



**Appalto misto relativo alla fornitura di una
soluzione applicativa e del servizio correlato per
la gestione delle riscossioni di entrate pubbliche**

Capitolato tecnico

SOMMARIO

Indice generale

PREMESSA.....	<u>3</u>
CAPITOLO 1 – CONTESTO GENERALE: OBIETTIVI E SERVIZI DELLA SOCIETÀ.....	<u>4</u>
CAPITOLO 2 - ASSETTO E DIMENSIONAMENTO.....	<u>5</u>
CAPITOLO 3 - OGGETTO DELL'APPALTO.....	<u>6</u>
CAPITOLO 4 – TIPOLOGIA DI ENTRATE.....	<u>8</u>
IMPOSTA DI SOGGIORNO.....	<u>8</u>
TASSA AUTOMOBILISTICA.....	<u>9</u>
TARIFFA IDRICA.....	<u>10</u>
VIOLAZIONI AMMINISTRATIVE.....	<u>10</u>
ALTRE TIPOLOGIE DI ENTRATE.....	<u>10</u>
CAPITOLO 5 – FUNZIONALITÀ RICHIESTE.....	<u>11</u>
1) FUNZIONALITÀ DI ORDINE GENERALE.....	<u>12</u>
2) CONFIGURABILITÀ E PARAMETRAZIONE DEI RAPPORTI CONTRATTUALI.....	<u>13</u>
3) GESTIONE DEI FLUSSI DI DATI.....	<u>15</u>
4) PROVVEDIMENTI E VARIAZIONI DELLE LISTE DI CARICO.....	<u>18</u>
5) PAGAMENTI E RICONCILIAZIONI.....	<u>21</u>
6) RIVERSAMENTO.....	<u>23</u>
7) RENDICONTAZIONE AGLI ENTI.....	<u>25</u>
8) GESTIONE DELLA MOROSITÀ (FASI PRE-COATTIVA, COATTIVA E CONTENZIOSO).....	<u>27</u>
9) INESIGIBILITÀ E RELATIVO RECUPERO SPESE/ONERI.....	<u>33</u>
10) INTERAZIONE CON IL CITTADINO.....	<u>34</u>
11) CONTROLLO DI GESTIONE, CONTABILITÀ E GESTIONE DEI DEBITORI.....	<u>36</u>
12) SICUREZZA, INTEGRAZIONE CON ALTRI SISTEMI E STRUMENTI DI HELP.....	<u>37</u>
13) FUNZIONI AMMINISTRATIVE E DI SISTEMA.....	<u>38</u>
14) PIANIFICAZIONE ATTIVITÀ DI START-UP.....	<u>39</u>
CAPITOLO 6 - SERVIZI.....	<u>40</u>
CONFIGURAZIONE, PARAMETRIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE E MIGRAZIONE DEI DATI.....	<u>40</u>
FORMAZIONE, ASSISTENZA ALL'AVVIAMENTO E AFFIANCAMENTO (PREZZO UNITARIO A GIORNATA UOMO).....	<u>40</u>
ASSISTENZA AL PERSONALE E SUPPORTO TECNICO-APPLICATIVO (CANONE ANNUALE).....	<u>41</u>
MANUTENZIONE ORDINARIA (CANONE ANNUALE).....	<u>41</u>
MANUTENZIONE EVOLUTIVA (PREZZO UNITARIO A GIORNATA UOMO).....	<u>42</u>

PREMESSA

Il presente capitolato definisce gli aspetti tecnici della fornitura di una soluzione applicativa e dei servizi correlati necessari per consentire la gestione della riscossione delle entrate degli Enti Soci di Trentino Riscossioni Spa.

Il documento è così articolato:

- ✓ il capitolo “**CONTESTO GENERALE: OBIETTIVI E SERVIZI DELLA SOCIETÀ**” inquadra la realtà sotto il profilo istituzionale e del campo d’azione di Trentino Riscossioni rispetto agli Enti presenti nel territorio della Provincia;
- ✓ il capitolo “**ASSETTO E DIMENSIONAMENTO**” illustra le correlazioni del sistema di riscossione rispetto alle realtà applicative esterne e quantifica i volumi presunti sulla base dei dati storici;
- ✓ il capitolo “**OGGETTO DELL’APPALTO**” inquadra i contenuti in termini di prodotti software e di servizi;
- ✓ il capitolo “**TIPOLOGIA DI ENTRATE**” descrive quali entrate la Committente già gestisce ed ha intenzione di gestire in futuro;
- ✓ il capitolo “**FUNZIONALITÀ RICHIESTE**” descrive in dettaglio tutte le funzionalità richieste alla soluzione sotto ogni profilo (utilizzo e gestione);
- ✓ il capitolo “**SERVIZI**” dettaglia il contenuto dei servizi richiesti all'Aggiudicataria.

Nota: nel documento, l'acronimo **PAT** si riferisce alla **Provincia Autonoma di Trento**.

CAPITOLO 1 – CONTESTO GENERALE: OBIETTIVI E SERVIZI DELLA SOCIETÀ

Le attività sono affidate alla Committente, mediante apposito contratto di servizio, dai seguenti Enti:

- o PAT e suoi Enti strumentali;
- o Comuni Trentini;
- o altri Enti locali della PAT, loro Consorzi ed Associazioni;
- o società a capitale interamente pubblico ed altri Enti pubblici.

Le attività svolte dalla Committente sono le seguenti:

- o l'accertamento, la liquidazione e la riscossione volontaria/ordinaria delle entrate;
- o la riscossione pre-coattiva e coattiva delle entrate;
- o le attività connesse a quelle di cui ai precedenti punti, compresa la gestione delle sanzioni amministrative e dell'imposta di soggiorno (che in Trentino è provinciale e non comunale).

L'obiettivo principale della Società è quello di promuovere processi di semplificazione ed armonizzazione delle attività svolte dagli Enti Soci, grazie alle economie di scala realizzate con la gestione accentrata che deve produrre benefici certi sia agli Enti che ai Contribuenti.

La Committente, a seguito dell'esperienza maturata fin dal 2008, ha deciso di orientarsi verso una prestazione di servizio basata su una soluzione applicativa che offra, indifferentemente, la gestione dei dati presso il datacenter dell'Aggiudicataria così come presso un altro datacenter. Per il periodo nel quale Trentino Riscossioni dovesse scegliere di far gestire i propri dati presso il datacenter dell'Aggiudicataria, viene richiesto obbligatoriamente che la stessa metta a disposizione, oltre all'ambiente di lavoro di produzione, **almeno un ambiente di collaudo**, fruibile per la Committente con le stesse modalità dell'ambiente di produzione: tale ambiente di collaudo dovrà contenere tutti i dati dell'ambiente di produzione e dovrà essere aggiornato con i dati della produzione entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta, che la Committente effettuerà tramite e-mail quando lo riterrà opportuno e per un numero qualsivoglia di volte nel corso dell'esecuzione del contratto.

In conseguenza di tutte le considerazioni sopra esposte, la Committente ha quindi necessità di utilizzare una soluzione applicativa per la gestione globale della riscossione che:

- o copra interamente la fase volontaria/ordinaria, pre-coattiva e coattiva (secondo tutte le specificazioni riportate di seguito in questo capitolato), in assoluta continuità con la gestione e con le funzionalità attualmente utilizzate;
- o offra alla PAT ed agli Enti la visibilità di tutte le principali operazioni che ha preventivamente consolidato nel proprio sistema informatico;
- o offra ai Cittadini la visibilità delle proprie posizioni che la Società gestisce, con la possibilità, per quelle non pagate (o pagate solo in parte), di saldarle tramite pagamento on-line;
- o si integri con la pluralità di sistemi collegati alla riscossione;
- o sia perfettamente integrata con il costituendo nodo provinciale dei pagamenti nonché con il nodo nazionale dei pagamenti-SPC, secondo le specifiche attuative previste a norma di legge e che vigeranno durante tutto l'arco di esecuzione del contratto.

CAPITOLO 2 - ASSETTO E DIMENSIONAMENTO

Si fa presente che:

- la Committente si occupa delle fasi di **riscossione volontaria, ordinaria e coattiva delle entrate tributarie ed extra-tributarie**, secondo quanto stabilito nei contratti di servizio stipulati con gli Enti Soci;
- la gestione delle entrate tributarie ed extra-tributarie rimarrà in capo agli Enti Soci, sulla base degli applicativi di cui sono dotati, mentre le entrate della PAT possono essere gestite direttamente anche dalla Committente (ciò esula però dalla soluzione richiesta con questo appalto);
- la Committente può avere la titolarità dei conti correnti su cui devono essere versati direttamente i pagamenti effettuati dai Contribuenti così come può voler far accreditare gli incassi direttamente sui conti correnti degli Enti: la soluzione offerta dovrà quindi prevedere entrambe le modalità ed uno switch molto snello per l'eventuale passaggio, in qualsiasi momento, da una modalità all'altra;
- la Committente gestisce direttamente il rapporto con i service di stampa e di recapito, prescelti con specifica gara, fornendo sia le regole di composizione per la mappatura dei layout richiesti sia i relativi dati.

Ai fini del dimensionamento dell'infrastruttura tecnologica destinata ad erogare il servizio, si precisa che i valori riportati sono puramente indicativi e soggetti, in ogni caso, a continua evoluzione. I valori sono ricavati dalle attività storiche della Committente e tengono conto anche delle evoluzioni normative in essere al momento della pubblicazione del presente documento (esempio: fusione di numerosi Comuni, in vigore dal 1/1/2016).

Si precisa inoltre che non esiste alcun impegno da parte della Committente nel garantire all'Aggiudicataria la gestione di un numero minimo di Enti/documenti.

Item	Valore stimato (in base alle serie storiche)
Numero Enti gestiti (in almeno una delle fasi di riscossione)	160-200
Numero flussi di carico trattati	1500-1800/anno
Numero documenti caricati nel sistema	120.000-150.000/anno

Senza costi aggiuntivi e con le tempistiche stabilite dalla Committente, l'Aggiudicataria si impegna fin d'ora a fornire tutti i dati gestiti di proprietà di Trentino Riscossioni (indipendentemente dal fatto che siano o meno memorizzati nel proprio datacenter al momento della richiesta) nei tracciati record che saranno forniti a suo tempo, nonché tutti i documenti riguardanti l'attività svolta: ciò solo nel caso in cui, dopo la scadenza del contratto ed a seguito di nuova gara, non risulti essere più il Fornitore della Committente.

L'Aggiudicataria avrà inoltre l'obbligo di fornire un totale supporto nella fase di trasferimento dei dati ad altro sistema fino all'avvio di quest'ultimo in ambiente di produzione: al tal fine, collaborerà attivamente alle quadrature per quei dati che la Committente riterrà indispensabili per ottenere una certezza della migrazione, apportando tempestivamente tutte le modifiche eventualmente richieste.

Senza costi aggiuntivi, l'Aggiudicataria si impegna altresì, a partire dalla scadenza del contratto e fino al momento dell'avvio in produzione del nuovo sistema (per un tempo massimo di sei mesi), a continuare ad eseguire l'ordinaria manutenzione del software e degli archivi, consentendo alla Committente di accedere ai dati per l'utilizzo ordinario al fine di non interrompere i servizi forniti agli Enti ed ai Cittadini.

CAPITOLO 3 - OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto consiste in una fornitura di una **soluzione applicativa software, in licenza d'uso illimitata, per la riscossione delle entrate e per l'espletamento dei servizi ad essa connessi**, che consenta:

⇒ *la gestione delle seguenti fasi della riscossione, in totale continuità con quanto già in essere presso la Committente a partire dal 2008*

<i>Fase 1</i>	<i>Fase 2</i>	<i>Fase 3</i>	<i>Fase 4</i>	<i>Fase 5</i>
Volontaria, ordinaria e sollecito bonario	Intimazione (messa in mora)	Ingiunzione e sollecito post-ingiunzione	Misure cautelari ed azioni esecutive	Inesigibilità. Discarico d'ufficio delle posizioni impagate

⇒ *l'archiviazione ottica di tutti i documenti emessi verso i Contribuenti (e di tutti i documenti che la Committente riterrà utile memorizzare informaticamente ai fini dello svolgimento del proprio compito istituzionale), comprese le relate di notifica A/R ed A/G nonché le comunicazioni al terzo pignorato, le distinte degli invii ai Comuni per le pubbliche affissioni ed il ritorno dagli stessi del rendiconto delle attività eseguite. Tutti i documenti così archiviati devono essere messi a disposizione della Committente, degli Enti e dei Cittadini in base a quanto precisato nel presente capitolato*

⇒ *il controllo di gestione della riscossione*

⇒ *la rendicontazione agli Enti di carichi, provvedimenti, incassi, riversamenti, ed inesigibilità*

⇒ *l'interazione con il Cittadino Contribuente*

⇒ *la migrazione di tutti i dati gestiti fino ad oggi dalla Committente. Ciò per garantire la totale continuità nelle logiche delle lavorazioni senza la perdita di alcuna informazione, neanche di minimo dettaglio, archiviata nel tempo*

aventi le funzionalità e le caratteristiche tecniche descritte nel presente capitolato.

La fornitura dovrà includere inoltre la documentazione dettagliata del sistema. In particolare:

- la documentazione tecnica, comprensiva di:
 - architettura applicativa di dettaglio dei sistemi e degli eventuali interfacciamenti con i sistemi esterni alle soluzioni oggetto della fornitura;
 - descrizione dettagliata, mediante diagrammi E/R, della base di dati corredata dalla semantica di tutte le entità dati;
- la documentazione d'uso (manualistica operativa):
 - riguardante i sistemi di back-office, rivolto al Personale di Trentino Riscossioni;
 - riguardante il sistema rivolto principalmente agli Enti;
 - riguardante il sistema rivolto principalmente ai Cittadini.

Per quanto riguarda i sistemi di back-office, la documentazione dovrà descrivere **tutti i passi procedurali ed operativi** in grado di rispondere a domande quali “come si fa ad iscrivere/revocare/cancellare nel sistema un fermo amministrativo di un bene mobile registrato?” e non essere un semplice elenco delle videate previste con la sola spiegazione dei relativi campi in esse contenuti.

Durante tutto il periodo della fornitura, la documentazione di cui sopra dovrà essere mantenuta aggiornata e resa disponibile subito dopo ogni variazione alla Committente in un formato editabile aperto che risulti conforme allo standard ISO 26300 (Open Document Format for Office Applications) e successivi adeguamenti.

L'appalto prevede altresì la gestione, da parte dell'Aggiudicataria, dei seguenti servizi:

- ⇒ *configurazione, parametrizzazione e personalizzazione della soluzione applicativa;*
- ⇒ *migrazione totale dei dati, in tutti i loro dettagli, dal precedente sistema (fornito dalla Società S.E.Da. Spa - gruppo KGS di Jesi (AN) – sito web: <http://www.seda.it> ed ospitato presso il datacenter di Informatica Trentina) al nuovo sistema, in collaborazione con la Committente e con il precedente Fornitore;*
- ⇒ *formazione al Personale tecnico-operativo ed al Personale direttivo della Committente;*
- ⇒ *assistenza all'avviamento e affiancamento all'Utente presso la sede della Committente;*
- ⇒ *assistenza al Personale operativo e supporto tecnico-applicativo al Personale tecnico della Committente;*
- ⇒ *manutenzione ordinaria;*
- ⇒ *manutenzione evolutiva.*

CAPITOLO 4 – TIPOLOGIA DI ENTRATE

Si riportano di seguito, a **titolo esemplificativo ma assolutamente non esaustivo**, alcune delle entrate che sono gestite dalla Committente.

IMPOSTA DI SOGGIORNO

La PAT ha istituito l'imposta provinciale di soggiorno a partire dal 1/11/2015: l'imposta è incassata dai gestori delle strutture ricettive, che assumono il ruolo di sostituto di imposta ai sensi dell'art. 64 del DPR n.600/1973.

La riscossione, il controllo, il rimborso e ogni altra attività di gestione del tributo, comprese le sanzioni amministrative, sono affidate a Trentino Riscossioni. Fatte salve le esenzioni previste dall'art. 3 del regolamento di esecuzione, l'imposta provinciale di soggiorno è dovuta da ogni persona che pernotta nelle strutture ricettive ubicate nel territorio provinciale e si applica ad ogni pernottamento: in caso di soggiorni di durata superiore a 10 notti consecutive presso la medesima struttura ricettiva, l'imposta è corrisposta nella misura di 10 pernottamenti.

Il versamento dell'imposta deve quindi essere effettuato dal soggetto passivo (ospite pernottante) al sostituto d'imposta (struttura ricettiva), il quale prima la comunicherà e poi la riverserà a Trentino Riscossioni con periodicità attualmente quadrimestrale, alimentando il sistema centrale di riscossione standard fornito alla Committente.

