



CAPITOLATO TECNICO

**SERVIZIO DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DELL'ATTUALE PROCESSO TRIBUTARIO
TELEMATICO**



INDICE

1. PREMESSA	3
1.1 PTT- PROCESSO TRIBUTARIO TELEMATICO	3
1.2 ARCHITETTURA DELL'APPLICATIVO PTT	5
1.3 FUNZIONALITÀ PRINCIPALI DEL SISTEMA DEL PTT	6
2. OGGETTO, DIMENSIONAMENTO E DURATA DEL SERVIZIO	9
3. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.	9
3.1 PREDISPOSIZIONE DEL QUESTIONARIO E DELLE INTERVISTE	9
3.2 ANALISI DEI RISULTATI	10
3.3 SOLUZIONI HW E SW A SUPPORTO DEL PROGETTO	10
4. MODALITÀ DI ESECUZIONE	11
5. ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA	11
6. MODALITA' DI COMUNICAZIONE	11
7. VERIFICA DI CONFORMITA'	12
8. MODALITA' DI FATTURAZIONE	12
9. PENALI	12
10. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	13



1. PREMESSA

Il presente capitolato fa riferimento all'esigenza manifestata dal Dipartimento delle Finanze di effettuare una rilevazione del gradimento da parte dell'utenza (popolazione dei professionisti interessati) in riferimento all'attuale **Processo Tributario Telematico (PTT)**.

Il Processo Tributario Telematico è un progetto che rappresenta l'evoluzione del Sistema Informatico della Giustizia Tributaria e risponde all'obbligo introdotto dal Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze 23 dicembre 2013 n. 163 Regolamento del Processo Tributario Telematico (PTT) e relative istruzioni operative.

A seguito dell'emanazione del D.L. 23 ottobre 2018 n. 119 il PTT è diventato l'unica modalità di deposito di ricorsi e appelli in Commissione Tributaria a partire dal primo luglio 2019 (salvo residuali casi in cui sarà ancora consentito il deposito cartaceo).

L'estensione del PTT su tutto il territorio nazionale, iniziata a dicembre 2015, è stata completata nel luglio 2017.

1.1 PTT- PROCESSO TRIBUTARIO TELEMATICO

Nel seguito si riporta una breve descrizione del sistema informatico PTT, dell'ambiente e delle caratteristiche principali dell'applicativo che necessita del servizio di Help Desk di 2° livello sulle tematiche del Processo Tributario Telematico. Il PTT consente alle parti/contribuenti di avviare e gestire il processo tributario, depositando in modalità telematica tutta la documentazione e gli atti relativi ad un ricorso/appello di competenza della giustizia tributaria. Il ricorso/appello viene depositato telematicamente con l'inserimento delle informazioni a cura del depositante ed upload dei documenti; la Commissione Tributaria ricevente, tramite funzionalità a lei riservate, esamina ed eventualmente rettifica tali dati, abbina gli atti pervenuti successivamente ai ricorsi/appelli relativi. Terminata questa lavorazione, i ricorsi/appelli completi vengono messi a disposizione dei giudici che, a loro volta, esaminano gli atti, assegnano alle sezioni e giudicano nel merito.



5

Il progetto del PTT favorisce la graduale dematerializzazione della documentazione processuale in formato cartaceo, con risparmi cospicui ed importanti per la PA sulla gestione degli archivi fisici e della mobilità, sull'utilizzo delle risorse assegnate ai servizi di front-office delle Commissioni. Inoltre, l'uso della PEC per le comunicazioni alle parti costituite in giudizio, ha sostituito la posta prioritaria/raccomandata e ha consentendo risparmi per ben oltre otto milioni di euro nell'anno 2018. Il cittadino/professionista può disporre di un servizio telematico H24, 7 giorni su 7, risparmiando tempo e favorendo la mobilità urbana, in alternativa alla necessità di recarsi fisicamente nella sede della Commissione Tributaria per il deposito del ricorso/altri atti e le successive consultazioni del fascicolo. Migliorando i tempi delle fasi processuali, si intende garantire ai cittadini una più breve durata del processo tributario. La piattaforma web si integra con precedenti servizi web attivi, mettendo a disposizione un'area di lavoro riservata di libera utilizzazione, su cui preparare gli atti per il deposito (upload), nonché consultare il fascicolo processuale digitale contenente tutti gli atti di parti e di ufficio. Il giudice consulta il fascicolo tramite funzionalità specifiche via internet, anche durante lo svolgimento dell'udienza. I file/documenti depositati hanno formato standard (PDF/A o TIFF) che ne assicura la consultazione per tutta la durata del processo giurisdizionale. Dal 1° luglio 2019, il PTT è lo strumento



