



**PROCEDURA APERTA EX ART. 71 D. LGS. 36/2023 PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
MANUTENZIONE E SVILUPPO DEL SOFTWARE PREVIDENZIALE E ASSISTENZIALE
DELL’ENPAP - S.A.P.E. – CIG B092CB36DE**

CAPITOLATO SPECIALE D’APPALTO

Allegato 1

Data di pubblicazione: 07/03/2024

INDICE

1.	Riferimenti Normativi e di Indirizzo	7
2.	Descrizione dell'Appalto di Servizi.....	8
2.1	Oggetto	8
2.2	Durata del Contratto e Vincoli Temporali alle Attività Previste.....	8
2.3	Prescrizioni Relative al Progetto	8
3.	Aspetti Tecnici del Sistema	9
3.1	Architettura del Sistema Informativo.....	9
3.2	Utenti del Sistema	10
3.3	Caratteristiche Tecniche Generali.....	10
4.	Principali Funzioni del Sistema Applicativo sape	14
4.1	Anagrafiche	14
4.1.1	Iscritto.....	14
4.1.2	Anagrafiche differenti dall'Iscritto	14
5.	Gestione del Processo di Iscrizione e Cancellazione	15
5.1	Domanda di iscrizione	15
5.2	Domanda di reinscrizione	15
5.3	Domanda di annullamento anni e annullamento totale.....	16
5.4	Domanda Di Cancellazione.....	16
6.	Gestione delle Prestazioni Previdenziali e Assistenziali.....	16
6.1	Prestazioni Previdenziali	16
6.1.1	Domanda di Pensione di vecchiaia, inabilità, Invalidità e Reversibilità.....	18
6.1.2	Domanda di Supplemento di Pensione	18
6.1.3	Domanda di Supplemento di Reversibilità	18
6.1.4	Domanda di Revisione inabilità e Invalidità	19
6.1.5	Domanda di Riscatto Anni e Riscatto anni di studio.....	19
6.1.6	Domanda di Restituzione Superstiti.....	19
6.1.7	Domanda di ricongiunzione.....	19
6.1.8	Domanda di ricongiunzione in uscita	19
6.1.9	Domanda di Restituzione U65.....	20
6.1.10	Funzioni di supporto alle Prestazioni Previdenziali	20
6.1.11	Elenco Domande Supplemento	20
6.1.12	Elenco Domande Vecchiaia	20
6.1.13	Domande da approvare	20
6.1.14	Stampa Delibere	20
6.1.15	Stampa Comunicazioni di provvedimento	21
6.1.16	Elenco liquidazioni	21
6.1.17	Elenco Istruttorie	21
6.1.18	Ricalcolo Prestazioni	21
6.1.19	Ricalcoli da convalidare	22
6.1.20	Ricalcoli convalidati	22
6.1.21	Cancello Istruttorie.....	22
6.1.22	Assegnazione Istruttorie.....	22
6.1.23	Assegnazione Istruttorie.....	23
6.1.24	Diritto Supplemento	23
6.1.25	Elenco pensionandi	23
6.1.26	Riscatti Attesa adesione.....	23
6.1.27	Ritardi pagamento riscatti.....	24
6.1.28	Terminata Pagamenti completati	24
6.1.29	Terminata Pagamenti Incompleti	25
6.1.30	Report per le Prestazioni Previdenziali	25
6.1.31	Report Riscatti	25
6.1.32	Report Revisioni.....	25
6.1.33	Report Pagamenti Prestazioni.....	26
6.1.34	Report Prestazioni Deliberate	26
6.1.35	Report Ricongiunzioni	26
6.2	Prestazioni Assistenziali	26
6.2.1	Domanda di Maternità	27
6.2.2	Domanda di Supplemento di maternità	27

6.2.3	Domanda per il Contributo per anziani non autosufficienti o per inabilità temporanee.....	27
6.2.4	Indennità di malattia o infortunio	28
6.2.5	Contributi una tantum per catastrofe o calamità naturali.....	28
6.2.6	Contributi per spese funerarie	28
6.2.7	Assegni di studio a figli di iscritti deceduti o inabili.....	29
6.2.8	Maggiorazione dei trattamenti previdenziali fino alla misura dell'assegno sociale per i titolari di pensione di invalidità, inabilità e superstiti.....	29
6.2.9	Contributo di genitorialità.....	29
6.2.10	Micro-credito	30
6.2.11	Stato di bisogno.....	30
6.2.12	Contributo Conto Interessi	30
6.2.13	Contributo Attività di Formazione Professionale.....	31
6.2.14	Borsa Lavoro	31
6.2.15	Assistenza sanitaria integrativa (ASI).....	31
6.2.16	Copertura Temporanea Caso Morte (TCM)	32
6.2.17	Funzioni di supporto alle Prestazioni Assistenziali	32
6.2.18	Generazione e gestione Bandi.....	32
6.2.19	Generazione e gestione delle seguenti graduatorie.....	32
6.2.20	Aventi diritto maggiorazione	32
6.2.21	Stampa moduli maggiorazione.....	32
6.2.22	Assegnazione istruttorie.....	32
6.2.23	Cancella istruttorie	33
6.2.24	Report per le Prestazioni Assistenziali.....	33
6.2.25	Generazione e gestione dei seguenti report	33
6.2.26	Generazione e gestione dei seguenti Report pagamenti	33
6.2.27	Elenco istruttorie:	33
6.2.28	Elenco istruttorie con compensazione	33
7.	Contribuzione, Certificazioni e Liquidazioni.....	34
7.1.1	Contributi	34
7.1.2	Acquisizione Dichiarazioni	35
7.1.3	Domanda di Recupero Crediti	35
7.1.4	Domanda di Rateazione.....	35
7.1.5	Domanda di gestione eccedenze.....	35
7.1.6	Richiesta DURC.....	36
7.1.7	Accreditamento Ente Manuale.....	36
7.1.8	Sanatoria 2011	37
7.1.9	Posizioni Debitorie.....	37
7.1.10	Monitor Rateazioni	37
7.1.11	Report Rateazioni	37
7.1.12	Report Allegati.....	37
7.1.13	Estratti Conto Verificati.....	37
7.1.14	CERTIFICAZIONI FISCALI.....	38
7.1.15	Anagrafe Tributaria	38
7.1.16	Il Casellario dei Pensionati	38
7.1.17	Pagamenti ed Incassi	39
7.1.18	Liquidazione delle pensioni.....	39
7.1.19	Gestione Addizionali.....	40
7.1.20	Incassi	40
7.1.21	Pagamenti Sepa.....	40
7.1.22	Adempimenti SDD	41
7.1.23	Inserimento Versamenti	41
7.1.24	Report Flussi cancellati	41
8.	Requisiti Funzionali - Servizi WEB	41
8.1	Area Riservata	42
9.	Strumenti di Gestione.....	44
9.1	Controllo Accessi.....	44
9.2	Tabelle di Gestione	44
9.3	Modelli di Documento	44
9.4	Gestione Annualità.....	44
9.5	Gestione Liste di Distribuzione	44

9.6	Protocollo.....	44
9.7	Cassetto Previdenziale Utente	44
10.	Strumenti di supporto.....	46
10.1	Reporting.....	46
10.2	Gestione Assistenza Telefonica Iscritti.....	46
10.3	Reportistica Bilancio Tecnico Attuariale	46
10.4	Reportistica – Bilancio / Export Estratto Conto	46
10.5	Reportistica - Report Montanti.....	47
10.6	Gestione Determinazioni del Direttore.....	47
10.7	Gestione Elenchi Elettorali.....	47
11.	App Mobile SAPE.....	48
12.	Assistente Virtuale.....	48
13.	Manutenzione Correttiva, Adeguativa, DBMS e DMS.....	49
13.1	Modalità di esecuzione	49
13.2	Dimensionamento del Servizio.....	50
13.3	Attivazione.....	50
13.4	Documentazione di Riscontro.....	50
14.	Manutenzione Evolutiva	51
14.1	Modalità di Esecuzione.....	51
14.2	Attività Software a Commessa.....	51
14.3	Dimensionamento del Servizio	52
14.4	Attivazione.....	52
14.5	Documentazione Di Riscontro	52
15.	Organizzazione Del Lavoro.....	53
15.1	Luogo Di Lavoro	53
15.2	Piano Esecutivo delle Attività.....	53
15.3	Personale della Società Aggiudicataria.....	53
15.4	Stato Avanzamento Lavori.....	53
16.	Sistema di Controllo dei Livelli di Servizio.....	55
17.	Penali e Livelli di servizio	56
17.1	Definizioni per il Controllo dei Livelli di Servizio	56
17.2	Classificazione dei Disservizi (Severità).....	56
17.3	Specifiche Livelli di Servizio Attesi e Penali.....	57
18.	Profili Professionali.....	58
18.1	Capo Progetto.....	58
18.2	Analista.....	59
18.3	Analista Programmatore.....	60
18.4	Analista Programmatore Applicazioni Mobile	60
18.5	SYSTEM INTEGRATION & TESTING ENGINEER.....	62
18.6	Amministratore DBMS e DMS	63
18.7	Esperto Function Point	63
19.	Monitoraggio della Fornitura	64
20.	Piano della Qualità	65
21.	Piano di Trasferimento a Conclusione del Contratto	66
22.	Indice dell'offerta Tecnica.....	68
23.	Proposte Progettuali.....	69
23.1	Cruscotto Carta dei Servizi	69
23.2	Cruscotto Direzionale.....	69
23.3	Proposta progettuale individuata dalla Società concorrente	71
24.	Ammodernamento SAPE	71
24.1	Tecnologia.....	72
24.2	Microservizi	72
24.3	Porting/migrazione	73
24.4	Test	74
24.5	Sicurezza.....	74
24.6	Adeguamento tecnologico del Client SAPE e dell'Area Riservata;	75

GLOSSARIO

Application Layer	Logica elaborativa dell'applicazione, il risultato delle operazioni effettuate a questo livello è inviato al Presentation Layer
Batch	Attività svolta eseguendo le istruzioni di uno script
CBI	Interconnessione computer banche e utenti
CMS	Content Management System
Data Layer	Insieme dei servizi per accedere e gestire i dati permanenti sui data base utilizzati
DB	Data Base
DBMS	Data Base Management System
DEC	Direttore di Esecuzione del Contratto
Deliverable	Un deliverable è rappresentato da un prodotto, risultato o capacità di fornire un servizio, univoco e verificabile, che deve essere utilizzato per portare a termine un processo, una fase o un progetto.
DMS	Document Management System
DMZ	Demilitarized Zone - segmento isolato di una LAN
FP	I Function Point (FP) sono l'unità di misura funzionale del software attualmente più diffusa a livello mondiale e formalmente riconosciuta come tale dall'ISO. In Italia viene suggerito da DigitPa come metrica di riferimento per le forniture di software nell'ambito della P.A.
Framework	Struttura di supporto per progetto sviluppo software
IT	Information Technology
LAN	Local Area Network
NLB	Network Load Balancing – meccanismo automatico di bilanciamento del carico di lavoro
Presentation Layer	Strato di presentazione che contiene i componenti per la gestione dell'interfaccia applicativa e si occupa di acquisire e fornire dati da e verso l'utente del sistema
Remote Banking	Servizio che consente di gestire, attraverso un collegamento remoto, il conto corrente bancario.
Roll-Back	Ripristino della situazione funzionale precedente
SMS	(Short Message System) Sistema per invio di brevi messaggi, nella telefonia cellulare.
SAPE	Sistema Applicativo Previdenziale ENPAP
SLA	Service Level Agreement (livelli di servizio concordati)
SOA	Service Oriented Architecture
VPN	Virtual Private Network
WAN	Wide Area Network
XML	eXtensible Markup Language

PREMESSA

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i servizi oggetto della fornitura in quantità, qualità e livelli di servizio per l'evoluzione, l'adeguamento e la correzione del SAPE (SOFTWARE APPLICATIVO PREVIDENZIALE dell'ENPAP) ovvero del sistema informativo dell'ENPAP (Ente Nazionale di Previdenza ed Assistenza per gli Psicologi).

Con il termine "ENTE" va inteso l'ENPAP (Ente Nazionale di Previdenza ed Assistenza per gli Psicologi). Con il termine "Fornitore" va intesa l'Impresa aggiudicataria della fornitura.

Quando non diversamente specificato, con "capitolato" si intende il presente documento, con "gara" si intende la gara da effettuare a fronte del capitolato, con "contratto" si intende il contratto che verrà sottoscritto a seguito dell'aggiudicazione della gara, con "fornitura" si intende il complesso delle attività e dei prodotti che il Fornitore è chiamato a compiere e a produrre per onorare il contratto.

In genere, ogni altro termine che potrebbe essere scritto in minuscolo, viene scritto in maiuscolo quando assume un ben preciso significato ai fini della comprensione del testo (es. "analisi", per un'accezione qualsiasi presente in un dizionario della lingua italiana, "Analisi" ad indicare una ben precisa fase del ciclo di vita del software, specificatamente definita nel documento, ed il cui significato è formalmente collegato alla presente fornitura).

Nel capitolo 3 è descritto il contesto in termini di caratteristiche applicative e di ambienti tecnologici.

Nel capitolato è fornita una descrizione dei servizi richiesti, nonché i parametri quantitativi e le figure professionali previste per la fornitura.

Attualmente l'Ente ha in gestione circa 98.000 posizioni contributive di psicologi, che utilizzano le funzionalità web messe a disposizione. Il numero delle posizioni gestite è destinato ad aumentare fisiologicamente, su base annua, di circa il 5%. L'ENPAP attualmente ha un'unica sede ed è composto da un organico di circa 55 unità.

L'evoluzione del sistema informativo SAPE dovrà sostenere l'ottimizzazione e l'innovazione del servizio offerto agli Iscritti, che riduca sia i tempi di lavorazione dei singoli eventi, sia i tempi di risposta.

Il presente Capitolato tecnico descrive i requisiti, tecnici e funzionali, e le modalità di esecuzione della fornitura cui dovrà riferirsi l'Impresa concorrente per la formulazione dell'offerta tecnica.

1. RIFERIMENTI NORMATIVI E DI INDIRIZZO

Per un miglior inquadramento dell'Ente e del contesto nel quale verrà utilizzata l'applicazione si suggerisce di far riferimento alla normativa di carattere generale e a quella specifica dell'ENPAP, disponibile sul sito internet dell'Ente (enpap.it) alla pagina "statuto e regolamenti" della sezione "Chi siamo", ed elencata, a titolo esemplificativo e non esaustivo, qui di seguito:

- D.Lgs. 30 giugno 1994, n. 509 (privatizzazione delle casse di previdenza per liberi professionisti già esistenti – enti previdenziali privati di "vecchia generazione" cd. "Enti del 509");
- D.Lgs. 10 febbraio 1996, n. 103 (istituzione di nuovi enti di previdenza privati per liberi professionisti – enti previdenziali privati di "nuova generazione" cd. "Enti del 103");
- Statuto;
- Regolamento per l'attuazione delle attività di previdenza
- Regolamento per la corresponsione dell'indennità di maternità
- Regolamento delle forme di assistenza
- Regolamento per l'accertamento dell'inabilità e dell'invalidità
- Regolamento per il riscatto degli anni di studio
- Regolamento per il riscatto dei periodi precedenti all'istituzione dell'Ente
- Regolamento amministrativo contabile
- Regolamento per l'accesso ai documenti amministrativi dell'Ente
- Regolamento elettorale
- Regolamento gestione del patrimonio

2. DESCRIZIONE DELL'APPALTO DI SERVIZI

2.1 OGGETTO

Formano oggetto dell'appalto di servizi secondo le specifiche di dettaglio, i seguenti punti:

- a) Manutenzione correttiva dell'applicazione SAPE (MCO);
- b) Manutenzione adeguativa dell'applicazione SAPE (MAD);
- c) Manutenzione evolutiva dell'applicazione SAPE (MEV);
- d) Manutenzione ed Amministrazione del Sistema DBMS e DMS (MDB e DMS);
- e) Ammodernamento architetturale del SAPE (client web, microservizi, container, api).

2.2 DURATA DEL CONTRATTO E VINCOLI TEMPORALI ALLE ATTIVITÀ PREVISTE

La durata del contratto è di 48 mesi (4 anni) a decorrere dalla data di sottoscrizione dello stesso.

La Stazione Appaltante si riserva di esercitare la facoltà di rinnovare l'appalto alle medesime condizioni e per un periodo di pari durata subordinatamente alla valutazione positiva del servizio reso.

2.3 PRESCRIZIONI RELATIVE AL PROGETTO

Il SAPE è di esclusiva proprietà dell'ENPAP che ne ha l'esclusiva titolarità dei codici sorgente. Il valore stimato in FP (Function Point) della baseline è di circa 42.000 FP.

La Società aggiudicataria, con la sottoscrizione del contratto, cede all'Ente, senza riserva, il diritto di proprietà intellettuale dello sviluppo dell'applicazione, attribuendo all'Ente integralmente tutti i diritti di sfruttamento economico connessi e riconoscendolo quale unico legittimato alla registrazione dei codici sorgenti presso le competenti autorità. Per la tutela dei diritti di proprietà intellettuale e patrimoniale dell'Ente, l'aggiudicatario si obbliga alla riservatezza nei confronti di tutte le informazioni tecniche del programma acquisite per lo sviluppo del sistema applicativo.

All'aggiudicatario è espressamente vietato cedere a qualunque titolo a terzi, in tutto o in parte, il software realizzato per ENPAP.

La società aggiudicataria garantisce all'ENPAP la modifica di tutte le componenti software eventualmente utilizzate, assumendo le responsabilità derivanti dall'eventuale adozione di dispositivi o soluzioni tecniche che violino brevetti e diritti d'autore, sollevandone espressamente l'ENPAP.

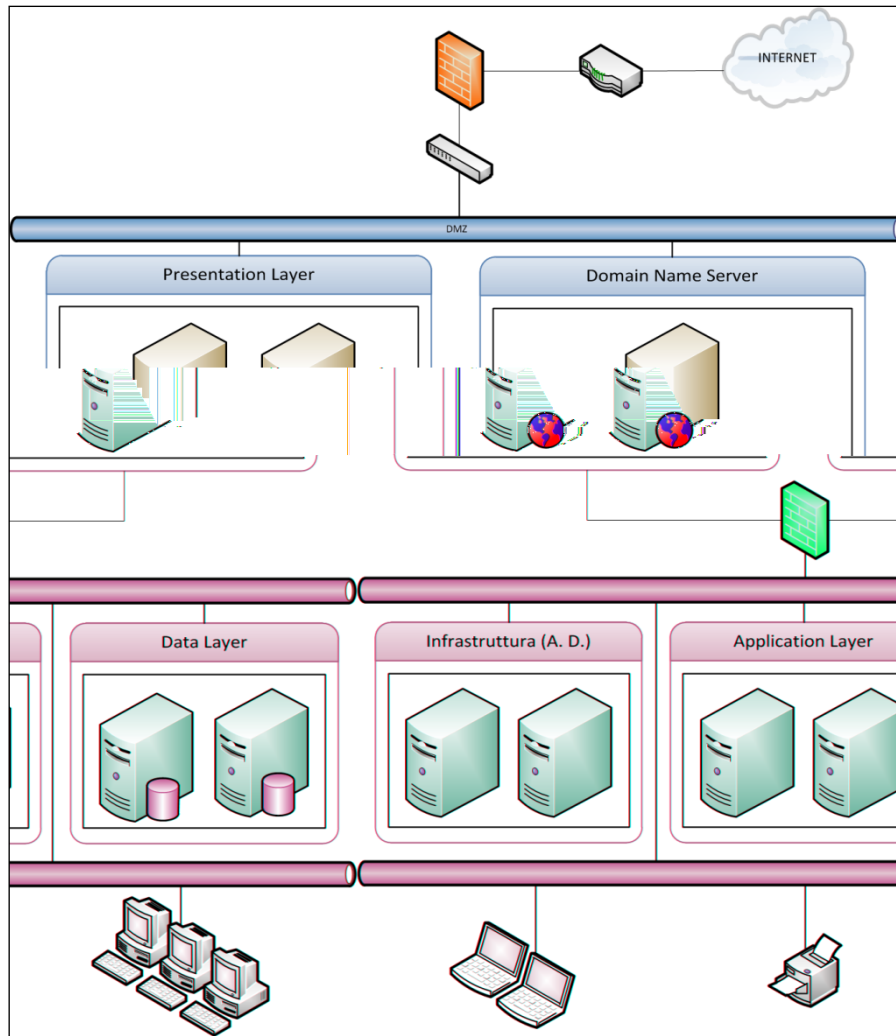
Gli obblighi derivanti dal presente articolo in materia di proprietà del software sopravvivono alla scadenza e/o alla risoluzione del contratto.

3. ASPETTI TECNICI DEL SISTEMA

3.1 ARCHITETTURA DEL SISTEMA INFORMATIVO

L'Applicazione opera in una architettura rete di tipo Multi-Layer basata su prodotti Microsoft Windows Server con Active Directory e client Microsoft Windows.

L'Applicazione è in esercizio sull'infrastruttura descritta nel presente Capitolato. Di seguito viene indicato uno schema di massima dell'architettura.



SERVER DBMS

La base dati è gestita da un server Microsoft SQL Server 2019 virtualizzato con tecnologia VMware.

APPLICATION SERVER

L'Application server (Application Layer) opera su tre server Microsoft Windows Server 2019 configurati in *Network Load Balancing* (NLB).

PRESENTATION LAYER

Il server di Front End (Presentation Layer) è costituito da un cluster i cui due nodi server con sistema operativo Microsoft Windows Server 2019, configurati in Network Load Balancing (NLB).

Il SAPE ha 3 front-end ovvero il client desktop utilizzato dagli operatori di back-office, l'area riservata (nel seguito "area riservata") utilizzata dai fruitori dei servizi messi a disposizione dall'Ente e l'applicazione mobile (APP).

3.2 UTENTI DEL SISTEMA

L'applicazione è utilizzata dalle seguenti categorie di utenza:

- *Interni*: si definiscono come utenti interni, le persone che si collegano al sistema attraverso la rete interna dell'Ente, tipicamente dipendenti dello stesso;
- *Esterni*: si definiscono come utenti esterni persone o entità che si collegano al sistema attraverso la rete internet;
- *Iscritti*: si identificano gli utenti iscritti all'Ente, questi si collegano attraverso l'Area Riservata disponibile sul sito internet istituzionale;
- *Enti Convenzionati*: si identificano con gli Enti che gestiscono i contributi per gli iscritti che lavorano nell'ambito del S.S.N. in Aziende Sanitarie o Strutture Militari (cfr. testo dell'accordo D.P.R. n. 446/01);
- *Professionisti*: vengono identificati i professionisti che, previa autorizzazione dell'iscritto, possono gestirne alcuni adempimenti (ad es. le dichiarazioni annuali) sempre tramite l'accesso all'Area Riservata;
- *Congiunti ed Eredi*: utenti con legami di parentela a iscritti all'Ente deceduti che ricevono o hanno ricevuto prestazioni assistenziali o previdenziali;
- *Avvocati*: professionisti iscritti nell'apposito elenco (in seguito solo l'"Albo" o l'"Albo ENPAP Avvocati Recupero Crediti") di avvocati appartenenti al libero foro (in seguito solo l'"Avvocato" o il "Legale" o gli "Avvocati"), cui affidare singoli incarichi di assistenza legale, sia stragiudiziale che giudiziale innanzi alle magistrature civili, nelle attività di recupero dei crediti vantati dall'Ente nei confronti degli iscritti per il mancato versamento di contributi, interessi e sanzioni.
- *Organismi di Formazione*: organismi di formazione che hanno accreditato i propri corsi nell'ambito delle attività riguardanti il Contributo Formazione (Capo XI del Regolamento delle forme di assistenza) dedicato agli Iscritti ENPAP.

