



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI
SERVIZI DI RISCOSSIONE TRIBUTI ED ENTRATE COMUNALI 2**

**ALLEGATO
PROGETTO TECNICO**

INDICE

1. Oggetto	2
2. SOGGETTI ADERENTI.....	2
3. STRUMENTO D'ACQUISTO.....	3
4. DURATA DELLA CONVENZIONE E DEGLI ORDINATIVI DI FORNITURA	3
5. DIVISIONE IN LOTTI	4
6. SERVIZI OGGETTO DELLA GARA	4
7. ANALISI DELLA DOMANDA	6
8. CALCOLO DELLA BASE D'ASTA.....	7
9. OFFERTA ECONOMICA	9
10. STIMA DEI COSTI DELLA MANOD'OPERA	10
11. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE	10
12. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE	10
13. CRITERI DI VALUTAZIONE.....	11
14. MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO ECONOMICO	29
Metodo per il calcolo dei punteggi	30
15. CLAUSOLA SOCIALE E ONERI AZIENDALI CONCERNENTI LA SICUREZZA	31

1. OGGETTO

La presente iniziativa ha per oggetto l'affidamento dei **servizi di gestione ordinaria, ricerca evasione e supporto alla riscossione ordinaria e coattiva dei tributi e delle altre entrate comunali**.

La procedura in oggetto è alla sua seconda edizione. L'impulso all'indizione di una nuova gara d'appalto proviene da ANCI Emilia-Romagna che pur in vigore del D.L.n.174 del 10/10/2012 ed in specifico del suo art. 9 comma 4, ha ritenuto sussistere le condizioni giuridiche per procedere alla pubblicazione della gara, trattandosi di appalto di servizi e non di concessione.

L'iniziativa ha l'obiettivo di garantire, da un lato, la continuità del servizio a favore delle Amministrazioni che hanno già aderito alla precedente Convenzione e, dall'altro, la possibilità per tutte le ulteriori Amministrazioni interessate al servizio di approvvigionarsi mediante adesione alla Convenzione Intercent-ER.

ANCI Emilia-Romagna ha collaborato con l'Agenzia, supportando la fase di raccolta e analisi dei fabbisogni. In particolare, ANCI

- ha redatto e inviato questionari di rilevamento agli Enti della regione Emilia Romagna, ne ha raccolto le risposte e le ha inviate in maniera aggregata ad Intercent-ER.
- ha collaborato all'individuazione del gruppo di lavoro (GdL) a supporto della redazione della documentazione di gara, proponendone i membri, selezionati per rappresentatività e distribuzione.

Il gruppo di lavoro è stato composto, oltre che da un rappresentante dell'Agenzia, da 9 rappresentanti dei Comuni: 4 tecnici informatici e 5 specialisti della materia tributaria. La presenza di componenti specializzati in servizi informatici si è resa necessaria per l'importanza del ruolo che in questa procedura rivestono i software per la gestione del servizio.

I componenti del GdL rappresentavano i Comuni che avevano aderito alle precedenti edizioni ed erano in grado quindi di valutare gli eventuali aspetti critici del servizio. La precedente documentazione di gara è stata pertanto sottoposta ad una lettura critica, adeguando le nuove clausole contrattuali alle disposizioni normative nel frattempo intervenute, ad una maggiore richiesta di servizi/strumenti accessori e di flessibilità operativa nonché alle nuove esigenze via via emerse, per un servizio sempre più efficiente.

2. SOGGETTI ADERENTI

Il servizio è destinato a tutti gli Enti locali, i loro enti ed organismi, le loro associazioni, unioni e consorzi, quali le aziende e gli istituti, anche autonomi, le istituzioni, gli organismi di diritto pubblico

e le società strumentali partecipate in misura totalitaria o maggioritaria da tali soggetti, della regione Emilia-Romagna.

3. STRUMENTO D'ACQUISTO

L'affidamento della procedura avverrà mediante procedura aperta a seguito della quale, con l'aggiudicatario di ciascun lotto, verrà stipulata una Convenzione quadro Convenzione ai sensi dell'art. 21 della Legge Regionale dell'Emilia-Romagna 24 maggio 2004, n. 11.

Ai sensi dell'art. 58 del Codice, l'Agenzia si avvale del Sistema per gli Acquisti Telematici dell'Emilia-Romagna (SATER).

4. DURATA DELLA CONVENZIONE E DEGLI ORDINATIVI DI FORNITURA

La durata della Convenzione e degli Ordinativi di fornitura è stata definita per garantire a tutte le Amministrazioni interessate di aderire alla Convenzione e di sottoscrivere contratti di congrua durata vista la particolarità del servizio. Le durate sono le seguenti:

- la Convenzione avrà una durata di 72 mesi, a decorrere dalla data della sua sottoscrizione;
- gli ordinativi di fornitura avranno una durata pari a 36 mesi dalla data della loro emissione e potranno essere emessi durante i primi tre anni di validità della Convenzione.

Alle Amministrazioni Contraenti che abbiano emesso Ordinativo di Fornitura nei primi tre anni di vigenza della Convenzione, è data la possibilità di usufruire della ripetizione di servizi analoghi a quelli oggetto del presente appalto, per un uguale periodo di ulteriori 36 mesi, ai sensi e nei limiti di quanto previsto dall'art. 63, comma 5, del decreto legislativo del 18 aprile 2016 n.50. A tal fine le Amministrazioni Contraenti emetteranno un nuovo Ordinativo di Fornitura durante i secondi tre anni di vigenza della Convenzione.

Gli Ordinativo di Fornitura potranno essere, comunque, emessi **fino a concorrenza dell'importo massimo spendibile** - pari al valore complessivo posto a base di gara - per ciascun lotto.

La durata degli Ordinativi di Fornitura in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11, del Codice.

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZA (DUVRI)

Il Documento Unico di Valutazione dei Rischi (Allegato 8) contiene una valutazione ricognitiva dei rischi standard relativi alla tipologia di prestazione oggetto della presente gara, che potrebbero potenzialmente derivare dall'esecuzione dei singoli contratti, così come previsto dall'art. 26, comma 3-ter del D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.

Sulla base dei rischi standard da interferenza individuati si ritiene che l'attuazione delle relative misure da adottare non comporti oneri per la sicurezza.

Tale documento sarà integrato dall'Amministrazione contraente, prima dell'inizio dell'esecuzione, riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei luoghi in cui verrà espletato l'appalto e quantificando gli eventuali oneri correlati; l'integrazione, sottoscritta per accettazione dal Fornitore, è allegata all'Ordinativo di Fornitura prima dell'inizio dell'attività.

Resta comunque onere di ciascun Fornitore elaborare, relativamente ai costi della sicurezza afferenti all'esercizio della propria attività, il documento di valutazione dei rischi e provvedere all'attuazione delle misure di sicurezza necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi specifici connessi all'attività svolta dallo stesso.

5. DIVISIONE IN LOTTI

La procedura è stata suddivisa in **3 lotti territoriali**, La scelta di suddivisione si è basata:

relativamente al lotto 1 sul volume e complessità dell'appalto derivanti, non solo dalla dimensione del Comune di Bologna, ma anche dalla esternalizzazione complessiva del servizio che il Comune di Bologna tradizionalmente opera da anni;

relativamente al lotto ai lotti 2 e 3 sull'omogeneità della tipologia dei servizi che i Comuni compresi nei due lotti intendono affidare ad operatori economici esterni, trattenendo in gestione diretta alcuni servizi, oltre che sulla contiguità territoriale dei diversi Comuni in zone geograficamente distinte del territorio regionale (Area Est ed Area Ovest).

In base a queste considerazioni, si sono strutturati i seguenti **3 lotti** oggetto della presente procedura:

#	Oggetto del lotto
Lotto 1	Servizi di gestione ordinaria, ricerca evasione e riscossione ordinaria e coattiva dei tributi e delle altre entrate comunali per il Comune di Bologna.
Lotto 2	Servizi di gestione ordinaria, ricerca evasione e riscossione ordinaria e coattiva dei tributi e delle altre entrate comunali per le Amministrazioni delle province di Modena, Reggio nell'Emilia, Parma, Piacenza e Bologna.
Lotto 3	Servizi di gestione ordinaria, ricerca evasione e riscossione ordinaria e coattiva dei tributi e delle altre entrate comunali per le Amministrazioni delle province di Forlì-Cesena, Ravenna, Rimini e Ferrara.

6. SERVIZI OGGETTO DELLA GARA

✓ I servizi oggetto della gara sono così suddivisi:

- ✓ **servizi base:** sono quelli affidati a seguito dell'aggiudicazione, per l'intera durata dell'appalto; i servizi base potranno essere acquistati dall'Ente anche singolarmente, eccezione fatta per il Comune di Bologna (lotto 1) che acquisterà tutti i servizi base. Tali servizi costituiscono presupposto per l'acquisto anche di solo un servizio opzionale.
- ✓ **servizi opzionali:** sono servizi analoghi e complementari che potranno essere acquistati dall'Ente nel medesimo momento o in un momento successivo all'affidamento dei servizi di base, per tutta la durata dell'appalto o per periodi diversi, sulla base delle proprie esigenze organizzative. Sono servizi acquistabili solo con l'acquisto di servizi base.
- ✓ **servizi informatici** includono quelle attività di integrazione tra sistemi del fornitore e dell'Ente richiedente che possono rendersi necessari per una più efficiente gestione dei dati e del servizio.

SERVIZI BASE

Per il Lotto 1:

- a) gestione ordinaria e servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARES/TARI;
- b) gestione ricerca evasione TARES/TARI;
- c) gestione ordinaria e ricerca evasione IMU/TASI;
- d) gestione ordinaria e ricerca evasione imposta di soggiorno;
- e) gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva diretta delle entrate comunali;
- f) gestione servizi di supporto sanzioni amministrative Legge 689/1981;
- g) gestione servizi di supporto alla ricerca evasione delle entrate comunali ed erariali;

Per il Lotto 2-3:

- a) gestione ordinaria TARES e TARI;
- b) gestione servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARES e TARI;
- c) gestione accertamento e ricerca evasione TARES e TARI;
- d) gestione accertamento e ricerca evasione IMU e TASI;
- e) gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva delle entrate comunali;

SERVIZI OPZIONALI

Per il Lotto 1:

- gestione delle quote inesigibili presentate dall'Agenzia Entrate Riscossione o dai concessionari privati.

