



**REGISTRAZIONE TELEMATICA DEI CONTRATTI DI LOCAZIONE  
ED ADEMPIMENTI SUCCESSIVI**

**REGOLAMENTO DELLE ATTIVITA' GESTITE DA FCS WEB**

**1. Descrizione delle attività di Help Desk**

Le attività di Help Desk sono finalizzate a supportare gli utenti dei vari Enti associati che hanno in uso il prodotto **FCS WEB** per le finalità di gestione dei contratti di locazione.

In particolare il servizio è volto a fornire risposte a dubbi o segnalazioni di problemi da parte degli utenti stessi.

**Il servizio viene erogato a fronte di segnalazione da parte degli utenti.**

**Le segnalazioni devono essere effettuate via email alla casella di posta elettronica:**

**[federcasa.servizi@scai.it](mailto:federcasa.servizi@scai.it)**

**Il contatto telefonico ai numeri 011-2273709 / 712 / 713 può essere utilizzato per chiarimenti o comunicazioni puntuali a seguito di precedente segnalazione via email.**

Le segnalazioni vengono registrate sull'applicativo usato da SCAI per la tracciatura delle chiamate gestite. Ogni segnalazione viene identificata univocamente e il numero della chiamata viene comunicato al cliente.

In sede di chiusura delle segnalazioni il cliente viene informato via email e, se ritenuto necessario, anche via telefono.

**2. Descrizione delle attività "gestione pagamenti"**

Il servizio consiste in una serie di attività relative all'espletamento dei pagamenti verso l'Agenzia delle Entrate relativi ai contratti gestiti nel sistema FCS WEB da parte degli enti.

In particolare le attività possono essere sintetizzate in :

1. Ricezione da parte degli enti delle richieste di pagamento relative alle "prime registrazioni";
2. Monitoraggio dei pagamenti da effettuare relativi agli "ulteriori adempimenti di tipo: PASS + PRO + RIS + CESS per produrre i relativi fax dei pagamenti da autorizzare;
3. Produzione del documento che riporta l'entità dei pagamenti da effettuare (per ogni ente);
4. Invio tramite fax, del documento che riporta i pagamenti da effettuare (per ogni ente);
5. Attesa della conferma dei pagamenti prospettati (da ogni ente);
6. Generazione del file che contiene i pagamenti da effettuare;
7. Caricamento su Entratel dei dati relativi ai flussi prodotti da FCS WEB;
8. Verifica che la procedura di Entratel non abbia evidenziato errori formali;
9. Inserimento delle coordinate Bancarie su Entratel e attivazione del pagamento;
10. Monitoraggio disponibilità e relativo scarico delle ricevute di avvenuto pagamento da Entratel;
11. Caricamento delle ricevute di avvenuto pagamento sul sistema FCS Web;
12. Risposte agli enti che richiedono info specifiche sui pagamenti e invio periodico agli enti di un report che evidenzia lo stato dei pagamenti effettuati nel periodo.

### **3. Descrizione delle attività relative ai modelli di contratto**

Il servizio relativo ai modelli consiste nello svolgere una serie di attività finalizzate alla creazione o modifica di modelli contrattuali che sono usati dagli enti. In particolare la sequenza di attività prevista per ogni richiesta è la seguente:

- Ricezione della richiesta di nuovo modello /modifica da parte dell'ente via mail
- Registrazione della richiesta di implementazione sull'applicativo di Scai finalizzato a tracciare le richieste
- Eventuale richiesta di chiarimenti da parte di Scai a fronte di dubbi sulla richiesta ricevuta
- Implementazione del modello richiesto e relativa messa a disposizione sul sistema
- Invio di mail all'ente per comunicare che l'implementazione è stata effettuata ed è disponibile

#### 4. Definizione delle attività relative ai servizi erogati

Di seguito si riportano i livelli di servizio che devono essere rispettati nella esecuzione delle specifiche attività.

##### Servizio di Help Desk.

Non sono stati previsti vincoli temporali per il processamento delle segnalazioni ricevute, Scai si impegna a risolvere le richieste in tempi rapidi, in funzione dell'urgenza della segnalazione stessa.

Attività	In carico a	Note
Presenza in carico e registrazione delle chiamate	Gruppo HD	
Chiusura delle chiamate	Gruppo HD	Per chiusura chiamata si intende la comunicazione della risposta al quesito posto o individuazione del processo per bypassare il problema
Risoluzione delle anomalie	Gruppo Sviluppo	I tempi di risoluzione delle anomalie sono definiti in funzione della priorità delle stesse

**Servizio di gestione dei pagamenti**

<b>Attività dei pagamenti</b>	<b>Vincolo temporale</b>	<b>In carico</b>
Censimento del nuovo contratto in stato "avviato a registrazione" e invio di richiesta per avviare i relativi pagamenti	(*)	ENTE
Produzione del documento che riporta i pagamenti da effettuare (per ogni ente) e invio richiesta di autorizzazione all'ente	Entro 2 gg devono essere inviati i fax relativi ai pagamenti che sono stati richiesti dagli enti per la prima registrazione o per gli adempimenti successivi	Gruppo BO
Autorizzazione da parte dell'ente ai pagamenti prospettati	Entro 2 gg da data invio fax	ENTE
Generazione del file che contiene i pagamenti da effettuare e caricamento dei flussi su Entratel	Entro 2 gg dalla ricezione della autorizzazione, compresa la gestione delle anomalie	BO
Monitoraggio disponibilità delle ricevute di avvenuto pagamento su Entratel e caricamento delle stesse sul sistema FCS Web	Entro 2 gg dalla disponibilità su Entratel le ricevute vengono associate all'applicativo	BO

(\*) E' raccomandato agli enti di inviare le richieste di pagamento (prima registrazione ed adempimenti successivi) in tempo utile per poter effettuare il pagamento entro il termine dei 30 gg tenendo conto dei tempi tecnici sopra indicati per le fasi successive e per avere ancora tempo utile per riprocessare eventuali pagamenti che siano andati in "errore" da parte di Entratel.

Indicativamente Scai dovrebbe ricevere le "richieste di pagamento" entro 5 gg dalla data di stipula del contratto.

Scai evidenzierà con email agli Enti la mancata "richiesta di pagamento" qualora questa non venga inoltrata nel termine di 5 gg. dalla data di stipula del contratto.

**Servizio relativo ai modelli di contratto**

<b>Attività dei modelli</b>	<b>Vincolo temporale</b>	<b>In carico</b>
Creazione o modifica di modello nuovo	3 giorni dalla richiesta	Gruppo BO
Creazione o modifica di modello presente nel precedente sistema e non ancora disponibile su FCS WEB	3 ore dalla richiesta	Gruppo BO

Il presente regolamento entra in vigore il 24 novembre 2008.

Roma, 20 Novembre 2008