

CAPITOLATO TECNICO LOTTO 2

PROCEDURA DI GARA DI RILEVANZA COMUNITARIA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I. PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CASSA IN FAVORE DI IPA (LOTTO 1 CIG 8555383D62) E DI EROGAZIONE DI PRESTITI IN FAVORE DEGLI ISCRITTI ALL’IPA IN ATTIVITA’ DI SERVIZIO (LOTTO 2 CIG 8556717A3D)

ID 2668198

LOTTO 2 CIG 8556717A3D

INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	DEFINIZIONI E ACRONIMI.....	3
1.2	COSTITUZIONE E SCOPI DI IPA.....	3
1.3	CONTESTO NORMATIVO	5
2	OGGETTO DEL SERVIZIO	5
2.1	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	5
2.2	TASSO D'INTERESSE APPLICATO AI PRESTITI	7
2.3	DIRITTO DI RECESSO DEL BENEFICIARIO	8
2.4	ESTINZIONE ANTICIPATA.....	8
2.5	INIZIO/TERMINE ATTIVITÀ E DURATA.....	8
2.6	UTENTI DEL SERVIZIO	8
2.7	INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO DI EROGAZIONE PRESTITI	8
2.7.1	Rendicontazione.....	8
2.7.2	Reportistica	9
2.8	ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA E CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA.....	9
2.9	FIRME AUTORIZZATE.....	10
2.10	SPORTELLI DEL FORNITORE.....	10
3	INFORMAZIONI RELATIVE all'attuale SERVIZIO	11
4	SOLUZIONI INFORMATICHE A SUPPORTO	12
5	GOVERNO DEL SERVIZIO	13
5.1	GESTIONE DEL SERVIZIO.....	13
5.1.1	Responsabile del Servizio	13
5.1.2	Servizio di assistenza	13
5.2	LIVELLI DI SERVIZIO MINIMI RICHIESTI.....	14

1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico Lotto 2 disciplina gli aspetti tecnici la prestazione del servizio di concessione di prestiti in favore degli iscritti in attività di servizio dell'Istituto di Previdenza e Assistenza per i dipendenti di Roma Capitale ("IPA").

1.1 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico Lotto 2 con il termine:

- **"Beneficiario"**: iscritto IPA in attività di servizio a cui è stato concesso il prestito.
- **"Ente"** si intende il soggetto datore di lavoro dell'iscritto IPA (il Comune di Roma, il Comune di Fiumicino, A.M.A, le aziende e società del Gruppo Comune di Roma quali Aequa Roma e Zetema);
- **"IPA"** o anche **"Istituto"** si intende l'Istituto di Previdenza e Assistenza per i dipendenti di Roma Capitale;
- **"Fornitore"** si intende il soggetto responsabile del servizio di concessione di prestiti agli iscritti in attività di servizio dell'IPA;
- **"Giorni lavorativi"** si intendono tutti i giorni feriali della settimana (dal lunedì al venerdì);
- **"Responsabile del Servizio"** si intende il soggetto responsabile dell'esecuzione, della supervisione, del coordinamento del servizio le cui competenze sono descritte nel presente Capitolato Tecnico Lotto 2;
- **"Service Level Agreement"** o anche **"SLA"** si intendono tutte le metriche di servizio minime previste dal presente Capitolato Tecnico Lotto 2;
- **"Sportello"** si intende il luogo (es: presso una filiale o agenzia) aperto al pubblico e presidiato da apposito personale del Fornitore, in grado di erogare tutti i servizi applicabili previsti dal presente Capitolato Tecnico Lotto 2 e svolgere tutte le correlate attività di *front office*.

1.2 COSTITUZIONE E SCOPI DI IPA

IPA è una struttura dell'Amministrazione capitolina, costituita con atto unilaterale del Governatorato di Roma, il 20 maggio 1940, con lo scopo di svolgere attività assistenziali ai dipendenti di Roma Capitale e di altre aziende o enti del Comune di Roma.

