

**PROCEDURA APERTA, AI SENSI DELL'ART. 60 DEL D. LGS. 50/2016,
PER L'AFFIDAMENTO DEL CONTRATTO PER I SERVIZI DI
GESTIONE DI UN PIANO TRIENNALE DI FLEXIBLE BENEFIT**

(CIG 7100371382)

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1. Premessa.....	3
2. Presentazione dell'Istituto.....	3
3. Oggetto e durata dell'appalto	3
4. Contenuti generali del progetto e descrizione dei flexible benefit previsti	4
5. Descrizione del portale e degli altri servizi richiesti	8
6. Fasi progettuali e piano di lavoro.....	11
7. Descrizione del flusso amministrativo/contabile.....	12
8. Modalità di fatturazione	14

1. Premessa

L'IVASS - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni – (di seguito anche Istituto) ha indetto una gara a procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d.lgs. 50/2016, per l'affidamento del contratto per i servizi di gestione di un Piano triennale di *flexible benefit*.

Il codice CIG attribuito alla procedura è il seguente: **7100371382**

2. Presentazione dell'Istituto

L'IVASS, Istituto per la Vigilanza sulle assicurazioni, dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, è stato istituito il 1° gennaio 2013, a seguito della volontà del Governo, concretamente manifestata con l'art. 13 del Decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla Legge 7 agosto 2012, n. 135, di riformare l'attività di vigilanza nel settore assicurativo, fino a quel momento svolta dall'ISVAP. Obiettivo della norma è stato quello di creare un più stretto legame con la vigilanza bancaria (seguendo una linea di tendenza già da tempo avviata nel resto d'Europa) realizzando un collegamento funzionale tra l'IVASS e la Banca d'Italia evidente, in particolare, nell'assetto di *governance* dell'Istituto.

L'IVASS è dotato di autonomia organizzativa, finanziaria e contabile e non grava sul bilancio dello Stato. Le entrate necessarie per far fronte alle spese di funzionamento provengono, infatti, prevalentemente dal contributo di vigilanza a carico dei soggetti vigilati determinato anno per anno.

L'IVASS ha sede in Roma, via del Quirinale 21. Alcuni uffici sono distaccati, sempre in Roma, presso lo stabile di via dei Due Macelli 73.

3. Oggetto e durata dell'appalto

L'IVASS ha deciso di adottare, anche per il triennio 2018/2020, un Piano di *flexible benefit* da erogare in favore dei propri dipendenti, tenuto conto dei benefici fiscali attualmente previsti dagli artt. 51 e 100 del Testo Unico delle Imposte sui Redditi (di seguito TUIR).

Il Piano attiene alla gestione integrata delle iniziative e dei servizi che l'IVASS vuole mettere a disposizione per venire incontro alle esigenze dei propri dipendenti e delle loro famiglie nei campi più vari, dall'assistenza sanitaria alla cura dei figli, al tempo libero, al fine di ottenere il miglioramento del clima aziendale e del benessere organizzativo con conseguenti positivi riflessi sui livelli di produttività e sul senso di appartenenza all'Istituto.

L'appalto descritto nel presente Capitolato ha per oggetto la concreta erogazione, a tutti i dipendenti dell'Istituto, dei *flexible benefit* previsti dal suddetto Piano triennale. Il contratto avrà validità dalla data della stipula fino alla definitiva regolazione di tutti gli aspetti amministrativi/contabili relativi alla fase di erogazione del servizio e, comunque, non oltre il 30 giugno 2021 (cfr. anche paragrafo 6).

L'ammontare massimo complessivo dell'appalto è fissato in 160.000,00 euro oltre IVA (tetto a base di gara), di cui massimo 20.000,00 euro oltre IVA per la componente

“Realizzazione portale” e massimo 140.000,00 euro oltre IVA per la componente “Commissioni di gestione del Piano”. Si precisa che la componente “Realizzazione portale” comprende il corrispettivo per la progettazione e l’attivazione del portale web dedicato, mentre la componente “Commissioni di gestione del Piano” si riferisce alla remunerazione di tutti gli altri servizi prestati dall’Impresa nel corso del periodo di validità del contratto.

Gli oneri per la sicurezza connessi con i rischi da interferenza sono pari a zero; pertanto non è stato predisposto il DUVRI.

4. Contenuti generali del progetto e descrizione dei *flexible benefit* previsti

L’IVASS ha individuato quali beneficiari del Piano di *flexible benefit* la “totalità dei propri dipendenti” (circa 370 unità alla data di pubblicazione del bando).

Al fine di individuare il contributo figurativo annuo che IVASS mette a disposizione di ciascun dipendente, la “popolazione aziendale” è stata suddivisa in 4 classi omogenee.

