



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA
E DEL MERCATO



UFFICIO AFFARI GENERALI E CONTRATTI

UFFICIO BILANCIO E VERIFICA CONTABILE

DIREZIONE RISORSE INFORMATIVE

**SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO
RELATIVO ALLA REALIZZAZIONE
DELL'ANAGRAFE DI TUTTI I SOGGETTI
TENUTI AL VERSAMENTO DEL
CONTRIBUTO AGLI ONERI DI
FUNZIONAMENTO DELL'AUTORITA'.**

-

- SPECIFICHE TECNICHE-

CIG: - 7595791506

 <p>AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO</p> <p>UFFICIO AFFARI GENERALI E CONTRATTI</p> <p>UFFICIO BILANCIO E VERIFICA CONTABILE</p> <p>DIREZIONE RISORSE INFORMATIVE</p>	<p>SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO RELATIVO ALLA REALIZZAZIONE DELL'ANAGRAFE DI TUTTI I SOGGETTI TENUTI AL VERSAMENTO DEL CONTRIBUTO AGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO DELL'AUTORITA'.</p>
--	--

CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

a. Aspetti generali

Il servizio *de quo* è finalizzato allo svolgimento di tutte le attività relative alla definizione, per ciascun anno di contribuzione, del perimetro di tutti i soggetti tenuti al versamento del contributo agli oneri di funzionamento di cui al comma 7-ter dell'art. 10 della legge n. 287/90 introdotto dal comma 1 dell'art. 5 bis del D.L. 24 gennaio 2012, n. 1, nel testo integrato dalla legge di conversione 24 marzo 2012, n. 27, e di tutte le attività relative all'aggiornamento dei dati necessari per il calcolo dell'entità del contributo dovuto, nonché, alla rilevazione delle eventuali inadempienze in termini sia di mancato pagamento, sia di pagamento tardivo o parziale, ai fini delle successive azioni previste per il recupero dei crediti, provvedendo, in tali circostanze alla trasformazione di tutti i dati necessari per l'iscrizione a ruolo ed alle successive azioni volte alla contabilizzazione dei dati relativi ai riversamenti effettuati all'Autorità dai singoli Agenti della Riscossione. In particolare l'Aggiudicatario dovrà garantire i seguenti *deliverables*:

- ✓ individuazione, per le annualità di contribuzione 2019, 2020 e 2021 (e, in caso di esercizio dell'opzione di rinnovo, anche per le annualità 2022 e 2023), dei soggetti obbligati al versamento del contributo;
- ✓ aggiornamento dei dati necessari per il calcolo dell'entità del contributo dovuto, anche in relazione alle Società per le quali, ai fini del calcolo del contributo, è richiesta trattazione specifica;
- ✓ rilevazione delle inadempienze in termini sia di mancato pagamento, sia di pagamento tardivo o parziale, ai fini delle successive azioni per il recupero dei crediti;
- ✓ trasformazione di tutti i dati necessari per l'iscrizione a ruolo, singole e/o massive, secondo le specifiche richieste dall'Agenzia delle Entrate – Riscossione;
- ✓ successive azioni volte alla contabilizzazione dei dati relativi ai riversamenti effettuati a favore dell'Autorità dalle Società e, eventualmente, dai singoli Agenti della Riscossione;
- ✓ istruire, in collaborazione con l'Autorità, eventuali sgravi/discarichi della cartelle esattoriali che dovessero rendersi necessari, provvedendo alla successiva contabilizzazione degli esiti degli stessi.

 <p>AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO</p> <p>UFFICIO AFFARI GENERALI E CONTRATTI</p> <p>UFFICIO BILANCIO E VERIFICA CONTABILE</p> <p>DIREZIONE RISORSE INFORMATIVE</p>	<p>SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO RELATIVO ALLA REALIZZAZIONE DELL'ANAGRAFE DI TUTTI I SOGGETTI TENUTI AL VERSAMENTO DEL CONTRIBUTO AGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO DELL'AUTORITA'.</p>
--	--

Al fine di consentire entro il mese di luglio (01.07/31.07) di ciascuna annualità la riscossione dei contributi relativi agli oneri di funzionamento dell'Autorità, il Fornitore dovrà rispettare le seguenti scadenze:

- ✓ entro il 31 gennaio di ogni anno, il Fornitore dovrà alimentare il sistema, consentendo il funzionamento del "simulatore di scenario" sulla base dei dati di bilancio aggiornati a tale data, procedendo poi ad inserire i relativi ulteriori aggiornamenti, sulla base dei dati via via disponibili.

