
SORIS – SOCIETÀ RISCOSSIONI SPA

ALLEGATO 2

Capitolato tecnico d'appalto

CONTENUTO DEL DOCUMENTO

1	Presentazione e descrizione del servizio in appalto	4
2	Contesto ed ambito organizzativo	10
3	ATTIVITA' OGGETTO DEL SERVIZIO	11
3.1	Modulo 1 - Attività di verifica output tecnici	11
3.1.1	Obiettivi e volumi.....	12
3.1.2	Documenti da produrre	13
3.1.3	Strumenti da utilizzare	13
3.1.4	Livello di servizio atteso ed eventuali penalità.....	13
3.2	Modulo 2 - Numerazione e supporto preliminare all' accertamento	14
3.2.1	Obiettivi e volumi.....	15
3.2.2	Documenti da produrre	15
3.2.3	Strumenti da utilizzare	15
3.2.4	Livello di servizio atteso.....	16
3.3	Modulo 3 - Sportello a supporto del contribuente.....	17
3.3.1	Obiettivi e volumi.....	18
3.3.2	Documenti da produrre	18
3.3.3	Strumenti da utilizzare	18
3.3.4	Livello di servizio atteso.....	18
4	Pianificazione AVVIO del servizio	19
4.1	Fase 1 – Formazione dei “formatori” a cura Soris/Città di Torino	19
4.1.1	Obiettivi ed attività.....	19
4.1.2	Milestone.....	20
4.1.3	Durata	20
4.2	Fase 2 – Formazione degli addetti a cura dell'affidataria.....	20
4.2.1	Obiettivi ed attività.....	20
4.2.2	Milestone.....	20
4.2.3	Durata	20
4.3	Fase 3 – Lavorazione completa di un primo set di isolati in ambiente di test	21
4.3.1	Obiettivi ed attività.....	21
4.3.2	Milestone.....	21
4.3.3	Durata	21
4.4	Fase 4 – Avvio delle attività di verifica, numerazione e supporto preliminare all'accertamento	21
4.4.1	Obiettivi ed attività.....	21
4.4.2	Documenti da produrre	21
4.4.3	Durata	21
4.5	Fase 5 – Supplemento di formazione per gli addetti allo sportello.....	21
4.5.1	Obiettivi ed attività.....	21
4.5.2	Milestone.....	22
4.5.3	Durata	22
4.6	Fase 6 – Avvio sportello	22

4.6.1	Obiettivi ed attività.....	22
4.6.2	Documenti da produrre	22
4.6.3	Durata	22
4.7	Milestone M6 – Avvio a regime.....	22
5	Metodo di governo del servizio.....	23
5.1	Organigramma del servizio.....	23
5.1.1	La Direzione di progetto.....	23
5.1.2	Il Gruppo di progetto	23
5.2	Metodologia di gestione del servizio.....	24
5.2.1	Riunioni di avanzamento	24
5.2.2	Gestione dei cambiamenti di ambito.....	25
5.3	Livelli di servizio attesi e penalità.....	25
5.4	Relazione tecnica ed organizzativa	28
6	Riservatezza dei dati	29
7	Accesso ai sistemi applicativi	30
8	Piano di fatturazione.....	31
9	Allegato 1 – Elenco DOCUMENTAZIONE	32

1 PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO IN APPALTO

Soris Società Riscossioni S.p.A. (da qui Soris) è la società di riscossione entrate della Città di Torino, che la possiede interamente.

Con Deliberazione della Giunta Comunale n.2015 01556/013, approvata in data 19 maggio 2015, la Città di Torino ha affidato alla Soris l'attività di abbinamento degli identificativi catastali e di numerazione delle unità immobiliari in Torino (denominata NUI), a supporto delle attività di gestione delle entrate tributarie e di contrasto alla elusione ed evasione nel pagamento dei tributi locali, con l'obiettivo di giungere alla quasi completa numerazione degli edifici della Città.

L'attività prevede altresì la predisposizione di eventuali accertamenti conseguenti all'esecuzione della numerazione e la gestione su appuntamento del pubblico limitatamente agli avvisi predisposti.

Gli atti così predisposti da Soris saranno comunque eventualmente emessi dalla Città di Torino

Le aree territoriali di riferimento per la numerazione, da considerare come unità minima di lavorazione del servizio in appalto, sono le sezioni di censimento, che corrispondono, in linea di massima, agli isolati della Città; nei paragrafi successivi verranno descritte più dettagliatamente tutte le informazioni necessarie allo svolgimento del servizio.

Soris ipotizza che il completamento di tutta la numerazione delle unità immobiliari ed abbinamento degli identificativi catastali richieda 4 anni.

Il servizio in appalto sarà composto da 2 fasi principali, una di avvio del servizio e l'altra di esecuzione del servizio, come riportato nella Figura 1.



Figura 1

L'esecuzione delle attività del processo del servizio in appalto è organizzato, dal punto di vista logico, secondo i seguenti moduli, rappresentati qui di seguito in figura 2, nella quale si trovano evidenziati in azzurro i moduli ai quali questo documento si riferisce.



Figura 2

La figura 3 rappresenta il processo di lavorazione di un singolo isolato, mettendone in evidenza gli attori; pertanto, ogni modulo non avrà una durata limitata nel tempo, ma sarà dipendente dal numero complessivo degli isolati da lavorare per portare a termine la numerazione degli immobili della Città di Torino, fermo restando la durata dell'appalto.

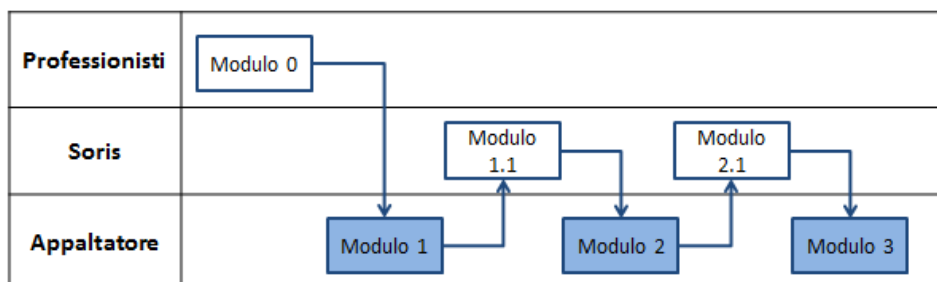


Figura 3

Quando le attività di verifica, numerazione e di supporto all'accertamento saranno a regime, lo svolgimento di alcuni Moduli rappresentati in figura potrà sovrapporsi a quello di altri, fermo restando che il ciclo di vita della lavorazione di un isolato è quello rappresentato in figura 2.

Sarà quindi compito dell'affidataria del servizio in appalto organizzare le proprie risorse in modo da non creare "colli di bottiglia" tra i vari Moduli.

Di seguito una descrizione sommaria delle attività svolte nei singoli Moduli rappresentati in precedenza:

- **Modulo 0 – Attività tecniche:** attività non oggetto del documento e della procedura concorsuale che prevede la predisposizione, da parte di risorse tecniche, del materiale necessario alla numerazione degli immobili e alla individuazione di eventuali sacche di evasione.
- **Modulo 1 – Attività di verifica output tecnici:** attività oggetto del documento e della procedura concorsuale, prevede la verifica congiunta con i professionisti degli output da questi prodotti, presso gli uffici della Soris, preferibilmente in orario pomeridiano dal lunedì al venerdì dalle 14:30 alle 17:00.
- **Modulo 1.1 – Validazione del materiale prodotto ed attivazione del Modulo 2:** attività non oggetto del documento e della procedura concorsuale, in capo a Soris.
Le attività del presente Modulo saranno finalizzate alla verifica e alla validazione degli output prodotti dal Modulo 1. L'esito positivo delle verifiche sarà condizione per l'utilizzo degli output quale input del Modulo 2.
- **Modulo 2 – Numerazione e supporto preliminare all'accertamento:** attività oggetto del documento e della procedura concorsuale, da svolgersi presso la sede dell'aggiudicatario o altro luogo da questo indicato, operando sugli strumenti informativi resi disponibili dalla Città di Torino e da Soris, tramite collegamento Virtual Private Network (VPN).-
- **Modulo 2.1 – Stampa e notifica avvisi di accertamento emessi dalla Città di Torino:** attività non oggetto del documento e della procedura concorsuale, in capo a Soris.
Le attività del presente Modulo saranno finalizzate alla stampa e notifica degli avvisi, nonché alla verifica e alla validazione degli output prodotti dal Modulo 2.
- **Modulo 3 – Sportello a supporto informativo del contribuente:** attività oggetto del documento e della procedura concorsuale da svolgersi presso gli uffici della Soris in orario dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 13:30, limitatamente ai documenti di accertamento predisposti da Soris quali output delle lavorazioni dei moduli precedenti.

Il servizio in appalto relativo alle attività dei Moduli 1 e 3 dovrà essere erogato presso la sede di Soris, che metterà a disposizione dell'ente aggiudicatario un locale con capienza da un minimo di 4 ad un massimo di 6 postazioni.

