



**SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA GESTIONE DI ALCUNE FASI DELL'ATTIVITÀ DI
RECUPERO COATTIVO DELLE ENTRATE IN RISCOSSIONE A SORIS S.p.A. CIG
9843581C01**

GARA 51/2023

CAPITOLATO TECNICO

1. OGGETTO

Il presente appalto, indetto da Società Riscossioni S.p.A. – siglabile Soris S.p.A. (nel seguito denominata anche “Stazione Appaltante” o “Soris”), Via Vigone 80 – cap. 10139 - Torino, ha per oggetto l'affidamento del servizio di parziale supporto alla riscossione precontenziosa e coattiva a mezzo ingiunzione fiscale ex R.D. 609/1910 e D.P.R. 602/1973 e successive modificazioni, secondo le modalità e nei termini riportati nel presente capitolato.

Per l'espletamento del servizio il Fornitore dovrà interfacciarsi operativamente con Soris. S.p.a.

Il servizio dovrà essere espletato nel rispetto delle prescrizioni contenute nel presente Capitolato ed in osservanza:

- delle disposizioni comunitarie, nazionali, regionali e provinciali, dei regolamenti e delle circolari degli organi territorialmente competenti vigenti, nonché di tutte le relative integrazioni e modificazioni successive;
- delle norme del Codice Civile;
- di ogni altra normativa regolamentare e legislativa vigenti in materia.

Il Fornitore è in ogni caso obbligato a conformarsi alla normativa emanata in corso d'opera.

Si indicano di seguito le caratteristiche tecniche del servizio richiesto.

2. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ E DIMENSIONAMENTO

Il servizio è concepito come supporto tecnico/giuridico, di natura continuativa, ad elevata integrazione con le strutture di Soris S.p.A.; nello specifico le attività dedotte nel presente appalto possono essere classificate nel seguente modo:

- I. attività di ricerca, acquisizione dati ed istruttoria procedimentale;
- II. gestione di fasi procedurali.
- III. data entry per vestizione informatica record a sistema Soris

Il servizio deve essere assicurato nel corso dell'intero periodo di durata contrattuale per tutti i giorni lavorativi.

Le attività di data entry e di sviluppo delle procedure di riscossione coattiva vengono eseguite dal Fornitore mediante aggiornamento dati sul sistema informativo di gestione della riscossione (di seguito “*sistema informativo*”) in uso presso Soris.

Sotto il profilo dell'oggetto dell'attività si identificano le seguenti prestazioni modulari:

A. PIGNORAMENTO PRESSO TERZI

A.1. Attività di ricerca preliminare nelle banche dati messe a disposizione da Soris per l'identificazione dei terzi di cui il contribuente moroso è creditore

Per liste di contribuenti preventivamente individuati da Soris, il Fornitore deve ricercare sulla banca dati dell'Anagrafe Tributaria Siatel l'esistenza di potenziali terzi debitori del contribuente

in virtù di rapporti di redditi da lavoro dipendente, fitti e pigioni, fatture, indennità di pensione, ecc.

A.2. Attività di caricamento dei dati del terzo nella Piattaforma di Soris e aggiornamento del sistema informativo per l'avanzamento della procedura e sino all'emissione degli atti di pignoramento a cura di Soris

A seguito dell'attività di ricerca di cui al punto A.1) il Fornitore cura l'inserimento nel sistema informativo di Soris dei dati relativi alla tipologia del rapporto individuato e il suo aggiornamento nei successivi step di avanzamento della procedura: esitazione della posizione debitoria in capo al contribuente e attivazione dell'emissione dei pignoramenti, monitoraggio dell'esito di notifica, supporto nella gestione delle istanze dei terzi.

Tale attività è a cura del Fornitore anche nel caso in cui Soris sottoponga delle liste cd. "mirate", nelle quali è già stato preliminarmente individuato il potenziale terzo pignorato; in tale ipotesi il Fornitore dovrà inserire il dato nel sistema operativo e curare l'aggiornamento del medesimo fino a determinare l'emissione della procedura di pignoramento.

Qualora il Fornitore, a seguito dell'attività di ricerca di cui al punto C1), individui diverse tipologie di potenziali terzi pignorati, sarà tenuto ad aggiornare il sistema informativo e ad attivare le diverse tipologie di pignoramento, secondo gli step indicati da Soris in fase di formazione.