Hanno diritto d'iscrizione all'Istituto:

- a) tutti i dipendenti con contratto a tempo indeterminato dei Comuni di Roma e di Fiumicino, delle aziende e società del Gruppo Comune di Roma, quali Aequa Roma e Zetema, dell'A.M.A. e dei dipendenti già A.M.A. S.p.A. transitati nelle Aziende del Gruppo attraverso l'esternalizzazione di rami d'azienda, ovvero cessione di contratti individuali, purché già iscritti all'IPA al momento del passaggio;
- b) i titolari di pensione diretta, che a qualsiasi titolo abbiano cessato il loro rapporto di lavoro con l'Amministrazione comunale o con gli enti di cui al precedente punto a);
- c) i familiari superstiti degli ex iscritti, i quali godano di pensione indiretta ovvero di reversibilità a carico dell'INPS;
- d) i dipendenti a tempo determinato del Comune di Roma e AMA Spa con contratti non inferiori a 24 mesi;

- e) i dipendenti e i pensionati di cui ai precedenti punti a) e b), esclusi quelli delle aziende e società del Gruppo Comune di Roma, quali Aequa Roma e Zetema, sono considerati a tutti gli effetti iscritti all'I.P.A. con diritto alla fruizione di tutti i servizi dell'Istituto ed aventi titolo all'elettorato attivo e passivo;
- f) i dipendenti di cui al punto d) non esercitano l'elettorato attivo e passivo.

La struttura organizzativa è attualmente basata sulla figura di un Commissario Straordinario (nominato dalla Sindaca di Roma con Ordinanza n. 166 del 03.08.2020).

Il funzionamento dell'Istituto è assicurato:

- a) dai contributi ordinari ed eventualmente straordinari degli iscritti o dei convenzionati nonché dei propri Enti di appartenenza;
- b) dai proventi del credito;
- c) dalla somministrazione gratuita e dalla manutenzione, da parte del Comune, dei locali costituenti la sede dell'Istituto, nonché dalla fornitura gratuita, da parte del Comune medesimo, dell'illuminazione, del riscaldamento e dell'arredamento dei locali stessi;
- d) dalle entrate per interessi attivi maturati sulle somme depositate dall'I.P.A. presso Istituti di Credito, oppure provenienti da altri investimenti sui titoli di stato;
- e) da eventuali lasciti e donazioni.
- f) L'Istituto può avvalersi dall'assistenza dell'Avvocatura del Comune nonché delle altre strutture dell'Amministrazione comunale.

I principali ambiti di intervento dell'Istituto previsti da Statuto sono: la previdenza, l'assistenza, il credito, la sanità, la cultura e la socializzazione.

In particolare, nell'ambito del credito, IPA opera attraverso:

- la concessione di prestiti fiduciari per gli iscritti in attività di servizio, sulla base di parametri fissati dall'Istituto;
- la concessione di piccole anticipazioni o buoni contanti con pagamento rateale e mensile, per la stipulazione di polizze con Compagnie assicuratrici, nonché per la partecipazione a soggiorni, viaggi, iniziative e manifestazioni assistenziali, di studio, culturali, educative e ricreative organizzati da ditte o società purché i prestatori di detti servizi siano convenzionati con l'Istituto;
- l'anticipazione di somme di denaro concesse nei limiti fissati dall'Istituto, alle stesse condizioni dei prestiti fiduciari per piccole esigenze familiari;
- il pagamento per conto degli iscritti e dei convenzionati delle fatture relative alle onoranze funebri rese dall'AMA Spa Cimiteri Capitolini con recupero del relativo importo in rate mensili senza applicazione di interessi.

Inoltre, ai sensi dell'art 36 del Regolamento di Amministrazione e Contabilità vigente, IPA può stipulare convenzioni con soggetti autorizzati all'esercizio dell'attività ai sensi del D. Lgs. n. 385/1993 e s.m.i.. per la concessione di prestiti in favore dei propri iscritti in attività di servizio, al medesimo tasso dei prestiti fiduciari (definito quindi dall'Istituto).

Tali prestiti costituiscono oggetto della presente procedura.