La figura 4 rappresenta uno schema del processo di "Avvio del servizio in appalto" con la sua suddivisione in fasi:

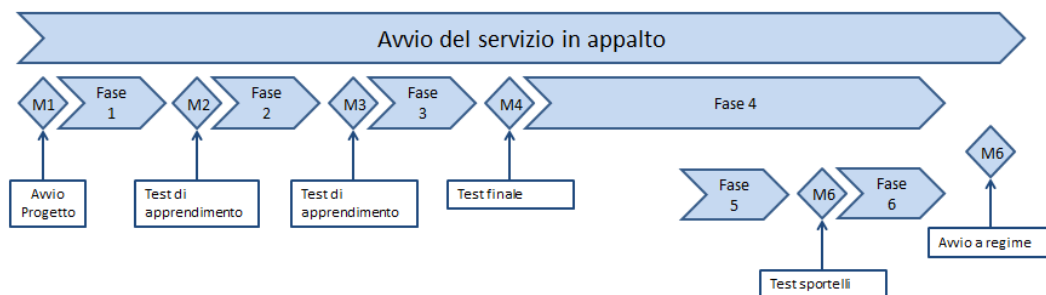


Figura 4

- Fase 1 – Formazione dei “formatori” a cura Soris / Città di Torino
- Fase 2 – Formazione degli addetti a cura dell'affidataria
- Fase 3 – Lavorazione completa di un primo set di isolati in ambiente di test
- Fase 4 - Avvio delle attività di verifica, numerazione e supporto alla predisposizione degli atti di accertamento
- Fase 5 – Supplemento di formazione per gli addetti allo sportello
- Fase 6 – Avvio sportello

E' da intendere che la fase di attivazione del servizio sarà una tantum e avrà l'obiettivo di rendere l'affidatario autonomo per portare a regime le attività oggetto del servizio in appalto.

Nei capitoli successivi saranno dettagliate le fasi e le milestone riportate in figura.

Di seguito, in figura 5, una rappresentazione grafica temporale delle fasi del servizio.

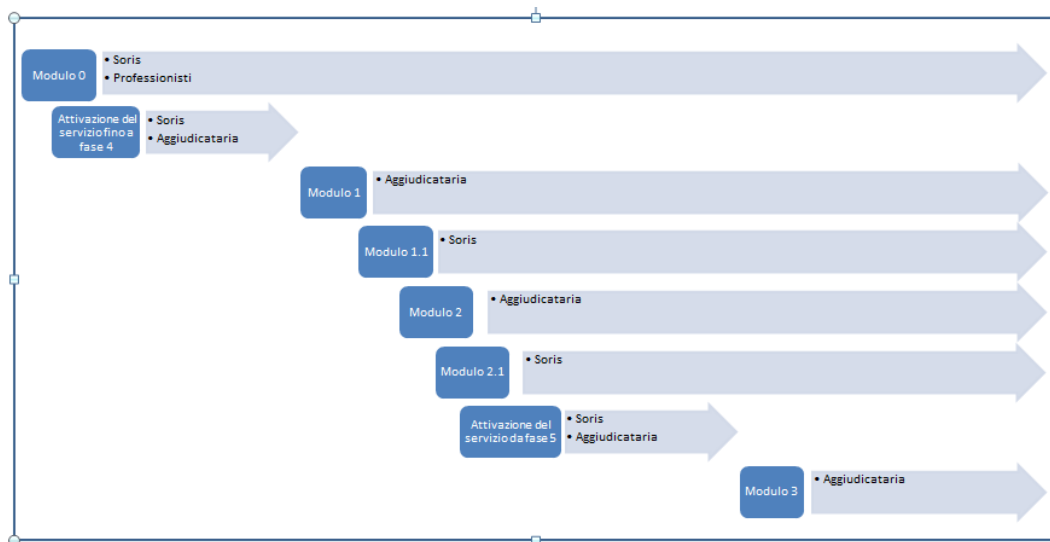


Figura 5

Le aree territoriali di riferimento sono le sezioni di censimento, che corrispondono, in linea di massima, agli isolati della Città.

Gli isolati, poiché l'attività di numerazione è stata affrontata negli anni dalla Città di Torino in modi differenti, presentano caratteristiche diverse in base al livello di numerazione ed abbinamento degli identificativi catastali già effettuati.

All'interno di un isolato sono compresi numerosi indirizzi (civici) che, a fronte di quanto appena descritto, possono presentare anch'essi caratteristiche diverse, nello specifico:

- **Civici non numerati:** non presentano alcuna numerazione né abbinamento degli identificativi catastali;
- **Civici numerati senza identificativi catastali:** sono civici in cui è stata associata una NUI ad ogni utenza della tassa rifiuti, senza collegare l'identificativo catastale dell'immobile occupato;
- **Civici numerati con identificativi catastali abbinati:** sono civici che hanno avuto una lavorazione completa, di conseguenza è stata associata una NUI ad ogni immobile presente, collegandola sia alla relativa utenza tassa rifiuti, sia all'identificativo catastale dell'immobile occupato.

Gli isolati, tramite appositi criteri che ne analizzano la composizione e la tipologia dei civici che incidono in tal area, possono essere suddivisi in 2 tipologie in base al tipo di lavorazione svolto dai professionisti (Modulo 0 non oggetto del presente bando):

- **Isolati non numerati:** sono isolati i cui civici sono prevalentemente non numerati o numerati senza identificativi catastali. Per questi isolati sono richiesti: la produzione dell'intero elaborato planimetrico, il sopralluogo di tutti i civici, la numerazione dei civici non numerati e la compilazione della tabella;
- **Isolati numerati:** sono isolati, i cui civici sono prevalentemente numerati senza abbinamento degli identificativi catastali, per i quali non è necessaria la produzione dell'elaborato planimetrico dei civici numerati (tranne per specifiche esigenze), mentre è richiesto il sopralluogo completo di tutti i civici.

Per ogni numero civico che compone l'isolato oggetto di sopralluogo, i professionisti producono un elaborato planimetrico.

Soris, al fine di organizzare le operazioni di numerazione in modo omogeneo, ha suddiviso in categorie gli isolati presenti nella Città di Torino identificando le seguenti tipologie di isolato ancora da lavorare, sulla base dello stato della numerazione e del numero di unità immobiliari accatastate (uiu).

Di seguito una tabella riepilogativa delle tipologie di isolato identificate.

Tipologie isolato		
	Non numerato	Numerato
tipo isolato (numero uiu)	Isolati da lavorare	Isolati da lavorare
500	8	19
300-499	32	161
200-299	31	377
100-199	180	616
50-99	222	209
20-49	150	129

Il numero di unità immobiliari che identifica la tipologia dell'isolato, non tiene conto degli immobili in categoria catastale C/6, che incidono all'interno dell'isolato in modo marginale.

Nel corso del progetto la suddetta tabella potrà subire delle modifiche in base alle normali variazioni che intervengono sul territorio (ad es. nuove costruzioni o demolizioni).

Il materiale prodotto dai professionisti, che comprova lo stato di fatto degli isolati, deve essere verificato tramite le attività oggetto del presente Capitolato, ricomprese nel Modulo 1, come descritte nell'Allegato M1-A06.

Tale materiale è composto da:

- file Excel contenenti informazioni relative alle utenze della tassa rifiuti, agli immobili, alla numerazione, agli amministratori e alle possibili anomalie catastali riscontrate sul territorio – Allegato M1-A01;
- file AutoCAD relativi agli elaborati planimetrici dei civici oggetto di sopralluogo – Allegato M1-A02;
- materiale fotografico.

Gli isolati devono essere tutti controllati.

Di seguito si illustrano in maniera più dettagliata le attività del Modulo 1.

Le procedure di verifica di questo materiale avranno come ausilio procedure Excel ed Access fornite da Soris e saranno oggetto della fase di formazione.

Queste procedure trasformano l'allegato M1-A01, ricevuto in input dai professionisti con il risultato del sopralluogo, nella tabella di output Verifica Isolato che costituisce l'evoluzione della tabella consegnata dai professionisti – Allegato M1-A03 e i file Excel di possibili anomalie riscontrate che dovranno essere verificate e risolte tramite l'ausilio dei sistemi gestionali messi a disposizione dalla Città, da Soris e dall'Agenzia delle Entrate. La tabella Verifica Isolato deve riportare, in colore del carattere di scrittura differente, l'eventuale integrazione delle informazioni scaturite dalla procedura di controllo, che vanno a completare i dati riscontrati dal professionista in sede di sopralluogo. L'utilizzo di un colore differente è importante per distinguere l'origine delle informazioni che può, appunto, derivare dal sopralluogo piuttosto che dalla consultazione delle banche dati.

Il completamento di queste tabelle, con la corretta risoluzione delle anomalie, sono input per l'esecuzione delle attività di numerazione e supporto preliminare all'accertamento del Modulo 2, di conseguenza, una corretta attività svolta nel Modulo 1, renderà più agevole il raggiungimento degli obiettivi del Modulo successivo.

La tabella xls di Verifica Isolato M1-A03 del Modulo 1 è da input ad un applicativo Access che genera la tabella con i dati necessari alle attività del Modulo 2 (vedi allegato M1-A05 – Tabella per nui)

Di seguito si illustrano in maniera più dettagliata le attività del Modulo 2.