A.3. Lavorazione delle liste per le quali si renda necessaria l'emissione a cura di Soris delle richieste di dichiarazione stragiudiziale e aggiornamento del sistema a seguito della lettura e caricamento delle risposte

È a cura del Fornitore l'aggiornamento del sistema informativo al fine di consentire a Soris di inviare le richieste di dichiarazione stragiudiziale ai potenziali terzi.

Il Fornitore deve occuparsi degli esiti delle dichiarazioni stragiudiziali, aggiornando il sistema informativo al fine di consentire l'avvio della successiva fase di pignoramento.

A.4. Attività di caricamento dei dati del rapporto di reddito a titolo di pensione nella piattaforma di Soris e aggiornamento del sistema informativo per l'avanzamento della procedura sino all'emissione degli atti di citazione in giudizio da parte di Soris

Sulla base delle liste fornite da Soris il Fornitore deve aggiornare il sistema informativo al fine di consentire l'avvio della procedura di pignoramento giudiziale, affidata ai Legali esterni che gestiscono il contenzioso e notificano l'atto introduttivo del giudizio.

B. GESTIONE DEI COOBBLIGATI

B.1. Ricerca di coobbligati e/o di eredi.

Nel caso in cui Soris sottoponga al Fornitore delle liste di contribuenti deceduti, il medesimo deve provvedere, attraverso la consultazione degli accessi messi a disposizione in anagrafe comunale, all'individuazione del potenziale erede.

Nel caso delle obbligazioni tributarie relative alla tassa rifiuti il Fornitore dovrà individuare il coobbligato tenendo conto anche del vincolo di solidarietà previsto dai regolamenti comunali in caso di occupazione dell'immobile (oggetto di tassazione) e di convivenza con il deceduto.

B.2. Ricerca dei soci coobbligati in capo a liste di persone giuridiche proposte da Soris, previa analisi dello stato giuridico dell'impresa debitrice.

Nel caso in cui Soris sottoponga al Fornitore delle liste di contribuenti fornite da Soris, il fornitore deve provvedere, attraverso la consultazione della banca dati messa a disposizione, all'individuazione del potenziale erede.

Attraverso la consultazione delle banche dati messe a disposizione (Telemaco) il Fornitore individua i coobbligati di posizioni debitorie fornite da Soris; nel caso di liste mirate in cui Soris individua già il coobbligato, il Fornitore è tenuto ad aggiornare il sistema informativo di gestione della riscossione inserendo i dati preventivamente forniti.

Nel caso di società di capitali estinte e cancellate dal registro delle imprese, il Fornitore deve provvedere, su richiesta di Soris, all'analisi delle attività e dei bilanci sociali per valutare eventuali coobbligazioni a carico di ex soci conseguenti alla liquidazione delle quote.

B.3. Caricamento nel sistema informativo di Soris delle coobbligazioni per gli eredi e per i soci individuati nella precedente ricerca al fine di provocare l'emissione dei relativi documenti sul territorio

Una volta identificato il coobbligato, il fornitore deve aggiornare il sistema informativo di Soris con i relativi dati anagrafici e provvedere all'avvio della notifica di tutti i documenti a carico del debitore principale.

In tale ipotesi, sulla base delle indicazioni contenute nel manuale operativo fornito in sede di formazione il Fornitore dovrà aggiornare la banca dati Maggioli indicando i nuovi coobbligati.

C. PROCEDURE DI ISCRIZIONE IPOTECARIA E DI VENDITA IMMOBILIARE (ART. 76 E S.M.I. DPR 602/1973)

C.1. Attività di ricerca delle possidenze immobiliari e di aggiornamento del sistema informativo di Soris con le informazioni reperite al fine di attivare la procedura di iscrizione di ipoteca

Per liste di contribuenti fornite da Soris, ovvero liste cd. "mirate" in cui Soris ha già preliminarmente indicato le possidenze, il fornitore deve preliminarmente consultare gli applicativi Sister – Agenzia del territorio per l'individuazione delle possidenze immobiliari.

Il fornitore deve aggiornare il sistema informativo di Soris con l'esito della ricerca immobiliare eseguita e con i dati catastali reperiti relativi alle possidenze immobiliari, predisponendo i processi necessari per l'attivazione della procedura immobiliare. È a cura del fornitore anche l'aggiornamento del sistema informativo di Soris con tutte le esitazioni inerenti ai vari stati di avanzamento della procedura, secondo il formulario condiviso in fase di formazione.

