

**PROCEDURA NEGOZIATA SENZA BANDO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SET-UP E GESTIONE DI UN PORTALE WELFARE PER IL PERSONALE DIPENDENTE DI FOR.TE., PER 24 MESI - CIG B0E20D9938**

**ART. 1 - PREMESSA**

Il Fondo riconosce che il *welfare* aziendale riveste significative finalità sociali e rappresenta sempre di più una fondamentale leva economica a beneficio dei lavoratori, in grado altresì di garantire: un miglioramento del clima aziendale; *retention* dei dipendenti; *employer branding*; una maggiore produttività; un’ottimizzazione dell’impatto fiscale e contributivo del compenso non monetario per i lavoratori ed anche per il datore di lavoro.

Proprio per le motivazioni sopra esplicitate, il Modello di incentivazione adottato dal Consiglio di Amministrazione per le annualità 2023-2025 ha previsto la possibilità per tutti i dipendenti di scegliere se ricevere tutto o parte del Premio di Risultato sotto forma di beni, servizi ed utilità mediante la conversione delle somme riconosciute in crediti *welfare*, secondo le fasce definite del 50%, 75% o 100%.

Al fine di favorire la massima fruibilità da parte di tutti i dipendenti del credito *welfare*, secondo la fascia selezionata, il Fondo ha scelto di dotarsi di un Portale in grado di offrire beni e servizi coerentemente alle indicazioni contenute negli artt. 51 e 100 del T.U.I.R. e legati almeno alle seguenti aree:

- Ricreazione e tempo libero (cultura, cinema, palestre e circoli, benessere, sport, viaggi);
- Educazione e istruzione (rimborso rette asili nido, scuole e università, campus estivi, testi scolastici);
- Servizi di baby-sitting e/o di assistenza ai familiari anziani o non autosufficienti;
- Abbonamenti al trasporto pubblico;
- Integrazione cassa sanitaria per rimborso prestazioni sanitarie;
- Beni e servizi in natura, buoni spesa per benzina, *shopping*, *e-commerce*;
- Contributi per assistenza sanitaria;
- Fondi di previdenza.

**ART. 2 – OGGETTO DEL SERVIZIO**

Oggetto della presente procedura è il *set-up*, la messa in produzione e la gestione di un Portale informatico *web* (di seguito anche il “**Portale welfare**” o il “**Portale**”) dedicato ai dipendenti del Fondo (di seguito anche “*lavoratori*” o “*beneficiari*”), attraverso il quale poter utilizzare il credito *welfare* derivante dall’applicazione del Modello di incentivazione adottato dal Fondo e del connesso Piano *Welfare*.

Sono altresì inclusi nell’affidamento i servizi accessori di manutenzione e formazione, finalizzati a garantire il corretto funzionamento del Portale e a diffonderne il relativo utilizzo, proprio in considerazione dei vantaggi di deducibilità previsti dalla normativa applicabile.

Di seguito una descrizione dei servizi inclusi nell’affidamento e dei relativi requisiti minimi.

### ART. 3 – *START-UP* DEL PORTALE *WEB* E RELATIVE CARATTERISTICHE MINIME

L’Affidataria del Servizio dovrà procedere alla realizzazione e messa in produzione del Portale *web* dedicato alla gestione del Piano *welfare*. Il Portale dovrà essere realizzato secondo le specifiche ed i requisiti minimi indicati nel seguito nonché secondo le eventuali caratteristiche e funzionalità migliorative offerte dall’Operatore economico in sede di Offerta tecnica.