In particolare, il contributo figurativo annuo che sarà messo a disposizione di ciascun dipendente si compone di 2 quote:

- a) la “quota dipendente”, il cui importo è funzione dell’appartenenza dello stesso ad una delle 4 classi;
- b) la “quota figli”, il cui importo è funzione del numero di figli del dipendente.

Complessivamente, sulla base del numero dei dipendenti beneficiari del Piano e del numero dei figli, l’IVASS ha determinato un contributo annuale pari a circa 970.000,00 euro. Il controvalore complessivo dell’intero Piano triennale è, pertanto, pari a circa 2.910.000,00 euro.

Al fine di favorire la massima fruibilità da parte di tutti i dipendenti di quanto previsto dal Piano, l’IVASS ha scelto di offrire la più ampia gamma di benefit tra le diverse aree di interesse, individuate dalla normativa fiscale (artt. 51 e 100 del TUIR) che dovranno essere resi disponibili dall’Impresa tramite un portale web dedicato.

Si evidenziano di seguito le caratteristiche che ciascuna spesa e/o servizio/bene dovrà possedere per poter essere rimborsato ovvero erogato, oltre ad una descrizione sintetica della procedura da seguire al fine dell’ottenimento del rimborso/erogazione, individuata tenuto conto della tipologia di benefit e dell’organizzazione amministrativa dell’Istituto.

Come previsto dalla normativa e dalla prassi applicativa, i *voucher*, ove siano previsti come modalità di acquisto dei servizi, non potranno prevedere l’integrazione da parte dell’utente, né potranno rappresentare più prestazioni di servizi di cui all’articolo 51, comma 2, del TUIR.

A) AREA DI RIFERIMENTO: SCUOLA E ISTRUZIONE

Somme/servizi a rimborso: servizi di educazione e di istruzione anche in età prescolare, compresi i servizi integrativi e di mensa ad essi connessi, i corsi di lingua in Italia o all’estero, nonché la frequenza di ludoteche e centri estivi ed invernali, testi scolastici e borse di studio.

Il rimborso delle spese aventi finalità educative di cui all'art. 51, comma 2, lett. f-bis del TUIR, sostenute dal dipendente in favore dei familiari - anche non fiscalmente a carico - indicati nell'art. 12 del TUIR, potrà essere riconosciuto previa presentazione della documentazione giustificativa sul portale dell'Impresa, tramite *upload*, entro il 12 gennaio dell'anno successivo alla data della ricevuta di pagamento. Resta ferma la facoltà dell'IVASS di modificare la suddetta data per proprie necessità organizzative e l'obbligo per l'impresa di recepire nel portale i termini indicati dall'IVASS.

L'impresa provvederà entro il giorno 12 di ogni mese ad inviare all'IVASS attraverso un file, secondo un tracciato da concordare, un rendiconto delle richieste presentate dal dipendente nel mese precedente, per l'inserimento nel sistema delle retribuzioni aziendali.

La valutazione circa l'idoneità e l'inerenza alle finalità educative e di istruzione della spesa e/o della tipologia di documentazione presentata è nella responsabilità dell'Impresa che dovrà conservare copia di tutta la documentazione presentata al fine di renderla prontamente disponibile in caso di verifica da parte dei competenti organi ispettivi.

B) AREA DI RIFERIMENTO: BENI CEDUTI E SERVIZI PRESTATI

Servizi/buoni: buono carburante, buono spesa, abbonamenti per la mobilità individuale (trasporto pubblico, car sharing, car pooling), consulenze fiscali e/o previdenziali.

E' prevista l'erogazione di "beni e servizi o titoli rappresentativi degli stessi" di cui all'art. 51, comma 3 del T.U.I.R., attualmente nel limite annuo complessivo di 258,23 euro, da parte dell'Impresa attraverso l'emissione a favore del dipendente di buoni spesa personali (buono carburante, *voucher* di spesa) ovvero attraverso l'acquisto di abbonamenti al trasporto pubblico, al car sharing e al car pooling. In questa tipologia di servizi rientrano anche il servizio esterno di consulenza in materia fiscale e previdenziale, in base a quanto previsto dalla normativa in vigore.

L'Offerta tecnica dovrà descrivere tutte le tipologie di buoni spesa che potranno essere erogati ai dipendenti e indicare i nomi dei fornitori.

Per quanto concerne in particolare gli abbonamenti al trasporto pubblico, si fa presente che l'IVASS ha stipulato con ATAC spa una Convenzione che prevede la possibilità per l'Istituto di acquisire, per i propri dipendenti, abbonamenti annuali a prezzo scontato. Inoltre, l'IVASS riconosce un contributo a tutti coloro che sottoscrivano tali abbonamenti (al di fuori del contributo figurativo),

Al momento dell'inserimento della richiesta nel portale, il dipendente potrà scegliere se utilizzare o meno il proprio contributo welfare per pagare l'abbonamento, al netto delle agevolazioni previste, per l'intero importo oppure per quota parte. In tale ultimo caso, la parte residua dell'importo dell'abbonamento sarà rateizzata mensilmente e trattenuta dallo stipendio dell'interessato.