tecnologico da usare in modo esclusivo da parte dei professionisti e degli enti impositori, per il deposito degli atti processuali ed i documenti correlati.

1.2 ARCHITETTURA DELL'APPLICATIVO PTT

Di seguito una rappresentazione del flusso delle operazioni del PTT

Il PTT fa parte del "Sistema informativo della giustizia tributaria" (SIGiT), che è un insieme di servizi fruibili gratuitamente tramite applicazioni web che non richiedono installazione di software. Il sistema comprende più lati operativi: Commissioni tributarie, corpo giudicante e parti processuali.



Tutte le informazioni sul PTT sono pubblicate sul portale della Giustizia Tributaria www.giustiziatributaria.gov.it e costantemente aggiornate. Il portale costituisce il punto di ingresso «virtuale», in luogo dei 124 ingressi «fisici» delle Commissioni tributarie su tutto il territorio nazionale.

In particolare sono disponibili servizi guidati per la registrazione, l'accesso, la consultazione dei fascicoli processuali ed il deposito, la verifica e conversione dei file/documenti, il calcolo del contributo unificato tributario (CUT) da versare, la prenotazione di un appuntamento, qualora sia proprio necessario recarsi in Commissione.



1.3 FUNZIONALITÀ PRINCIPALI DEL SISTEMA DEL PTT

L'accesso al PTT avviene tramite il Portale della Giustizia Tributaria <https://www.giustiziatributaria.gov.it/gt/>.

All'interno del Portale della Giustizia Tributaria è possibile accedere al Sito di assistenza nel quale sono descritti tutti i flussi operativi del PTT coadiuvati anche da brevi filmati esplicativi.

I cittadini e i professionisti che desiderano registrarsi ed accedere al PTT debbono effettuare le operazioni di Autoregistrazione, Identificazione e Gestione delle credenziali.

- **Autoregistrazione**

il Professionista-Cittadino, oltre ai dati anagrafici e all'indirizzo di PEC, deve inserire: la richiesta di registrazione al servizio firmata con firma digitale, il documento di identità firmato con firma digitale, nel caso di registrazione di un Professionista, il documento di iscrizione all'ordine professionale firmato con firma digitale. La seconda parte della password arriverà all'utente all'indirizzo di PEC indicato in fase di registrazione.

- **Identificazione**

per effettuare l'operazione di identificazione il Professionista-Cittadino inserire lo UserID e la Password.

- **Gestione delle credenziali**

per effettuare la gestione delle credenziali l'utente registrato può effettuare: il cambio password, reset password, modifica utenza per variazione dati registrazione, cancellazione utente per cancellazione utenza, associazione e revoca smartcard

- **Compilazione NIR per il deposito telematico di ricorsi/appelli/controdeduzioni:**

il deposito telematico dei ricorsi e degli appelli avviene mediante la creazione via web della Nota di Iscrizione a Ruolo (N.I.R.) mediante compilazione a schede.

La compilazione a schede è un meccanismo che permette l'inserimento di tutti dati necessari per la produzione della N.I.R. relativa ad un determinato procedimento.

L'utente è guidato in base al numero degli elementi dichiarati e allo stato della compilazione delle schede dell'appello.



All'utente è presentata la scheda da acquisire per completare i dati e sono segnalate graficamente le schede complete e quelle da completare.