C.2. Attività di iscrizione ipotecaria o di qualsiasi trascrizione nei registri di Conservatoria immobiliare.

Il fornitore deve reperire attraverso gli archivi dei sistemi applicativi i Soris i titoli esecutivi per promuovere l'avvio della procedura esecutiva immobiliare.

L'elenco delle possidenze verrà sottoposto al vaglio preventivo di Soris che valuterà l'opportunità e la convenienza dell'iscrizione ipotecaria; in seguito alle indicazioni di Soris, il Fornitore procederà a curare il deposito in Conservatoria secondo le prassi dei singoli uffici.

C.3. Attività di cancellazione delle ipoteche iscritte nei registri di Conservatoria immobiliare a seguito di estinzione dell'obbligazione

Su indicazione di Soris il Fornitore deve gestire le operazioni propedeutiche alla cancellazione delle ipoteche iscritte, curando il deposito di ogni richiesta presso la competente Conservatoria secondo le prassi dei singoli uffici.

C.4. Attività di supporto alla predisposizione e allo svolgimento di procedure esecutive immobiliari.

Per specifiche procedure indicate da Soris il Fornitore deve aggiornare il sistema informativo al fine di attivare la procedura di esecuzione immobiliare e curare la gestione dei vari stati di avanzamento.

Sono a cura del Fornitore tutti gli adempimenti relativi all'avviso di vendita di cui all'art. 78 del DPR 602/1973: predisposizione, notifica e affissione dell'avviso di vendita, emissione delle comunicazioni relative allo svolgimento degli incanti, ricerca delle certificazioni ipo-catastali presso la Conservatoria, gestione della pubblicità, affidamento del fascicolo completo dell'avvenuta vendita al delegato del Tribunale che si occuperà dell'emissione del decreto di trasferimento.

D. ALTRE ATTIVITÀ DI DATA ENTRY

L'attività richiesta al Fornitore consiste nell'inserimento nel sistema informativo di Soris, ovvero in altri applicativi in uso e aggiornamento della procedura. (a titolo esemplificativo e non esaustivo: sospensione ingiunzioni sul programma "Sorinet")

L'attività sarà preceduta dall'invio da parte di Soris di apposita lista di posizioni.

Il contratto si configura come appalto di servizi interamente a misura, senza delimitazione di quantitativi massimi (ordine aperto), salvo il rispetto del valore complessivo contrattuale.

Il corrispettivo dovuto al fornitore sarà, in ogni caso, determinato esclusivamente dal numero effettivo delle procedure e dei documenti lavorati in relazione ai prezzi unitari offerti in gara.

Ai fini del dimensionamento massimo del servizio, si riporta di seguito uno specchio riepilogativo, con la previsione dei volumi presunti minimi annui, per ognuna delle attività previste all'interno del servizio appaltato.

Cod.	ATTIVITÀ	Sub cod.	Sub Attività	Volume presunto annuo
A	Pignoramento presso terzi	A.1	Attività di ricerca preliminare sulle banche dati messe a disposizione da Soris per l'identificazione dei terzi di cui il contribuente moroso è creditore	23.600
		A.2	Attività di caricamento dei dati del terzo nella piattaforma di Soris e aggiornamento del sistema informativo per l'avanzamento della procedura sino all'emissione degli atti di pignoramento a cura di Soris	23.000
		A.3	Lavorazione delle liste per le quali si renda necessaria l'emissione a cura di Soris delle richieste di dichiarazione stragiudiziale e aggiornamento del sistema a seguito della lettura e caricamento delle risposte	640
		A.4	Attività di caricamento dei dati del rapporto di reddito a titolo di pensione nella piattaforma di Soris e aggiornamento del sistema informativo per l'avanzamento della procedura sino all'emissione degli atti di citazione in giudizio da parte di Soris	640
B	Gestione dei coobbligati.	B.1	Ricerca dei coobbligati/eredi	5.600
		B.2	Ricerca dei soci coobbligati in capo a liste di persone giuridiche proposte da Soris, previa analisi dello stato giuridico dell'impresa debitrice	11.000
		B.3	Caricamento nel sistema informativo di Soris delle coobbligazioni per gli eredi e per i soci individuati nella precedente ricerca al fine di provocare l'emissione dei relativi documenti sul territorio.	33.000
C	Procedure di iscrizione ipotecaria e di vendita immobiliare (art. 76 e s. DPR 602/1973).	C.1	Attività di ricerca delle possidenze immobiliari e di aggiornamento del sistema informativo di Soris con le informazioni reperite al fine di attivare la procedura di iscrizione di ipoteca	320
		C.2	Attività di iscrizione ipotecaria o di qualsiasi trascrizione nei registri di Conservatoria immobiliare;	120
		C.3	Attività di cancellazione delle ipoteche iscritte nei registri di Conservatoria immobiliare a seguito di estinzione dell'obbligazione	24
		C.4	Attività di supporto alla predisposizione e allo svolgimento di procedure esecutive immobiliari	16
D	Altre attività di data entry			3.840