In ogni caso, il portale dovrà evidenziare l'entità del suddetto contributo IVASS al fine di non consentire il superamento del limite annuo fiscalmente esente per l'acquisto di beni e servizi, pari a 258,23 euro. L'Impresa dovrà, pertanto indicare nell'Offerta tecnica le soluzioni che intende adottare per fornire l'informazione richiesta.

C) AREA DI RIFERIMENTO: PREVIDENZA INTEGRATIVA E ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA

Servizi: destinazione del contributo figurativo al Fondo pensione negoziale, destinazione del contributo figurativo ad una Cassa di assistenza sanitaria.

✓ **C1 - contributo al Fondo Pensione negoziale**

Il dipendente potrà destinare ai sensi dell'art. 51, comma 2, lett. h) del TUIR una parte della quota figurativa a propria disposizione al Fondo Pensione negoziale presso il quale è iscritto, quale contributo aggiuntivo ovvero quale contributo minimo obbligatorio (nella misura prevista dal Regolamento interno IVASS o dal Regolamento del Fondo).

L'impresa dovrà indicare nell'Offerta tecnica le soluzioni che intende adottare affinché il portale indichi nella sezione dedicata al dipendente l'importo del contributo minimo annuale obbligatorio che sarà comunicato dall'IVASS.

La scelta di destinare il contributo figurativo al Fondo Pensione pari al contributo minimo obbligatorio potrà essere effettuata, di norma, entro il 12 gennaio dell'anno di riferimento, mentre la scelta di versare un ulteriore contributo potrà essere effettuata, di norma, entro il 12 dicembre dell'anno di riferimento. Resta ferma la facoltà dell'IVASS di modificare la suddetta tempistica per proprie necessità organizzative e l'obbligo per l'impresa di recepire nel portale i termini indicati dall'IVASS.

✓ **C2 - contributo ad una Cassa di Assistenza Sanitaria.**

Il dipendente potrà destinare una parte della quota figurativa a propria disposizione ad una Cassa di Assistenza Sanitaria. In proposito, si fa presente che a tutto il personale è riconosciuta dal Regolamento interno dell'IVASS un'assistenza sanitaria integrativa secondo un determinato piano sanitario. Tale assistenza è erogata attraverso una Cassa di Assistenza Sanitaria selezionata dall'Istituto.

Ciò premesso, nell'ambito del Piano di *flexible benefit*, l'impresa dovrà prevedere la possibilità per il dipendente di destinare parte della propria quota figurativa per ottenere il rimborso delle spese sanitarie, comprese le franchigie e scoperti, ovviamente per la sola parte non già rimborsata dalla Cassa fornitrice dell'Istituto.

La scelta di destinare il contributo figurativo per tali finalità potrà essere effettuata, di norma, entro il 12 dicembre dell'anno di riferimento. Resta ferma la facoltà dell'IVASS di modificare la suddetta tempistica per proprie necessità organizzative e l'obbligo per l'Impresa di recepire nel portale i termini indicati dall'IVASS.

L'Offerta tecnica dovrà recare l'indicazione espressa della Cassa di cui l'Impresa intende avvalersi per la fornitura del servizio in questione e le modalità operative con le quali sarà possibile destinare i contributi alla Cassa.

L'adesione dell'Istituto alla Cassa dovrà essere a cura e spese dell'Impresa; eventuali costi di iscrizione, comunque da indicare nell'Offerta tecnica, rimarranno a carico esclusivo dei dipendenti interessati e dovranno gravare sul contributo figurativo degli stessi.

Si precisa che la Cassa che sarà indicata dall'Impresa:

- deve avere finalità assistenziali ex art. 51, comma 2, lett. a) del D.P.R. n. 917/1986;
- deve operare negli ambiti di intervento di cui all'art. 1 del Decreto del Ministro della salute del 31.03.2008, come modificato dall'art. 1 del Decreto del Ministro del lavoro, della salute e delle politiche sociali del 27.10.2009;
- deve essere iscritta all'Anagrafe dei Fondi Integrativi Sanitari di cui al citato D.M. 27.10.2009 ed essere abilitata a ricevere i contributi e ad assumere la contraenza del piano sanitario;
- deve destinare alle prestazioni di cui all'art. 1, comma 3, del citato D.M. 31.3.2008, come modificato dal DM 27.10.2009, risorse per una quota non inferiore al 20% dell'ammontare complessivo delle risorse destinate alla copertura di tutte le prestazioni garantite ai propri assistiti.

Non sono ammessi convenzionamenti con altri soggetti (es. compagnie di assicurazione).