SERVIZI OPZIONALI

Per il Lotto 2-3:

- a) gestione delle quote inesigibili presentate da Agenzia Entrate Riscossione o dai concessionari privati;
- b) gestione servizi di supporto alla ricerca evasione delle entrate erariali;
- c) servizio di Data Entry e supporto alla gestione ordinaria IMU/TASI/TARI;

SERVIZI INFORMATICI (per tutti i lotti)

- a) Servizio di integrazione sistema di protocollo dell'Ente
- b) Servizio di integrazione sistema di gestione di pagamento tramite PagoPA dell'Ente;
- c) fornitura di figure professionali informatiche per attività ulteriori di sviluppo software

7. ANALISI DELLA DOMANDA

Per la suddivisione dei servizi, l'identificazione dei valori di riferimento, la selezione delle modalità di remunerazione e l'individuazione dei corrispettivi di mercato di ciascun servizio, l'Agenzia si è avvalsa del supporto del Gruppo di Lavoro.

I principali valori di riferimento utilizzati sono stati «N. di atti notificati» e «Importo Riscosso»:

- atti notificati questi rappresentano l'output del servizio che crea valore per l'Ente e conclude una fase delle attività dell'Operatore Economico;
- importo Riscosso è la misura del beneficio economico puntualmente misurabile dall'Ente collegato in maniera diretta all'effort dell'Operatore Economico.

Per la **quantificazione dei valori di riferimento** è stato utilizzato un mix di tecniche:

1. **analisi degli ordinativi** di fornitura emessi dalle Amministrazioni contraenti nell'ambito della precedente Convenzione pubblicata da Intercent-ER;
2. **analisi dei dati pervenuti** in maniera aggregata da ANCI sulla base dei questionari di rilevazione dei fabbisogni inviati a tutte le Amministrazioni del territorio regionale e da ANCI stesso gestiti;
3. **proiezione**, relativamente ai dati ancora mancanti di qualche Ente, sulla base dell'individuazione di valori standard pro-capite di realtà comparabili e di cui si disponeva di informazioni puntuali;
4. **integrazione di dati puntuali** comunicati dai principali Enti interessati, relativi a proiezioni di stima di utilizzo dei servizi oggetto della Convenzione.

L'analisi della domanda è stata altresì condotta attraverso il supporto del GDL.

8. CALCOLO DELLA BASE D'ASTA

Il valore di ciascun servizio è stato calcolato tramite la moltiplicazione dei valori di riferimento individuati per il servizio specifico e le basi d'asta stabilite per lo stesso.

Sono state individuate due modalità di remunerazione, tali da garantire, da un lato, la corretta remunerazione del fornitore e, dall'altro, rappresentare uno stimolo per lo stesso al raggiungimento dei risultati attesi.

Nel primo caso, i valori a base d'asta moltiplicano il volume di attività che il fornitore deve svolgere (individuato nel n. degli atti notificati) nel secondo caso i valori a base d'asta moltiplicano i valori economici target individuati per ciascun servizio (generalmente, il valore del riscosso è stato considerato come il proxy migliore).

I valori ottenuti sono stati tra loro sommati e rapportati al periodo massimo di durata possibile di un Ordinativo di fornitura tipo.

LOTTO 1

Servizi	BASE D'ASTA Compenso per attività	"BASE D'ASTA Compenso di risultato
Gestione ordinaria e servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARES/TARI	€4,20	2,50%
Attività di censimento banca dati delle targhe dei condomini	€ 30.000,00	N/A
Gestione ricerca evasione TARES/TARI	€ 8,00	18%
Gestione ordinaria e ricerca evasione IMU/TASI	€ 8,00	19%
Riscossione coattiva (entrate per cui è stato chiesto il servizio di supporto)	€ 10,50	8,0%
Riscossione coattiva (entrate per cui non è stato chiesto il servizio di supporto)	€ 10,50	25%
Rimborso spese per procedure cautelative sostenute dal fornitore	€ 55.400,00	
Gestione ordinaria e ricerca evasione IMPOSTA DI SOGGIORNO	N/A	2,0%
Supporto alla gestione delle sanzioni amministrative L. 689/81	€ 55,00	N/A
Gestione servizi di supporto ricerca evasione entrate erariali e comunali	N/A	28,50%
Gestione delle quote inesigibili presentate da Agenzia Entrate Riscossione o dai Concessionari privati all'aggiudicatario sarà corrisposto	50,00%	N/A

Servizio d'integrazione sistema di protocollo dell'Ente	€ 5.000,00	N/A
Servizio d'integrazione del sistema digestione di pagamento tramite PagoPA dell'Ente	€ 15.000,00	N/A

LOTTO 2

Servizi	BASE D'ASTA Compenso per attività	"BASE D'ASTA Compenso di risultato
Gestione ordinaria TARES/TARI	N/A	2,50%
Servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARES/TARI	€ 4,20	2,50%
Gestione ricerca evasione TARES/TARI: Sollecito/avviso di accertamento per omesso/parziale/ tardivo pagamento	€ 4,20	4%
Gestione ricerca evasione TARES/TARI: Avviso di accertamento per omessa e/o infedele denuncia	€ 8,00	18%
Gestione ordinaria e ricerca evasione IMU/TASI	€ 8,00	19%
Riscossione coattiva (entrate per cui è stato chiesto il servizio di supporto)	€ 10,50	8,0%
Riscossione coattiva (entrate per cui non è stato chiesto il servizio di supporto)	€ 10,50	25%
Rimborso spese per procedure cautelative sostenute dal fornitore	€ 60.000	
Gestione servizi di supporto ricerca evasione entrate erariali	N/A	28,50%
Servizio di Data Entry e supporto alla gestione ordinaria IMU/TASI/TARI	N/A	19,50 € / O.U.
Gestione delle quote inesigibili presentate da Agenzia Entrate Riscossione o dai Concessionari privati all'aggiudicatario sarà corrisposto	50,00%	N/A
Servizio d'integrazione sistema di protocollo dell'Ente	€ 600,00	N/A
Servizio d'integrazione del sistema digestione di pagamento tramite PagoPA dell'Ente	€ 1.000,00	N/A

LOTTO 3

Servizi	BASE D'ASTA Compenso per attività	"BASE D'ASTA Compenso di risultato
Gestione ordinaria TARES/TARI	N/A	2,50%
Servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARES/TARI	€ 4,20	2,50%
Gestione ricerca evasione TARES/TARI: Sollecito/avviso di accertamento per omesso/parziale/ tardivo pagamento	€ 4,20	4%
Gestione ricerca evasione TARES/TARI: Avviso di accertamento per omessa e/o infedele denuncia	€ 8,00	18%

Gestione ordinaria e ricerca evasione IMU/TASI	€ 8,00	19%
Riscossione coattiva (entrate per cui è stato chiesto il servizio di supporto)	€ 10,50	8,0%
Riscossione coattiva (entrate per cui non è stato chiesto il servizio di supporto)	€ 10,50	25%
Rimborso spese per procedure cautelative sostenute dal fornitore	€ 42.000	
Gestione servizi di supporto ricerca evasione entrate erariali	N/A	28,50%
Servizio di Data Entry e supporto alla gestione ordinaria IMU/TASI/TARI	N/A	19,50 € / O.U.
Gestione delle quote inesigibili presentate da Agenzia Entrate Riscossione o dai Concessionari privati all'aggiudicatario sarà corrisposto	50,00%	N/A
Servizio d'integrazione sistema di protocollo dell'Ente	€ 600,00	N/A
Servizio d'integrazione del sistema gestione di pagamento tramite PagoPA dell'Ente	€ 1.000,00	N/A

Di seguito quindi, si riportano i valori per ciascun lotto:

#	Valore (sei anni) IVA esclusa	Valore proroga	Valore Totale
Lotto 1	€ 58.711.400,00	€ 9.776.900,00	€ 68.488.300,00
Lotto 2	€ 59.328.600,00	€ 9.847.300,00	€ 69.175.900,00
Lotto 3	€ 44.547.300,00	€ 7.407.750,00	€ 51.955.050,00
VALORE COMPLESSIVO	€ 162.587.300,00	€ 27.031.950,00	€ 189.619.250,00

9. OFFERTA ECONOMICA

L'offerta economica si compone, delle voci di prezzo e delle basi d'asta, già analizzate al Paragrafo precedente, fatta eccezione per le seguenti voci di seguito riportate per singolo lotto che non sono oggetto di offerta economica:

LOTTO 1

Attività di censimento banca dati delle targhe dei condomini	€ 30.000,00	N/A
Rimborso spese per procedure cautelative sostenute dal fornitore	€ 55.400,00	

Gestione delle quote inesigibili presentate da Agenzia Entrate Riscossione o dai Concessionari privati all'aggiudicatario sarà corrisposto	50,00%	N/A
--	--------	-----

LOTTO 2

Rimborso spese per procedure cautelative sostenute dal fornitore	€ 60.000	
Gestione delle quote inesigibili presentate da Agenzia Entrate Riscossione o dai Concessionari privati all'aggiudicatario sarà corrisposto	50,00%	N/A

LOTTO 3

Rimborso spese per procedure cautelative sostenute dal fornitore	€ 42.000	
Gestione delle quote inesigibili presentate da Agenzia Entrate Riscossione o dai Concessionari privati all'aggiudicatario sarà corrisposto	50,00%	N/A

10. STIMA DEI COSTI DELLA MANO D'OPERA

Non vengono considerati i costi della mano d'opera, ai sensi dell'art. 23, comma 16, del Codice in quanto i servizi della presente procedura hanno natura intellettuale.

11. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Ai fini della partecipazione all'iniziativa sono richiesti i seguenti requisiti per tutti i lotti di gara:

Requisiti di idoneità

- ✓ Iscrizione nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura di gara;
- ✓ Requisiti di idoneità tecnico professionale necessari per la corretta esecuzione del servizio, di cui all'art. 26, comma 1, lettera a), punto 2, del d.lgs. n. 81/2008 e s.m.i..

Requisiti di capacità tecnica e professionale

Esecuzione negli ultimi tre anni dei seguenti servizi analoghi

Il concorrente deve aver stipulato o aver avuto in corso nel triennio antecedente la pubblicazione della gara almeno tre contratti per servizi analoghi all'oggetto della gara, di cui almeno uno avente ad oggetto anche i servizi dell'attività principale.