Le schede che compongono il procedimento sono: Dati Generali, Parti appellanti, Rappresentanti, Difensori, Domicilio eletto, parti appellate, atti impositori, documenti, calcolo CU, Validazione, Stati della NIR

A seguito del completamento delle schede e della loro validazione, con il tasto TRASMETTI il ricorso viene trasmesso telematicamente.

L'utente riceve una ricevuta via pec di presa in carico della pratica e successivamente, nell'arco di 24 ore, una pec di acquisizione con la comunicazione dell'iscrizione dell'RG nel caso di ricorso/appello oppure una pec di acquisizione dell'allegato.

Il sistema prima di comunicare il buon esito dell'invio effettua controlli di validità dei file trasmessi comunicando all'utente eventuali anomalie.

L'utente può consultare lo stato della propria NIR nella sezione apposita all'interno del PTT

- **Deposito richiesta accesso temporaneo al fascicolo del ricorso iscritto a ruolo**

la funzionalità permette, alla parte non costituita, di depositare una richiesta di visualizzazione temporanea del fascicolo processuale dell'appello/ricorso iscritto a ruolo qualora depositato telematicamente dalla controparte, allegandovi obbligatoriamente, se trattasi di difensori, la procura di nomina. I dati relativi al procedimento, che verranno poi inviati telematicamente, sono inseriti mediante la compilazione a schede.

L'utente, nella schermata iniziale, nel campo Tipologia di deposito deve selezionare la voce "Accesso temporaneo al fascicolo del ricorso iscritto a ruolo".

- **Pagamento CUT tramite Pago PA**

il pagamento telematico del CUT si attiva dal Sistema Informativo della Giustizia Tributaria (SIGIT) all'interno dell'applicazione Processo Tributario Telematico (PTT) e può essere effettuato sia dalla mail di conferma di avvenuta presentazione del ricorso/appello, selezionando l'apposito link in essa contenuto, sia dalla linea **pagamento tramite pagoPA** della sezione Pagamenti Contributo Unificato Tributario.

- **Consultazione fascicolo tramite Telecontenzioso**

all'interno del PTT è possibile accedere al Telecontenzioso per interrogare i dati dei ricorsi e degli appelli. Nel Telecontenzioso è possibile, per gli utenti costituiti telematicamente, accedere alla Consultazione del fascicolo dove sono presenti tutti i documenti elettronici relativi ad un ricorso o appello telematico.



- **Scrivania del giudice**

I Giudici Tributari accedono, tramite il sito del Consiglio di Presidenza della Giustizia Tributaria (CPGT) alla scrivania del Giudice dove possono utilizzare alcuni servizi tra cui la Consultazione del Fascicolo informatico.

- **Accesso Scrivania del giudice**

Il Giudice Tributario inserisce le proprie credenziali nell'area apposita del sito del CPGT e accede alla Scrivania del Giudice dove potrà utilizzare diversi servizi a secondo del ruolo (Presidente di Commissione/Giudice).

- **Consultazione fascicolo tramite Scrivania del giudice**

La consultazione del fascicolo segue i seguenti criteri di visibilità:

- Presidente di Commissione vede tutti i fascicoli dal momento in cui questi vengono iscritti a Registro Generale;
- Presidente di sezione vede tutti i fascicoli assegnati alla propria sezione;
- I giudici componenti dei vari collegi vedono i soli fascicoli relativi ai collegi di appartenenza.

- **Sigit Commissioni Tributarie**

Il Sigit è il sistema informatico disponibile presso le 124 Commissioni Tributarie Provinciali e Regionali, che accoglie e gestisce i ricorsi/appelli e altri atti inviati telematicamente dal PTT fino al completamento dell'iter processuale. Le operazioni collegate alle trasmissioni telematiche PTT sono:

- abbinamento di altri atti e documenti telematici inviati successivamente alla prima trasmissione ai ricorsi/appelli di competenza;
- visualizzazione fascicolo all'interno del Sigit.