L'impresa dovrà, altresì indicare nell'Offerta tecnica, sia per l'area previdenziale (C1) che per quella sanitaria (C2), le soluzioni che intende adottare affinché il portale consenta al dipendente:

- di verificare in ogni momento la propria posizione in merito all'eventuale superamento dei limiti di deducibilità previsti dal TUIR. A tal fine, l'Istituto metterà a disposizione dell'impresa i dati utili in proprio possesso;
- di evidenziare la trattenuta del 10% a titolo di contributo di solidarietà che rimane a carico del dipendente stesso.

D) AREE DI RIFERIMENTO: ASSISTENZIALE, RICREATIVA, CULTURALE ED EDUCATIVA

Opere e servizi: assistenza per anziani o non autosufficienti, baby-sitting, viaggi, iscrizioni a circoli sportivi, associazioni e palestre, fitness, beauty farm, abbonamenti a teatri, cinema, riviste e giornali, corsi hobbistici ed extraprofessionali quali corsi di lingue straniere, corsi di informatica, musica, arte, fotografia, danza.

Rientrano in quest'area le opere e servizi o titoli rappresentativi degli stessi, riconosciuti ai sensi dell'art. 51, comma 2, lett. f) per le finalità di cui all'art. 100 del TUIR, ossia finalità di educazione, istruzione, ricreazione, assistenza sociale e sanitaria o culto, a favore dei dipendenti e dei propri familiari - anche non fiscalmente a carico - indicati nell'art. 12 del TUIR.

L'erogazione del servizio sarà effettuata direttamente al dipendente o al familiare avente diritto tramite l'Impresa, attraverso la rete di fornitori convenzionati o, per la sola area assistenziale (assistenza di familiari anziani o non autosufficienti e baby-sitting), anche attraverso il rimborso delle spese sostenute dal dipendente dietro presentazione di idonea documentazione giustificativa.

La rete di fornitori convenzionati per l'erogazione dei servizi ex art. 100 dovrà essere estesa sul territorio con particolare riferimento a quello di Roma Capitale e località limitrofe.

L'Impresa dovrà indicare nell'Offerta tecnica le soluzioni che intende adottare per consentire l'estensione di tale rete anche sulla base delle richieste provenienti dall'Istituto e dai dipendenti fruitori. Nel caso in cui il convenzionamento avvenga con operatori indicati da IVASS e/o dai suoi dipendenti, non devono essere previsti costi diretti e/o indiretti a carico degli operatori stessi al fine di accedere alla rete convenzionata.

In particolare, nell'Offerta tecnica l'Impresa dovrà descrivere il processo di allargamento della rete indicando modalità, tempistiche ed eventuali vincoli.

La rete di fornitori convenzionati dichiarata in sede di offerta deve rimanere sostanzialmente invariata per numerosità, composizione e qualità per tutta la durata del contratto. Al fine di verificare la sostanziale invarianza del network, alla fine di ogni anno l'Istituto richiederà all'aggiudicatario di fornire nuovamente l'elenco dei fornitori convenzionati.

✓ D1 - Area assistenziale e "baby-sitting".

Si fa riferimento, in particolare, ai servizi di assistenza di familiari anziani o non autosufficienti e di "baby-sitting".

Si precisa che non rientrano in questa categoria di servizi l'attività svolta da Colf e il servizio di "baby-sitting" riferito a figli di età superiore ai 14 anni.

L'erogazione dei servizi sarà effettuata direttamente tramite l'Impresa, attraverso la rete di fornitori convenzionati o attraverso il rimborso delle spese sostenute dal dipendente dietro presentazione di idonea documentazione giustificativa (es. ricevute di pagamento di servizi

svolti presso il proprio domicilio da personale specializzato o presso Case di Cura che ospitano persone non autosufficienti/anziane).

Il rimborso delle spese potrà essere riconosciuto previa presentazione della documentazione giustificativa, sul portale dell'Impresa, tramite *upload*, entro il 12 gennaio dell'anno successivo alla data della ricevuta di pagamento. Resta ferma la facoltà dell'IVASS di modificare la suddetta data per proprie necessità organizzative e l'obbligo per l'impresa di recepire nel portale i termini indicati dall'IVASS.

L'impresa provvederà entro il giorno 12 di ogni mese ad inviare all'IVASS attraverso un file, secondo un tracciato da concordare, un rendiconto delle richieste di rimborso presentate dal dipendente nel mese precedente, per l'inserimento nel sistema delle retribuzioni aziendali.

La valutazione circa l'idoneità e l'inerenza alle finalità assistenziali della spesa e/o della tipologia di documentazione presentata è nella responsabilità dell'Impresa che dovrà conservare copia di tutta la documentazione presentata al fine di renderla prontamente disponibile in caso di verifica da parte dei competenti organi ispettivi.