Per servizi dell'attività principale si intendono i servizi di gestione ordinaria, ricerca evasione e riscossione ordinaria e coattiva dei tributi e delle altre entrate comunali effettuati, sia sotto forma di servizi di supporto (come descritti nel Capitolato Tecnico), sia sotto forma di concessione.

Qualora il concorrente sia costituito da meno di tre anni, deve aver stipulato o aver avuto in corso nel triennio antecedente la pubblicazione della gara almeno un contratto per servizi analoghi all'oggetto della gara avente ad oggetto anche servizi dell'attività principale.

12. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Per tutti i lotti di gara, l'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2, del del D. Lgs n. 50/2016 e smi).

La valutazione delle offerte tecniche e delle offerte economiche sarà effettuata in base ai seguenti punteggi:

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	70
Offerta economica	30
TOTALE	100

Il punteggio totale (P_{TOT}) attribuito a ciascuna offerta è uguale a $P_T + P_E$ dove:

P_T = somma dei punti attribuiti all'offerta tecnica;

P_E = somma dei punti attribuiti all'offerta economica.

13. CRITERI DI VALUTAZIONE

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

Nella colonna identificata con la lettera D vengono indicati i "Punteggi discrezionali", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla commissione giudicatrice.

Nella colonna identificata con la lettera Q vengono indicati i "Punteggi quantitativi", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito mediante applicazione di una formula matematica.

Nella colonna identificata dalla lettera T vengono indicati i "Punteggi tabellari", vale a dire i punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione dell'offerta o mancata offerta di quanto specificamente richiesto.

Tabella dei criteri discrezionali (D), quantitativi (Q) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica

Lotto 1: Servizi di gestione ordinaria, ricerca evasione e riscossione ordinaria e coattiva dei tributi e delle altre entrate comunali per il Comune di Bologna

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO	PUNTI D MAX	PUNTI Q MAX	PUNTI T MAX															
STRUTTURA DEDICATA ALL'APPALTO																				
1	Struttura organizzativa	<p>Il punteggio verrà attribuito sulla base dell'articolazione della struttura organizzativa riferita alle figure professionali coinvolte nel servizio che sarà prestato al Comune di Bologna, valutando altresì la completezza delle professionalità offerte per garantire un servizio efficiente.</p> <p>Il concorrente, attraverso la seguente tabella, dovrà riportare le figure professionali impiegate nell'appalto e una breve descrizione delle loro mansioni.</p> <p>Dovranno, inoltre, essere descritte le modalità di coordinamento tra il personale addetto, i vari responsabili, il Comune e la struttura aziendale a supporto di tali figure per far fronte a possibili criticità che emergessero durante la gestione del servizio</p> <table border="1" data-bbox="483 1323 1187 1767"> <thead> <tr> <th data-bbox="483 1323 852 1473">Figura professionale/ operatore dedicato (seguono esempi)</th> <th data-bbox="852 1323 1026 1473">Mansioni/ ruolo</th> <th data-bbox="1026 1323 1187 1473">Ambito di esperienza</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="483 1473 852 1563">Operatore di contact center/ front office</td> <td data-bbox="852 1473 1026 1563"></td> <td data-bbox="1026 1473 1187 1563"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 1563 852 1653">Responsabile informatico/giuridico</td> <td data-bbox="852 1563 1026 1653"></td> <td data-bbox="1026 1563 1187 1653"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 1653 852 1709">Responsabile operativo</td> <td data-bbox="852 1653 1026 1709"></td> <td data-bbox="1026 1653 1187 1709"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 1709 852 1767">.....</td> <td data-bbox="852 1709 1026 1767"></td> <td data-bbox="1026 1709 1187 1767"></td> </tr> </tbody> </table>	Figura professionale/ operatore dedicato (seguono esempi)	Mansioni/ ruolo	Ambito di esperienza	Operatore di contact center/ front office			Responsabile informatico/giuridico			Responsabile operativo					3		
Figura professionale/ operatore dedicato (seguono esempi)	Mansioni/ ruolo	Ambito di esperienza																		
Operatore di contact center/ front office																				
Responsabile informatico/giuridico																				
Responsabile operativo																				
.....																				

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO	PUNTI ID MAX	PUNTI IQ MAX	PUNTI IT MAX														
2	Organico messo a disposizione	<p>Numero di persone (organico) messe a disposizione presso il Comune (deve essere rispettata la struttura di cui al punto precedente).</p> <table border="1" data-bbox="483 506 1177 1014"> <thead> <tr> <th data-bbox="483 506 847 595">Tipologia di risorsa (seguono esempi)</th> <th data-bbox="847 506 1177 595">Numero di risorse destinate all'appalto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="483 595 847 656">Operatore di contact center</td> <td data-bbox="847 595 1177 656"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 656 847 716">Operatore di front office</td> <td data-bbox="847 656 1177 716"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 716 847 777">Referente informatico</td> <td data-bbox="847 716 1177 777"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 777 847 893">Referenti con competenze e professionalità giuridiche ed economiche</td> <td data-bbox="847 777 1177 893"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 893 847 954">Responsabile Operativo</td> <td data-bbox="847 893 1177 954"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 954 847 1014">.....</td> <td data-bbox="847 954 1177 1014"></td> </tr> </tbody> </table> <p>Il punteggio sarà attribuito secondo la formula $V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta max}$ dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione offerta max = massima offerta tra tutte le ditte concorrenti <p>La formula sarà applicata sul totale dell'organico offerto.</p>	Tipologia di risorsa (seguono esempi)	Numero di risorse destinate all'appalto	Operatore di contact center		Operatore di front office		Referente informatico		Referenti con competenze e professionalità giuridiche ed economiche		Responsabile Operativo				4	
Tipologia di risorsa (seguono esempi)	Numero di risorse destinate all'appalto																		
Operatore di contact center																			
Operatore di front office																			
Referente informatico																			
Referenti con competenze e professionalità giuridiche ed economiche																			
Responsabile Operativo																			
.....																			
3	Esperienza nel ruolo (durata) dell'organico messo a disposizione presso il Comune	<p>Il punteggio verrà attribuito valutando le esperienze (in ambito pubblico e/o privato) maturate dal personale impiegato nei servizi oggetto dell'appalto (deve essere rispettata la struttura offerta). L'esperienza dovrà essere dimostrata attraverso la compilazione della sottostante tabella, riportante le esperienze specifiche sui servizi oggetto dell'appalto misurabile in mesi. L'esperienza dovrà essere espressa in mesi (frazioni inferiori a 15 gg. sono riportate al mese inferiore; frazioni superiori a 15gg sono riportate al mese superiore)</p> <table border="1" data-bbox="483 1588 1158 1888"> <thead> <tr> <th data-bbox="483 1588 740 1704">Figura professionale/operatore</th> <th data-bbox="740 1588 911 1704">Esperienza (durata)</th> <th data-bbox="911 1588 1158 1704">Ambito di esperienze</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="483 1704 740 1765">.....</td> <td data-bbox="740 1704 911 1765"></td> <td data-bbox="911 1704 1158 1765"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 1765 740 1825">.....</td> <td data-bbox="740 1765 911 1825"></td> <td data-bbox="911 1765 1158 1825"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 1825 740 1888">.....</td> <td data-bbox="740 1825 911 1888"></td> <td data-bbox="911 1825 1158 1888"></td> </tr> </tbody> </table> <p>Il punteggio sarà attribuito secondo la formula $V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta max}$ dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione offerta max = massima offerta tra tutte le ditte concorrenti 	Figura professionale/operatore	Esperienza (durata)	Ambito di esperienze				2			
Figura professionale/operatore	Esperienza (durata)	Ambito di esperienze																	
.....																			
.....																			
.....																			

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO	PUNTI D MAX	PUNTI Q MAX	PUNTI T MAX								
		La formula sarà applicata sul totale dei mesi di esperienza dell'organico offerto precisando che si considerano un numero max di mesi a persona pari a 60.											
4	Referente informatico presso il Comune	Il punteggio verrà attribuito in riferimento alla disponibilità a garantire la presenza giornaliera presso il Comune del Referente Informatico trasversale su tutte le attività oggetto di appalto SI=2			2								
5	Referente con competenze e professionalità giuridiche/economiche	Il punteggio verrà attribuito in riferimento alla disponibilità a garantire la presenza per giorni alla settimana presso il Comune del referente con competenze e professionalità giuridiche/economiche Il punteggio sarà attribuito secondo la formula $V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta max}$ dove: <ul style="list-style-type: none"> offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione offerta max = massima offerta tra tutte le ditte concorrenti. La formula sarà applicata sui giorni/settimana		2									
6	Piano di attivazione del servizio	Saranno valutate le modalità di relazione con il personale del Comune, finalizzata alla massima cooperazione per garantire il rispetto delle varie fasi e dei tempi di avvio programmati e la gestione delle criticità che possano emergere: organizzative, tecniche, etc .(prevenzione e soluzioni)	3										
7	Piano di dismissione del servizio	Il punteggio verrà attribuito valutando la proposta della continuità del servizio anche al termine dell'appalto. Sarà particolarmente apprezzata l'assenza o la minimizzazione delle possibili criticità per il Comune	2										
SERVIZI INFORMATICI													
8	Tempi migliorativi in riferimento agli SLA per errori non bloccanti	<p>Sarà valutata la proposta migliorativa agli SLA minimi richiesti. A tal fine dovrà essere compilata la seguente tabella</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Assistenza e Manutenzione Correttiva Software:</th> <th style="width: 25%;">Voce</th> <th style="width: 25%;">Tempi previsti dal capitolato</th> <th style="width: 25%;">Tempi migliorativi offerti in sede di gara (ore)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>per errori non bloccanti</td> <td>Tempo massimo di intervento e di identificazione del problema su base trimestrale</td> <td>8 ore lavorative nel 100% dei casi</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Il punteggio sarà attribuito secondo la formula $V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta min}$, dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione 	Assistenza e Manutenzione Correttiva Software:	Voce	Tempi previsti dal capitolato	Tempi migliorativi offerti in sede di gara (ore)	per errori non bloccanti	Tempo massimo di intervento e di identificazione del problema su base trimestrale	8 ore lavorative nel 100% dei casi			0,25	
Assistenza e Manutenzione Correttiva Software:	Voce	Tempi previsti dal capitolato	Tempi migliorativi offerti in sede di gara (ore)										
per errori non bloccanti	Tempo massimo di intervento e di identificazione del problema su base trimestrale	8 ore lavorative nel 100% dei casi											