1.3 CONTESTO NORMATIVO

L'Istituto affida il servizio a un soggetto che opera in qualità di Fornitore, che accetta l'incarico e lo svolge alle condizioni e modalità riportate nel presente Capitolato Tecnico Lotto 2, nello Schema di Contratto Lotto 2 e in generale in tutti gli atti di gara.

Al servizio oggetto della gara si applicano, tra l'altro, le seguenti norme:

- Delibera del Governatore del 30 maggio 1940 n. 1784: istituzione di IPA.
- Statuto IPA dell'8 febbraio 2013: costituzione, scopi e principi di funzionamento dell'IPA.
- Regolamento di Amministrazione e contabilità IPA adottato ai sensi dello Statuto.
- Regolamento del Credito IPA
- DPR n. 180/1950 e successive modifiche: Testo unico delle leggi concernenti il sequestro, il pignoramento e la cessione degli stipendi, salari e pensioni dei dipendenti dalle pubbliche Amministrazioni
- D. Lgs. n. 385/1993 e s.m.i.: testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia (TUB) e disposizioni di natura secondaria della Banca d'Italia.
- Ogni ulteriore disposizione normativa o regolamentare vigente o che dovesse essere emanata nel corso di vigenza del contratto, qualora applicabile.

2 OGGETTO DEL SERVIZIO

2.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il presente capitolato ha per oggetto la concessione di finanziamenti in favore degli iscritti IPA in attività di servizio.

In particolare, il Fornitore dovrà espletare le attività riconducibili e/o assimilabili (a titolo esemplificativo e non esaustivo) a:

- erogazione di prestiti,
- gestione dei flussi informativi da e verso IPA e/o i beneficiari del prestito,
- gestione documentale,
- rendicontazione e reportistica.

L'importo massimo richiedibile in riferimento a ciascun singolo prestito è pari a € 30.000,00 ammortizzabili in rate costanti (ammortamento alla francese) per una durata che va da un minimo di 24 a un massimo di 120 mesi, e verrà accreditato sul conto corrente indicato dal beneficiario, oppure messo a disposizione tramite assegno circolare da ritirare presso la sede (es: agenzia, filiale) concordata con il beneficiario.

Il periodo di ammortamento decorre dal primo all'ultimo giorno del mese di competenza. Il calcolo del piano di ammortamento inizierà il primo giorno del mese successivo a quello della data di erogazione del prestito.

La durata del piano di ammortamento del singolo prestito non potrà in ogni caso protrarsi oltre il mese precedente al compimento dell'età per il collocamento a riposo dell'iscritto.

Le uniche spese a carico del beneficiario relative alla concessione del prestito sono:

- a) Rimborso per le spese sostenute da IPA per la gestione del prestito, calcolata automaticamente dal Sistema informatico, nella misura dello 0,70%, sull'importo del prestito in funzione della durata del prestito medesimo. Tale rimborso sarà ritenuto sull'importo finanziato, in sede di erogazione del prestito, e accreditato da parte del Fornitore a IPA entro un giorno lavorativo successivo alla data di erogazione del prestito, sul conto corrente indicato dall'Istituto medesimo.
- b) Imposta sostitutiva, pari allo 0,25% dell'importo, ritenuta sull'importo finanziato, in sede di erogazione del prestito.
- c) Eventuali interessi di preammortamento, calcolati dalla data di erogazione del prestito sino alla data di inizio dell'ammortamento, calcolati al tasso di cui al paragrafo 2.1.1 e addebitati contestualmente al pagamento della prima rata.

Non sono previste ulteriori spese a carico del beneficiario, né all'atto di erogazione del prestito né in corso di esecuzione contrattuale.