3.3 CARATTERISTICHE TECNICHE GENERALI

In questo paragrafo sono specificate le caratteristiche tecniche generali del sistema applicativo.

FUNZIONALITÀ

Il software è dotato di tutte le funzioni necessarie per gestire in modo ottimale l'operatività dell'ENTE, e descritte nel *Capitolo 4,5,6*.

Obiettivo del presente capitolato è l'evoluzione del SAPE nel tempo, sia essa guidata dalla normativa esterna di riferimento (leggi e decreti), sia dalla normativa interna di riferimento (regolamenti dell'Ente), sia dall'evoluzione organizzativa e delle procedure interne dell'Ente.

MODULARITÀ

Il software è progettato come un insieme di moduli funzionali in modo da garantire:

- Una rapida adattabilità alle diverse esigenze dell'Ente;
- Una facile informatizzazione di nuove aree.

MODELLO DATI

Il disegno e la mappatura del Modello Dati e dei supporti di scambio (file, messaggi, interfacce grafiche, ecc.) è definito in maniera univoca, evitando duplicazioni e ridondanze.

Tutte le definizioni aggregative (tabelle, archivi, ecc.) fanno riferimento ad un unico modello di dati.

ARCHITETTURA SOA

L'architettura informatica dei vari moduli è omogenea, fortemente orientata alla metodologia SOA (Service Oriented Architecture) e utilizza Web Service.

FLESSIBILITÀ

Il software opera sulla base di una solida e articolata struttura tabellare, in modo da potersi facilmente adattare alle esigenze dell'Ente.

INTEGRABILITÀ

Il software utilizza un'architettura studiata in modo da potersi facilmente integrare con sistemi esterni anche realizzati da altri fornitori, facilitandone così l'implementazione e l'avvio (apertura per l'interscambio dati con altre piattaforme XML).

SCALABILITÀ

L'Applicazione garantisce un alto grado di scalabilità di carico. In particolare per far fronte ad eventuali nuove esigenze di prestazioni il sistema ha la possibilità di aggiungere ulteriori server per aumentare le capacità di elaborazione.

PIATTAFORMA

La piattaforma tecnologica utilizzata per lo sviluppo del software è basata su un *framework* altamente diffuso come Microsoft .NET.

- L'applicazione lato server è compatibile con i sistemi operativi Microsoft Windows;
- L'applicazione lato client è compatibile con i sistemi operativi Microsoft Windows 11 e con le applicazioni di *office automation* quali Microsoft Office.
- L'applicazione è fruibile, per gli utenti interni attraverso l'applicazione desktop e per i restanti utenti, attraverso web Browser più diffusi di comune utilizzo quali: Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera e Safari oltreché Internet Explorer.

- Il SAPE è costruito secondo una logica a tre livelli dove il “livello di presentazione” è costituito da un client per sistemi operativi Microsoft Windows 10/11 (dedicato ai dipendenti dell'ENTE) e da un portale web (dedicato principalmente agli iscritti all'ENPAP).
- Microsoft .net nella versione 4.7.2 è la piattaforma su cui si basa lo sviluppo del SAPE. Il linguaggio di programmazione scelto per la manipolazione degli oggetti .Net è C#.
- Nell'ambito dello sviluppo .NET è utilizzato come framework ORM (object-relational mapping) Entity Framework nella versione 6.0.
- I flussi di lavoro sono gestiti dai workflow implementati attraverso il framework Microsoft Workflow Foundation (WF) nella versione messa a disposizione dal .Net.
- L'ambiente di sviluppo scelto è Visual Studio 2022 di Microsoft.
- La comunicazione tra i livelli di presentazione e applicazione avviene tramite Web Service e protocollo SOAP. Le descrizioni dell'interfacce dei servizi web sono specificate mediante documento WSDL (Web Service Definition Language).
- Asp .Net è la tecnologia utilizzata per lo sviluppo della parte Web del SAPE ovvero l'“area riservata” (areariservata.enpap.it).
- La gestione e l'organizzazione dei documenti (DMS – Document Management System) è affidata al prodotto Microsoft Sharepoint 2019.
- Le principali librerie esterne utilizzate sono iTextSharp, GemBox e Tapi.net utilizzate per la generazione e manipolazione dei file pdf e per l'interconnessione con centralino telefonico Cisco BE6K.

STRATI APPLICATIVI

L'Applicazione è stata progettata e realizzata in diversi strati applicativi, ciascuno caratterizzato da una specializzazione funzionale e gestibile separatamente.

Strato di accesso ai dati:

- si occupa dell'accesso alla base dati, la gestione della sicurezza e della connettività.

Strato della logica di business:

- include l'insieme delle regole di business e degli algoritmi che regolano il funzionamento dell'applicazione, questa si occupa di intercettare le richieste provenienti dallo strato di presentazione e gestirle opportunamente.

Strato di presentazione:

- gestisce le interazioni dell'Applicazione con gli utenti e deve prediligere soprattutto la facilità d'uso, l'ergonomia, l'accessibilità (preferibilmente l'interfaccia grafica deve essere il più vicina possibile alle applicazioni Microsoft Office di ultima generazione).

WORKFLOW

L'applicazione contiene un motore di workflow che gestisce i processi dell'Ente. Nell'ambito applicativo con workflow si intende l'automazione degli iter procedurali di uno o più processi amministrativi, nello specifico: al verificarsi di un determinato evento, la pratica o un documento che ne fa parte, deve “transitare” da un ufficio ad un altro e/o cambiarne lo stato, di concerto con quanto previsto dal procedimento stesso.

Il motore di workflow, opportunamente programmato, esegue una serie di attività automatiche in relazione al flusso di lavoro richiesto.

Il workflow del SAPE è programmato per:

- gestire lo stato/evento della pratica/documento;
- gestire i livelli autorizzativi di ciascun evento;

- gestire l'assegnazione automatica delle pratiche agli uffici;
- evidenziare lo stato di lavorazione di una pratica/documento (per stati significativi);
- gestire scadenziari;
- visualizzare, agli iscritti, di particolari stati delle pratiche che li riguardano attraverso l'Area Riservata.

In generale il workflow del SAPE prevede 3 livelli approvativi (operatore, capo ufficio e direttore) seguendo l'organizzazione funzionale della struttura dell'Ente.

GESTIONE ACCESSI

L'accesso a tutte le funzioni dell'Applicazione è governato da un unico sistema di Controllo Accessi, progettato per gestire:

- Spid e CIE, Profili funzionali e Gruppi di utenza;
- Integrazione con il sistema di autenticazione basato su Microsoft Active Directory per il Single Sign-on degli operatori dell'Ente.

L'applicazione, consente al singolo utente interno di accedere, anche simultaneamente, alle diverse funzionalità dalla medesima postazione.

4. *PRINCIPALI FUNZIONI DEL SISTEMA APPLICATIVO SAPE*

In questo paragrafo si illustrano le principali funzionalità del software anche descrivendo sinteticamente le principali attività che l'Ente svolge per espletare la gestione Previdenziale ed Assistenziale nei confronti dei propri Iscritti.

4.1 ANAGRAFICHE

Il SAPE gestisce molteplici anagrafiche oltre gli Iscritti ovvero Congiunti e Eredi, Enti, Organismi di Formazione, Avvocati e contatti generici;

4.1.1 *ISCRITTO*

Tutti le posizioni presenti all'interno del Sistema Informativo sono censite in una sezione applicativa chiamata Anagrafica Iscritti. Attorno a tale sezione ruotano le altre procedure dell'applicativo. All'interno di questo sono conservate le informazioni inerenti l'Iscritto o chi ne ha chiesto l'iscrizione, nello specifico:

- Dati Identificativi (nome, cognome, codice fiscale, ecc);
- Indirizzi e domicili;
- Dati Professionali;
- Storico delle coordinate bancarie;
- Dati inerenti all'iscrizione all'Albo professionale degli psicologi;
- Dati inerenti all'Ente in convenzione (se disponibile);
- Dati relativi al nucleo familiare;
- Informazioni a carattere fiscale: detrazioni, Certificazione Unica e i dati relativi al modello 730;
- Istruttorie associate alla posizione;
- Tutte le comunicazioni da e verso il soggetto (ad esempio ticket, mail, ricevute, ecc.) (modulo crm);
- Dati relativi all'accesso all'Area Riservata.

4.1.2 *ANAGRAFICHE DIFFERENTI DALL'ISCRITTO*

Per garantire l'erogazione delle prestazioni previdenziali e assistenziali al congiunto/erede di un Iscritto il Sape dispone di una specifica anagrafica che nello specifico contiene le seguenti informazioni:

- Dati Identificativi (nome, cognome, codice fiscale, ecc);
- Indirizzi e domicili;
- Grado di parentela;
- Storico delle coordinate bancarie
- Dati relativi alle detrazioni fiscali, Certificazione Unica e i dati relativi al modello fiscale 730;
- Dati relativi all'accesso all'Area Riservata.

Le anagrafiche degli Enti censiscono tutti gli Enti con cui un Iscritto ha un rapporto di convenzione ai sensi dell'Accordo Collettivo Nazionale (Accordo Collettivo Nazionale Specialisti 2020). Nello specifico le informazioni sono: categoria, denominazione, tipo, descrizione, personale di Riferimento e i recapiti.

Il “contributo formazione”, in attuazione del Capo XI del Regolamento delle forme di assistenza, rappresenta un sostegno economico dedicato agli iscritti ENPAP che partecipano a corsi, master o specializzazioni, preventivamente accreditati dall'Ente, finalizzati all'acquisizione di specifiche competenze trasversali e/o complementari alla professione di Psicologo. Il SAPE gestisce le anagrafiche degli Enti/Istituti/ecc. che accreditano i propri corsi di formazione. Le informazioni censite sono: ragione sociale, partita iva/codice fiscale, nominativo del referente e del rappresentante legale. Recapiti e informazioni relative ai corsi (nome corso, tipologia, annualità durata, costo, numero sessioni, data inizio e fine, numero dei partecipanti, ecc.).

Al fine di conferire singoli incarichi di assistenza legale nelle attività di recupero dei crediti vantati dall'Ente nei confronti degli Iscritti per il mancato versamento di contributi, interessi e sanzioni, l'ENPAP ha istituito un apposito elenco di Avvocati cui attingere. L'anagrafica comprende il nominativo, i recapiti e le informazioni relative all'iscrizione all'albo degli Avvocati.

I contatti generici sono riferiti alle entità generiche quali fornitori, persone fisiche, altri Enti ecc. Per l'entità generica è possibile registrare la denominazione, il nominativo di un soggetto di riferimento e i contatti.

5. GESTIONE DEL PROCESSO DI ISCRIZIONE E CANCELLAZIONE

5.1 DOMANDA DI ISCRIZIONE

La domanda d'iscrizione è effettuata esclusivamente on line attraverso la procedura telematica che consente di allegare tutta la documentazione necessaria. Una volta inoltrata la domanda, quest'ultima è gestita dagli operatori per la verifica dei dati relativi alla pratica. La domanda segue un processo approvativo (vedi paragrafo workflow) all'interno del SAPE che porta alla determinazione dirigenziale (creata in automatico dal sistema) che completa l'iter istruttorio generando il numero di matricola e inviando in automatico la lettera di benvenuto all'Iscritto.

La procedura relativa alle iscrizioni permettere di gestire i dati dei professionisti dal momento in cui perviene la loro richiesta attraverso la procedura on-line presente nell'area riservata, contemplando tutti gli status che la posizione dell'iscritto può assumere e di seguito riepilogati:

- Prescritto;
- Iscrizione;
- Reiscrizione;
- Annullamento Iscrizione.

5.2 DOMANDA DI REISCRIZIONE

Il sistema informatico consente allo Psicologo già immatricolato di procedere alla reiscrizione nel caso di ripresa dell'esercizio di tale professione. Al momento dell'avvio della procedura on line per la reiscrizione, il sistema riconosce il codice fiscale digitato dall'utente, avvisandolo e indirizzandolo alla verifica e aggiornamento dei dati anagrafici già in possesso dell'Ente. La procedura on line per la reiscrizione si caratterizza rispetto a quella di una nuova iscrizione, in quanto l'utente ha già una propria posizione previdenziale e un numero di matricola precedentemente assegnato. Al termine di eventuale aggiornamento dei dati, il sistema consente di allegare la documentazione variata. Al termine della compilazione della domanda, confermata dall'utente la richiesta di reiscrizione, il sistema genera una ricevuta.

Dopo la verifica dell'eventuale nuova documentazione prodotta l'operatore avvia il processo approvativo che si conclude con la determinazione dirigenziale (creata in automatico dal SAPE) e con l'invio tramite PEC della comunicazione di avvenuta reiscrizione (sempre creata automaticamente).

5.3 DOMANDA DI ANNULLAMENTO ANNI E ANNULLAMENTO TOTALE

Le domande di annullamento Anni/Totale per non esercizio della professione inizia con una richiesta dell'iscritto tramite posta elettronica. L'operatore, dopo aver fatto tutte le verifiche necessario, avvia il processo approvativo. Il Responsabile, dopo avere effettuato le verifiche di competenza, approva le domande, contrariamente chiede all'operatore una revisione della domanda. Tutto il processo approvativo è gestito dal SAPE (vedi paragrafo workflow). Dopo la generazione automatica della determinazione dirigenziale si trasmette tramite PEC la comunicazione di relativa al provvedimento.

5.4 DOMANDA DI CANCELLAZIONE

L'istruttoria di cancellazione viene automaticamente creata nel momento in cui l'iscritto presenta, attraverso l'apposita funzionalità presente in area riservata, la domanda di cancellazione per art. 1 comma 5 (assenza di redditi) ovvero per art. 1 comma 8 (cancellazione dall'Albo).

In fase di lavorazione dell'istruttoria, l'Utente provvederà a inserire le seguenti informazioni e successivamente alla determina della cancellazione, saranno automaticamente popolate le informazioni relative al n. di delibera e la data.

un report di dettaglio e di sintesi delle determinazioni emanate in un intervallo temporale.

6. GESTIONE DELLE PRESTAZIONI PREVIDENZIALI E ASSISTENZIALI

6.1 PRESTAZIONI PREVIDENZIALI

L'applicativo permette la gestione delle Prestazioni Previdenziali (anche totalizzate presso l'INPS) ed Assistenziali erogate dall'Ente.

Le Prestazioni Previdenziali gestiscono in modo comune tutti gli eventi associati alle pratiche di Pensione, e non esaustivamente:

- richieste di apertura e di chiusura pratica;
- gestione della ricezione e creazione dell'istruttoria della domanda di pensione;
- gestione dell'invio dell'informativa all'iscritto riguardante la maturazione dei requisiti per la richiesta di pensione, con l'invio del relativo modulo di domanda precompilato;
- gestione delle ritenute fiscali;
- gestione dei rimborsi IRPEF;
- gestione della pensione di vecchiaia (*Cfr. artt. 13,14,15,16 Regolamento per l'attuazione delle attività di previdenza*);
- richiesta di riliquidazione di una pensione;
- sospensione o ripristino di una pensione;
- gestione dei supplementi di pensione;
- gestione della pensione di invalidità (*Cfr. artt. 20,21 Regolamento per l'attuazione delle attività di previdenza*);
- gestione delle pensioni di inabilità (*Cfr. artt. 18,19 Regolamento per l'attuazione delle attività di previdenza*);
- gestione delle pensioni ai superstiti (indirette e di reversibilità) (*Cfr. artt. 22,23,24,25,26 Regolamento per l'attuazione delle attività di previdenza*);
- totalizzazioni;
- gestione delle ricongiunzioni;
- restituzione dei montanti (*Cfr. Art. 9 Regolamento per l'attuazione delle attività di previdenza*).

L'applicativo è in grado di generare l'importo annuo della pensione lorda da erogare e gestire la parte a regime del trattamento pensionistico includendo una serie di operazioni periodiche, quali:

- Elaborazione e stampa dei cedolini delle pensioni in pagamento;
- Generazione del file di accredito bancario (flusso SEPA);
- Elaborazione e stampa del riepilogo fiscale;
- Elaborazione e stampa del riepilogo contabile;
- Consolidamento dei dati periodici;
- Gestione delle comunicazioni periodiche, in entrata ed in uscita, con il Casellario Centrale dei Pensionati dell'INPS;
- Elaborazione, esportazione e stampa del riepilogo annuale;
- Consolidamento dati annuali e apertura nuova annualità;
- Elaborazione e stampa dei modelli di Certificazione Unica annuale (CU) e pubblicazione nell'*area riservata*;
- Esportazione dei dati annuali per l'elaborazione del modello 770.

6.1.1 DOMANDA DI PENSIONE DI VECCHIAIA, INABILITÀ, INVALIDITÀ E REVERSIBILITÀ

Il SAPE gestisce il processo istruttorio e approvativo delle domande di pensione (vecchiaia, invalidità, inabilità e reversibilità). In generale la funzionalità è composta da due “schede”: Nella prima vengono riepilogati i dati contenuti nella domanda compilata “online” dal richiedente o manualmente dall’addetto sulla base della domanda cartacea pervenuta all’Ente (a seconda della specifica tipologia di pensione). In questa schermata sono presenti: una sezione che permette di tenere traccia dello scambio di comunicazioni e documentazione con il richiedente, una sezione in cui sono presenti i comandi che permettono di gestire lo stato di avanzamento della domanda ed una specifica sezione che permette di tracciare la “tipologia” di pensione presentata: tale sezione determina in maniera “dinamica” l’indicazione, nell’omonimo campo, della “Data di decorrenza” della prestazione (compilandola automaticamente nei casi previsti a seconda della specifica tipologia di domanda presentata). La seconda scheda, denominata “Prospetto calcoli” riporta in sola lettura una serie di campi riepilogativi dell’istruttoria tra cui fra gli altri:

- importo lordo annuo e mensile di pensione;
- codice iban su cui accreditare la pensione;
- rivalutazioni annue dell’importo di pensione;
- importi eventualmente dovuti a titolo di arretrati;
- tipologia di calcolo (Provvisorio / Definitivo);

La procedura è sviluppata per effettuare tutti i calcoli necessari a ottenere il valore annuo lordo della prestazione.

Il processo approvativo è gestito dal workflow automatizzato (vedere *Paragrafo 3.3*). Nell’ultimo stato approvativo viene costituito l’atto dirigenziale che rende efficace la liquidazione della prestazione. Concluso l’iter istruttorio con la determinazione dirigenziale tutti i dati necessari alla liquidazione della prestazione sono disponibili per il modulo di calcolo del netto a pagare.

6.1.2 DOMANDA DI SUPPLEMENTO DI PENSIONE

La funzione permette di gestire il “Supplemento di pensione”. La funzione è strutturata come per le prestazioni di cui al paragrafo precedente; una specifica sezione che permette di tracciare la “tipologia” di supplemento di pensione con indicazione della sede Inps di riferimento nel caso di totalizzazione/cumulo. Il processo approvativo della prestazione è gestito tramite un workflow implementato nella procedura e al termine del quale verranno aggiornate tutte le informazioni necessarie all’integrazione economica della prestazione in essere.

6.1.3 DOMANDA DI SUPPLEMENTO DI REVERSIBILITÀ

La funzione permette di gestire il processo istruttorio del “Supplemento di Reversibilità”. La funzione è composta da due schede dove sono riepilogate in una sezione le informazioni relative alla domanda presentata dal richiedente (selezionabile fra quelli precedentemente censiti in anagrafica “Congiunti/Eredi”) e le informazioni relative allo scambio di comunicazioni e documentazione con il richiedente; in un’altra sezione sono presenti i comandi che permettono di gestire lo stato di avanzamento della domanda. Il SAPE permette di tracciare la “tipologia” di supplemento di Reversibilità con indicazione della sede Inps di riferimento per il caso di prestazione in totalizzazione/cumulo. La seconda scheda, denominata “Prospetto calcoli” riporta in sola lettura una serie di campi riepilogativi dell’istruttoria di supplemento di Reversibilità.

6.1.4 DOMANDA DI REVISIONE INABILITÀ E INVALIDITÀ

La funzione permette di gestire il processo istruttorio e approvativo (mediante workflow automatizzato) dell'istruttoria di "Revisione pensione di invalidità". La funzione è costituita da un'unica sezione riepilogativa dei dati oggetto di accertamento medico legale ivi compresi i dati riferiti alla data ed all'esito contenuti nel verbale di accertamento medico legale e da ulteriori sezioni in cui sono presenti i comandi con i quali si provvede alla gestione dello stato di avanzamento dell'istruttoria ed alla gestione documentale.

6.1.5 DOMANDA DI RISCATTO ANNI E RISCATTO ANNI DI STUDIO

La funzione permette di gestire il processo istruttorio della domanda di "Riscatto degli anni di studio" e "Riscatto degli anni precedenti l'istituzione dell'Ente" (definita anche "Riscatto Anni"). La funzione è composta da una prima sezione riepilogativa dei dati contenuti nella domanda pervenuta dal richiedente in cui sono presenti anche i comandi con i quali si provvede alla gestione dello stato di avanzamento dell'istruttoria ed alla gestione documentale e da una sezione che riepiloga il prospetto di calcolo dell'onere di riscatto degli anni di studio. Il SAPE è in grado di generare il piano delle rate e, monitorando gli incassi, segnalare eventuali anomalie e chiudere l'istruttoria alla conclusione del piano rateale.

6.1.6 DOMANDA DI RESTITUZIONE SUPERSTITI

La funzione permette di gestire il processo istruttorio di "Restituzione dei contributi soggettivi ai superstiti". La funzione è composta da una prima sezione riepilogativa dei dati contenuti nella domanda pervenuta dal richiedente (selezionabile fra quelli precedentemente censiti in anagrafica "Congiunti/Eredi") con indicazione della data di decesso dell'iscritto Enpap e da una specifica sezione in cui sono presenti i comandi con i quali si provvede alla gestione dello stato di avanzamento dell'istruttoria ed alla gestione documentale. La funzione presenta una seconda sezione denominata "prospetto calcoli" che permette di visualizzare il riepilogo degli importi da trasferire. Domanda di Revisione Inabilità.

6.1.7 DOMANDA DI RICONGIUNZIONE

La funzione permette di gestire il processo istruttorio della ricongiunzione. La funzione è composta da una prima sezione riepilogativa dei dati contenuti nella domanda compilata dal richiedente, da una sezione che permette di tenere traccia dello scambio di comunicazioni e documentazione tra gli Enti coinvolti e/o l'iscritto richiedente ed una sezione in cui sono localizzati i comandi che permettono di gestire lo stato di avanzamento della domanda, di generare la documentazione pertinente a seconda della fase di lavorazione ed infine una ulteriore sezione in cui è possibile visualizzare le note presenti sulla specifica istruttoria con possibilità di poterne inserire di nuove tramite specifico comando.