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO	PUNTI ID MAX	PUNTI IQ MAX	PUNTI IT MAX								
		<ul style="list-style-type: none"> offerta min = offerta col minor tempo tra tutte le ditte concorrenti 											
9		<p>Sarà valutata la proposta migliorativa agli SLA minimi richiesti. A tal fine dovrà essere compilata la tabella</p> <table border="1" data-bbox="483 1182 1198 1597"> <thead> <tr> <th data-bbox="483 1182 676 1397">Assistenza e Manutenzione e Correttiva Software:</th> <th data-bbox="676 1182 834 1397">Voce</th> <th data-bbox="834 1182 1038 1397">Tempi previsti dal capitolato</th> <th data-bbox="1038 1182 1198 1397">Tempi migliorativi offerti in sede di gara (giorni)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="483 1397 676 1597">per errori non bloccanti</td> <td data-bbox="676 1397 834 1597">Tempo di risoluzione dell'inconveniente su base trimestrale</td> <td data-bbox="834 1397 1038 1597">100% entro 15 giorni lavorativi</td> <td data-bbox="1038 1397 1198 1597"></td> </tr> </tbody> </table> <p>Il punteggio sarà attribuito secondo la formula $V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta min}$, dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione offerta min = offerta coi minor giorni tra tutte le ditte concorrenti 	Assistenza e Manutenzione e Correttiva Software:	Voce	Tempi previsti dal capitolato	Tempi migliorativi offerti in sede di gara (giorni)	per errori non bloccanti	Tempo di risoluzione dell'inconveniente su base trimestrale	100% entro 15 giorni lavorativi			0,25	
Assistenza e Manutenzione e Correttiva Software:	Voce	Tempi previsti dal capitolato	Tempi migliorativi offerti in sede di gara (giorni)										
per errori non bloccanti	Tempo di risoluzione dell'inconveniente su base trimestrale	100% entro 15 giorni lavorativi											
10	Tempi migliorativi in riferimento agli SLA per errori bloccanti	<p>Sarà valutata la proposta migliorativa agli SLA minimi richiesti. A tal fine dovrà essere compilata la tabella</p> <table border="1" data-bbox="483 1962 1198 2072"> <thead> <tr> <th data-bbox="483 1962 683 2072">Assistenza e Manutenzione Correttiva</th> <th data-bbox="683 1962 834 2072">Voce</th> <th data-bbox="834 1962 1002 2072">Tempi previsti dal capitolato</th> <th data-bbox="1002 1962 1198 2072">Tempi migliorativi offerti in sede</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="483 1962 683 2072"></td> <td data-bbox="683 1962 834 2072"></td> <td data-bbox="834 1962 1002 2072"></td> <td data-bbox="1002 1962 1198 2072"></td> </tr> </tbody> </table>	Assistenza e Manutenzione Correttiva	Voce	Tempi previsti dal capitolato	Tempi migliorativi offerti in sede						0,25	
Assistenza e Manutenzione Correttiva	Voce	Tempi previsti dal capitolato	Tempi migliorativi offerti in sede										

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO	PUNTI ID MAX	PUNTI IQ MAX	PUNTI IT MAX								
		<table border="1" data-bbox="483 367 1198 775"> <tr> <td data-bbox="483 367 683 454">Software:</td> <td data-bbox="683 367 831 454"></td> <td data-bbox="831 367 1002 454"></td> <td data-bbox="1002 367 1198 454">di gara (ore)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 454 683 775">per errori bloccanti</td> <td data-bbox="683 454 831 775">Tempo massimo di intervento e di identificazione del problema su base trimestrale</td> <td data-bbox="831 454 1002 775">4 ore lavorative nel 100% dei casi</td> <td data-bbox="1002 454 1198 775"></td> </tr> </table> <p data-bbox="483 831 1222 887">Il punteggio sarà attribuito secondo la formula $V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta min}$, dove:</p> <ul data-bbox="531 904 1222 987" style="list-style-type: none"> • offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione • offerta min = offerta col minor tempo tra tutte le ditte concorrenti 	Software:			di gara (ore)	per errori bloccanti	Tempo massimo di intervento e di identificazione del problema su base trimestrale	4 ore lavorative nel 100% dei casi				
Software:			di gara (ore)										
per errori bloccanti	Tempo massimo di intervento e di identificazione del problema su base trimestrale	4 ore lavorative nel 100% dei casi											
11		<p data-bbox="483 1066 1222 1122">Sarà valutata la proposta migliorativa agli SLA minimi richiesti. A tal fine dovrà essere compilata la tabella</p> <table border="1" data-bbox="483 1137 1198 1552"> <thead> <tr> <th data-bbox="483 1137 683 1352">Assistenza e Manutenzione Correttiva Software:</th> <th data-bbox="683 1137 852 1352">Voce</th> <th data-bbox="852 1137 1023 1352">Tempi previsti dal capitolato</th> <th data-bbox="1023 1137 1198 1352">Tempi migliorativi offerti in sede di gara (ore)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="483 1352 683 1552">per errori bloccanti</td> <td data-bbox="683 1352 852 1552">Tempo di risoluzione dell'inconveniente su base trimestrale</td> <td data-bbox="852 1352 1023 1552">100% entro 8 ore lavorative</td> <td data-bbox="1023 1352 1198 1552"></td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="483 1615 1222 1671">Il punteggio sarà attribuito secondo la formula $V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta min}$, dove:</p> <ul data-bbox="531 1688 1222 1771" style="list-style-type: none"> • offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione • offerta min = offerta col minor tempo tra tutte le ditte concorrenti 	Assistenza e Manutenzione Correttiva Software:	Voce	Tempi previsti dal capitolato	Tempi migliorativi offerti in sede di gara (ore)	per errori bloccanti	Tempo di risoluzione dell'inconveniente su base trimestrale	100% entro 8 ore lavorative			0,25	
Assistenza e Manutenzione Correttiva Software:	Voce	Tempi previsti dal capitolato	Tempi migliorativi offerti in sede di gara (ore)										
per errori bloccanti	Tempo di risoluzione dell'inconveniente su base trimestrale	100% entro 8 ore lavorative											
12	Architettura applicativa complessiva della soluzione informatica proposta	Il punteggio verrà attribuito valutando il grado di rispondenza dell'architettura applicativa complessiva ai requisiti generali indicati, le caratteristiche dei sistemi offerti e la descrizione dei flussi dati che verranno scambiati fra i diversi sistemi e frequenza di aggiornamento delle banche dati.	4										
13	Sistemi di interscambio	Il punteggio verrà attribuito valutando il modello di integrazione delle diverse componenti fra loro, con i Domini Gestionali Ente e Servizi al cittadino mediante il sistema di interscambio descritti nel Capitolato	4										

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO	PUN I D MAX	PUN I Q MAX	PUN I T MAX
14	Politiche di sicurezza adottate per la protezione del sistema	Il punteggio verrà attribuito valutando le politiche di sicurezza adottate a livello applicativo e infrastrutturale (politiche di backup e di restore, modalità di accesso ai sistemi, log delle attività e conformità al GDPR)	1		
15	Pagamenti elettronici	Il punteggio verrà attribuito valutando la proposta di interoperabilità diretta del gestionale con sistema PagoPA (realizzato da AgID in attuazione dell'art. 5 del Codice dell'Amministrazione Digitale e dal D.L. 179/2012). Sarà valutata la predisposizione dei sistemi forniti verso le nuove modalità di effettuazione dei pagamenti elettronici attraverso la nuova infrastruttura tecnologica Nodo dei Pagamenti-SPC (cruscotto pagamenti on line, quadratura contabile...)	2		
16	Programma applicativo: gestionale tributi	Il punteggio verrà attribuito valutando l'efficacia e la completezza degli strumenti proposti rispetto alle esigenze del capitolato tecnico e le ulteriori funzionalità offerte	4		
17	Programma applicativo con riferimento al gestionale riscossione	Il punteggio verrà attribuito valutando l'efficacia e la completezza degli strumenti proposti rispetto alle esigenze del capitolato tecnico e le ulteriori funzionalità offerte	3		
18	Programma applicativo con riferimento al gestionale ricerca evasione	Il punteggio verrà attribuito valutando l'efficacia e la completezza degli strumenti proposti rispetto all'esigenze del capitolato tecnico e le ulteriori funzionalità offerte	3		
19	Programma con riferimento al gestionale CRM ed archivio documentale	Il punteggio verrà attribuito valutando l'efficacia e la completezza degli strumenti proposti rispetto all'esigenze del capitolato tecnico e le ulteriori funzionalità offerte	4		
Gestione dei servizi					
20	Gestione ordinaria e servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARES/TARI	Il punteggio verrà attribuito valutando le soluzioni proposte per l'aggiornamento e la correttezza della banca dati, e la conseguente bonifica. Sarà valutato altresì il miglioramento dei livelli di servizio	2		
21	TARI: nuovo sistema di conferimento dei rifiuti (indifferenziato)	Il punteggio sarà attribuito sulla modalità di consegna all'utente delle attrezzature diverse dalle tessere previste in capitolato (quali bidoncini con tag - sacchi RFID) ed associate alle utenze TARI	2		
22	Gestione ricerca evasione IMU-TASI	Il punteggio verrà attribuito valutando le tecniche di ricerca per l'individuazione dell'evasione, la semplificazione dell'attività, la gestione dei rapporti con il cittadino (ad esempio, ampliamento giorni/orario front-office e call center, servizi di invii personalizzati quali sms, etc.) ed il miglioramento dei livelli di servizio	2		
23	Gestione accertamenti e ricerca evasione TARES-TARI (atti di accertamento)	Il punteggio verrà attribuito valutando le tecniche di ricerca per l'individuazione dell'evasione, la semplificazione dell'attività, la gestione dei rapporti con il cittadino (ad esempio, ampliamento giorni/orario front-office e call center, servizi di invii personalizzati quali sms, etc.) ed il miglioramento dei livelli di servizio	5		
24	Gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva delle entrate comunali	Il punteggio verrà attribuito valutando il miglioramento dei tempi ricerca per l'individuazione dell'evasione e della capacità di riscossione (ad esempio valutazione della solvibilità del debitore ed eventuali co-obbligati, modalità di individuazione dei beni aggredibili), la semplificazione delle attività, la gestione dei rapporti	5		