In particolare, attraverso un'apposita soluzione applicativa dedicata alle strutture e gestibile in modo completo in back-office da Trentino Riscossioni, vanno nativamente previste le seguenti specificità:

1. censimento completo e storicizzato delle strutture (tipologia, codice univoco, anagrafica dell'immobile, anagrafica completa del proprietario, anagrafica completa del gestore, Comune di ubicazione, e-mail, PEC, telefono, ecc.);
2. possibilità di auto-registrazione delle strutture tramite compilazione on-line di un form con tutti i dati;
3. accesso tramite user-id e password generate dal sistema a seguito dell'auto-registrazione;
4. accesso tramite user-id e password comunicate con e-mail/PEC dalla Committente previa validazione degli indirizzi e-mail da parte della struttura ricevente da effettuarsi con apposito link;
5. gestione completa degli alert alle strutture, compresi i semplici promemoria per le scadenze, tramite e-mail/PEC con possibilità di bypassare le strutture in regola con le comunicazioni ed i riversamenti;
6. gestione della multi-struttura, intesa come possibilità per il gestore che gestisce più strutture di fare un'unica comunicazione ed un unico riversamento **a parità di tipologia di struttura** (alberghiera, extra-alberghiera, campeggio, alloggio privato, ecc.);
7. censimento del Comune in singolo ambito territoriale, con tariffe differenziabili e storicizzate per tipo di struttura, per ambito territoriale e per Comune;
8. gestione delle singole esclusioni e delle singole esenzioni (almeno 25 tipologie complessive);
9. gestione e storicizzazione di tutte le comunicazioni e di tutti i riversamenti effettuati;
10. gestione del ravvedimento operoso in caso di presentazione in ritardo della comunicazione;
11. gestione del ravvedimento operoso in caso di effettuazione in ritardo del riversamento;
12. gestione completa dei subentri, con storicizzazione dei gestori uscenti e dei dati ad essi ascrivibili;
13. back-office completo (ad uso esclusivo di Trentino Riscossioni) che, previa abilitazione master, deve permettere di variare tutti i dati collegati alle strutture, di cancellare le stesse (logicamente, non fisicamente) con una funzione immediata, di variare le comunicazioni non ancora riversate, ecc.

14. riversamento dell'imposta tramite addebito SEPA (con download del modello predisposto), bollettino freccia (creato on-line in base alle specifiche CBI) e le altre modalità di cui al capitolo 5-paragrafo 10;
15. variazione da parte delle strutture della comunicazione fino all'effettuazione del relativo riversamento;
16. gestione del rimborso o della compensazione, per riversamento superiore al dovuto, in altro periodo;
17. statistiche sulle comunicazioni (entro la data limite, oltre la data limite, con ravvedimento, ecc.);
18. statistiche sui riversamenti (entro la data limite, oltre la data limite, parziali, con ravvedimento, ecc.);
19. generazione automatica dei dati per gli accertamenti, per le intimazioni e le ingiunzioni di pagamento basati sulle omesse o ritardate comunicazioni e sugli omessi, insufficienti e ritardati riversamenti.

L'Aggiudicataria deve, a pena di esclusione, fornire una soluzione per la gestione nativa di quanto sopra, impegnandosi ad adeguarla, senza costi aggiuntivi, alla normativa vigente tempo per tempo nella PAT (anche in riferimento alla periodicità della comunicazione e dei riversamenti, attualmente quadrimestrale) così da consentire la completa riscossione ordinaria, pre-coattiva e coattiva di tale imposta.

Per eventuali ulteriori chiarimenti, è possibile consultare l'apposita sezione presente all'interno del sito web di Trentino Riscossioni (www.trentinoriscossionispa.it).

TASSA AUTOMOBILISTICA

Il bollo auto (tassa automobilistica) è il tributo che deve essere pagato da tutti coloro che sono residenti nella provincia autonoma di Trento e che risultano proprietari di veicoli. L'entità del bollo dipende dalla potenza del veicolo (espressa in cavalli o kilowatt), dal tipo di veicolo e dalla classe di inquinamento: tariffe particolari sono previste per i veicoli ecologici. Il pagamento per il rinnovo del bollo auto è annuale e deve essere effettuato di regola entro il mese successivo a quello della scadenza.

L'Aggiudicataria deve, a pena di esclusione, gestire nativamente quanto sopra impegnandosi ad adeguare la soluzione fornita, senza costi aggiuntivi, in base alla normativa vigente tempo per tempo nella PAT così da consentire la riscossione (non la gestione completa, che è demandata a specifico prodotto) ordinaria, pre-coattiva e coattiva di tale tassa.

IMPOSTE SUGLI IMMOBILI (IMIS) E TARIFFA RIFIUTI

La PAT ha istituito, a decorrere dall'anno 2015, l'imposta immobiliare semplice, denominata IMIS. In provincia di Trento essa sostituisce integralmente le imposte comunali immobiliari istituite con leggi statali, anche relative alla copertura dei servizi indivisibili.

La Committente potrà effettuare, su incarico dei Comuni o di altri Enti gestori del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, l'acquisizione dei flussi di carico, la stampa, l'invio e la riscossione delle fatture relative alla tariffa rifiuti: l'Aggiudicataria si impegna a gestire tutto il ciclo di riscossione di queste imposte senza costi aggiuntivi, compresa l'eventuale normalizzazione dai tracciati in uso presso gli Enti gestori all'ingresso nel gestionale ed all'interfacciamento con il service di stampa che vincerà la relativa gara. I criteri seguiti per la definizione dello schema della fattura saranno improntati alla massima chiarezza per il Cittadino e all'osservanza di tutte le norme contenute nello statuto del Contribuente.

TARIFFA IDRICA

Le tariffe idriche sono entrate patrimoniali che riguardano i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione e vengono fatturate contestualmente in un unico documento, che può contenere annualità diverse e una o più scadenze di pagamento.

La Committente effettuerà, su incarico degli Enti Soci, l'acquisizione dei flussi di carico, la stampa, l'invio e la riscossione delle fatture relative alle tariffe in questione.

VIOLAZIONI AMMINISTRATIVE

Il servizio è rivolto agli Enti Soci che accertano e gestiscono violazioni amministrative. Trentino Riscossioni eroga il servizio di gestione delle violazioni amministrative al Codice della Strada, per il quale devono essere eseguiti tutti gli adempimenti successivi all'accertamento delle violazioni fino alla riscossione coattiva: l'Aggiudicataria dovrà pertanto garantire, senza costi aggiuntivi, lo scambio bidirezionale dei dati con il gestore della riscossione delle violazioni amministrative della Committente.

Nella realtà locale del Trentino, molti Comuni hanno sviluppato una forma di collaborazione in raggruppamenti consortili per l'esercizio del servizio di polizia Municipale: il sistema, quindi, deve poter gestire modelli diversi di attribuzione degli incassi, delle spese e dei compensi (ripartizione ai Comuni per competenza o secondo quote percentuali predefinite dagli accordi o riversati/imputate tutte al Comune capofila). Va fatta salva la visibilità diversa che Comune "aderente" e Comune "aggregante" devono avere in merito a queste voci, e cioè:

- il Comune aderente deve poter vedere il dettaglio degli incassi e la quota parte di spese (se prevista dagli accordi);
- il Comune aggregante deve poter vedere la sintesi a livello di raggruppamento e la sintesi per singolo Comune aderente.

L'Aggiudicataria dovrà inoltre predisporre quanto necessario per l'estensione della riscossione alle sanzioni amministrative diverse dal Codice della Strada, senza oneri aggiuntivi.

ALTRE TIPOLOGIE DI ENTRATE

In aggiunta alle entrate sopra descritte, la soluzione offerta deve essere in grado di gestire nativamente quelle elencate di seguito, nonché mettere a disposizione gli strumenti per un'agevole configurazione di altre:

- LUCE, GAS;
- QUOTE ASSOCIATIVE DEGLI ORDINI PROFESSIONALI;
- TOSAP/COSAP;
- CONTRIBUTO DI MIGLIORAMENTO FONDIARIO;
- PUBBLICITÀ ED AFFISSIONI;
- SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE (rette scolastiche, rette universitarie, ticket sanitari, servizi mensa e scuolabus, ...).

In linea generale, l'Aggiudicataria dovrà adeguare la soluzione offerta in base alla normativa vigente tempo per tempo nella PAT, senza costi aggiuntivi, al fine di consentire la riscossione ordinaria, pre-coattiva e coattiva delle tariffe/imposte oggetto del presente paragrafo nonché di quelle che dovessero nascere durante tutto l'arco di esecuzione del contratto.

CAPITOLO 5 – FUNZIONALITÀ RICHIESTE

Le funzionalità richieste all'Aggiudicataria sono suddivise in:

- appartenenti al **GRUPPO A** (distinte in tipologie **FB1**, **FB2** – come di seguito specificato): funzionalità che devono essere obbligatoriamente fornite secondo le prescrizioni contenute nel presente Capitolato tecnico e nel Capitolato amministrativo. Tali funzionalità non sono oggetto di valutazione da parte della Commissione tecnica in quanto costituiscono il servizio minimo richiesto.
- appartenenti al **GRUPPO B** (distinte in tipologie **FB1**, **FB2** – come di seguito specificato): funzionalità che devono essere obbligatoriamente fornite secondo le prescrizioni contenute nel Capitolato tecnico, nel Capitolato amministrativo e devono essere descritte dall'Aggiudicataria nell'offerta tecnica. Tali funzionalità sono oggetto di valutazione da parte della Commissione tecnica secondo quanto indicato nel documento “Parametri e criteri”.
- appartenenti al **GRUPPO C** (solo di tipologia **FM** – come di seguito specificato): sono funzionalità facoltative, in quanto servizi aggiuntivi che, se offerte, sono oggetto di valutazione da parte della Commissione tecnica secondo quanto indicato nel documento “Parametri e criteri”.


Si intende per:

FB1 → **funzionalità basilari immediate**. Devono essere fornite alla data di inizio fornitura stabilita nel contratto.

FB2 → **funzionalità basilari differite**. Devono essere fornite **entro il termine indicato in giorni (solari) specificati nella colonna NGG**, decorrenti dalla data di inizio fornitura stabilita nel contratto.

FM → **funzionalità migliorative**. Se non diversamente specificato, devono essere fornite alla data di inizio fornitura stabilita nel contratto.

Le funzionalità richieste all'Aggiudicataria sono divise in paragrafi e descritte in specifiche tabelle, dove:


- la prima colonna (Prog.) contiene la **numerazione** progressiva all'interno del singolo paragrafo;
- la seconda colonna (Gr.) contiene il **gruppo** di appartenenza (A, B o C);
- la terza colonna (Tipol.) contiene la **tipologia** (FB1, FB2 o FM);
- la quarta colonna (IG) contiene l'indicazione se la descrizione della funzionalità **può (oppure deve, nel solo caso della funzionalità avente progressivo 13.3) essere integrata da illustrazioni grafiche (di seguito screenshots)**: in tal caso la colonna è valorizzata con il simbolo  ed il numero richiesto di tali illustrazioni è riportato all'interno della descrizione della funzionalità;
- la quinta colonna (NGG) contiene **il termine, indicato in giorni di calendario che decorreranno dalla data di inizio fornitura indicata nel contratto**, concesso all'Aggiudicataria per mettere a disposizione della Committente la relativa funzionalità (o per mettere a disposizione, nel caso di alcune funzionalità di tipologia FM, quanto descritto liberamente dall'Aggiudicataria);
- la sesta colonna contiene la **descrizione** dettagliata e l'eventuale **motivazione** per la quale si richiede la presenza della funzionalità, corredata dai criteri in base ai quali si assegnerà il relativo punteggio.

1) FUNZIONALITÀ DI ORDINE GENERALE

Prog.	Gr.	Tipol.	IG	NGG	Descrizione della FUNZIONALITÀ (DF) ed eventuale MOTIVAZIONE per la valutazione (MO)
1.1	A	FBI			<p>DF → La soluzione deve consentire la gestione contemporanea di una pluralità di Enti (quali Provincia, Regione, Comuni, Comunità di valle, Aziende municipalizzate/speciali, Consorzi di bonifica, Comandi di Polizia urbana, che per brevità sono indicati nel documento con la dicitura generica “Enti”) e di una pluralità di entrate per l’intero ciclo di attività relative alla riscossione. Per gestione contemporanea s’intende la possibilità di agire sui dati relativi ad ogni singolo Ente/entrata mediante un accesso unitario al sistema gestionale e la semplice selezione dell’Ente/entrata desiderato/a, senza la necessità di effettuare un log-out ed un successivo log-in per adempiere a tale necessità.</p> <p>La soluzione proposta deve prevedere la gestione di tutte le entrate presenti e future e contenere nativamente un’apposita applicazione, dedicata alle strutture ricettive, per gestire tutte le particolarità previste dall’imposta di soggiorno: per le specifiche di dettaglio si veda quanto scritto nel capitolo 4.</p>
1.2	A	FBI			<p>DF → La soluzione dovrà, solo a seguito di esplicita richiesta scritta della Committente, essere installata in un datacenter diverso da quello dell’Aggiudicataria: considerata tale eventualità, i Concorrenti dovranno quindi dettagliare tutte le componenti architettoniche, applicative ed infrastrutturali necessarie (sistemi operativi, databases, application server, ...) che concorrono a definire il sistema complessivo finale, indicandone le esatte versioni supportate e certificate ed il relativo dimensionamento in modo da permettere ad un eventuale out-sourcer la corretta configurazione per ospitare quanto fornito dall’Aggiudicataria.</p>
1.3	A	FBI			<p>DF → La soluzione, in tutte le sue componenti, deve presentarsi con una veste grafica coerente con le indicazioni della Committente: tutte le modifiche che Trentino Riscossioni potrà richiedere nel tempo e che non comportano variazioni funzionali (quali, ad esempio, loghi, indicazioni Societarie, riferimenti geografici e telefonici,...) dovranno essere eseguite entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta e senza costi aggiuntivi. La Committente avrà diritto inoltre, per tutta la durata del contratto e senza limitazioni nel numero, a richiedere modifiche riguardanti tutte le diciture fisse di tutti i documenti prodotti dal sistema: tali modifiche dovranno essere messe a disposizione, quantomeno in ambiente di collaudo, entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta senza alcun costo supplementare.</p>

2) CONFIGURABILITÀ E PARAMETRAZIONE DEI RAPPORTI CONTRATTUALI

L'Aggiudicataria dovrà garantire alla Committente, con la soluzione proposta, la gestione delle clausole dei contratti di servizio che stipulerà nel tempo. Per far ciò deve essere possibile gestire in modo flessibile i contenuti variabili di tali contratti, in particolare per quanto riguarda compensi, oneri, spese, nonché in riferimento ai tempi ed alle modalità dei riversamenti.


Prog.	Gr.	Tipol.	IG	NGG	Descrizione della FUNZIONALITÀ (DF) ed eventuale MOTIVAZIONE per la valutazione (MO)
2.1	A	FB1			DF → Il sistema proposto deve consentire la gestione di entrate diverse, con oppure senza importo da riscuotere predeterminato e fornito (d'ora in poi definiti come "con carico" e "senza carico"), potendo applicare, per lo stesso Ente e da entrata ad entrata, parametri contrattuali distinti e storicizzati per distinti periodi temporali.
2.2	A	FB1			DF → I codici Ente impositore/beneficiario (e, per quest'ultimo, anche i relativi tipi e codici ufficio) nonché i codici tributo/entrata devono essere scelti in modo del tutto arbitrario e libero dalla Committente: per comodità Trentino Riscossioni probabilmente ricondurrà, in molti casi, tali codici a quelli previsti dalle relative tabelle nazionali ma ciò non deve mai costituire un vincolo della soluzione proposta, in nessuna delle sue componenti.
2.3	B	FB2		120	DF → Si devono poter configurare, e conseguentemente gestire, situazioni di rapporti contrattuali diretti tra la Committente e gli Enti, così come rapporti tra la Committente ed i raggruppamenti di Enti (Aziende speciali, Consorzi, Sovracomunalità, Comunità di valle,...) potenzialmente per ogni entrata/tributo da gestire. La gestione dei raggruppamenti deve presentare caratteristiche di flessibilità tali da consentire configurazioni diverse da caso a caso per quanto riguarda la gestione di incassi e l'attribuzione delle spese soggette a rimborso, tenendo conto di possibili passaggi degli Enti dalla gestione in proprio alla gestione associata anche in corso di anno. Si richiede che sia possibile gestire situazioni in cui, per uno stesso Ente si possa operare, in qualsiasi momento, ad incassare ed a riversare sul suo conto piuttosto che sul conto dell'Ente "aggregante" (inteso come Ente che fa da capofila per altri Enti, detti "aderenti") con uno switch rapido ed in totale autonomia. La flessibilità dovrà poter essere applicata in tutte le fasi del ciclo di trattamento: carico, incasso, riversamento e rendicontazione fino alla fase coattiva ed al contenzioso, posto che la discriminante sia rappresentata dall'assetto vigente al momento del carico (omogeneità di trattamento nell'ambito di uno stesso carico): in tali situazioni, vanno mantenute tutte le deleghe RID/SEPA precedentemente sottoscritte dai Contribuenti e acquisite nel sistema. Si richiede altresì che tutte le fusioni, incorporazioni, creazioni e cancellazioni di nuovi Enti/Comuni/Consorzi/Sovracomunalità,... siano gestite, comprese le "migrazioni" di tutte le deleghe RID/SEPA già attive, senza intervento né da parte dei Cittadini (le deleghe firmate a suo tempo dovranno essere collegate, su richiesta della Committente, in automatico ai nuovi Enti) né da parte di Trentino Riscossioni: per queste attività non potranno essere chiesti oneri aggiuntivi e dovrà essere garantito che i Comuni non più attivi possano continuare a vedere, in tutte le componenti della soluzione proposta, i dati storici di loro competenza. L'Aggiudicataria dettagli, con dovizia di particolari, come intende assolvere alla richiesta. MO → Sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che permette di riprodurre fedelmente nel tempo e senza implementazioni a posteriori l'organizzazione presente e futura del territorio del Trentino.
2.4	B	FB2		60	DF → Vanno previste configurabilità di condizioni contrattuali diverse in merito ai compensi che la Committente potrà trattenere per il servizio svolto. Nella soluzione proposta, il compenso deve poter essere calcolato almeno con le seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none"> • cumulato in un'unica fattura emessa periodicamente (con periodo scelto da Trentino Riscossioni, quantomeno mensile, trimestrale, semestrale, annuale) ed automaticamente dal sistema, il cui importo dovrà corrispondere ad una % dell'incassato del periodo di riferimento; • in base ad un importo fisso per ogni flusso di carico elaborato; • in base ad un importo fisso per ogni unità (intesa come documento) caricata negli archivi;