Per il primo anno di affidamento (annualità di contribuzione 2019), l'alimentazione dei dati per le "simulazioni di scenario" dovrà avvenire entro il 28.02.2019;

- ✓ entro il 30 aprile di ogni anno, il Fornitore dovrà trasmettere all'Autorità la migliore stima del perimetro delle società tenute al versamento del contributo per l'annualità corrente;
- ✓ entro il 31 maggio di ogni anno, il Fornitore dovrà trasmettere all'Autorità il perimetro definitivo delle società tenute al versamento del contributo per l'annualità corrente e, attraverso flussi di scambio standardizzati CBI, ovvero, altro sistema individuato dall'Autorità, previa attribuzione a ciascun contribuente di un apposito codice identificativo, dovrà trasmettere alla Banca Cassiera dell'Autorità tutte le informazioni necessarie alla predisposizione degli strumenti di pagamento previsti (MAV bollettino PagoPA, bonifico ecc.) al fine di consentire entro il mese di luglio di ciascuna annualità, la riscossione dei contributi relativi agli oneri di funzionamento dell'Autorità, per l'anno di riferimento;
- ✓ entro il 30 settembre di ogni anno, a seguito della rendicontazione da parte della Banca Cassiera, il Fornitore dovrà, altresì, individuare i soggetti inadempienti, sia per mancato assolvimento dell'obbligo contributivo, sia per assolvimento tardivo, ovvero, parziale di detto obbligo e dovrà trasmettere alla Banca Cassiera dell'Autorità l'elenco dei soggetti inadempienti e l'importo della contribuzione prevista, maggiorata degli interessi per ritardato pagamento, al fine di avviare le attività di sollecito bonario nei confronti dei soggetti integralmente/parzialmente inadempienti;
- ✓ entro il 15 novembre di ogni anno, all'esito della rendicontazione della Banca Cassiera e dei solleciti inviati (singolarmente o massivamente), il Fornitore dovrà consegnare

	AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO 	SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO RELATIVO ALLA REALIZZAZIONE DELL'ANAGRAFE DI TUTTI I SOGGETTI TENUTI AL VERSAMENTO DEL CONTRIBUTO AGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO DELL'AUTORITA'.
<i>UFFICIO AFFARI GENERALI E CONTRATTI</i>		
<i>UFFICIO BILANCIO E VERIFICA CONTABILE</i>		
<i>DIREZIONE RISORSE INFORMATIVE</i>		

all'Autorità i dati definitivi relativi agli inadempimenti per tale anno, al fine di attivare le procedure di recupero attraverso l'iscrizione a ruolo;

- ✓ entro il 30 novembre di ogni anno il Fornitore dovrà provvedere alla trasformazione di tutti i dati necessari per l'iscrizione a ruolo (tra i quali denominazione del soggetto contribuente, ammontare, titolo esecutivo) nel formato di file previsto dal sistema informatico dell'Agenzia delle Entrate – Riscossione, ai fini della riscossione coattiva dei contributi non versati.

Il Fornitore dovrà curare, durante tutto il periodo contrattuale, l'aggiornamento costante dei dati raccolti, alimentando il sistema per le relative elaborazioni.

In merito si rappresenta che l'Autorità dispone di una base dati con codice sorgente di proprietà non installata su infrastruttura presso la sede dell'Autorità.

Detta base dati è funzionale, previa puntuale individuazione dei soggetti obbligati, al calcolo dell'entità del contributo dovuto nella misura deliberata annualmente dall'Autorità medesima, alla tracciatura di versamenti eseguiti dai soggetti tenuti al versamento del contributo, alla rilevazione delle inadempienze in termini sia di mancato pagamento, sia di pagamento tardivo o parziale, nonché, alla tracciatura delle quote riversate all'Autorità da parte delle Società e dei singoli Agenti della Riscossione.