6.1.8 DOMANDA DI RICONGIUNZIONE IN USCITA

La funzione permette di gestire il processo istruttorio della domanda di "ricongiunzione in uscita". La funzione è composta da una prima sezione riepilogativa dei dati contenuti nella domanda pervenuta dall'Ente richiedente (tra cui la "data della richiesta originaria" presentata dall'interessato all'Ente su cui si vuole accentrare la contribuzione Enpap) e da una specifica sezione in cui sono presenti i comandi con i quali si provvede alla gestione dello stato di avanzamento dell'istruttoria e alla gestione documentale. Tramite specifico comando è possibile generare a sistema il "prospetto dei contributi"

versati all'Ente, integrati dell'interesse composto (calcolato in automatico dal sistema) secondo quanto disposto dalla L.45/90. La funzione presenta una sezione che permette di tenere traccia dello scambio di comunicazioni e documentazione tra gli Enti coinvolti e/o l'iscritto richiedente ed una sezione in cui è possibile visualizzare le note presenti sulla specifica istruttoria con possibilità di poterne inserire di nuove tramite specifico comando.

6.1.9 DOMANDA DI RESTITUZIONE U65

La funzione permette di gestire il processo istruttorio della domanda di "Restituzione dei contributi soggettivi versati" (definita anche "Restituzione U65"). La funzione è composta da una prima sezione riepilogativa dei dati contenuti nella domanda pervenuta dal richiedente con indicazione della "data di cessazione" della posizione assicurativa Enpap e da una specifica sezione in cui sono presenti i comandi con i quali si provvede alla gestione dello stato di avanzamento dell'istruttoria ed alla gestione documentale. La funzione presenta una sezione che permette di tenere traccia dello scambio di comunicazioni e documentazione con il richiedente ed una sezione in cui è possibile visualizzare le note presenti sulla specifica istruttoria con possibilità di poterne inserire di nuove tramite specifico comando.

6.1.10 FUNZIONI DI SUPPORTO ALLE PRESTAZIONI PREVIDENZIALI

Nei successivi paragrafi saranno sommariamente illustrate le funzionalità a supporto delle lavorazioni delle prestazioni previdenziali.

6.1.11 ELENCO DOMANDE SUPPLEMENTO

La funzione permette di monitorare le domande di supplemento di pensione ricevute/lavorate. È possibile filtrare le domande in base alla data della domanda e allo "stato" assunto durante l'iter di lavorazione.

6.1.12 ELENCO DOMANDE VECCHIAIA

La funzione permette di monitorare le domande di pensione di vecchiaia pervenute. È possibile filtrare le domande in base alla data della domanda e allo "stato" assunto durante l'iter di lavorazione.

6.1.13 DOMANDE DA APPROVARE

La funzione permette di elaborare un elenco delle domande riferite a prestazioni erogate dall'Ente (di pertinenza del Servizio Previdenza), raggruppate per tipologia che si trovano nello stato di lavorazione propedeutico all'approvazione da parte del Responsabile di Servizio. La lista prevede l'indicazione delle seguenti informazioni per ciascuna istruttoria elencata:

- Matricola;
- Nominativo;
- Data domanda;
- Data decorrenza.

6.1.14 STAMPA DELIBERE

Attraverso la funzione “Stampa Delibere” è possibile visualizzare le posizioni che presentano a sistema delle istruttorie per le quali, in virtù dello specifico stato di lavorazione in cui si trovano (ovvero a seguito dell'approvazione da parte del Responsabile di Servizio), è possibile procedere con la generazione automatica delle Delibere/Determinazioni all'interno delle singole istruttorie secondo “Template” predefiniti.

6.1.15 STAMPA COMUNICAZIONI DI PROVVEDIMENTO

Attraverso la funzione “Stampa Comunicazioni di provvedimento” è possibile visualizzare le posizioni che presentano a sistema delle istruttorie per le quali, in virtù dello specifico stato di lavorazione in cui si trovano (ovvero a seguito dell'avvenuta liquidazione della prestazione), è possibile procedere con la generazione automatica delle Comunicazioni di Provvedimento all'interno delle singole istruttorie secondo “Template” predefiniti.

6.1.16 ELENCO LIQUIDAZIONI

Attraverso la funzione “Elenco Liquidazioni” è possibile visualizzare le posizioni per le quali risultano “liquidate” le prestazioni richieste.

6.1.17 ELENCO ISTRUTTORIE

Attraverso la funzione “Elenco Istruttorie” è possibile interrogare la base dati SAPE per visualizzare una lista di posizioni per le quali esistano a sistema delle istruttorie visualizzabili secondo i seguenti parametri di ricerca:

- Tipo domanda previdenza;
- Stato;
- Sotto-Stato Attesa;
- Data Domanda (Dal – Al);
- Data Liquidazione (Dal – Al);
- Data Decorrenza (Dal – Al);
- Data Delibera (Dal – Al);
- Data Ultimo Sollecito/Comunicazione.

La funzione, tramite specifico comando, permette di esportare in formato .csv la lista visualizzata.

6.1.18 RICALCOLO PRESTAZIONI

Attraverso la funzione “Ricalcolo prestazioni” è possibile visualizzare una lista di posizioni per le quali è possibile provvedere alla elaborazione del ricalcolo di una prestazione pensionistica già liquidata, a seguito di una intervenuta “variazione nel montante utile a pensione”, ad esempio a seguito dell'avvenuta rivalutazione dei montanti per “extrarendimento” su una delle annualità rientranti nel calcolo di pensione. La funzione permette di filtrare la lista secondo i seguenti parametri:

- Tipo ricalcolo;
- Anno ricalcolo;
- Tipo prestazione;

e consente di simulare il ricalcolo delle prestazioni selezionate attraverso specifico comando “Simula ricalcolo” e di selezionare la data di liquidazione del ricalcolo stesso. Le posizioni per le quali si è

provveduto ad elaborare il ricalcolo, scompaiono dalla lista e finiscono nel carico di lavoro del Responsabile ai fini della successiva convalida (Ricalcoli da Convalidare).

6.1.19 RICALCOLI DA CONVALIDARE

Attraverso la funzione “Ricalcoli da convalidare” è possibile convalidare una lista di posizioni per le quali risulta elaborato il ricalcolo di una prestazione previdenziale. La funzione permette di filtrare la lista secondo i seguenti parametri:

- Tipo ricalcolo;
- Anno ricalcolo;
- Tipo prestazione.

La funzione presenta specifici comandi che permettono di procedere alla convalida dei ricalcoli selezionati oppure di “scartare” una o più istanze presenti in lista.

6.1.20 RICALCOLI CONVALIDATI

La funzione “Ricalcoli convalidati” permette di visualizzare una lista delle posizioni per le quali risulta convalidato il ricalcolo di una prestazione previdenziale. La funzione permette di filtrare la lista secondo i seguenti parametri:

- Tipo ricalcolo;
- Anno ricalcolo;
- Tipo prestazione.

La funzione permette di esportare in formato .csv la lista elaborata.

6.1.21 CANCELLA ISTRUTTORIE

La funzione permette di eliminare da SAPE una istruttoria precedentemente generata. La funzione è assegnata all'operatore mediante opportuni permessi.

6.1.22 ASSEGNAZIONE ISTRUTTORIE

La funzione permette di elaborare un report delle domande pervenute al Servizio Previdenza e di assegnarle agli addetti del medesimo Servizio. La lista è richiamabile per tipologia di istruttoria e le istruttorie possono essere assegnate singolarmente oppure in maniera massiva selezionando tramite lista in popup il nominativo dell'operatore.

Le tipologie di istruttorie assegnabili tramite questa funzione sono:

- Domanda di pensione di vecchiaia;
- Domanda di pensione di inabilità;
- Domanda di pensione di invalidità;
- Domanda di pensione di pensione indiretta;
- Domanda di pensione di reversibilità;
- Domanda di riscatto anni;
- Domanda di riscatto anni di studio;
- Domanda di supplemento di pensione;

- Domanda di restituzione ai superstiti;
- Domanda di supplemento di reversibilità;
- Domanda di revisione inabilità;
- Domanda di revisione invalidità.

6.1.23 ASSEGNAZIONE ISTRUTTORIE

La funzione permette di elaborare un report delle domande pervenute al Servizio Previdenza e/o al Servizio Contributi e di assegnarle agli addetti. La lista è richiamabile per tipologia di istruttoria e le istruttorie possono essere assegnate singolarmente oppure in maniera massiva selezionando tramite lista in popup il nominativo dell'operatore.

Le tipologie di istruttorie assegnabili tramite questa funzione sono:

- Domanda di cancellazione;
- Domanda di restituzione U65;
- Domanda di ricongiunzione;
- Domanda di ricongiunzione in uscita;

6.1.24 DIRITTO SUPPLEMENTO

La funzione "Diritto Supplemento" permette di elaborare, visualizzare ed esportare in formato .csv la lista degli aventi diritto al supplemento secondo una serie di criteri di ricerca:

- Data decorrenza (diritto al supplemento) dal;
- Data decorrenza (diritto al supplemento) al;
- Matricola;
- Biennio di supplemento (da lista di valori predefinita);
- Posizioni regolari (radio button);
- Posizioni irregolari (radio button);
- Solo anni senza diritto (radio button)

6.1.25 ELENCO PENSIONANDI

La funzione "Elenco Pensionandi" permette di elaborare, visualizzare ed esportare su foglio di calcolo la lista degli aventi diritto alla pensione di vecchiaia. È possibile elaborare la lista delle posizioni in questione, secondo la data di decorrenza della prestazione di vecchiaia valorizzando i seguenti parametri di ricerca:

- Data (decorrenza) "dal";
- Data (decorrenza) "al";
- Importo (soglia irregolarità eventuale presente in e/c);

La funzione, tramite apposito comando, permette di esportare su foglio di calcolo la lista delle posizioni selezionate; mediante doppio click sulla stringa di un singolo nominativo presente in lista permette di visualizzare "il dettaglio iscritto" e mediante il comando "Invio mail" permette di aprire in automatico la schermata di invio di una email ai nominativi selezionati in lista.

6.1.26 RISCATTI ATTESA ADESIONE

La funzione permette di visualizzare la lista dei nominativi per i quali si è ancora in attesa di ricevere riscontro in merito all'adesione (o meno) al riscatto degli anni di studio o di lavoro. È possibile elaborare la lista secondo una serie di parametri di ricerca:

- Data scadenza (termine entro cui fornire riscontro alla proposta di adesione precedentemente inviata dall'Ente) "dal";
- Data scadenza (termine entro cui fornire riscontro alla proposta di adesione precedentemente inviata dall'Ente) "al";
- Matricola;
- Cognome (iscritto);
- Nome (iscritto);
- Tipo istruttoria (da lista di valori predefinita):
 - o Riscatto Anni precedenti l'istituzione dell'Ente;
 - o Riscatto Anni di studio;
 - o Tutte le tipologie.

La lista può essere esportata su foglio di calcolo mediante specifico pulsante.

6.1.27 RITARDI PAGAMENTO RISCATTI

La funzione permette di visualizzare la lista dei nominativi che hanno aderito al riscatto, per i quali sono presenti delle rate di riscatto "Scadute". È possibile elaborare la lista secondo una serie di parametri di ricerca:

- Cognome (iscritto);
- Nome (iscritto);
- Matricola;
- Data scadenza "dal";
- Data scadenza "al";
- Tipo istruttoria (da lista di valori predefinita):
 - o Riscatto Anni precedenti l'istituzione dell'Ente;
 - o Riscatto Anni di studio;
 - o Tutte le tipologie.
- "Solo iscritti ultra sessantacinquenni" (radio button);

La lista può essere esportata su foglio di calcolo mediante specifico pulsante.

6.1.28 TERMINATA PAGAMENTI COMPLETATI

La funzione permette di visualizzare la lista dei nominativi che presentano una istruttoria di riscatto studi o riscatto Anni precedenti l'istituzione dell'Ente, in stato "Terminata Pagamenti Completati". È possibile elaborare la lista secondo una serie di parametri di ricerca:

- Cognome (iscritto);
- Nome (iscritto);
- Matricola;
- Tolleranza;
- Data Impostazione Stato "dal";
- Data Impostazione Stato "al";
- Tipo istruttoria (da lista di valori predefinita):
 - o Riscatto Anni precedenti l'istituzione dell'Ente;

- Riscatto Anni di studio;
- Tutte le tipologie.
- “Solo iscritti ultra sessantacinquenni” (radio button);

La lista può essere esportata su foglio di calcolo mediante specifico pulsante.

6.1.29 TERMINATA PAGAMENTI INCOMPLETI

La funzione permette di visualizzare la lista dei nominativi che presentano una istruttoria di riscatto studi o riscatto Anni precedenti l'istituzione dell'Ente, in stato “Pagamenti Incompleti”. È possibile elaborare la lista secondo una serie di parametri di ricerca:

- Cognome (iscritto);
- Nome (iscritto);
- Matricola;
- Data Scadenza “dal”;
- Data Scadenza “al”;
- Tipo istruttoria (da lista di valori predefinita):
 - Riscatto Anni precedenti l'istituzione dell'Ente;
 - Riscatto Anni di studio;
 - Tutte le tipologie.
- “Solo iscritti ultra sessantacinquenni” (radio button);

La lista può essere esportata su foglio di calcolo mediante specifico pulsante.

6.1.30 REPORT PER LE PRESTAZIONI PREVIDENZIALI

Nei successivi paragrafi saranno sommariamente illustrate le funzionalità di reportistica a supporto delle lavorazioni delle prestazioni assistenziali.

6.1.31 REPORT RISCATTI

La funzione “Report Riscatti” permette di elaborare, visualizzare e stampare (tramite esportazione su foglio di calcolo) una lista di domande/istruttorie di riscatto per “stato” di lavorazione e per tipologia di istruttoria:

- Riscatto Anni precedenti l'istituzione dell'Ente;
- Riscatto Anni di studio;
- Tutte le tipologie.

6.1.32 REPORT REVISIONI

La funzione “Report Revisioni” permette di elaborare, visualizzare e stampare (tramite su foglio di calcolo) una lista di domande/istruttorie di invalidità/inabilità oggetto di revisione periodica. La lista può essere elaborata per “stato” di lavorazione e per tipologia di revisione secondo i seguenti criteri:

- Revisione invalidità;
- Revisione inabilità;
- Tutte le tipologie.

6.1.33 REPORT PAGAMENTI PRESTAZIONI

La funzione permette di elaborare un report delle prestazioni “liquidate”. I parametri di ricerca secondo cui elaborare la lista sono i seguenti:

- Tipo (istruttoria);
- Stato (istruttoria);

La lista può essere esportata su foglio di calcolo mediante specifico pulsante “Esporta”.

6.1.34 REPORT PRESTAZIONI DELIBERATE

La funzione permette di elaborare un report delle prestazioni “deliberate”. I parametri di ricerca secondo cui elaborare la lista sono i seguenti:

- Tipo (istruttoria);

La lista può essere esportata su foglio di calcolo mediante specifico pulsante “Esporta”.

6.1.35 REPORT RICONGIUNZIONI

La funzione permette di elaborare ed esportare dei report riferiti alle domande di ricongiunzione presenti in archivio, filtrati rispetto ad una serie di parametri:

- Stato (istruttoria) assunto durante l'iter di lavorazione;
- Sotto stato (istruttoria);
- Domanda Dal;
- Domanda Al;

6.2 PRESTAZIONI ASSISTENZIALI

L'applicazione supporta gli utenti per tutto iter istruttorio fino all'erogazione di contributi e/o indennità di cui al regolamento di assistenza, inclusa l'elaborazione della certificazione unica annuale (CU), quali:

- Corresponsione dell'indennità di maternità (*Cfr. Regolamento per la corresponsione dell'indennità di maternità*) con la gestione delle seguenti operazioni:
 - Richiesta apertura pratica on-line;
 - Calcolo dell'indennità di maternità (all'interno di un anno solare);
 - Verifica, in automatico, dei termini cronologici rispetto alla data di presentazione della richiesta;
 - Calcolo e ricalcolo dell'indennità di maternità (a cavallo di due anni);
 - Chiusura pratica.
- Assistenza sanitaria integrativa;
- Contributo per anziani non autosufficienti o per inabilità temporanee o permanenti;
- Indennità di malattia o infortunio;
- Contributi una tantum per catastrofe o calamità naturali;
- Contributi per spese funerarie;
- Assegni di studio a figli di iscritti deceduti o inabili;
- Maggiorazione dei trattamenti previdenziali fino alla misura dell'assegno sociale per i titolari di pensione di invalidità, inabilità e superstiti;
- Contributo di genitorialità;

- Micro-credito;
- Stato di bisogno;

6.2.1 DOMANDA DI MATERNITÀ

La funzione permette di gestire il processo istruttorio della domanda di “maternità” (Cfr. Regolamento per la corresponsione dell'indennità di maternità). È presentata esclusivamente per via telematica attraverso l'area riservata. La funzionalità è costituita da un'unica schermata in cui sono riepilogate tutte le informazioni relative alla domanda.

L'applicazione supporta gli operatori durante l'intero iter istruttorio fino all'erogazione dei contributi e/o indennità di cui al regolamento di assistenza, inclusa l'elaborazione della certificazione unica annuale (CU). La domanda segue un processo approvativo (vedi paragrafo workflow) all'interno del SAPE che porta alla determinazione dirigenziale (creata in automatico dal SAPE) che completa l'iter della pratica. La funzionalità è in grado di:

- Calcolare l'indennità di maternità (all'interno di un anno solare) per le diverse casistiche individuate all'interno del Regolamento di maternità;
- Verificare, in automatico, dei termini cronologici rispetto alla data di presentazione della richiesta;
- Predisporre il caricamento dei documenti prodotti all'interno della domanda;
- Avviare il flusso d'integrazione documentale tramite l'Area Riservata;
- Calcolare e ricalcolare in modo automatico l'indennità di maternità se a cavallo di due anni;
- Predisporre i flussi SEPA per la liquidazione;
- chiudere la pratica con la generazione della determinazione dirigenziale, la notifica della comunicazione dell'avvenuta liquidazione tramite il “cassetto previdenziale”.

6.2.2 DOMANDA DI SUPPLEMENTO DI MATERNITÀ

La funzione permette di gestire il processo istruttorio della domanda di “Supplemento di maternità” ovvero ex Legge n. 234/2021 è previsto una estensione dell'indennità di maternità di ulteriori tre mensilità, che, in presenza di specifiche condizioni reddituali da osservare i base al periodo in cui ricade l'evento, si vanno ad aggiungere alle cinque mensilità già riconosciute. La domanda segue un processo approvativo (vedi paragrafo workflow) all'interno del SAPE che porta alla determinazione dirigenziale (creata in automatico) che completa l'iter della pratica. La funzionalità gestisce:

- la richiesta apertura pratica on-line per gli eventuali aventi diritto intercettati in automatico;
- il calcolo automatico del supplemento di maternità (all'interno di un anno solare) per le diverse casistiche individuate all'interno della legge 234/2021;
- la verifica, in automatico, dei termini cronologici rispetto alla data di presentazione della richiesta;
- il caricamento dei documenti prodotti all'interno della domanda;
- il calcolo e ricalcolo automatico del supplemento spettante (a cavallo di due anni);
- la chiusura pratica con inserimento della data di determinazione;
- la predisposizione dei flussi SEPA per la liquidazione;
- la chiusura pratica con la generazione della determinazione dirigenziale, la notifica della comunicazione dell'avvenuta liquidazione tramite il “cassetto previdenziale”.

6.2.3 DOMANDA PER IL CONTRIBUTO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI O PER INABILITÀ TEMPORANEE

La funzione supporta gli operatori nel processo istruttorio della domanda per il “Contributo per anziani non autosufficienti o per inabilità temporanee”. La funzionalità gestisce:

- la predisposizione del Bando Annuale tramite un'apposita sezione denominata “Gestione Bandi”;
- l'apertura della domanda tramite l'Applicativo Gestionale;
- il calcolo del contributo di Inabilità spettante in caso di iscritto titolare o meno di trattamento pensionistico;
- il caricamento dei documenti prodotti all'interno della domanda;
- il calcolo automatico e visualizzazione della graduatoria all'interno della domanda;
- la predisposizione dei flussi SEPA per la liquidazione;
- la chiusura pratica con la generazione della determinazione dirigenziale, la notifica della comunicazione dell'avvenuta liquidazione tramite il “cassetto previdenziale”.

6.2.4 INDENNITÀ DI MALATTIA O INFORTUNIO

La funzione supporta gli operatori nel processo istruttorio della domanda per l'“indennità di malattia o infortunio”. La funzionalità gestisce:

- Il calcolo automatico dell'indennità di malattia/infortunio in relazione alla durata dell'evento e alle casistiche previste dal Capo III del Regolamento delle forme di Assistenza;
- la verifica, in automatico, dei termini cronologici rispetto alla data di presentazione della richiesta;
- la gestione della graduatoria e visualizzazione della graduatoria all'interno della domanda;
- il caricamento dei documenti prodotti all'interno della domanda;
- l'integrazione documentale tramite l'Area Riservata;
- il calcolo e ricalcolo automatico dell'indennità di malattia/infortunio in caso di ridefinizione del periodo indennizzabile;
- la chiusura pratica con inserimento della data di fine lavorazione e numero di determinazione;
- la predisposizione dei flussi SEPA per la liquidazione;
- la chiusura pratica con la generazione della determinazione dirigenziale, la notifica della comunicazione dell'avvenuta liquidazione tramite il “cassetto previdenziale”.

6.2.5 CONTRIBUTI UNA TANTUM PER CATASTROFE O CALAMITÀ NATURALI

La funzione supporta gli operatori nel processo istruttorio della domanda per l'“indennità di malattia o infortunio”. La funzionalità gestisce:

- la predisposizione del Bando Annuale tramite un'apposita sezione denominata “Gestione Bandi”;
- l'apertura della domanda tramite l'Applicativo Gestionale;
- il calcolo automatico del contributo spettante;
- il caricamento dei documenti prodotti all'interno della domanda;
- il calcolo automatico del punteggio e visualizzazione della graduatoria all'interno della domanda;
- la predisposizione dei flussi SEPA per la liquidazione;
- la chiusura pratica con la generazione della determinazione dirigenziale, la notifica della comunicazione dell'avvenuta liquidazione tramite il “cassetto previdenziale”.

6.2.6 CONTRIBUTI PER SPESE FUNERARIE

La funzione supporta gli operatori nel processo istruttorio della domanda per l'“indennità di malattia o infortunio”. La funzionalità gestisce:

- la predisposizione del Bando Annuale tramite un'apposita sezione denominata "Gestione Bandi";
- l'apertura della domanda tramite l'Applicativo Gestionale;
- il calcolo automatico del contributo spettante;
- il caricamento dei documenti prodotti all'interno della domanda;
- il calcolo automatico del punteggio e visualizzazione della graduatoria all'interno della domanda;
- la predisposizione dei flussi SEPA per la liquidazione;
- la chiusura pratica con la generazione della determinazione dirigenziale, la notifica della comunicazione dell'avvenuta liquidazione tramite il "cassetto previdenziale".