					<ul style="list-style-type: none"> • in base ad un importo fisso per ogni unità (intesa come documento) incassata; • in base ad un importo fisso calcolato sull'importo del carico di ogni documento; • in base ad un importo percentuale calcolato sull'importo del carico di ogni documento, con la possibilità per la Committente di indicare un importo fisso minimo; • in base alla somma di un importo fisso e di un importo percentuale calcolati sull'importo del carico di ogni documento; • in base ad un importo fisso calcolato sull'importo di ogni pagamento registrato; • in base ad un importo percentuale calcolato sull'importo di ogni pagamento registrato, con la possibilità per la Committente di indicare un importo fisso minimo; • in base alla somma di un importo fisso e di un importo percentuale calcolati sull'importo di ogni pagamento registrato; • in base ad un importo fisso per ogni distinto anno di riferimento del tributo (F24). <p>Le modalità di calcolo del compenso devono essere potenzialmente differenziabili almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • per ogni Ente gestito; • a fronte del medesimo Ente, per ogni tipo di tributo/entrata gestiti; • per ogni flusso di carico, inteso come insieme di posizioni anagrafiche e contabili inviate nello stesso file (vd. paragrafo successivo per approfondimenti), elaborato; • per ogni tipologia di documento (ordinaria, coattiva, nota di credito, ecc.); • per almeno 5 fasce di importi in successione e senza "buchi". Quindi, per successione si deve intendere che il valore massimo della fascia N possa essere solo di un centesimo di € inferiore al valore minimo della fascia N + 1: in caso di difformità il sistema non dovrà permettere l'inserimento della regola; • per un determinato range (a partire da una certa data e fino ad una certa data); • per ogni modalità di pagamento gestita (RID SEPA, F24, singolo circuito delle carte di debito/credito, Banca, ecc.). <p>Deve essere inoltre possibile inserire delle spese fisse, quantomeno per ogni flusso di carico elaborato e per ogni unità (intesa come documento) caricata negli archivi.</p> <p>Deve altresì essere sempre possibile l'inserimento di regole "generiche" che sostituiranno, a partire da una certa data specificata dalla Committente, tutte le regole specifiche senza che queste ultime, se presenti, debbano essere modificate o cancellate.</p> <p>Si richiede di descrivere dettagliatamente sia la soluzione prevista per quanto descritto come obbligatorio, sia le eventuali altre possibilità che il sistema proposto prevede (opzionalmente anche con l'ausilio di screenshots, massimo 20).</p> <p>MO → Sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che consente la gestione delle particolarità che potranno avere i contratti di servizio con gli Enti senza dover necessariamente implementare a posteriori il sistema.</p>
2.5	B	FBI		120	<p>DF → Deve essere consentita l'impostazione del calcolo automatico di addizionali, oneri, interessi e sanzioni al fine di soddisfare tutte le deliberazioni degli Enti e le normative che si succederanno nel tempo. In particolare, gli oneri devono poter essere aggiunti (o meno, parametricamente) alla base di calcolo del compenso e poter essere riversati (o meno, parametricamente) agli Enti beneficiari. Gli interessi e le sanzioni devono essere totalmente flessibili e parametrici così da poter proporre dinamicamente, in automatico e senza intervento della Committente (se non a livello di inserimento delle regole), gli importi atualizzati che possono variare nel tempo quali, ad esempio, l'applicazione del ravvedimento operoso per il riversamento ritardato dell'imposta di soggiorno. Deve inoltre essere ottemperata la normativa riferita allo split payment: per fare ciò il sistema deve memorizzare, per le anagrafiche che sottostanno a tale norma, un carico di una fattura comprensivo di IVA ma deve inviare nel flusso per la stamperia la posizione senza IVA. L'Aggiudicataria dettagli, con dovizia di particolari, come adempirà a quanto richiesto anche con l'ausilio di screenshots (opzionali, massimo 15).</p> <p>MO → Sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che consente la gestione delle particolarità che potranno avere i contratti di servizio con gli Enti senza dover necessariamente implementare a posteriori il sistema.</p>
2.6	C	FM		60	<p>DF → Disponibilità di funzioni aggiuntive, da descrivere in dettaglio, rispetto ai punti sopradescritti (es. approvazione dell'Ente, tramite applicazione web, della minuta di carico).</p> <p>MO → Sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che permette di avere un im-</p>

patto qualitativo verso l'automazione e la semplificazione del rapporto con gli Enti.

3) GESTIONE DEI FLUSSI DI DATI

L'Aggiudicataria dovrà garantire alla Committente, con la soluzione proposta, la maggiore completezza possibile delle funzionalità informatiche messe a disposizione per gestire le posizioni da riscuotere che le saranno affidate. Ciò al fine di ottenere una efficiente e flessibile acquisizione, gestione, elaborazione dei flussi anagrafici e contabili forniti dagli Enti, che saranno utilizzati per generare gli atti amministrativi da inviare ai Contribuenti.



Prog.	Gr.	Tipol.	IG	NGG	Descrizione della FUNZIONALITÀ (DF) ed eventuale MOTIVAZIONE per la valutazione (MO)
3.1	A	FB1			DF → Deve essere possibile acquisire flussi di dati distinti per ogni Ente impositore, così come un unico flusso “multi-Ente” che il sistema dividerà in automatico per ogni Ente.
3.2	B	FB2		120	DF → Ogni flusso deve poter essere distinguibile dagli altri con un valore che lo renda univoco nell'ambito dello stesso Ente/entrata (es. un progressivo numerico all'interno di ogni anno solare) ma deve anche poter essere accorpato ad altri flussi, da emettere ma anche già emessi, con il medesimo valore. E' richiesto che la conferma dei flussi da parte della Committente possa avvenire per ogni singolo flusso ma anche per tutti i flussi aventi la stessa condizione (es. per tutte le minute di carico già approvate dai vari Enti impositori). La ricerca dei flussi deve essere consentita, singolarmente ma anche contemporaneamente, almeno per: codice Ente, tipo tributo/entrata, range di date di caricamento, stato, identificativo (valore univoco di cui sopra); i flussi relativi agli incassi devono inoltre poter essere ricercabili anche in base al canale di incasso (es. Banche/Poste/Web/...) mentre i flussi relativi ai provvedimenti devono poter essere distinti anche per tipologia di provvedimento (si veda il paragrafo successivo per informazioni aggiuntive). L'Aggiudicataria dettagli, anche con l'ausilio di screenshots (opzionali, massimo 15), come assolverà a quanto sopra descritto. MO → Considerato che i flussi in entrata gestiti da Trentino Riscossioni assommano a molte centinaia/anno, sarà privilegiata la soluzione che ne consente la migliore gestione.
3.3	A	FB1			DF → Deve essere prevista la possibilità di gestire, direttamente all'interno del sistema di riscossione, l'acquisizione di flussi parziali da “lasciare in stand-by” e che poi saranno uniti in un unico flusso di carico (con stesso progressivo e stesse regole) in modo da effettuare un'unica emissione di documenti a fronte di invii anche frazionati da parte degli Enti.
3.4	B	FB2		120	DF → Le anagrafiche devono essere registrate e ricercabili contemporaneamente sia con il codice fiscale sia con la partita IVA (codice fiscale numerico di 11 cifre) . Le anagrafiche devono obbligatoriamente possedere uno “status”, che sarà liberamente scelto, inseribile e gestibile nel tempo dalla Committente e che ne rappresenti sinteticamente la situazione così come conosciuta da Trentino Riscossioni. Lo “status” dovrà impedire, per alcuni dei valori assunti, che delle azioni possano essere eseguite (ad esempio l'evolversi di un documento intimativo in uno ingiuntivo): i valori e le azioni devono essere scelti parametricamente dalla Committente. Se la soluzione fornita prevede che il passaggio bonario → intimazione e/o intimazione → ingiunzione crei anche una nuova anagrafica, lo “status” precedente deve essere sempre riportato nella nuova anagrafica creata. L'Aggiudicataria dettagli la soluzione proposta, indicando anche la modalità di gestione e la lunghezza prevista per lo “status”. MO → Sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che consente una completa gestione delle anagrafiche, gestendone le “particolarità” in tutte le fasi di riscossione.
3.5	B	FB1			DF → Deve essere possibile impostare/modificare la data scadenza delle rate e la data di competenza (periodo di fatturazione), tanto a livello di flusso quanto a livello di singolo documento, indipendentemente dalla modalità di pagamento impostata e dal tipo di tributo gestito. A tale proposito si richiede di descrivere dettagliatamente la soluzione prevista. MO → Sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che garantisce la maggiore flessibilità possibile per adempiere alle esigenze di “cambio in corsa”, sempre possibile prima della conferma definitiva dei flussi.
3.6	B	FB2		120	DF → Il sistema deve permettere di far numerare automaticamente i documenti, in qualsiasi fase di riscossione, in modo univoco almeno per Ente/entrata ma deve anche recepire ed

					utilizzare un numero documento così come inviato dall'Ente, senza sovrascriverlo. L'Aggiudicataria dettagli come intenda soddisfare le esigenze espresse dalla Committente. MO → Sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che consente la massima flessibilità nell'imputazione dell'identificativo del documento che, spesso, rappresenta l'unico legame univoco con il gestionale degli Enti.
3.7	B	FB2		120	DF → I flussi “pre-coattivi” e “coattivi”, riferiti cioè ad intimazioni/messe in mora ed a ingiunzioni di pagamento, devono essere visualizzabili e ricercabili distintamente rispetto ai flussi “ordinari” riferiti ad avvisi bonari: a tale proposito si richiede di descrivere dettagliatamente la soluzione prevista, anche con l'ausilio di screenshots (opzionali, massimo 5). MO → Sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che facilita il Personale della Committente nelle statistiche e nelle ricerche mettendo a disposizione un filtro che divide almeno i 3 tipi principali di flussi di carico (bonari, intimazioni, ingiunzioni).
3.8	A	FB1			DF → Devono essere recepiti e memorizzati negli archivi, senza alcuna alterazione , i 256 caratteri previsti dall'ANSI; deve essere possibile gestire diverse tipologie di tributo anche all'interno dello stesso flusso (ad esempio, per la riscossione del servizio idrico: tributo per consumo dell'acqua, tributo per la depurazione, tributo per lo scarico nelle fognature, ...).
3.9	B	FB1			DF → Il sistema deve permettere l'esportazione generalizzata dei dati almeno nei 2 formati TXT (testo) e CSV (valori separati da punteggiatura, tipicamente da virgola). L'Aggiudicataria dettagli la soluzione proposta. MO → Sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che permette di ottenere in formati editabili ed elaborabili i dati significativi presenti nei databases, per eseguire lavorazioni e statistiche da effettuare off-line.
3.10	B	FB2		180	DF → Deve essere fornito, sia per la riscossione ordinaria sia per quella pre-coattiva e coattiva, un software che, tramite collegamento web, permetta agli Enti di comporre manualmente una lista di carico in tutti i formati obbligatori specificati dalla Committente nel presente capitolato (ed in tutti quelli aggiuntivi eventualmente proposti dall'Aggiudicataria) e permetta anche, in alternativa, di effettuare un upload di un flusso già creato dall'Ente in uno dei tracciati previsti per il carico. A tale proposito si richiede di descrivere dettagliatamente la soluzione prevista. MO → Sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che automatizza e rende indipendenti gli Enti nella fornitura dei flussi con un'interfaccia moderna e funzionale. Inoltre, l'impegno scritto ad adeguare, senza costi aggiuntivi, il software proposto a tutte le variazioni dei tracciati gestiti che potrebbero esserci durante tutto l'arco di esecuzione del contratto, farà ottenere un punteggio superiore.
3.11	A	FB1			DF → Si devono poter acquisire e gestire, sia per la riscossione ordinaria sia per quella pre-coattiva e coattiva, i carichi dagli Enti almeno nei tracciati “290 CNC semplificato” (specifico di TR ed allegato al bando di gara) e “450 Equitalia” (standard nazionale). Per ogni documento caricato nel sistema, deve essere inoltre possibile memorizzare e gestire (cioè modificare, inserire e cancellare): <ul style="list-style-type: none"> • almeno 100.000 caratteri di note descrittive; • una user-id ed una password (in domini definiti e quindi separati dalle note di cui al punto precedente) che il Contribuente potrà utilizzare per l'accesso ad aree riservate messe a disposizione dagli Enti o da Trentino Riscossioni.
3.12	A	FB2		120	DF → Per la sola riscossione ordinaria, l'Aggiudicataria si impegna ad acquisire e gestire i carichi dagli Enti anche in tutti i tracciati allegati al bando di gara.
3.13	B	FB2		120	DF → L'Aggiudicataria deve illustrare, con il massimo dettaglio possibile: <ul style="list-style-type: none"> • quali siano i controlli di validazione cui sono sottoposti i flussi in fase di carico. Devono, in ogni caso, essere garantiti quantomeno i seguenti controlli: <ul style="list-style-type: none"> ◦ la denominazione del debitore deve essere presente ◦ il CF (alfanumerico e numerico) deve essere presente e formalmente corretto ◦ gli indirizzi devono essere costituiti da almeno 6 caratteri ◦ i CAP, le descrizioni dei Comuni e le sigle delle Province devono essere validi e coerenti con l'archivio nazionale vigente tempo per tempo ◦ le date devono essere formalmente corrette ◦ l'importo di ogni tributo deve essere diverso da 0 • quali siano la tipologia di “listati” di controllo e le procedure da seguire per far

				<p>fornire agli Enti le eventuali correzioni da apportare (interattive, via flusso batch, via web-service);</p> <ul style="list-style-type: none"> • quali siano le modalità per far approvare all’Ente la minuta di carico e come viene recepito e gestito nel sistema il suo feedback; • quali siano le funzioni per il monitoraggio e la gestione dei vari passaggi per arrivare al caricamento finale dei dati negli archivi di produzione. <p>MO → Sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che permette di eliminare gli eventuali errori formali e di congruenza nei dati forniti dagli Enti, rendendo quanto più facile e sicura possibile l’interazione con l’Ente per le eventuali correzioni, per la conferma e per il caricamento dei dati da essi forniti nel sistema.</p>
3.14	B	FB2	120	<p>DF → L’Aggiudicataria deve illustrare, con il massimo dettaglio possibile, quali siano e con quale logica vengono gestiti gli indirizzi che il sistema permette di aggiungere all’indirizzo principale a cui è collegata un’anagrafica o un documento. Deve essere gestito, in ogni caso, almeno un indirizzo aggiuntivo collegato all’anagrafica nonché un indirizzo specifico collegato ad ogni singolo documento da inviare.</p> <p>MO → Sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la possibilità di memorizzare, per ogni codice fiscale, anche un indirizzo di spedizione, differente da quello registrato come “ufficiale”, a cui inviare alcune tipologie di documenti; • la possibilità di inviare ogni singolo avviso bonario, pur appartenente allo stesso codice fiscale, anche ad indirizzi differenti (così da recapitare con immediatezza le spedizioni alle singole filiali di banche, assicurazioni, ecc.).
3.15	A	FB2	120 (*)	<p>DF → L’Aggiudicataria si impegna a fornire i dati per la stamperia nei tracciati allegati al bando di gara, con le logiche di compilazione che saranno comunicate dalla Committente.</p> <p>(*) tale funzionalità dovrà essere soddisfatta entro 120 giorni dalla comunicazione da parte di Trentino Riscossioni delle logiche di compilazione degli stessi.</p>
3.16	C	FM	120	<p>DF → L’Aggiudicataria deve illustrare, con il massimo dettaglio possibile, quali siano le modalità di gestione informatica dei resi e quali siano le possibilità messe a disposizione della Committente per reperire in modo automatizzato gli indirizzi attualizzati su banche dati esterne e come tali indirizzi possano diventare fruibili nel sistema.</p> <p>MO → Sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che permette di automatizzare e velocizzare il ciclo di ri-emissione dei documenti la cui prima spedizione non sia andata a buon fine.</p>
3.17	B	FB2	120	<p>DF → L’Aggiudicataria deve illustrare, con il massimo dettaglio possibile, quali siano le modalità di produzione e di gestione di un “avviso unico di pagamento multi-entrata e multi-Ente” composto da debiti accorpati per codice fiscale e distinti per ogni tipologia di riscossione (ordinaria, intimazione, ingiunzione). La soluzione deve poter far ripartire gli importi delle singole rate tra le diverse entrate documentate nell’avviso e far ricondurre automaticamente i pagamenti ai documenti costituenti il documento unico.</p> <p>MO → Sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione più completa e fruibile, che consente di ottenere un significativo risparmio sui costi di stampa e di spedizione.</p>

4) PROVVEDIMENTI E VARIAZIONI DELLE LISTE DI CARICO

L'Aggiudicataria dovrà consentire alla Committente ed agli Enti, con la soluzione proposta, una gestione completa ed automatizzata di tutti i provvedimenti nonché un puntuale monitoraggio dei discarichi, delle sospensioni (e delle relative revoche, sia puntuali sia massive) e delle maggior rateazioni (e delle relative revoche, sia puntuali sia massive).