L'attività di numerazione viene svolta inserendo i dati presenti nelle schede verificate nel Modulo 1 all'interno dei gestionali di tassa rifiuti e toponomastica della Città.

Per i civici "non numerati" la numerazione deve essere creata sui sistemi informatici della Città ex-novo, inserendo i dati presenti nelle schede verificate precedentemente, mentre per i civici numerati con e senza identificativi catastali abbinati si deve confermare o modificare quanto presente nei gestionali della Città ed eventualmente integrarlo con i dati mancanti rilevati dai sopralluoghi.

Durante le attività di numerazione scaturiscono attività di verifica sulle utenze della tassa rifiuti, tramite il confronto di quanto prodotto dai professionisti rispetto a quanto presente sui sistemi gestionali della Città, la cui attività è descritta nell'Allegato M2-A02.

L'attività prevede l'analisi di ciascuna utenza taxa rifiuti ed il confronto con i dati risultanti dal Modulo 1. Le operazioni effettuate dagli operatori sono tracciate nella copia della tabella per nui, output del Modulo 1, alla quale vengono aggiunte le colonne di controllo a destra, come evidenziato nell'Allegato M2-A01.

Nel file, le utenze che presentano dati congruenti sono tracciate in verde, mentre quelle per le quali si riscontrano le condizioni per la predisposizione di un accertamento sono evidenziate in fucsia. Nelle colonne vengono riportate, per ciascuna utenza:

- l'indicazione si/no riguardo l'eventuale proposta di un accertamento e, se si, il numero del provvedimento proposto in caricamento e l'importo dello stesso;
- l'indicazione dello strumento informatico utilizzato per la numerazione, secondo lo stato dell'indirizzo;
- le note di lavorazione che devono riportare in modo dettagliato tutti i controlli effettuati che vanno a comprovare la sussistenza delle condizioni che giustificano la predisposizione dell'accertamento, ovvero comportino la conferma dei dati collegati alla singola utenza. E' importante che l'operatore approfondisca ogni dubbio secondo lo schema fornito da Soris in sede di lavorazione di ciascuna utenza, in modo da documentare scrupolosamente le decisioni assunte favorendo la fase di controllo e validazione rimessa all'esclusiva competenza di Soris e l'eventuale contatto con l'utente che può richiedere chiarimenti di merito, come descritto nel Modulo 3.

Le verifiche che possono costituire presupposto alla predisposizione dell'atto di accertamento possono essere di 2 tipologie:

- Infedele dichiarazione: derivano da un'errata dichiarazione dell'utenza occupata (ad es. una superficie tassabile inferiore, una categoria taxa rifiuti errata);
- Omessa dichiarazione: derivano da una mancata dichiarazione di occupazione di un'utenza da parte dell'occupante.

Gli allegati al presente capitolato disciplinano analiticamente i processi di acquisizione dati, incrocio degli stessi e verifica delle condizioni sulla base dei diversi casi specificamente previsti; tale disciplina regolativa dovrà essere rigorosamente seguita ed applicata dall'aggiudicatario e dai suoi operatori.

Terminate le attività di numerazione e supporto da parte del soggetto appaltatore, sarà cura di Soris valutare le verifiche che possono costituire presupposto per l'emissione dell'atto di accertamento ed, in caso positivo, validare e perfezionare la relativa predisposizione, procedendo al conseguente invio alla Città e stampare e notificare gli avvisi di accertamento che la Città abbia conseguentemente assunto..

Di seguito si illustrano in maniera più dettagliata le attività del Modulo 3.

Una volta emessi sul territorio gli avvisi di accertamento, predisposti da Soris ed emessi dalla Città, ha inizio il ritorno di utenza presso gli sportelli Soris.

Soris intende istituire presso la propria sede degli sportelli dedicati all'accoglienza dell'utenza oggetto di accertamento, previo appuntamento; tale attività è dettagliata all'interno di questo documento nel Modulo 3.

2 CONTESTO ED AMBITO ORGANIZZATIVO

I processi principali di Soris sono:

- Gestione della Riscossione Entrate comunali
- Gestione parziale e predisposizione degli Accertamenti

All'interno del secondo processo sono ricomprese le attività preliminari oggetto della presente procedura concorsuale, articolate nei moduli dettagliatamente descritti nel capitolo successivo.

I moduli oggetto di questa procedura concorsuale sono i moduli 1, 2 e 3.

Il processo di "Supporto preliminare alla Gestione degli Accertamenti" è parallelo alle attività di accertamento tributi locali svolte dagli uffici della Città di Torino ed è fondato sul sistema della numerazione delle unità immobiliari, la cui attività è descritta nell'Allegato M0-A01 Schema Attività Numerazione - Accertamento.

L'attività di numerazione delle unità immobiliari consiste nell'abbinare un numero univoco (denominato NUI) ad ogni singolo immobile della Città di Torino, associandone l'identificativo catastale, gli occupanti ed una o più utenze della tassa rifiuti.

Per svolgere questa attività Soris, tramite apposite procedure informatiche, identifica le aree territoriali oggetto di numerazione e predispone la documentazione per i tecnici preposti alla lavorazione.

Gli aspetti delle attività sono già stati trattati nel capitolo 1.

3 ATTIVITA' OGGETTO DEL SERVIZIO

Di seguito si descrivono in dettaglio i Moduli oggetto della presente procedura concorsuale.

3.1 Modulo 1 - Attività di verifica output tecnici

Il Modulo 1 prevede lo svolgimento da parte dell'aggiudicataria, presso gli uffici Soris, di attività di verifica del materiale di output prodotto dai professionisti incaricati nel Modulo 0. La lavorazione di un isolato da parte dell'aggiudicataria prevede la compilazione della documentazione fornita da Soris sulla base delle risultanze del sopralluogo effettuato e la predisposizione di elaborati planimetrici e materiale multimediale atti a comprovare lo stato di fatto dell'isolato.

Gli output prodotti dai tecnici incaricati, oggetto di verifica da parte delle attività del Modulo 1, sono:

- Tabella del sopralluogo: contiene le informazioni alfanumeriche legate alle utenze taxa rifiuti, numerazione, abbinamento agli identificativi catastali, amministratori, anomalie rilevate. Ogni riga di questa tabella corrisponde ad un immobile. Allegato M1-A01.
- Elaborati planimetrici: prodotti dai professionisti, tramite AutoCAD, scaricando le planimetrie catastali dal sistema gestionale Soris. Rappresentano, piano per piano, la disposizione degli immobili risultanti dal sopralluogo. Allegato M1-A02.
- Foto: vengono scattate dai professionisti foto a campanelli, buche delle lettere e difformità catastali riscontrate sul territorio a corredo delle informazioni riportate sulle tabelle e sugli elaborati.
- Tabella amministratori: contiene le informazioni degli amministratori che gestiscono i singoli civici (Allegato M1-A04);
- Altri documenti elettronici: vengono prodotti qualora risulti necessario fornire approfondimenti a supporto della restante documentazione.

Tutti gli output sopra descritti saranno prodotti per ogni singolo isolato oggetto di lavorazione, di conseguenza le attività del presente Modulo 1 dovranno essere ripetute per ciascuno degli isolati prodotti dal Modulo 0.

Le attività di verifica oggetto del presente Modulo riguardano:

- Controllo tabelle dei sopralluoghi: tramite apposite procedure informatiche in Access e Excel fornite da Soris e descritte nell'Allegato M1-A06, il personale della aggiudicataria verifica i dati inseriti dai professionisti a seguito del sopralluogo, relativamente alla numerazione e all'abbinamento degli identificativi catastali alle utenze. Le procedure informatiche di verifica producono elenchi di possibili anomalie da verificare, come ad esempio doppio abbinamento degli identificativi catastali o mancato abbinamento di un immobile, e da risolvere con il supporto delle banche dati messe a disposizione da Soris e con l'ausilio del professionista che ha lavorato l'isolato. Tutte le casistiche di anomalia e l'approccio per risolverle saranno affrontate in sede di formazione.
- Controllo elaborati planimetrici e foto: il personale della ditta aggiudicataria verifica che tutti i civici oggetto di sopralluogo siano corredati di elaborato planimetrico e foto.

La verifica di tale materiale avverrà congiuntamente al professionista, previo appuntamento, presso gli uffici Soris, prevalentemente in orario pomeridiano, dal lunedì al venerdì dalle 14.30 alle 17.00

Le prenotazioni degli appuntamenti con i professionisti dovranno essere registrate tramite un applicativo Access fornito da Soris.

I tempi attesi per una verifica completa ed esaustiva, stimati sulla base di serie storiche in possesso di Soris, sono esplicitati nella seguente tabella:

Attività di verifica gg. lavorativi (FTE)		
Tipo isolato	Non numerato	Numerato
oltre 500 unità	5	4,5
da 300 a 499 unità	4,5	4
da 200 a 299 unità	4	3,5
da 100 a 199 unità	3	1,5
da 50 a 99 unità	1	0,5
da 20 a 49 unità	0,5	0,5

Il materiale prodotto dai professionisti in sede di sopralluogo, sul quale potranno aver scritto appunti o note, dovrà essere conservato ed inserito all'interno di un fascicolo cartaceo da conservare in Soris. Il soggetto appaltatore avrà cura di ritirare il materiale dal professionista, alla fine della verifica di ogni singolo isolato, e di archivarlo nell'apposito archivio collocato nell'ufficio messo a disposizione da Soris.