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO	PUNTI D MAX	PUNTI Q MAX	PUNTI T MAX									
		con il cittadino (ad esempio ampliamento giorni/orario front-office e call center, servizi di invii personalizzati quali sms..), le modalità e le tempistiche previste per la gestione delle azioni cautelari ed esecutive, ed il miglioramento dei livelli di servizio												
25	Sistema di notifica	Il punteggio verrà attribuito valutando la funzionalità di monitoraggio dello stato delle notifiche che evidenzia quando la notifica è andata a buon fine, quando non è andata a buon fine ed il motivo della mancata notifica o mancata rendicontazione. Verrà, inoltre, valutata, per le notifiche eseguite in modalità cartacea, il sistema che garantisca la massima sicurezza per la rintracciabilità di AR/CAN/CAD e di collegamento all'atto originario	2											
26	Modalità di Monitoraggio dei processi e reportistica sui servizi erogati	Il punteggio verrà attribuito valutando la capacità delle modalità proposte di migliorare, razionalizzare ed integrare la Comunicazione tra Comune, Fornitore e personale addetto (gestione segnalazioni, consultazione, ricezione/invio di Comunicazioni di vario tipo, etc.) al fine di garantire un servizio efficiente e la possibilità per gli Enti di effettuare un monitoraggio (quantitativo e qualitativo) dei processi gestionali (gestione ordinaria e supporto alla riscossione, TARES/TARI, Riscossione coattiva, Gestione ricerca evasione TARSU-TARES, etc.) del loro stato di avanzamento e dei relativi esiti con possibilità di controllo e intervento nelle varie fasi dei servizi affidati all'Aggiudicatario.	2											
27	Statistiche/estrapolazioni di dati finalizzate alla elaborazione del bilancio armonizzato	Il punteggio verrà attribuito valutando le modalità di estrazione in autonomia dei dati necessari per gli accertamenti delle entrate ai sensi del bilancio armonizzato (Dlgs 118/2011).	2											
Servizi a favore dell'utenza														
28	Servizio di Call Center	<p>Il punteggio verrà attribuito in relazione al numero di ore per le quali sarà garantita l'attivazione del servizio, espresso ad ore intere per settimana, oltre al minimo previsto dal capitolato (quarantacinque ore settimanali)</p> <p>Il punteggio sarà attribuito secondo la formula $V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta max}$ dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione, detratte le ore minime offerta max = massima offerta tra tutte le ditte concorrenti, detratte le ore minime 		1										
29	Gestione rapporto con l'utenza/contribuenti esterna (apertura sportelli)	<p>Numero di ore per le quali sarà garantita l'attivazione dei servizi, espresso ad ore intere per settimana, oltre al minimo previsto dal capitolato per ciascun servizio secondo la tabella di seguito riportata:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">VOCE</th> <th>Ore previste in capitolato</th> <th>Offerta ore in più</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>gestione ordinaria e servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARES-TARI</td> <td style="text-align: center;">26 h</td> <td></td> </tr> <tr> <td>gestione ricerca evasione TARES-TARI</td> <td style="text-align: center;">26 h</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	VOCE	Ore previste in capitolato	Offerta ore in più	gestione ordinaria e servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARES-TARI	26 h		gestione ricerca evasione TARES-TARI	26 h			1	
VOCE	Ore previste in capitolato	Offerta ore in più												
gestione ordinaria e servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARES-TARI	26 h													
gestione ricerca evasione TARES-TARI	26 h													

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO	PUNTI D MAX	PUNTI Q MAX	PUNTI T MAX						
		<table border="1"> <tr> <td>gestione ricerca evasione IMU/TASI</td> <td>25 h</td> <td></td> </tr> <tr> <td>gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva delle entrate comunali</td> <td>24 h</td> <td></td> </tr> </table> <p>Sarà considerato il numero di ore complessive offerte in più per tutti i servizi</p> <p>Il punteggio sarà attribuito secondo la formula $V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta max}$ dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione offerta max = massima offerta tra tutte le ditte concorrenti 	gestione ricerca evasione IMU/TASI	25 h		gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva delle entrate comunali	24 h				
gestione ricerca evasione IMU/TASI	25 h										
gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva delle entrate comunali	24 h										
30	CANTACT CENTER (servizio supporto alla coattiva)	Il punteggio verrà attribuito valutando la modalità di gestione del CONTACT CENTER a supporto del servizio di riscossione coattiva (modalità di selezione e contatto utente, orario, giorni.)	1								
31	Portale del contribuente	Il punteggio verrà attribuito valutando l'efficacia e la completezza degli strumenti proposti rispetto alle esigenze del capitolato tecnico e le ulteriori funzionalità offerte quali ad es. la possibilità per il contribuente di effettuare il calcolo del ravvedimento con relativa possibilità di stampa del documento per il pagamento dal Portale on Line	1								
		Totale	57	11	2						
			70								

Lotto 2: Servizi di gestione ordinaria, ricerca evasione e riscossione ordinaria e coattiva dei tributi e delle altre entrate comunali per le Amministrazioni delle province di Modena, Reggio Emilia, Parma, Piacenza e Bologna

Lotto 3: Servizi di gestione ordinaria, ricerca evasione e riscossione ordinaria e coattiva dei tributi e delle altre entrate comunali per le Amministrazioni delle province di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini e Ferrara

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO	PUNTI D MAX	PUNTI Q MAX	PUNTI T MAX															
1	Struttura organizzativa	<p>Il punteggio verrà attribuito sulla base dell'articolazione della struttura organizzativa riferita alle figure professionali coinvolte nel servizio a favore dei Comuni aderenti, valutando altresì la completezza delle professionalità offerte per garantire un servizio efficiente.</p> <p>Il Fornitore, attraverso specifiche tabelle dovrà riportare le figure professionali coinvolte nell'appalto, una breve descrizione delle loro mansioni e l'ambito di esperienza. La tabella dovrà essere proposta per singola fascia di abitanti (capoluoghi; Comuni fino a 5.000 abitanti; da 5.001 a 15.000 abitanti; da 15.001 a 30.000 abitanti; da 30.001 a 100.000 abitanti).</p> <p>Dovranno, inoltre, essere descritte, le modalità di coordinamento tra il personale addetto, i vari responsabili e il Comune, e la struttura aziendale a supporto di tali figure per far fronte a possibili criticità che emergessero durante la gestione del servizio, e la capacità della struttura di adattarsi alle esigenze di Comuni appartenenti a fasce dimensionali diverse.</p> <p>Es Capoluogo:</p> <table border="1" data-bbox="497 1025 1157 1503"> <thead> <tr> <th data-bbox="497 1025 783 1205">Figura professionale/ operatore dedicato (seguono esempi)</th> <th data-bbox="783 1025 991 1205">Mansioni/ruolo</th> <th data-bbox="991 1025 1157 1205">Ambito di esperienza</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="497 1205 783 1294">Operatore di contact center/ front office</td> <td data-bbox="783 1205 991 1294"></td> <td data-bbox="991 1205 1157 1294"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="497 1294 783 1384">Responsabile informatico/giuridico...</td> <td data-bbox="783 1294 991 1384"></td> <td data-bbox="991 1294 1157 1384"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="497 1384 783 1451">Responsabile operativo</td> <td data-bbox="783 1384 991 1451"></td> <td data-bbox="991 1384 1157 1451"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="497 1451 783 1503">.....</td> <td data-bbox="783 1451 991 1503"></td> <td data-bbox="991 1451 1157 1503"></td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Ripetere per fasce di Comuni</i></p>	Figura professionale/ operatore dedicato (seguono esempi)	Mansioni/ruolo	Ambito di esperienza	Operatore di contact center/ front office			Responsabile informatico/giuridico...			Responsabile operativo					2		
Figura professionale/ operatore dedicato (seguono esempi)	Mansioni/ruolo	Ambito di esperienza																		
Operatore di contact center/ front office																				
Responsabile informatico/giuridico...																				
Responsabile operativo																				
.....																				
2	Organico messo a disposizione	<p>Numero di persone (organico) messe a disposizione presso la tipologia Comune capoluogo</p> <p>Capoluogo:</p> <table border="1" data-bbox="488 1780 1157 2047"> <thead> <tr> <th data-bbox="488 1780 858 1870">Tipologia di risorsa (seguono esempi)</th> <th data-bbox="858 1780 1157 1870">Numero di risorse destinate all'appalto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="488 1870 858 1937">Operatore di Contact Center</td> <td data-bbox="858 1870 1157 1937"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="488 1937 858 2004">Operatore di front office</td> <td data-bbox="858 1937 1157 2004"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="488 2004 858 2047">referente informatico</td> <td data-bbox="858 2004 1157 2047"></td> </tr> </tbody> </table>	Tipologia di risorsa (seguono esempi)	Numero di risorse destinate all'appalto	Operatore di Contact Center		Operatore di front office		referente informatico			1								
Tipologia di risorsa (seguono esempi)	Numero di risorse destinate all'appalto																			
Operatore di Contact Center																				
Operatore di front office																				
referente informatico																				