Prog.	Gr.	Tipol.	IG	NGG	Descrizione della FUNZIONALITÀ (DF) ed eventuale MOTIVAZIONE per la valutazione (MO)
4.1	A	FB2		120	DF → Si richiede che la gestione dei discarichi possa avvenire sia in modalità massiva (cioè tramite flusso di dati, nel tracciato allegato al bando di gara) sia puntuale (cioè con specifica funzione all'interno del prodotto), da parte della Committente come da parte dell'Ente e con una soluzione fruibile in ambiente web.
4.2	A	FB1			DF → Le comunicazioni da consegnare ai Contribuenti a seguito dei provvedimenti di variazione del carico (discarico e maggior rateazione), dovranno riportare i nuovi importi aggiornati ed il ricalcolo delle scadenze; anche per le sospensioni e le relative revoche deve essere prevista quantomeno una stampa riepilogativa con i dati principali del provvedimento inserito. Le comunicazioni relative ai provvedimenti devono poter essere stampate anche presso l'Ente.
In tutte le fasi di riscossione devono essere gestite/i:					
4.3	A	FB1			1) DF → le note di credito, da intendersi sia come "riconoscimento di credito totale e nuova emissione di altra fattura" sia come "variazione parziale del debito". Va gestito in automatico l'aggancio informativo con il documento originario e con gli eventuali pagamenti in esso già registrati.
4.4	B	FB2		120	2) DF → i recuperi automatici (o manuali) dall'Ente, a scelta parametrica della Committente, della quota tributi e di tutte le altre quote (es. interessi di mora, spese, aggio a carico Ente ed a carico Contribuente) i cui importi siano stati già versati all'Ente a seguito dell'applicazione di discarichi parziali/totali su documenti pagati, con possibilità di aggiungere oneri ex-novo a carico dell'Ente (es. spese di gestione della pratica di sgravio). L'Aggiudicataria descriva dettagliatamente le operazioni previste, anche con l'ausilio di screenshots (opzionali, massimo 15). MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che prevede un sistema di memorizzazione e di facile consultazione per tutte le operazioni da eseguire per recuperare dagli Enti le somme già versate che sono da restituire ai Contribuenti a seguito dell'applicazione di discarichi.
4.5	B	FB2		120	3) DF → le eccedenze generate sia a fronte di pagamenti oltre il dovuto sia a fronte dell'applicazione di note di credito/discarichi post-pagamento ed i relativi rimborsi, da inviare direttamente ai Contribuenti tramite bonifico o tramite assegno di traenza (in tracciato standard CBI); gli esiti di consegna degli assegni devono invece essere gestiti in base ai dati ricevuti nel tracciato allegato al bando di gara. Si richiede inoltre che sia possibile cumulare i rimborsi e che, conseguentemente, sia possibile versarli all'Ente allegando a corredo l'elenco delle singole posizioni creditrici, in modo da consentire il rimborso in autonomia da parte dell'Ente; viene richiesto inoltre di poter compensare i crediti del Contribuente su eventuali altre posizioni debitorie, scelte parametricamente dalla Committente e ad egli appartenenti, nonché di poter tener "sospesa" la quota da rimborsare nel caso in cui il Contribuente risulti titolare di altre posizioni non pagate, con importo minimo (che può riguardare sia la sola "sorte" sia i soli oneri od entrambi) scelto in modalità parametrica dalla Committente. La parametrizzazione deve inoltre garantire sia la possibilità di selezionare l'anno/gli anni di competenza/riferimento del tributo sia la possibilità di poter filtrare gruppi di posizioni debitorie. In presenza di documenti con coobbligati attivi, i rimborsi devono poter essere emessi anche nei loro confronti (a scelta della Committente: tale parametro deve poter essere modificato potenzialmente anche per ogni documento). A tale proposito si richiede di descrivere dettagliatamente tutte le operazioni previste, anche con l'ausilio di screenshots (opzionali, massimo 15).

					<p>MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che consente la massima flessibilità nel gestire i rimborsi ai Contribuenti, in accordo con quanto la Committente potrà decidere di volta in volta con gli Enti per gestire tutte le situazioni particolari che possono presentarsi nel tempo.</p>
					4) DF → le maggiori rateazioni e loro revoche. In dettaglio, il sistema deve:
4.6	A	FB1			4a) DF → consentire un unico piano di rateazione per tutti i debiti del Contribuente o solo per alcuni di essi (selezionabili singolarmente dalla Committente). La rateazione deve seguire le regole impostate a suo tempo per il/i documento/i oggetto di rateazione: quindi il compenso (sia a carico Ente sia a carico Contribuente), gli oneri e quant'altro soggetto a parametrizzazione dovrà riferirsi ai parametri che erano in vigore al momento della creazione dei documenti "originari".
4.7	A	FB2		120	4b) DF → permettere di inserire un piano di rateazione che possa arrivare ad almeno 120 rate, con periodicità predefinita (quantomeno: mensile, bimestrale, trimestrale). La scadenza della prima rata deve essere libera e le altre scadenze devono essere congruenti con essa (ad esempio, tutti i "giorni 20 di ogni bimestre"): se la prima rata ha scadenza nell'ultimo giorno del mese, tutte le altre scadenze dovranno corrispondere all'ultimo giorno del relativo mese .
4.8	B	FB2		120	4c) DF → consentire, oltre all'imputazione del classico piano di rateazione c.d. "alla francese" (rata costante, con quota capitale crescente e quota interessi decrescente), anche un piano di rateazione a rata crescente. Gli oneri devono, in ogni caso, poter essere inseriti tutti sulla prima rata o distribuiti su tutte le rate, a scelta della Committente per ogni singolo piano di rateazione gestito. L'Aggiudicataria dettagli la soluzione proposta, in particolare per quanto riguarda la gestione della rata crescente; MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione più flessibile e personalizzabile, che porta sia a soddisfare quanto più possibile le esigenze del Cittadino sia a massimizzare il recupero del debito.
4.9	A	FB1			4d) DF → consentire l'aggiunta di specifici oneri a carico del Contribuente (es. spese di gestione della pratica) di descrizione ed importo libero;
4.10	A	FB2		120	4e) DF → consentire di far pagare il Contribuente tramite addebito diretto in conto corrente o tramite bollettini postali/bancari, stampabili presso la Committente, in coerenza con tutti i tipi di bollettini che saranno utilizzati da Trentino Riscossioni nel corso dell'esecuzione del contratto e senza oneri aggiuntivi.
4.11	A	FB2		120	4f) DF → consentire di far scegliere alla Committente, parametricamente, se gli interessi di rateazione debbano decorrere dalla data di presentazione istanza o dalla data di scadenza della prima rata. Tale scelta dovrà essere modificabile nel tempo, senza che ciò abbia alcuna incidenza sui piani di rateazione già memorizzati nel sistema;
4.12	A	FB2		120	4g) DF → consentire l'invio del piano di rateazione ad un indirizzo alternativo indicato dal Contribuente registrato all'uopo, che deve essere memorizzato nel sistema per poter eventualmente essere anche variato/cancellato prima dell'invio;
4.13	B	FB2		120	4h) DF → consentire, oltre alla revoca puntuale, la revoca massiva (che deve essere proposta automaticamente del sistema a fronte dei parametri inseriti dalla Committente. Uno dei parametri che dovrà essere fornito obbligatoriamente è quello riferito all'importo residuo minimo sotto il quale non dovrà essere effettuata): la revoca massiva dovrà trovare attuazione solo previa conferma. La revoca dovrà ripristinare la situazione ante-rateazione a livello di oneri, re-imputando eventuali pagamenti intervenuti durante la rateazione e predisporre il documento informativo da inviare al Contribuente: a tale proposito vanno descritte in dettaglio tutte le operazioni previste; MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che automatizza le revoche senza il controllo puntuale di ogni maggior rateazione, con relativo guadagno di tempo e minore possibilità di errori.
					5) DF → le sospensioni e loro revoche. In dettaglio, il sistema deve:
4.14	A	FB2		120	5a) DF → gestire la sospensione a termine (cioè indicando preventivamente la data di fine sospensione) con revoca automatica dopo il superamento di tale data;
4.15	A	FB2		120	5b) DF → consentire l'inserimento di causali specifiche per la revoca, pre-codificabili liberamente e senza limitazioni dalla Committente. Tali causali devono costituire anche un dato di ricerca all'interno del sistema;

4.16	A	FB2		120	5c) DF → permettere la revoca anche in data successiva rispetto al suo inserimento a sistema, continuando pertanto a mantenere, fino a tale data futura, l'importo (tipicamente più basso) dovuto dal Contribuente nel periodo di sospensione;
4.17	B	FB2		120	5d) DF → permettere la revoca massiva, ad esempio in caso di richiesta di inesigibilità. L'Aggiudicataria indichi quali parametri saranno messi a disposizione della Committente per questa casistica; MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che automatizza le revoche senza il controllo puntuale di ogni sospensione, con relativo risparmio di tempo e minore possibilità di errori.
4.18	B	FB2		120	6) DF → stampe/report (esportabili almeno nei formati TXT e CSV), producibili in autonomia anche dagli Enti, per il monitoraggio dei provvedimenti: a questo proposito, deve essere posta particolare attenzione alla reportistica che permette la verifica delle rate scadute e non pagate dei documenti rateizzati. Si richiede di descrivere dettagliatamente tutte le operazioni previste e, sinteticamente, il risultato prodotto dalle elaborazioni; MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che consente sia alla Committente sia agli Enti il puntuale monitoraggio sui provvedimenti emessi.
4.19	C	FM		60	7) DF → eventuali altre funzionalità, da descrivere in dettaglio, rispetto a quanto previsto nei punti sopradescritti; MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che permette di avere un impatto qualitativo verso l'automazione, il monitoraggio dell'operatività e la semplificazione del rapporto con gli Enti Soci.

5) PAGAMENTI E RICONCILIAZIONI


L'Aggiudicataria dovrà permettere alla Committente, con la soluzione proposta, una riconciliazione dei pagamenti quanto più automatizzata possibile, garantendo la massima flessibilità nella ricerca delle posizioni registrate nel sistema e consentendo una rapida e facile imputazione degli scarti, nell'ambito della gestione di una pluralità di canali di riscossione.

Prog.	Gr.	Tipol.	IG	NGG	Descrizione della FUNZIONALITÀ (DF) ed eventuale MOTIVAZIONE per la valutazione (MO)
					La soluzione deve permettere la riconciliazione anche per gli incassi pervenuti anticipatamente rispetto all'inserimento delle posizioni debitorie nel sistema nonché gli eventuali incassi di rate fuori sequenza, con identificazione e riordino automatici. Devono essere gestite, in tutto il loro iter, almeno le seguenti modalità di pagamento:
5.1	A	FB2		120	DF → bollettino bancario Freccia, con gestione di distinti range di numerazione, al fine di consentire l'emissione di bollettini in proprio oltre che da parte del service di stampa;
5.2	A	FB1			DF → tutte le tipologie di bollettino postale che si susseguiranno nell'arco dell'esecuzione del contratto (bianco, premarcato e premarcato fatturatore, ...);
5.3	A	FB1			<p>DF → addebito pre-autorizzato SEPA, appoggiato su Banca o Posta, con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestione deleghe, variazioni e revoche, sia su iniziativa Banca/Posta, sia su iniziativa Ente/Trentino Riscossioni; • generazione dei flussi di addebito parametrata su Ente, tributo, data-scadenza, data emissione e anche a livello individuale. Il sistema deve poter far scegliere parametricamente alla Committente, per ogni singola estrazione degli addebiti, se: <ul style="list-style-type: none"> - produrre un unico flusso per tutte le Banche + un flusso per la Posta; - produrre flussi distinti per ogni singola Banca + un flusso per la Posta; - produrre un flusso per ogni gruppo di Banche (caratterizzato da un unico ABI che raggruppa molti ABI, eventualmente anche quello assegnato alle Poste); • possibilità di recupero delle deleghe SEPA preesistenti ed in possesso dell'Ente, a seguito di subentro della Committente ad altro soggetto riscossore o a seguito di fusioni/incorporazioni/cancellazioni di Enti; • acquisizione dei flussi SEPA e loro inoltro su circuito bancario previa verifica di congruenza rispetto allo stato delle deleghe. <p>Data la moltitudine di Enti/entrate gestite dalla Committente, l'elaborazione per produrre i flussi di addebito SEPA deve risultare agevole. Si richiede quindi obbligatoriamente che:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sia possibile elaborare contemporaneamente tutte le posizioni che scadono (o siano scadute) nella data che la Committente potrà indicare di volta in volta; • sia possibile elaborare, al pari delle altre e contemporaneamente ad esse, anche quelle posizioni, di futura scadenza o scadute, che dovessero risultare in parte già pagate/discaricate al momento dell'elaborazione; • sia possibile produrre i flussi divisi in base al codice ABI di destinazione (o anche ad un raggruppamento di codici ABI, a scelta della Committente). <p>Tutti gli import e gli export previsti dalla normativa SEPA devono essere gestiti in formato XML e dovranno essere adeguati, senza costi aggiuntivi, a tutte le variazioni di tracciato e di formato che dovessero susseguirsi nel corso dell'esecuzione del contratto;</p>
5.4	B	FB2		120	<p>DF → bonifico, con gestione degli automatismi di riconciliazione sulla base di causali codificate, applicabile a tutte le entrate gestite dalla Committente. Vanno gestiti anche i flussi SEPA "SL" (struttura libera). L'Aggiudicataria indichi in dettaglio la soluzione proposta;</p> <p>MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che "trasforma" il bonifico in un pagamento da riconciliare automaticamente e con la massima sicurezza dal sistema, con risparmio di tempo per la Committente.</p>
5.5	A	FB1			DF → modello F24 e bollettino postale equivalente, con e senza identificativo operazione;
5.6	A	FB1			DF → sportello, con gestione completa della normativa antiriciclaggio;

5.7	A	FB2		120	DF → MAV, con numerazione progressiva contenuta all'interno di un range che la Committente deve poter specificare e che deve poter essere modificato nel tempo;
5.8	A	FB2		60 (*)	DF → circuiti Lottomatica e Sisal, con la messa a disposizione dei dati essenziali (es. importo attualizzato) così da far effettuare i pagamenti in tempo reale presso i loro punti convenzionati; flusso specifico SOGEL, in cui vengono cumulati i pagamenti riferiti alla tassa auto riscossi da ogni tabaccaio convenzionato con la PAT: i dati contenuti nel flusso andranno arricchiti, senza costi aggiuntivi, con i dati bancari presenti in specifico archivio in modo da creare le richieste di addebito SEPA verso i relativi istituti di credito; (*) tale funzionalità dovrà essere soddisfatta entro 60 giorni dalla fornitura da parte di Trentino Riscossioni dei tracciati, comprensiva delle logiche di compilazione degli stessi;
5.9	B	FB2		120	DF → i cd. “pagamenti senza carico”, cioè quei pagamenti che non hanno un corrispondente avviso/documento presente nel sistema pur potendo associarsi anche, ma non necessariamente, ad un'anagrafica di riferimento già inserita in precedenza nel sistema. L'Aggiudicataria indichi in dettaglio la soluzione proposta a tale riguardo; MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che automatizza il più possibile l'acquisizione dei pagamenti senza carico, con risparmio di tempo per la Committente.
					L'Aggiudicataria indichi e descriva in dettaglio il comportamento del sistema riguardo la:
5.10	B	FB1			DF → visualizzazione ed i criteri di ricerca di ogni singola posizione imputata a sistema (deve essere garantita la ricerca quantomeno per: codice fiscale, identificativo del documento, data di registrazione del pagamento), la modalità di gestione e di recupero degli scarti non riconciliati, l'esistenza di report di controllo a livelli diversi di aggregazione: Trentino Riscossioni, Comunità di valle/Unione di Comuni, tipologia di entrata, periodo di competenza, flusso di carico, fino al dettaglio del singolo Contribuente; MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che permette il miglior controllo della situazione dei pagamenti a diversi livelli di dettaglio, così da garantire una migliore sicurezza di quadratura contabile.
5.11	B	FB2		120	DF → memorizzazione, a fronte di ogni pagamento registrato nel sistema, di almeno 100 caratteri di note (compilabili in modo interattivo ed in totale libertà dal Personale della Committente abilitato) che siano sempre visualizzabili attraverso un rapido richiamo all'interno della soluzione fornita; MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che permette di scrivere facilmente delle note che possano lasciare traccia della motivazione di un'imputazione “non standard” di un qualsiasi pagamento;
5.12	C	FM		60	DF → disponibilità di funzioni aggiuntive rispetto ai punti sopradescritti (ad esempio l'incasso attraverso altre modalità di pagamento); MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che contiene una pluralità di modalità di pagamento semplici, innovative, fruibili per il Cittadino, diffuse sul territorio e di facile riconciliazione per la Committente.

6) RIVERSAMENTO





L'Aggiudicataria dovrà garantire alla Committente, con la soluzione proposta, la migliore qualità possibile della gestione informatica della fase di riversamento degli incassi agli Enti beneficiari. Tale qualità si misura con la messa a disposizione del massimo dettaglio delle informazioni visibili/stampabili/scaricabili su device e con la possibilità di aggiungere al riversamento standard qualsiasi voce di compensazione, sia positiva sia negativa, nell'ottica di una completezza operativa e della memorizzazione permanente nel sistema anche degli eventi estemporanei che si possono succedere nel tempo.