Il fascicolo sarà relativo all'intero isolato lavorato.

3.1.1 Obiettivi e volumi

Obiettivi di Soris per questa fase sono:

- Corretta verifica della documentazione presentata dai professionisti (tabelle, anomalie riscontrate sul territorio, elaborati planimetrici e foto);
- Risoluzione delle anomalie scaturite dalle procedure di verifica;
- Garantire il ricevimento fino ad un massimo di 6 professionisti al giorno.

Soris mette a disposizione dell'appaltatore da un minimo di 4 ad un massimo di 6 postazioni di lavoro presso i propri uffici.

Le attività del Modulo 1 sono alimentate dalle attività del Modulo 0, sono cioè soggette a variazioni quantitative sulla base del materiale effettivamente fornito al service da parte dei professionisti incaricati delle attività di sopralluogo. Qualora si verifichi una ridotta attività di sopralluogo da parte dei professionisti (per cause di forza maggiore o altro), potrà verificarsi una riduzione dei volumi da lavorare. Al fine di fornire una stima all'aggiudicataria per organizzare il proprio servizio, si precisa pertanto che il numero medio atteso di isolati verificati annualmente varia dai 200 ai 400 isolati, con opportuno mix delle tipologie, mentre i volumi mensili attesi, calcolati su 11 mesi, variano dai 20 ai 36 isolati al mese.

Ciò premesso, si specifica che i volumi suindicati potranno subire variazioni in base all'andamento delle attività del Modulo 0, previa tempestiva comunicazione all'aggiudicatario.

In caso di necessità Soris si riserva di richiedere, con preavviso di 60 giorni, l'incremento dei volumi presunti attesi entro i limiti ed alle condizioni di legge

3.1.2 Documenti da produrre

I documenti da produrre elencati in questa sezione sono il risultato delle attività dettagliate nei paragrafi precedenti.

Codice	In allegato	Documento	Descrizione
M1-A03	X	Tabella verifica	Tabella contenente i risultati dei controlli congiunti con i professionisti
M1-A05	X	Tabella per nui	Tabella contenente le informazioni finali di dettaglio necessarie per lo svolgimento delle attività del Modulo 2

3.1.3 Strumenti da utilizzare

Gli strumenti per svolgere tali attività sono resi disponibili da Soris e Città di Torino, nello specifico:

- applicativo tassa rifiuti: TARSU WEB;
- applicativo Toponomastica: CTGNUI;
- anagrafe: NAO WEB;
- sistema di workflow e fruizione dati del Modulo 0: SUITE;
- Agenzia delle Entrate: SISTER, PUNTO FISCO;
- procedure informatiche per verifiche isolato: in Excel e Access;
- Access prenotazione professionisti.

3.1.4 Livello di servizio atteso ed eventuali penalità.

Per i livelli di servizio attesi del presente Modulo si rinvia al capitolo 5.3 – Livelli di servizio attesi e penalità.

3.2 Modulo 2 - Numerazione e supporto preliminare all' accertamento

Il Modulo 2 prevede lo svolgimento da parte dell'aggiudicataria delle attività di numerazione e supporto preliminare all'accertamento scaturite quali output del Modulo 1, così come descritto nel diagramma di flusso all'allegato_M2-A02 e secondo le norme operative NUI per la corretta applicazione dell'ordinanza n. 1277 del 3 maggio 2000, che sarà fornito all'aggiudicatario.

Le presenti attività dovranno essere svolte in sede diversa da Soris.

L'attività consiste nel riportare i dati presenti nelle tabelle verificate nel Modulo 1 all'interno dei sistemi gestionali della Città.

Si precisa che l'attività non comprende mansioni esclusivamente di data entry, ma anche la ricerca, l'incrocio ed il confronto dei dati sulla base dell'analitica descrizione dei processi di cui al citato allegato, al fine di verificare la sussistenza delle condizioni previste per la predisposizione degli avvisi di accertamento.-

Per quanto riguarda la numerazione, in base alla tipologia del civico che si sta lavorando, è necessario inserire una numerazione ex novo per i civici non numerati o aggiornare la numerazione per i civici numerati con e senza abbinamento degli identificativi catastali.

Dall'esito della numerazione potranno derivare contestualmente circostanze tali da costituire presupposto per l'emanazione di accertamenti sulla tassa rifiuti per elusione o evasione.

Le verifiche possono essere conseguenza di 2 tipologie di circostanze :

- Dichiarazione Infedele: derivano da un'errata dichiarazione dell'utenza occupata (ad es. una superficie tassabile inferiore, una categoria errata);
- Dichiarazione Omessa: derivano da una mancata dichiarazione di occupazione di un'utenza da parte dell'occupante.

Gli accertamenti successivamente emanati, nel caso venga riscontrata una elusione o evasione, possono essere retroattivi fino ad un massimo di 5 anni.

Per lo svolgimento dell' istruttoria tecnica preliminare agli accertamenti relativi a periodi inferiori a 5 anni viene considerato l'esatto periodo di occupazione (maggiori dettagli verranno forniti in sede di formazione).

L'inserimento delle informazioni necessarie alla predisposizione di avvisi di accertamento di importo pari o superiore a 20.000 euro sarà sottoposto a verifiche istruttorie e preventive da parte della stazione appaltante.

Poiché la legislazione negli ultimi anni ha modificato la tassa più volte, passando da Tarsu, Tares a Tari, è necessario suddividere i periodi di accertamento per tutte le tipologie di tassa, a titolo esemplificativo nel caso dell'anno 2016 sarà possibile controllare:

- TARSU: periodo oggetto di accertamento dal 01/01/2011 fino al 31/12/2012;
- TARES: periodo oggetto di accertamento dal 01/01/2013 al 31/12/2013;
- TARI: periodo oggetto di accertamento dal 01/01/2014 fino al 31/12/2015.

I sistemi gestionali in capo alla Città sono già predisposti per effettuare i calcoli corretti del dovuto da recuperare.-

A corredo della lavorazione di ogni singola riga, le attività del Modulo 2 dovranno completare la tabella fornita dal Modulo 1, con le informazioni legate alle proprie attività (ad es. se sono stati caricati i dati per la predisposizione di un avviso di accertamento o se è stata modificata la numerazione). Allegato M2-A01.

In base all'esperienza pregressa maturata all'interno del Comune di Torino, per facilitare la risoluzione di anomalie e/o l'individuazione di errori sistematici, nonché per garantire la congruità delle valutazioni a livello di isolato piuttosto che di civico, Soris ritiene che la qualità della lavorazione di un isolato svolta da uno stesso operatore sia più efficace ed efficiente rispetto ad una lavorazione suddivisa tra più soggetti. I tempi attesi per una verifica completa ed esaustiva, stimati sulla base di serie storiche in possesso di Soris, sono esplicitati nella seguente tabella:

Attività gg. lavorativi (FTE)		
Tipo isolato	Non numerato	Numerato
oltre 500 unità	18	15
da 300 a 499 unità	16	13
da 200 a 299 unità	13	10
da 100 a 199 unità	7	6
da 50 a 99 unità	3,5	2,5
da 20 a 49 unità	1,5	1

3.2.1 Obiettivi e volumi

Obiettivi di Soris per questa fase sono:

- Corretta numerazione degli isolati lavorati nel Modulo1;
- Corretto caricamento delle informazioni necessarie alla predisposizione degli avvisi di accertamento. La statistica relativa all'attività di accertamento effettuata negli anni precedenti indica una media di circa 15.000 – 20.000 avvisi di accertamento annui.

A titolo informativo si specifica che i volumi attesi sono conseguenza di quelli forniti dal Modulo 1 e del Modulo 1.1. Soris chiede che venga messo a disposizione un report settimanale che tenga traccia dei tempi di lavorazione di ogni isolato, dalla presa in carico alla chiusura della lavorazione. In caso di necessità Soris si riserva di richiedere con preavviso di 60 giorni l'incremento dei volumi attesi.

3.2.2 Documenti da produrre

I documenti da produrre elencati in questa sezione sono il risultato delle attività dettagliate nei paragrafi precedenti.

Codice	In allegato	Documento	Descrizione
M2-A01	X	Tabella finale per segnalazione accertamento	Tabella lavorazione isolato segnalazione accertamento

Tabella formattata

3.2.3 Strumenti da utilizzare

Gli strumenti per svolgere tali attività sono resi disponibili da Soris e Città di Torino, nello specifico:

- applicativo tassa rifiuti: TARSU WEB;
- applicativo Toponomastica: CTGNUI;
- anagrafe: NAO WEB;

- sistema di workflow e fruizione dati del Modulo 0: SUITE;
- Agenzia delle Entrate: SISTER, PUNTO FISCO;

Soris metterà a disposizione una Virtual Private Network (VPN) necessaria per la fruizione di tutti i servizi sopracitati.