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO	PUNTI D MAX	PUNTI Q MAX	PUNTI T MAX												
		<table border="1" data-bbox="491 371 1157 544"> <tr> <td data-bbox="491 371 858 481">referenti con competenze e professionalità giuridiche ed economiche</td> <td data-bbox="858 371 1157 481"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 481 858 544">Responsabile Operativo</td> <td data-bbox="858 481 1157 544"></td> </tr> </table> <p data-bbox="491 607 1157 779"> Il punteggio sarà attribuito secondo la formula $V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta max}$ dove: <ul style="list-style-type: none"> • offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione • offerta max = massima offerta tra tutte le ditte concorrenti La formula sarà applicata sul totale dell'organico offerto. </p>	referenti con competenze e professionalità giuridiche ed economiche		Responsabile Operativo												
referenti con competenze e professionalità giuridiche ed economiche																	
Responsabile Operativo																	
3	Organico messo a disposizione	<p data-bbox="491 808 1193 869">Numero di persone (organico) messe a disposizione presso la tipologia Comuni fino a 5.000 abitanti.</p> <p data-bbox="491 925 820 954">Comuni fino a 5.000 abitanti:</p> <table border="1" data-bbox="491 1010 1157 1458"> <thead> <tr> <th data-bbox="491 1010 858 1099">Tipologia di risorsa (seguono esempi)</th> <th data-bbox="858 1010 1157 1099">Numero di risorse destinate all'appalto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="491 1099 858 1160">Operatore di Contact Center</td> <td data-bbox="858 1099 1157 1160"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 1160 858 1220">Operatore di front office</td> <td data-bbox="858 1160 1157 1220"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 1220 858 1281">referente informatico</td> <td data-bbox="858 1220 1157 1281"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 1281 858 1400">referenti con competenze e professionalità giuridiche ed economiche</td> <td data-bbox="858 1281 1157 1400"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 1400 858 1458">Responsabile Operativo</td> <td data-bbox="858 1400 1157 1458"></td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="491 1473 1157 1646"> Il punteggio sarà attribuito secondo la formula $V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta max}$ dove: <ul style="list-style-type: none"> • offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione • offerta max = massima offerta tra tutte le ditte concorrenti La formula sarà applicata sul totale dell'organico offerto. </p>	Tipologia di risorsa (seguono esempi)	Numero di risorse destinate all'appalto	Operatore di Contact Center		Operatore di front office		referente informatico		referenti con competenze e professionalità giuridiche ed economiche		Responsabile Operativo			1	
Tipologia di risorsa (seguono esempi)	Numero di risorse destinate all'appalto																
Operatore di Contact Center																	
Operatore di front office																	
referente informatico																	
referenti con competenze e professionalità giuridiche ed economiche																	
Responsabile Operativo																	
4	Organico messo a disposizione	<p data-bbox="491 1680 1193 1740">Numero di persone (organico) messe a disposizione presso la tipologia Comuni da 5.001 a 15.000 abitanti.</p> <p data-bbox="491 1751 884 1780">Comuni da 5.001 a 15.000 abitanti:</p> <table border="1" data-bbox="491 1796 1157 2063"> <thead> <tr> <th data-bbox="491 1796 858 1886">Tipologia di risorsa (seguono esempi)</th> <th data-bbox="858 1796 1157 1886">Numero di risorse destinate all'appalto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="491 1886 858 1946">Operatore di Contact Center</td> <td data-bbox="858 1886 1157 1946"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 1946 858 2007">Operatore di front office</td> <td data-bbox="858 1946 1157 2007"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 2007 858 2063">referente informatico</td> <td data-bbox="858 2007 1157 2063"></td> </tr> </tbody> </table>	Tipologia di risorsa (seguono esempi)	Numero di risorse destinate all'appalto	Operatore di Contact Center		Operatore di front office		referente informatico			1					
Tipologia di risorsa (seguono esempi)	Numero di risorse destinate all'appalto																
Operatore di Contact Center																	
Operatore di front office																	
referente informatico																	

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO	PUNTI D MAX	PUNTI Q MAX	PUNTI T MAX												
		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">referenti con competenze e professionalità giuridiche ed economiche</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>Responsabile Operativo</td> <td></td> </tr> </table> <p>Il punteggio sarà attribuito secondo la formula $V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta max}$ dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione offerta max = massima offerta tra tutte le ditte concorrenti <p>La formula sarà applicata sul totale dell'organico offerto</p>	referenti con competenze e professionalità giuridiche ed economiche		Responsabile Operativo												
referenti con competenze e professionalità giuridiche ed economiche																	
Responsabile Operativo																	
5	Organico messo a disposizione	<p>Numero di persone (organico) messe a disposizione presso la tipologia Comuni da 15.001 a 30.000 abitanti.</p> <p>Comuni da 15.001 a 30.000 abitanti:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Tipologia di risorsa (seguono esempi)</th> <th style="width: 50%;">Numero di risorse destinate all'appalto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Operatore di Contact Center</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Operatore di front office</td> <td></td> </tr> <tr> <td>referente informatico</td> <td></td> </tr> <tr> <td>referenti con competenze e professionalità giuridiche ed economiche</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Responsabile Operativo</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Il punteggio sarà attribuito secondo la formula $V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta max}$ dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione offerta max = massima offerta tra tutte le ditte concorrenti <p>La formula sarà applicata sul totale dell'organico offerto.</p>	Tipologia di risorsa (seguono esempi)	Numero di risorse destinate all'appalto	Operatore di Contact Center		Operatore di front office		referente informatico		referenti con competenze e professionalità giuridiche ed economiche		Responsabile Operativo			1	
Tipologia di risorsa (seguono esempi)	Numero di risorse destinate all'appalto																
Operatore di Contact Center																	
Operatore di front office																	
referente informatico																	
referenti con competenze e professionalità giuridiche ed economiche																	
Responsabile Operativo																	
6	Organico messo a disposizione	<p>Numero di persone (organico) messe a disposizione presso la tipologia la tipologia Comuni da 30.001 a 100.000 abitanti.</p> <p>Comuni da 30.001 a 100.000 abitanti:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Tipologia di risorsa (seguono esempi)</th> <th style="width: 50%;">Numero di risorse destinate all'appalto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Operatore di Contact Center</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Operatore di front office</td> <td></td> </tr> <tr> <td>referente informatico</td> <td></td> </tr> <tr> <td>referenti con competenze e</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Tipologia di risorsa (seguono esempi)	Numero di risorse destinate all'appalto	Operatore di Contact Center		Operatore di front office		referente informatico		referenti con competenze e			1			
Tipologia di risorsa (seguono esempi)	Numero di risorse destinate all'appalto																
Operatore di Contact Center																	
Operatore di front office																	
referente informatico																	
referenti con competenze e																	

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO	PUNTI D MAX	PUNTI Q MAX	PUNTI T MAX												
		<table border="1" data-bbox="491 367 1158 501"> <tr> <td data-bbox="491 367 858 439">professionalità giuridiche ed economiche</td> <td data-bbox="858 367 1158 439"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 439 858 501">Responsabile Operativo</td> <td data-bbox="858 439 1158 501"></td> </tr> </table> <p data-bbox="491 517 1158 573">Il punteggio sarà attribuito secondo la formula $V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta max}$ dove:</p> <ul data-bbox="491 589 1158 645" style="list-style-type: none"> • offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione • offerta max = massima offerta tra tutte le ditte concorrenti <p data-bbox="491 660 1158 689">La formula sarà applicata sul totale dell'organico offerto.</p>	professionalità giuridiche ed economiche		Responsabile Operativo												
professionalità giuridiche ed economiche																	
Responsabile Operativo																	
7	Esperienza nel ruolo (durata) dell'organico messo a disposizione presso la tipologia Comuni capoluogo di provincia	<p data-bbox="491 719 1193 972">Il punteggio verrà attribuito valutando l'esperienza (in ambito pubblico e/o privato) maturata dal personale, in termini di tempo, impiegato nei servizi oggetto dell'appalto. L'esperienza dovrà essere dimostrata attraverso la compilazione della sottostante tabella, riportante le esperienze specifiche sui servizi oggetto dell'appalto misurabile in mesi. L'esperienza dovrà essere espressa in mesi (frazioni inferiori a 15 gg. sono riportate al mese inferiore; frazioni superiori a 15gg sono riportate al mese superiore)</p> <table border="1" data-bbox="491 987 1158 1256"> <thead> <tr> <th data-bbox="491 987 810 1070">Figura professionale/operatore</th> <th data-bbox="810 987 986 1070">Esperienza (durata)</th> <th data-bbox="986 987 1158 1070">Ambito di esperienze</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="491 1070 810 1133">.....</td> <td data-bbox="810 1070 986 1133"></td> <td data-bbox="986 1070 1158 1133"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 1133 810 1196">.....</td> <td data-bbox="810 1133 986 1196"></td> <td data-bbox="986 1133 1158 1196"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 1196 810 1256">.....</td> <td data-bbox="810 1196 986 1256"></td> <td data-bbox="986 1196 1158 1256"></td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="491 1317 1193 1373">Il punteggio sarà attribuito secondo la formula $V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta max}$ dove:</p> <ul data-bbox="491 1388 1158 1444" style="list-style-type: none"> • offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione • offerta max = massima offerta tra tutte le ditte concorrenti <p data-bbox="491 1460 1193 1543">La formula sarà applicata sul totale dei mesi di esperienza dell'organico offerto precisando che si considerano un numero max di mesi a persona pai a 60.</p>	Figura professionale/operatore	Esperienza (durata)	Ambito di esperienze				1	
Figura professionale/operatore	Esperienza (durata)	Ambito di esperienze															
.....																	
.....																	
.....																	
8	Esperienza nel ruolo (durata) dell'organico messo a disposizione presso la tipologia Comuni fino a 5.000 abitanti	<p data-bbox="491 1574 1193 1827">Il punteggio verrà attribuito valutando l'esperienza (in ambito pubblico e/o privato) maturata dal personale, in termini di tempo, impiegato nei servizi oggetto dell'appalto. L'esperienza dovrà essere dimostrata attraverso la compilazione della sottostante tabella, riportante le esperienze specifiche sui servizi oggetto dell'appalto misurabile in mesi. L'esperienza dovrà essere espressa in mesi (frazioni inferiori a 15 gg. sono riportate al mese inferiore; frazioni superiori a 15 gg sono riportate al mese superiore)</p> <table border="1" data-bbox="491 1888 1158 2029"> <thead> <tr> <th data-bbox="491 1888 810 1971">Figura professionale/operatore</th> <th data-bbox="810 1888 986 1971">Esperienza (durata)</th> <th data-bbox="986 1888 1158 1971">Ambito di esperienze</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="491 1971 810 2029">.....</td> <td data-bbox="810 1971 986 2029"></td> <td data-bbox="986 1971 1158 2029"></td> </tr> </tbody> </table>	Figura professionale/operatore	Esperienza (durata)	Ambito di esperienze				1							
Figura professionale/operatore	Esperienza (durata)	Ambito di esperienze															
.....																	