Il Portale *welfare* offerto deve presentare le seguenti caratteristiche generali:

- deve essere di proprietà dell’Operatore economico (ciò significa che non è possibile utilizzare un Portale “*in service*” fornito da altra società);
- deve presentare un’interfaccia intuitiva ed 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 il Fondo;
- deve essere personalizzato almeno mediante l’utilizzo del logo del Fondo;
- deve essere accessibile attraverso i più diffusi *browser* per la navigazione *Internet* e da qualunque *device* di ultima generazione utilizzato per accedervi (*pc, tablet, smartphone*). Le funzionalità del Portale *welfare* potranno essere rese disponibili anche tramite apposita “*App*” per dispositivi *tablet, smartphone*;
- per quanto riguarda il trattamento dei Dati Personali deve essere conforme alla normativa di riferimento, in particolare al D.lgs. n. 196/2003, novellato dal D.lgs. n. 101/2018, unitamente al Regolamento UE 27 aprile 2016, n. 679 (c.d. “*GDPR*”) e ss.mm.ii.

L’accesso al Portale deve essere riservato al solo personale (dipendenti e referenti incaricati) del Fondo. I soggetti individuati dalla Stazione appaltante, mediante un sistema di autenticazione (*log-in* e *password*), avranno accesso alla propria interfaccia dedicata che avrà funzionalità diverse in relazione alla categoria di utenti di appartenenza. Devono altresì essere previste funzionalità di gestione avanzata e in sicurezza delle credenziali di accesso (cambio *password* al primo accesso, recupero *username* e *password*, etc.).

In particolare, l’**interfaccia dedicata a ciascun singolo dipendente** titolare di credito *welfare* dovrà almeno:

- avere una *dashboard* che garantisca la visibilità di tutti i beni/servizi a erogazione diretta e/o di tutti a rimborso fruibili;
- consentire di gestire autonomamente attraverso il Portale tutta la procedura necessaria all’acquisto del bene e/o al conseguimento del servizio richiesto;
- indicare il credito *welfare* disponibile in tempo reale affinché il dipendente possa, in qualsiasi momento, monitorare la propria spesa nonché avere contezza dei beni/servizi richiesti e dei rimborsi ottenuti, con indicazione del saldo residuo;
- prevedere la possibilità di accedere, eventualmente anche mediante sezione dedicata, al Regolamento del Piano *welfare* e/o alle altre istruzioni applicabili;
- assicurare la possibilità di scaricare la modulistica per rilasciare eventuali autocertificazioni ed effettuare l’*upload*, laddove previsto (es. autocertificazione del possesso dei requisiti di cui all’art. 12 del T.U.I.R. 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 possibilità per il dipendente di verificare in ogni momento la propria posizione in merito all'eventuale superamento dei limiti di deducibilità previsti dal T.U.I.R. per alcune tipologie di *benefit*;
- dovrà consentire di riportare all'anno successivo la parte del credito *welfare* eventualmente non spesa nel corso dell'anno, qualora sia comunque possibile garantire il rispetto della normativa applicabile in termini di deducibilità.

L'interfaccia dedicata ai **referenti incaricati dalla Stazione Appaltante** del monitoraggio del Piano *welfare* dovrà consentire almeno di:

- i. visualizzare le anagrafiche del personale impiegato, completa degli importi dei crediti *welfare* riconosciuti ed importi fruiti nel tempo dal dipendente;
- ii. visualizzare in tempo reale l'andamento globale dei servizi (*dashboard*) in termini, a titolo esemplificativo, di credito *welfare* complessivamente erogato con possibile suddivisione tra Buoni/*Voucher* emessi e servizi richiesti a rimborso, con possibilità di estrazione per singolo dipendente.

#### **ART. 4 – MODALITA' DI FRUIZIONE DEL CREDITO WELFARE SU PIATTAFORMA**

Con riguardo alla spendibilità del credito *welfare* di titolarità di ciascun dipendente dovranno essere garantite le seguenti modalità di erogazione.

##### **Art. 4.1 - Acquisto di beni/servizi tramite generazione di Buoni/Voucher.**

Il dipendente dovrà poter generare, autonomamente mediante il Portale, buoni/*Voucher* destinati allo *shopping* (spesa alimentare, carburante, prodotti di elettronica, abbigliamento, *sport*, cultura, viaggi, etc.) spendibili presso i Punti vendita dei *Partner* commerciali convenzionati con l'Affidataria.