6.2.7 ASSEGNI DI STUDIO A FIGLI DI ISCRITTI DECEDUTI O INABILI

La funzione supporta gli operatori nel processo istruttorio della domanda per l'"indennità di malattia o infortunio". La funzionalità gestisce:

- Predisposizione del Bando Annuale tramite un'apposita sezione denominata "Gestione Bandi";
- Apertura della domanda tramite l'Applicativo Gestionale;
- Calcolo automatico del contributo spettante;
- Caricamento dei documenti prodotti all'interno della domanda;
- Calcolo automatico del punteggio e visualizzazione della graduatoria all'interno della domanda;
- la predisposizione dei flussi SEPA per la liquidazione;
- la chiusura pratica con la generazione della determinazione dirigenziale, la notifica della comunicazione dell'avvenuta liquidazione tramite il "cassetto previdenziale".

6.2.8 MAGGIORAZIONE DEI TRATTAMENTI PREVIDENZIALI FINO ALLA MISURA DELL'ASSEGNO SOCIALE PER I TITOLARI DI PENSIONE DI INVALIDITÀ, INABILITÀ E SUPERSTITI

La funzione supporta gli operatori nel processo istruttorio della domanda per la "Maggiorazione dei trattamenti previdenziali fino alla misura dell'assegno sociale per i titolari di pensione di invalidità, inabilità e superstiti". La funzionalità gestisce:

- La predisposizione del Bando Annuale tramite un'apposita sezione denominata "Gestione Bandi";
- L'estrazione degli aventi diritto in base a dei criteri prefissati;
- La richiesta apertura pratica on-line;
- il calcolo automatico della prestazione in relazione alla somma degli eventuali ulteriori trattamenti pensionistici percepiti dall'iscritto nonché alle casistiche previste dall'art. 31 del Regolamento per l'attuazione delle attività di Previdenza;
- la verifica automatica dei termini cronologici rispetto alla data di presentazione della richiesta;
- il caricamento dei documenti prodotti all'interno della domanda;
- l'integrazione documentale tramite l'Area Riservata;
- l'inserimento automatico detrazioni per reddito da pensione;
- l'inserimento automatico pensione Enpap percepita;
- la chiusura pratica con la generazione della determinazione dirigenziale, la notifica della comunicazione dell'avvenuta liquidazione tramite il "cassetto previdenziale";
- la predisposizione dei flussi SEPA per la liquidazione.

6.2.9 CONTRIBUTO DI GENITORIALITÀ

La funzione supporta gli operatori nel processo istruttorio della domanda per il "Contributo di Genitorialità". La funzionalità gestisce:

- la predisposizione del Bando Annuale tramite un'apposita sezione denominata "Gestione Bandi";
- la richiesta apertura pratica on-line;
- il calcolo automatico del contributo per genitorialità e paternità in relazione alle casistiche previste dal Capo VII del Regolamento delle forme di Assistenza;
- la verifica, in automatico, dei termini cronologici rispetto alla data di presentazione della richiesta;
- la gestione della graduatoria e visualizzazione della graduatoria all'interno della domanda;
- il caricamento dei documenti prodotti all'interno della domanda;
- l'integrazione documentale tramite l'Area Riservata;
- la chiusura pratica con la generazione della determinazione dirigenziale firmata digitalmente, la notifica della comunicazione dell'avvenuta liquidazione tramite il "cassetto previdenziale";
- la predisposizione dei flussi SEPA per la liquidazione.

6.2.10 MICRO-CREDITO

La funzione supporta gli operatori nel processo istruttorio della domanda per il contributo di "Micro-Credito". La funzionalità gestisce:

- la predisposizione del Bando Annuale tramite un'apposita sezione denominata "Gestione Bandi";
- l'apertura della domanda tramite l'Applicativo Gestionale;
- il caricamento dei documenti prodotti all'interno della domanda;
- il calcolo automatico del punteggio e visualizzazione della graduatoria all'interno della domanda;
- la chiusura pratica con la generazione della determinazione dirigenziale, la notifica della comunicazione dell'avvenuta liquidazione tramite il "cassetto previdenziale".

6.2.11 STATO DI BISOGNO

La funzione supporta gli operatori nel processo istruttorio della domanda per lo "Stato di Bisogno". La funzionalità gestisce:

- la predisposizione del Bando Annuale tramite un'apposita sezione denominata "Gestione Bandi";
- l'apertura della domanda tramite l'Applicativo Gestionale;
- il caricamento dei documenti prodotti all'interno della domanda;
- la predisposizione dei flussi SEPA per la liquidazione;
- la chiusura pratica con la generazione della determinazione dirigenziale, la notifica della comunicazione dell'avvenuta liquidazione tramite il "cassetto previdenziale".

6.2.12 CONTRIBUTO CONTO INTERESSI

La funzione supporta gli operatori nel processo istruttorio della domanda per il "Contributo Conto interessi". La funzionalità gestisce:

- la predisposizione del Bando Annuale tramite un'apposita sezione denominata "Gestione Bandi";
- la richiesta apertura pratica on-line;
- il calcolo automatico del contributo in conto interessi in relazione alle casistiche previste dal Capo X del Regolamento delle forme di Assistenza;
- la verifica, in automatico, dei termini cronologici rispetto alla data di presentazione della richiesta;
- la gestione della graduatoria e visualizzazione della graduatoria all'interno della domanda;

- il caricamento dei documenti prodotti all'interno della domanda;
- l'integrazione documentale tramite l'Area Riservata;
- il calcolo e ricalcolo automatico del contributo in conto interessi in relazione al tetto massimo indennizzabile e il contributo integrativo versato.
- la predisposizione dei flussi SEPA per la liquidazione;
- la chiusura pratica con la generazione della determinazione dirigenziale, la notifica della comunicazione dell'avvenuta liquidazione tramite il "cassetto previdenziale".

6.2.13 CONTRIBUTO ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

La funzione supporta gli operatori nel processo istruttorio della domanda per l' "indennità di malattia o infortunio". La funzionalità gestisce:

- la predisposizione del Bando Annuale tramite un'apposita sezione denominata "Gestione Bandi";
- la richiesta apertura pratica on-line;
- il calcolo automatico del contributo di formazione in relazione alle casistiche previste dal Capo XI del Regolamento delle forme di Assistenza;
- la verifica, in automatico, dei termini cronologici rispetto alla data di presentazione della richiesta;
- la gestione della graduatoria e visualizzazione della graduatoria all'interno della domanda;
- il caricamento dei documenti prodotti all'interno della domanda;
- l'integrazione documentale tramite l'Area Riservata;
- il calcolo e ricalcolo automatico del contributo di formazione in relazione al tetto massimo indennizzabile e la spesa sostenuta;
- la chiusura pratica con inserimento della data di fine lavorazione e numero di determinazione;
- la predisposizione dei flussi SEPA per la liquidazione;
- la chiusura pratica con la generazione della determinazione dirigenziale, la notifica della comunicazione dell'avvenuta liquidazione tramite il "cassetto previdenziale".

6.2.14 BORSA LAVORO

La funzione supporta gli operatori nel processo istruttorio della domanda per la "Borsa Lavoro". La funzionalità gestisce:

- la predisposizione del Bando Annuale tramite un'apposita sezione denominata "Gestione Bandi";
- la richiesta apertura pratica on-line;
- la verifica, in automatico, dei termini cronologici rispetto alla data di presentazione della richiesta;
- la gestione della graduatoria e visualizzazione della graduatoria all'interno della domanda;
- il caricamento dei documenti prodotti all'interno della domanda;
- la chiusura pratica con la generazione della determinazione dirigenziale, la notifica della comunicazione dell'avvenuta liquidazione tramite il "cassetto previdenziale".

6.2.15 ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA (ASI)

La funzione permette di generare la base dati dei soggetti che dispongono dei requisiti per poter usufruire di una copertura assicurativa di base relativa a grandi interventi chirurgici e gravi eventi morbosi che l'Ente offre direttamente o mediante la stipula di polizze assicurative. La funzionalità permette di generare i tracciati record incrementali di cadenza mensile da trasmettere alla compagnia assicurativa.

6.2.16 COPERTURA TEMPORANEA CASO MORTE (TCM)

La funzione permette di generare la base dati dei soggetti che dispongono dei requisiti per poter usufruire di la copertura Temporanea Caso Morte (TCM), una protezione per le famiglie delle Iscritte e degli Iscritti che garantisce agli eredi legittimi o testamentari l'erogazione di un importo fisso. La funzionalità permette di generare i tracciati record incrementali di cadenza mensile da trasmettere alla compagnia assicurativa.

6.2.17 FUNZIONI DI SUPPORTO ALLE PRESTAZIONI ASSISTENZIALI

Nei successivi paragrafi saranno sommariamente illustrate le funzionalità a supporto delle lavorazioni delle prestazioni assistenziali.

6.2.18 GENERAZIONE E GESTIONE BANDI

La funzione permette di configurare e/o modificare un bando relativo a una specifica forma di assistenza. Inoltre è possibile configurare tutti i parametri e criteri associati alla graduatoria del bando.

6.2.19 GENERAZIONE E GESTIONE DELLE SEGUENTI GRADUATORIE

Il SAPE, qualora lo stanziamento economico previsto per il bando non fosse sufficiente per coprire il contributo spettante a tutti i beneficiari, può generare la graduatoria in base a parametri e criteri configurabili per lo specifico bando, con l'eventuale gestione di casi di pari punteggio. Le graduatorie gestite sono relative alle forme di assistenza seguenti:

- Non autosufficienza;
- Infortunio e Malattie;
- Genitorialità;
- Spese Funerarie;
- Assegno di Studio;
- Catastrofe e Calamità;
- Contributo in conto Interessi
- Contributo di Formazione;
- Borse Lavoro.

Chiusura pratica con inserimento della data di liquidazione.

6.2.20 AVENTI DIRITTO MAGGIORAZIONE

Tale funzione genera la platea dei potenziali soggetti aventi diritto al contributo di maggiorazione

6.2.21 STAMPA MODULI MAGGIORAZIONE

Con questa funzione sono generati i moduli di domanda precompilati per il contributo di maggiorazione. Tali moduli saranno recapitati a mezzo pec ai potenziali beneficiari di cui al paragrafo precedente.

6.2.22 ASSEGNAZIONE ISTRUTTORIE

Questa particolare funzione permette di assegnare le istruttorie agli operatori. Ogni operatore avrà così visione delle istruttorie a lui assegnate. Sono previste anche delle funzioni di utilità per

- filtrare le istruttorie generate ex novo con assegnazione puntuale e/o multipla;
- riassegnare le istruttorie.

6.2.23 CANCELLA ISTRUTTORIE

Funzione di utilità che permette di cancellare una domanda o di trasferire i dati da un'istruttoria all'altra.

6.2.24 REPORT PER LE PRESTAZIONI ASSISTENZIALI

Nei successivi paragrafi saranno sommariamente illustrate le funzionalità di reportistica a supporto delle lavorazioni delle prestazioni assistenziali.

6.2.25 GENERAZIONE E GESTIONE DEI SEGUENTI REPORT

- Domande da approvare;
- Domande approvate e Ricalcoli;
- Report domande integrate.

6.2.26 GENERAZIONE E GESTIONE DEI SEGUENTI REPORT PAGAMENTI

- maternità e generazione;
- Bando malattia/infortunio e generazione;
- Bando genitorialità e generazione;
- supplementi maternità e generazione;
- contributo in conto interessi e generazione;
- contributo di formazione e generazione;
- bando maggiorazione e generazione;
- bando assegni di studio e generazione;
- bando stato di bisogno e generazione;
- bando spese funerarie e generazione;
- bando catastrofe e calamità e generazione;
- bando assistenza anziani e generazione.

I sopracitati report sono utilizzati per le attività di verifica propedeutiche all'erogazione della prestazione assistenziale e sono disponibile per l'elaborazione su foglio di calcolo.

6.2.27 ELENCO ISTRUTTORIE:

- Selezione delle domante per tipologia, anno bando, bando, stato, data domanda, data liquidazione, presenza di debiti e generazione foglio di calcolo;

6.2.28 ELENCO ISTRUTTORIE CON COMPENSAZIONE

Selezione delle domante per tipologia, stato, data domanda, data liquidazione e generazione foglio di calcolo.

7. CONTRIBUZIONE, CERTIFICAZIONI E LIQUIDAZIONI

7.1.1 CONTRIBUTI

L'applicazione permette una serie di funzionalità sia batch che on-line per la gestione di tutte le fasi legate al calcolo ed al pagamento dei contributi per gli iscritti, incluse tutte le attività di verifica e di gestione della contribuzione pregressa; per quanto riguarda le funzioni batch:

- validazione dei dati reddituali inseriti direttamente dagli iscritti attraverso l'Area Riservata disponibile sul sito internet dell'Ente;
- calcolo dei contributi per tutti gli iscritti (*Cfr. Artt. 3,4,5,6,8 Regolamento per l'attuazione delle attività di Previdenza*);
- calcolo dei contributi versati da Enti Convenzionati e gestione delle eccezioni (*Cfr. Art. 4bis Regolamento per l'attuazione delle attività di previdenza*);
- generazione di un file pdf con l'estratto conto per il riepilogo della posizione contributiva di ciascun iscritto da pubblicare in area riservata e generato in run-time (*Cfr. Art. 17 Regolamento per l'attuazione delle attività di Previdenza*);
- generazione attraverso l'area riservata del PagoPA;
- lettura del flusso F24, PagoPA, SDD e CBI;
- calcolo automatico delle sanzioni e/o interessi per il mancato invio dei dati reddituali in base ai regolamenti vigenti tempo per tempo, con la possibilità di gestire eventuali proroghe quali ad es. Eventi calamitosi, decesso dell'iscritto (*Cfr. Artt. 2,10,11 Regolamento per l'attuazione delle attività di Previdenza*);
- generazione di un'istruttoria nei confronti delle posizioni che hanno morosità per le annualità pregresse;
- lettura dei dati reddituali forniti dall'Agenzia delle Entrate ed incrocio degli stessi con le dichiarazioni reddituali rese all'Ente, con conseguente apertura automatica delle istruttorie per le posizioni che evidenziano delle discordanze;
- analisi delle morosità e gestione del recupero del credito;
- calcolo e istruttoria delle eccedenze contributive (versamenti effettuati in misura superiore al dovuto) con tutte le caratteristiche di gestione;
- generazione del DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva) attraverso domanda presentata on-line dall'iscritto o da soggetti richiedenti;
- generazione dell'attestazione dei versamenti annuali ai fini fiscali.

All'interno della funzione contributi sono presenti le seguenti visualizzazioni:

- Ricerca iscritto e visualizzazione dei dati relativi allo stesso;
- Elenco delle istruttorie attive per iscritto;
- Posizione Contributiva;
- Dati Redditali;
- Montante Contributivo;
- Sanzioni e interessi;
- Rimborsi e Compensazioni.

Ulteriori funzioni di ricerca sono disponibili attraverso gli strumenti di reporting (vedere *Paragrafo 10.1*)

7.1.2 ACQUISIZIONE DICHIARAZIONI

Gli iscritti dichiarano i dati, inerenti i loro redditi, attraverso l'Area Riservata disponibile sul sito web istituzionale utilizzando un modello in formato elettronico in grado di eseguire le seguenti operazioni:

- effettuare controlli di congruità rispetto ai dati inseriti dall'iscritto
- calcolare in automatico gli importi della dichiarazione;
- rilasciare una ricevuta in formato elettronico all'iscritto per l'avvenuta spedizione in formato *Adobe Acrobat Pdf* con il relativo codice di controllo;
- scrivere i dati della dichiarazione direttamente nella base dati applicativa;
- calcolare l'estratto conto contributivo in base ai dati dichiarati;
- generare Mav e F24 per il pagamento dei contributi previdenziali;
- generare il collegamento con la banca per il pagamento dei contributi tramite carta di credito ENPAP.

7.1.3 DOMANDA DI RECUPERO CREDITI

Per gli iscritti con una esposizione debitoria contributiva superiore una certa soglia l'Ente attiva la procedura di recupero del credito vantato.

All'interno dell'istruttoria sono visibili:

- Il riquadro dei debiti oggetto dell'accordo transattivo;
- Il riquadro di riepilogo delle due tipologie di accordi che venivano generati (48 e 96 rate);
- I tasti per la generazione dell'accordo e modifica dell'accordo stesso;
- L' Utente associato alla posizione;
- L'eventuale Avvocato che ha in carico la pratica con l'Albo Avvocati;
- Le informazioni sul Decreto Ingiuntivo;
- I campi per la notifica del debito
- Il campo per il congelamento dell'estratto conto che viene popolato nei casi di conclusione dei pagamenti dell'accordo transattivo per consentirne la ripartizione alla data di congelamento;

All'interno dell'area riservata dedicata agli avvocati è presente una sezione per la comunicazione diretta con l'avvocato che gestisce la specifica pratica.

7.1.4 DOMANDA DI RATEAZIONE

Questa istruttoria viene generata automaticamente nel momento in cui l'iscritto attiva il piano di rientro rateale attraverso l'apposita funzione presente in area riservata e viene popolata automaticamente la data di creazione.

All'interno dell'istruttoria sono visibili le informazioni relative a:

- Il debito oggetto della rateazione;
- I versamenti effettuati con i rispettivi trasferimenti per compensazione automatici e manuali;
- Il piano di rientro rateale che riporta la data di scadenza delle rate, l'importo e le rate versate;

Sono inoltre disponibili i tasti che consentono di gestire manualmente gli stati del workflow della rateazione.

7.1.5 DOMANDA DI GESTIONE ECCEDEXENZE

La domanda di Gestione Eccedenze è presentata esclusivamente per via telematica all'interno dell'area riservata utilizzando l'apposita funzionalità "Richiesta restituzione o trasferimento importi versati in

eccedenza” presente nell’area riservata, dando l’opportunità di trasferire crediti inferiori a mille Euro su altre annualità viceversa richiedere il rimborso se l’importo è superiore. La domanda segue un processo approvativo (vedi paragrafo workflow) all’interno del SAPE che porta alla determinazione dirigenziale (creata in automatico dal SAPE) che completa l’iter della pratica. Il sistema gestisce in automatico i movimenti contabili di trasferimento dei crediti e la generazione dei flussi bancari necessari a effettuare i rimborsi sul conto corrente dell’Iscritto.

7.1.6 RICHIESTA DURC

L’istruttoria di richiesta DURC viene automaticamente creata nel momento in cui l’iscritto, ovvero una Pubblica Amministrazione accreditata, presenta, attraverso l’apposita funzionalità presente in area riservata, la Richiesta del Certificato di regolarità contributiva (DURC). Il certificato viene scaricato immediatamente in area riservata (dell’iscritto oppure della PA accreditata richiedente) se la posizione contributiva risulta regolare.

In questi casi l’istruttoria viene creata ma non necessita di lavorazione.

Nei casi di irregolarità invece sarà l’Utente a provvedere alla lavorazione manuale volta a rilasciare il certificato previa regolarizzazione della posizione da parte dell’iscritto. In caso di mancata regolarizzazione verrà trasmesso un diniego.

All’interno dell’istruttoria sono visibili le seguenti informazioni:

- il richiedente il documento;
- la data di richiesta;
- in caso il richiedente sia una PA la denominazione di quest’ultima;
- tipologia di cancellazione richiesta (art. 1 comma 5 / art. 1 comma 8);
- la data di emissione che corrisponde alla data di controllo della posizione e il tasto “controlla”;
- la data di segnalazione delle irregolarità che vengono comunicate con una lettera da selezionarsi fra quelle presenti in Tipo Documento;
- la spunta “forza DURC regolare” utile per superare un blocco di irregolarità rilevata sulla posizione dal sistema;
- il riquadro documenti che consente di visualizzare le notifiche automatiche generate dal sistema al momento della richiesta e del rilascio del DURC, l’eventuale comunicazione di regolarizzazione trasmessa all’iscritto, nonché la sospensione dei termini trasmessa alla PA in caso di richiesta di quest’ultima e infine il DURC o il diniego;
- i riquadri anomalie bloccanti e punti di attenzione visualizzano l’esito dei vari controlli di regolarità effettuati dal sistema sulla posizione dell’iscritto.

7.1.7 ACCREDITAMENTO ENTE MANUALE

Questa funzionalità consente di creare un nuovo contatto contenente l’anagrafica di una Pubblica Amministrazione, al fine di consentire a quest’ultima l’accesso l’area riservata dedicata alla richiesta del documento di regolarità contributiva degli iscritti Enpap; l’accreditamento manuale viene utilizzato nei casi in cui la Pubblica Amministrazione, per particolari casistiche, non ha potuto provvedere autonomamente all’accreditamento dal sito Enpap con l’apposita funzionalità, previo l’invio di una mail PEC contenente le informazioni che verranno utilizzate per procedere con l’accreditamento manuale relative a:

- Denominazione della Pubblica Amministrazione;
- Codice IPA o Codice Univoco Ufficio (che diventerà lo username per l’accesso in area riservata)
- Il Codice Fiscale della PA;
- L’indirizzo PEC utile per l’invio della password e per le notifiche di richiesta DURC;

Il servizio si aggancia agli opendata dell'IPA.

7.1.8 SANATORIA 2011

Tramite questa funzione possono essere visualizzate le informazioni relative agli Iscritti che hanno aderito in passato alla Sanatoria dei debiti nell'anno 2011; è possibile verificare il dettaglio del debito oggetto della rateazione attivata per la sanatoria, i versamenti effettuati e il piano rate.

7.1.9 POSIZIONI DEBITORIE

Da questa funzione è possibile estrapolare tutte le posizioni contributive degli iscritti che presentano un'esposizione debitoria.

Agendo sui filtri è possibile effettuare ricerche più specifiche su un determinato iscritto, una determinata fascia di debito o ancora filtrare i risultati relativi agli iscritti con debiti su specifici anni.

7.1.10 MONITOR RATEAZIONI

Il monitor rateazioni permette, attraverso i filtri di ricerca presenti, di visualizzare i vari passaggi di stato di una rateazione richiesta attraverso l'area riservata dell'iscritto.

La ricerca consente di estrapolare le informazioni relative alla rateazione di un singolo iscritto inserendo il numero di matricola ovvero il nominativo o ancora l'identificativo della rateazione, oppure è possibile filtrare la ricerca di più rateazioni in base allo stato attuale, l'evento, l'esito, la data domanda e infine la data evento.

7.1.11 REPORT RATEAZIONI

Tramite il report rateazioni è possibile visualizzare tutte le informazioni relative ad uno specifico piano di rientro rateale del debito attivato da un singolo iscritto all'interno dell'area riservata.

Più in particolare sono riassunte le informazioni relative allo stato della rateazione, la modalità di pagamento prescelta (bonifico o SDD), il numero delle rate complessivo, l'importo della rata, gli anni oggetto del piano rateale, il totale del debito rateizzato e quello residuo e la scopertura attuale totale, nonché la regolarità dei versamenti.

Le stesse informazioni possono essere evinte anche per un elenco di rateazioni, agendo sui filtri di ricerca e, successivamente, è altresì possibile esportare il risultato su foglio di calcolo.