L'accesso ai sistemi applicativi succitati si garantisce solo su territorio nazionale.

3.2.4 Livello di servizio atteso

Per i livelli di servizio attesi del presente Modulo si rimanda al capitolo 5.3 – Livelli di servizio attesi e penalità.

3.3 Modulo 3 - Sportello a supporto del contribuente

I locali e le attrezzature che saranno messi a disposizione da Soris per svolgere le attività di sportello saranno gli stessi utilizzati dall'ente appaltatore per svolgere le attività del Modulo 1, per un numero complessivo massimo di 6 postazioni.

Le attività inerenti a questo Modulo sono generalmente relative al ricevimento dei cittadini che, a seguito delle attività del Modulo 2, hanno ricevuto degli accertamenti emessi dalla Città in conseguenza della predisposizione da parte di Soris e hanno necessità di richiedere chiarimenti o presentare contestazioni.

In caso di richieste di informazioni di particolare semplicità o immediata soluzione, facilmente assolvibili telefonicamente, è possibile evitare l'assunzione di un appuntamento.

Le attività del presente Modulo potranno prevedere anche attività di aggiornamento sui sistemi gestionali in capo alla Città o a Soris, cui possano conseguire, per esempio, le proposte di annullamento di un avviso di accertamento, la proposta di sgravio parziale o totale di un accertamento emesso o la verifica dello stato dei pagamenti dei contribuenti.

Al caricamento sul sistema delle proposte di sgravio di importo uguale o superiore a 5.000 Euro, queste saranno sottoposte ad ulteriore verifica istruttoria e preventiva da parte della Stazione Appaltante.

I tempi medi di lavorazione di ogni singola prenotazione sono stimati, in base alle serie storiche in possesso a Soris e alla Città, in circa 40 minuti.

Gli orari di sportello, poiché l'attività sarà svolta presso la sede di Soris, sono dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 13:30. Soris suggerisce l'inizio delle prenotazioni alle 8:40, con ultima prenotazione alle 12:40, per un massimo di 7 turni di prenotazione per operatore.

La prenotazione dei singoli appuntamenti dovrà essere inserita nell'apposito applicativo Access fornito da Soris.

L'elenco delle prenotazioni dovrà essere in ogni momento accessibile a Soris per monitorarne l'andamento.

In caso di necessità, gli orari di sportello potranno comunque essere estesi anche al pomeriggio, con orari dal lunedì al venerdì dalle 14:30 alle 17:00. Tale necessità dovrà comunque essere concordata e approvata da Soris.

Se la prenotazione, da parte dell'utente o per motivi di sportello, è fissata in prossimità o oltre la scadenza dei termini utili per non incorrere in sanzioni, l'aggiudicatario del servizio potrà sospendere temporaneamente la scadenza dell'avviso in attesa di ricevere l'utente.

Pertanto, in sede di prenotazione telefonica, l'aggiudicatario del servizio, appurato che si necessita di un incontro presso Soris con l'utente, dovrà sempre accertare i termini dell'eventuale avviso di accertamento già emanato e, nel caso siano a ridosso o antecedenti la data di prenotazione, sospenderne temporaneamente i termini.

Al termine dell'attività di sportello l'aggiudicatario dovrà rilasciare una ricevuta, prodotta dall'applicativo Soris, che attesti le operazioni effettuate). Allegato M3-A01.

L'attività di sportello verrà monitorata periodicamente da Soris tramite un questionario di customer satisfaction somministrato all'utenza. Allegato M3-A02.

3.3.1 Obiettivi e volumi

Obiettivo di Soris per questa fase è:

- Garantire, nell'orario indicato, che lo sportello accogla e soddisfi fino ad un massimo di 42 utenti.

3.3.2 Documenti da produrre

I documenti da produrre elencati in questa sezione sono il risultato delle attività dettagliate nei paragrafi precedenti.

Codice	In allegato	Documento	Descrizione
M3-A01	X	Ricevuta attività sportello	Ricevuta rilasciata all'utenza a seguito delle attività di sportello
M3-A02	X	Customer satisfaction	Questionario di gradimento del servizio ricevuto rilasciato all'utenza

Tabella formattata

3.3.3 Strumenti da utilizzare

Gli strumenti per svolgere tali attività sono resi disponibili da Soris e Città di Torino, nello specifico:

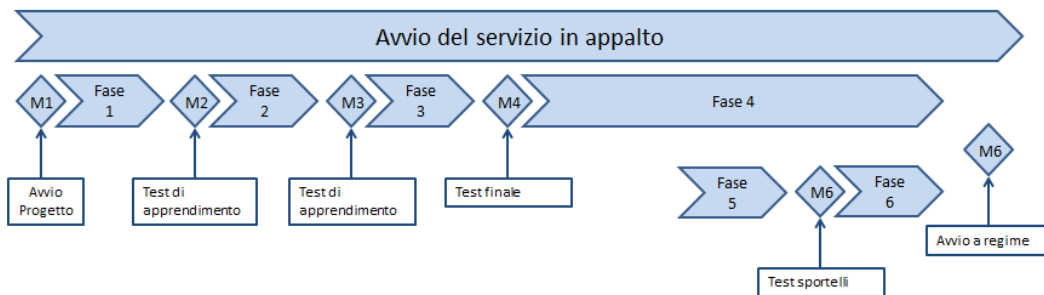
- applicativo tassa rifiuti: TARSU WEB;
- applicativo Toponomastica: CTGNUI;
- anagrafe: NAO WEB;
- sistema di workflow: SUITE;
- Agenzia delle Entrate: SISTER, PUNTO FISCO;
- sistema per sospensioni ed interrogazione esiti: SORINET;
- Applicativo Soris per la gestione delle prenotazioni.

3.3.4 Livello di servizio atteso

Per i livelli di servizio attesi del presente Modulo si rimanda al capitolo 5.3 – Livelli di servizio attesi e penalità.

4 PIANIFICAZIONE AVVIO DEL SERVIZIO

Come già indicato nel Capitolo 1 del presente documento e schematizzato nella figura successiva, l'avvio del servizio oggetto dell'appalto è suddiviso nelle fasi dettagliate qui di seguito.



Fase 1 – Formazione dei “formatori” a cura Soris/Città di Torino

Fase 2 – Formazione degli addetti a cura dell'affidataria

Fase 3 – Lavorazione completa di un primo set di isolati in ambiente di test

Fase 4 - Avvio delle attività di verifica, numerazione e supporto preliminare all' accertamento

Fase 5 – Supplemento di formazione per gli addetti allo sportello

Fase 6 – Avvio sportello

4.1 Fase 1 – Formazione dei “formatori” a cura Soris/Città di Torino

4.1.1 Obiettivi ed attività

Obiettivi di Soris per questa fase, relativi alle attività di cui ai Moduli 1 e 2, sono:

- Formare uno o due formatori, indicati dalla società aggiudicataria tra le risorse che la stessa ha scelto di impiegare, alla esecuzione delle attività di verifica del materiale tecnico descritte nel Modulo 1, all'utilizzo degli strumenti software Soris, della Città di Torino e dell'Agenzia delle Entrate; i formatori si faranno carico di istruire le altre risorse individuate dal soggetto appaltatore.
- Formare un gruppo di almeno tre formatori, indicati dalla società aggiudicataria, alle attività di numerazione e supporto all'accertamento descritte nel Modulo 2, all'utilizzo degli strumenti software Soris, della Città di Torino e dell'Agenzia delle Entrate; i formatori si faranno carico di istruire le risorse aggiuntive che il soggetto appaltatore riterrà opportuno inserire nel corso della durata dell'appalto.

Per supportare Soris nel raggiungimento di questi obiettivi, la società aggiudicataria della gara dovrà:

- Indicare il personale che ricoprirà il ruolo di formatore, garantendo formatori distinti per le attività di verifica e di numerazione /supporto all'accertamento;

- Garantire la presenza dei formatori durante tutto il corso di formazione;
- Predisporre il materiale per la formazione del resto delle risorse, che dovrà essere validato da SORIS e costantemente mantenuto.

4.1.2 Milestone

Fanno parte di questa fase le milestone:

- **M1:** Avvio Progetto
- **M2:** Test di apprendimento

La milestone M2 prevede la somministrazione di un test pratico ai formatori, predisposto da Soris e Città di Torino, da svolgersi presso gli uffici Soris, il superamento del quale è *condicio sine qua non* per il passaggio alla fase successiva.

4.1.3 Durata

La prima fase durerà indicativamente due settimane naturali e consecutive (10 giorni lavorativi).

4.2 Fase 2 – Formazione degli addetti a cura dell'affidataria

4.2.1 Obiettivi ed attività

Obiettivo di Soris per questa fase, relativo alle attività di cui ai Moduli 1 e 2, è:

- Assicurarsi che l'aggiudicataria utilizzi un numero idoneo di personale, debitamente formato dai formatori dell'Ente appaltatore, a garantire la qualità del servizio e i volumi attesi descritti nei paragrafi precedenti.