✓ **D2 - Area ricreativa, culturale ed educativa.**

L'erogazione dei servizi relativi a questa Area sarà effettuata direttamente in favore del dipendente o dei suoi familiari aventi diritto, tramite l'Impresa, attraverso la rete di fornitori convenzionati.

L'Impresa dovrà consentire a tutti i dipendenti l'utilizzo del contributo figurativo disponibile per acquistare, tramite il portale: pacchetti vacanza, tour, crociere, titoli di viaggio aerei, ferroviari, marittimi e biglietti di ingresso nei principali parchi di divertimento in Italia, iscrizioni a circoli sportivi, associazioni e palestre, fitness, beauty farm, abbonamenti a teatri e cinema, corsi hobbistici ed extraprofessionali quali corsi di lingue straniere, corsi di informatica, musica, arte, fotografia, danza e altre attività culturali.

L'Offerta tecnica dovrà descrivere il network di cui l'impresa dispone, nonché le modalità che l'Impresa intende adottare per consentire l'ampliamento dello stesso sulla base di specifiche richieste dei dipendenti e dell'Istituto.

Per quanto concerne specificamente l'area viaggi e vacanze, l'Impresa dovrà consentire la scelta e l'acquisto di pacchetti viaggio in base alle necessità e al contributo figurativo disponibile, attraverso una rete di operatori del settore (agenzie di viaggio e/o tour operator) dedicati, in particolare, all'utenza residente a Roma e provincia. Al fine di garantire sempre la continuità di servizio agli utenti anche nei periodi di punta (vacanze estive e natalizie) l'impresa dovrà assicurare la presenza, nell'ambito del portale, di almeno due agenzie di viaggio da poter utilizzare per l'utilizzo dei contributi nell'area viaggi e vacanze. Con riferimento alle tempistiche di interazione tra utenti e agenzie di viaggio le richieste di preventivo dovranno essere riscontrate entro 5 giorni lavorativi. Nell'Offerta Tecnica l'impresa potrà indicare livelli di servizio migliorativi che saranno oggetto di valutazione.

Per quanto concerne specificamente gli abbonamenti a teatri, cinema e palestre, ritenuti di particolare interesse per i dipendenti, l'Offerta tecnica dovrà indicare nominativamente i teatri, i cinema e le palestre, situate nel territorio di Roma Capitale, già facenti parte della rete convenzionata, ovvero che l'Impresa si impegna a convenzionare entro un massimo di tre mesi dalla stipula del contratto.

5. Descrizione del portale e degli altri servizi richiesti

Per la gestione del Piano triennale di *flexible benefit*, l'Impresa dovrà fornire:

- a) un portale web dedicato;
- b) un servizio di assistenza/help desk;

c) un servizio di promozione e comunicazione del Piano di *flexible benefit*.

In dettaglio:

a) portale web dedicato

Di seguito si riportano i requisiti e le caratteristiche tecnico-funzionali cui dovrà rispondere l'applicativo internet che l'impresa dovrà mettere a disposizione dell'IVASS.

Caratteristiche generali:

- deve essere di proprietà dell'Impresa (ciò significa che non è possibile utilizzare un portale "in service" fornito da altra società);
- deve essere disponibile tutti i giorni dell'anno senza limiti di orario e senza limiti alle funzionalità; in via del tutto eccezionale, sono consentiti dei fermi per motivi tecnici o amministrativi da concordare con l'Istituto e, comunque, per un periodo di non oltre 7 (sette) giorni/anno;
- deve essere personalizzato con il logo e lo stile di comunicazione dell'IVASS;
- deve essere accessibile attraverso i più diffusi browser per la navigazione internet (nel caso di *internet explorer* deve essere compatibile a partire dalla versione 9);
- non deve essere visibile ai motori di ricerca;
- deve essere riservato al solo personale IVASS, che vi accederà con un codice univoco di accesso;
- deve rispondere ai requisiti di cui all'allegato B del D.lgs. n.196/03 (Disciplinare Tecnico in materia di misure minime di sicurezza del Codice in materia di protezione dei dati personali).

Funzionalità tecniche e utente:

- deve garantire funzionalità di gestione avanzata e in sicurezza delle credenziali di accesso (cambio password al primo accesso, recupero username e password ecc.);
- deve garantire la semplicità di accesso e d'uso con contenuti informativi per ciascuna tipologia di servizio erogabile di elevata fruibilità, prevedendo un pannello con tutti i servizi previsti dal Piano, suddivisi per aree di intervento, e la loro gestione;
- deve prevedere una sezione dedicata al *Regolamento del Piano*;
- deve associare ad ogni dipendente un "Conto" dedicato, accedendo al quale ciascuno potrà visualizzare il proprio "borsellino elettronico", spendibile tra le diverse tipologie di servizi previste dal Piano;
- deve garantire, per ciascun "Conto", l'aggiornamento in tempo reale dei dati relativi ai consumi associati ai servizi utilizzati e al residuo ancora a disposizione;
- deve prevedere la funzionalità di allocazione del contributo figurativo tra i diversi servizi offerti con possibilità di effettuare l'upload dei documenti giustificativi nel caso di richieste di rimborso;
- deve prevedere la funzionalità che permetta al dipendente l'autocertificazione del possesso dei requisiti di cui all'art. 12 del TUIR da parte del familiare a favore del quale intende destinare il benefit nei casi previsti dal Piano e consentiti dalla normativa fiscale;
- deve prevedere la funzionalità che permetta al dipendente di verificare in ogni momento la propria posizione in merito all'eventuale superamento dei limiti di deducibilità previsti dal TUIR per alcune tipologie di benefit;

- dovrà consentire di riportare all'anno successivo la parte del contributo figurativo eventualmente non spesa nel corso dell'anno;
- deve assicurare la possibilità di scaricare la modulistica per rilasciare eventuali autocertificazioni ed effettuarne l'upload;
- deve consentire su scelta dell'utente l'invio di mail informative;
- deve consentire di acquisire commenti sul gradimento del servizio da parte dei dipendenti;
- deve provvedere, per ogni anno solare, alla fornitura di tutti i dati relativi ai benefit utilizzati che l'IVASS dovrà inserire nella Certificazione Unica (CU) dei dipendenti, secondo le modalità previste dall'Agenzia delle Entrate. Tali dati dovranno essere inviati all'Istituto almeno 30 giorni prima del termine fissato per la trasmissione delle CU all'Agenzia.

b) servizio di Assistenza/Help Desk

L'Impresa dovrà garantire un servizio di Assistenza/Help desk di cui potranno avvalersi i dipendenti IVASS, per avere informazioni circa le modalità di sottoscrizione dei servizi o la gestione delle pratiche relative alla fruizione degli stessi o per risolvere eventuali problematiche inerenti l'utilizzo del portale. Il servizio dovrà essere garantito almeno nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:00 e dovrà essere fruibile attraverso i seguenti canali:

- numero verde gestito da call center dedicato;
- indirizzo e-mail dedicato.

Si precisa che l'Offerta tecnica dovrà recare l'indicazione del luogo dove sarà situato il call center e che, ove gli operatori non siano di madre lingua italiana, gli stessi dovranno comprendere e parlare fluentemente la lingua italiana.

A fronte di una richiesta inoltrata dal dipendente via mail, l'operatore del servizio di assistenza dovrà confermare la presa in carico della richiesta direttamente al richiedente. L'evasione della stessa dovrà essere effettuata entro le 3 ore di servizio attivo successive all'apertura della segnalazione, dandone comunicazione a mezzo e-mail al richiedente al fine di confermarne la chiusura.

Nel caso il dipendente richieda assistenza per servizi che necessitino il coinvolgimento di un terzo (erogatore esterno del servizio), l'Impresa dovrà coordinare l'attività al fine di evadere la richiesta. In tale ultimo caso il termine ultimo di chiusura della richiesta di assistenza è di 48 ore dalla segnalazione.

c) promozione e comunicazione del Piano di flexible benefit

L'Impresa dovrà procedere, entro 3 settimane dalla data di stipula del contratto, ad un'adeguata attività iniziale di comunicazione e promozione del servizio nei confronti dei dipendenti, al fine di permettere la conoscenza e la massima adesione e fruizione del Piano di *flexible benefit*.

L'Impresa, durante l'intero periodo di validità del contratto, dovrà attivare ulteriori servizi informativi in favore dei dipendenti (es. servizio di newsletter periodico, alert in prossimità delle varie scadenze previste, sessioni informative, ecc..).

Tutte le iniziative previste in tema di promozione e comunicazione del Piano, da condividere preventivamente con l'Istituto, dovranno essere analiticamente descritte nell'Offerta tecnica.

6. Fasi progettuali e piano di lavoro

Dopo la stipula del Contratto l'attività dell'Impresa sarà articolata in tre specifiche fasi temporali:

- **Fase di start-up:** dalla data di firma contrattuale (T_0), considerata data di inizio lavori, fino alla data di inizio erogazione dei servizi (T_1), per un periodo massimo di 45 gg. solari (la durata di tale fase potrà essere ridotta in funzione di quanto previsto dall'Impresa nell'ambito della propria Offerta tecnica);
- **Fase di erogazione:** dalla data (T_1), sino alla data di scadenza del triennio del Piano (T_3) coincidente con la fine del mese di dicembre 2020 (salvo recesso anticipato da parte dell'Istituto);
- **Fase di conclusione:** da 60 gg. solari prima della data di scadenza del triennio del Piano (T_2), fino alla data ultima di conclusione di tutte le attività amministrative e gestionali del Piano (T_4).

