale
- Capitale accumulato
- Contributi versati
- Versamenti futuri stimati sulla base degli ultimi 2 anni
- Prestazioni già erogate

## Allegato B - Dati per finalità statistiche

Di seguito si riportano i dati che potranno essere passati dall'applicativo oggetto del Servizio al CRM:

- Nome operatore
- Cognome operatore
- Infopoint
- Nome utente
- Cognome utente
- Codice fiscale
- Data di nascita
- Sesso
- CAP di residenza
- Dipendente/autonomo
- Settore lavorativo
- Contratto collettivo
- Nome fondo pensione
- Data di adesione
- Linea d'investimento
- Reddito lordo
- Reddito lordo al pensionamento
- Pensione obbligatoria lorda stimata
- Pensione complementare netta stimata
- Capitale accumulato nel fondo al pensionamento

## Allegato C - Tracciato per la trasmissione dei contratti e accordi collettivi

Di seguito si riporta un esempio del formato del tracciato che l'Appaltante fornirà per caricare e aggiornare le condizioni contributive dei contratti e accordi collettivi.

Codice CCL	Denominazione abbreviata (ita)	Denominazione abbreviata (deu)	Codice categoria	Categoria italiano	Categoria tedesco	Codice settore	Settore italiano	Settore tedesco	Riferimento	Percentuale pre-93	Percentuale post-93
00001	CCNL ACQUEDOTTI E GAS MUNICIPALIZZATI	GAKV GEMEINDEEIGENE WASSERLEITUNGEN UND GAS	010	ENERGIA E GAS	DIENSTLEISTUNGEN ENERGIE GAS	005	INDUSTRIA	INDUSTRIE	% AZIENDA	1,2	1,2
00001									% ADERENTE	1,2	1,2
00001									% ADERENTE	2	2
00001									% ADERENTE	3	3
00001									% ADERENTE	4	4
00001									% ADERENTE	5	5
00001									% ADERENTE	6	6
00001									% ADERENTE	7	7
00001									% ADERENTE	8	8
00001									% ADERENTE	9	9
00001									% ADERENTE	10	10
00001									% TFR	1,6	
00001									% TFR	2,1	
00001									% TFR	100	100