IPA, a seguito di richiesta del prestito da parte dell'iscritto effettuata al Fornitore per il tramite di IPA medesima, provvederà a raccogliere e a trasmettere al Fornitore (con anticipo via fax/pec al numero/indirizzo indicato dal Fornitore medesimo) per ciascun prestito richiesto:

- la domanda di finanziamento, nel format fornito da Fornitore, precompilata e sottoscritta da IPA, recante, tra l'altro, l'autorizzazione al trattamento dei dati personali, nonché l'autorizzazione ad effettuare mensilmente, all'atto stesso del pagamento delle retribuzioni, una trattenuta pari all'importo della rata mensile che l'Ente di appartenenza verserà mensilmente a IPA (comprensiva, per la prima rata, di eventuali interessi di preammortamento);
- i documenti/le informazioni a corredo delle domande di finanziamento necessari per la richiesta di erogazione del finanziamento medesimo (es: carta d'identità, CF);
- il piano di ammortamento (importo della rata, con dettaglio per ciascun mese di quota capitale e quota interessi e il debito residuo);
- il prospetto relativo alle somme spettanti all'IPA per le spese di gestione;
- prospetto relativo al contributo spettante ad IPA, quale differenza tra il tasso annuo effettivamente applicato al finanziamento e quello espresso dal Fornitore in sede di Offerta Economica, come meglio di seguito descritto.

Qualora la documentazione non risulti completa, il Fornitore richiede l'integrazione della documentazione mancante, a seguito della quale IPA effettua un nuovo invio a integrazione del precedente.

Il Fornitore, ricevuta la documentazione completa, ne dà comunicazione ad IPA entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione, avvia il procedimento istruttorio e delibera l'erogazione del prestito. Il Fornitore si impegna a comunicare a IPA l'esito del procedimento istruttorio (positivo o negativo) entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricezione della predetta documentazione completa.

In caso di esito positivo, il Fornitore sottoscrive il contratto di prestito in tre copie, inviandole a IPA per la sottoscrizione da parte dell'iscritto. IPA provvede successivamente a trasmettere al Fornitore la copia del contratto perfezionato, riservata al Fornitore medesimo.

In caso di esito positivo, inoltre, il Fornitore si impegna a rendere disponibili al beneficiario le somme corrispondenti al prestito entro due giorni lavorativi dalla data di perfezionamento del contratto.

IPA provvederà con cadenza mensile, l'ultimo giorno del mese di competenza, indipendentemente dalle somme effettivamente ricevute dagli Enti nel mese di riferimento, al rimborso delle rate in scadenza relative ai prestiti in essere, calcolate sulla base del tasso d'interesse annuo nominale fissato da IPA, a seguito dell'invio della rendicontazione di cui alla lettera a) del paragrafo 2.7.1 e delle comunicazioni di avvenuta estinzione di cui al paragrafo 2.4. Eventuali discordanze emerse in fase di verifica documentale, saranno successivamente comunicate da IPA ai sensi di quanto previsto al paragrafo 2.7.1 e dovranno essere regolarizzate entro 1 giorno lavorativo dalla data di accertamento.

In caso di decesso o cessazione del rapporto di lavoro del beneficiario del prestito, IPA provvederà all'estinzione del debito residuo nei confronti del Fornitore.

Si precisa che ai fini della stipula di ciascun contratto di prestito, in caso di discordanza tra quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico Lotto 2 e in generale in tutta la documentazione di gara, e quanto contenuto nella documentazione del Fornitore (eventuali fogli informativi, regolamenti, condizioni generali di contratto, procedure, ecc.) prevarrà quanto stabilito nel presente Capitolato Tecnico Lotto 2 e in generale in tutta la documentazione di gara.

In particolare, non saranno considerate valide eventuali clausole peggiorative per i beneficiari del prestito e/o IPA contenute nella predetta documentazione del Fornitore rispetto a quelle del presente capitolato tecnico Lotto 2 e in generale in tutta la documentazione di gara.

2.2 TASSO D'INTERESSE APPLICATO AI PRESTITI

Ai sensi dell'art.41 del Regolamento di Amministrazione e Contabilità di IPA, Il tasso d'interesse annuo nominale applicato effettivamente ai prestiti concessi sarà quello fissato da IPA con proprio provvedimento.

Il tasso d'interesse annuo nominale che, invece, determina la remunerazione per il Fornitore sarà quello risultante dall'Offerta Economica del Fornitore medesimo. Non sono previsti ulteriori elementi di remunerazione per il Fornitore.