Per completezza di informazione si precisa che la piattaforma di sviluppo attualmente utilizzata è basata su Framework dot.net (Visual studio), pertanto il codice sorgente dell'applicativo a disposizione sarà immediatamente utilizzabile in tale ambiente. Il database utilizzato è Sql Server, anch'esso in ambiente Microsoft.

Di seguito le specifiche dell'attuale sistema, al fine di permettere la eventuale replicabilità immediata del sistema:

1. AMBIENTE DI SVILUPPO: Microsoft Visual Studio 2013
2. LINGUAGGIO DI PROGRAMMAZIONE: Visual Basic.net
3. DATABASE: Microsoft SQL Server – Vers. 2014
4. APPLICATION SERVER: Microsoft Internet Information Server 7.

Attualmente tutto è installato su una macchina Windows Server 2008.

 <p>AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO</p> <p>UFFICIO AFFARI GENERALI E CONTRATTI</p> <p>UFFICIO BILANCIO E VERIFICA CONTABILE</p> <p>DIREZIONE RISORSE INFORMATIVE</p>	<p>SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO RELATIVO ALLA REALIZZAZIONE DELL'ANAGRAFE DI TUTTI I SOGGETTI TENUTI AL VERSAMENTO DEL CONTRIBUTO AGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO DELL'AUTORITA'.</p>
--	--

Il sistema attualmente predisposto è interrogabile e alimentabile anche dagli uffici nella sede dell'Autorità.

Il servizio oggetto di affidamento potrà essere quindi realizzato attraverso la predisposizione di un sistema informatico replicando l'architettura sopra descritta, da installare presso il Fornitore, o, in alternativa, attraverso la realizzazione del sistema *ex novo* su altra architettura scelta dal Fornitore e da installare presso lo stesso, ferma restando la garanzia delle attuali funzionalità e della disponibilità dei dati raccolti per le annualità 2013-2018. In entrambi i casi all'Autorità è riservata la proprietà dei dati e del codice sorgente sviluppato.

A questo scopo verrà messo a disposizione l'insieme completo delle tabelle dei dati del sistema nonché il codice sorgente dell'applicativo, che comprende tutte le funzionalità del sistema informatico attuale.

Il Fornitore dovrà garantire per l'intera durata contrattuale la piena funzionalità del sistema alle specifiche esigenze dell'Autorità nonché l'aggiornamento e l'implementazione dello stesso ai fini dell'adeguamento ad ogni cambiamento normativo e/o tecnologico dettato dalle Autorità di legge preposte o ai provvedimenti dell'Autorità in materia di contributo agli oneri di funzionamento.

DESCRIZIONE DI SINGOLE ATTIVITÀ

1. Delineazione del perimetro dei soggetti tenuti al versamento del contributo

Le imprese tenute al versamento del contributo di autofinanziamento dovranno essere individuate sulla base della normativa (art. 10, comma 7 ter della legge 287/90) e delle successive determinazioni dell'Autorità.

Si precisa che con la norma citata il legislatore ha previsto che l'Autorità sia finanziata attraverso un contributo, versato dalle società di capitale con ricavi superiori a 50 milioni di euro, di importo pari allo 0,08 per mille del fatturato risultante dall'ultimo bilancio. La soglia massima di contribuzione a carico di ciascuna impresa non può essere superiore a cento volte la misura minima.. L'Autorità può deliberare eventuali variazioni della misura e delle modalità di contribuzione nel limite massimo dello 0,5 per mille entro il tetto stabilito al citato comma 7-ter. La delibera è annualmente pubblicata sul sito dell'Autorità nella sezione dedicata al "Contributo agli oneri di funzionamento".

Il contributo deve essere versato entro il 31 luglio di ogni anno.

