

ALLEGATO TECNICO INTERPRETA

Indice:

1. Riferimenti esterni
2. Descrizione del servizio
3. Specifiche tecnico-normative
4. Specifiche tecniche d'uso
5. SLA e KPI

1. RIFERIMENTI ESTERNI

Documentazione	Link di dettaglio
Manuale Operativo	ND
Manuale Utente	ND
Documentazione API	ND
Link di supporto (FAQ, Video, Guide)	Interpreta - Portale Consulenza

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Nel Portale Interpreta i consulenti specialisti pubblicano quotidianamente contenuti riguardanti le seguenti **aree tematiche**:

- **Attività di impresa**: assistenza specialistica e gestione degli adempimenti aziendali e previdenziali verso gli enti preposti. Interpretazione e applicazione della normativa di settore per le attività regolamentate e aggiornamenti normativi per contratti di locazione.
- **Fiscale**: novità normative e aggiornamenti di prassi riguardanti la normativa fiscale, con approfondimenti specifici su imposte dirette e indirette.
- **Lavoro**: monitoraggio costante delle novità legislative e consulenza specialistica per guidare le imprese nell'applicazione della normativa del lavoro e della contrattualistica.
- **Sostenibilità**: ricomprende le sotto-aree che seguono:
 - **Ambiente e sicurezza (HSE)**: aggiornamento costante su salute e sicurezza sul lavoro, formazione obbligatoria, prevenzione incendi e normative ambientali (rifiuti, emissioni, consorzi, ecc.).
 - **ESG**: aggiornamenti in tema di sostenibilità Ambientale, Sociale e di Governance.
 - **Privacy**: aggiornamenti in materia di privacy, cybersecurity, whistleblowing, provvedimenti delle Autorità Garanti.

- **Agroalimentare:** aggiornamento sulle norme italiane ed europee in materia di diritto agroalimentare con focus su additivi alimentari, olio, bevande, biologico, sicurezza alimentare-autocontrollo, etc.
- **Digital Innovation:** per aggiornamenti su Codice Amministrazione Digitale, commercio elettronico, diritto d'autore e editoria digitale, identità e domicilio digitale, firma e posta elettronica.
- **Credit Management:** aggiornamenti normativi dedicati a intermediari finanziari e confidi.

La tipologia di **contenuti** (Post) predisposti dai consulenti si distingue in:

- **Eventi:** breve ma efficace sintesi della novità normativa o di chiarimenti forniti dalle Istituzioni competenti.
- **FAQ:** risposte alle domande formulate ai nostri esperti, raccolte nella sezione **Interpreta Risponde**.
- **Sintesi Operative:** documento tecnico, redatto con il supporto dell'intelligenza artificiale, che ha lo scopo di riassumere in modo strutturato e comprensibile i contenuti essenziali di un approfondimento complesso.
- **Indicazioni Operative:** approfondimenti con indicazioni pratiche di dettaglio circa l'applicazione della normativa o della prassi, finalizzate a fornire a specialisti e consulenti l'interpretazione di eventuali dubbi. Caratterizzate da un linguaggio più tecnico e specifico delle Sintesi Operative.
- **Scadenziario:** calendario dei principali adempimenti che l'impresa deve gestire.
- **Formulari:** fac simili di contratti di lavoro subordinato e autonomo predisposti con taglio legale, costantemente aggiornati in base alle modifiche normative.
- **Guide:** strumento operativo ma approfondito che consente l'applicazione corretta delle normative relative agli adempimenti in scadenza o a novità di rilievo.
- **Webinar di aggiornamento normativo:** incontri mensili finalizzati ad approfondire le novità normative.
- **Corsi di formazione:** webinar di approfondimento delle normative, con periodicità variabile.

E' inoltre presente un tool di ricerca, sia in homepage che nelle pagine delle singole aree tematiche, che permette la ricerca di un contenuto per parola chiave, o più parole chiave.

E' prevista la possibilità di interagire con un bot di Intelligenza Artificiale. Inserendo la domanda nell'apposito campo, l'assistente AI cercherà la risposta in tutti i documenti pubblicati sul portale negli ultimi 10 anni dai nostri consulenti esperti.

3. SPECIFICHE TECNICO-NORMATIVE

Le attività descritte nel Portale Interpreta si conformano al quadro normativo vigente.

Gli ambiti interpretativi della norma trattati dal Portale, interessano aree funzionali quali Lavoro, Fiscale, Sostenibilità, Attività d'impresa.