Come descritto al precedente paragrafo 2.1, IPA provvederà con cadenza mensile, l'ultimo giorno del mese di competenza, indipendentemente dalle somme effettivamente ricevute dagli Enti nel mese, al rimborso delle rate in scadenza relative ai prestiti in essere, calcolate sulla base del tasso d'interesse annuo nominale fissato da IPA.

L'importo relativo a tutti i prestiti in essere, risultante dalla differenza (positiva) fra il tasso di interesse annuo nominale effettivamente applicato al prestito (stabilito da IPA) e il tasso di interesse annuo nominale fissato dal Fornitore in sede di Offerta Economica, dovrà essere versato mensilmente ad IPA entro il giorno lavorativo successivo a quello del mese di competenza e sarà commutato in contributi per l'assistenza sanitaria a favore degli iscritti per le finalità di cui all'art. 5 del "Regolamento per l'assistenza agli iscritti" vigente.

2.3 DIRITTO DI RECESSO DEL BENEFICIARIO

Ai sensi dell'art. 125-ter del T.U.B, il beneficiario ha il diritto di recedere dal contratto di credito entro 14 giorni di calendario dalla conclusione del contratto o, se successivo, dal momento in cui il consumatore riceve tutte le condizioni e le informazioni previste ai sensi dell'articolo 125-bis, comma 1 del T.U.B.

2.4 ESTINZIONE ANTICIPATA

Ai sensi dell'art. 40 comma 1 del T.U.B., il beneficiario potrà richiedere di restituire anticipatamente in tutto o in parte il debito residuo. La richiesta da parte del beneficiario dovrà essere effettuata direttamente nei confronti del Fornitore.

A seguito dell'avvenuta estinzione anticipata, per ciascun prestito il Fornitore ne darà comunicazione ad IPA nel medesimo giorno in cui ha avuto luogo l'operazione, inviando copia del documento di estinzione.

2.5 INIZIO/TERMINE ATTIVITÀ E DURATA

Il servizio oggetto della presente procedura ha durata pari a 4 anni con decorrenza dalla data di stipula del Contratto.

2.6 UTENTI DEL SERVIZIO

Gli utenti a cui sono rivolti i servizi in oggetto sono IPA nonché tutti gli iscritti IPA in attività di servizio che ne faranno richiesta.

2.7 INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO DI EROGAZIONE PRESTITI

2.7.1 Rendicontazione

Il Fornitore si impegna a trasmettere mensilmente ad IPA, in formato elettronico lavorabile, le informative di seguito elencate, nel rispetto delle relative tempistiche:

- a) Entro 5 giorni lavorativi antecedenti la fine del mese di competenza: riepilogo delle rate in scadenza nel mese corrente (relative cioè ai prestiti in essere nel mese di competenza, aggiornato alla data di invio del documento) corredato con i dettagli per i singoli prestiti della quota capitale e la quota interesse, l'ammontare degli eventuali interessi di preammortamento e l'ammontare della quota di competenza IPA derivante dalla differenza tra il tasso applicato al prestito e quello offerto dal Fornitore.
- b) Entro 2 giorni lavorativi successivi alla fine del mese di competenza: riepilogo dei prestiti estinti anticipatamente nel mese di competenza con il dettaglio, per ciascun prestito, dell'importo estinto.

- c) Entro 2 giorni lavorativi successivi alla fine del mese di competenza: elenco nuovi prestiti accesi nel mese di competenza con l'indicazione, per ciascun prestito, almeno delle seguenti informazioni: beneficiario, data erogazione, importo erogato, costo di gestione spettante ad IPA, eventuali interessi di preammortamento, dettaglio del piano di ammortamento che verrà applicato.

IPA verifica la presa in carico della richiesta, verifica le informative sopra elencate, e comunica il proprio benessere al Fornitore, salvo segnalare, entro e non oltre sessanta (60) giorni dalla data di ricezione delle stesse, le eventuali osservazioni e differenze riscontrate, che devono essere regolarizzate ai sensi di quanto previsto al precedente paragrafo 2.1.