7.1.12 REPORT ALLEGATI

Con tale funzione possono essere filtrati i soli messaggi della chat avvocati relativi alla posizione di un iscritto a recupero crediti, contenenti un allegato pdf, p7m, excel etc..

La ricerca può essere effettuata sia inserendo i dati anagrafici, nome, cognome e matricola, di un singolo iscritto, piuttosto che estrapolati direttamente per Avvocato, o per utente che ha in carico la posizione.

7.1.13 ESTRATTI CONTO VERIFICATI

Questo report permette di cercare e di estrapolare in un foglio di calcolo, per una determinata matricola o più matricole, le informazioni di verifica effettuate sulle comunicazioni dei redditi anno per anno.

L'export consente di visualizzare l'utente che ha provveduto ad accertare le annualità, i quadri reddituali accertati, se la comunicazione reddituale è stata evinta dall'Agenzia delle Entrate, nonché le eventuali annualità ancora da verificare. Tramite i filtri è possibile, ulteriormente, affinare la ricerca ed estrapolare solo le informazioni parziali relative agli anni da verificare, la provenienza della comunicazione reddituale, o ancora solo sulle annualità che hanno subito un congelamento.

7.1.14 CERTIFICAZIONI FISCALI

L'Enpap in qualità di sostituto d'imposta certifica ai propri pensionati, iscritti e non, le somme a loro erogate a livello previdenziale ed assistenziale. Il SAPE riesce a gestire tale attività mediante la produzione della Certificazione Unica (CU) ovvero dei:

- MODELLI ORDINARI da presentare per via telematica all'Agenzia delle Entrate;
- MODELLI SINTETICI da rilasciare al percettore delle somme.

La maschera certificazione unica è presente in tutte le posizioni censite nella sezione Anagrafica Iscritti. Contiene:

- I dati anagrafici del percettore delle somme;
- La certificazione unica lavoro dipendente e assimilati dove vengono certificati:
 - o i redditi da pensione, redditi assimilati a lavoro dipendente e assistenza fiscale;
 - o I redditi esenti per convenzione internazionale contro la doppia imposizione fiscale;
 - o le ritenute fiscali e le detrazioni applicate;
- la certificazione lavoro autonomo dove vengono certificate:
 - o le somme corrisposte in sostituzione del reddito professionale (contributi assistenziali)
 - o le ritenute operate.

Ogni anno i campi vengono aggiornati con i modelli pubblicati dall'Agenzia delle Entrate.

La parte relativa alla certificazione lavoro dipendente e assimilati e certificazione lavoro autonomo viene popolata in automatico dal SAPE con i dati presenti nelle istruttorie, a conclusione dell'iter istruttorio avvenuto in corso d'anno (inserimento data pagamento). Attraverso una specifica funzione è generato un file di controllo che evidenzia tutti i campi delle singole modificate manualmente laddove è stato necessario rettificare o inserire ex novo un importo e dei dati anagrafici.

Il sistema consente la generazione del flusso telematico (File CUR) contenente i dati dei modelli ordinari delle certificazioni uniche da inviare all'Agenzia delle Entrate e conforme alle specifiche tecniche.

La gestione del processo di generazione delle CU si conclude in SAPE con la pubblicazione del modello pdf all'interno dell'area riservata di ciascun soggetto.

7.1.15 ANAGRAFE TRIBUTARIA

La funzionalità estrae tutti i versamenti del contributo soggettivo, integrativo e di maternità effettuati dagli Iscritti secondo il principio di cassa e forma un file secondo le specifiche tecniche del tracciato. È trasmesso all'Agenzia delle Entrate, entro il 28 febbraio successivo all'anno del versamento.

7.1.16 IL CASELLARIO DEI PENSIONATI

Tutti gli Enti previdenziali comunicano periodicamente al Casellario Centrale Inps i dati a preventivo, economici e fiscali, delle pensioni in pagamento tramite un formato elettronico secondo un tracciato record aggiornato annualmente sul sito del Casellario Pensionati, ed entro il 28 del mese di febbraio di ciascun anno, i dati a consuntivo (anno precedente) ed a preventivo (anno in corso) relativi ai trattamenti

pensionistici erogati nel corso dello stesso anno. Questa funzionalità permette la creazione della fornitura trimestrale e annuale da inviare al Casellario Pensionati. È possibile effettuare la generazione di un foglio di calcolo poter effettuare un eventuale controllo di congruità dei dati.

Le comunicazioni inerenti alle cessazioni delle prestazioni pensionistiche (escludendo i decessi) vengono generate al di fuori del sistema gestionale.

A seguito delle comunicazioni periodiche pervenute da parte di tutti gli Enti erogatori di pensioni, per ogni soggetto titolare di una prestazione il Casellario calcola il cumulo dei trattamenti pensionistici, determina le detrazioni spettanti e le ripartisce in maniera proporzionale per tutte le pensioni del soggetto ovvero calcola l'Irpef netta da cui ricava l'aliquota del percipiente.

Questi dati permettono al Casellario di predisporre "il flusso di risposta ex art. 8" da inviare a tutti gli Enti erogatori entro la fine del mese di giugno.

Il SAPE è in grado di importare i dati relativi al "flusso di risposta ex art.8" del Casellario dei Pensionati; a titolo esemplificativo i dati importati sono:

- codice fiscale del titolare del trattamento;
- tipo e numero identificativo del trattamento;
- imponibile annuo del trattamento;
- imponibile globale nel caso siano presenti altre pensioni sulla stessa posizione;
- imposta netta calcolata sul trattamento;
- importo delle detrazioni per redditi da pensione/familiari a carico;
- aliquota Irpef da applicare

I dati contenuti nel file ex art. 8 vengono memorizzati nella posizione di ogni titolare di pensione cosicché il SAPE, conoscendo l'esatta misura della tassazione da applicare, può calcolare il conguaglio fiscale sui ratei ancora in pagamento nel corso dell'anno.

Una specifica sezione del Sistema riportata i dati del flusso di risposta ex. art 8 abbinati/non abbinato ad ogni singola posizione.

7.1.17 PAGAMENTI ED INCASSI

L'applicativo gestisce in maniera automatica gli incassi da e verso un soggetto. Le modalità previste dall'operatività dell'Ente sono le seguenti:

- per i pagamenti da parte dell'Ente: tramite bonifico;
- per gli incassi da parte degli iscritti: tramite "Carta di Credito ENPAP", bonifici su conto corrente ENPAP, PagoPa o F24. (Cfr. art. 7 Regolamento per l'attuazione delle attività di previdenza)

L'applicazione, inoltre, importa in maniera automatica i flussi: PagoPa, F24, Carta di Credito, Bonifici Bancari, in considerazione delle relative causali evidenziandone eventuali abbinamenti errati. Per i pagamenti non abbinati in automatico dal sistema è prevista una funzionalità di manipolazioni degli stessi.

7.1.18 LIQUIDAZIONE DELLE PENSIONI

Una delle principali funzioni del SAPE è la gestione della liquidazione del trattamento pensionistico. Gli operatori, a seguito del calcolo della mensilità da liquidare, posso esportare tutte le informazioni su foglio di calcolo in modo da verificare eventuali la correttezza dell'IBAN, l'importo base mensile, le trattenute, ecc.. Gli operatori possono:

- Scegliere la mensilità da calcolare;

- visionare la delibera relativa alla pensione in liquidazione;
- selezionare la tipologia di pensione (es. vecchiaia, indiretta, etc.);
- Calcolare e generare in formato word o pdf il singolo cedolino di pensione attraverso filtro per matricola, per numero di pensione o per i dati anagrafici;
- Escludere una singola pensione dalla prima liquidazione;
- Elaborare mensilmente i cedolini delle pensioni in liquidazione;
- Stampare i cedolini di pensione formato word o pdf;
- Generare di un foglio di calcolo contenente tutti i dati anagrafici, i dati della pensione dettagliati dal lordo al netto delle pensioni in liquidazione:
 - IRPEF
 - Addizionali regionali e comunali
 - Assistenza fiscale 730/4
 - Arretrati tassazione ordinaria e separata
 - Trattenute varie (contributi dovuti, pignoramenti, cessioni del quinto)
- Generare di un foglio di calcolo per gli arretrati;
- Generare le distinte da inviare alla banca per l'esecuzione del pagamento;
- Pubblicare i cedolini all'interno dell'area riservata ENPAP del singolo iscritto pensionato.

Il SAPE offre un grado di libertà aggiuntivo permettendo di gestire delle causali a quelle standard derivanti ad. esempio da importi arretrati da corrispondere. L'operatore può associare ad esempio il tipo di trattenuta ad uno specifico cedolino.

7.1.19 GESTIONE ADDIZIONALI

Le addizionali regionali e comunali sono imposte locali la cui aliquota è diversa a seconda della regione e del comune di residenza dei singoli pensionati.

Affinchè nei cedolini di pensione si possa procedere in sede di conguaglio annuale, a calcolare il saldo dell'addizionale regionale/comunale e l'acconto dell'addizionale comunale da trattenere a partire dall'anno successivo, devono essere caricate sul sistema le aliquote di riferimento relative all'annualità. Il SAPE non gestisce l'importazione delle aliquote poiché non esiste un tracciato ma gestisce il pagamento delle addizionali tramite modello F24.

7.1.20 INCASSI

La schermata consente di caricare i versamenti effettuati dagli iscritti sulle loro posizioni contributive (ai fini dell'abbinamento automatico e stato richiesto agli iscritti di indicare nella causale/descrizione del bonifico il Codice Fiscale e la causale indicante la tipologia del contributo).

In caso di errata descrizione della causale, il sistema evidenzia il mancato abbinamento automatico e consente di conseguenza dopo la correzione l'abbinamento manuale.

È possibile inoltre che nel flusso cbi (ovvero il flusso dei bonifici), siano presenti anche versamenti non riconducibili ad iscritti (il file infatti contiene tutti i bonifici pervenuti sul c/c bancario dell'Ente) ad esempio il ricavato di "cedole e dividendi", il sistema prevede la possibilità di escluderli dall'abbinamento.

7.1.21 PAGAMENTI SEPA

La funzionalità Pagamenti Sepa permette di gestire le domande assistenziali, pensionistiche, di rimborso e restituzione, per le quali è necessario generare un flusso da inviare alla banca per l'esecuzione del pagamento.

Attraverso dei filtri è possibile predisporre un foglio di calcolo utilizzato per le attività di verifica o archiviazione. Il flusso dei pagamenti segue un workflow a tre stati (“da pagare”, “trasmesso” e “pagato”).

7.1.22 ADEMPIMENTI SDD

Mensilmente attraverso la specifica funzionalità vengono trasmessi al servizio della banca cassiera dell'Enpap gli addebiti diretti su controcorrente (SDD) relativi ai piani di rientro del debito concordati tra l'Ente e l'iscritto debitore. È formato il file xml secondo le specifiche CBI da trasmettere alla Banca. Alla data di scadenza del mandato, il sistema crea i versamenti sulla posizione contributiva dell'iscritto. In caso di storno, viene prodotta dalla Banca una contabile e un flusso di storno.

7.1.23 INSERIMENTO VERSAMENTI

Con questa funzionalità si crea un movimento TR ovvero un versamento fittizio sulla posizione dell'iscritto.

Viene utilizzato quando viene determinato a favore di un soggetto l'erogazione e contestualmente anche la compensazione parziale o totale dell'importo a copertura di un debito presente sulla sua posizione contributiva.

Avendo erogato a favore del soggetto un importo più basso di quanto spettante, utilizziamo l'importo trattenuto creando tanti movimenti TR a copertura di quanto dovuto per la capienza dell'importo compensato.

7.1.24 REPORT FLUSSI CANCELLATI

Tale funzionalità è utile per la verifica dei flussi bancari che vengono cancellati a seguito di rendicontazione mensile.

Nello specifico vengono eliminati i file provenienti dall'agenzia delle entrate, i PagoPa e eventuali storni.

Attraverso dei filtri è possibile elaborare i flussi cancellati per tipologia, Stato del Movimento contabile e data di restituzione;

8. REQUISITI FUNZIONALI - SERVIZI WEB

Il SAPE rende disponibili una serie di funzionalità attraverso l'Area Riservata (<https://areariservata.enpap.it>) raggiungibile attraverso il sito web istituzionale al fine di:

- avere una zona di scambio di informazioni tra gli iscritti e l'Ente;
- aumentare la presenza virtuale dell'Ente presso gli iscritti;
- dare la possibilità ad un iscritto di interagire, attraverso alcune funzioni messe a disposizione, con l'applicazione.

L'Area Riservata è conforme alle regole di accessibilità stabilite dalla Legge n.4 del 9/01/04 e dal D.M. 8/07/05 (pubblicate sulla G.U. del 8/08/05 e reperibili integralmente sul sito istituzionale.

Il sito web istituzionale (www.enpap.it) non è oggetto della presente fornitura.

8.1 AREA RISERVATA

L'Area Riservata è accessibile dalle seguenti tipologie di utenze definite nel paragrafo 4.1.

L'utente, una volta effettuato l'accesso, dispone delle funzioni associate al proprio profilo.

Funzionalità base dell'area riservata permettono almeno di effettuare: la richiesta di una password di accesso, in caso di smarrimento; il cambio dei dati anagrafici; presentare richiesta per una prestazione assistenziale e previdenziale tra quelle telematiche; richiedere l'attestazione dei versamenti; comunicare i dati reddituali; richiedere la carta di credito ENPAP; visualizzare le informazioni relative al proprio estratto conto e montante contributivo.

Nello specifico i profili disponibili sono i seguenti:

PROFILO "PREISCRITTI"

Questo profilo è associato a chi vuole iscriversi all'Ente, effettuando una preiscrizione inviando i dati richiesti attraverso una form.

Un iter istruttorio verrà eseguito dagli uffici che finalizzeranno e comunicheranno al soggetto l'avvenuta iscrizione.

PROFILO "ISCRITTI"

Gli iscritti all'Ente, a titolo esemplificativo, possono consultare le seguenti informazioni:

- riepilogo dei dati anagrafici in possesso dell'Ente;
- riepilogo delle comunicazioni annuali obbligatorie (cfr. art. 11 Regolamento per l'Attuazione delle attività di Previdenza) indicanti il reddito netto professionale, ed i corrispettivi lordi conseguiti per l'attività libero professionale;
- riepilogo della posizione reddituale e contributiva con la sintesi degli importi dovuti e versati per contribuzione nonché per eventuali interessi e sanzioni;
- riepilogo, in ordine cronologico, di tutti i versamenti effettuati annualmente;
- riepilogo del montante contributivo, con indicazione dei coefficienti di rivalutazione applicati sul contributo soggettivo dovuto;
- visualizzazione dello stato di eventuali richieste di assistenza all'Helpdesk dell'Ente.

Gli iscritti all'Ente, a titolo esemplificativo, hanno a disposizione le seguenti funzionalità finalizzate a:

- compilare ed inviare per via telematica la variazione dei dati anagrafici;
- compilare ed inviare per via telematica la comunicazione dei redditi professionali relativi all'anno fiscale, con la determinazione della contribuzione dovuta;
- richiedere la Carta di Credito ENPAP e verificarne il relativo stato;
 - prelevare la password dispositiva nonché variarla;
 - effettuare i pagamenti on-line (anche dei bollettini MAV);
 - gestire una terza linea di credito, per trasformare in contanti, in parte o per intero, l'importo del plafond richiesto (riservata ai titolari di ENPAP Card da almeno 4 mesi);
 - consultare l'elenco di tutti i pagamenti effettuati.
- modificare la PASSWORD assegnata in automatico dall'Ente per il primo accesso;
- presentare la domanda per il rimborso o trasferimento delle eccedenze contributive;
- richiedere on-line l'attestazione dei versamenti effettuati all'Ente utile ai fini della deducibilità fiscale dei versamenti effettuati nel corso di una annualità, ripartiti per tipologia di contributo;
- richiedere il DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva);

- richiedere l'erogazione di prestazioni assistenziali (maternità, malattia e infortunio, genitorialità, contributo
- consultare il "cassetto previdenziale".

PROFILO "ENTI"

Gli enti accreditati possono richiedere il DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva) relativo agli iscritti.

PROFILO "CONGIUNTI/EREDI"

I Congiunti/Eredi abilitati possono visualizzare i documenti a loro rivolti e presentare domande in qualità di potenziali beneficiari;

PROFILO "AVVOCATO"

L'Avvocato accreditato ha a disposizione una serie di strumenti atti a rendere efficienti le comunicazioni con l'Ente e monitorare le pratiche assegnate.

PROFILO "ORGANISMO DI FORMAZIONE"

Gli "Organismi di Formazione" hanno a disposizione un'area riservata dedicata all'accREDITAMENTO dei corsi oggetto dei bandi ex Capo XI del Regolamento delle forme di assistenza.

9. STRUMENTI DI GESTIONE

Il SAPE prevede una serie di strumenti necessari alla gestione dell'applicativo.

9.1 CONTROLLO ACCESSI

L'accesso alle funzioni del sistema è associabile ad un insieme di Profili Utente selezionabili dall'amministratore di sistema stesso.

9.2 TABELLE DI GESTIONE

Tutte le funzioni del sistema sono configurabili mediante un insieme di Tabelle contenenti i parametri necessari.

9.3 MODELLI DI DOCUMENTO

Qualsiasi tipo di documento (moduli, lettere di benvenuto, comunicazioni istituzionali, ecc.) è gestito dalla procedura come "Modello di Documento".

9.4 GESTIONE ANNUALITÀ

Una nuova annualità di reddito sarà aperta mediante la configurazione di un parametro.

9.5 GESTIONE LISTE DI DISTRIBUZIONE

L'applicazione consente la generazione di liste di distribuzione degli iscritti, utilizzate per l'invio di comunicazioni massive personalizzate, sia via email che in posta ordinaria che per pec.

9.6 PROTOCOLLO

L'applicativo contiene un'apposita procedura per la gestione del protocollo dei documenti in entrata e in uscita, per documenti si intendono anche messaggi di posta elettronica tradizionale e certificata. Il modulo permette di definire ed utilizzare diverse tipologie di protocollo, per caratterizzare eventuali protocolli particolari creati oltre al protocollo generale. È in grado di gestire le scansioni dei documenti analogici e associarle ad una specifica posizione dell'Isritto (o altra tipologia di anagrafica) creando di fatto un dossier elettronico volto anche al futuro adeguamento dell'Ente alla conservazione sostitutiva degli stessi.

La specifica funzionalità è in grado di gestire il flusso di spedizione delle raccomandate con ricevuta di ritorno.

Oltre ai registri del protocollo, l'applicativo gestisce anche i registri relativi alle determinazioni dirigenziali generando anche

9.7 CASSETTO PREVIDENZIALE UTENTE

Questa sezione dell'area riservata raccogliere in maniera organica tutte le comunicazioni che avvengono tra Ente e iscritto. Si intenda col termine *comunicazione* qualsiasi scambio di informazioni che avviene tra l'iscritto e l'Ente tramite qualsiasi mezzo (telefonico, email, lettera raccomandata, ecc). Il canale è bidirezionale quindi anche le informazioni provenienti dagli iscritti possono essere pubblicate nel cassetto previdenziale.

All'interno dell'area sono disponibili le seguenti informazioni:

- stato avanzamento della pratica;

- documentazione relativa alla fase istruttoria di una pratica;
- ricevute di avvenuta presentazione (domande assistenziali, previdenziali, comunicazione dei redditi, ecc);
- apertura di un ticket, monitoraggio dello stato e lo storico delle risposte ricevute;
- comunicazioni unidirezionali ente-iscritto;
- comunicazioni bidirezionali ente-iscritto;
- Certificazioni uniche (CU);
- Dati del modello F24, PagoPA e carta di credito per i pagamenti periodici;
- Ricevute della presentazione della comunicazione reddituale;
- Comunicazione dei provvedimenti adottati.

È previsto un sistema di alert e notifica via mail che informa tempestivamente l'iscritto sull'aggiornamento dello stato del suo cassetto previdenziale.

10. STRUMENTI DI SUPPORTO

Un set di funzionalità dell'applicazione supporta il processo decisionale

10.1 REPORTING

A titolo non esaustivo alcuni dei report generati dal SAPE sono:

- Estratto conto annuale;
- Prestazioni erogate;
- Elenco degli iscritti "pensionandi";
- Analisi dello stato dei versamenti e delle posizioni debitorie;
- Analisi dei dati necessari alla redazione del bilancio annuale dell'Ente;
- Analisi dei dati necessari alla redazione del bilancio tecnico attuariale.

10.2 GESTIONE ASSISTENZA TELEFONICA ISCRITTI

L'applicazione SAPE è utilizzata dagli operatori, dipendenti dell'Ente, per raccogliere durante l'assistenza telefonica agli iscritti, alcune informazioni quali:

- data e ora della chiamata;
- nome richiedente;
- nome dell'operatore che riceve la chiamata;
- classificazione della richiesta;
- status della chiamata (ad es. aperta, chiusa, sospesa, in lavorazione);
- durata della chiamata;
- priorità della chiamata;
- campo note.

Allo scopo di offrire un servizio migliore agli iscritti, lo strumento dedicato al supporto dà la possibilità all'iscritto, attraverso l'Area Riservata, di visualizzare lo stato di lavorazione delle proprie chiamate di supporto.

Il modulo per la gestione dell'assistenza telefonica è in grado di interagire con la centrale telefonica Cisco Be6K, permettendo di identificare l'iscritto dal numero di telefono e di aprire immediatamente un ticket associato alla posizione.

10.3 REPORTISTICA BILANCIO TECNICO ATTUARIALE

Tale elaborazione fornisce i dati degli iscritti necessari per l'elaborazione del "Bilancio Tecnico Attuariale" da parte dello Studio Attuariale secondo le specifiche richieste dallo stesso. Al momento il sistema è in grado di generare i seguenti report.

- partecipanti attivi
- partecipanti cancellati
- pensionati contribuenti
- pensionati diretti
- pensionati superstiti
- nuovi iscritti
- iscritti cancellati o divenuti pensionati
- iscritti che hanno esercitato la ricongiunzione "in entrata"

10.4 REPORTISTICA – BILANCIO / EXPORT ESTRATTO CONTO

Tale elaborazione fornisce l'estratto conto degli iscritti di un determinato anno, con l'estrazione dei seguenti campi:

- Redditi dichiarati
- Contributi dovuti
- Contributi versati
- Contributi eccedenti
- Contributi scoperti

Tutti i contributi sono divisi in:

- Soggettivo
- Integrativo
- Maternità
- Sanzioni
- Interessi
- Altro

Nella Reportistica Export Estratto Conto vengono estratti gli stessi dati ma con più annualità nel medesimo foglio di calcolo.

10.5 REPORTISTICA - REPORT MONTANTI

Tale elaborazione fornisce i dati dei montanti degli iscritti fino a un determinato anno, con l'estrazione dei seguenti campi:

- Matricola
- Anno
- Coefficiente Rivalutazione
- Rivalutazione
- Dovuto
- Totale

10.6 GESTIONE DETERMINAZIONI DEL DIRETTORE

L'applicativo mantiene un registro automatizzato delle Determinazioni del Direttore.