 <p>AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO</p> <p><i>UFFICIO AFFARI GENERALI E CONTRATTI</i></p> <p><i>UFFICIO BILANCIO E VERIFICA CONTABILE</i></p> <p><i>DIREZIONE RISORSE INFORMATIVE</i></p>	<p>SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO RELATIVO ALLA REALIZZAZIONE DELL'ANAGRAFE DI TUTTI I SOGGETTI TENUTI AL VERSAMENTO DEL CONTRIBUTO AGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO DELL'AUTORITA'.</p>
---	--

I soggetti obbligati dovranno, altresì, essere identificati con apposito codice ed individuati attraverso un set informativo, che consenta la raccolta dati da fonti ufficiali, messo a disposizione dal Fornitore, come dettagliato in sede di offerta tecnica, tenendo conto delle specificità e delle problematiche relative alla suddetta contribuzione, indicate anche nelle FAQ pubblicate sul sito informatico dell'Autorità www.agcm.it, nella sezione dedicata al "Contributo agli oneri di funzionamento", nonché in apposite comunicazioni o delibere dell'Autorità.

Il data base dovrà essere alimentato con le sotto indicate informazioni minime:

- denominazione società;
- codice fiscale
- indirizzo sede legale
- indirizzo PEC
- valore Ricavi/Fatturato
- data di approvazione bilancio ed esercizio di riferimento
- codice ATECO
- stato della società (attiva, cessata, in procedura concorsuale, etc)

Ai fini dell'individuazione dei soggetti tenuti al versamento del contributo, il Fornitore deve altresì provvedere alla predisposizione di richieste di informazioni specifiche dirette a determinate tipologie di società che richiedano trattazione specifica, al fine di acquisire i dati di bilancio necessari per definire l'assoggettamento delle società al versamento del contributo e/o l'ammontare del contributo dovuto. Tali informazioni dovranno, altresì, essere oggetto di accertamento mediante un riscontro con i dati indicati e forniti dall'Autorità.

In particolare il Fornitore predisporrà per l'Autorità specifiche richieste di informazioni dirette alle tipologie di Società per le quali la base di calcolo del contributo potrebbe essere diversa dalle voci esposte in bilancio, ovvero, non immediatamente desumibile dalle stesse.

Per questa attività il Fornitore si interfacerà con l'Autorità in ordine alle tematiche legali che possano interferire con le stesse richieste di informazioni. Ogni *form* di richiesta informazioni, prima di essere inviato, sarà approvato dall'Autorità stessa.

L'esito delle richieste di informazioni sarà valutato con l'Autorità per individuare le conseguenti azioni da porre in essere al fine di procedere al recupero delle somme eventualmente dovute.

 <p>AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO</p> <p><i>UFFICIO AFFARI GENERALI E CONTRATTI</i></p> <p><i>UFFICIO BILANCIO E VERIFICA CONTABILE</i></p> <p><i>DIREZIONE RISORSE INFORMATIVE</i></p>	<p>SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO RELATIVO ALLA REALIZZAZIONE DELL'ANAGRAFE DI TUTTI I SOGGETTI TENUTI AL VERSAMENTO DEL CONTRIBUTO AGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO DELL'AUTORITA'.</p>
---	--

Sarà cura dell'Autorità mettere a disposizione del Fornitore dati eventualmente in suo possesso per la definizione dei soggetti obbligati e/o la quantificazione del contributo dovuto.

Il Fornitore si impegna alla predisposizione di lettere di richiesta di informazioni e chiarimenti, ogni qualvolta ciò si rendesse necessario ai fini dell'individuazione delle Società rientranti nel perimetro di contribuzione o dell'ammontare del contributo.

Sarà cura del Fornitore la predisposizione di lettere di accompagnamento modulate in ragione dello strumento di pagamento previsto. Si precisa, a tal fine, che dovranno essere formulati *form* diversi di lettere, con allegato l'elenco delle Società, che il Fornitore sottoporrà all'approvazione dell'Autorità, a seconda della tipologia dei soggetti obbligati all'onere di contribuzione *de quo*.

La predetta attività dovrà essere resa entro il 31 maggio di ogni anno.