La produzione e l'aggiornamento dei contenuti normativi sono finalizzati a raccogliere in modo strutturato e divulgativo i principali obblighi, standard e linee guida tecniche attinenti le aree funzionali. Si applicano le seguenti Condizioni Generali di Contratto di Sixtema (fornitore del servizio):

https://www.infocert.it/pdf/infocert/Condizioni_Generali_di_Contratto.pdf

4. SPECIFICHE TECNICHE D'USO

ARCHITETTURA E TECNOLOGIE UTILIZZATE

Applicazione Web realizzata con Next.js (Framework JavaScript back-end per applicazioni React).

Tinexta Infocert SpA

Piazzale Flaminio 1/B, 00196 – Roma (RM), Italia.

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Tinexta SpA

T +39 06 836691 F +39 06 833669634 - P.IVA 07945211006 REA n. 1064345

info@infocert.it, Cap. Soc. Sottoscritto e versato € 21.099.232,00

infocert.it - infocert.digital

Rendering lato server (SSR): per migliorare le prestazioni e la visibilità nei motori di ricerca.

Frontend: Next.js

Backend: Microsoft .NET Framework

Database: Microsoft SQL Server

Webserver: IIS su Windows Server

5. SLA E KPI

Assistenza e SLA di Assistenza – InfoCert

Supporto e documentazione per l'utente

Il supporto fornito da InfoCert è finalizzato a garantire un'assistenza di primo livello per tutte le operazioni relative all'acquisto del prodotto Interpreta sulla piattaforma di e-commerce InfoCert.

Tale supporto, come definito, viene fornito dall'Assistenza Clienti di InfoCert attraverso l'utilizzo di uno o più sistemi di ticketing web-based, secondo le istruzioni pubblicate sul sito <https://help.infocert.it/contatti>, nelle seguenti modalità:

- Servizio di ticket disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7 (operatore disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:30, esclusi i giorni festivi).
- Chat disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:30 (esclusi i giorni festivi).
- Servizio telefonico disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:30 (esclusi i giorni festivi).

È inoltre disponibile un servizio di Assistenza Telefonica Specialistica a pagamento, che fornisce assistenza tecnica da parte di personale qualificato per la risoluzione di problemi specifici. Questo servizio è offerto su appuntamento.

L'assistenza relativa all'utilizzo della piattaforma Interpreta sarà gestita direttamente dal partner Sixtema S.p.A. (fornitore della piattaforma). L'Utente potrà contattare il servizio di assistenza scrivendo all'indirizzo e-mail consulting-hd@sixtema.it indicando, quale oggetto dell'e-mail, "Portale Interpreta".

Assistenza e SLA di Assistenza – Sixtema

L'assistenza specifica sul prodotto è affidata al partner Sixtema che sarà in grado di assicurare il supporto tecnico necessario per la risoluzione di problematiche riscontrate in ambito di attivazione e fruizione del servizio.

Definizioni

Si riportano di seguito alcune definizioni generali utilizzate nel prosieguo del paragrafo.

Tinexta Infocert SpA

Piazzale Flaminio 1/B, 00196 – Roma (RM), Italia.

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Tinexta SpA

T +39 06 836691 F +39 06 833669634 - P.IVA 07945211006 REA n. 1064345

info@infocert.it, Cap. Soc. Sottoscritto e versato € 21.099.232,00

infocert.it - infocert.digital

Termine	Definizione
CC	Customer Care Sixtema
Canali di contatto	Modalità di accesso al supporto erogato dal team CC Sixtema i cui riferimenti vengono comunicati alla attivazione del servizio ovvero alla conclusione del progetto di delivery di una soluzione
Segnalazione anomalia	Si intendono le segnalazioni inviate dal Cliente a Sixtema
Orario di servizio	Finestra oraria in cui viene calcolata la percentuale di disponibilità del Servizio
Orari di assistenza	<u>Orari lavorativi di ufficio</u> durante i quali Sixtema eroga il servizio di assistenza
Orari lavorativi di ufficio	Dal lunedì al giovedì dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00. Il venerdì dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 16:45
Giorni lavorativi	Dal lunedì a venerdì, festivi esclusi, secondo il calendario ABI
Tempo di presa in carico	Tempo che intercorre dal momento della ricezione della segnalazione da parte del Cliente al momento in cui Sixtema inizia a valutare il problema
Tempo di risoluzione	Tempo che intercorre dal momento di apertura della segnalazione al momento di chiusura del ticket sulla piattaforma di assistenza

TABELLA 1 | DEFINIZIONI

Assistenza Standard

Il servizio di Customer Care comprende le seguenti attività:

- presidio dei canali di contatto;
- presa in carico e risoluzione delle anomalie segnalate;
- monitoraggio dei livelli di servizio;
- gestione application maintenance sui servizi attivati:
 - correttiva, in relazione a malfunzionamenti;
 - adeguativa, rispetto alla normativa;
- presidio e manutenzione dell'infrastruttura tecnologica.