Per tutte le attività che comporteranno l'adozione di una determinazione dirigenziale al termine di un'attività istruttoria come ad esempio cancellazioni, prestazioni, rimborsi, maternità, attività assistenziali, etc., il sistema prevede la generazione automatica dell'atto amministrativo e della lettera di comunicazione del provvedimento all'iscritto. Il SAPE gestisce anche il registro delle determinazioni di tutti i Direttori dell'Ente. È disponibile anche una funzionalità che permette la generazione di un documento riepilogativo di tutti gli atti emanati in un determinato periodo raggruppandoli per tipologie e fornendo il numero e l'eventuale valore economico della tipologia stessa.

10.7 GESTIONE ELENCHI ELETTORALI

L'applicativo consente la gestione da parte dell'Ente dell'elezione del Consiglio di Indirizzo Generale e del Consiglio di amministrazione, nello specifico prevede, a titolo esemplificativo, le seguenti funzionalità:

- generazione ed estrazione della lista degli iscritti all'Ente aventi diritto di voto (elettorato attivo) suddivisa per collegio elettorale;
- generazione del tracciato per trasmissione dell'elettorato al servizio di voto elettronico;
- Cooperazione informatica col servizio di voto elettronico.

11. APP MOBILE SAPE

L'ENPAP sfrutta le nuove tecnologie per dare la possibilità agli Iscritti di fruire in piena mobilità delle funzionalità offerte dall'*area riservata*.

Al momento della redazione della documentazione di gara l'ENPAP ha iniziato l'attività di sviluppo dell'app Mobile per sistemi Android e iOS.

L'applicazione sarà in grado di inviare notifiche personalizzate al fruitore relativamente a eventi di carattere generale (informazioni su scadenze contributive, pubblicazione di nuovi bandi, ecc.) o specifici (informazioni sulla propria posizione contributiva, cambio dello stato di una pratica).

L'applicazione sarà rivolta esclusivamente alla tipologia di utenti del sistema "Iscritti".

Sarà compito dell'Aggiudicatario occuparsi di tutte le fasi relative alla pubblicazione/aggiornamento dell'app sui maggiori store (a titolo esemplificativo Apple Store e Play Store).

Dall'inizio dell'esercizio la app sarà gestita come componente aggiuntiva del SAPE.

La manutenzione è dimensionata e misurata in FP secondo quanto già descritto nei paragrafi 10 e 11.

12. ASSISTENTE VIRTUALE

L'Ente fornisce informazioni a carattere generale attraverso un assistente virtuale presente sul sito istituzionale e basato su software Microsoft Copilot Studio.

Sarà compito dell'Aggiudicatario aggiornare o eventualmente suggerire una piattaforma che permetta la creazione di Assistenti Virtuali basati su tecnologie di Intelligenza Artificiale. Il cuore tecnologico deve essere fondato su piattaforme per l'Elaborazione del Linguaggio Naturale (Natural Language Processing – NLP) che consenta ai chatbot di comprendere le richieste degli utenti.

La piattaforma linguistica deve riuscire a analizzare e comprendere la lingua italiana e deve essere allineata allo stato dell'arte della letteratura scientifica utilizzando algoritmi che consentano la disambiguazione delle parole.

Tutte le performance dell'Assistente Virtuale devono essere misurabili mediante uno strumento di analytics, un sistema in grado di rilevare la capacità di conversazione e il tasso di engagement con dati e informazioni dettagliate. Il sistema di Chatbot, deve essere aperto e flessibile, e offrire una soluzione combinabile e personalizzabile di servizi di Intelligenza Artificiale e consente qualsiasi tipo di integrazione con i sistemi informativi dell'Ente mettendoli in comunicazione tra di loro: deve essere integrato con database del SAPE e il sito istituzionale che utilizzerà come fonte d'informazione in modo semplice ed immediato rendendo la ricerca e la condivisione delle informazioni più rapida.

Tutti costi di eventuali licenze saranno a carico dell'ENTE. La manutenzione è dimensionata e misurata in FP secondo quanto già descritto nei paragrafi 13 e 14.

13. *MANUTENZIONE CORRETTIVA, ADEGUATIVA, DBMS E DMS*

13.1 MODALITÀ DI ESECUZIONE

Con il termine *Manutenzione Correttiva (MCO)* si intende la diagnosi e la rimozione dei malfunzionamenti dell'applicazione in esercizio (SAPE), nello specifico consiste nelle seguenti attività:

- correzione del software in uso;
- produzione di programmi di utilità per il ripristino della base dati o per il miglioramento della stessa a livello prestazionale;
- aggiornamento della documentazione relativamente a quanto modificato;
- verifica ciclica di quanto precedentemente presentava malfunzionamenti.

Si intendono incluse nel servizio di *Manutenzione Correttiva (MCO)* le seguenti attività:

- partecipazione alle attività di presa in carico del software corretto;
- fornire contributi di natura sistemistica (networking, software per sistemi operativi, database ecc.) e specialistica di prodotto necessari alla corretta soluzione dei malfunzionamenti.

Con il termine di *Manutenzione Adeguativa (MAD)* si intende l'attività volta ad assicurare l'aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico ed al cambiamento di requisiti non funzionali quali ad esempio:

- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno quali ad esempio: variazioni del numero degli utenti, aumento delle performance, aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.;
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti finalizzati all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- adeguamenti e migrazioni della piattaforma di sviluppo (passaggio a nuove versioni dell'Integrated development environment (IDE), passaggio a nuove versioni del .net Framework, passaggio a nuove versioni di c#, ecc.);
- adeguamenti nel caso di elementi costituenti il SAPE dichiarati come non più supportati dal produttore;
- adeguamenti di tutte le funzionalità applicative che possono essere coinvolte nel cambio dell'annualità dopo il 31 Dicembre;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc) o a documenti che necessitano correzioni, ecc.

Con il termine *Manutenzione ed Amministrazione DBMS e DMS (Document Management System)* si intendono tutte le attività di tipo sistemistico che hanno per oggetto il sistema DBMS e il Document Management System, dedicate all'applicazione in esercizio (SAPE); nello specifico può consistere nelle seguenti attività:

- Installare e configurare Microsoft SQL Server;
- Installare e configurare il Microsoft Sharepoint;
- Gestire il backup ed il restore dei precedenti;
- Gestire la sicurezza;
- Effettuare operazioni di importazione ed esportazione dei dati, quando richiesto;
- Automatizzare le attività ricorrenti di amministrazione;
- Replicare dati tra diverse istanze del DBMS;
- Mantenere il sistema DBMS affinché sia performante;
- Mantenere il sistema DMS affinché sia performante;
- Monitorarne l'utilizzo e le prestazioni;
- Gestire eventuali cambi di release;

La società aggiudicataria dovrà sottoporre a collaudo ogni intervento effettuato sul software che, generalmente, potrà essere messo in esercizio solo dopo il collaudo dichiarato positivo da parte dell'Ente.

In caso che l'intervento di correzione effettuato dalla Società aggiudicataria risolva solo parzialmente il malfunzionamento, non ripristinando il corretto comportamento del software dal punto di vista utente, sarà necessario procedere ad un intervento di "Roll-Back" (ripristino della situazione funzionale precedente).

13.2 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il dimensionamento delle risorse necessarie per il servizio di manutenzione correttiva (MCO), adeguativa (MAD), DBMS e DMB, che la Società aggiudicataria è tenuta ad erogare, dovrà essere stimato relativamente alle applicazioni oggetto di manutenzione.

Nell'ambito del servizio la Società aggiudicataria dovrà, in ogni caso, costituire un presidio raggiungibile dagli utenti dell'Applicativo con il ruolo di Help Desk, questo dovrà provvedere a:

- acquisire e prendere in carico le segnalazioni pervenute;
- fornire assistenza agli utenti interni per l'uso appropriato delle funzioni disponibili;
- tracciare le segnalazioni di malfunzionamenti, provvedendo alla loro risoluzione;
- notificare, tramite i referenti tecnici dell'Ente, il ripristino delle funzionalità agli utenti che abbiano segnalato i malfunzionamenti.

I servizi di MCO e MAD sono dimensionati e misurati in FP.

La stima preliminare ed il consuntivo di ogni attività di MCO e MAD saranno calcolati in FP con le seguenti modalità, in accordo con quanto definito congruo dal DigitPA:

- 1 nuovo FP (ADD) = 1,0
- 1 FP modificato (CHG) = 0,5
- 1 FP eliminato (DEL) = 0,1.

I Servizi di manutenzione DBMS (MDB) e DMS sono inclusi nell'appalto senza costi aggiuntivi.

13.3 ATTIVAZIONE

La Società aggiudicataria dovrà prendere in carico le Manutenzioni Correttiva, Adeguativa, DBMS e DMS, ivi compreso il servizio di Assistenza Telefonica, dell'applicazione in esercizio alla stipula del contratto.

13.4 DOCUMENTAZIONE DI RISCONTRO

La documentazione di riscontro da fornire nella riunione di Stato Avanzamento Lavori (SAL) settimanale, è costituita da uno o più rapportini di rendicontazione delle attività svolte, oltre ad un rapportino riassuntivo sul numero dei ticket aperti, risolti e rimasti aperti. Per questi ultimi, se non sono stati rispettati i livelli di servizio concordati, il rapporto dovrà contenerne le motivazioni.

14. MANUTENZIONE EVOLUTIVA

14.1 MODALITÀ DI ESECUZIONE

Per manutenzione evolutiva (MEV) si intende la realizzazione di:

- funzionalità volte a soddisfare nuove esigenze dell'utente;
- interventi relativi ad altri aspetti non funzionali quali l'usabilità, le prestazioni, ovvero a modificare oppure integrare funzionalità esistenti.

La manutenzione evolutiva rilasciando, nella norma, prodotti che modificano la consistenza del parco applicativo, impongono alla Società aggiudicataria, la fornitura di tutti gli elementi riguardanti le analisi funzionali e tecniche relative alle nuove o diverse funzionalità e quelli di misurazione necessari a mantenere aggiornata la documentazione del software applicativo in esercizio.

La Società aggiudicataria dovrà erogare la Manutenzione Evolutiva (MEV) con la modalità di attività di sviluppo software a commessa.

14.2 ATTIVITÀ SOFTWARE A COMMESSA

Le attività a commessa saranno erogate dalla Società aggiudicataria sulla base della seguente procedura indicata nella tabella successiva:

Fase	Attori	Descrizione sintetica
Richiesta di Attività	Ente	Preparazione a cura dell'Ente di un documento di richiesta contenente i seguenti punti: <ul style="list-style-type: none">• l'analisi dei requisiti utente• le specifiche del servizio richiesto
Proposta di Realizzazione	Società Aggiudicataria	La Società aggiudicataria dovrà redigere una proposta di realizzazione, in cui dovranno essere elencate: <ul style="list-style-type: none">• le linee essenziali dell'analisi funzionale e tecnica;• il totale dei Function Points (FP) stimati;• i tempi previsti per la realizzazione.
Valutazione	Ente	valutazione della proposta di realizzazione ed in caso positivo accettazione da parte del DEC (Direttore Esecuzione del Contratto).
Accettazione	Ente	l'accettazione della proposta di realizzazione impegna la Società aggiudicataria ad avviare le attività di realizzazione.
Realizzazione	Società Aggiudicataria	Attivazione del personale tecnico per la realizzazione di quanto richiesto nelle specifiche
Stato Avanzamento Lavori	Ente & Società Aggiudicataria	Uno o più momenti dedicati alla verifica dell'avanzamento delle attività di realizzazione
Pronti al Collaudo	Società Aggiudicataria	Dichiarazione di pronti al collaudo con rilascio di un documento denominato "Piano di Collaudo"
Collaudo	Ente & Società Aggiudicataria	Consegna di quanto prodotto dalla Società aggiudicataria e valutazione di quanto realizzato da parte dell'Ente
Passaggio in Esercizio	Società Aggiudicataria	<ul style="list-style-type: none">• Implementazione delle modifiche• Aggiornamento Sorgenti• Aggiornamento Eseguibili• Aggiornamento Manuali utente e/o Tecnici

Si precisa che per le proposte non accettate l'Ente si riserva la facoltà di rivolgersi ad altro fornitore senza che la Società aggiudicataria possa far valere nessun titolo di esclusività.

Al fine di semplificare l'iter del procedimento per interventi di minor rilievo, stimati come non superiori a un certo numero di FP concordati con l'amministrazione, potranno essere autorizzati da figure delegate dal DEC, rimangono in essere i passi relativi alla "Richiesta di Attività", da parte dell'Ente, e alla fine della fase di implementazione gli aggiornamenti relativi a sorgenti, eseguibili e manualistica.

14.3 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio di manutenzione evolutiva (MEV) è dimensionato e misurato in FP.

La stima preliminare ed il consuntivo di ogni attività a commessa saranno calcolati in FP con le seguenti modalità:

- 1 nuovo FP (ADD) = 1,0
- 1 FP modificato (CHG) = 0,5
- 1 FP eliminato (DEL) = 0,1

Le percentuali di utilizzo ed i relativi profili delle risorse che la Società aggiudicataria dovrà utilizzare per le attività di Manutenzione Evolutiva devono corrispondere a:

- 20% capo progetto;
- 30% analista;
- 50% analista-programmatore applicazioni desktop/mobile

in base ai profili indicati nel *Capitolo 18* del presente capitolato.

Il costo corrispondente sarà riportato, comunque, al valore in FP secondo il rapporto 1 GGlav del mix di cui sopra = 2 FP.

14.4 ATTIVAZIONE

Il servizio di manutenzione evolutiva è attivato dall'Ente, in relazione alle proprie esigenze e comunicato alla Società aggiudicataria con le modalità di esecuzione di cui al precedente *Paragrafo 14.1*.

14.5 DOCUMENTAZIONE DI RISCONTRO

La documentazione di riscontro da fornire nell'ambito dei SAL settimanali di cui al successivo paragrafo 15.4, per le attività a commessa, dovrà essere costituita almeno dai documenti di seguito indicati:

- Analisi Funzionale;
- Piano di Progetto, se superiore a 30 giorni solari;
- Stima dettagliata in FP dell'attività;
- Piano dei test di Collaudo;
- Manuale utente ed operativo o aggiornamento.

15. ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

15.1 LUOGO DI LAVORO

Le attività relative ai servizi oggetto del presente Appalto saranno svolte, di norma, presso la sede del committente. Il “Servizio di assistenza onsite”, di cui al criterio (B) dell’offerta tecnica, dovrà essere garantito, presso la sede dell’Ente, dalla presenza quotidiana nei giorni feriali di almeno due analisti programmatori e dalla presenza di almeno un giorno a settimana del Capo Progetto.

15.2 PIANO ESECUTIVO DELLE ATTIVITÀ

La Società aggiudicataria, entro 30 giorni lavorativi successivi alla “*riunione di avvio progetto (kick-off meeting)*”, dovrà concordare con l’ENTE gli interventi di manutenzione da programmare e redigere un “Piano Esecutivo”, in relazione ai servizi oggetto del presente Capitolato, indicando per ogni servizio, in modo dettagliato, le modalità ed i tempi con cui intende realizzarlo e soddisfare i requisiti tecnici, funzionali e prestazionali dello stesso.

A tal fine la Società aggiudicataria dovrà indicare un Capo Progetto già in fase di presentazione delle offerte, fornendone il curriculum vitae secondo il profilo di cui al *Capitolo 18*, a cui l’Ente farà riferimento per ogni criticità riguardante la fornitura, quali: il controllo degli stati di avanzamento di cui al successivo *Paragrafo 15.4*, le attività amministrative del contratto, la gestione delle eventuali penali, i rapporti con il Direttore dell’esecuzione del contratto di cui al successivo *Capitolo 19*.

15.3 PERSONALE DELLA SOCIETÀ AGGIUDICATARIA

L’Ente si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione del Capo Progetto, di cui al precedente paragrafo, e/o delle risorse destinate alle attività presso la sede dell’Ente, qualora gli stessi siano ritenuti, a parere insindacabile dell’Ente, non adeguati all’esecuzione delle prestazioni di cui al presente capitolato. L’esercizio di tale facoltà non comporterà alcun onere per l’Ente.

Fermo restando l’obbligo di assicurare la prosecuzione e continuità delle prestazioni contrattuali, mantenendone inalterata la qualità e tempestività, la Società aggiudicataria, nel caso desideri procedere alla sostituzione di risorse coinvolte nella esecuzione delle prestazioni contrattuali, ovvero per dimissioni delle risorse stesse, dovrà darne comunicazione all’Ente, che si riserva la facoltà di valutare l’idoneità delle nuove risorse proposte.

15.4 STATO AVANZAMENTO LAVORI

Con il termine “Stato Avanzamento Lavori (SAL)” si intende l’insieme delle attività finalizzate a verificare l’avanzamento della fornitura rispetto ai contenuti contrattuali, al Piano esecutivo ed al Piano della Qualità definitivo.

Al tal fine la Società aggiudicataria è tenuta a produrre settimanalmente una scheda riassuntiva, precedentemente concordata con l’Ente, riportante lo stato di avanzamento lavori. Mensilmente si riuniranno il Responsabile dell’esecuzione del contratto ed il Responsabile di Progetto della Società aggiudicataria, assistiti ciascuno dai propri tecnici in relazione agli argomenti trattati. La scheda riassuntiva, relativa al SAL, di cui si fornisce a titolo esemplificativo un modello, dovrà trattare gli aspetti descritti nella tabella seguente:

Aspetti generali	elenco delle attività in corso
	fatti nuovi emersi nel periodo di osservazione
	previsione di utilizzo di risorse umane e tecnologiche dell'Ente
Stato avanzamento	Stato in attività di sviluppo
	Piano di Progetto (Gantt) dove sono evidenziate: <ul style="list-style-type: none"> • stima iniziale delle attività da svolgere e data di prevista conclusione; • percentuale di completamento delle attività in corso d'opera; • eventuale nuova data di fine delle stesse rispetto alla data inizialmente stimata; • attività ancora da svolgere; • fp a preventivo e a consuntivo.
	evidenza di eventuali "varianti in corso d'opera" e loro motivazione
	attività di collaudo
	Evidenza sullo stato della documentazione e dell'aggiornamento dei codici sorgente e dei corrispondenti eseguibili
	Interventi in manutenzione correttiva (MAC) e/o Adeguativa effettuati o previsti
	Rapporto sul numero dei ticket aperti, risolti e rimasti aperti.
	Rendicontazione sui livelli di servizio
	Rendicontazione dei Function Point (spesi e rimanenti)

La documentazione relativa al SAL dovrà essere mantenuta a cura della Società aggiudicataria e resa accessibile ad ogni richiesta da parte degli incaricati dell'Ente.

16. **SISTEMA DI CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO**

Il sistema per il controllo dei livelli di servizio dovrà essere in grado di misurare tutti gli eventi rilevanti al fine della elaborazione dei livelli stessi. La Società aggiudicataria dovrà mettere a disposizione dell'Ente un sistema di HelpDesk che dia la possibilità di monitorare le chiamate di assistenza per la manutenzione correttiva (MCO) e Adeguativa (MAD) nonché la manutenzione del sistema DBMS (MDB) e DMS.

Il sistema dovrà consentire all'Ente le seguenti funzionalità:

- acquisizione dei dati di dettaglio, necessari alla determinazione dei livelli di servizio;
- raccolta, aggregazione e normalizzazione dei dati di dettaglio;
- elaborazione dei valori dei livelli di servizio con riferimento ad una finestra temporale di osservazione;
- produzione di reportistica sui livelli di servizio monitorati;
- memorizzazione dei dati archiviati e della reportistica;
- calcolo delle eventuali penali.

Ad oggi l'Ente utilizza il prodotto REDMINE. In sede di offerta tecnica la Società concorrente dovrà documentare le modalità tramite le quali le funzioni di acquisizione di dati e di controllo dei livelli per il singolo servizio saranno realizzate. Nel caso in cui la società aggiudicataria non ritenga soddisfacente il prodotto adottato dall'Ente, si farà carico di eventuale onere di migrazione di tutto lo storico presente in REDMINE.

La rendicontazione sui livelli di servizio (così come dà indicazioni previste dal Piano della Qualità definitivo) deve essere resa disponibile entro i primi 10 giorni lavorativi del mese successivo al periodo di osservazione e sarà esaminata nell'ambito del SAL di cui al precedente *Paragrafo 15.4*.

Tale rendicontazione sarà presa altresì come riferimento per il calcolo delle eventuali penali.

Tutta la reportistica dovrà essere mantenuta a cura della Società aggiudicataria e resa accessibile ad ogni richiesta degli incaricati da parte dell'Ente.

Specificare, in sede di offerta tecnica, come la Società concorrente intenda soddisfare quanto richiesto nel presente capitolo.

17. PENALI E LIVELLI DI SERVIZIO

Le penali si applicano a fronte di inadempimenti esclusivamente a carico del soggetto aggiudicatario e riconducibili alle attività di cui al *Paragrafo 2.1*.

I livelli di servizio, così come contenuti nel Piano della Qualità definitivo approvato dall'aggiudicatario, costituiscono la garanzia sulla qualità del servizio erogato dalla Società aggiudicataria e sono lo strumento oggettivo per misurare e verificare le prestazioni di servizio alla base del contratto.

Il Piano della Qualità definitivo presentato della Società aggiudicataria dovrà descrivere i livelli di servizio che la stessa Società aggiudicataria dovrà rispettare relativamente alla erogazione dei servizi di cui al *Paragrafo 2.1*.

Nel presente capitolo sono riportate le definizioni aventi validità generale, i valori limite dei parametri contrattualizzati (di seguito indicati con il termine "OBIETTIVI SLA") e le modalità di calcolo per il mancato raggiungimento dei parametri concordati relativi alla erogazione dei servizi di cui al *Paragrafo 2.1*.

17.1 DEFINIZIONI PER IL CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO

DEFINIZIONE	DESCRIZIONE
Periodo di Osservazione Contrattuale	Periodo utilizzato per il calcolo di tutti i livelli di servizio (se non diversamente specificato) ai quali vengono associate le relative penali.
Finestra Temporale di Erogazione	Intervallo di tempo utilizzato per la misurazione dei livelli di servizio.
Disservizio	Si intende per disservizio le anomalie del software applicativo che rientrano nelle seguenti categorie: errore nel programma, ovvero operatività difforme rispetto alle specifiche riportate nella documentazione fornita/redatta. Nel caso di MEV, per anomalia del servizio si intende: mancato rispetto dei termini di presentazione della proposta di realizzazione, mancato rispetto dei termini di tempistica di realizzazione, ovvero esito sfavorevole del collaudo.
Segnalazione di Disservizio	Per segnalazioni di disservizio si intende l'apertura di un ticket, a seguito di una chiamata di supporto all'HelpDesk della Società Aggiudicataria, relativamente ad un problema di funzionamento del SAPE
Tempo di Ripristino	Per Tempo di Ripristino si intende il tempo intercorso tra la segnalazione di disservizio e l'effettivo ripristino del corretto funzionamento, da parte dei specialisti della Società aggiudicataria, ancorché la messa in atto di soluzioni alternative, condivise con il personale delegato dall'Ente, in caso in cui l'intervento correttivo richieda tempi incompatibili con l'urgenza del ripristino del servizio. Il tempo è calcolato all'interno della finestra temporale di erogazione.