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO	PUNTI D MAX	PUNTI Q MAX	PUNTI T MAX												
		<table border="1" data-bbox="486 365 1157 488"> <tr> <td>.....</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Il punteggio sarà attribuito secondo la formula $V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta max}$ dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione offerta max = massima offerta tra tutte le ditte concorrenti <p>La formula sarà applicata sul totale dei mesi di esperienza dell'organico offerto precisando che si considerano un numero max di mesi a persona pari a 60.</p>											
.....																	
.....																	
9	<p>Esperienza nel ruolo (durata) dell'organico messo a disposizione presso la tipologia Comuni da 5.001 a 15.000 abitanti</p>	<p>Il punteggio verrà attribuito valutando l'esperienza (in ambito pubblico e/o privato) maturata dal personale, in termini di tempo, impiegato nei servizi oggetto dell'appalto. L'esperienza dovrà essere dimostrata attraverso la compilazione della sottostante tabella, riportante le esperienze specifiche sui servizi oggetto dell'appalto misurabile in mesi. L'esperienza dovrà essere espressa in mesi (frazioni inferiori a 15 gg. sono riportate al mese inferiore; frazioni superiori a 15gg sono riportate al mese superiore)</p> <table border="1" data-bbox="486 1070 1157 1346"> <thead> <tr> <th>Figura professionale/operatore</th> <th>Esperienza (durata)</th> <th>Ambito di esperienze</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>.....</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Il punteggio sarà attribuito secondo la formula $V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta max}$ dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione offerta max = massima offerta tra tutte le ditte concorrenti <p>La formula sarà applicata sul totale dei mesi di esperienza dell'organico offerto precisando che si considerano un numero max di mesi a persona pari a 60.</p>	Figura professionale/operatore	Esperienza (durata)	Ambito di esperienze				1	
Figura professionale/operatore	Esperienza (durata)	Ambito di esperienze															
.....																	
.....																	
.....																	
10	<p>Esperienza nel ruolo (durata) dell'organico messo a disposizione presso la tipologia Comuni da 15.001 a 30.000 abitanti</p>	<p>Il punteggio verrà attribuito valutando l'esperienza (in ambito pubblico e/o privato) maturata dal personale, in termini di tempo, impiegato nei servizi oggetto dell'appalto. L'esperienza dovrà essere dimostrata attraverso la compilazione della sottostante tabella, riportante le esperienze specifiche sui servizi oggetto dell'appalto misurabile in mesi. L'esperienza dovrà essere espressa in mesi (frazioni inferiori a 15 gg. sono riportate al mese inferiore; frazioni superiori a 15 gg. sono riportate al mese superiore)</p> <table border="1" data-bbox="486 1973 1157 2056"> <thead> <tr> <th>Figura professionale/operatore</th> <th>Esperienza (durata)</th> <th>Ambito di esperienz</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Figura professionale/operatore	Esperienza (durata)	Ambito di esperienz					1							
Figura professionale/operatore	Esperienza (durata)	Ambito di esperienz															

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO	PUNTI D MAX	PUNTI Q MAX	PUNTI T MAX												
		<table border="1" data-bbox="488 365 1158 622"> <tr> <td></td> <td></td> <td>e</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p data-bbox="488 685 1193 741">Il punteggio sarà attribuito secondo la formula $V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta max}$ dove:</p> <ul data-bbox="488 757 1150 813" style="list-style-type: none"> • offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione • offerta max = massima offerta tra tutte le ditte concorrenti <p data-bbox="488 831 1193 913">La formula sarà applicata sul totale dei mesi di esperienza dell'organico offerto precisando che si considerano un numero max di mesi a persona pari a 60.</p>			e					
		e															
.....																	
.....																	
.....																	
11	<p data-bbox="204 1245 475 1424">Esperienza nel ruolo (durata) dell'organico messo a disposizione presso la tipologia Comuni da 30.001 a 100.000 abitanti</p>	<p data-bbox="488 947 1193 1193">Il punteggio verrà attribuito valutando l'esperienza (in ambito pubblico e/o privato) maturata dal personale, in termini di tempo, impiegato nei servizi oggetto dell'appalto. L'esperienza dovrà essere dimostrata attraverso la compilazione della sottostante tabella, riportante le esperienze specifiche sui servizi oggetto dell'appalto misurabile in mesi. L'esperienza dovrà essere espressa in mesi (frazioni inferiori a 15 gg. sono riportate al mese inferiore; frazioni superiori a 15 gg. sono riportate al mese superiore)</p> <table border="1" data-bbox="488 1249 1158 1525"> <thead> <tr> <th data-bbox="488 1249 807 1339">Figura professionale/operatore</th> <th data-bbox="807 1249 967 1339">Esperienza (durata)</th> <th data-bbox="967 1249 1158 1339">Ambito di esperienze</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="488 1585 1193 1641">Il punteggio sarà attribuito secondo la formula $V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta max}$ dove:</p> <ul data-bbox="488 1659 1150 1715" style="list-style-type: none"> • offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione • offerta max = massima offerta tra tutte le ditte concorrenti <p data-bbox="488 1733 1193 1816">La formula sarà applicata sul totale dei mesi di esperienza dell'organico offerto precisando che si considerano un numero max di mesi a persona pari a 60.</p>	Figura professionale/operatore	Esperienza (durata)	Ambito di esperienze										1	
Figura professionale/operatore	Esperienza (durata)	Ambito di esperienze															
.....																	
12	<p data-bbox="204 1848 475 2040">Figure professionali (referente informatico e referenti con competenze e professionalità giuridiche ed economiche).</p> <p data-bbox="204 2056 475 2080">Il punteggio è attribuito</p>	<p data-bbox="488 1848 1193 1930">Presenza presso l'ente del referente informatico e del referente con competenze e professionalità giuridiche valutato nel seguente modo:</p> <p data-bbox="488 1946 1193 2002">nei Comuni fino a 15.000 abitanti (almeno un giorno ogni tre settimane)</p> <p data-bbox="488 2018 536 2042">Si=1</p> <p data-bbox="488 2058 1193 2083">nei Comuni da 15.001 a 30.000 abitanti (almeno un giorno ogni</p>			4												

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO	PUNTI D MAX	PUNTI Q MAX	PUNTI T MAX								
	per la presenza di entrambe le figure	due settimane) Si=1 nei Comuni da 30.001 a 100.000 abitanti (almeno 1 giorno a settimana) Si=1 nei Comuni capoluoghi (almeno 2 giorni a settimana) Si=1											
13	Responsabile operativo	Presenza di un responsabile operativo oltre quanto previsto dal capitolato (presenza giornaliera nei Comuni capoluogo) valutato nel seguente modo: nei Comuni fino a 5.000 abitanti (almeno un giorno a settimana) Si=1 nei Comuni da 5.001 a 15.000 abitanti (almeno un giorno a settimana) Si=1 nei Comuni da 15.001 a 30.000 abitanti (almeno 2 giorni a settimana) Si=1 nei Comuni da 30.001 a 100.000 abitanti (almeno 3 giorni a settimana) Si=1			4								
14	Piano di attivazione del servizio	Saranno valutate le modalità di relazione con il personale dei Comuni, finalizzata alla massima cooperazione per garantire il rispetto delle varie fasi e dei tempi di avvio programmati e la gestione delle criticità che possano emergere: organizzative, tecniche, etc. (prevenzione e soluzioni)	3										
15	Piano di dismissione del servizio	Il punteggio verrà attribuito valutando la proposta della continuità del servizio anche al termine dell'appalto. Sarà particolarmente apprezzata l'assenza o la minimizzazione delle possibili criticità per il Comune	2										
SERVIZI INFORMATICI													
16	Tempi migliorativi in riferimento agli SLA	<p>Sarà valutata la proposta migliorativa agli SLA minimi richiesti. A tal fine dovrà essere compilata la tabella</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Assistenza e Manutenzione Correttiva Software:</th> <th style="width: 20%;">Voce</th> <th style="width: 15%;">Tempi previsti dal capitolato</th> <th style="width: 15%;">Tempi migliorativi offerti in sede di gara (ore/giorni)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Per errori non bloccanti</td> <td>Tempo massimo di intervento e di identificazione del problema su</td> <td>8 ore lavorative nel 100% dei casi</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Assistenza e Manutenzione Correttiva Software:	Voce	Tempi previsti dal capitolato	Tempi migliorativi offerti in sede di gara (ore/giorni)	Per errori non bloccanti	Tempo massimo di intervento e di identificazione del problema su	8 ore lavorative nel 100% dei casi			1	
Assistenza e Manutenzione Correttiva Software:	Voce	Tempi previsti dal capitolato	Tempi migliorativi offerti in sede di gara (ore/giorni)										
Per errori non bloccanti	Tempo massimo di intervento e di identificazione del problema su	8 ore lavorative nel 100% dei casi											

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO				PUNTI D MAX	PUNTI Q MAX	PUNTI T MAX
			base trimestrale Punti max 0,25					
			Tempo di risoluzione dell'inconveniente su base trimestrale Punti max 0,25	100% entro 15 giorni lavorativi				
		Per errori bloccanti	Tempo massimo di intervento e di identificazione del problema su base trimestrale Punti max 0,25	4 ore lavorative nel 100% dei casi				
				Tempo di risoluzione dell'inconveniente su base trimestrale Punti max 0,25	100% entro 8 ore lavorative			
		<p>Il punteggio sarà attribuito secondo la formula $V(ai) = \text{offerta } i\text{-esima} / \text{offerta min}$, dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> • offerta i-esima = offerta dalla concorrente in valutazione • offerta min = offerta coi minor giorni/ore (a seconda del criterio) tra tutte le ditte concorrenti 						
17	Architettura applicativa complessiva della soluzione informatica proposta	Il punteggio verrà attribuito valutando il grado di rispondenza dell'architettura applicativa complessiva ai requisiti generali indicati, le caratteristiche dei sistemi offerti e la descrizione dei flussi dati che verranno scambiati fra i diversi sistemi e frequenza di aggiornamento delle banche dati.				4		
18	Sistemi di interscambio	Il punteggio verrà attribuito valutando il modello di integrazione delle diverse componenti fra loro, con i Domini Gestionali Ente e Servizi al Cittadino mediante il sistema di interscambio descritti nel Capitolato				5		
19	Politiche di sicurezza adottate per la protezione del sistema	Il punteggio verrà attribuito valutando le politiche di sicurezza adottate a livello applicativo e infrastrutturale (politiche di backup e di restore, modalità di accesso ai sistemi, log delle attività e conformità al GDPR)				1		
20	Pagamenti elettronici	Il punteggio verrà attribuito valutando la proposta di interoperabilità diretta del gestionale con sistema <u>PagoPA</u> (realizzato da AgID in attuazione dell'art. 5 del Codice dell'Amministrazione Digitale e dal D.L. 179/2012.9). Sarà valutata la predisposizione dei sistemi forniti verso le nuove modalità di effettuazione dei pagamenti elettronici attraverso la nuova infrastruttura tecnologica Nodo dei Pagamenti-SPC (cruscotto pagamenti on line, quadratura contabile)				2		