Per ogni fase di rilascio, il Fornitore dovrà curare l'aggiornamento tempestivo dei dati raccolti, alimentando conseguentemente il sistema per le relative elaborazioni.

2. Individuazione di soggetti inadempienti per ogni anno di contribuzione

A seguito della rendicontazione da parte della Banca Cassiera, il Fornitore, attraverso l'aggiornamento del sistema con i dati ricevuti, dovrà individuare i soggetti inadempienti, sia per mancato assolvimento dell'obbligo contributivo, sia per assolvimento tardivo ovvero parziale di detto obbligo. Entro il 30 settembre di ogni anno, il Fornitore dovrà trasmettere all'Autorità e successivamente, dopo verifica da parte di quest'ultima, alla Banca Cassiera, l'elenco dei soggetti inadempienti e l'importo della contribuzione prevista, maggiorata degli interessi per ritardato pagamento, al fine dell'emissione da parte della Banca di un sollecito di pagamento.

In particolare il Fornitore dovrà provvedere alla predisposizione delle lettere di sollecito, anche personalizzate, distinte per tipologia di Società ed importi di inadempienza, evidenziando sia la quota di contributo (totalmente e/o parzialmente) dovuto e non versato per l'annualità di riferimento, sia i relativi eventuali interessi legali.

Ogni lettera di sollecito, prima di essere inviata, sarà approvata dall'Autorità stessa.

Entro il 15 novembre di ogni anno, all'esito della rendicontazione della Banca Cassiera e dei relativi solleciti, dovranno essere consegnati all'Autorità i dati relativi agli inadempimenti per l'anno di riferimento, al fine di attivare le procedure di recupero attraverso iscrizione a ruolo.

 <p>AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO</p> <p>UFFICIO AFFARI GENERALI E CONTRATTI</p> <p>UFFICIO BILANCIO E VERIFICA CONTABILE</p> <p>DIREZIONE RISORSE INFORMATIVE</p>	<p>SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO RELATIVO ALLA REALIZZAZIONE DELL'ANAGRAFE DI TUTTI I SOGGETTI TENUTI AL VERSAMENTO DEL CONTRIBUTO AGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO DELL'AUTORITA'.</p>
--	--

A valle delle procedure di sollecito e in accordo con l'Autorità, ai fini della riscossione coattiva dei contributi non riscossi, per tutte le annualità previste dal contratto, il Fornitore invierà, previa trasformazione di tutti i dati necessari per l'iscrizione a ruolo (tra i quali denominazione del soggetto contribuente, ammontare, titolo esecutivo) nel format previsto dal sistema informatico dell'Agenzia delle Entrate – Riscossione, alla medesima Agenzia delle Entrate – Riscossione, i flussi relativi ai soggetti tenuti al versamento del contributo agli oneri di funzionamento dell'Autorità, parzialmente e totalmente inadempienti, completi di tutte le informazioni previste dal suddetto formato.

3. Rendicontazione.

Al fine di garantire una rendicontazione aggiornata relativamente a ciascuna fase del processo di riscossione del contributo, il Fornitore dovrà provvedere all'allineamento tempestivo dei dati contenuti a sistema con i dati raccolti ed in particolare dovrà:

- mantenere costantemente aggiornata l'anagrafica dei soggetti tenuti al versamento (es.: modifiche del fatturato di riferimento, modifiche del codice ATECO, eventuale applicazione di esenzioni in deroga, nonché tutti i dati anagrafici della società etc.);
- registrare tempestivamente tutti i versamenti dei contributi effettuati dalle Società tenute alla contribuzione, abbinandoli alle singole posizioni;
- a fronte dei riversamenti effettuati all'Autorità da parte dei singoli Agenti della Riscossione, curare, attraverso il sistema, la tracciatura della quota versata abbinandola ad ogni singolo soggetto iscritto a ruolo. Si precisa in merito che i dettagli dei riversamenti degli Agenti della Riscossione, saranno forniti dall'Autorità, non appena resi disponibili dall'Agenzia delle Entrate - Riscossione. I risultati di tutte le attività di riconciliazione dovranno risultare dal cruscotto denominato "Sintesi di contribuzione";
- istruire, in collaborazione con l'Autorità, gli eventuali sgravi/discarichi delle cartelle esattoriali che dovessero rendersi necessarie;
- a fronte di versamenti effettuati e non dovuti da parte dei singoli Soggetti, tracciare i rimborsi effettuati dall'Autorità, abbinandoli ad ogni singolo soggetto. In merito si precisa che i dettagli dei singoli rimborsi saranno forniti settimanalmente dall'Autorità tramite e-mail. I risultati di tutte le attività di riconciliazione dovranno risultare dal cruscotto denominato "Report rimborsi";
- alimentare in tempo reale i cruscotti "Sintesi di contribuzione" e "Report rimborsi".