Fase di start-up

In questa fase l'Impresa dovrà procedere alla realizzazione e messa in produzione del portale web dedicato alla gestione del Piano. Il portale dovrà essere realizzato secondo le specifiche e requisiti indicati nel presente Capitolato, nonché secondo le eventuali caratteristiche e funzionalità migliorative offerte dall'Impresa in sede di Offerta tecnica.

L'Impresa nella fase di *start-up* caricherà sul portale i dati e le informazioni fornite dall'IVASS circa l'anagrafica dei dipendenti e acquisirà dall'IVASS l'importo del contributo figurativo a favore di ciascun dipendente e i dati relativi alle contribuzioni al Fondo Pensione e alla Cassa di Assistenza Sanitaria.

Prima della messa in produzione del portale, l'IVASS procederà ad effettuare le verifiche della rispondenza di quanto reso disponibile nel portale rispetto a quanto prescritto nel presente documento e nell'Offerta tecnica presentata; a conclusione delle verifiche sarà sottoscritto tra le parti un verbale di avvio del servizio.

Il portale deve essere comunque attivo dal 1° gennaio 2018.

Fase di erogazione

Nel corso del periodo di erogazione (che decorre dal termine della fase di *start-up*), l'Impresa dovrà procedere alla completa gestione del Piano nel rispetto di quanto indicato nel presente Capitolato nonché secondo quanto indicato dall'Impresa stessa in sede di Offerta tecnica.

Nell'ambito della fase di erogazione, per ciascuno dei tre anni di riferimento del Piano l'Impresa:

- acquisirà, tramite portale, di regola entro il 12 gennaio di ciascun anno, le autocertificazioni dei dipendenti circa i dati dei figli e fornirà i relativi dati all'Istituto per eventuali controlli;
- acquisirà dagli uffici le variazioni anagrafiche relative alle cessazioni ed assunzioni e ad eventuali cambiamenti della classe di appartenenza;
- renderà disponibile sul portale il contributo figurativo per ciascun dipendente con separata indicazione delle due componenti;

- comunicherà all'Istituto entro il 31 gennaio l'importo delle quote figli non consumate alla data del 31 dicembre dell'anno precedente;
- verificherà che "la quota figli", nei nuclei con figli di età superiore a 11 anni, sia utilizzata dal dipendente solamente per spese di educazione e istruzione;
- fornirà, su richiesta dell'Istituto, un report contenente, per ciascun dipendente, tutti i dati relativi ai contributi figurativi assegnati e al loro utilizzo;
- trasmetterà all'Istituto - entro il giorno 12 del mese successivo alle transazioni effettuate dal dipendente - una comunicazione mensile, anche in formato excel, riepilogativa delle operazioni svolte sul portale per dipendente e tipologia di benefit;
- trasmetterà, nei termini previsti nel presente capitolato, i dati relativi alle spese ammesse a rimborso alla gestione delle retribuzioni dell'Istituto utilizzando un file secondo un tracciato concordato.

L'Impresa dovrà realizzare, durante il periodo di validità del contratto, almeno due *survey* tra i dipendenti IVASS al fine di verificare, oltre all'effettivo grado di utilizzazione del servizio, desumibile dai report periodici prodotti dall'Impresa, il reale livello di soddisfazione e gradimento dei dipendenti. La *survey*, la cui definitiva impostazione dovrà preventivamente essere concordata con l'Istituto, dovrà consentire di verificare l'effettiva aderenza del Piano ai bisogni dei dipendenti stessi e dei loro familiari. La data di realizzazione di ciascuna *survey* sarà indicata dall'IVASS con un preavviso di almeno 15 giorni.

Nell'ambito dell'Offerta tecnica l'Impresa dovrà descrivere la metodologia, le modalità e gli strumenti con i quali intende realizzare la *survey*.

In ogni caso, l'Istituto si riserva la facoltà di recedere dal contratto senza alcuna penalità, qualora dalla *survey* dovessero emergere chiare indicazioni sul negativo gradimento da parte dei dipendenti.

Inoltre, l'Istituto si riserva la facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento e senza alcuna penalità in presenza di variazioni all'attuale legislazione che regola l'erogazione di beni e servizi, tali da modificare sostanzialmente il quadro dei benefici fiscali oggi previsti e di incidere quindi negativamente sulla convenienza del Piano.

Fase di conclusione

Tale fase individua la parte terminale del rapporto contrattuale; nel corso di questa fase l'Impresa continuerà a mantenere attiva l'operatività del portale fino ad esaurimento delle operazioni eventualmente ancora in corso di conclusione/definizione in quel momento.

La fase di conclusione si protrarrà fino alla definitiva regolazione di tutti gli aspetti amministrativi/contabili relativi alla fase di erogazione del servizio e comunque non oltre il 30 giugno 2021, avvenuta la quale il Contratto si potrà considerare definitivamente concluso.