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO	PUNTI D MAX	PUNTI Q MAX	PUNTI T MAX
21	Programma applicativo: gestionale tributi	Il punteggio verrà attribuito valutando l'efficacia e la completezza degli strumenti proposti rispetto all'esigenza del capitolato tecnico e le ulteriori funzionalità offerte	2		
22	Programma applicativo con riferimento al gestionale riscossione	Il punteggio verrà attribuito valutando l'efficacia e la completezza degli strumenti proposti rispetto all'esigenza del capitolato tecnico e le ulteriori funzionalità offerte	2		
23	Programma applicativo con riferimento al gestionale ricerca evasione	Il punteggio verrà attribuito valutando l'efficacia e la completezza degli strumenti proposti rispetto all'esigenza del capitolato tecnico e le ulteriori funzionalità offerte	3		
24	Programma con riferimento al gestionale CRM ed archivio documentale	Il punteggio verrà attribuito valutando l'efficacia e la completezza degli strumenti proposti rispetto all'esigenza del capitolato tecnico e le ulteriori funzionalità offerte	2		
GESTIONE DEI SERVIZI					
25	Gestione ordinaria TARES/TARI	Il punteggio verrà attribuito valutando le soluzioni proposte per l'aggiornamento, la correttezza della banca dati, e la conseguente bonifica. Sarà valutato altresì il miglioramento dei livelli di servizio	1		
26	Gestione servizi di supporto alla riscossione ordinaria TARES/TARI	Il punteggio verrà attribuito valutando la semplificazione delle attività, la gestione dei rapporti con il cittadino la tempistica di invio delle Comunicazioni ed il miglioramento dei livelli di servizio	2		
27	Gestione ricerca evasione IMU-TASI	Il punteggio verrà attribuito valutando le tecniche di ricerca per l'individuazione dell'evasione, la semplificazione dell'attività, la gestione dei rapporti con il cittadino (ad esempio video-chat, ampliamento giorni/orario front-office e call center) ed il miglioramento dei livelli di servizio	2		
28	Gestione accertamenti e ricerca evasione TARES-TARI (atti di accertamento)	Il punteggio verrà attribuito valutando le tecniche di ricerca per l'individuazione dell'evasione, la semplificazione delle attività, la gestione dei rapporti con il cittadino (ad esempio video-chat, ampliamento giorni/orario front-office e call center) ed il miglioramento dei livelli di servizio	4		
29	Gestione servizi di supporto alla riscossione coattiva delle entrate comunali	Il punteggio verrà attribuito valutando il miglioramento dei tempi ricerca per l'individuazione dell'evasione e della capacità di riscossione (ad esempio valutazione della solvibilità del debitore ed eventuali co-obbligati, modalità di individuazione dei beni aggredibili), la semplificazione delle attività, la gestione dei rapporti con il cittadino (ad esempio video-chat, ampliamento giorni/orario front-office e call center), le modalità e le tempistiche previste per la gestione delle azioni cautelari ed esecutive, ed il miglioramento dei livelli di servizio	4		
30	Sistema di notifica	Il punteggio verrà attribuito valutando la funzionalità di monitoraggio dello stato delle notifiche che evidenzia quando la notifica è andata a buon fine, quando non è andata a buon fine ed il motivo della mancata notifica o mancata rendicontazione. Verrà, inoltre, valutata, per le notifiche eseguite in modalità cartacea, il sistema che garantisca la massima sicurezza per la rintracciabilità di AR/CAN/CAD e di collegamento all'atto originario	3		

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO	PUNTI D MAX	PUNTI Q MAX	PUNTI T MAX
31	Modalità di Monitoraggio dei processi e reportistica sui servizi erogati.	Il punteggio verrà attribuito valutando la capacità delle modalità proposte per migliorare, razionalizzare ed integrare la comunicazione tra Ente, Fornitore e personale addetto (gestione segnalazioni, consultazione, ricezione/invio di comunicazioni di vario tipo, etc.) al fine di garantire un servizio efficiente e la possibilità per gli Enti di effettuare un monitoraggio (quantitativo e qualitativo) dei processi gestionali, (gestione ordinaria TARES/TARI, Riscossione coattiva, Gestione ricerca evasione TARSU-TARES ecc.) del loro stato di avanzamento e dei relativi esiti con possibilità di controllo e intervento nelle varie fasi dei servizi affidati all'Aggiudicatario	2		
32	Statistiche/estrapolazioni e di dati finalizzate alla elaborazione del bilancio armonizzato	Il punteggio verrà attribuito valutando le modalità di estrazione in autonomia dei dati necessari per gli accertamenti delle entrate ai sensi del bilancio armonizzato (Dlgs 118/2011)	2		
SERVIZI A FAVORE DELL'UTENZA					
33	Gestione rapporto con l'utenza esterna	Tenuto conto di quanto previsto nel Capitolato tecnico: <i>"L'Aggiudicatario deve prevedere un numero di sportelli adeguato alle caratteristiche dimensionali dell'Ente, finalizzato a garantire ottimali livelli di servizio all'utenza, in conformità a quanto indicato al successivo paragrafo 2.4 "Livelli di servizio e penali". Gli sportelli devono essere aperti al pubblico dal lunedì al sabato per il numero di ore proposte dall'Aggiudicatario in sede di gara in relazione alle caratteristiche dimensionali dell'Ente. La proposta offerta in sede di gara dovrà, comunque, garantire l'apertura degli sportelli per almeno quattro ore settimanali negli Enti con popolazione inferiore a 5.000 abitanti fino ad almeno ventiquattro ore settimanali negli Enti con popolazione superiore a 100.000 abitanti"</i> , il punteggio sarà discrezionalmente attribuito valutando proposte migliorative per i Comuni con popolazione, rispettivamente, inferiore a 5.000 abitanti e superiore a 100.000 abitanti e/o le proposte afferenti ai Comuni di fascia intermedia (5.001/15.000; 15.001/30.000; 30.001/100.000)	1		
34	Contact Center	Il punteggio verrà attribuito valutando la modalità di gestione del Contact Center a supporto del servizio di riscossione coattiva (modalità di selezione e contatto utente, orario, giorni).	1		
35	Portale del contribuente	Il punteggio verrà attribuito valutando l'efficacia e la completezza degli strumenti proposti rispetto all'esigenze del capitolato tecnico e le ulteriori funzionalità offerte quali ad es. la possibilità per il contribuente di effettuare il calcolo del ravvedimento con relativa possibilità di stampa del documento per il pagamento dal Portale on Line.	1		
		Totale	51	11	8
			70		

14. MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO ECONOMICO

All'offerta economica è attribuito un coefficiente C_i , variabile da zero ad uno, calcolato tramite la seguente formula:

Formula del “ribasso massimo non lineare”

$$C_i = (R_i/R_{max})^\alpha$$

dove:

C_i = coefficiente attribuito al concorrente i -esimo;

R_i = ribasso percentuale dell'offerta del concorrente i -esimo;

R_{max} = ribasso percentuale dell'offerta più conveniente.

$\alpha = 0,5$

Metodo per il calcolo dei punteggi

La commissione, terminata l'attribuzione dei coefficienti agli elementi qualitativi e quantitativi, procederà, in relazione a ciascuna offerta, all'attribuzione dei punteggi per ogni singolo criterio secondo il metodo aggregativo compensatore.

Il punteggio, sia tecnico che economico, è dato dalla seguente formula:

$$P_i = C_{ai} \times P_a + C_{bi} \times P_b + \dots + C_{ni} \times P_n$$

dove

P_i = punteggio concorrente i ;

C_{ai} = coefficiente criterio di valutazione a , del concorrente i ;

C_{bi} = coefficiente criterio di valutazione b , del concorrente i ;

.....

C_{ni} = coefficiente criterio di valutazione n , del concorrente i ;

P_a = peso criterio di valutazione a ;

P_b = peso criterio di valutazione b ;

.....

P_n = peso criterio di valutazione n .

Al risultato della suddetta operazione verranno sommati i punteggi tabellari, già espressi in valore assoluto, ottenuti dall'offerta del singolo concorrente.

Al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri, se nel singolo criterio nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene riparametrato. La c.d. “riparametrazione” si applica ai criteri di natura qualitativa nonché a quei criteri di natura quantitativa, la cui formula non consenta la distribuzione del punteggio massimo. La commissione procederà ad assegnare al concorrente che ha ottenuto il punteggio più alto su un singolo criterio il massimo punteggio previsto per lo stesso e alle altre offerte un punteggio proporzionale decrescente.

15. CLAUSOLA SOCIALE E ONERI AZIENDALI CONCERNENTI LA SICUREZZA

Trattandosi di servizio avente natura intellettuale, non è prevista l'introduzione di clausole sociali volte a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, a norma dell'art. 50 del Dlgs. n. 50/20016. Peraltro anche l'esame dei CCNL maggiormente applicati nel settore di attività oggetto dell'appalto (CCNL del Commercio; CCNL Metalmeccanici) non contenendo la clausola di "cambio appalto", avvalorano tale previsione.

Si è previsto, comunque, in conformità a quanto disposto dall'articolo 50 del D.lgs. n. 50/2016 e dalla legge regionale n. 12/2014, per il Fornitore l'obbligo ad eseguire il servizio prevedendo l'impiego di persone svantaggiate e in stato di fragilità, almeno due per lotto, compatibilmente con l'organizzazione dell'impresa e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste, come disciplinato all'art. 12 dello Schema di Convenzione.

Allo stesso modo non è richiesto che gli operatori economici indichino i propri costi della manodopera e gli oneri aziendali della sicurezza, giusto quanto previsto dall'art. 95 comma 10 del medesimo Dlgs.