Resta inteso che i volumi sono indicativi ed sono stati determinati, tenuto conto di una proiezione effettuata alla luce di un incremento di attività di Soris, ai soli fini della valutazione e aggiudicazione delle offerte e non sono vincolanti e garantiti ai fini contrattuali, atteso che, in caso di aggiudicazione,

L'Appaltatore si impegna a prestare i suddetti servizi alle tariffe unitarie offerte in gara e sino a concorrenza dell'importo massimo contrattuale, che rappresenta il perimetro economico massimo per l'intera durata contrattuale - come tale non vincolante - al cui interno sarà possibile definire i fabbisogni e le relative eventuali variazioni.

Soris S.p.a. non assume obblighi o impegni per la distribuzione dei quantitativi di invii nei singoli anni di durata del contratto.

Soris S.p.A. fornirà un calendario previsionale aggiornato dei picchi di flusso, al fine di rendere più agevole all'affidatario la predisposizione di eventuali risorse aggiuntive per lo svolgimento delle attività previste.

Il calendario potrà essere ulteriormente aggiornato in qualsiasi momento con preavviso di gg. 30.

L'Appaltatore dovrà, in ogni caso, essere in grado di far fronte, con preavviso massimo di gg. giorni (o relativa rilevazione diretta dell'incremento) ai picchi temporanei, nella misura del 10%, garantendo gli standard previsti in termini di tempistica e contenuti minimi delle esitazioni, fermo restando l'impegno ad un rapido ed efficiente adeguamento anche per percentuali di incremento superiori.

3. DURATA

La durata del contratto è pari a 36 mesi decorrenti dalla data di attivazione del servizio.

Il contratto può essere rinnovato alle medesime condizioni o rinegoziando, in senso migliorativo, i patti e le condizioni, anche economiche. per la stazione appaltante, per una durata pari a 24 (ventiquattro) mesi. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 60 giorni naturali e consecutivi prima della scadenza del contratto.

La durata del Contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione del servizio oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni per la durata di 6 mesi.

Nella sola ipotesi in cui alla scadenza del termine di cui sopra non sia esaurito l'importo massimo contrattuale, il Contratto potrà essere prorogato fino ad un massimo di ulteriori 6 (sei) mesi, previa comunicazione scritta da inviarsi al Fornitore da parte di Soris S.p.A.

4. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il Fornitore sarà tenuto a svolgere le prestazioni, attraverso l'attivazione di un processo adeguato a svolgere in modo ottimale tutte le attività istruttorie ed esecutive, nonché a garantire il costante aggiornamento dei dati negli applicativi messi a disposizione dal Committente.

Il Fornitore dovrà garantire a Soris S.p.A.:

- a) una gestione flessibile, modulare ed integrata, basata su risorse umane e strumentali e su soluzioni organizzative idonee a garantire i sempre maggiori livelli di qualità dei servizi offerti;
- b) tracciabilità in ogni fase lavorativa delle procedure cautelari ed esecutive avviate, dei documenti predisposti, attraverso l'aggiornamento dell'applicativo Soris;

- c) reportistica completa di ogni dettaglio del lotto lavorato, secondo il format messo a disposizione da Soris e per ogni tipologia di prestazione una reportistica specifica trimestrale;

Il Fornitore sarà obbligato ad indicare un referente unico, in grado di coordinare e assicurare il corretto svolgimento di tutte le attività richieste dal servizio.

Con riferimento alle prestazioni a carattere istruttorio e/o di predisposizione atti il fornitore dovrà attenersi alle seguenti prescrizioni:

- dovrà essere fornito documento completo secondo gli standard del presente capitolato contenenti i dati richiesti nelle modalità ivi indicate;
- dovrà essere allegata copia in formato PDF libero e non bloccato, di tutti i singoli documenti prodotti, organizzata in un unico flusso ottimizzato per la trasmissione dati e corredata da appositi indici che Soris S.p.A. determinerà prima dell'avvio del servizio;
- tutti gli atti relativi alle procedure devono essere parametrizzati secondo il formulario degli atti e degli esiti proposti da Soris attraverso l'applicativo Maggioli, fermo restando le eventuali integrazioni e correzioni proposte dal fornitore.