Assistenza Opzionale (Non inclusa nel servizio)

Se richiesto, Sixtema valuterà e condividerà con il Cliente le modalità e i costi per la realizzazione o l'erogazione dei seguenti servizi opzionali:

- Realizzazione e fornitura di reportistica sulla gestione delle richieste di assistenza;
- Realizzazione di report ed estrazioni da Business Intelligence;
- Ripristino di dati e funzionalità con interventi massivi, dovuti ad errata gestione lato utente (a titolo esemplificativo e non esaustivo: errata generazione di deleghe per scadenza, modifica massiva delle deleghe in scadenza ecc.);
- Formazione utenti del Cliente;
- Attività professionali di tutoraggio e/o affiancamento sui servizi acquistati, in fasi successive al go-live;
- Attività di porting dati;
- Gestione application maintenance evolutiva, rispetto alle eventuali richieste di modifica da parte del Cliente (attività gestite tramite quotazione adhoc) sui servizi attivati.

SLA nell'attività di assistenza

L'assistenza di primo livello erogata da Sixtema nei confronti della struttura del Cliente, impegna Sixtema per quanto riguarda i tempi di presa in carico e di risoluzione dei vari problemi legati all'utilizzo del servizio oggetto della fornitura.

Le segnalazioni di anomalia dovranno pervenire attraverso il canale di assistenza indicato in sede di attivazione del servizio o dal servizio di assistenza InfoCert che consente al Cliente di aprire una richiesta di assistenza e che garantisce una corretta presa in carico della segnalazione. I parametri utilizzati da Sixtema per garantire i livelli di Assistenza previsti sono:

- Tempo di presa in carico
- Tempo di risoluzione

La definizione della tipologia di gravità, rilevata da Sixtema, la presa in carico ed i tempi di risoluzione avvengono secondo i criteri e i tempi indicati nel seguente prospetto:

Livello gravità	Definizione	Tempo di Presa in carico ⁴	Tempo di Risoluzione ⁵
Bloccante	Il sistema non permette l'erogazione di un servizio alla totalità delle utenze	2 ore	16 ore
Alta	Il sistema risulta funzionante parzialmente, ma garantisce i servizi essenziali e/o con livelli di performance degradati	2 ore	24 ore
Media	Il sistema è funzionante ma risultano attive segnalazioni che necessitano della presa in carico. Tale problema ha impatto limitato sul sistema e le ordinarie attività operative possono procedere senza pregiudizio o conseguenze di tipo legale/fiscale	16 ore	36 ore
Bassa	Nessun impatto sulla operatività dei sistemi, ma le attività oggetto di segnalazione sono passibili di miglioramento	48 ore	Data concordata

4 I tempi sono da intendersi in Orari di assistenza così come indicato in Tabella 1

5 I tempi sono da intendersi in Orari di assistenza così come indicato in Tabella 1

Le attività che rientrano nella application maintenance evolutiva (dettagliate nel paragrafo successivo) sono equiparate, in termini di presa in carico e risoluzione, alle segnalazioni con gravità Bassa. Queste tipologie di attività non rientrano nei canoni del servizio e vengono pertanto quotate a parte.

Successivamente alla formale accettazione dell'offerta viene fornita la puntuale pianificazione di rilascio. I tempi di presa in carico indicati nel prospetto sopra riportato vengono garantiti da Sixtema con tempistiche all'interno dei limiti previsti in una percentuale pari al 95% delle segnalazioni su base annua. I tempi di ripristino indicati in tabella vengono garantiti da Sixtema con tempistiche all'interno dei limiti previsti in una percentuale pari al 90% delle segnalazioni su base annua.

Application Maintenance - Sixtema

L'attività di application maintenance prevista per tutta la durata del contratto è riconducibile a tre tipologie:

- Correttiva
- Adeguativa

Tinexta Infocert SpA

Piazzale Flaminio 1/B, 00196 – Roma (RM), Italia.

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Tinexta SpA

T +39 06 836691 F +39 06 833669634 - P.IVA 07945211006 REA n. 1064345

info@infocert.it, Cap. Soc. Sottoscritto e versato € 21.099.232,00

infocert.it - infocert.digital

- Evolutiva

APPLICATION MAINTENANCE CORRETTIVA

Il servizio è volto ad eliminare le anomalie rilevate in esercizio e presenti nelle componenti dei servizi erogati.

Gli interventi di manutenzione correttiva non modificano, né estendono, le funzionalità esistenti o l'architettura applicativa originaria ma lasciano invariate le dimensioni della baseline. L'obiettivo primario quello di assicurare che ogni malfunzionamento applicativo venga risolto efficacemente e tempestivamente, per non arrecare danno alle funzionalità di business impattati.