Durante il periodo di conclusione del servizio potrà inoltre essere richiesto all'Impresa, al fine di trasferire le competenze necessarie nell'erogazione dei servizi, di consentire l'affiancamento di altra Impresa o di personale dell'IVASS stesso.

7. Descrizione del flusso amministrativo/contabile

L'IVASS in quanto ente pubblico non concede anticipazioni sugli importi che dovranno essere erogati, né costituisce depositi a tale fine. I fornitori che entrano in relazione con IVASS sono tenuti al rispetto della normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari.

Ai fini dell'erogazione dei servizi ex art. 100 e dei voucher ex art. 51 comma 3 del TUIR l'IVASS rilascerà all'Impresa un mandato senza rappresentanza in forza del quale la stessa potrà procedere a effettuare l'acquisto in nome proprio ma per conto di IVASS. In tal modo l'Impresa potrà procedere alla fatturazione ad IVASS dei servizi acquistati senza doppia imposizione di IVA.

Il flusso avverrà secondo la seguente tempistica, che potrà essere ridotta in funzione di quanto previsto dal fornitore nell'ambito della propria Offerta tecnica:

- a) il dipendente effettua il proprio ordine di servizi sul portale e l'Impresa procede all'acquisto del servizio, per conto di IVASS in nome proprio, ricevendo la fattura dal fornitore;
- b) l'impresa, ogni mese, trasmetterà all'IVASS la fattura relativa alla totalità dei servizi acquistati nel corso del mese precedente. Al riguardo, si ricorda che tutte le fatture devono essere inviate ad IVASS ai sensi della normativa in tema di fatturazione elettronica;
- c) l'IVASS procederà al pagamento dell'importo dovuto all'Impresa entro 30 giorni dal ricevimento della fattura, previo espletamento delle opportune verifiche da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto.

Dal momento in cui il dipendente ha effettuato l'ordine di acquisto per i servizi ex art. 100 dovrà essere considerato un lasso di tempo non superiore a 2 mesi per la messa a disposizione della prestazione. Tale tempistica potrà essere ridotta in funzione di quanto previsto dall'Impresa nell'ambito della propria Offerta tecnica. L'Impresa, unitamente alla fattura, fornirà in formato elettronico l'elenco dei servizi resi, distintamente per ciascun dipendente, e una dichiarazione attestante l'esito positivo delle verifiche effettuate sulla regolarità delle stesse.

Per la rendicontazione dei rimborsi ex art. 51 c. 2, l'Impresa procederà, entro il giorno 12 del mese successivo a quello in cui sono pervenute le richieste di rimborso, ad effettuare l'invio all'IVASS dell'elenco delle operazioni. Ciò al fine di permettere all'Istituto di effettuare i relativi accrediti sui cedolini.

La rendicontazione, sia con riferimento all'erogazione dei beni/servizi di cui agli artt. 51 c. 3 e 100, sia dei rimborsi di cui all'art. 51 c. 2, dovrà essere fornita, in formato digitale secondo il tracciato record concordato, che in ogni caso dovrà contenere almeno i seguenti campi:

- codice identificativo tipo operazione (acquisto beni/servizi, rimborsi)
- dipendente (codice e nominativo);
- nominativo del beneficiario della prestazione;
- tipologia acquisto beni/servizi, rimborso;
- importo allocato con separata indicazione del contributo di solidarietà 10% ex legge 166/1991, ove dovuto;
- data della richiesta;
- data di erogazione del servizio.

Reportistica

L'Impresa dovrà fornire su richiesta dell'IVASS almeno i seguenti report:

- scheda per ogni singolo dipendente in cui siano rappresentati i dati personali e dei familiari beneficiari del Piano comprensivi di quelli relativi all'utilizzo del contributo figurativo spettante;
- statistiche annuali sull'utilizzo dei beni e servizi e delle relativa spesa per classi di appartenenza dei dipendenti, per fasce di età e per sesso.

8. Modalità di fatturazione

I servizi oggetto del contratto saranno fatturati come segue:

- la componente "Realizzazione portale", pari all'importo indicato dall'Impresa al punto C dell'Offerta Economica, potrà essere fatturata dopo la sottoscrizione del verbale di avvio descritto al paragrafo 6;
- la componente "Commissioni per i servizi di gestione" sarà fatturata in 12 rate trimestrali di pari importo, ciascuna pari ad 1/12 dell'importo indicato dall'Impresa al punto F dell'Offerta Economica. Le fatture potranno essere liquidate previa verifica di regolare esecuzione dei servizi erogati da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto nominato dall'IVASS.

E' esclusa ogni altra forma di remunerazione dei servizi prestati non rientrante nel suddetto piano di fatturazione.