Il Fornitore deve altresì rispettare i seguenti obblighi:

- svolgere una fatturazione dettagliata ed esaustiva che comprenda la descrizione delle attività svolte e dei documenti predisposti al livello di dettaglio delle partite e delle imposte di servizio;
- assicurare l'adeguamento delle procedure di sua esclusiva competenza, applicate o sviluppate al fine di eseguire le prestazioni, alle modifiche legislative e regolamentari, nonché organizzative e l'eventuale conseguente instaurazione di nuove operatività nei minimi tempi tecnici necessari, secondo le condizioni previste nel presente capitolato;
- assicurare, ove richiesto, il trattamento delle posizioni debitorie in carico al precedente service secondo specifico passaggio di consegne i vari step di avanzamento delle procedure in accordo con il precedente service; all'avvio del servizio, per parte delle posizioni da lavorare che Soris trasmetterà all'affidatario, si dovrà tener conto dello stato di avanzamento delle procedure già avviate precedentemente da altro fornitore.

Il Fornitore deve garantire per tutta la durata del contratto e del servizio nonché l'integrità, completezza e continuità e sicurezza delle operazioni svolte.

Successivamente alla data di stipulazione del contratto, il Direttore dell'esecuzione provvederà a fissare la data ed il luogo di avvio delle prestazioni, comunicando tali informazioni al Fornitore e concordando le date della formazione.

5. PIANO FORMATIVO

Considerato che la gestione del servizio esige una conoscenza in materia tributaria e delle procedure di riscossione coattiva delle entrate, nonché l'utilizzo di appositi applicativi, l'Appaltatore è tenuto a proporre il piano formativo per i propri addetti.

Prima della partenza delle attività, l'Appaltatore dovrà, a sua cura e spese, mettere a disposizione il personale che intende impiegare per lo svolgimento del servizio per la frequenza ai corsi di formazione iniziale che verranno erogati dalla Committente presso la propria sede.

I tempi per la formazione di avvio sono i seguenti:

- 3 giornate lavorative consecutive, in affiancamento al personale dell'U.O. Riscossione Coattiva (per giornata lavorativa si intende una giornata non festiva, dal lunedì al venerdì con orario 8.45 – 16.45);

Le giornate di formazione indicate per ciascuna attività sono indicative e potranno essere modificate a discrezione della Committente.

Al termine di ciascuna sessione di formazione, verrà somministrato a ciascuna risorsa un questionario per la valutazione di apprendimento e saranno ammesse al servizio solo le risorse che avranno raggiunto un punteggio superiore al 70%.

La valutazione dovrà avere ad oggetto, oltre le conoscenze tecniche e normative inerenti la materia del servizio, le capacità di comunicazione e la buona conoscenza della lingua italiana.

La formazione delle risorse in sostituzione sarà a carico dell'Appaltatore.

La Committente supporterà tale attività di formazione con propri esperti e potrà richiedere, a suo insindacabile giudizio, sessioni speciali di formazione presso la propria sede ovvero a mezzo di sistema di videoconferenza a fronte di cambiamenti normativi o nuove strategie di riscossione.

Le attività formative sono da articolare in diverse tipologie delle quali alcune sono periodiche, altre sono svolte qualora se ne verifichi la necessità:

- formazione sulla normativa e sulle procedure di riscossione;
- formazione sull'utilizzo degli applicativi;
- formazione tecnico-specialistica su processi, procedure operative e sulla gestione di applicativi;

La Committente comunicherà al Referente di Commessa dell'Appaltatore le modifiche delle procedure e\o degli applicativi in uso attraverso la casella di posta elettronica.

Sarà responsabilità dell'Appaltatore trasmettere le informazioni ed aggiornare gli operatori sulle nuove modalità e\o procedure operative tramite apposite riunioni di sala di cui dovrà essere data evidenza alla Committente inviando il verbale con gli argomenti trattati e le firme dei presenti.

L'attuazione delle nuove modalità operative dovrà avvenire entro 2 (due) giorni lavorativi dalla comunicazione da parte della Committente. Qualora si rilevino ritardi, la Committente invierà contestazione formale.