Il Buono generato (anche *e-voucher*) dovrà essere stampabile e/o utilizzabile elettronicamente.

È richiesto che:

- a) i buoni/*Voucher* emessi presentino indicazione del valore nominale, corrispondente all'importo spendibile dal titolare del Buono;
- b) i buoni/*Voucher* abbiano una validità di almeno 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di emissione.

L'Offerta tecnica dovrà includere una descrizione delle caratteristiche dei buoni/*Voucher* emessi e specifiche indicazioni sulle modalità, qualora previste, di rimborso del relativo valore residuo, qualora il *Voucher* non venga utilizzato o utilizzato in misura parziale.

##### **Art 4.2 - Acquisto di servizi a rimborso.**

Il dipendente, acquistati i servizi a cui ha accesso mediante il Portale *welfare*, dovrà poter trasmettere tramite lo stesso all'Affidataria la comprova della spesa sostenuta (indicandone la tipologia di appartenenza e quanto richiesto dalla normativa fiscale vigente al momento della richiesta) ai fini del rimborso.

Al ricevimento della richiesta di rimborso, l'Affidataria è tenuta valutare la riconducibilità della spesa alle ipotesi previste dalla normativa fiscale, la sussistenza dei presupposti per il rimborso e l'idoneità della documentazione trasmessa. La valutazione circa l'idoneità e la validità della documentazione ai fini fiscali nonché il rispetto dei limiti di spesa ed il corretto utilizzo delle quote vincolate del *welfare* è nella **responsabilità esclusiva dell'Affidataria**.

Il Fondo potrà rivalersi nei confronti dell'Affidataria di ogni onere derivante da errori e/o omissioni

nell'espletamento di tali verifiche.

#### **ART. 5 – NETWORK DEGLI ESERCIZI/FORNITORI CONVENZIONATI**

La rete degli Esercizi/Fornitori convenzionati deve coprire i servizi/beni inclusi tra quelli di cui agli artt. 51 e 100 del T.U.I.R., al fine di soddisfare al meglio le esigenze del personale dipendente.

Nella formulazione dell'Offerta dovranno essere specificati le eventuali aree/categorie di beni/servizi previsti da normativa e dovranno essere altresì specificati per ciascuna area/categoria di riferimento i dati relativi al numero di Esercizi/Fornitori convenzionati **espressamente riferiti al territorio della Provincia di Roma** ed eventuali scontistiche dedicate.

Dovrà essere altresì reso disponibile l'elenco degli Esercizi/Fornitori convenzionati in allegato all'Offerta tecnica o, alternativamente, dovrà essere indicato in Offerta tecnica il *link* per la consultazione *online*.

La Rete degli Esercizi/Fornitori deve poter essere implementata in corso di esecuzione del Contratto anche su richiesta dei dipendenti. Al riguardo, il Concorrente dovrà indicare in Offerta tecnica il processo (modalità, tempistiche ed eventuali vincoli) che intende adottare per consentire l'estensione di tale rete anche sulla base delle richieste provenienti dal Fondo e dai dipendenti fruitori.

L'Affidataria deve garantire:

- che i beni/servizi forniti dagli Esercizi/Fornitori convenzionati saranno resi a prezzi non superiori a quelli dagli stessi praticati sul mercato;
- di applicare agli Esercizi/Fornitori convenzionati una commissione non superiore alla Commissione di Agenzia (*Fee d'Agenzia*) offerta. Per i soli Esercizi convenzionati antecedentemente alla data di partecipazione alla procedura potranno essere mantenute invariate le condizioni preesistenti.

Il *network* degli Esercizi/Fornitori convenzionati dichiarata in sede di Offerta deve, se non aumentare, almeno rimanere sostanzialmente invariata per numerosità, composizione e qualità per tutta la durata del Contratto. Al fine di verificare le variazioni del *network*, il Fondo si riserva la possibilità di poter richiedere all'Aggiudicataria di consultare con cadenza annuale l'Elenco degli Esercizi/Fornitori convenzionati.