Il Fornitore rimane sollevato da ogni responsabilità derivante dalla mancata o ritardata segnalazione delle eventuali discordanze rilevate dall'IPA nella verifica della predetta documentazione.

2.7.2 Reportistica

Il Fornitore si impegna a trasmettere ad IPA, in formato elettronico lavorabile, la reportistica periodica o estemporanea richiesta dall'Istituto a supporto delle proprie esigenze operative, secondo i requisiti di volta in volta espressi dall'IPA.

L'IPA richiederà tali report e verificherà la presa in carico della richiesta. Il Fornitore si impegna a mettere a disposizione dell'Istituto la reportistica di cui al presente paragrafo entro 7 giorni lavorativi dalla presa in carico della richiesta.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il Fornitore rende disponibile all'Istituto la reportistica relativa a:

- Situazione riepilogativa dei prestiti complessivamente concessi in un determinato periodo di riferimento, con il dettaglio per ciascun prestito erogato:
 - dell'ammontare delle rate estinte, con indicazione della quota di spettanza di IPA, derivante dalla differenza tra il tasso applicato al prestito e quello offerto dal Fornitore.
 - dell'ammontare delle rate residue con indicazione della quota di spettanza di IPA, derivante dalla differenza tra il tasso applicato al prestito e quello offerto dal Fornitore.
- Situazione riepilogativa da inizio anno di: ammontare rate liquidate da IPA, ammontare costi di gestione liquidato a IPA, ammontare della quota di interessi di competenza IPA derivante dalla differenza tassi.
- Riepilogo aggiornato da inizio anno delle richieste di finanziamento non accolte dal Fornitore.
- Riepilogo e dettaglio a supporto della verifica dei livelli di servizio previsti dal presente Capitolato Tecnico Lotto 2.

2.8 ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA E CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA

Il Fornitore, per tutta la documentazione contenente le informazioni relative al servizio erogato, garantisce, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto, il servizio di archiviazione elettronica e conservazione sostitutiva, con le modalità previste dalla normativa vigente, tramite strutture tecnologiche proprie o di altri soggetti certificati alla conservazione.

La conservazione deve avvenire per tutti gli ordinativi relativi al periodo di validità del Contratto. Ciascun documento deve essere conservato per almeno 10 anni (termine di conservazione).

Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità di tale servizio fino al termine di conservazione previsto, anche oltre la durata del Contratto, consentendo all'Istituto l'estrazione, la riproduzione e la copia dei documenti conservati.

2.9 FIRME AUTORIZZATE

L'IPA comunicherà preventivamente al Fornitore le generalità delle persone autorizzate a firmare gli atti e la documentazione afferente le richieste, nonché tempestivamente le eventuali variazioni, corredando le comunicazioni stesse delle copie delle deliberazioni degli Organi competenti che hanno conferito i poteri di cui sopra e dei relativi esemplari di firma.

2.10 SPORTELLI DEL FORNITORE

Il Fornitore deve garantire la disponibilità di almeno uno sportello nel Comune di Roma, presso cui devono essere garantite, negli orari di apertura al pubblico, tutte le attività di front office necessarie al corretto svolgimento del servizio.

3 INFORMAZIONI RELATIVE ALL'ATTUALE SERVIZIO

Ai fini dell'esecuzione del servizio, si illustrano di seguito, alcuni dati e informazioni relativi all'attuale gestione del servizio di erogazione prestiti. Tali informazioni sono fornite a scopo informativo del mercato e pertanto, non sono in alcun modo impegnative, né vincolanti per IPA nei confronti dell'aggiudicatario del contratto.

Anno	Numero	Importo complessivo	Durata media
Anno	Numero	Importo complessivo	Durata media
2016	1416	23.368.807,00	99
2017	1745	26.015.126,00	89
2018	114	1.606.750,00	86
2019	-	-	-
2020*	19	338.750,00	97

(*) valore al 30/09/2020

Età del richiedente: da 25 a 63 anni

Importo massimo richiedibile: € 30.000,00

Tabella 2– Iscritti IPA e iscritti IPA in attività di servizio al 30/09/2020

Tipologia	Numero
Iscritti	Circa 23.500
Iscritti in attività di servizio	Circa 21.000

4 SOLUZIONI INFORMATICHE A SUPPORTO

Il fornitore metterà a disposizione di IPA le eventuali soluzioni informatiche a supporto della prestazione del servizio per tutta la durata contrattuale.

