

**ALLEGATO 6**  
**ATTIVITÀ DI SUPPORTO,**  
**INDENNITÀ DI TRASFERTA E SPESE DI VIAGGIO**

## **INDICE**

<b>CONTENUTO</b>	<b>1</b>
<b>1. ATTIVITÀ DI SUPPORTO</b>	<b>1</b>
1.1 LIVELLI PROFESSIONALI	1
1.2 MACRO AREE SERVIZI DI SUPPORTO	2
<b>2. INDENNITÀ DI TRASFERTA</b>	<b>14</b>
<b>3. SPESE DI VIAGGIO</b>	<b>14</b>

## **CONTENUTO**

Il presente documento, denominato “Allegato 6 – Attività di supporto, indennità di trasferta e spese di viaggio” riporta la descrizione delle attività di supporto, dei mix tariffari di riferimento nonché dei corrispettivi unitari previsti per viaggi e le trasferte.

### **1. ATTIVITÀ DI SUPPORTO**

Di seguito vengono descritti i livelli professionali delineati in SOGEI e le macro aree in cui sono organizzati i filoni di attività erogate alle Strutture organizzative.

#### **1.1 LIVELLI PROFESSIONALI**

##### **1. livello di maturità professionale**

- comprende personale che ha elevata professionalità sulla filiera “tecnica” di riferimento. Tale personale deve esprimere padronanza delle conoscenze tecnico-professionali ed agire con autonomia nell’erogazione dei propri contributi specialistici ai processi in cui è direttamente coinvolto;

##### **2. livello di riferimento – con una duplice connotazione**

- comprende personale che presenta un avanzato sviluppo professionale sulla filiera “tecnica” di riferimento e che esprime piena padronanza sulle conoscenze tecnico-professionali di ruolo, agendo anche come punto di riferimento operativo per gli specialisti impegnati nei processi di interesse;

- comprende personale in grado di coordinare risorse, competenze e specializzazioni per il raggiungimento di obiettivi;

### 3. livello di integrazione e coordinamento

- comprende personale il cui profilo è finalizzato ad assicurare il raggiungimento di importanti risultati tecnici, economici e qualitativi attraverso il coordinamento di risorse e progetti complessi. A coloro che sono inseriti in questo livello vengono richiesti sia il pieno sviluppo professionale sulla filiera di “mestiere” di riferimento che la costante attivazione di comportamenti organizzativi di elevato profilo. Governano programmi e progetti, relazioni organizzative interne ed esterne articolate, e rapporti fiduciari e negoziali con i principali clienti.

## 1.2 MACRO AREE SERVIZI DI SUPPORTO

### **Supporto Istituzionale**

Comprende l'insieme di attività professionali su richiesta connesse all'esigenza delle Strutture Organizzative di definire strategie. L'output del servizio è costituito da documentazione (modelli, campioni statistici) o eventi/seminari a supporto di processi decisionali di natura strategica.

- *Supporto Istituzionale organizzativo*

- nelle attività di certificazione di qualità dei processi operativi delle Strutture Organizzative e per le indagini di customer satisfaction in termini di:
  - ❖ realizzazione della documentazione del sistema qualità (definizione strutture organizzative per la Qualità; stesura del Manuale della Qualità, definizione/formalizzazione procedure, individuazione dei fattori qualità, definizione di un sistema di misure, degli indicatori e degli obiettivi/standard);
  - ❖ formazione del personale: il momento di revisione del sistema organizzativo e la diffusione del sistema di gestione per la qualità impongono di dedicare la massima attenzione alla formazione, attraverso corsi sulla qualità di diversa tipologia, rivolti alla direzione, alle persone più direttamente coinvolte nella costruzione del sistema qualità e a tutto il personale;
  - ❖ applicazione del sistema qualità (assistenza metodologica alle strutture, raccolta e analisi dei dati, supporto per l'effettuazione del riesame, individuazione delle azioni di miglioramento e loro pianificazione, realizzazione e monitoraggio);
  - ❖ audit per verificare l'applicazione e l'efficacia del sistema (attività parallela alla precedente realizzata attraverso l'effettuazione di audit condotti da personale specializzato e

redazione di resoconti con l'indicazione delle anomalie riscontrate);