È facoltà del Fondo richiedere di escludere dalla rete degli Esercizi/Fornitori convenzionati quelli segnalati dai dipendenti/fruitori per episodi di condotte non idonee ovvero che abbiano fornito beni/servizi con bassi *standard* qualitativi. Del pari, è onere dell'Affidataria vigilare sulla condotta degli esercizi ed assicurare adeguati livelli qualitativi.

#### **ART. 6 – SERVIZIO DI ASSISTENZA/HELP DESK**

L'Affidataria del Servizio dovrà garantire un servizio di Assistenza/*Help desk* di cui potranno avvalersi i dipendenti e i referenti della Stazione Appaltante, per avere informazioni circa le modalità di acquisizione dei beni/servizi, la gestione delle pratiche finalizzate alla fruizione dei servizi o per risolvere eventuali problematiche inerenti all'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 telefonicamente o attraverso indirizzo e-mail dedicato.

Si precisa che l'Offerta tecnica dovrà:

- riportare i livelli di servizio (SLA) applicabili al servizio di assistenza/*Help desk*;

- recare l'indicazione del luogo dove sarà situato il call center e, ove gli operatori non siano di madre lingua italiana, gli stessi dovranno comprendere e parlare fluentemente la lingua italiana;
- indicare il numero degli addetti coinvolti nel servizio di *Help-desk*.

Nel caso il dipendente richieda assistenza per servizi che necessitino il coinvolgimento di un terzo (erogatore esterno del servizio), l'Affidataria del Servizio dovrà coordinare l'attività al fine di evadere la richiesta.

#### **ART. 7 – ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE/PROMOZIONALE**

L'Affidataria dovrà procedere, entro 3 (tre) 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 *Welfare*. L'Impresa potrà specificare in Offerta tecnica gli ulteriori servizi informativi che intende garantire in favore dei dipendenti e referenti del Fondo (es. servizio di *newsletter* periodico, *alert* in prossimità delle varie scadenze previste, sessioni informative, etc.) durante l'intero periodo di validità del Contratto.

#### **ART. 8 - TEAM DEDICATO ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO**

L'Affidataria è tenuta ad eseguire il Servizio impiegando personale munito di preparazione professionale nonché di conoscenze tecniche ed esperienza adeguate alle attività oggetto del Servizio.

L'Affidataria dovrà mettere a disposizione del Fondo, per lo svolgimento a perfetta regola d'arte delle attività, la struttura organizzativa indicata nell'Offerta tecnica presentata.

Il Gruppo di lavoro proposto dovrà essere in grado di garantire:

1. la gestione complessiva del contratto e le interazioni con la Committente per tutti gli aspetti che allo stesso afferiscono. Una risorsa identificata avrà il ruolo di *Project Manager* e referente per il Fondo (Responsabile del Servizio);
2. il *set-up* del Portale, sulla base di un preliminare interfacciamento con i referenti del Fondo ai fini dell'acquisizione di tutte le informazioni utili;
3. adeguata attività formativa ai dipendenti sull'uso della Piattaforma;
4. un'adeguata attività di consulenza anche di carattere normativo, per dare riscontro a quesiti specifici o per supportare il Fondo nell'applicazione della normativa, anche nell'ipotesi di un relativo aggiornamento, e nelle evoluzioni del Piano *welfare*;
5. adeguata attività di assistenza e manutenzione sulla Piattaforma e sul relativo utilizzo.

Per i Punti dal n. 1 al n. 3, nell'Offerta tecnica, in apposita tabella di sintesi, è richiesto di specificare le risorse direttamente impegnate nel Servizio per il Fondo in termini di:

- cognome e nome;
- ruolo nel progetto;
- numero di anni di esperienza professionale nel ruolo ricoperto nel *Team* proposto.

Per ciascun componente del *Team* dovrà essere inoltre allegato all'Offerta tecnica il *curriculum vitae* (CV), preferibilmente in formato europeo.