Resta inteso che su richiesta di IPA il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Istituto ulteriori strumenti volti allo scambio di informazioni e documenti per la gestione del servizio (es: invio tramite posta ordinaria delle comunicazioni, etc).

È fatto salvo l'impiego della documentazione cartacea necessaria per l'espletamento del servizio.

5 GOVERNO DEL SERVIZIO

Tale fase contempla l'insieme di tutte le attività e operazioni a supporto della corretta esecuzione del servizio, nonché di quelle finalizzate alla rilevazione dell'efficacia delle prestazioni erogate.

In particolare, tale supporto deve essere erogato dal Fornitore che provvederà, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alla ricezione delle richieste di lavorazione, all'esecuzione delle attività richieste, alla gestione delle eventuali anomalie, alla gestione della documentazione, alla predisposizione e invio della rendicontazione e della reportistica, al monitoraggio dei livelli di servizio.

Per la corretta erogazione del servizio è indispensabile un adeguato coordinamento di tutte le attività svolte, da perseguire anche attraverso un continuo ed efficace scambio di informazioni tra il Fornitore e l'IPA.

Resta inteso che il Fornitore si impegna a fornire, negli ultimi 2 (due) mesi di efficacia del presente contratto ovvero nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, per un periodo di 20 (venti) giorni lavorativi, il personale necessario al trasferimento del know-how e delle competenze al personale dell'IPA o a terzi da questa designati. Le modalità di esecuzione di tali attività di affiancamento verranno congiuntamente concordate. Per tale attività non sono previsti compensi aggiuntivi.

Il Fornitore si impegna, infine, a consegnare al termine del contratto tutte le istruzioni, le informazioni e la documentazione aggiornata necessarie per l'espletamento del servizio.

5.1 GESTIONE DEL SERVIZIO

5.1.1 Responsabile del Servizio

Il fornitore deve individuare e mettere a disposizione dell'IPA un Responsabile del Servizio che sarà responsabile, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- della gestione dei rapporti con l'Istituto;
- del monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio nell'arco del periodo di validità del Contratto;
- dell'esecuzione delle azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste.

Gli eventuali disservizi e inadempienze contestate da IPA al Responsabile del Servizio, si intendono come presentate direttamente al Fornitore.

5.1.2 Servizio di assistenza

Al fine di assicurare la continuità e l'efficienza dei servizi resi, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio di assistenza per l'intera durata contrattuale, finalizzato a fornire tutto il supporto necessario atto a garantire la corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del presente Capitolato Tecnico Lotto 2.

Il servizio di assistenza offerto si intende attivo nei giorni lavorativi e nel consueto orario di ufficio (quindi da lunedì al venerdì, almeno dalle 9.00 alle 18.00) ed avrà l'obiettivo di fornire supporto alle richieste dell'Istituto (es: richiesta di informazioni, supporto tecnico, risoluzioni di problematiche, ecc).

L'assistenza deve essere garantita anche mediante utilizzo di personale tecnico specializzato in grado di risolvere problemi quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, difficoltà di consultazione di dati o documenti, difficoltà di acquisizione di informazioni afferenti le pratiche, supporto per la risoluzione di eventuali problemi nella gestione dei flussi di erogazione e di rimborso dei mutui, etc.

Pertanto, il fornitore si impegna a mettere a disposizione dell'IPA l'accesso al servizio di assistenza mediante almeno i seguenti canali di comunicazione:

- numero telefonico;
- e-mail.

5.2 LIVELLI DI SERVIZIO MINIMI RICHIESTI

I servizi descritti nel presente Capitolato Tecnico Lotto 2 dovranno essere espletati nel rispetto di livelli minimi di servizio richiesti e di seguito riportati.