17.2 CLASSIFICAZIONE DEI DISSERVIZI (SEVERITÀ)

I disservizi vengono classificati in base alla scala definita nella tabella seguente con un grado di gravità decrescente, il disservizio viene classificato nel momento in cui l'utente effettua la segnalazione ed ottiene dall'operatore il numero di ticket corrispondente alla chiamata aperta. Nel caso in cui tra l'operatore ed il chiamante non vi sia accordo sulla classificazione prevale la classificazione indicata dal chiamante.

S1: Bloccante Gravità Altissima	L'utenza è impossibilitata ad utilizzare il servizio per indisponibilità dello stesso o perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate.
S2: Bloccante Gravità Alta	L'utente non è in grado di utilizzare alcune funzioni del servizio e le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute critiche.
S3: Non bloccante Gravità Media	L'utente è in grado di usufruire del servizio ma si presentano dei malfunzionamenti, le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche dall'utenza.
S4: Non bloccante Gravità Bassa	L'utente è in grado di usufruire del servizio ma si presentano comunque dei malfunzionamenti, le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche dall'utenza.

17.3 SPECIFICHE LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI E PENALI

Per il servizio di Manutenzione Correttiva (MCO), Adeguativa (MAD), la manutenzione ed amministrazione DBMS e DMS, nonché per il servizio di Manutenzione evolutiva (MEV), di seguito si riportano i livelli di servizio minimi attesi (indicati con il termine "OBIETTIVI SLA") descritti nella seguente Tabella e le penali applicabili in caso di non rispetto degli stessi.

TABELLA - LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Parametro	Descrizione	Obiettivi SLA	Penale in % sull'Impegno Minimo Contrattuale
T-Rip1	Tempo di ripristino per disservizi di severità 1	entro 4 ore nel 98% dei casi	1% per ogni punto percentuale eccedente
		entro 6 ore nel 100% dei casi	2% per ogni punto percentuale eccedente
T-Rip2	Tempo di ripristino per disservizi di severità 2	entro 4 ore nel 96% dei casi	1% per ogni punto percentuale eccedente
		entro 12 ore nel 100% dei casi	2% per ogni punto percentuale eccedente
T-Rip3	Tempo di ripristino per disservizi di severità 3	entro 12 ore nel 96% dei casi	1% per ogni punto percentuale eccedente
		entro 16 ore nel 100% dei casi	2% per ogni punto percentuale eccedente
T-Rip4	Tempo di ripristino per disservizi di severità 4	entro 16 ore nel 96% dei casi	1% per ogni punto percentuale eccedente
		entro 24 ore nel 100% dei casi	2% per ogni punto percentuale eccedente
T-MEV	Tempo di ripristino per disservizi MEV	entro 7 giorni nel 100% dei casi	1% per ogni gg eccedente
		dopo il 7° giorno nel 100% dei casi	2% per ogni gg eccedente

Lo scostamento dei livelli di servizio effettivi rispetto a quelli attesi, è rilevato su diverse grandezze quali giorni, ore, o punti in percentuale in funzione dei singoli livelli di servizio. Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta di una delle due parti.

La finestra temporale di erogazione è calcolata dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00 escluso festivi, quindi il tempo di ripristino viene calcolato in ore lavorative. La finestra temporale relativa al periodo di osservazione è stabilita in 90 (novanta) giorni solari.

L'Ente si riserva la facoltà di richiedere che la medesima finestra temporale sia estesa anche ai giorni festivi in occasione di particolari necessità di erogazione continuativa del servizio, quantificabili in circa 10 giorni festivi/anno.

Nell'ipotesi di inadempimento, l'ENPAP invierà una comunicazione per iscritto alla Società e procederà all'applicazione delle penali. A tal fine potrà, a suo insindacabile giudizio, avvalersi della garanzia di cui all'articolo 9 del contratto, ovvero compensare il credito con quanto dovuto alla Società sui corrispettivi maturati, senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario.

Il pagamento delle penali non esonera la Società dalla prestazione di tutte le attività necessarie a rimuovere il disservizio e non esclude o limita il diritto dell'ENPAP al risarcimento del maggior danno subito, ai sensi dell'art. 1382 del Codice Civile.

18. PROFILI PROFESSIONALI

Nel presente capitolo vengono riportate le descrizioni dei profili delle figure professionali previste per le attività descritte nel presente allegato.

Tali profili hanno valore prescrittivo; l'Ente si riserva, in ogni caso, di accettare o meno una risorsa sulla base delle effettive capacità, esperienza ed attitudini.

I profili dovranno essere redatti secondo il template Europass Curriculum Vitae (CV).

18.1 CAPO PROGETTO

Titolo di Studio	Laurea in discipline tecniche o equivalenti
Attività e Ruolo	Coordina lo sviluppo dei progetti e ne dispone la realizzazione, eventualmente suddividendoli in moduli da assegnare agli analisti. E' responsabile degli aspetti tecnici ed economici. Pianifica e organizza in generale l'attività delle risorse, verificando che vengano rispettate le specifiche relative a piano di lavoro, previsione dei costi e dei tempi. Mantiene i rapporti con l'utente onde prevedere anche possibili interventi atti a soddisfare esigenze potenziali nonché l'approvazione finale del progetto, assicurandosi che tutta la documentazione del prodotto sia completa ed esauriente. Riferisce periodicamente alla direzione sullo stato di avanzamento dei progetti evidenziando gli scostamenti dal piano e proponendo eventuali revisioni
Esperienze lavorative	Minimo 10 anni di esperienza ICT, di cui almeno 6 nella funzione. Consolidata esperienza in: <ul style="list-style-type: none">• Gestione di progetti relativi a sistemi previdenziali o equivalenti;• Governo di progetti di Sistemi Informativi complessi in ambienti distribuiti con elevato grado di integrazione tra differenti sistemi sia in ambito intranet che in ambito internet;• Documentazione di progetto;• Predisposizione di prototipi funzionali;• Stima di risorse per realizzazione di progetti;• Stima di tempi e pianificazione delle attività;• Uso di tecniche e prodotti software per project management.
Conoscenze	Conoscenze approfondite sono richieste riguardo alle metodologie di project management (PMBOK, PRINCE2, ecc) e l'utilizzo di strumenti software per la gestione ed il monitoraggio continuativo del progetto, sono altresì richieste capacità professionali su: <ul style="list-style-type: none">• Struttura di scomposizione del progetto (WBS);• Schedulazione delle tappe intermedie (milestones);• Pianificazione delle attività di progetto, comprendente i tempi pianificati ed i progressi effettivi;• Rappresentazione del progetto mediante diagrammi (Gantt, PERT ecc.)

18.2 ANALISTA

Titolo di Studio	Laurea in discipline tecniche o equivalenti
Attività e ruolo	Effettua/contribuisce alla stesura dei documenti di analisi e del disegno logico applicativo del sistema. Partecipa alla definizione del piano di attuazione del progetto che gli verrà affidato fornendo una stima dei tempi e delle risorse necessari. Definisce e segue la realizzazione della documentazione operativa per l'utente e fornisce l'istruzione necessaria per l'utilizzo della procedura sviluppata. E' responsabile delle procedure che gli sono affidate, verifica la coerenza tra i requisiti utente e le indicazioni dello sviluppo tecnico.
Esperienze lavorative	Minimo 9 anni, di cui almeno 3 nella funzione con buona esperienza nella: <ul style="list-style-type: none">• Esecuzione di analisi funzionali e tecniche di applicazioni di medie dimensioni;• Redazione di documentazione di progetto;• Stima di risorse per lo sviluppo di software;• Stima di tempi e pianificazione attività;• Progettazione e realizzazione di applicazioni in ambiente multi-tier;• Realizzazione di prototipi;• Partecipazione a gruppi di progetto di medie dimensioni;• Progettazione di piani di test e relativi collaudi;• Integrazione di prodotti.
Conoscenze	Conoscenze preferibilmente nell'ambito della normativa sulla gestione dei sistemi previdenziali con conoscenza delle problematiche e dei flussi informativi, con capacità professionali: <ul style="list-style-type: none">• Tecnica di misura funzionale progetti tramite Punti Funzione (IFPUG International Function Point User Group);• Metodologie di analisi e disegno di soluzioni software;• Tecniche di modellazione e integrazione dati;• Piattaforme, linguaggi di programmazione e sistemi DBMS standard di mercato.

18.3 ANALISTA PROGRAMMATORE

Titolo di Studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Attività e ruolo	Partecipa alla definizione delle specifiche di programmazione del progetto sulla base delle specifiche di analisi. Provvede all'organizzazione e alla strutturazione delle basi di dati, dell'interfaccia utente e alla gestione degli archivi in accordo con le specifiche di progetto. Produce flow-chart. Può svolgere attività di documentazione e aggiornamento di procedure esistenti. Effettua la stesura di programmi originali e la revisione di quelli esistenti, conduce le prove pratiche di funzionamento dei programmi per la loro messa a punto finale.
Esperienze lavorative	Minimo 5 anni di esperienza ICT, di cui 3 nella funzione, con una discreta esperienza in: <ul style="list-style-type: none"> • Analisi tecnica di applicazioni di complessità medio/grande; • Sviluppo di applicazioni di medie dimensioni; • Uso di metodologie e relativi standard di sviluppo; • Documentazione di procedure e generazione di manuali; • Preparazione di piani di test e relativi collaudi.
Conoscenze	Approfondita conoscenza degli ambienti tecnologici e di sviluppo quali: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema operativo, Application server, Sistema di reporting, Basi di dati e DBMS, strumenti di messaggistica; • Linguaggio di programmazione Object-Oriented, dialetto SQL, linguaggio di scripting, XML e tecnologie correlate, principi di progettazione UML, standard di sviluppo (quali J2EE, .NET); • Strumenti CASE (Computer Aided Software Engineering) e IDE (Integrated Development Environment), se utilizzati; • Strumenti tecnologici di supporto per la raccolta dei requisiti, il disegno applicativo, l'automazione test, ecc..

18.4 ANALISTA PROGRAMMATORE APPLICAZIONI MOBILE

Titolo di Studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Attività e ruolo	Realizza/codifica soluzioni applicative per periferiche mobile e scrive le specifiche di applicazioni per periferiche mobili in conformità ai requisiti del cliente. Assicura la realizzazione e l'implementazione di applicazioni per periferiche mobile che possono anche interagire con la Rete Internet ed il Web. Contribuisce alla pianificazione ed alla definizione dei dettagli applicativi. Realizza simulazioni di verifica del funzionamento dell'applicazione per assicurare il massimo della funzionalità e dell'efficienza
Esperienze lavorative	Minimo 5 anni di esperienza, di cui 3 nella funzione, con una discreta esperienza in: <ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo di applicazioni di medie dimensioni; • Uso di metodologie e relativi standard di sviluppo; • Documentazione di procedure e generazione di manuali;

	<ul style="list-style-type: none">• Preparazione di piani di test e relativi collaudi.
Conoscenze	<p>Approfondita conoscenza degli ambienti tecnologici e di sviluppo quali:</p> <ul style="list-style-type: none">• C# e XAML: Lo sviluppatore ha una solida conoscenza del linguaggio di programmazione C# e del linguaggio di markup XAML, che sono fondamentali per lo sviluppo con .NET MAUI.• Sviluppo cross-platform: Lo sviluppatore è esperto nello sviluppo di applicazioni che possono funzionare su Android, iOS, macOS e Windows.• Conoscenza di .NET MAUI: Lo sviluppatore ha una profonda conoscenza del framework .NET MAUI, compresi i suoi controlli UI e le sue funzionalità.• Esperienza con Xamarin.Forms• Competenze di debugging e testing: Lo sviluppatore è in grado di testare e debuggare le applicazioni per garantire che funzionino come previsto.

18.5 SYSTEM INTEGRATION & TESTING ENGINEER

Titolo di Studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Attività e ruolo	Ha il compito di assicurare che i sistemi ed i componenti software siano correttamente integrati secondo specifici requisiti. Determina, a partire dai requisiti consolidati, l'insieme delle procedure di test necessarie alla validazione del software, sia a livello di modulo che di sistema che di integrazione. Predispone gli scenari di test (Piano e specifiche) e configura gli ambienti di esecuzione automatica e/o semiautomatica di test. Deve essere molto efficace in varie aree dello sviluppo di sistemi, in particolare per la progettazione dei test. Deve avere conoscenza in: preparazione della documentazione per l'utente finale, test delle loro funzioni, sia nel complesso che per singoli moduli componenti, identificazione delle anomalie e diagnosi delle possibili cause. È richiesta anche una conoscenza specifica su come vengono costruite le interfacce tra moduli software.
Esperienze lavorative	Minimo 3 anni di esperienza nel ruolo
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Definisce l'insieme dei test necessari per la valutazione della rispondenza del software ai requisiti consolidati • Predispone il Piano dei Test ed il documento di analisi dei rischi • Predispone gli scenari di test e configura tutti gli ambienti di esecuzione automatica e/o semiautomatica di test • Sovrintende, coordina ed analizza l'esecuzione dei test di integrazione tra i vari sistemi, provvedendo all'identificazione delle specifiche soddisfatte e relazionando in merito ai malfunzionamenti riscontrati • Configura tutto l'hardware e tutti gli ambienti ad un appropriato livello di automazione e virtualizzazione per effettuare in maniera efficiente la fase di testing • Crea, gestisce e coordina i test plan e le procedure di test di ciascun componente software, di ciascun modulo e del sistema nel complesso • Effettua studi di fattibilità sulle performance di un modulo software e nell'ambito della sua integrazione • Scrive programmi software per accertare e valutare la qualità del software • Sviluppa ed utilizza tools per misurare l'efficienza dei test • Monitora il software e verifica che i sistemi software operano secondo quanto stabilito nelle specifiche • Si occupa della preparazione del software alla fase finale di colla

18.6 AMMINISTRATORE DBMS E DMS

Titolo di Studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Attività e ruolo	Amministra un DBMS e un DMS, curandone l'ottimizzazione, il dimensionamento, il tuning e gli aspetti di sicurezza e di recovery. Può essere coinvolto anche in progetti di sviluppo, fornendo supporto tecnico per la progettazione logica e fisica delle basi di dati.
Esperienze lavorative	Minimo 5 anni di esperienza ICT, di cui 3 nella funzione, con una discreta esperienza in: <ul style="list-style-type: none">• Analisi tecnica di applicazioni di complessità medio/grande;• Documentazione di procedure e generazione di manuali;• Preparazione di piani di test e relativi collaudi.• Comprovata esperienza nell'amministrazione di Microsoft Share Point con database di dimensioni superiori a 1 TB;• Comprovata esperienza nell'amministrazione di Microsoft Sql Server
Conoscenze	Competenza approfondita di tutti gli aspetti delle tecnologie dei DB, co approccio collaborativo ai contesti di progetto, esperienza nelle tecniche di modellazione dei dati, ed efficacia nel definire e applicare le procedure oltre ad organizzare le operazioni ordinarie. Conoscenze specifiche nelle interfacce di amministrazione dei DB e nel linguaggio di tipo SQL.

18.7 ESPERTO FUNCTION POINT

Titolo di Studio	Laurea o cultura equivalente
Attività e ruolo	Professionista capace di misurare il software secondo la metrica dei FP. È il diretto responsabile della valutazione dell'effort indicato in FP.
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">• Minimo 5 anni di esperienza, di cui 2 nella funzione.• Comprovato conteggio di almeno 5 progetti diversi con diverse architetture (Web, Client Server, ecc.)• Comprovato conteggio di almeno 5000 FP• Aver eseguito l'analisi dei Function Point applicata a diverse tipologie di progetti (dipartimentali e non).
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Capacità della stima dei tempi e dei costi;• Conoscenza di metodologie di stima e misura progetti;• Profonda conoscenza delle regole IFPUG di conteggio;• conoscenze de uso di prodotti SW per la stima e la misura dei progetti;• conoscenza di metodologie di analisi dei processi• conoscenza di metodologie di analisi e disegno di prodotti SW• Conoscenza di metodologie di analisi e disegno di dati• Conoscenze tecniche di controllo di qualità

19. *MONITORAGGIO DELLA FORNITURA*

L'Ente procederà alla nomina del Responsabile dell'esecuzione del contratto, che mediante uno o più incaricati, effettuerà il controllo delle seguenti attività:

- pianificazione e controllo degli stati di avanzamento lavori;
- gestione delle eventuali varianti in corso d'opera;
- gestione delle eventuali non conformità;
- monitoraggio degli adempimenti e dei livelli di servizio contrattualmente previsti;
- verifica della dimensione in FP del software prodotto e degli interventi di manutenzione evolutiva.

La Società aggiudicataria dovrà essere disponibile all'esecuzione del monitoraggio restando inteso che ciò non comporterà alcun onere aggiuntivo per Ente.

Specificare, in sede di offerta tecnica, come la Società concorrente intenda soddisfare quanto richiesto nel presente capitolo.

20. *PIANO DELLA QUALITÀ*

Il Piano della Qualità Generale dovrà definire le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura relativamente alla erogazione dei singoli servizi di cui al *Capitolo 2*.

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere redatto dalla Società concorrente sulla base del manuale di qualità e secondo l'Indice del Piano della qualità contenuto nella Deliberazione 49/2000, 9 novembre 2000, "Regole tecniche e criteri operativi per l'utilizzo della certificazione EN ISO 9000 nell'appalto di contratti relativi a progettazione, realizzazione, manutenzione, gestione e conduzione operativa dei sistemi informativi automatizzati" (Pubblicata nella G.U. 20 dicembre 2000, n. 296, S.O.).

In sede di offerta tecnica la Società concorrente, al fine di assicurare che la fornitura rispetti i requisiti di qualità richiesti, dovrà predisporre un Piano della Qualità Generale.

Il Piano della Qualità definitivo dovrà essere sottoposto dalla Società aggiudicataria all'approvazione dell'Ente.

21. *PIANO DI TRASFERIMENTO A CONCLUSIONE DEL CONTRATTO*

La Società aggiudicataria, almeno 6 (sei) mesi prima della conclusione del contratto, in qualità di fornitore uscente dovrà predisporre un Piano di Trasferimento che, approvato dall'Ente, dovrà costituire il disciplinare di tutte le attività durante il periodo di transizione contrattuale.

Il Piano di Trasferimento dovrà trattare attraverso un piano delle attività dedicato (Gantt) i seguenti aspetti:

- Elenco delle attività per l'affiancamento;
- Piano temporale per ciascuna attività;
- Quantità e ruolo delle risorse coinvolte per ciascuna attività;
- tempificazione degli incontri per la verifica dello stato di avanzamento delle attività;
- piano di consegna per ciascuna attività.

Il fornitore uscente dovrà svolgere, nello specifico, le attività secondo quanto previsto nel Piano di Trasferimento, in particolare:

- affiancamento al fornitore subentrante per il trasferimento delle competenze e delle attività per almeno tre mesi a decorrere dall'attivazione del contratto del fornitore entrante;
- consegna al fornitore entrante dei seguenti prodotti:
 - il documento che descrive l'architettura complessiva del SAPE;
 - l'elenco e la documentazione delle procedure software in esercizio;
 - l'elenco e la descrizione dettagliata delle banche dati in esercizio;
 - la documentazione delle procedure operative.

Le attività di trasferimento saranno svolte mediante opportune sessioni di lavoro organizzate con le modalità e nei termini descritti nel Piano di Trasferimento ed avranno inizio 3 (tre) mesi prima della data di termine del contratto ed avranno una durata massima di 90 (novanta) giorni solari.

Entro l'ultimo giorno lavorativo del periodo di trasferimento previsto sulla base del piano concordato, verrà stilato, in contraddittorio tra l'Ente, il fornitore subentrante ed il fornitore uscente, un verbale di completamento delle attività di trasferimento che sancirà la data di conclusione delle attività di trasferimento. Nello stesso verbale verranno esplicitamente riportati:

- lo stato degli interventi richiesti dall'Ente che non sono stati avviati o completati affinché il fornitore subentrante possa prenderli in carico e avviarne o completarne l'attuazione;
- lo stato di tutti i problemi aperti alla data di termine delle attività di trasferimento.

L'Ente potrà comunicare le eventuali difformità rispetto a quanto indicato nel verbale entro 15 (quindici) giorni decorrenti dalla data di avvenuta consegna.

Nel caso in cui, durante lo svolgimento delle attività di trasferimento, vengano messe in evidenza criticità e carenze collegate con la qualità dei prodotti e della documentazione consegnata dal fornitore uscente e/o con la durata delle attività di affiancamento, il periodo delle attività di trasferimento può essere prolungato, senza spese aggiuntive per l'Ente, per un periodo ulteriore fino ad un massimo di 60 (sessanta) giorni solari consecutivi rispetto alla data di termine inizialmente prevista per le suddette attività.

Le modalità di prolungamento prevedono che saranno prorogate, con costi a carico del fornitore uscente, le attività di affiancamento e quelle relative alla redazione della documentazione mancante, fino a esaurire quanto previsto dal Piano di trasferimento.

Specificare, in sede di offerta tecnica, come la Società concorrente intenda soddisfare quanto richiesto nel presente capitolo.

22. *INDICE DELL'OFFERTA TECNICA*

Nel presente capitolato sono contenute:

- a. Informazioni e prescrizioni tecniche e funzionali relative al nuovo sistema previdenziale SAPE;
- b. Prescrizioni cui sarà soggetta la Società aggiudicataria durante l'esecuzione del contratto;
- c. Requisiti architettonici, temporali, tecnici e funzionali del SAPE che la Società concorrente è chiamata a soddisfare.

Le informazioni e prescrizioni di cui alle lettere a) e b) del presente paragrafo, sono fornite al fine di consentire alla Società concorrente la migliore formulazione dell'offerta economica.

Nell'offerta tecnica la Società concorrente, pertanto, dovrà rispondere solamente ai requisiti di cui alla lettera c) contenuti nei singoli capitoli/paragrafi là dove è riportata la frase: "**Specificare, *in sede di offerta tecnica, come la Società concorrente intenda soddisfare...***".

Per valutare la qualità delle offerte ricevute e per formulare la relativa valutazione, la Società concorrente dovrà seguire puntualmente l'indice di seguito riportato.

- 1 *Premessa*
- 2 *Sintetica presentazione della Società concorrente in merito a composizione, esperienza e indicazione della competenza specifica*
- 3 *Processi e modalità di erogazione dei servizi*
- 4 *Organizzazione generale della Fornitura*
- 5 *Gruppo di lavoro*
- 6 *Livelli di servizio e sistema di controllo*
- 7 *Piano della qualità generale*
- 8 *Piano di subentro a conclusione del contratto*
- 9 *Elementi migliorativi dell'offerta*
- 10 *Proposte progettuali*
 - 10.1 *Carta dei servizi*
 - 10.2 *Cruscotto direzionale*
 - 10.3 *Proposta progettuale individuata dalla società concorrente*
- 11 *Ammodernamento SAPE*
- 12 *Adeguamento tecnologico del Client SAPE e dell'Area Riservata;*

L'offerta tecnica dovrà essere costituita da un massimo di 110 pagine inclusi grafici e tabelle (carattere 12 punti, interlinea 1,5) ad esclusione dei Curriculum Vitae dei componenti del Gruppo di lavoro e dell'eventuale materiale tecnico divulgativo che la Società concorrente desideri allegare all'offerta stessa e del documento relativo al Piano di Qualità Generale.