Prog.	Gr.	Tipol.	IG	NGG	Descrizione della FUNZIONALITÀ (DF) ed eventuale MOTIVAZIONE per la valutazione (MO)
6.1	B	FB1		60	<p>DF → Deve essere possibile parametrizzare il riversamento all'Ente rispetto almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alla frequenza, che può essere diversa per Ente, per tributo/entrata, per lista di carico e che può cambiare nel tempo dell'esecuzione del contratto; • al periodo (range di date) entro cui sono ricompresi e aggregati i movimenti; • alla data valuta riconosciuta alla Committente; • al codice tributo/entrata movimentato, in modo che per un unico movimento possano anche esistere più Enti beneficiari; • alla modalità di pagamento (RID, singolo circuito delle carte di debito/credito, Banca, ecc.). <p>L'Aggiudicataria dettagli quanto più possibile la soluzione proposta aggiungendo, se previsti, gli ulteriori parametri messi a disposizione.</p> <p>MO → Sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che rende i riversamenti quanto più aderenti alle particolarità concordate con gli Enti nei contratti di servizio.</p>
6.2	A	FB1			<p>DF → Nei casi in cui gli importi da versare risultino inferiori a quanto dovuto alla Committente (per esempio a seguito di recuperi di quote verso l'Ente o a seguito di sole imputazioni di storni nel periodo di riferimento), il sistema deve eliminare il riversamento negativo creato e riportare automaticamente il saldo negativo al primo riversamento successivo utile.</p>
6.3	B	FB2		120	<p>DF → In occasione dei riversamenti devono poter essere gestiti i recuperi su eventuali anticipazioni precedentemente immesse: l'Aggiudicataria dettagli la logica e la modalità di gestione delle anticipazioni e dei relativi recuperi nella soluzione proposta.</p> <p>MO → Sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che rende i riversamenti quanto più aderenti alle particolarità concordate con gli Enti nei contratti di servizio.</p>
6.4	B	FB2		120	<p>DF → L'Aggiudicataria descriva ed illustri, anche con l'inserimento di screenshots (opzionali, massimo 15), tutti gli importi gestiti e visualizzati nel sistema che concorrono a formare la giornata di riversamento, la logica con cui essi sono calcolati e la modalità di ricerca e visualizzazione fino ai singoli dettagli. In ogni caso, devono essere obbligatoriamente presenti e distinti almeno i seguenti importi per ogni Ente beneficiario e giornata di riversamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • saldo contabile degli incassi/storni del periodo che ha formato il riversamento; • compensi a carico Ente ed a carico Contribuente; • l'IVA sui compensi, distinta tra IVA sui compensi a carico Ente e l'IVA su compensi a carico Contribuente; • altri oneri e spese; • eventuali anticipi e relativi recuperi; • eventuali altre voci di compensazione (almeno 15), liberamente codificabili e gestibili dalla Committente, sia in aggiunta che in detrazione al riversamento; • totale da versare. <p>MO → Sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che rende il controllo sui riversamenti il più completo possibile, in modo da rispondere ad ogni eventuale quesito degli Enti con immediatezza e dovizia di particolari.</p>
6.5	A	FB1			<p>DF → L'aliquota IVA relativa ai compensi deve poter essere gestita autonomamente dalla Committente in modo tabellare cosicché, in caso di variazione normativa relativa alla stessa, il sistema potrà essere adeguato in autonomia e senza costi aggiuntivi.</p>

6.6	B	FB1		<p>DF → Devono essere presenti automatismi per la creazione dei bonifici di riversamento in standard SEPA (formato XML) secondo le specifiche attuali ed in accordo con le specifiche tecniche che si susseguiranno per tutto l'arco temporale di validità del contratto: gli adeguamenti di tracciato e di formato dovranno essere eseguiti senza costi aggiuntivi. Deve inoltre essere possibile inserire causali specifiche all'interno di ogni bonifico. L'Aggiudicataria dettagli quali strumenti e quali automatismi metterà a disposizione di Trentino Riscossioni per adempiere alla richiesta.</p> <p>MO → Sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che rende le operazioni di riversamento con bonifico, che coinvolgono molte decine di Enti beneficiari, quanto più automatizzate e conformi alle normative vigenti.</p>
6.7	C	FM	120	<p>DF → Si dettagli, se prevista, la modalità di generazione delle informazioni da inoltrare all'Ente, in formato PDF e CSV, ad accompagnamento dell'operazione di riversamento.</p> <p>MO → Sarà dato maggior punteggio alla soluzione che permette di avere, con maggiore tempestività rispetto alla rendicontazione standard, dei files da fornire agli Enti che contengono le posizioni componenti il riversamento.</p>
6.8	C	FM	60	<p>DF → Disponibilità di funzioni aggiuntive, da descrivere in dettaglio, rispetto ai punti sopradescritti.</p> <p>MO → Sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che prevede ulteriori funzioni atte a garantire un miglior controllo della fase di riversamento.</p>

7) RENDICONTAZIONE AGLI ENTI

L'Aggiudicataria dovrà, con la soluzione proposta, permettere agli Enti una verifica agevole, in ambiente web, delle correlazioni esistenti tra anagrafica, carichi, variazioni dei carichi, pagamenti, riversamenti, misure cautelari ed azioni esecutive. Deve essere consentita un'esplorazione con un forte livello di dettaglio e la visualizzazione/stampa di tutti i documenti inviati ai Contribuenti in ogni fase della riscossione.



Prog.	Gr.	Tipol.	IG	NGG	Descrizione della FUNZIONALITÀ (DF) ed eventuale MOTIVAZIONE per la valutazione (MO)
					Si richiede che la soluzione permetta di:
7.1	B	FB1			DF → impostare selezioni di dettaglio e con aggregazioni per Ente, Contribuente, entrata, distinta di carico, anno di riferimento del tributo, periodo di incasso e di riversamento. A tale proposito si richiede di descrivere dettagliatamente la soluzione prevista, eventualmente anche con l'inserimento di screenshots (opzionali, massimo 10); MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che permette agli Enti il reperimento di quante più informazioni possibili con facilità ed immediatezza.
7.2	B	FB1			DF → offrire livelli differenti di visibilità ad Ente, raggruppamento di Enti, Comunità di valle, in relazione alla diversa configurazione dei rapporti contrattuali. Tutte le informazioni e tutte le selezioni (comprese quelle riferite al tipo di tributo/entrata) che vengono rese fruibili a livello di singolo Ente dovranno esserlo anche per ogni raggruppamento di Enti, in modo che l'Ente "aggregante", indipendentemente dal fatto che sia un Ente che gestisce anche la propria riscossione oppure no, abbia la massima visibilità di tutti i dati di tutti gli Enti ad esso aderenti. A tale proposito si richiede di descrivere dettagliatamente la soluzione prevista, eventualmente anche con l'inserimento di screenshots (opzionali, massimo 10); MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che riproduce fedelmente nella rendicontazione l'organizzazione del territorio del Trentino e che sia così flessibile da adeguarsi alle possibili evoluzioni senza che si debba provvedere ad implementarla.
7.3	B	FB1			DF → visualizzare i dati tramite applicativo WEB, con possibilità di distinguere in modo certo e netto, nei riversamenti, tra importo lordo, compensi (divisi fra compensi a carico Ente e carico Contribuente), IVA distinta per ognuno dei 2 compensi, oneri, anticipazioni, recuperi di anticipazioni, altri importi a debito/credito, riversato netto, potendo scegliere dinamicamente livelli diversi di aggregazione fino al dettaglio del singolo pagamento di un Contribuente. L'Aggiudicataria indichi in dettaglio le modalità di fruizione per l'Ente di questi dati, eventualmente anche con l'inserimento di screenshots (opzionali, massimo 10); MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che permette agli Enti di reperire quante più informazioni possibili con facilità ed immediatezza.
7.4	B	FB1			DF → visualizzare tutti i documenti inseriti dalla Committente (comprese le relate di notifica A/R e A/G, i solleciti, le notifiche per pubblica affissione, ...) tramite collegamento diretto nell'applicazione messa a disposizione degli Enti. L'Aggiudicataria indichi in dettaglio le modalità di fruizione per l'Ente di questi dati, eventualmente anche con l'inserimento di screenshots (opzionali, massimo 10); MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che permette agli Enti di accedere con facilità e rapidità a tutte le informazioni registrate nel tempo da Trentino Riscossioni che concorrono a formare il "profilo" di ogni Contribuente;
7.5	B	FB2		120	DF → effettuare il download dei flussi (per quanto riguarda i pagamenti, obbligatoriamente nel tracciato allegato al bando di gara), che contengono i risultati delle selezioni impostate (specificare i formati messi a disposizione: posizionale TXT, CSV, XML, ...). L'Aggiudicataria dettagli le modalità di reperimento per l'Ente di questi flussi ed il loro contenuto; MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che consente il puntuale monitoraggio sullo stato della riscossione e che, se richiesto dagli Enti, permette di aggiornare automaticamente i loro gestionali con i dati prodotti dalle elaborazioni della Committente;
7.6	B	FB1			DF → elaborare il conto giudiziale, che deve essere conforme rispetto alla normativa che risulterà in vigore durante tutto l'arco di esecuzione del contratto, in formato editabile per la Committente. L'Aggiudicataria indichi le logiche di compilazione dei prospetti rispetto ai dati memorizzati nel sistema e se e come l'Ente possa reperire in automatico tali prospetti;

					MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che permette agli Enti automazione ed autonomia nel gestire il proprio conto giudiziale;
7.7	B	FB2		180	DF → rendere disponibile all'Ente la documentazione e tutte le informazioni riferite all'inesigibilità. L'Aggiudicataria dettagli quanto prevede di offrire; MO → Sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che espone con migliore chiarezza possibile verso l'Ente la gestione delle quote inesigibili;
7.8	B	FB1			DF → avere un accesso semplice ma sicuro per il Personale degli Enti: precisare in dettaglio quali siano i meccanismi adottati per l'identificazione e l'autorizzazione all'accesso; MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che offre maggior semplicità e sicurezza anche verso i soggetti informaticamente meno esperti;
7.9	B	FB1			DF → avere una rapida ed efficace ricerca delle posizioni nel sistema: precisare in dettaglio, anche con l'aiuto di screenshots (opzionali, massimo 20), quali sono i criteri di ricerca previsti per ogni singola posizione a livello di anagrafica, di lista di carico, di pagamento, di riversamento, di provvedimento; MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione più completa ed intuitiva;
7.10	C	FM		120	DF → ottenere un'eventuale rendicontazione di dettaglio delle singole posizioni che compongono una trattenuta sul riversamento all'Ente, ad esempio a seguito di rimborso di quote ai Contribuenti. L'Aggiudicataria descriva in dettaglio la soluzione proposta; MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che offre maggior chiarezza e trasparenza nei confronti degli Enti Soci;
7.11	C	FM		60	DF → gestire eventuali altre funzionalità, da descrivere in dettaglio; MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che prevede maggior completezza al fine di garantire una efficace e tempestiva rendicontazione agli Enti.
7.12	A	FB1			DF → Tutti i dati visualizzabili dagli Enti dovrebbero essere reperiti in tempo reale dagli archivi centrali della riscossione; è concesso che possano essere "copiati" dal sistema centrale, in parte o per intero, tramite l'esecuzione di una procedura off-line: in questo caso, la "copia" deve avvenire almeno 3 volte a settimana (con giorni che saranno scelti e comunicati dalla Committente) e al di fuori degli orari lavorativi della Committente e degli Enti.


8) GESTIONE DELLA MOROSITÀ (FASI PRE-COATTIVA, COATTIVA E CONTENZIOSO)

L'Aggiudicataria dovrà garantire, con la soluzione proposta, una completa gestione della fase di riscossione pre-coattiva, coattiva e del contenzioso con automatismi ed alert informatici che favoriscano le azioni della Committente. Sarà quindi preferita la soluzione che permetta una gestione globale ed automatizzata, che agevoli il rispetto delle normative, che consenta il controllo su tutte le posizioni in lavorazione e che preveda anche un puntuale monitoraggio dei termini di decadenza/prescrizione (sia dei tributi sia delle ingiunzioni).

Prog.	Gr.	Tipol.	IG	NGG	Descrizione della FUNZIONALITÀ (DF) ed eventuale MOTIVAZIONE per la valutazione (MO)
					La soluzione deve (o può, per le funzionalità di tipologia FM):
8.1	A	FB1			DF → permettere di generare internamente al sistema i carichi partendo dalle posizioni morose della fase ordinaria (per le intimazioni) o dalle posizioni morose delle intimazioni (per le ingiunzioni), mantenendo il collegamento con il documento originario comprensivo di tutto il contenuto informativo, anche a livello di eventuali note;
8.2	A	FB2		120	DF → creare i flussi per la stampa massiva delle intimazioni, delle ingiunzioni, dei solleciti post-ingiunzione, dei preavvisi/fermi dei beni mobili registrati, ... eventualmente anche corredate dai riferimenti del documento originario (importo originario, pagamenti effettuati, discarichi applicati, ...) se richiesto, parametricamente, dalla Committente. I tracciati record con cui creare questi flussi sono quelli allegati al bando di gara;
8.3	A	FB1			DF → poter far aggregare, a scelta parametrica e per ogni emissione di documenti, più posizioni debitorie rispetto al medesimo soggetto (inteso come stesso codice fiscale);
8.4	B	FB2		120	DF → gestire una anagrafe unica certificata , che rappresenti il solo riferimento per l'espletamento di ogni misura cautelare/azione esecutiva, e che sia aggiornabile in ogni momento ed in totale autonomia dalla Committente sia in modalità on-line sia in modalità "flusso". Tale anagrafica deve obbligatoriamente contenere uno "status", che sarà liberamente scelto, inseribile, cancellabile e modificabile nel tempo dalla Committente e che ne rappresenti sinteticamente la situazione così come conosciuta da Trentino Riscossioni. Lo "status" dovrà impedire, per alcuni dei valori assunti, che alcune azioni siano eseguite (ad esempio l'invio di un sollecito a Società fallite): i valori e le azioni devono poter essere scelti parametricamente dalla Committente con la possibilità, se necessario, di essere modificati senza limiti. Si richiede di descrivere dettagliatamente la soluzione proposta; MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che permette la maggiore flessibilità di aggiornamento di un'anagrafica unica certificata, che è alla base di una corretta gestione Societaria (in particolare per le fasi del contenzioso);
8.5	B	FB1			DF → gestire almeno 10 coobbligati, collegati "informaticamente" all'obbligato principale, per ogni documento da emettere. La gestione deve prevedere, a scelta parametrica della Committente, l'invio del documento intimativo/ingiuntivo ai coobbligati contestualmente o in modo differito rispetto all'invio all'obbligato principale, imputando o meno le spese di notifica a tutti i debitori. Ogni coobbligato deve essere gestito come una qualsiasi altra anagrafica, con la possibilità, quindi, di poterlo ricercare, inserire, variare e cancellare sempre (anche dopo che gli siano stati notificati dei documenti intimativi/ingiuntivi o facenti parte di misure cautelari/azioni esecutive) ed in totale autonomia rispetto all'obbligato principale. L'Aggiudicataria indichi in dettaglio come intende assolvere a tali modalità e come il sistema tratterà, per tali posizioni, l'espletamento delle misure cautelari e delle azioni esecutive; MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione più completa e flessibile, che permette di ottemperare alle diverse esigenze degli Enti di gestione dei coobbligati e che permette di tenere distinguibili e facilmente visualizzabili le azioni post-ingiunzione a carico dell'obbligato principale e dei coobbligati;
8.6	B	FB2		180	DF → far effettuare simulazioni sui nuovi carichi in base agli indici di riscuotibilità/solvibilità per determinare in maniera puntuale i compensi e le stime dei potenziali incassi. A tale proposito si richiede di descrivere dettagliatamente la soluzione proposta; MO → sarà privilegiata la soluzione che permette alla Committente di ottenere un budget in base alla "storia" delle riscossioni gestite nel tempo;

8.7	B	FB1		<p>DF → generare intimazioni ed ingiunzioni, permettendo a Trentino Riscossioni di gestire:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la scadenza della/e rata/e in base alla data di avvenuta notifica positiva; • la suddivisione del compenso a carico Ente e Contribuente. Tale suddivisione deve essere gestita in 2 periodi distinti e stabiliti parametricamente per ogni blocco di intimazioni/ingiunzioni: i 2 periodi vanno intesi come “entro N giorni dalla notifica positiva dell'intimazione/ingiunzione” (c.d. primo periodo) e “dopo N giorni dalla notifica positiva dell'intimazione/ingiunzione” (c.d. secondo periodo). Ciò premesso, il compenso deve poter essere gestito almeno nei seguenti modi: <ul style="list-style-type: none"> ➤ totalmente libero e parametrico, cioè con compensi sia a carico Ente sia a carico Contribuente, eventualmente entrambi valorizzati, sia nel primo sia nel secondo periodo; ➤ in base alla “legge finanziaria 2006” e ss.mm., cioè con un compenso complessivo stabilito da un valore parametrico, da suddividere obbligatoriamente: <ol style="list-style-type: none"> 1. nel primo periodo, a carico del Contribuente per il 3% e per la restante percentuale a carico dell'Ente; 2. nel secondo periodo, tutto a carico del Contribuente; ➤ in base ad una percentuale o un importo fisso sulle somme incassate, da richiedere all'Ente beneficiario in fase di riversamento, aggiuntivo ed indipendente da tutti gli altri valori inseriti e sopra specificati; <p><u>nota:</u> i parametri sopra indicati devono poter essere specificabili e differenziabili potenzialmente per ogni singolo carico gestito dalla Committente ma anche in modo generalizzato</p> <ul style="list-style-type: none"> • il calcolo degli oneri aggiuntivi (oneri statici tabellari applicati a seguito di azione espletata; oneri statici a piè di lista; oneri dinamici corrispondenti agli interessi di mora e calcolati al momento del pagamento, a livello di ogni Ente/entrata ma con la possibilità di avere una sola regola valida per tutti gli Enti/entrate gestiti), dei diritti di notifica e delle spese; • l'attribuzione di oneri “liberi”, da porre a carico dell'Ente o del Contribuente; • il riporto degli oneri non pagati delle intimazioni nelle ingiunzioni da cui dovesse derivare ed in tutte le successive misure cautelari/azioni esecutive; • la rendicontazione informatica (flusso dati) ed ottica (scansione) dei documenti emessi, delle relate delle raccomandate inviate e delle CAD/CAN, con inserimento automatico, per le CAD/CAN, dei relativi oneri che la Committente dovrà poter parametrizzare e modificare a suo piacimento. <p>Si richiede una descrizione dettagliata riguardo l'assolvimento di ognuno dei punti soprastanti, anche con l'ausilio di screenshots (opzionali, massimo 25);</p> <p>MO → sarà privilegiata la soluzione più completa e flessibile, che permette di ottemperare alle più svariate esigenze degli Enti e della Committente considerato quanto già previsto dagli attuali contratti di servizio e quanto in futuro potrà essere deciso tra le parti;</p>
8.8	B	FB2		<p>120</p> <p>DF → permettere di impostare le regole per lo sviluppo delle misure cautelari e delle azioni esecutive (flusso di lavoro e sequenza di azioni da compiere per ognuna di esse) e per il calcolo di mora, degli interessi, degli oneri (con valore proposto in automatico), dei diritti, delle spese, in maniera differente per Ente/entrata e per fasce di importo, con possibilità di configurarne la determinazione in automatico o diretta (cioè con inserimento manuale nel sistema, previa specifica abilitazione). In ogni fase della riscossione qualsiasi onere, compreso l'aggio di riscossione eventualmente già memorizzato nel sistema, deve poter essere modificato in autonomia dalla Committente nell'importo e nella descrizione, previa specifica abilitazione e con conseguente registrazione del relativo log di variazione.</p> <p>La Committente deve poter inoltre, in modo parametrico ed in totale autonomia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • definire la priorità di incasso di ogni onere (rispetto agli altri oneri e rispetto ai tributi) in modo da ripartire adeguatamente gli importi in caso di pagamenti parziali; • assoggettare qualsivoglia onere a compenso; • assoggettare qualsivoglia onere a IVA; • indicare se un onere sarà riversato (totalmente o in quota percentuale) o trattenuto (totalmente o in quota percentuale);