Livelli di servizio minimi richiesti:

CODICE	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	RILIEVI o PENALI
EROGAZIONE PRESTITI			
1	Comunicazione di avvenuta ricezione della documentazione completa, per ciascuna richiesta di prestito	Entro 1 giorno lavorativo dalla data di ricezione	Rilievo
2	Comunicazione dell'esito del procedimento istruttorio, per ciascuna richiesta di prestito	Entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricezione della documentazione completa	Rilievo
3	Comunicazione dell'avvenuta estinzione anticipata, per ciascun prestito erogato	Il giorno stesso in cui ha avuto luogo l'operazione	Rilievo
4	Tempi di erogazione delle somme concesse, per ciascun prestito erogato	Entro 2 giorni lavorativi dalla data di perfezionamento del contratto di prestito	Penale (per ogni giorno di ritardo, 0,3‰ della quota interessi totale relativa al prestito)
5	Versamento ad IPA dei costi di gestione, per ciascun prestito erogato	Entro 1 giorno lavorativo successivo alla data di erogazione del prestito	Penale (per ogni giorno di ritardo, 0,5‰ della quota interessi totale relativa al prestito)
6	Pagamento a IPA dell'importo derivante dalla differenza tra tasso d'interesse annuo nominale applicato al prestito e tasso d'interesse annuo nominale offerto dal Fornitore, per ciascun prestito erogato	Entro 5 giorni lavorativi successivi al mese di competenza	Penale (per ogni giorno di ritardo, 0,5‰ della quota interessi totale relativa al prestito)

CODICE	SERVIZIO	LIVELLO MINIMO ATTESO	RILIEVI o PENALI
7	Versamento ad IPA delle eventuali eccedenze erroneamente versate, per ciascun prestito erogato	Entro 1 giorno lavorativo dall'accertamento della discordanza	Penale (per ogni giorno di ritardo, 0,3‰ della quota interessi totale relativa al prestito)
INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO DI EROGAZIONE PRESTITI			
8	Disponibilità della rendicontazione di cui al paragrafo 2.7.1 – lettera a)	Entro 5 giorni lavorativi antecedenti la fine del mese di competenza	Penale (per ogni giorno di ritardo, 0,5‰ della quota interessi totale relativa ai prestiti interessati dalla rendicontazione)
9	Disponibilità della rendicontazione di cui al paragrafo 2.7.1 – lettere b) e c)	Entro 2 giorni lavorativi successivi alla fine del mese di competenza	Penale (per ogni giorno di ritardo, 0,3‰ della quota interessi totale relativa ai prestiti interessati dalla rendicontazione)
10	Disponibilità della reportistica di cui al paragrafo 2.7.2	Entro 7 giorni lavorativi dalla verifica di presa in carico della richiesta	Penale (per ogni giorno di ritardo, 0,3‰ della quota interessi totale relativa ai prestiti interessati dalla reportistica)
GOVERNO DEL SERVIZIO			
11	Servizio di Assistenza - reperibilità telefonica e/o via mail del personale del Fornitore a supporto del servizio	Almeno dalle 9.00 alle 18.00 da lunedì al venerdì	Rilievo

RILIEVI: sono le azioni di avvertimento dell'IPA conseguenti al non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale; i rilievi non determinano l'immediata applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e se reiterati e accumulati danno luogo a penali. Il Fornitore è infatti tenuto a corrispondere all'IPA una penale pari a Euro 500,00 per ogni n. 5 rilievi ricevuti nel trimestre di riferimento per il mancato rispetto di ciascuno dei livelli di servizio soggetti a rilievo richiesti nel presente Capitolato Tecnico Lotto 2, secondo quanto previsto nello Schema di Contratto Lotto 2, fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito. I rilievi potranno essere emessi dal Direttore dell'Esecuzione.

PENALI: in caso di mancato rispetto di ciascuno dei livelli di servizio soggetti a penale richiesti nel presente Capitolato Tecnico Lotto 2, il Fornitore è tenuto a corrispondere all'IPA le penali stabilite nella tabella che precede, secondo quanto previsto nello Schema di Contratto Lotto 2, fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento del maggior danno subito.