23. PROPOSTE PROGETTUALI

L'ENPAP, nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza della propria azione amministrativa, vuole introdurre degli strumenti di utili alle azioni di pianificazione e controllo.

A tal fine, l'ENTE ritiene necessario implementare una serie di nuove funzionalità che hanno come obiettivo principale di supportare il personale direttivo durante i processi decisionale.

Pertanto, il SAPE dovrà essere in grado di gestire un:

- Cruscotto direzionale;
- Cruscotto di monitoraggio Carta dei Servizi;

23.1 CRUSCOTTO CARTA DEI SERVIZI

L'Ente con la Carta dei Servizi (nel proseguo "Carta") cerca di garantire agli Iscritti degli standard di qualità attraverso la definizione dei tempi di erogazione delle prestazioni assistenziali e dei servizi. L'auspicio è di aumentare la fiducia e l'apprezzamento degli Iscritti verso l'ENPAP. La Carta illustra gli impegni che ENPAP assume per facilitare l'accesso ai servizi, migliorare le prestazioni e proseguire la strada dell'innovazione.

L'Ente ha sviluppato un sistema di monitoraggio dei tempi di erogazione dei servizi attraverso un sistema semi-automatico. Nell'ottica del miglioramento continuo si rileva la necessità di sviluppare un cruscotto di monitoraggio dei tempi previsti dalla Carta che si interfaccia col SAPE dal quale ricaverà tutti i parametri necessari per calcolare i tempi di erogazione dei servizi.

Il cruscotto sarà composto da una serie di grafici e tabelle che mostrano i dati relativi ai tempi di erogazione di ciascun servizio con possibilità di essere aggregati anche per BU (Business Unit). Una serie di Indicatori di Performance (KPI) metteranno in evidenza eventuali criticità circa il raggiungimento degli obiettivi definiti dalla Carta.

Specificare, in sede di offerta tecnica, come la Società concorrente intenda soddisfare quanto richiesto nel presente capitolo.

23.2 CRUSCOTTO DIREZIONALE

Sviluppare un Cruscotto Direzionale rappresenta per l'Ente una decisione strategica fondamentale per poiché premetterebbe di:

- Analizzare i dati in modo approfondito: raccogliere, elaborare e analizzare grandi quantità di dati in modo efficiente. Questa analisi approfondita permette di identificare modelli, tendenze e opportunità di miglioramento.
- Supportare le decisioni: Con accesso a informazioni tempestive e accurate, i Direttori dell'Ente possono prendere decisioni più informate e basate sui dati. Questo migliora la precisione strategica e riduce il rischio di errori derivanti da decisioni intuitive;
- Efficientare l'operatività: un cruscotto aziendale automatizza il processo di raccolta e analisi dei dati, riducendo il tempo dedicato a attività manuali. Ciò consente ai dipendenti di concentrarsi su attività più strategiche e creative, migliorando complessivamente l'efficienza operativa.

- Monitorare le performance: report in tempo reale per monitorare le performance aziendali. Ciò consente di identificare rapidamente eventuali deviazioni dagli obiettivi e di apportare correzioni tempestive.

In sintesi, implementare un cruscotto aziendale è essenziale per migliorare l'efficienza operativa e garantire decisioni aziendali informate e basate sui dati.

Il cruscotto sarà composto da una serie di grafici e tabelle che mostrano i dati relativi ai tempi di erogazione di ciascun servizio con possibilità di essere aggregati anche per Business Unit. Una serie di Indicatori di Performance (KPI) metteranno in evidenza eventuali criticità circa il raggiungimento degli obiettivi, come ad esempio per il recupero dei crediti il cruscotto evidenzierà il numero di crediti recuperati, il tasso di successo del recupero dei crediti, il tempo medio di recupero dei crediti e altro ancora.

Inoltre, il cruscotto sarà dotato di funzionalità avanzate di analisi dei dati, che le permetteranno di individuare le tendenze e le anomalie nei dati relativi al recupero dei crediti, in modo da poter prendere decisioni informate e migliorare le performance dell'azienda.

Il cruscotto dovrà essere in grado di correlare tutti i dati presenti nel database del SAPE e le informazioni derivanti dal sistema monitoraggio della Carta dei Servizi di cui al paragrafo precedente.

Il cruscotto a titolo esemplificativo supporterà la decisione relativamente alla attivazione di un nuovo bando assistenziale, permettendo di simulare i criteri di accesso allo stesso e fornendo una stima circa la numerosità dei potenziali beneficiari e della copertura finanziaria necessaria.

Il cruscotto dovrà avere le caratteristiche chiave:

- Integrazione dei Dati: Il sistema deve essere in grado di integrare dati provenienti da diverse fonti aziendali, compresi database interni, file esterni, piattaforme cloud e altro ancora. Questo assicura una visione completa e unificata delle informazioni.
- Analisi Avanzata: Deve offrire strumenti avanzati di analisi dati, inclusi algoritmi di machine learning, modelli predittivi e analisi statistica. Questi strumenti consentono di identificare tendenze, modelli e relazioni complesse nei dati.
- Interfaccia Intuitiva: L'interfaccia utente deve essere user-friendly e intuitiva, consentendo agli utenti di esplorare i dati facilmente, creare report personalizzati e ottenere risposte alle domande in modo rapido.
- Sicurezza dei Dati: La sicurezza dei dati è di primaria importanza. Il sistema deve implementare robuste misure di sicurezza per proteggere l'accesso non autorizzato e garantire la conformità alle normative sulla privacy dei dati.
- Scalabilità: Il sistema deve essere in grado di crescere e adattarsi alle esigenze aziendali in evoluzione, gestendo grandi volumi di dati senza compromettere le prestazioni.
- Aggiornamenti in Tempo Reale: Deve fornire informazioni in tempo reale o quasi reale per consentire decisioni tempestive. Ciò è particolarmente importante per aziende in settori dinamici.
- Supporto e Formazione: Fornire un adeguato supporto tecnico e risorse di formazione è essenziale per garantire che gli utenti possano sfruttare appieno le potenzialità del sistema.

Specificare, in sede di offerta tecnica, come la Società concorrente intenda soddisfare quanto richiesto nel presente capitolo.

23.3 PROPOSTA PROGETTUALE INDIVIDUATA DALLA SOCIETÀ CONCORRENTE

La società concorrente dovrà individuare ed elaborare una terza proposta progettuale nell'ambito delle funzionalità del SAPE, suggerendo dei miglioramenti a funzionalità esistenti o proponendo una nuova funzionalità.

Specificare, in sede di offerta tecnica, come la Società concorrente intenda soddisfare quanto richiesto nel presente capitolo.

24. AMMODERNAMENTO SAPE

Il modello strategico di evoluzione delle infrastrutture e dei servizi IT dell'Ente è in linea con il modello strategico individuato dal Piano Triennale della Pubblica Amministrazione, prevedendo macro ambiti di intervento relativi ai datacenter, alla modernizzazione applicativa e al cloud, alla connettività, all'interoperabilità, alle piattaforme e ai dati della PA, alla sicurezza, agli ecosistemi, all'accesso ai servizi e alla governance. In particolare l'ENPAP segue la "Strategia Cloud Italia" realizzata dal Dipartimento per la trasformazione digitale (DTD) della Presidenza del Consiglio dei Ministri e dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale, per assicurare l'autonomia tecnologica del Paese, garantire il controllo sui dati e aumentare la resilienza dei servizi digitali.

Per quanto riguarda i datacenter, l'Ente ha già avviato il piano di migrazione del SAPE in cloud. Nello specifico il software sarà ospitato sull'infrastruttura informatica messa a disposizione dal Polo Strategico Nazionale inoltre nell'ottica dell'ammmodernamento e razionalizzazione del sistema informativo, L'Ente ha intenzione di adottare le tecniche di sviluppo agile basate su processi DevSecOps e architetture a microsistemi, container e API che permettono di decentralizzare la responsabilità dello sviluppo e dell'innovazione dei servizi a team diversi, autonomi e dotati di tutti gli strumenti in grado di conseguire in modalità "agile" gli obiettivi delle direzioni di prodotto.

Il modello di sviluppo del progetto di ammodernamento deve rispettare i seguenti requisiti tecnici:

- Le fasi di progettazione e realizzazione dovranno essere sviluppate in base alle best practice della tecnologia di riferimento;
- Lo sviluppo applicativo dovrà essere realizzato secondo le più moderne tecnologie di Secure Coding;
- Le componenti applicative sviluppate dovranno essere sottoposte a periodici Vulnerability Assessment ed essere completamente libera dalle vulnerabilità note secondo i principali standard, tra cui OWASP;

Il processo di ammodernamento passerà attraverso due fasi. Nella prima il Fornitore (entro 2 anni dalla stipula del contratto) dovrà convertire e rendere operativo l'applicativo client WPF del SAPE in applicativo web.

Una particolare attenzione sarà posta in questa fase alla rivisitazione complessiva della user experience, per la quale è richiesto l'utilizzo della metodologia di "User Centered Design", standard a livello mondiale di progettazione, che pone al centro dell'analisi i bisogni, i desideri e i limiti dell'utente.

Nella seconda fase il Fornitore si occuperà di riprogettare il SAPE secondo un'architettura orientata ai microservizi, container e API.

Nello specifico entro il primo termine del contratto dovranno essere operativi almeno i seguenti microservizi:

- Microservizio di autenticazione
- Microservizio EC (estratto conto)
- Microservizio di reportistica
- Microservizio Cedolino Pensioni
- Microservizio CU
- Microservizio Documentale

24.1 TECNOLOGIA

Per soddisfare il requisito l'appaltatore dovrà:

1. Selezionare il framework e le tecnologie più opportune per lo sviluppo del backend (basato preferibilmente su microservizi) includente la gestione delle operazioni di business, la comunicazione con il database e la logica di autenticazione/autorizzazione.
2. Selezionare il framework e le tecnologie più opportune per lo sviluppo del frontend, che dovrà servirsi di interfacce utente dinamiche, reattive e layout responsivi.
3. Utilizzare un paradigma ORM (Object-Relational Mapping) per la gestione della persistenza dei dati, semplificando così il processo di sviluppo e migliorando la manutenibilità del codice.
4. Implementare tutte le API RESTful per la gestione delle richieste HTTPS, l'instradamento ai microservizi, la loro comunicazione e la gestione delle risposte.
5. Proporre un'opzione di gestione tramite container per l'implementazione dei microservizi, facilitando così la distribuzione e la gestione.
6. Integrare l'applicazione web e i microservizi all'interno dell'infrastruttura hosting già esistente, garantendone la scalabilità, l'affidabilità e la sicurezza.
7. Utilizzare un sistema di integrazione continua per l'automazione del rilascio e la gestione del ciclo di vita dell'applicazione.
8. Preparare e mantenere aggiornata tutta la documentazione dettagliata dei requisiti, dello sviluppo, di sistema e utente.

La scelta specifica dei linguaggi e tecnologie di sviluppo dipenderà dalle esigenze del progetto, dalle competenze del team di sviluppo e dalla strategia di sviluppo preferita. In ogni caso andranno selezionati framework supportati a lungo termine e con una solida comunità di sviluppatori.

È di natura fondamentale garantire che tutte le componenti del sistema interagiscano in modo efficiente per creare un'applicazione WEB performante e scalabile, soprattutto nei riguardi dei microservizi, che potrebbero dovere gestire un alto volume di richieste in alcuni particolari periodi dell'anno. L'appaltatore dovrà quindi dimostrare competenza e esperienza nell'utilizzo delle tecnologie preposte per raggiungere tali obiettivi.

24.2 MICROSERVIZI

Nello specifico entro il primo termine del contratto dovranno essere operativi almeno i seguenti microservizi:

1. Microservizio di autenticazione:
 - a. - Implementare un microservizio per la gestione dell'autenticazione degli utenti.
 - b. - Utilizzare le appropriate tecnologie per la gestione dell'autenticazione con funzionalità di registrazione, accesso, recupero password e gestione dei ruoli utente.
 - c. Garantire la sicurezza delle operazioni di autenticazione utilizzando standard di crittografia e sicurezza delle API (vedi "Sicurezza")
2. Microservizio "EC" (estratto conto):
 - a. Creare un microservizio per la generazione e la gestione degli estratti conto degli utenti.
 - b. Implementare la logica per l'accesso ai dati finanziari degli utenti e la generazione degli estratti conto.
3. Microservizio di "Reportistica":
 - a. Implementare un microservizio per la generazione e la visualizzazione di report.
 - b. Utilizzare le più idonee tecnologie per la generazione dei report, consentendo agli utenti di accedere ai propri dati in modo sicuro e personalizzabile.
4. Microservizio "Cedolino Pensioni":
 - a. Creare un microservizio per la gestione dei cedolini pensioni degli utenti.
 - b. Implementare la logica per la generazione e la visualizzazione dei cedolini pensioni, garantendo la sicurezza dei dati sensibili relativi alle pensioni degli utenti.
5. Microservizio "CU" (Certificato Unico):
 - a. Implementare un microservizio per la generazione e la gestione del Certificato Unico.
 - b. Assicurare la precisione nella generazione e la protezione dei dati finanziari degli utenti, garantendone la privacy.
6. Microservizio "Documentale":
 - a. Creare un microservizio per la gestione di documenti e file.
 - b. Implementare funzionalità di caricamento, archiviazione e recupero dei documenti degli utenti.

Ai quali, in una seconda fase, andranno aggiunti:

1. Microservizio "Anagrafica":
 - a. Implementare un microservizio per la gestione delle informazioni anagrafiche degli utenti.
2. Microservizio "Welfare":
 - a. Creare un microservizio per la gestione dei servizi di welfare per gli utenti.
3. Microservizio "Calcolo Pensione":
 - a. Implementare un microservizio per il calcolo delle pensioni degli utenti in base ai dati finanziari e previdenziali.
4. Microservizio "Cassetto Previdenziale":
 - a. Creare un microservizio per la gestione del cassetto previdenziale degli utenti.
5. Microservizio "Protocollazione Documenti":
 - a. Implementare un microservizio per la protocollazione dei documenti in ingresso e in uscita con gestione integrata di timbro digitale.
6. Microservizio "CRM Assistenza":
 - a. Creare un microservizio per la gestione dell'assistenza clienti con la gestione dei ticket.
 - b. Fornire funzionalità di registrazione e monitoraggio dei ticket di assistenza, garantendo una risposta tempestiva alle richieste degli utenti.
7. Microservizio "Comunicazione con le Banche" (import/export pagamenti):
 - a. Implementare un microservizio per l'importazione ed esportazione di comunicazioni finanziarie con le banche.
8. Microservizio "Email Server":
 - a. Creare un microservizio per la gestione del server di posta elettronica, con funzionalità di invio, ricezione e archiviazione delle email.

24.3 PORTING/MIGRAZIONE

Il porting dell'applicazione WPF e dell'attuale WEB application richiederanno la massima attenzione per preservare l'esperienza utente. Qualsiasi cambiamento significativo all'interfaccia andrà verificato con cura perché potrebbe causare confusione e frustrazione agli operatori.

L'appaltatore dovrà quindi adottare le seguenti misure:

1. Condurre un'analisi approfondita dell'interfaccia utente dell'attuale applicazione. L'obiettivo è comprendere il modo in cui gli utenti interagiscono con essa e quali sono gli elementi più importanti dell'interfaccia utente.
2. Verificare eventuali componenti custom o servizi di terze parti che andranno comunque integrati o sostituiti con costituenti analoghi.
3. Utilizzare lo stesso layout e design generale per l'interfaccia utente WEB. Ciò aiuterà gli utenti a orientarsi rapidamente nella nuova applicazione.
4. Mantenere gli stessi elementi di interfaccia utente fondamentali, come i pulsanti, le caselle di testo e i menu. In questo modo, gli utenti saranno in grado di utilizzare le funzionalità dell'applicazione WEB in modo familiare.
5. Utilizzare gli stessi fondamenti del brand (icone e colori) per l'interfaccia utente. Ciò contribuirà a creare un senso di continuità tra l'applicazione attuale e l'applicazione WEB.
6. Testare attentamente l'applicazione web con gli utenti finali. Questo consentirà di identificare eventuali problemi di usabilità e apportare le modifiche necessarie.
7. Riutilizzare la logica di business sottostante all'applicazione attuale, inclusa la gestione dei dati.
8. Garantire la migrazione e l'utilizzo della base dei dati esistente.

24.4 TEST

La fase di test e validazione sarà guidata dal fornitore il quale avrà il compito di pianificare, eseguire e documentare le varie fasi, sviluppando un piano dettagliato.

Il piano dovrà includere:

- Una descrizione dei tipi di test da eseguire, inclusi test funzionali, performance, sicurezza (penetration), compatibilità con i browser e altri test che si ritengono rilevanti.
- Scadenze per l'esecuzione dei test e le milestone associate.
- Risorse necessarie per l'esecuzione dei test, inclusi hardware, software e personale presente.
- Procedure per la registrazione e la documentazione dei risultati dei test.
- Un piano per l'approvazione e la revisione dei risultati dei test da parte delle parti interessate e relativi criteri di accettazione.

24.5 SICUREZZA

Per garantire la sicurezza e l'affidabilità dell'applicazione web, l'appaltatore dovrà implementare le seguenti misure:

1. Utilizzare un sistema di controllo degli accessi basato su ruoli (RBAC) per limitare l'accesso alle risorse dell'applicazione. Ciò consentirà di proteggere i dati sensibili e di garantire che solo gli utenti autorizzati possano accedere alle funzionalità dell'applicazione in modo differenziato. Andrà considerata anche la registrazione delle attività di accesso e delle modifiche ai privilegi degli utenti per scopi di audit.
2. Implementare un sistema di autenticazione e autorizzazione per identificare e autenticare gli utenti e assegnare loro i diritti di accesso appropriati. Ciò consentirà di proteggere l'applicazione dagli accessi non autorizzati, nello specifico:
 - a. L'utilizzo di metodi di autenticazione sicuri, con uso di crittografia forte per le password e la possibilità di autenticazione a due fattori (2FA).

- b. La gestione delle sessioni utente in modo sicuro, evitando la possibilità di *session fixation* e *session hijacking* tramite la corretta implementazione dei token di sessione.
 - c. La definizione di regole di autorizzazione chiare per ciascuna funzionalità dell'applicazione.
 - d. La gestione sicura delle credenziali degli utenti, inclusa la crittografia delle informazioni sensibili.
3. Implementare un sistema di monitoraggio e alerting per tenere sotto controllo l'applicazione e rilevare eventuali anomalie. Ciò consentirà di intervenire tempestivamente in caso di problemi, nello specifico:
 - a. L'implementazione di registri dettagliati delle attività, comprese le attività di accesso e le modifiche ai dati.
 - b. L'uso di strumenti di monitoraggio delle minacce per rilevare attività anomale o tentativi di intrusioni.
 - c. La definizione di procedure di risposta alle minacce e piani di *incident management* in caso di violazioni di sicurezza.
4. Implementare un sistema di backup per proteggere i dati dell'applicazione in caso di perdita o distruzione dei dati. I backup dovranno essere memorizzati in un'area sicura e accessibile solo agli utenti autorizzati.
5. Ottemperare tutte le policy di sicurezza nello sviluppo delle API, nel dettaglio:
 - a. Autenticazione e autorizzazione rigorose per l'accesso alle API, inclusa la gestione dei token.
 - b. La protezione contro attacchi comuni alle API, come *SQL injection* e attacchi XSS (*Cross-Site Scripting*).
 - c. La documentazione chiara delle API, inclusa la definizione di chiavi, autenticazione, validazione, rate limiting gli endpoint e parametri consentiti.
6. Utilizzare i certificati SSL/TLS per crittografare le comunicazioni tra l'applicazione web e i browser degli utenti. Ciò consentirà di proteggere i dati da eventuali attacchi man-in-the-middle. Andrà considerato anche un sistema di gestione e monitoraggio dei certificati per garantire che i certificati siano sempre aggiornati e validi.
7. Garantire la protezione dei dati sensibili, inclusi dati finanziari e informazioni personali degli utenti, nello specifico:
 - a. L'uso di crittografia per proteggere i dati sensibili durante la trasmissione e durante l'archiviazione.
 - b. La conformità alle normative sulla privacy e alla legislazione applicabile per la gestione dei dati degli utenti.
 - c. La definizione di policy di conservazione dei dati per garantire la cancellazione sicura dei dati obsoleti.

Specificare, in sede di offerta tecnica, come la Società concorrente intenda soddisfare quanto richiesto nel presente capitolo.

24.6 ADEGUAMENTO TECNOLOGICO DEL CLIENT SAPE E DELL'AREA RISERVATA;

Nell'ottica del paradigma tecnologico del Cloud Computing è scelta strategica dell'Ente convertire l'attuale applicazione desktop del Sape in una versione Web Based.

Il nuovo Client dovrà garantire la piena compatibilità con i principali browser per la navigazione Internet inoltre l'applicazione deve mantenere tutte le funzionalità esistenti del client desktop. Inoltre, il fornitore dovrà eseguire lo sviluppo secondo gli standard di riferimento per lo sviluppo di applicazioni sicure, rispettare le normative sulla privacy e sull'accessibilità digitale e offrire un'esperienza utente di alta qualità.

Sarà compito dell'Aggiudicatario adeguare a un framework tecnologico moderno l'area riservata del SAPE. Il framework avrà la caratteristica di essere cross-pltaform in modo da essere poi semplicemente convertito in una applicazione nativa per iOS e Android.

L'obiettivo dell'adozione di un framework cross-platform è mantenere solo l'area senza dover mantenere anche l'applicazione mobile. Questo permetterà agli utenti di accedere all'area riservata sia tramite l'applicazione mobile nativa (iOS e Android) che tramite un browser web, garantendo un'esperienza utente coerente su tutte le piattaforme. La migrazione verso un framework cross-platform può semplificare la manutenzione e l'aggiornamento dell'area riservata, poiché sarà necessario gestire un solo codice sorgente invece di più codici per diverse piattaforme; inoltre permette lo sviluppo di applicazioni mobili e desktop native, il che significa che l'area riservata potrà essere facilmente convertita in un'applicazione nativa per iOS e Android se necessario in futuro.

Il fornitore dovrà garantire che l'applicazione mobile sia pienamente funzionale su iOS e Android, e che mantenga tutte le funzionalità esistenti dell'area riservata agli iscritti. Inoltre, il fornitore dovrà garantire che l'applicazione sia sicura, rispetti le normative sulla privacy e offra un'esperienza utente di alta qualità.

Il fornitore dovrà inoltre fornire documentazione completa e dettagliata sul codice dell'applicazione e sulla sua manutenzione, nonché formazione al personale IT del committente per garantire una gestione efficace dell'applicazione dopo la sua implementazione.

Specificare, in sede di offerta tecnica, come la Società concorrente intenda soddisfare quanto richiesto nel presente capitolo.