6. OPERATIVITÀ SUGLI APPLICATIVI SORIS S.P.A.

Il Fornitore dovrà garantire il costante e tempestivo aggiornamento della banca dati Soris attraverso le operatività previste dai formulari dell'applicativo gestionale messo a disposizione da Soris.

Soris si impegna a fornire l'accesso alla piattaforma dei propri applicativi e ad istruire il Responsabile di commessa preventivamente individuato dall'affidatario e comunicato in forma scritta, sul formulario degli atti e degli esiti alla base della procedura che sarà fornita sulla gestione delle relative operatività di popolamento dei dati e di aggiornamento del sistema.

L'accesso alle banche dati necessarie per le lavorazioni sarà fornito dalla Committente ad uso del personale nominativamente individuato ed oggetto di specifica designazione/autorizzazione, nell'ambito responsabile di trattamento dati.

Per l'espletamento delle attività oggetto dell'affidamento saranno attribuite da Soris S.p.A. e/o dal Comune di Torino le credenziali di accesso ai necessari sistemi informatici. Nessuna responsabilità può essere attribuita a Soris per il mancato/tardivo rilascio delle credenziali da parte degli Enti all'Affidatario.

Tutti i dati raccolti ed elaborati in occasione od in dipendenza dell'esecuzione del servizio rimangono nella titolarità esclusiva di SORIS o del soggetto alla stessa delegante.

Pertanto, al termine del servizio dovranno essere trasferiti a SORIS e cancellati dal sistema informativo del Fornitore.

7. PERSONALE

Per lo svolgimento del servizio, il fornitore dovrà garantire la disponibilità di una organizzazione con strutture e dotazioni di risorse umane e strumentali dedicate e metterla a disposizione per l'esecuzione dello stesso.

La struttura dedicata dovrà essere composta da:

- a) Team di lavoro;
- b) Responsabile di commessa;
- c) Responsabili del coordinamento operativo delle lavorazioni

Team di lavoro

Il Team di lavoro incaricato delle lavorazioni previste dal presente capitolato dovrà essere dimensionato in modo tale da garantire il soddisfacimento dei livelli di servizio, tenuto conto del dimensionamento del servizio stimato e dell'offerta tecnica presentata.

Con riferimento al dimensionamento è previsto, quale requisito minimo, un team composto da n. 7 risorse interamente dedicate a Soris (con esperienza di almeno un anno in settore data entry).

Dovranno essere previsti idonei gruppi di lavoro dedicati per le seguenti macro attività:

- a) gestione di fasi procedurali e data entry;
- b) ricerca, acquisizione dati ed istruttoria procedimentale;

Il profilo richiesto per il personale dovrà essere descritto dettagliatamente in offerta e corredato dei relativi CV tipo.

Il personale del Fornitore deve essere adeguatamente formato, qualificato e comunque qualitativamente idoneo allo svolgimento dei servizi affidati, nonché quantitativamente sufficiente a garantire la gestione di tutte le prestazioni del contratto.

In sede di formalizzazione del contratto, il fornitore dovrà trasmettere l'elenco nominativo del personale addetto e delle corrispondenti mansioni /qualifiche; ogni modifica al team di lavoro dovrà essere notificata alla committente con un preavviso di 7 giorni e dalla stessa accettata.

Responsabile di commessa

Sarà compito del Responsabile di commessa, garantire il perfetto, continuativo e fluido coordinamento fra le diverse procedure di lavorazioni evitando ritardi o duplicazioni di lavorazioni e assicurando la puntuale finalizzazione di tutte le attività espletate alla più efficace, economica e tempestiva attuazione delle procedure esecutive, anche attraverso la piena condivisione delle informazioni e degli obiettivi di

processo da parte di tutto il personale impiegato.

Il Responsabile di commessa è incaricato altresì di garantire, anche tramite i referenti operativi dei controlli di qualità del servizio, della corretta erogazione del servizio, nel rispetto dei livelli di servizio e dei requisiti di qualità riportati nei documenti di gara.

Responsabili del coordinamento operativo delle lavorazioni

I responsabili del coordinamento operativo delle lavorazioni dovranno, per le rispettive fasi di competenza, sorvegliare sulla corretta attuazione dei programmi di formazione, facilitare l'apprendimento e l'applicazione da parte degli addetti delle procedure operative, individuare eventuali criticità nel funzionamento del servizio, effettuare un monitoraggio ed un reporting periodico degli esiti raggiunti, individuare e proporre soluzioni o interventi per le problematiche riscontrate o segnalate dalla Committente.