				<ul style="list-style-type: none"> • indicare se un onere sarà richiesto, totalmente o solo in parte, in fase di inesigibilità (per i dettagli, si veda l'apposito paragrafo); • in caso di ristampa a seguito di notifica negativa, decidere se aggiornare o meno l'importo degli interessi in base alla nuova data di emissione del documento; <p>si richiede descrizione dettagliata riguardo l'assolvimento di quanto richiesto, anche con l'ausilio di screenshots (opzionali, massimo 20); MO → sarà privilegiata la soluzione più completa e flessibile, che permette di ottemperare alle più svariate esigenze degli Enti e della Committente considerato quanto già previsto dagli attuali contratti di servizio e quanto in futuro potrà essere deciso tra le parti;</p>
8.9	B	FB2	120	<p>DF → in funzione della posizione debitoria (profilo di riscuotibilità/solvibilità, tempestività dei pagamenti), delle possidenze e delle regole per lo sviluppo delle azioni cautelari ed esecutive, attivare le procedure cautelative (fermo auto, ipoteca, ...) ed esecutive (vendita immobiliare, espropriazione di crediti, fitti e pigioni, pignoramento dello stipendio/pensione, ...), potendo scegliere se coinvolgere in tali procedure tutti i documenti scaduti del Contribuente o solo una parte di essi (es. solo quelli per i quali i termini di prescrizione dell'ingiunzione non sono ancora scaduti). L'Aggiudicataria dettagli la soluzione proposta; MO → sarà privilegiata la soluzione che permette alla Committente di risparmiare tempo grazie alle flessibilità previste;</p>
8.10	B	FB2	180	<p>DF → permettere di impostare le azioni di recupero in maniera configurabile rispetto al debito complessivo, agli incassi avvenuti in precedenza, alle possibili prescrizioni, alla numerosità degli atti ingiuntivi, alla storia del Contribuente, alla tipologia di tributo/entrata. A tale proposito si richiede di descrivere dettagliatamente la soluzione proposta; MO → la flessibilità di gestione di un debito, rapportata alla situazione economica effettiva di un Contribuente, avrà una valutazione più alta;</p>
8.11	A	FB1		<p>DF → gestire un archivio di soggetti qualificati per le notifiche e per le azioni esecutive (ufficiali giudiziari, messi notificatori, ...), che consenta la gestione informatizzata dei carichi di lavoro e della rendicontazione puntuale del lavoro svolto;</p>
8.12	B	FB2	120	<p>DF → collegarsi con databases esterni per il rilievo delle possidenze e delle posizioni lavorative (quantomeno per i beni mobili registrati, i conti correnti e le agenzie del lavoro), e gestire il loro caricamento nel sistema sia in modalità massiva sia in modalità puntuale. Descrivere in dettaglio tutti gli archivi interfacciabili e le modalità di interazione con essi; MO → sarà privilegiata la soluzione più completa ed automatizzata;</p>
8.13	B	FB1		<p>DF → gestire in modo completo ed automatizzato il fermo amministrativo di beni mobili registrati. Deve essere in ogni caso garantita una quadratura giornaliera automatizzata, con relativi alert in caso di non quadratura tra i fermi (iscritti, sospesi, cancellati e revocati) presenti negli archivi della Motorizzazione e/o dell'ACI/PRA e le relative posizioni presenti nel gestionale della riscossione proposto alla Committente. A tale proposito si richiede di descrivere dettagliatamente tutte le operazioni previste; MO → sarà privilegiata la soluzione più completa ed automatizzata;</p>
8.14	B	FB1		<p>DF → gestire in modo completo ed automatizzato il pignoramento presso terzi di crediti, stipendi, pensioni e conti correnti. Descrivere dettagliatamente tutte le operazioni previste; MO → sarà privilegiata la soluzione più completa ed automatizzata;</p>
8.15	B	FB1		<p>DF → gestire in modo completo ed automatizzato il pignoramento mobiliare. A tale proposito si richiede di descrivere dettagliatamente tutte le operazioni previste; MO → sarà privilegiata la soluzione più completa ed automatizzata;</p>
8.16	B	FB1		<p>DF → gestire in modo completo ed automatizzato il pignoramento immobiliare. A tale proposito si richiede di descrivere dettagliatamente tutte le operazioni previste; MO → sarà privilegiata la soluzione più completa ed automatizzata;</p>
8.17	B	FB1		<p>DF → gestire e permettere il controllo automatizzato delle insinuazioni fallimentari. A tale proposito si richiede di descrivere dettagliatamente tutte le operazioni previste; MO → sarà privilegiata la soluzione più completa ed automatizzata;</p>
8.18	B	FB2	120	<p>DF → gestire nuove posizioni anagrafiche, mantenendo il collegamento con l'anagrafe certificata di cui al progressivo 8.4, per le casistiche riguardanti le insinuazioni fallimentari (curatore fallimentare, ...), i deceduti (eredi) e le Società di Persone fallite (Soci che rispondono della Società fallita) a cui inviare tutti i documenti coattivi da una data in poi ed a cui fare riferimento per le misure cautelari/azioni esecutive. A tale proposito si richiede di descrivere con il massimo dettaglio la soluzione prevista;</p>

					MO → sarà privilegiata la soluzione più completa e che permette di risalire facilmente a tutti i collegamenti anagrafici succedutisi nel tempo;
.19	B	FB2		120	<p>DF → permettere il monitoraggio delle azioni eseguite fornendo un “cruscotto” di tutte le attività svolte e da svolgere, comprensive degli importi in lavorazione e di quelli incassati a seguito di ogni misura cautelare e di ogni azione esecutiva effettuata: i dati di sintesi esposti nel “cruscotto” devono poter essere scomposti, a scelta della Committente, anche per ogni singolo Ente gestito. I livelli di aggregazione dei dati da fornire obbligatoriamente sono quindi, almeno: dati totali, di un singolo Ente, di tutti gli Enti scomposti per singolo Ente e visualizzati/stampati come dettaglio dei totali. Si richiede di descrivere dettagliatamente la soluzione prevista, anche con l'ausilio di screenshots (opzionali, massimo 25);</p> <p>MO → sarà privilegiata la soluzione che si appoggia integralmente sul web e che fornisce ulteriori dettagli rispetto a quelli obbligatoriamente richiesti (ad esempio i dati di ogni in-giunzione che ha fatto nascere la misura cautelare o l'azione esecutiva);</p>
8.20	B	FB2		120	<p>DF → permettere il monitoraggio e gestire le scadenze/prescrizioni sia dei tributi/entrate sia delle notifiche A/G, fornendo degli alert automatici nel sistema in particolare, ma non solo, per le notifiche senza esito o con esito negativo. Si richiede che il sistema possa memorizzare e far gestire alla Committente la data di invio delle posizioni ai messi Comunali/ufficiali giudiziari e che memorizzi e gestisca automaticamente la data limite nella quale la posizione decada/sia prescritta in base alle regole temporali riferite alla tipologia di tributo/entrata da gestire. Si richiede inoltre che il sistema, a partire dalla data di notifica dell'ultimo atto notificato al Contribuente (accertamento, verbale, ecc.) aggiorni dinamicamente la data di decadenza/prescrizione di cui sopra. A tale proposito si richiede di descrivere dettagliatamente tutte le operazioni previste;</p> <p>MO → sarà privilegiata la soluzione più completa ed automatizzata;</p>
8.21	A	FB1			<p>DF → dare evidenza, con funzioni specifiche nel sistema e con appositi report:</p> <ul style="list-style-type: none"> • del riepilogo e del dettaglio degli oneri richiesti e pagati per ogni Ente/entrata. Nel riepilogo i dati devono essere accorpati per onere; • dei soggetti qualificati per la notifica; • del riepilogo e del dettaglio per ogni Ente/entrata delle azioni eseguite e di quelle ancora da eseguire; • dello stato di ogni onere a livello sia di documento sia di Contribuente; • delle posizioni totalmente o parzialmente impagate. Deve essere possibile ottenere e stampare in tempo reale il c.d. “estratto di ruolo del Contribuente”, che contenga la situazione debitoria di tutti i documenti afferenti al medesimo codice fiscale comprensiva di tutti gli oneri calcolati ad una data specificata dalla Committente (default = data sistema); • dello stato della riscossione di ogni singolo carico (importo totale del carico, importo totale dell'incassato, importo totale del discaricato, importo residuo, numero dei documenti notificati positivamente, numero dei documenti scaduti, numero dei documenti da rinotificare);
8.22	B	FB2		120	<p>DF → produrre in automatico tutte le comunicazioni, previste dalla normativa che sarà vigente durante tutto l'arco di esecuzione del contratto, verso i Contribuenti, le istituzioni e gli altri soggetti coinvolti dalle azioni cautelari ed esecutive (almeno per: i solleciti post-ingiunzione, i preavvisi e le iscrizioni di fermo, i pignoramenti verso terzi di crediti, pensioni, stipendi e conti correnti). A tale proposito si richiede di descrivere dettagliatamente la soluzione prevista;</p> <p>MO → sarà privilegiata la soluzione che permette alla Committente di risparmiare tempo grazie alle automazioni previste;</p>
8.23	B	FB2		180	<p>DF → mettere a disposizione un prodotto/gestionale, da affiancare al sistema di riscossione (ma che si interfacci con esso), che sia predisposto per l'incrocio di quante più banche-dati possibile, in modo da creare, per ogni anagrafica, una situazione che rilevi potenziali incongruenze e sia di forte ausilio alla riscossione coattiva. L'Aggiudicataria dettagli accuratamente la soluzione che intende proporre;</p> <p>MO → acquisirà un punteggio maggiore la soluzione che garantisce il trattamento del massimo numero di informazioni, che produce un dato di qualità basato su efficienti logiche di controllo delle informazioni trattate e che ha una semplice ed efficace interfaccia;</p>

8.24	A	FB2		120	<p>DF → prevedere delle “note documentative” aggiuntive del debito, da poter stampare nei documenti, di almeno 500 caratteri e che dovranno essere digitabili e gestibili con facilità dalla Committente;</p>
8.25	B	FB2		120	<p>DF → gestire, senza costi aggiuntivi, uno stradario aggiornabile periodicamente in base ai dati presenti in files esterni (es. viario delle Poste o archivio fornito dalla Committente) e che a sua volta aggiorni l’anagrafe certificata presente all’interno del sistema. L’Aggiudicataria dettagli la soluzione proposta;</p> <p>MO → acquisirà un punteggio maggiore la soluzione che garantisce un dato di qualità e la migliore interazione agli operatori di Trentino Riscossioni;</p>
8.26	C	FM		120	<p>DF → contemplare la possibilità di inviare alla tipografia prescelta i documenti già pronti in formato PDF; l’Aggiudicataria specifichi se dispone/disporrà di tale funzionalità, per quali documenti e le relative modalità di gestione;</p> <p>MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che, producendo i documenti in formato PDF, agevola lo stampatore, riduce drasticamente la possibilità di commettere errori e consente l’invio degli atti amministrativi con posta elettronica (anche certificata);</p>
8.27	C	FM		120	<p>DF → contemplare la possibilità di effettuare stampe in proprio per piccoli volumi di documenti riferiti a rispedizioni puntuali. L’Aggiudicataria dettagli la soluzione proposta;</p> <p>MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che consente una gestione velocizzata ed “in casa” per i piccoli volumi di stampa;</p>
8.28	B	FB2		120	<p>DF → permettere di creare un fascicolo informatico per ogni posizione debitoria, intesa come singolo codice fiscale. A tale proposito, il sistema deve far visualizzare le copie/scansioni dei documenti tramite collegamento diretto dalla posizione ricercata nel sistema centrale e/o tramite accesso ad un’applicazione dedicata. Nel fascicolo devono essere presenti copie/scansioni, caricate automaticamente, di tutti i documenti inviati al Contribuente in ogni fase di riscossione gestita direttamente dalla Committente (comprese le relate di notifica A/R e A/G, i solleciti, le ristampe dei documenti bonari/intimativi/ingiuntivi, le notifiche tramite messi/ufficiali giudiziari per i soggetti irreperibili,...). Il fascicolo deve inoltre poter essere alimentato agevolmente, da parte del Personale di Trentino Riscossioni fornito di specifica abilitazione, con un qualsiasi documento ritenuto importante ai fini della completezza della posizione (es. sentenza del giudice di pace). Deve essere altresì possibile, da parte del Personale di Trentino Riscossioni fornito di specifica abilitazione “master”, la cancellazione e/o la sostituzione di un qualsiasi documento presente nel fascicolo. Ogni posizione debitoria dovrà poter essere ricercata, quantomeno, per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • codice fiscale (anche dell’eventuale coobbligato); • denominazione, anche parziale (anche dell’eventuale coobbligato); • identificativo di un qualsiasi documento ad essa collegato; • numero di una qualsiasi raccomandata A/R e A/G ad essa collegato. <p>L’Aggiudicataria indichi con il massimo dettaglio le modalità di gestione del fascicolo e le modalità di fruizione dei dati in esso contenuti nonché, se previste, ulteriori modalità messe a disposizione per ricercare le posizioni debitorie.</p> <p>MO → La Committente deve poter accedere con facilità e rapidità a tutte le informazioni registrate nel tempo per ogni posizione debitoria e deve poter inserire/cancellare/sostituire agevolmente e rapidamente, a fronte di abilitazioni specifiche e diversificate, qualsiasi documento ritenga utile al fine di rendere sempre più completo il fascicolo informatico. Sarà quindi attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che gestisce al meglio quanto sopra esplicitato;</p>
8.29	B	FB2		120	<p>DF → permettere di inserire, a fronte di ogni posizione debitoria di cui al progressivo 8.28, almeno 500 caratteri di note compilabili in modo interattivo, in totale libertà e con facilità dal Personale della Committente abilitato (tali note risultano utili, ad esempio, per redigere quanto detto a seguito di un contatto telefonico con il Contribuente) che vengano memorizzate e che siano sempre visualizzabili attraverso il richiamo di una funzione presente nella soluzione fornita. Tali note potranno essere rese visibili, a fronte di specifica abilitazione conferita da Trentino Riscossioni, anche agli Enti;</p> <p>MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che permette di scrivere facilmente delle note che possono essere utilizzate per lasciare traccia nel tempo di una particolare situazione debitoria;</p>

8.30	C	FM		120	<p>DF → produrre, ogni volta che la Committente lo riterrà necessario, un file completo ed aggiornato, almeno nei formati PDF e CSV, nel quale siano esposte tutte le regole e gli oneri (di cui al progressivo 8.8) presenti nel sistema al momento della richiesta;</p> <p>MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che permette il miglior controllo possibile nel tempo sulle personalizzazioni che saranno apportate da Trentino Riscossioni sul flow delle azioni eseguite/da eseguire per recuperare i crediti;</p>
8.31	C	FM		60	<p>DF → gestire eventuali altre funzionalità, da descrivere in dettaglio;</p> <p>MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che prevede ulteriori funzioni atte a garantire la migliore gestione possibile di tutte le particolarità presenti nelle fasi di riscossione pre-coattiva, coattiva e contenzioso.</p>


9) INESIGIBILITÀ E RELATIVO RECUPERO SPESE/ONERI

L'Aggiudicataria dovrà garantire alla Committente, con la soluzione proposta, la gestione dell'inesigibilità così come codificata nei contratti di servizio che ha stipulato e che stipulerà nel tempo. Per far ciò è necessario che venga reso possibile gestire in modo flessibile i contenuti variabili di tali contratti, in particolare per quanto riguarda la richiesta di rimborso degli oneri tabellari e delle spese già sostenute nelle varie fasi della riscossione.