- nelle metodologie di progettazione e conduzione di un sistema di ascolto del contribuente in termini di:
  - ❖ apertura di nuovi canali di ascolto del contribuente;
  - ❖ realizzazione di rilevazioni periodiche della qualità percepita, con l'obiettivo di acquisire in maniera sistematica le valutazioni e le indicazioni del contribuente e di verificare l'efficacia degli interventi operati o in fase di studio;
  - ❖ individuazione e personalizzazione di modelli metodologici di riferimento per la rilevazione e l'analisi dei dati delle indagini di customer e di employee satisfaction, e loro successivi adattamento e sperimentazione;
  - ❖ identificazione dei fattori latenti che costituiscono, nel loro insieme, la soddisfazione del contribuente per i servizi offerti dalle strutture operative dell'Amministrazione fiscale;
  - ❖ determinazione degli elementi misurabili attraverso i quali stimare detti fattori latenti;
  - ❖ codifica delle regole per l'adozione di sistemi di misura condivisi e standardizzati;
  - ❖ organizzazione di incontri con gruppi rappresentativi di contribuenti (focus group), allo scopo di arricchire i modelli interpretativi con elementi e considerazioni di tipo nuovo;

- ❖ rilevazione e analisi del clima culturale e organizzativo percepito nelle strutture operative dell'Amministrazione fiscale, registrato nei momenti attuativi di grandi cambiamenti;
  - ❖ analisi della percezione della leadership all'interno delle strutture organizzative dell'Amministrazione fiscale;
  - ❖ individuazione, pianificazione e attuazione delle azioni di miglioramento degli interventi di miglioramento dei servizi in relazione ai bisogni e alle valutazioni emerse dalle rilevazioni;
  - ❖ formazione delle competenze professionali necessarie per progettare e gestire le indagini di customer satisfaction;
  - nella partecipazione a commissioni, gruppi di lavoro e seminari;
- *Supporto Istituzionale Normativo*
- nella individuazione di soluzioni che assicurino maggiori funzionalità ed efficienza nello svolgimento dei compiti istituzionali di competenza delle Strutture Organizzative, quali il trattamento ottimale delle informazioni presenti nel Sistema informativo della fiscalità.

In tale quadro assai complesso SOGEI fornisce supporto in tutti gli ambiti che determinano una ricaduta sul sistema informativo della fiscalità.

Il supporto ampio e trasversale è volto ad agevolare i compiti di indirizzo e controllo in materia tecnologica, gestionale, organizzativa e di supporto alle decisioni di politica fiscale attraverso la costituzione di una “infrastruttura conoscitiva” e la disponibilità di competenze professionali in grado di favorire l’efficienza, l’economicità e l’equità dell’azione amministrativa;

- nella individuazione di soluzioni finalizzate all’attuazione delle manovre di politica fiscale; a supporto della elaborazione delle linee della politica fiscale attraverso la misurazione degli effetti dell’applicazione delle norme tributarie, l’analisi dei fenomeni correlati al gettito all’amministrazione del bilancio dello Stato, la produzione delle norme tributarie, l’elaborazione di analisi, studi di politica fiscale in campo nazionale, comunitario e internazionale e campioni statistici;
- nelle attività per lo scambio di informazioni fra le Pubbliche Amministrazioni e tra queste ed i contribuenti con particolare riguardo alla realizzazione di sistemi basati sulla interoperabilità e sulla cooperazione applicativa fra i sistemi informativi dell’amministrazione finanziaria e fra questi ed i sistemi delle altre amministrazioni pubbliche centrali, territoriali e locali fornendo continuo supporto all’Amministrazione nel ridisegno dell’organizzazione e dei processi per mettere il cittadino al centro delle iniziative, al fine di semplificare l’interazione, ridurre i costi, migliorare il servizio e facilitare l’esecuzione degli adempimenti;



- nella attività di predisposizione di studi in ambito statistico concernenti l'impatto della normativa fiscale sul Sistema informativo della fiscalità.;

### **Supporto Direzionale**

Comprende l'insieme di attività professionali su richiesta connesse all'esigenza delle Strutture Organizzative di definire interventi di ottimizzazione e integrazione del Sistema informativo della fiscalità. L'output del servizio è costituito da documentazione (progettazione di nuovi servizi, studi di fattibilità) e supporto a processi decisionali di natura tecnico strategica.

#### *– Supporto Direzionale di Integrazione*

Il sistema informativo di fatto risulta articolato in più servizi, che pur nascendo separatamente hanno bisogno di essere combinati tra loro.