Per supportare Soris nel raggiungimento di questi obiettivi, la società aggiudicataria della gara dovrà:

- Aver completato tutte le eventuali attività tecniche necessarie per il collegamento telematico tramite rete VPN alla Soris.
- Formare correttamente il proprio personale.

4.2.2 Milestone

Fa parte di questa fase la milestone:

- **M3:** Test di apprendimento

La milestone M3 prevede la somministrazione di un test pratico, predisposto da Soris e Città di Torino, da svolgersi presso il service in collegamento con gli ambienti di test degli strumenti informatici della Città, il superamento del quale è *condicio sine qua non* per il passaggio alla fase successiva.

4.2.3 Durata

La seconda fase durerà indicativamente due settimane naturali e consecutive (10 giorni lavorativi).

4.3 Fase 3 – Lavorazione completa di un primo set di isolati in ambiente di test

4.3.1 Obiettivi ed attività

Obiettivo di Soris per questa fase è:

- Verificare l' idoneità della società aggiudicataria allo svolgimento delle attività mediante una business simulation in ambiente di collaudo, utilizzando reali output del Modulo 0.

4.3.2 Milestone

Fa parte di questa fase la milestone:

- **M4:** Test Finale

La milestone M4 prevede la valutazione dell'esito delle lavorazioni sottoposte all'aggiudicataria. L'esito positivo è *condicio sine qua non* per la prosecuzione del contratto.

4.3.3 Durata

La terza fase durerà indicativamente una settimana naturale e consecutiva (5 giorni lavorativi).

4.4 Fase 4 – Avvio delle attività di verifica, numerazione e supporto preliminare all'accertamento

4.4.1 Obiettivi ed attività

Obiettivi di Soris per questa fase sono:

- Avviare le attività di numerazione e supporto all'accertamento partendo dagli isolati verificati nella Fase 3;
- Avviare le attività di verifica su nuovi isolati prodotti dai professionisti.

Per coadiuvare Soris nel raggiungimento di questi obiettivi, la società aggiudicataria della gara dovrà:

- Rilavorare in ambiente di produzione gli isolati lavorati nella Fase 3;
- Avviare a regime le attività descritte nel Modulo 1.

4.4.2 Documenti da produrre

I documenti indicati in questa sezione sono il risultato delle attività dettagliate nel paragrafo precedente.

Considerando che si tratta di una attività già descritta nel Modulo 2, i documenti attesi / prodotti saranno quelli già descritti nei paragrafi precedenti, inerenti a tale Modulo, e che si trovano come allegato a questo documento.

4.4.3 Durata

La quarta fase, ad eccezione di una prima settimana lavorativa di assestamento, prevede la prosecuzione delle attività fino alla scadenza naturale del contratto.

4.5 Fase 5 – Supplemento di formazione per gli addetti allo sportello

4.5.1 Obiettivi ed attività

Obiettivo di Soris per questa fase è:

- Avviare le attività di completamento formativo per i formatori e gli operatori di sportello somministrando loro le nozioni di gestione del pubblico.

4.5.2 Milestone

Fa parte di questa fase la milestone:

- **M5:** Test Sportelli

La milestone M5 prevede la somministrazione di un test operativo, predisposto da Soris e Città di Torino, da svolgersi presso gli uffici Soris, il superamento del quale è *condicio sine qua non* per il passaggio alla fase successiva.

4.5.3 Durata

La quinta fase durerà indicativamente due settimane naturali e consecutive (10 giorni lavorativi), avrà inizio dopo l'avvio delle attività di verifica e numerazione/accertamento.

4.6 Fase 6 – Avvio sportello

4.6.1 Obiettivi ed attività

Obiettivo di Soris per questa fase è:

- Avviare le attività dello sportello a supporto dei contribuenti

L'avvio di questa fase è subordinato alla produzione, stampa e notifica dei primi avvisi di accertamento predisposti a partire dalle attività di supporto, controllo e verifica dell'aggiudicataria, in prima battuta con un numero di risorse dedicato ridotto che andrà a regime con l'incremento delle attività. Nel frattempo le risorse saranno dedicate alle attività di verifica del materiale tecnico prodotto dal Modulo 0.

Per coadiuvare Soris nel raggiungimento di questi obiettivi, la società aggiudicataria della gara dovrà:

- Predisporre un sistema di prenotazione;
- Fornire una reportistica idonea alla misurazione del servizio.

4.6.2 Documenti da produrre

I documenti indicati in questa sezione sono il risultato delle attività dettagliate nel paragrafo precedente.

Considerando che si tratta di una attività specificata nel Modulo 3, i documenti attesi / prodotti saranno quelli già descritti nei paragrafi precedenti e che si trovano come allegato a questo documento.

4.6.3 Durata

La sesta fase, ad eccezione di una prima settimana lavorativa di assestamento, prevede la prosecuzione delle attività fino alla scadenza naturale del contratto.

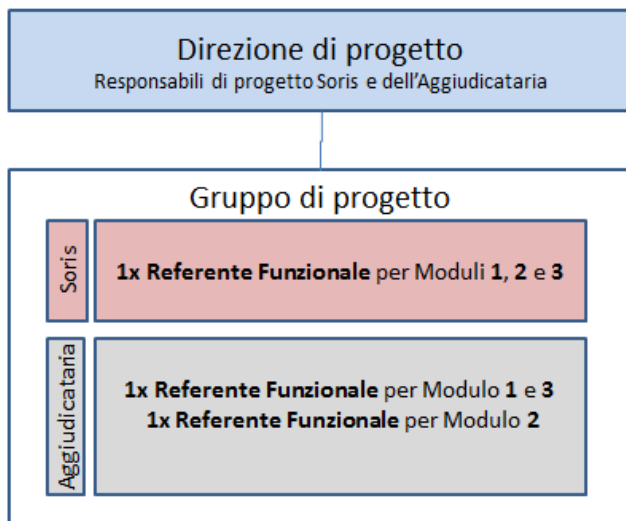
4.7 Milestone M6 – Avvio a regime

La milestone M6 prevede che le attività siano andate a regime entro due settimane dal completamento con successo della Fase 4 e Fase 6.

5 METODO DI GOVERNO DEL SERVIZIO

5.1 Organigramma del servizio

La figura qui di seguito rappresenta le strutture di governo del servizio, che sono dettagliate più sotto:



5.1.1 La Direzione di progetto

La direzione di progetto è composta dal responsabile del progetto di Soris e da analogo responsabile di progetto della società aggiudicataria della gara.

Compito della direzione di progetto è assicurare che lo stesso raggiunga gli obiettivi prefissati in modo efficiente, efficace e nel rispetto dei tempi e della qualità prevista.

Soris ritiene che il ruolo di "Responsabile di progetto" della società aggiudicataria della gara sia critico per la buona riuscita del servizio in appalto e che debba quindi essere ricoperto da un professionista dotato di opportune competenze, professionalità ed esperienza.

Il ruolo qui indicato potrà essere ricoperto da un professionista che assolverà anche altri ruoli, in base alle competenze del professionista stesso ed alla strategia commerciale della società che partecipa alla gara.

La Direzione di progetto si incontrerà mensilmente per verificare lo stato di avanzamento delle attività per monitorare l'andamento del progetto.

5.1.2 Il Gruppo di progetto

Il gruppo di progetto è composto da risorse di Soris e della società aggiudicataria della gara e ha il compito di svolgere operativamente le attività nell'ambito di questo servizio.

Soris assegnerà a questo progetto n. **1 risorsa con competenze funzionali** (per Moduli 1,2 e 3) che sarà il referente principale della società aggiudicataria per le tematiche relative alle attività descritte nei Moduli oggetto di gara.

La **risorsa funzionale** di Soris avrà il compito di fornire la documentazione richiesta dalla società aggiudicataria della gara, supportare i membri del gruppo di progetto nelle analisi e nell'identificazione delle criticità e analizzare le soluzioni proposte.

Inoltre, la risorsa funzionale di Soris, in base alle esigenze del progetto, coinvolgerà eventuali ulteriori referenti di Soris o delle direzioni della Città di Torino.

La società aggiudicataria designerà, tra le risorse messe a disposizione per lo svolgimento delle attività, due figure con funzione di responsabile: n. 1 per i moduli 1 e 3 e n. 1 per il modulo 2.

Soris ritiene che i ruoli di "Responsabile Attività Funzionali" della società aggiudicataria della gara siano critici per la buona riuscita del servizio in appalto e che debbano quindi essere ricoperti da soggetti dotati di opportune competenze, professionalità ed esperienza. In particolare, le due figure devono essere dotate di titolo di diploma di laurea magistrale o equivalente, avere almeno due anni di comprovata – anche generica e non specialistica - esperienza in ambito tributario e il responsabile dei moduli 1 e 3 deve aver maturato almeno due anni di comprovata esperienza relativamente ad attività di contatto con il pubblico e di gestione di gruppi di lavoro.

I restanti addetti alle attività dei moduli 1 e 3 dovranno aver conseguito il titolo di studio minimo di scuola media superiore ed avere almeno due anni di comprovata esperienza di contatto con il pubblico.