Prog.	Gr.	Tipol.	IG	NGG	Descrizione della FUNZIONALITÀ (DF) ed eventuale MOTIVAZIONE per la valutazione (MO)
9.1	A	FB1			DF → La soluzione deve consentire la completa gestione della procedura di inesigibilità seguendo le linee guida contenute nel D.lgs n. 112/1999 (e successive modifiche).
9.2	B	FB2		120	DF → Le spese e gli oneri da proporre nelle comunicazioni di inesigibilità devono poter essere scelte parametricamente e singolarmente dalla Committente. Si richiede che la parametrizzazione preveda l'inclusione, l'esclusione e l'inclusione in quota percentuale (con percentuale inserita nel sistema da Trentino Riscossioni, modificabile nel tempo e storicizzata nel sistema) per ogni singola spesa/onere gestito, nonché la definizione temporale di produzione delle liste. Si richiede di descrivere dettagliatamente la soluzione prevista. MO → Sarà privilegiata la soluzione che permette alla Committente di risparmiare tempo grazie alle flessibilità previste;
9.3	B	FB1			DF → Deve essere prevista una funzionalità per acquisire le posizioni dichiarate come inesigibili (e confermate come tali dall'Ente), che vanno "chiuse" dal sistema automaticamente con specifici scarichi, distinti da quelli "standard" imputabili nella normale gestione dalla Committente o dagli Enti: si richiede di descrivere dettagliatamente la soluzione prevista. MO → Sarà privilegiata la soluzione che permette alla Committente di risparmiare tempo grazie alle automazioni previste;
9.4	B	FB1			DF → In caso di pagamento del Contribuente avvenuto dopo che l'Ente ha già liquidato alla Committente la quota di competenza di spese/oneri a seguito della richiesta di inesigibilità, il sistema deve mantenere aggiornati gli elenchi delle partite dichiarate inesigibili, proponendo a favore degli Enti quanto da essi in precedenza già liquidato. Si richiede di descrivere dettagliatamente la soluzione prevista. MO → Sarà privilegiata la soluzione che permette alla Committente di risparmiare tempo grazie alle automazioni previste;
9.5	B	FB2		120	DF → Con cadenza temporale scelta dalla Committente, dovrà essere possibile recuperare in anticipo dall'Ente le quote degli oneri tabellari e delle spese, anche in quota percentuale (stabilita come specificato nel progressivo 9.2), riferite alle misure cautelari ed alle azioni esecutive espletate da Trentino Riscossioni nel periodo di riferimento, indicato anch'esso parametricamente: si richiede di descrivere dettagliatamente la soluzione prevista. MO → Sarà privilegiata la soluzione che permette alla Committente di risparmiare tempo grazie alle automazioni previste;
9.6	A	FB2		120	DF → Gli eventuali documenti intimativi che, notificati positivamente ma non pagati, non possono essere più trasformati in documenti ingiuntivi (es. per le Società fallite), devono, a scelta parametrica della Committente, poter essere inseriti nelle liste di inesigibilità con la stessa modalità prevista per gli altri documenti ingiuntivi.

10) INTERAZIONE CON IL CITTADINO

L'Aggiudicataria dovrà consentire al Cittadino, con la soluzione proposta, di accedere a tutte le informazioni per lui rilevanti gestiti dalla Committente. Dovrà inoltre essere consentita l'effettuazione di pagamenti, previa registrazione o meno, sia per tutti gli Enti gestiti da Trentino Riscossioni in modo diretto sia per gli Enti Trentini che non aderiscono a Trentino Riscossioni (in toto o solo per alcune imposte) anche tramite collegamento con il costituendo “nodo provinciale Trentino dei pagamenti”.

Prog.	Gr.	Tipol.	IG	NGG	Descrizione della FUNZIONALITÀ (DF) ed eventuale MOTIVAZIONE per la valutazione (MO)
10.1	B	FB2		120	<p>DR → deve essere garantita la disponibilità, all'interno della soluzione proposta, di una componente predisposta per erogare un servizio rivolto ai Cittadini tale da mettere ognuno di essi nelle condizioni di monitorare il proprio stato contributivo ed interagire con il sistema. In particolare si chiede che il Cittadino possa, in real-time:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) visualizzare il proprio estratto conto, cioè le posizioni gestite dalla Committente che afferiscono al codice fiscale per il quale è autorizzato ad operare, suddivise in posizioni “storiche” e posizioni “da pagare”. Nelle posizioni “storiche” dovranno essere comprese sia quelle pagate/discaricate per intero (con il dettaglio di ogni pagamento/discarico intervenuto nel tempo) sia quelle non più attive poiché trasformatesi in altre (es. avviso bonario trasformato in intimazione/messa in mora o intimazione/messa in mora trasformata in ingiunzione). L'estratto conto deve essere predisposto, senza costi aggiuntivi, per visualizzare anche i debiti presenti in archivi esterni (quali, ad esempio, quelli dei Comuni non gestiti da Trentino Riscossioni o dell'ACI): a questo proposito si richiede di descrivere dettagliatamente la soluzione prevista; 2) pagare i documenti non ancora saldati scegliendoli tra quelli “da pagare” (con importo predefinito oppure con importo calcolato dinamicamente dal sistema al momento della richiesta) che dovranno essere cumulati in un'unica transazione di pagamento con la possibilità di alimentare più conti correnti di accredito in base alle necessità che si succederanno durante l'arco di esecuzione del contratto; 3) assolvere alle scadenze di pagamento anche senza passare per il proprio estratto conto, inserendo gli estremi identificativi di un bollettino emesso dalla Committente (con importo valorizzato, oppure calcolato in tempo reale dal sistema, oppure da imputare liberamente) o eseguendo un versamento spontaneo con l'inserimento obbligatorio di data, importo (anche predefinito in base al tipo di entrata da pagare), codice fiscale e causale di almeno 50 caratteri; 4) rettificare i dati relativi al calcolo del dovuto (dati dell'immobile, numero dei componenti, ...) per il quale vuole effettuare un versamento IMIS o similare; 5) visualizzare copia di tutti i documenti emessi nel tempo da Trentino Riscossioni e collegati al proprio codice fiscale (avvisi bonari, intimazioni, ingiunzioni, solleciti, relate di notifica A/R, A/G -comprese quelle riferibili alla notifica effettuata tramite messi/ufficiali giudiziari a seguito di irreperibilità-, ...); 6) reperire autonomamente copia dei documenti in scadenza senza che Trentino Riscossioni glieli spedisca materialmente a casa: per fare ciò dovrà essere messa a disposizione una feature che gli permetta di scegliere tale modalità (e di revocarla in qualsiasi momento) e che lo avverta automaticamente, tramite e-mail/PEC, della presenza di un nuovo documento on-line; 7) simulare uno/più piani di rateazione ritagliati su misura in base ad una parte o a tutti i debiti a lui ascritti e, una volta confermati, inviarli al sistema di riscossione per la validazione finale della Committente. <p>Tutti i punti soprastanti, ad eccezione del punto 3, dovranno essere fruibili solo previo accesso ad area riservata, che dovrà avvenire con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • collegando la CPS (carta Provinciale dei servizi) Trentina o la CNS (carta Nazionale dei servizi) precedentemente attivata;

				<ul style="list-style-type: none"> • con le credenziali del sistema pubblico di identità digitale (SPID); • con l'inserimento di user-id e password precedentemente fornite da Trentino Riscossioni. <p>L'Offerente dettagli i passi operativi riferiti a queste modalità, inserendone eventuali altre messe a disposizione nei tempi indicati: durante tutto l'arco di esecuzione del contratto dovranno essere tempestivamente apportati al sistema, senza alcun costo aggiuntivo, tutti gli adeguamenti tecnico/funzionali che potranno intervenire riguardo le modalità di accesso richieste e garantite.</p> <p>Si richiede inoltre che siano obbligatoriamente interfacciati quantomeno i seguenti canali/gateways:</p> <ul style="list-style-type: none"> • carte di credito normali/prepagate (circuiti Visa, Mastercard, Maestro e per eventuali altri circuiti che la Committente potrà richiedere durante tutto l'arco di esecuzione del contratto); • carte di debito; • PayPal; • Mybank; • nodo nazionale dei pagamenti (così come da specifiche dell'AGID -Agenzia per l'Italia Digitale-), sia con i 3 modelli di pagamento attualmente previsti sia con gli altri che saranno eventualmente introdotti durante tutta l'esecuzione del contratto. Le specifiche tecnico-funzionali riguardanti le interfacce dovranno essere mantenute aggiornate durante tutto l'arco di esecuzione del contratto; • nodo provinciale Trentino dei pagamenti, le cui specifiche saranno comunicate non appena standardizzate dalla PAT (*). <p>(*): tale interfacciamento dovrà essere completato e consegnato per il collaudo, senza costi aggiuntivi, entro 60 giorni dalla fornitura da parte di Trentino Riscossioni delle relative specifiche tecnico/funzionali e dovrà essere adeguato alle eventuali variazioni delle specifiche, senza costi aggiuntivi, per tutto l'arco di esecuzione del contratto.</p> <p>La soluzione deve altresì garantire il massimo automatismo nella riconciliazione dei pagamenti, con specifici alert per le eventuali posizioni non riconciliate, e trasmettere al Contribuente, almeno tramite lo strumento dell'e-mail/PEC, le ricevute di avvenuto pagamento. L'Aggiudicataria indichi con il massimo dettaglio possibile la soluzione proposta per adempiere alle richieste, anche con l'ausilio di screenshots (opzionali, massimo 40).</p> <p>MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che permette di far interagire al meglio il Cittadino con Trentino Riscossioni integrandosi facilmente, anche in futuro, con quanto la PAT utilizzerà per tutti gli Enti della Provincia (c.d. "nodo provinciale Trentino dei pagamenti").</p>
--	--	--	--	---

11) CONTROLLO DI GESTIONE, CONTABILITÀ E GESTIONE DEI DEBITORI

L'Aggiudicataria dovrà garantire, con la soluzione proposta, la presenza di funzioni di business intelligence capaci di offrire, tramite dei "cruscotti Aziendali", una visione completa dei costi e delle remunerazioni ripartite per Ente, entrata, lista di carico, modalità di incasso. La soluzione proposta dovrà inoltre garantire una totale integrazione con la contabilità della Committente e dovrà prevedere una completa ed automatizzata attività di "compensazione debito/credito" nei confronti dei Contribuenti.

Prog.	Gr.	Tipol.	IG	NGG	Descrizione della FUNZIONALITÀ (DF) ed eventuale MOTIVAZIONE per la valutazione (MO)
					La soluzione proposta dovrà (o potrà, per le funzionalità di tipologia FM):
11.1	C	FM		120	DF → permettere l'integrazione di dati esterni al sistema di riscossione in modo da ottenere una panoramica completa dei costi e dei compensi connessi con l'attività svolta (costi sostenuti per la gestione dei conti, remunerazioni desunte dai contratti di servizio, ...). A tale proposito si richiede di descrivere dettagliatamente la soluzione prevista; MO → sarà privilegiata la soluzione che permette di ottenere, cambiando in modo agevole gli importi dei dati acquisiti esternamente, le previsioni complessive di bilancio.
11.2	A	FB2		120	DF → prevedere la gestione e il raffronto di dati organizzati in serie temporali.
11.3	A	FB2		120	DF → presentare flessibilità nella estrazione di variabili da sottoporre a correlazione;
11.4	A	FB1			DF → rendere possibile sia l'aggregazione dei dati sia l'esplosione degli stessi in dettaglio;
11.5	A	FB1			DF → dare evidenza, per ogni singola posizione gestita dalla Committente, dell'andamento della riscossione in tutte le sue fasi. Dovrà quindi essere possibile individuare con certezza, ad esempio, se un pagamento o un discarico è avvenuto nella fase ordinaria, dopo il sollecito ordinario, dopo l'invio dell'intimazione, dopo l'invio dell'ingiunzione, dopo l'invio del sollecito post-ingiunzione, dopo una specifica azione cautelare/esecutiva oppure se la posizione è stata dichiarata come inesigibile. I dati di dettaglio dovranno essere anche riunibili con raggruppamento quantomeno per: Ente/entrata/progressivo lista di carico;
11.6	A	FB2		120	DF → avere delle modalità grafiche di rappresentazione dei dati tabellari;
11.7	A	FB2		120	DF → avere la possibilità di configurare in autonomia il sistema per ottenere report;
11.8	B	FB2		120 (*)	DF → alimentare, secondo le specifiche ed i tracciati che saranno forniti a suo tempo, il software di contabilità utilizzato dalla Committente. Ogni evento della riscossione deve alimentare la contabilità di raccordo ed ogni tipologia/raggruppamento di tali eventi deve collegarsi a "chiavi specifiche" da inserire in flussi atti ad assolvere tutti gli obblighi contabili e fiscali di Trentino Riscossioni. Si richiede di descrivere in dettaglio la soluzione prevista; MO → sarà privilegiata la soluzione che permette di interfacciarsi al meglio con il software di contabilità scelto da Trentino Riscossioni, qualunque esso sia; (*): tale funzionalità dovrà essere soddisfatta, senza alcun costo aggiuntivo, entro 120 giorni dalla fornitura da parte di Trentino Riscossioni dei tracciati e delle specifiche;
11.9	C	FM		180	DF → prevedere, al fine di consentire l'eventuale compensazione di debiti con crediti vantati dai Contribuenti nei confronti del medesimo Ente, un'apposita funzione che consenta la chiusura totale o parziale della posizione debitoria presente nel sistema: la richiesta di compensazione dovrà avvenire con provvedimento specifico dell'Ente, da prevedere all'interno della soluzione prevista per la rendicontazione Enti. Il provvedimento dovrà essere denominato "compensazione debito/credito" e la posizione debitoria dovrà essere chiusa con la possibilità di prevedere l'addebito all'Ente dell'aggio (+ IVA) e degli oneri selezionati parametricamente. L'Aggiudicataria indichi in dettaglio la soluzione proposta per tale gestione; MO → sarà privilegiata la soluzione che consente la maggior automazione e semplicità operativa per l'operatore dell'Ente Socio;
11.10	C	FM		60	DF → gestire eventuali altre funzionalità, da descrivere in dettaglio; MO → sarà attribuito un punteggio maggiore alla soluzione che prevede ulteriori funzioni atte a garantire la migliore gestione possibile di tutte le particolarità presenti nelle fasi di gestione dei debitori e del controllo di gestione aziendale.


12) SICUREZZA, INTEGRAZIONE CON ALTRI SISTEMI E STRUMENTI DI HELP

L'Aggiudicataria dovrà garantire, con la soluzione proposta, la sicurezza degli accessi ai sistemi ed il controllo sulle variazioni effettuate, consentendo al contempo di creare profili di abilitazione differenziati a seconda delle diverse funzioni assegnate dalla Committente al proprio Personale.

Prog.	Gr.	Tipol.	IG	NGG	Descrizione della FUNZIONALITÀ (DF) ed eventuale MOTIVAZIONE per la valutazione (MO)
12.1	B	FB1			DF → L'Aggiudicataria deve illustrare dettagliatamente tutte le modalità e le funzionalità implementate per fornire i servizi di controllo di accesso e profilazione. MO → Sarà privilegiata la soluzione che offre un facile e completo controllo sugli accessi, nonché la maggior parametrizzazione per definire le funzioni da abilitare ai singoli Utenti.
12.2	A	FB2		120	DF → E' richiesto il backup dei dati (con frequenza quantomeno giornaliera) e del software fornito in licenza d'uso (con frequenza quantomeno settimanale); il backup deve comprendere <u>tutti i dati di tutti gli archivi</u> e, riguardo il software, <u>tutti i sorgenti</u> (quindi i programmi editabili) <u>contenuti all'interno di tutte le componenti applicative della soluzione offerta</u> . Ogni backup dei dati e del software, che va storicizzato obbligatoriamente per almeno 10 versioni, deve essere anche archiviato in un'area "cloud" protetta che sarà messa a disposizione dalla Committente .
12.3	A	FB2		120	DF → La soluzione proposta deve avere un sistema di registrazione (log file o meccanismi equivalenti) che memorizzi e storicizzi tutte le modifiche effettuate in tutte le tabelle delle applicazioni che l'Aggiudicataria metterà a disposizione della Committente , consentendo l'individuazione univoca dell'autore, la data e l'ora ed il dettaglio di tali modifiche: deve essere possibile per Trentino Riscossioni, in totale autonomia, consultare ed esportare i dati contenuti nel sistema di registrazione (almeno nei formati TXT e CSV).
12.4	A	FB2		120	DF → Deve essere prevista l'integrazione in import ed export con utility di file transmission.
12.5	A	FB1			DF → Le videate, le funzionalità ed i dati dovranno risultare fruibili in base al profilo dell'Utente, una volta che questo sia stato autenticato ed autorizzato, fino alla disconnessione dell'utenza stessa.
12.6	A	FB1			DF → L'accesso al sistema, per qualsiasi tipologia di utenza, dovrà poter avvenire indipendentemente dalla localizzazione geografica della postazione di lavoro.
12.7	A	FB2		120	DF → Tutti i sistemi che saranno forniti alla Committente devono avere accessi protetti da user-id e password e rispondere almeno alle seguenti regole minime: <ul style="list-style-type: none"> • user-id impostabile dalla Committente, composta da almeno 8 caratteri; • password iniziale impostabile dalla Committente, composta da almeno 8 caratteri; • cambio password obbligatorio al primo accesso e dopo ogni ripristino; • cambio password obbligatorio ogni N mesi (decisi dalla Committente, parametricamente); • password composta da almeno 8 caratteri e con non più di 3 caratteri uguali; • password composta da almeno un numero e da almeno un carattere speciale; • nuova password diversa dalle ultime 5; • ripristino della password alla password iniziale, gestito in totale autonomia dalla Committente (previa specifica abilitazione); • log di tutti gli accessi, consultabile da Trentino Riscossioni in modo semplice e senza l'installazione di software aggiuntivo (o anche con installazione di software aggiuntivo, che non preveda però esborso di denaro da parte della Committente).
12.8	C	FM		180	DF → L'help in linea di ogni soluzione proposta dovrà risultare navigabile in modalità ipertestuale: si descriva la soluzione proposta. MO → Sarà privilegiata la soluzione che semplifica e velocizza la ricerca di spiegazioni di funzioni del sistema ad uso interno.