L'attività di supporto all'integrazione del sistema consente di avere un corpo organico progettato secondo logiche coerenti e formalizzate in un percorso metodologico univoco e ripetibile e non una mera somma fisica di sistemi informativi. Tale attività comprende la capacità di connettere le varie unità operative interessate allo sviluppo/evoluzione dei servizi allo scopo di migliorarne la qualità erogata. L'integrazione consente inoltre la miglior convergenza dei contributi dei diversi soggetti nei vari processi decisionali garantendo l'integrazione automatica e la

modularità delle soluzioni informatiche. Ogni responsabile garantisce coerentemente al proprio livello di visibilità gli interventi necessari per:

- integrazione delle scelte strategiche sul sistema informativo;
- integrazione delle evoluzioni delle soluzioni informatiche;
- l'integrazione durante la fase di sviluppo logico delle applicazioni.

### **Supporto soluzioni innovative**

Comprende l'insieme di attività professionali su richiesta connesse all'esigenza delle Strutture Organizzative di sperimentare soluzioni tecniche per l'evoluzione del Sistema informativo della fiscalità.

- *Supporto soluzioni innovative - interventi sistemistici*
  - per l'evoluzione degli ambienti hardware e software centrali e periferici;
  - per la produzione di prototipi di soluzioni innovative;
  - per la progettazione, l'implementazione e l'attuazione delle misure di sicurezza del Sistema informativo della fiscalità;
  - per la definizione di documentazione tecnica per il Sistema informativo della fiscalità.
- *Supporto soluzioni innovative – interventi progettuali*
  - per lo sviluppo di soluzioni in termini di architetture e applicazioni particolarmente innovative;

- per lo sviluppo di soluzioni innovative a supporto dell'utilizzo delle applicazioni stesse e del funzionamento interno degli uffici (KB, FAQ, servizi INFO sul canale INTRANET);

### **Supporto operativo-progettuale**

Comprende l'insieme di attività professionali su richiesta connesse all'esigenza delle Strutture Organizzative di avvalersi di un supporto di carattere operativo nella conduzione di programmi di varia natura in termini di:

- formazione e tutoraggio, nonché addestramento inteso come aggiornamento all'uso dei servizi informatici da parte del personale dell'Amministrazione, inclusa la predisposizione delle istruzioni di servizio destinate agli uffici centrali e periferici;
- addestramento sulle soluzioni applicative messe a disposizione degli uffici periferici dell'amministrazione;
- attivazione tecnica delle apparecchiature acquisite ai sensi del successivo articolo 12, nonché l'attivazione funzionale, presso gli uffici delle Strutture Organizzative, delle applicazioni software realizzate ai sensi dell'articolo x;
- assistenza tecnica periferica.

### **Governo Contratto Esecutivo**

Comprende lo svolgimento di tutte le attività necessarie a supportare le Strutture organizzative nell'attuazione delle varie fasi dei processi di pianificazione pluriennale, di programmazione annuale, di controllo e di monitoraggio.

In particolare in tale ambito Sogei collabora con il personale delle Strutture Organizzative, in attuazione di quanto previsto sia a livello di

Contratto di servizi quadro sia a livello di Contratto Esecutivo, al fine di garantire il governo dei processi di gestione del contratto, la programmazione annuale delle attività che Sogei si impegna a svolgere, la costante visibilità dello stato di avanzamento delle attività stesse e la relativa consuntivazione periodica.

Tali attività sono svolte nel rispetto dei requisiti propri degli strumenti di monitoraggio e controllo delle Strutture garantendone il colloquio con i sistemi di pianificazione di Sogei dai quali vengono periodicamente ed in alcuni casi automaticamente alimentati.

Il servizio ha lo scopo di eseguire una gestione contrattuale coordinata, un monitoraggio progettuale integrato degli obiettivi, offrendo il supporto necessario alle attività delle Strutture

Lo svolgimento delle attività di pianificazione, monitoraggio e controllo svolte nell'ambito del servizio si basano su strumenti e sistemi presenti in Sogei fra cui: il sistema di produzione degli ordini di vendita, PRO.CO.PIO. per il controllo del ciclo di sviluppo del software, il sistema di Cost Accounting, il Sistema di rilevazione dei livelli di servizio ed il Sistema Asset. Tali strumenti offrono un valido supporto al fine di agevolare lo svolgimento delle funzioni operative, realizzare la condivisione delle informazioni tra le strutture coinvolte, consentire il controllo dei dati contrattuali da fornire

Le attività afferenti il progetto sono a carattere prevalentemente continuativo e ripetitivo e, comunque, indispensabili per garantire un supporto efficiente ai processi della Struttura Organizzativa.

Si tratta pertanto di un insieme di attività che, per le caratteristiche che presenta, è particolarmente indicato ipotizzare che venga strutturato come servizio in virtù anche della forte semplificazione gestionale che ne conseguirebbe. Inoltre la disponibilità di una base storica di riferimento consentirà di effettuare per ogni specifico contratto esecutivo una stima precisa del dimensionamento .