Sulla base del progetto tecnico dell'operatore economico potranno essere cumulati più ruoli in unico soggetto, purché ne sia garantita l'efficacia e l'adeguatezza tecnico organizzativo, con adeguato dettaglio in offerta.

Il Fornitore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché in materia previdenziale, infortunistica e di sicurezza sul luogo di lavoro, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

Il Fornitore si obbliga, altresì, ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

Il personale del Fornitore impiegato per lo svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato agirà sotto la diretta ed esclusiva responsabilità del medesimo. Il Fornitore dovrà disporre di personale e mezzi adeguati a garantire il regolare e corretto funzionamento delle attività attraverso l'impiego delle necessarie figure professionali, adeguatamente formate e qualificate e, comunque, qualitativamente idonee allo svolgimento dell'incarico.

Entro quindici giorni dall'avvio del servizio, il Fornitore provvederà alla presentazione all'Ente del proprio Piano di Sicurezza, anche ai fini delle verifiche dei dati ed adempimenti previsti dal D. Lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni.

Soris rimane completamente estranea ai rapporti giuridici ed economici che intervengono tra la società affidataria ed il personale. Nessun diritto potrà essere fatto valere verso la Stazione Appaltante, se non previsto da disposizioni di legge. Nessuna somma aggiuntiva è riconosciuta per maggiori oneri che dovessero intervenire nel periodo di vigenza del contratto.

Il Fornitore è interamente responsabile dell'operato dei propri dipendenti che sono tenuti ad un comportamento improntato alla massima correttezza e riservatezza; devono agire con la diligenza professionale dovuta, mantenendo contegno riguardoso e corretto.

8. SEDE OPERATIVA E LOGISTICA

Il Fornitore dovrà garantire la messa a disposizione di una struttura completa per lo svolgimento di tutti

i servizi della presente gara.

La struttura dovrà possedere tutti i requisiti di strumentazione, connettività, sicurezza e protezione della documentazione e dei dati necessarie a garantire la corretta e sicura gestione dei dati e dei documenti. Nella relazione tecnica il concorrente dovrà dettagliare il progetto di gestione della sede, sia sotto gli aspetti informatici e di connettività, che sotto quelli di gestione logistica delle attività da svolgere.

Il Fornitore dovrà utilizzare idonei locali per la lavorazione e la custodia temporanea dei documenti.

I locali dovranno prevedere il rispetto di tutte le norme di cui al d.lgs. 81/2008 e s.m.i. sulla sicurezza e salubrità dei luoghi di lavoro ed essere dotati di idonei impianti di sicurezza e videosorveglianza volta a garantire l'adeguata custodia della documentazione affidata.

I locali utilizzati dovranno garantire la perfetta conservazione dei documenti così da assicurarne l'integrità ed evitarne alterazioni (ad es. dovute ad umidità, stropicciamento ecc.) che ne pregiudichino la successiva lettura, nonché qualsiasi modifica o manipolazione. È obbligatoria la separazione del luogo di custodia da quello di lavorazione.

I locali potranno essere soggetti a verifica senza preavviso da parte di Soris S.p.A., negli orari 09.00 – 16.00 dei giorni feriali in ordine ad ogni aspetto degli adempimenti previsti ed alle caratteristiche di sicurezza, salubrità e protezione dei documenti e dei dati.

9. POTERE DI ISPEZIONE E VIGILANZA. CONTROLLI.

Soris S.p.A. controllerà le attività del Fornitore attraverso il proprio Responsabile dell'Esecuzione con funzione di supervisione e controllo sul puntuale adempimento da parte del Fornitore degli obblighi contrattuali. Il Responsabile, sulla base delle risultanze dell'attività di coordinamento, direzione e controllo tecnico, potrà dare al Fornitore direttive e istruzioni, ferma restando la piena autonomia di quest'ultimo di organizzare l'intero servizio secondo i propri programmi imprenditoriali e i propri criteri gestionali.

I servizi di cui al presente Capitolato saranno, quindi, eseguiti sotto la vigilanza di Soris che accerterà la regolarità dell'operato del Fornitore, l'efficienza e l'efficacia delle attività svolte, nonché il rispetto dei tempi e delle modalità di effettuazione dei servizi, oltre che delle disposizioni normative vigenti e degli obblighi contrattuali.