In relazione al Punto n. 4 potranno essere, alternativamente, individuate una o più risorse dedicate al Servizio per il Fondo, da riportare nella tabella di sintesi secondo i dettagli sopra indicati per i Punti dal n. 1 al n. 3, oppure fornita una descrizione della struttura organizzativa e modalità con cui sarà assicurato il servizio richiesto.

In merito al Punto n. 5 si richiede di indicare il numero degli addetti coinvolti, di cui si terrà conto nella complessiva attività di valutazione del servizio di *Help desk* offerto.

L’Affidataria nel corso dell’esecuzione del Contratto è tenuta, in caso di sostituzione e/o di integrazione del personale indicato per il *Team* di lavoro, a comunicarne preventivamente il nominativo del/dei nuovo/i soggetto/i impiegato/i, a trasmettere copia dei rispettivi *curriculum vitae* nonché a fornire tutte le informazioni necessarie eventualmente richieste dal Fondo.

Essendo le sostituzioni nell’ambito del *Team* di lavoro consentite solo se effettuate con professionisti di pari o superiore competenza professionale, le informazioni presentate nel *curriculum vitae* dovranno consentire al Fondo di effettuare le opportune verifiche.

L’Affidataria si impegna, altresì, a sostituire, su richiesta motivata del Fondo, il personale del *Team* di lavoro che abbia costituito motivo di doglianza da parte del Fondo.

## **ART. 9 – FASI PROGETTUALI**

Dopo la stipula del Contratto l’attività dell’Affidataria sarà articolata in 3 (tre) specifiche fasi temporali:

### ***Art. 9.1 - Fase di start-up***

La fase di *start-up* prende avvio dalla data di sottoscrizione del Contratto, considerata come data di inizio del Servizio, fatto salvo l’eventuale avvio d’urgenza del Contratto nel rispetto delle previsioni di cui all’Art. 17 del D.lgs. 36/2023.

In questa fase l’Affidataria dovrà procedere all’attivazione del Portale *welfare* dedicato alla gestione del Piano. Il Portale dovrà essere realizzato secondo le specifiche ed i requisiti indicati nell’Art. 2 nonché secondo le eventuali caratteristiche e funzionalità migliorative Offerte dall’Affidataria.

L’Affidataria nella fase di *start-up* caricherà sul Portale, sulla base delle informazioni rese disponibili dall’Area Amministrazione del Fondo: l’anagrafica dei dipendenti, i dati relativi all’importo del credito *welfare* a favore di ciascun dipendente e tutti gli altri dati necessari all’attivazione dei servizi previsti (es. informazioni utili all’attivazione dei servizi previdenziali per l’effettuazione di versamenti integrativi al fondo di previdenza aziendale o personale).

Prima della messa in produzione del Portale, il Fondo procederà ad effettuare le verifiche sulla rispondenza tra quanto reso disponibile nel Portale rispetto a quanto prescritto nel presente Capitolato e nell’Offerta tecnica presentata. A conclusione delle verifiche sarà sottoscritto il verbale di avvio del servizio.

**La fase di *start-up* è della durata massima di 30 giorni e si conclude con l’attivazione della Piattaforma.** La durata di tale fase potrà essere ridotta in funzione di quanto previsto dall’Affidataria nell’ambito della propria Offerta tecnica.

### ***Art. 9.2 - Fase di gestione***

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

Sono dunque incluse le attività di manutenzione sul Portale, l'eventuale rinnovo delle licenze previste per l'utilizzo della Piattaforma e gli ulteriori servizi previsti e/o Offerti (es. formazione al personale, servizio di *Help Desk*).

Dovrà essere altresì garantita al Fondo adeguata attività di consulenza in ambito normativo e fiscale con specifica attinenza all'applicazione del Piano *Welfare* e alle novità normative che interverranno sul tema durante il corso dell'esecuzione del Contratto.