13) FUNZIONI AMMINISTRATIVE E DI SISTEMA

A completamento delle funzionalità sopra esposte, di seguito si delineano le caratteristiche essenziali riferibili al sistema ed alla sua amministrazione: sarà privilegiata la soluzione più completa, flessibile e user-friendly anche in riferimento alla possibile gestione dei dati presso un datacenter diverso da quello dell'Aggiudicataria.

Prog.	Gr.	Tipol.	IG	NGG	Descrizione della FUNZIONALITÀ (DF) ed eventuale MOTIVAZIONE per la valutazione (MO)
13.1	B	FB1			<p>DF → Disporre di funzioni di quadratura a garanzia della consistenza dei databases e procedure attivabili per ripristinare situazioni “ex-ante” rispetto ad errori operativi, malfunzionamenti applicativi, arresti di sistema (anche improvvisi) o anomalie: descrivere sinteticamente quanto sarà fornito alla Committente.</p> <p>MO → Sarà privilegiata la soluzione che permette a Trentino Riscossioni, in caso di problemi, di avere il sistema nuovamente disponibile in tempi rapidi ed in totale sicurezza riguardo la consistenza dei dati.</p>
13.2	B	FB1			<p>DF → Avere strumenti per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • schedulare le attività. Dettagliare quali siano le possibilità di sincronizzare attività batch ed on-line, garantendo il mantenimento della base dati in condizioni di integrità e consistenza; • monitorare i processi di lavoro, produrre reporting ed accounting: descrivere sinteticamente quanto sarà fornito alla Committente; • effettuare direttamente negli archivi tutte le interrogazioni ritenute necessarie. Per fare ciò, l'Aggiudicataria dovrà mettere a disposizione di Trentino Riscossioni per apposite query (o apposita interfaccia/software, che non abbia costi, con cui eseguire le query richieste o direttamente predisposte dalla Committente) in mancanza di specifiche procedure on-line o off-line che possano far ottenere tutti i dati desiderati: descrivere in dettaglio quanto sarà fornito alla Committente. <p>MO → Sarà privilegiata la soluzione che permette a Trentino Riscossioni di risparmiare tempo grazie alle automazioni, alla completezza ed alle flessibilità previste nativamente.</p>
13.3	B	FB1			<p>DF → Avere un'interfaccia completa e progettata secondo criteri di modernità, usabilità ed efficienza: descrivere in modo esaustivo quanto sarà fornito alla Committente, inserendo obbligatoriamente anche degli screenshots (minimo 25 - massimo 60), riguardo il sistema centrale di gestione che utilizzerà solamente il Personale di Trentino Riscossioni.</p> <p>MO → Sarà privilegiata la soluzione che permette a Trentino Riscossioni di operare con una soluzione facilmente comprensibile nelle logiche di funzionamento e che, di conseguenza, non richiede lunghe sessioni di addestramento per i nuovi assunti o per coloro che verranno destinati a nuova mansione.</p>
13.4	B	FB1			<p>DF → Avere la possibilità di definire in autonomia profili diversi di autorizzazione all'accesso del sistema e di assegnarvi le diverse figure professionali. La profilazione deve avvenire per funzionalità (e per gruppo di funzioni), tipo di accesso (in sola visualizzazione oppure in modifica), tipo di dati (per Ente o raggruppamento di Enti, per tributo/entrata). Descrivere sinteticamente quanto sarà fornito alla Committente.</p> <p>MO → Sarà privilegiata la soluzione che sia adattabile quanto più possibile alle esigenze organizzative (gruppi di lavoro) che Trentino Riscossioni deciderà di creare o di modificare nel corso di tutta l'esecuzione del contratto.</p>

14) PIANIFICAZIONE ATTIVITÀ DI START-UP

Prog.	Gr.	Tipol.	IG	NGG	Descrizione della FUNZIONALITÀ (DF) ed eventuale MOTIVAZIONE per la valutazione (MO)
14.1	B	FB1			<p>DF → Si richiede che, con la presentazione dell'offerta, siano obbligatoriamente forniti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un diagramma di Gantt delle attività da mettere in atto per la migrazione dei dati e del conseguente start-up, finalizzato alla messa in esercizio della soluzione e con un dettaglio relativo alle singole componenti della soluzione. L'Aggiudicataria indichi quali profili professionali intende impiegare nelle diverse fasi del progetto; • un piano formativo relativo alla fase di start-up. <p>MO → Sarà dato maggior punteggio alla soluzione che dettaglia maggiormente ed adeguatamente le attività necessarie per l'avvio dell'operatività (compresa la fase di migrazione ed il relativo "parallelo") e per il supporto alla Committente per ogni servizio offerto e che prevede un numero di risorse dedicate congruo e con un adeguato skill professionale.</p>

CAPITOLO 6 - SERVIZI

CONFIGURAZIONE, PARAMETRIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE E MIGRAZIONE DEI DATI

In questo capitolo si intendono racchiudere le attività che l’Affidataria dovrà effettuare e che sono finalizzate, nel loro insieme, a mettere la Committente in condizioni di operare agevolmente.

In particolare, l’attività a regime deve considerare sia l’ambiente di produzione che di collaudo e garantire il funzionamento delle procedure di allineamento dei due ambienti a seguito di aggiornamenti applicativi, indipendentemente dalla dislocazione del datacenter che ospita la soluzione fornita.

Per assicurare un corretto avvio del servizio vanno previste propedeuticamente le seguenti attività, che dovranno rispettare senza deroga alcuna le tempistiche previste nel bando di gara e/o nel presente capitolato:

- 1) gap-analysis, per determinare il delta tra la soluzione fornita e quanto richiesto nel bando di gara: il risultato dell’analisi si tradurrà in un documento di specifiche funzionali e temporali, da sottoporre ad approvazione della Committente;
- 2) consegna della documentazione (cfr. capitolo “oggetto della fornitura”);
- 3) installazione, configurazione e collegamento di tutti i moduli componenti la soluzione;
- 4) predisposizione delle basi informative necessarie per un corretto utilizzo della soluzione;
- 5) configurazione di tutte le componenti del sistema informativo che possano essere impostate tramite parametri, campi, informazioni, tabelle, voci di menu, ecc. e personalizzazione dei diversi ambienti messi a disposizione dall’Aggiudicataria;
- 6) migrazione dei dati, **in tutti i loro dettagli** (con quadrature validate dalla Committente), dal precedente al nuovo sistema, in collaborazione con Trentino Riscossioni e con il precedente Fornitore;
- 7) collaudo dell’intera soluzione fornita e, dopo il suo esito positivo (validato dalla Committente con apposito verbale), messa in produzione del sistema informativo oggetto della fornitura e di tutto il sistema di interrelazioni.

FORMAZIONE, ASSISTENZA ALL’AVVIAMENTO E AFFIANCAMENTO (PREZZO UNITARIO A GIORNATA UOMO)

I servizi di formazione, sia in fase di avviamento e affiancamento all’Utente sia a regime, da svolgersi presso la sede della Committente (salvo sua diversa indicazione), dovranno essere rivolti essenzialmente alle seguenti due categorie di figure professionali:

- **Personale tecnico-operativo**, a copertura di tutta la gestione del ciclo di vita dei documenti, dal carico fino al riversamento, alla rendicontazione ed alla richiesta di inesigibilità;
- **Personale direttivo**, in particolare per l’utilizzo delle componenti “controllo di gestione della riscossione” e “monitoraggio del contenzioso”.

L’assistenza all’avviamento e l’affiancamento, a naturale prosecuzione e applicazione dei servizi formativi iniziali di cui sopra, deve accompagnare la fase di collaudo e di partenza in produzione assicurando una guida nell’affrontare con sicurezza i casi legati all’operatività quotidiana, anche mediante intervento diretto degli specialisti presso la sede della Committente.

ASSISTENZA AL PERSONALE E SUPPORTO TECNICO-APPLICATIVO (CANONE ANNUALE)

I servizi di assistenza Utente e assistenza tecnico-applicativa coprono fabbisogni informativi sulla soluzione, già dalla fase di collaudo e per tutta la durata del contratto, legati all'uso, alla gestione e all'amministrazione sotto tutti i profili. Nel loro insieme, questi servizi rispondono ad esigenze legate a come organizzare i processi di lavoro, come affrontare i casi d'uso e come interagire in maniera appropriata ed evoluta con la soluzione.

Le richieste di assistenza potranno avvenire tramite modalità telefonica (contact-center dell'Aggiudicataria), posta elettronica, ticketing o altre modalità eventualmente concordate con l'Aggiudicataria; si prevede vengano svolte all'interno della finestra di servizio, stabilita dalle ore 8:00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì non festivi. Il contatto da parte dell'Aggiudicataria dovrà avvenire al massimo **entro 8 ore lavorative dalla richiesta**.

A seconda dei casi è contemplabile la produzione di documentazione specifica, su richiesta della Committente ed a carico dell'Affidataria, entro un tempo massimo di **10 giorni lavorativi**.

Tipologia	Tempi di intervento
Richieste informative e consulenze	Contatto entro 8 ore lavorative
	Produzione di eventuale documentazione entro 10 giorni lavorativi dal contatto

Il termine di 8 ore lavorative previsto per il contatto dovrà essere obbligatoriamente rispettato almeno per il 95% delle richieste (*SLA 1a*) mentre, per le restanti richieste, il contatto dovrà necessariamente avvenire entro 12 ore lavorative (*SLA 1b*).

Il termine di 10 giorni lavorativi, previsto per la produzione di eventuale documentazione, dovrà essere obbligatoriamente rispettato per almeno il 95% delle richieste (*SLA 2a*) mentre, per le restanti richieste, la produzione di eventuale documentazione dovrà necessariamente avvenire entro 15 giorni lavorativi (*SLA 2b*).

Riepilogo degli SLA (stato dei livelli di servizio) richiesti:

SLA 1a: percentuale contatti entro 8 ore \geq **95% su base semestrale**.

SLA 1b: percentuale contatti entro 12 ore = **100% su base semestrale**.

SLA 2a: percentuale messa a disposizione di documentazione entro 10 giorni \geq **95% su base semestrale**.

SLA 2b: percentuale messa a disposizione di documentazione entro 15 giorni = **100% su base semestrale**.

Le verifiche sul rispetto degli SLA avverrà alla fine di ogni semestre.

MANUTENZIONE ORDINARIA (CANONE ANNUALE)

Vanno assicurati, per tutta la durata del contratto, i servizi di manutenzione ordinaria di seguito elencati:

- **manutenzione correttiva.** Riguarda la rimozione di cause ed effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi nonché il ripristino del sistema allo stato di perfetto funzionamento;
- **manutenzione adeguativa.** Riguarda l'adattamento del software e delle procedure alle modifiche introdotte dalla normativa in un quadro di invarianza delle caratteristiche tecnico/funzionali di base e degli obiettivi primari dell'applicazione (es. nuovi codici tributo per riscuotere un'imposta quale l'IMIS, che va considerata a tutti gli effetti come una manutenzione adeguativa di ICI, IMU e TARES oppure nuovi campi/tipi record aggiunti ai tracciati riferiti agli incassi MAV, ai bollettini freccia, al SEPA, ecc.);

- **manutenzione migliorativa.** Riguarda aggiornamenti software, rilasciati su iniziativa dell’Affidataria a seguito di upgrades, cambio di versioni, maintenance release, volti ad arricchire la gamma delle funzionalità e/o ad ottimizzare le prestazioni e la qualità dei processi elaborativi.

Tipologia (solo manutenzione correttiva)	Tempi di intervento
Problemi bloccanti	Soluzione entro 8 ore lavorative
Problemi non bloccanti	Soluzione entro 20 ore lavorative

Per **problema bloccante** si intende una situazione di collasso dell’intero sistema o di una parte di esso (anche solamente di una singola funzione) che sia essenziale per non interrompere l’erogazione del servizio da parte della Committente nei tempi previsti/contrattualizzati con gli Enti o con i Cittadini e tale da non risultare aggirabile con altre operatività conosciute ed eseguibili in autonomia dal Personale di Trentino Riscossioni.

L’Aggiudicataria deve risolvere i problemi bloccanti **entro 8 ore lavorative** dalla segnalazione e quelli non bloccanti **entro 20 ore lavorative** dalla segnalazione, nell’ambito della finestra di servizio precedentemente richiamata. In circostanze eccezionali, nel caso di protrarsi dei tempi di soluzione, l’Affidataria sarà comunque obbligata a predisporre una soluzione estemporanea che sblocchi il problema entro le tempistiche sopra indicate, lavorando parallelamente alla risoluzione definitiva del problema.

L’Aggiudicataria deve rendersi disponibile, nel caso di emergenze o di urgenze comprovate, ad estendere l’orario dei servizi nell’arco delle 24 ore e/o a qualsiasi giorno dell’anno (anche non lavorativo) su richiesta della Committente e senza costi aggiuntivi.

MANUTENZIONE EVOLUTIVA (PREZZO UNITARIO A GIORNATA UOMO)

Per manutenzione evolutiva si intende l’aggiornamento della soluzione applicativa in termini di contenuti informativi, funzioni e/o assetto tecnologico a seguito di richiesta puntuale di Trentino Riscossioni.

Tipologia	Tempi di intervento
Richieste standard, su iniziativa della Committente, di sviluppi e personalizzazioni della soluzione fornita (le richieste potranno essere fatte tramite e-mail o tramite altra metodologia da concordare tra le parti)	Contatto entro 16 ore lavorative
	Macro-analisi (comprensiva della forbice dell’offerta economica) entro 10 giorni lavorativi dal contatto
	Analisi di dettaglio e proposta economica puntuale entro 10 giorni lavorativi dall’approvazione del documento di macro-analisi da parte della Committente
Collaudo degli sviluppi, eventualmente supervisionato dalla Committente	Entro 10 giorni lavorativi dal rilascio delle implementazioni
Come sopra, ma riferite a sviluppi e personalizzazioni di piccola entità della soluzione fornita (*)	Contatto entro 16 ore lavorative
	Proposta tecnico-economica entro 3 giorni lavorativi dal contatto
	Rilascio entro 5 giorni lavorativi dall’accettazione della proposta

(*) per “sviluppi e personalizzazioni di piccola entità” s’intendono interventi di **massimo 8 giornate/uomo complessive**, per i quali risulterebbe poco produttivo adottare l’iter standard.

Relativamente al servizio di manutenzione evolutiva “standard”, l’Affidataria dovrà:

- stabilire il primo contatto per una disamina del fabbisogno entro **16 ore lavorative** dalla richiesta;
- inviare alla Committente un documento di macro-analisi entro **10 giorni lavorativi** dal contatto di cui al punto precedente, corredato da un’offerta economica di massima (indicando il range “importo minimo ↔ importo massimo” onnicomprensivo previsto per l’intervento). Se richiesto da Trentino Riscossioni, l’analisi andrà integrata con il dettaglio tecnico delle modifiche da apportare ai programmi/databases;
- inviare alla Committente un documento di analisi, comprensivo della proposta economica puntuale, della previsione dei tempi di consegna e delle modalità con cui eseguire il collaudo, entro **10 giorni lavorativi** dall’approvazione da parte della Committente della macro-analisi di cui al punto precedente;
- effettuare gli interventi di manutenzione evolutiva e produrre la relativa documentazione d’uso rispettando i tempi indicati in analisi;
- installare e rendere disponibili anche alla Committente le implementazioni in ambiente di collaudo, con relativo “versionamento” del software;
- effettuare il collaudo, eseguendo e documentando i risultati anche di tutti i casi di test eventualmente richiesti dalla Committente, entro **10 giorni lavorativi** dal rilascio delle implementazioni;
- installare le implementazioni in ambiente di in produzione, con relativo “versionamento” del software e integrare, se necessario, la documentazione generale della soluzione.

Il termine di 16 ore lavorative previsto per il contatto dovrà essere obbligatoriamente rispettato almeno per il 95% delle richieste (*SLA 1a*) mentre, per le restanti richieste, il contatto dovrà necessariamente avvenire entro 24 ore lavorative (*SLA 1b*).

Il termine di 10 giorni lavorativi, previsto per la produzione del documento di macro-analisi, dovrà essere obbligatoriamente rispettato per almeno il 95% delle richieste (*SLA 2a*) mentre, per le restanti richieste, la produzione del documento di macro-analisi dovrà necessariamente avvenire entro 15 giorni lavorativi (*SLA 2b*).

Il termine di 10 giorni lavorativi, previsto per la produzione del documento di analisi, dovrà essere obbligatoriamente rispettato per almeno il 95% delle richieste (*SLA 3a*) mentre, per le restanti richieste, la produzione del documento di analisi dovrà necessariamente avvenire entro 15 giorni lavorativi (*SLA 3b*).

Riepilogo degli SLA (stato dei livelli di servizio) richiesti:

SLA 1a: percentuale contatti entro 16 ore \geq **95% su base semestrale**.

SLA 1b: percentuale contatti entro 24 ore = **100% su base semestrale**.

SLA 2a: percentuale invio alla Committente della macro-analisi entro 10 giorni \geq **95% su base semestrale**.

SLA 2b: percentuale invio alla Committente della macro-analisi entro 15 giorni = **100% su base semestrale**.

SLA 3a: percentuale invio alla Committente dell’analisi entro 10 giorni \geq **95% su base semestrale**.

SLA 3b: percentuale invio alla Committente dell’analisi entro 15 giorni = **100% su base semestrale**.

Le verifiche sul rispetto degli SLA avverrà alla fine di ogni semestre.

Senza costi aggiuntivi e ad insindacabile richiesta della Committente, in caso di progetti che prevedono un “effort” complessivo di almeno **25** giornate/uomo dovrà essere fornita idonea formazione sia d’aula che “on the job”, in modo da mantenere aggiornato il Personale di Trentino Riscossioni che opera con il sistema informatico.