- **Gestione assistenza**

Tutte le tipologie di utenti avranno assegnato un codice di assistenza numerico univoco per ruolo (Agenzia o Ente, cittadino o libero professionista, giudice), fisso, di 7 caratteri assegnato automaticamente e visibile nelle aree autenticate. All'utente in possesso del codice di assistenza (sette caratteri numerici) sarà richiesta, per verifica di attendibilità, anche la digitazione della data di nascita (ggmmaaaa). In presenza del codice di assistenza, gli utenti riceveranno dall'operatore del Contact Center le informazioni relative alla sezione del sito di assistenza in cui reperire le informazioni richieste.



2. OGGETTO, DIMENSIONAMENTO E DURATA DEL SERVIZIO

L'oggetto della fornitura è l'acquisizione di un **Servizio per la rilevazione di gradimento**, su un campione rappresentativo dell'intera popolazione dei professionisti interessati (avvocati e commercialisti), riferito alla gestione telematica del Processo Tributario, evidenziando sia gli aspetti positivi, sia quelli critici, per consentire un'adeguata comunicazione e individuazione delle aree di miglioramento e dei benefici generati.

Per il servizio sono previsti **75 gg/u** e avrà la durata complessiva di **5 (cinque) mesi**.

Il servizio si intenderà completato con la consegna dei risultati sotto forma di **“Documento di Rilevazione del gradimento sul Processo Tributario”** entro 4 mesi successivi alle attività di cui al punto 4.

3. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.

Si dettagliano di seguito le attività richieste alla Società per l'espletamento del servizio:

3.1 PREDISPOSIZIONE DEL QUESTIONARIO E DELLE INTERVISTE

La progettazione di un questionario e di interviste così strutturata:

- l'esame del flusso operativo relativo al Processo Tributario (Telematico), individuando i punti di contatto del Professionista con SiGiT e gli aspetti più delicati;
- l'esame della piattaforma software a presidio del Processo Tributario;
- la realizzazione di interviste ad esperti individuati dal Dipartimento delle Finanze, sbobinatura e trascrizione delle stesse;
- il riesame congiunto con il Dipartimento delle Finanze dei contenuti elaborati;
- predisposizione della bozza del questionario e della traccia delle interviste;
- validazione del questionario e della traccia delle interviste da parte del Dipartimento delle Finanze;
- test del questionario (comprensibilità delle domande, eventuali ambiguità);
- predisposizione della versione definitiva del questionario;



- caricamento del questionario sulla piattaforma prescelta, rispettando i vincoli di compilazione (precedenza delle domande, esclusione di alcune in relazione alla compilazione, ...);
- veicolazione del questionario al target individuato.

3.2 ANALISI DEI RISULTATI

Successivamente all'elaborazione dei questionari e delle interviste, la Società dovrà:

- procedere all'analisi dei risultati attraverso la ricostruzione delle risposte pervenute;
- raffinare i risultati incrociandoli le risposte del questionario con le interviste;
- predisporre una bozza di presentazione dei risultati e commento;
- consegnare il Documento **"Rilevazione del gradimento sul Processo Tributario"**, con la sintesi dei risultati e specifiche raccomandazioni sui punti di miglioramento.

3.3 SOLUZIONI HW E SW A SUPPORTO DEL PROGETTO

La Società dovrà garantire:

- la disponibilità di una piattaforma web per la gestione dei sondaggi online attraverso licenza, che consenta di produrre, per tutta la durata del sondaggio, una regolare reportistica per il Committente in merito all'andamento delle risposte ricevute.

La piattaforma deve essere in grado di gestire fino a 4 mila destinatari e possedere, almeno, le seguenti funzioni:

- gestione anonima delle risposte;
- definizione di collegamenti gerarchici tra singole domande e singole opzioni di risposta, in modo da consentire l'attivazione o meno di alcune risposte;
- gestione di domande sotto forma di tabella a doppia entrata;
- gestione degli invii dei questionari e dei relativi reminder ai destinatari;



- possibilità di interrompere la compilazione del questionario e di riprenderla successivamente dal punto di interruzione;
- possibilità di esportare le risposte in fogli di calcolo per l'elaborazione.