Soris si riserva di eseguire, in qualsiasi momento, ispezioni, verifiche e controlli sull'andamento del servizio (dei quali verrà redatto apposito verbale), in modo da accertare che le attività svolte siano conformi alle disposizioni normative ed alle condizioni contrattuali.

Il Fornitore è tenuto a sottoporsi a tutti i controlli amministrativi, statistici e tecnici, nonché all'esame degli atti d'ufficio, che Soris riterrà opportuno eseguire, oltre che a fornire all'Ente tutte le notizie e la documentazione che gli saranno richiesti, nel termine di 5 giorni, fatto salvo un maggior termine, concordato tra le parti, per situazioni particolari o definite dalla normativa.

Il Fornitore, durante lo svolgimento delle attività previste, dovrà tener conto di osservazioni, chiarimenti, suggerimenti e richieste formulate dall'Amministrazione e, all'occorrenza, apportare le necessarie integrazioni, senza che ciò possa comportare alcun aumento dei compensi stabiliti per l'espletamento dell'incarico conferito.

Eventuali contestazioni dovranno essere notificate al Fornitore, mediante PEC, nella quale dovranno

essere elencate analiticamente le motivazioni degli eventuali rilievi mossi. Il riscontro delle contestazioni deve avvenire in forma scritta, sempre tramite PEC, entro e non oltre dieci (10) giorni dalla data di ricevimento della suddetta lettera di contestazione.

10. CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, il Fornitore è tenuto ad assorbire, qualora disponibile, prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze del Fornitore uscente, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del D. Lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

11. OBBLIGHI AL TERMINE DELL'APPALTO.

L'Affidatario è tenuto a portare a compimento tutte le procedure iniziate entro il termine di scadenza dell'appalto.

Alla scadenza del contratto, il Fornitore dovrà altresì garantire la necessaria collaborazione, secondo correttezza e buona fede al fine di assicurare l'assunzione delle prestazioni in capo al nuovo soggetto esecutore.

Il Fornitore dovrà restituire a Soris tutto il materiale gestito, ricevuto o detenuto in dipendenza delle prestazioni oggetto dell'appalto, trasferire a Soris tutti i dati acquisiti ed eventualmente disponibili a Soris stessa provvedendo alla cancellazione di tutti i dati puntuali relativi alle procedure ed ai debitori interessati dalle prestazioni svolte.

12. LIVELLI DI SERVIZIO.

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore di Soris, viene determinato principalmente a fronte dei Livelli di Servizio offerti dal Fornitore aggiudicatario in sede di gara.

Il Fornitore si impegna a rendicontare trimestralmente l'andamento dei valori sopra indicati.

Il Fornitore deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte di Soris.

Soris si riserva la facoltà di verificare la veridicità della rendicontazione presentata e pertanto il Fornitore dovrà fornire gli opportuni dati integrativi. I report relativi alla misurazione di livello di servizio devono essere anche in formato excel e/o libre office - foglio elettronico.

13. PENALITÀ

A seguito di verifiche trimestrali, in caso di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora il Fornitore non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto attiene alla puntualità ed alla qualità, che alla regolare e corretta esecuzione del servizio con riferimento ai livelli di servizio, agli obblighi tutti che dovranno essere anche conformi all'offerta tecnica presentata dalla Aggudicatario in sede di gara, Soris potrà applicare una penalità compresa fra un minimo di € 500,00 fino ad un massimo di € 2.000,00.

Qualora siano riscontrati, nel trimestre successivo reiterati errori nell'utilizzo dell'applicativo e/o nella verifica e caricamento delle posizioni affidate, Soris potrà applicare una penalità pari a € 200,00 per ogni posizione errata. Resta salvo in ogni caso il risarcimento del danno.

Le penali saranno irrogate dal RUP ed i relativi importi saranno addebitati per compensazione a valere sulle fatture ammesse al pagamento, fatta salva in ogni caso la facoltà per la Soris di rivalersi sulla cauzione definitiva.

Resta salva la richiesta da parte di Soris del risarcimento di ogni ulteriore danno dalla stessa subita.

In ogni caso non sarà tollerato che le penalità cumulativamente considerate superino il 15% dell'importo dell'appalto eseguito al momento in cui la verifica è effettuata; in tal caso, il RUP procederà all'avvio della risoluzione del contratto.