Al fine di verificare le competenze richieste precedentemente, si richiede che la società aggiudicataria, in fase di istanza, fornisca un CV dei Responsabili funzionali (si veda art. 3 et 3.6. del Disciplinare, con riferimento al contenuto della busta 1) nonché, nella Relazione Tecnica il CV degli operatori individuati per l'esecuzione dei moduli 1 e 3.

Il gruppo di progetto concorderà:

- un incontro tecnico, con decorrenza bisettimanale, per analizzare e discutere le eventuali problematiche rilevate, adottando strategie comuni per il proficuo prosieguo del progetto;
- un incontro mensile durante il quale si verificherà lo stato avanzamento lavori e si concorderanno le eventuali misure correttive al fine del raggiungimento degli obiettivi comuni.

Allo scopo di consentire il monitoraggio costante delle attività, Soris fornirà una reportistica settimanale e mensile, relativa alle anomalie riscontrate, che sarà resa disponibile al gruppo di progetto per le valutazioni di competenza.

5.2 Metodologia di gestione del servizio

La società aggiudicataria della gara dovrà proporre e condividere formalmente con Soris, prima dell'avvio del servizio (milestone M1) un documento che descriva in modo strutturato la metodologia in base alla quale intende gestire la realizzazione dello stesso.

Inoltre, alcuni degli aspetti della metodologia di gestione del servizio sono già qui di seguito dettagliati e dovranno essere direttamente recepiti dalla società aggiudicataria della gara all'interno della metodologia proposta.

5.2.1 Riunioni di avanzamento

Durante l'intera esecuzione del servizio la società aggiudicataria della gara dovrà partecipare alle riunioni di avanzamento tra i membri della Direzione di progetto con frequenza mensile, durante le quali saranno analizzate e discusse almeno:

- lo stato di avanzamento delle attività, con segnalazione di eventuali criticità;

- le segnalazioni di eventuali rischi sul progetto, con dettaglio delle azioni mitigatrici possibilmente da intraprendere o intraprese;
- le segnalazioni di eventuali problemi sorti sul progetto, con dettaglio delle azioni da intraprendere o intraprese;
- le segnalazioni di eventuali richieste di cambiamento d'ambito, con dettaglio delle decisioni da intraprendere o prese;
- le azioni da intraprendere, con indicati responsabili, risultati attesi, priorità e scadenze.

La redazione del verbale conclusivo è a cura della società aggiudicataria della gara e dovrà essere approvato da Soris.

Eventuali modifiche alla frequenza e/o ai contenuti delle riunioni di avanzamento potranno essere concordate tra Soris e la società aggiudicataria della gara.

5.2.2 Gestione dei cambiamenti di ambito

Nel corso dell'esecuzione del servizio potrebbe nascere la necessità di modifica dell'ambito dello stesso non prevedibili in via originaria, ad esempio in termini di organizzazione, di tempistiche, di utilizzo degli strumenti informatici o di variazione della normativa di riferimento.

Tali variazioni, se di minima entità, non comporteranno alcun diritto a variazioni del corrispettivo o ad indennizzi o rimborsi a qualsiasi titolo; se tali da incidere in misura significativa sul contenuto delle prestazioni saranno ammesse e regolate nei limiti ed alle condizioni previste dalla disciplina in materia di contratti pubblici.

Eventuali variazioni di minima entità e/o dettaglio saranno comunicate all'affidataria del servizio con congruo preavviso e con opportuna formazione se necessaria.

5.3 Livelli di servizio attesi e penalità

Modulo 1

I livelli di servizio attesi nel Modulo 1 riguardano:

1. Numero di isolati da verificare mensilmente

Il livello di servizio atteso è il completamento delle lavorazioni entro il mese successivo con i seguenti standard:

- 1.1. Se il numero di isolati ricevuto dal Modulo 0 è maggiore o uguale al 90 % del numero medio atteso di isolati, (36 isolati / mese) si richiede la verifica di almeno il 90% degli isolati ricevuti;
- 1.2. Se il numero di isolati ricevuto dal Modulo 0 è inferiore al 90% del numero medio atteso, si richiede il 100% della verifica degli isolati ricevuti;

Il conteggio mensile degli isolati da verificare deve tenere conto anche degli isolati non verificati nel mese precedente.

2. Abbinamento identificativi catastali

Il livello di servizio atteso è il contenimento, entro la soglia del 5%, per isolato del rapporto tra il numero di abbinamenti errati sul totale degli abbinamenti.

3. Ricevimento professionisti

Il livello di servizio atteso è la capacità giornaliera di ricevimento di almeno 2 professionisti.

Le penalità riferite ai livelli di servizio sopra descritti sono:

3.1 In caso di mancato rispetto del livello di servizio relativo al numero di isolati da verificare mensilmente, Soris si riserva la facoltà di applicare una penale di 1.000 euro nel caso di mancato raggiungimento, per tre volte anche non consecutive, del livello di servizio atteso. La penale potrà essere reiterata tutte le volte che non venga soddisfatto il livello di servizio richiesto.

3.2 ~~_____~~ Soris effettua delle verifiche sugli isolati controllati dall'appaltatore. In caso si riscontrino, per isolato, un'incidenza di abbinamenti errati pari o superiore al 5% degli abbinamenti, Soris si riserva di non approvare le attività svolte nel Modulo 1 e richiedere la riverifica dell'intero isolato. Verrà applicata una penalità pari ad euro 1000 nel caso di mancata approvazione, per tre volte anche non consecutive, delle attività di verifica (con riferimento al medesimo isolato o ad isolati diversi), con conseguente richiesta di rilavorazione. Nel caso l'incidenza sia inferiore al 5% viene richiesta la risoluzione delle anomalie e le modifiche del caso. La penale potrà essere reiterata tutte le volte che non venga soddisfatto il livello di servizio richiesto.

3.3 Verrà applicata una penalità pari ad euro 1000 nel caso non sia garantito per tre giorni consecutivi il livello di servizio atteso per il ricevimento professionisti.

L'applicazione della penale sarà preceduta dalla contestazione in forma scritta, comprensiva della quantificazione della sanzione, da parte di Soris Spa; l'Aggiudicatario potrà rispondere in forma scritta, dettagliando le impossibilità oggettive e non imputabili al raggiungimento degli standard previsti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento della contestazione e richiedere contestualmente un incontro con il responsabile del procedimento per il contratto. Soris Spa, valutate le giustificazioni fornite, procederà a confermare, in tutto od in parte, od ad annullare la sanzione entro 14 giorni lavorativi dalla comunicazione all'Aggiudicatario o dall'incontro eventualmente intervenuto fra le Parti.

Modulo 2

Al termine della lavorazione Soris effettua per ogni isolato delle verifiche per valutare la qualità dell'attività svolta.

I livelli di servizio attesi nel Modulo 2 riguardano:

1. Numero di isolati da numerare mensilmente

Il livello di servizio atteso è il completamento entro il mese successivo con i seguenti standard:

- 1.1. Se il numero di isolati ricevuti dal Modulo 1.1 è maggiore o uguale al 90 % del numero medio atteso di isolati, (36 isolati / mese) si richiede la verifica di almeno il 90% degli isolati ricevuti;
- 1.2. Se il numero di isolati ricevuti dal Modulo 1.1 è inferiore al 90% del numero medio atteso, si richiede il 100% della numerazione degli isolati ricevuti;

Il conteggio mensile degli isolati da numerare deve tenere conto anche degli isolati non numerati nel mese precedente.

2. Anomalie su attività di numerazione

La numerazione degli indirizzi e l'abbinamento alle unità immobiliari degli identificati catastali, relative ad un isolato, non deve presentare incongruenze. Gli errori di abbinamento e/o numerazione devono riguardare una percentuale minima non superiore al 5% rispetto al numero degli abbinamenti presenti nell'isolato;

3. Anomalie su attività di supporto preliminare all'accertamento

- 3.1. Le proposte di avvisi di accertamento predisposti quali esito delle attività di supporto devono essere congruenti con la motivazione, omessa denuncia o infedele denuncia, l'occupante e la superficie rilevata. Gli errori non devono superare mensilmente la percentuale massima del 5% del numero complessivo degli avvisi emessi;
- 3.2. Il rapporto tra il totale proposto in accertamento e l'importo relativo agli sgravi effettuati non deve superare mensilmente la percentuale massima del 10% rispetto all'accertato complessivo, in forza di errori imputabili alla prestazione dell'aggiudicatario

Le penalità riferite ai livelli di servizio sopra descritti sono:

1. In caso di mancato rispetto del livello di servizio relativo al numero di isolati da numerare mensilmente, Soris si riserva la facoltà di applicare una penale di 1.000 euro nel caso di mancato raggiungimento, per tre volte anche non consecutive, del numero di isolati numerati. La penale potrà essere reiterata tutte le volte che non venga soddisfatto il livello di servizio richiesto.
2. Nel caso in cui il livello di anomalia su attività di numerazione e supporto all'accertamento (livello di servizio 2) è inferiore o uguale al limite fissato, l'appaltatore dovrà provvedere alle rettifiche del caso risolvendo le anomalie. Se il livello supera il limite del livello di servizio, l'appaltatore dovrà rilavorare completamente l'isolato.