4. MODALITÀ DI ESECUZIONE

Alla Stipula del Contratto verranno stabiliti incontri con il Dipartimento delle Finanze, finalizzati a descrivere le diverse fasi in cui si articola il Processo Tributario (dal PTT al Sigit) e con Sogei per la descrizione delle soluzioni e piattaforme tecnologiche adottate per supportare il Processo Tributario, al fine di individuare l'iter più efficace per la consegna del "Documento di Rilevazione del gradimento sul Processo Tributario", di cui al punto 2. Tali incontri avranno la durata massima di un mese a partire dalla prima riunione di start-up **che si svolgerà in modalità remota (unica modalità possibile in questo periodo di distanziamento sociale per emergenza Covid-19), oppure, al termine del periodo di emergenza Covid-19 che prevede misure di distanziamento sociale**, presso la sede del Dipartimento delle Finanze in via Normanni 5, Roma. Nella riunione di avvio del servizio verrà altresì condiviso un Piano di Lavoro in cui saranno indicate specifiche scadenze, il cui mancato rispetto comporterà l'applicazione di penali, di cui al punto 9. Il Piano di Lavoro potrà essere modificato/aggiornato successivamente, sempre in accordo fra le parti.

5. ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 "Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro", cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente e degli uffici dell'Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

6. MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Al fine di assicurare il coordinamento del servizio, il responsabile di contratto della Società dovrà garantire la reperibilità negli orari di esecuzione del servizio. A tal fine la Società comunicherà a Sogei,



prima della stipula del contratto, un numero di telefono e un indirizzo di e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali. L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico della Società.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche di numerazione.

7. VERIFICA DI CONFORMITA'

La verifica di conformità verrà eseguita in riferimento al **“Documento di Rilevazione del gradimento sul Processo Tributario”** di cui al punto 2, che Sogei intenderà positivamente superata soltanto con la validazione formale da parte del Dipartimento delle Finanze del medesimo documento. Le operazioni di verifica, verranno attestate dal certificato di verifica di conformità sottoscritto dagli incaricati della Sogei e della Società. Tale documento dovrà essere allegato alle fatture. In caso di esito negativo di una o più verifiche di conformità, la Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte l'attività a terzi in danno della Società e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

8. MODALITA' DI FATTURAZIONE

Per quanto concerne il servizio richiesto, si applica quanto previsto nel documento “Schema di contratto Sogei” all'art. 15 comma 2 - caso di servizi a consumo:

“Ai fini del pagamento del corrispettivo indicato nel presente contratto, il Fornitore potrà emettere fattura successivamente all' approvazione da parte della Committente del “consuntivo attività”, contenente il dettaglio delle prestazioni professionali erogate nel periodo di riferimento, nonché della verifica di conformità positiva. Nella fattura dovrà essere indicato il periodo temporale di riferimento”.

9. PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo le seguenti modalità:



- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati per la presentazione del piano di lavoro di cui al punto 7, Sogei applicherà una penali pari all'1 (uno) per mille dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo nella consegna del documento di **“Rilevazione del gradimento sul Processo Tributario”**, rispetto ai termini previsti al punto 2, Sogei applicherà una penale pari a 30,00 € (trenta/00).

10. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Per quanto concerne il trattamento e la protezione dei dati personali, nell'ambito del contratto si segnala quanto segue.

Le attività contrattuali implicano il trattamento di dati personali quali nominativi, e-mail e numeri di telefono per conto di Sogei. La Società potrà utilizzare i dati personali dei soggetti interessati esclusivamente per finalità di scambio di informazioni volte a stipulare il contratto di fornitura avente ad oggetto il servizio richiesto al fine di adempiere ai relativi obblighi, ai sensi dell'articolo 6, lettera b, del regolamento europeo.