APPLICATION MAINTENANCE ADEGUATIVA

Questo servizio ha lo scopo di intervenire sulle componenti software fornite a corredo dei servizi erogati per garantirne il loro adeguamento a fronte di eventuali variazioni della normativa vigente, nazionale/europea.

APPLICATION MAINTENANCE EVOLUTIVA

L'obiettivo della attività di application maintenance evolutiva è quello di raccogliere e valutare le richieste di modifica o personalizzazione del servizio e/o di alcune funzionalità specifiche dello stesso da parte del Cliente SLA di Servizio - Sixtema

Di seguito sono riportati i Livelli di Servizio che Sixtema offre nei confronti del Cliente, relativamente alla disponibilità dei servizi oggetto della fornitura ed alla relativa attività di assistenza.

SLA DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

Gli elementi rappresentativi degli SLA di disponibilità del servizio sono:

1. La finestra di disponibilità del servizio oggetto della fornitura in termini orari;
2. Disponibilità del servizio in termini percentuali nelle finestre di disponibilità.

I servizi Sixtema sono normalmente attivi e disponibili 24 ore al giorno per 7 giorni alla settimana, fatto salvo per i periodi necessari alla manutenzione e alla gestione delle infrastrutture tecnologiche. Ogni fermo dei servizi verrà comunicato, salvo eccezioni o imprevisti, con congruo preavviso al fine di minimizzare gli impatti.

Sixtema si impegna a prestare i Servizi in conformità ai livelli di disponibilità per tipologia di Servizio come di seguito indicati. Tali indicatori saranno calcolati a partire da misurazioni effettuate in ambiente di esercizio tramite tool di monitoraggio. Sixtema inoltre ha predisposto processi e procedure organizzative volte a minimizzare downtime dei servizi stessi.

Categoria servizi ¹	Orario di servizio ²	Percentuale di disponibilità ³
Servizi gestionali Credito	Dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 17.30	97,0%
Servizi gestionali Payroll	Dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 17.30	97,0%
Servizi Fiscali e Contabilità	Dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 17.30	97,0%
Servizi gestionali Associativi	Dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 17.30	96,0%
Servizi vertical market	Dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 17.30	97,0%
Servizi data center	Dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 17.30	98,0%

1 Nella categoria Servizi gestionali Credito rientra il servizio ARF

2 L'Orario di servizio rappresenta la fascia oraria in cui viene verificata e calcolata la disponibilità del Servizio

3 Le percentuali di disponibilità sono calcolate su base annua e sono misurate nelle finestre di disponibilità indicate in tabella.

Indennità e penali

In caso di mancato rispetto degli SLA indicati nel presente documento, Sixtema si impegna a riconoscere, una penale pari al valore orario del canone annuale (canone annuo diviso 8760 ore) dei servizi contrattualizzati per ogni ora o frazione di disservizio eccedente gli SLA indicati con un minimo di 8 euro l'ora.

Sixtema non potrà essere ritenuta responsabile per inadempimento qualora si verifichino eventi causati da forza maggiore, od altri eventi che esulano dal suo controllo diretto, dipendenti da fattori esterni di entità tale da vanificare le cautele adottate.

Sixtema sarà sollevata dal rispetto dei Livelli di Servizio sopraindicati a fronte delle seguenti potenziali condizioni:

- problemi causati da azioni o mancate azioni del Cliente, secondo quanto definito nel contratto;
- circostanze che costituiscano una situazione di disastro o evento di forza maggiore;
- interruzioni programmate da Sixtema e preventivamente accettate dal Cliente. Nello specifico Sixtema, ai fini di garantire la qualità del Servizio erogato, può pianificare fermi dello stesso che devono comunque essere concordati ed accettati da parte del Cliente;
- indisponibilità o malfunzionamenti di Sistemi/Applicazioni in gestione al Cliente o di apparati (es. Network) che sono al di fuori del controllo di Sixtema e che impattano direttamente sui servizi erogati da Sixtema stessa;
- disservizi causati da terze parti, a titolo esemplificativo e non esaustivo: CRIF, CERVED, FASTWEB, WIND-TRE, TIM, VIANOVA;
- aumenti del 30% rispetto ai volumi operativi del Cliente non preventivamente concordati che comportino fermi e/o degrading di performance del Servizio

Tinexta Infocert SpA

Piazzale Flaminio 1/B, 00196 – Roma (RM), Italia.

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Tinexta SpA

T +39 06 836691 F +39 06 833669634 - P.IVA 07945211006 REA n. 1064345

info@infocert.it, Cap. Soc. Sottoscritto e versato € 21.099.232,00

infocert.it - infocert.digital