Le attività svolte da Sogei in collaborazione con il personale delle Strutture Organizzative possono essere raggruppate in due classi distinte:

- attività per la gestione contrattuale;
- attività di supporto ai processi della Struttura Organizzativa.

Le attività previste a livello di Contratto di servizi quadro e di Contratto Esecutivo riguardano prevalentemente la predisposizione, la gestione ed il monitoraggio dei contratti, il supporto per la pianificazione triennale, il supporto per la definizione dei progetti, il supporto alla programmazione annuale delle attività ed i relativi aggiornamenti, il controllo del ciclo di vita del software e degli adempimenti contrattuali, attraverso la verifica del rispetto degli obiettivi concordati ed il monitoraggio dello stato di avanzamento delle attività, sia in termini economici che qualitativi con adeguamento delle informazioni di consuntivo nei sistemi di pianificazione, gestione e rendicontazione utilizzati dalle Strutture, la predisposizione dei Prodotti Servizi Specifici ed il controllo della relativa consuntivazione, il controllo della congruenza delle informazioni richieste al fine di integrarle con i dati da fornire eventualmente al DF, l'allineamento

degli obiettivi dei piani tecnici Sogei rispetto a quanto indicato nelle revisioni del budget dei progetti, la chiusura annuale dei contratti e degli atti esecutivi.

Le attività di supporto ai processi della Struttura riguardano invece prevalentemente l'individuazione congiunta di soluzioni, il coordinamento delle attività che devono essere svolte dalle singole strutture di Sogei, e delle attività trasversali in diversi ambiti amministrativi al fine di garantire la semplificazione dei processi, il miglioramento della relativa gestione e l'eventuale implementazione in un'ottica di maggiore efficienza.

### **Gestione acquisizioni**

Comprende le prestazioni professionali finalizzate a:

- predisposizione della documentazione legale e tecnica per le procedure di acquisto sia per trattativa diretta che per gara;
- attività di organizzazione e gestione delle acquisizioni;
- gestione amministrativa contabile delle fatture fornitori esterni.

Le prestazioni professionali specifiche di natura amministrativa e legale occorrenti per gli adempimenti necessari sopra esposti sono:

- predisposizione dei capitolati tecnici e d'oneri, delle lettere di invito, degli schemi di contratto e degli elaborati, nonché determinazione dei criteri di selezione dei contraenti;

- redazione dei bandi e degli avvisi da pubblicare su Gazzetta Ufficiale, nazionale e delle Comunità europee e sui quotidiani nazionali e regionali;
- selezione dei fornitori ed espletamento delle apposite procedure;
- gestione tecnico operativa nonché amministrativa delle forniture e dei servizi in termine di gestione del fornitore.

Come evidente, tali prestazioni non si riferiscono esclusivamente agli adempimenti amministrativi connessi all'espletamento di procedure concorsuali per l'acquisizione di beni e servizi, in quanto le prestazioni stesse comprendono il trattamento di tutte le attività svolte per conto dell'Amministrazione ad esclusione di quelle riferite all'acquisizione di prestazioni e/o servizi di sviluppo di FP.

## **2. INDENNITÀ DI TRASFERTA**

L'indennità di trasferta, si riferiscono a un corrispettivo forfetario per una giornata di trasferta presso gli Uffici periferici e comprende:

- albergo;
- pasti.

## **3. SPESE DI VIAGGIO**

Le spese di viaggio si riferiscono ad un viaggio andata e ritorno:

- aereo: classe turistica;



- treno: prima classe + eventuali supplementi (per viaggi diurni), vagone letto singolo speciale (per viaggi notturni);
- altri mezzi pubblici urbani ed extra-urbani: (pullman, autobus, etc.): rimborso del biglietto;
- taxi: limitato ai soli spostamenti iniziali e terminali del viaggio di trasferimento (cioè da casa o ufficio fino all'aeroporto o stazione e viceversa) o quando costituisca l'unico mezzo disponibile o particolari motivi di disagio o di urgenza lo richiedano;
- autovetture a noleggio: in casi eccezionali (sciopero mezzi di trasporto, cancellazione voli, particolari motivi di disagio o di urgenza) e se il rinvio del viaggio può provocare gravi pregiudizi alla missione, previa esplicita autorizzazione del dirigente responsabile;
- autovettura personale: quando particolari motivi di disagio o urgenza lo richiedano, il dirigente responsabile può autorizzare, ai soli fini del rimborso chilometrico, secondo delle apposite tabelle, l'utilizzazione dell'autovettura personale per viaggi di trasferimento fuori sede.