Per l'attività di numerazione verrà applicata una penalità pari ad euro 1000 nel caso in cui, all'esito delle anomalie rilevate, venga chiesto di rilavorare, per tre volte anche non consecutive, il medesimo isolato o isolati diversi. Nel caso in cui gli avvisi di accertamento, predisposti e successivamente emessi sulla base dell'attività preliminare dell'Aggiudicatario risultino non coerenti, in ragione di errori imputabili alla stessa, determinando una percentuale di sgravi compresa tra il 10 ed il 15% sul totale dell'accertato, rilevato su base mensile, sarà applicata una penale pari ad euro 1000.

Qualora la percentuale di sgravi superi il 15% sul totale dell'accertato, rilevato su base mensile, e tale situazione si verifichi per tre mesi consecutivi, potrà avere luogo la risoluzione del contratto secondo quanto previsto dall'art. 9, lett. b) del Disciplinare di gara. Le penali potranno essere reiterate tutte le volte che non venga soddisfatto il livello di servizio richiesto.

L'applicazione della penale sarà preceduta dalla contestazione in forma scritta, comprensiva della quantificazione della sanzione, da parte di Soris Spa; l'Aggiudicatario potrà rispondere in forma scritta, dettagliando le impossibilità oggettive e non imputabili al raggiungimento degli standard previsti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento della contestazione e richiedere contestualmente un incontro con il responsabile del procedimento per il contratto. Soris Spa, valutate le giustificazioni fornite, procederà a confermare, in tutto od in parte, od ad annullare la sanzione entro 14 giorni lavorativi dalla comunicazione all'Aggiudicatario o dall'incontro eventualmente intervenuto fra le Parti.

Modulo 3

I livelli di servizio attesi nel Modulo 3 riguardano:

1. Customer satisfaction

Il livello di servizio atteso sarà monitorato tramite indagini di customer satisfaction, almeno sei volte l'anno.

Questo non dovrà scendere al di sotto di una valutazione complessiva di 3 su 4 punti su un numero minimo di 30 questionari.

Verrà applicata una penalità pari ad euro 3000 nel caso in cui, per due volte consecutive, si verifichi il superamento del limite inferiore sopra indicato, fatta salva la facoltà di risoluzione del contratto nel caso di gravi negligenze nell'esecuzione degli obblighi contrattuali.

2. Numero utenti ricevuti e soddisfatti:

Il livello di servizio atteso è la capacità giornaliera di ricevimento di almeno 21 utenti al giorno.

Verrà applicata una penalità pari ad euro 1000 nel caso non sia garantito per tre giorni consecutivi il livello di servizio atteso.

3. Rispetto degli orari di appuntamento fissati con l'utenza:

Il livello di servizio atteso è la capacità di rispettare l'orario di ciascun appuntamento.

Verrà applicata una penalità pari ad euro 1000 nel caso si verificano ritardi, sulla singola prenotazione, superiori ai 30 minuti, nella misura di tre ritardi consecutivi.

1. Segnalazioni di anomalie da parte della Città di Torino:

Il livello di servizio atteso è di garantire uno standard elevato di qualità rispetto alle attività di verifica, numerazione ed accertamento.

Verrà applicata una penalità pari ad euro 1000 nel caso pervengano dalla Città segnalazioni motivate di anomalie riscontrate nelle lavorazioni, nella misura di tre comunicazioni consecutive.

L'applicazione della penale sarà preceduta dalla contestazione in forma scritta, comprensiva della quantificazione della sanzione, da parte di Soris Spa; l'Aggiudicatario potrà rispondere in forma scritta, dettagliando le impossibilità oggettive e non imputabili al raggiungimento degli standard previsti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento della contestazione e richiedere contestualmente un incontro con il responsabile del procedimento per il contratto. Soris Spa, valutate le giustificazioni fornite procederà a confermare, in tutto od in parte, od ad annullare la sanzione entro 14 giorni lavorativi dalla comunicazione all'Aggiudicatario o dall'incontro eventualmente intervenuto fra le Parti.

5.4 Relazione tecnica ed organizzativa

La documentazione tecnica richiesta all'art. 3 Busta 2 del Disciplinare di gara dovrà descrivere i servizi che la società aggiudicataria erogherà, indicando almeno le seguenti informazioni:

- a) Premessa e presentazione dell'operatore economico indicante anche le principali attività svolte
- b) La metodologia di project management per l'avvio e la gestione del servizio, articolata per i vari moduli.
- c) Pianificazione delle attività di avvio del servizio.
- d) Indicazione del numero e del tipo di risorse impiegate ed il relativo impegno, articolata per i vari moduli.
- e) Skill e Curriculum Vitae degli operatori addetti ai moduli 1 e 3.

Tale relazione, con esclusivo riferimento agli elementi da b) ad e), sarà oggetto di valutazione da parte della Commissione giudicatrice, il punteggio massimo attribuibile e le modalità di attribuzione sono specificati all'art. 5 del Disciplinare di gara.

6 RISERVATEZZA DEI DATI

Si richiamano integralmente in questo capitolo gli obblighi di riservatezza e non concorrenzialità già descritti nel Disciplinare di Gara.

Inoltre si ricorda che tutti i dati raccolti ed elaborati o comunque acquisiti dalla società aggiudicataria della gara, in occasione od in dipendenza dell'appalto rimangono nella titolarità esclusiva di Soris.

Pertanto al termine del servizio dovranno essere trasferiti a Soris e cancellati dai sistemi informatici della società aggiudicataria della gara.

7 ACCESSO AI SISTEMI APPLICATIVI

Come già evidenziato nei capitoli precedenti, per l'espletamento delle attività oggetto della presente procedura concorsuale sarà necessario utilizzare sistemi applicativi della Soris, della Città di Torino e dell'Agenzia delle Entrate.

L'accesso a tali strumenti dovrà avvenire presso gli Uffici Soris e tramite l'accesso alla rete Comunale via Virtual Private Network (VPN). Tale collegamento sarà reso disponibile ad avvio attività, previa comunicazione a Soris delle informazioni tecniche necessarie ad attivare il servizio.

Le credenziali di accesso ai sistemi, nel rispetto delle normative vigenti, saranno rilasciate personalmente ad ogni addetto coinvolto nel progetto, pertanto sarà compito del Responsabile della ditta aggiudicataria comunicare i nominativi ed i dati a corredo necessari e segnalare tempestivamente qualunque variazione di personale dovesse verificarsi nel corso delle attività.

Fermo restando che le credenziali dovranno essere richieste per i soli addetti alle attività e limitatamente alle attività che dovranno svolgere, non esistono particolari limiti sul numero di utenze rilasciabili sui sistemi di Soris e della Città di Torino. Limiti di questo tipo esistono, invece, sul numero di utenze Sister e PuntoFisco, pertanto è necessario che per le attività di cui al modulo 2 il numero di addetti dedicati alle attività di controllo su tali sistemi (che dovrebbero essere residuali) non superi il numero di 3, mentre saranno fornite 6 credenziali per gli operatori di sportello e verifica del materiale tecnico.

8 PIANO DI FATTURAZIONE

Come già anticipato in altra parte di questo documento, il servizio oggetto dell'appalto è composto da tre Moduli.

Le attività dei Moduli 1 e 3 saranno fatturate mensilmente.

Il Modulo 2 prevede una fatturazione mensile degli isolati per i quali sono state interamente completate con successo le attività di numerazione e accertamento.

9 ALLEGATO 1 – ELENCO DOCUMENTAZIONE

Nella tabella seguente sono riportati per riferimento i documenti necessari per lo svolgimento delle attività contrattuali che la società aggiudicataria della gara dovrà realizzare.

Codice	In allegato	Documento	Descrizione
M0-A01	X	Schema attività numerazione - accertamento	Flusso completo di processo delle attività di verifica, numerazione e accertamento e sportello oggetto dei Moduli 1, 2 e 3
M1-A01	X	Tabella finale	Tabella xls contenente gli esiti dei sopralluoghi dei professionisti da verificare
M1-A02	X	Elaborato planimetrico	Esempio di elaborato planimetrico prodotto con AutoCAD dai professionisti
M1-A03	X	Tabella verifica	Tabella xls contenente i dati della tabella finale integrata con l'esito dei controlli congiunti con i professionisti
M1-A04	X	Tabella amministratori	Tabella xls contenente i dati anagrafici degli amministratori dei condomini oggetto di sopralluogo
M1-A06	X	Flow controllo isolati	Descrizione del flusso di processo inerente le attività del Modulo 1
M2-A01	X	Tabella finale per segnalazione accertamento	Tabella xls contenente i dati della Tabella per cui integrati delle attività di numerazione e segnalazione accertamento svolte dagli operatori relativamente alle singole utenze
M2-A02	X	Flow numerazione e supporto preliminare all'accertamento	Descrizione del flusso di processo delle attività del Modulo 2
M3-A01	X	Ricevuta attività sportello	Ricevuta rilasciata all'utenza a seguito dell'assistenza agli sportelli
M3-A02	X	Customer satisfaction	Esempio di questionario di gradimento del servizio ricevuto, rilasciato all'utenza