Nella fase di gestione dovrà essere realizzata dall'Affidataria, durante il periodo di validità del Contratto, almeno una *survey* tra i dipendenti al fine di verificare, oltre all'effettivo grado di utilizzazione del servizio, desumibile dalle informazioni rese disponibili anche attraverso la Piattaforma, il reale livello di soddisfazione e gradimento dei dipendenti.

La *survey*, la cui definitiva impostazione dovrà preventivamente essere concordata con il Fondo, dovrà consentire di verificare l'effettiva aderenza del Piano *Welfare* e dei servizi Offerti ai bisogni dei dipendenti. La data di realizzazione della *survey* sarà indicata dal Fondo all'Affidataria con un preavviso di almeno 15 giorni.

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

#### **Art. 9.3 - Fase di conclusione**

La Fase di conclusione si avvia 60 (sessanta) gg. solari prima della data di scadenza del Contratto e avrà durata fino alla data ultima di conclusione di tutte le attività amministrative e gestionali legate al Piano *Welfare*.

Nel corso di questa fase l'Affidataria continuerà a mantenere attiva l'operatività del Portale fino ad esaurimento delle operazioni eventualmente ancora in corso di conclusione/definizione in quel momento.

### **ART. 10 – FLUSSI AMMINISTRATIVO/CONTABILI**

**Il Fondo, in quanto Organismo di diritto pubblico, non concede anticipazioni sugli importi che dovranno essere erogati, né costituisce depositi/fidejussioni a tale fine.**

È richiesto che in Offerta tecnica sia effettuata una descrizione dei flussi amministrativo-contabili, delle tempistiche associate e degli strumenti a supporto.

La descrizione dei flussi dovrà essere effettuata sia avuto riguardo agli utenti beneficiari del credito *welfare* (specificando a titolo esemplificativo nella descrizione del flusso, le tempistiche di rimborso) sia avuto riguardo all'Area amministrazione, per gli adempimenti e le verifiche alla stessa spettanti. Si specifica al riguardo, in modo da formulare una proposta tarata sulle esigenze di carattere amministrativo del Fondo, che:

- il Fondo mensilmente accredita lo stipendio al personale dipendente entro il giorno 27;
- i tracciati/*record* resi disponibili all'Area Amministrazione devono contenere tutte le informazioni utili per la verifica sui servizi resi e per la corretta formulazione di cedolini e certificazioni previste.

Il Fondo esegue il pagamento delle fatture, effettuate le verifiche di competenza, entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione.

Il Fondo, in qualità di datore di lavoro e di sostituto di imposta è tenuto, secondo le indicazioni dell'Agenzia delle Entrate, alla conservazione della documentazione afferente ai rimborsi sia ai fini dell'esclusione dal reddito di lavoro dipendente sia ai fini della deducibilità dei costi.

Per ovviare all'acquisizione dell'originale, è possibile conservare copie informatiche aventi rilevanza fiscale che abbiano cioè le caratteristiche della immodificabilità, integrità ed autenticità, attraverso il processo di conservazione sostitutiva.

Il Fondo è dotato di un sistema di archiviazione documentale "ARXivar" nell'ambito di un servizio affidato ad altro Operatore economico.

Nell'Offerta tecnica l'Operatore economico dovrà indicare nel dettaglio le modalità attraverso le quali renderà disponibile la documentazione prevista da normativa di legge ai fini della conservazione sostitutiva prevista dal Fondo sui sistemi in uso.

#### **ART. 11 – SERVIZI AGGIUNTIVI**

L'Operatore economico potrà integrare quanto richiesto nel presente Capitolato offrendo nella propria Offerta tecnica Servizi aggiuntivi, prodotti e/o risorse non esplicitamente previsti, che consentano di migliorare l'erogazione e/o la qualità del Servizio reso.

Tali servizi, che il Fondo deciderà a sua descrizione di recepire, devono intendersi compresi nell'importo Offerto, senza ulteriori oneri per il Committente.