 <p>AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO</p> <p>UFFICIO AFFARI GENERALI E CONTRATTI</p> <p>UFFICIO BILANCIO E VERIFICA CONTABILE</p> <p>DIREZIONE RISORSE INFORMATIVE</p>	<p>SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO RELATIVO ALLA REALIZZAZIONE DELL'ANAGRAFE DI TUTTI I SOGGETTI TENUTI AL VERSAMENTO DEL CONTRIBUTO AGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO DELL'AUTORITA'.</p>
--	--

- aggiornare, sulla base dei dati forniti dall'Autorità, la situazione delle società contribuenti sottoposte a procedure concorsuali, sulla base delle eventuali falcidie/pagamenti dilazionati.

4. Simulazione di scenario

Per ciascun anno di contribuzione previsto dal contratto, entro il 31 gennaio di ciascun anno, ovvero entro il 28.02.2019, con riferimento alla prima annualità di contribuzione, oggetto di affidamento, il Fornitore dovrà aggiornare i dati necessari per effettuare le simulazioni di scenario.

In particolare il Fornitore provvederà all'aggiornamento dei dati di riferimento (codice ATECO, ultimo bilancio approvato, comparti, etc.) al fine di consentire all'Autorità di effettuare, attraverso apposita funzionalità impostata a sistema, le "simulazioni di scenario" elaborate sulla base dei dati disponibili nella 'base dati', con riferimento all'ultima annualità.

5. Servizio di contact center e di call center

L'affidamento prevede, altresì, l'erogazione di un servizio di *contact center* ed un servizio di *call center*, che si occupi della presa in carico della richiesta di chiarimenti da parte dei soggetti obbligati.

Il Fornitore dovrà attivare, per l'intero anno e per tutte le annualità previste dal contratto, un servizio di *Contact Center*, operativo dal lunedì al venerdì, tra le 8:00 e le 20:00, festivi esclusi, attraverso l'apertura di una casella di posta elettronica, nonché un servizio di *Call Center* attraverso l'attivazione di un numero di telefono, attivo nel periodo dal 1° giugno al 10 agosto di ogni anno, attivo per 8 ore al giorno tra le 10:00 e le 18:00 (festivi esclusi), per fornire i chiarimenti necessari ai soggetti obbligati.

Il servizio di *Contact Center*, in particolare, dovrà fornire risposte a quesiti ordinari di tipo amministrativo contabile riferibili al contributo dovuto entro 3 (*tre*) giorni lavorativi dalla presa in carico del quesito stesso.

Per quesito ordinario si intende il quesito che trova una specifica soluzione nelle FAQ pubblicate sul sito dell'Autorità www.agcm.it.

In caso di quesiti non classificabili fra quelli ordinari e non facilmente risolvibili, dovranno essere inoltrati, attraverso il sistema, all'Autorità, che provvederà a formulare la relativa risposta.

 <p>AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO</p> <p>UFFICIO AFFARI GENERALI E CONTRATTI</p> <p>UFFICIO BILANCIO E VERIFICA CONTABILE</p> <p>DIREZIONE RISORSE INFORMATIVE</p>	<p>SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO RELATIVO ALLA REALIZZAZIONE DELL'ANAGRAFE DI TUTTI I SOGGETTI TENUTI AL VERSAMENTO DEL CONTRIBUTO AGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO DELL'AUTORITA'.</p>
--	--

Il Fornitore gestirà le richieste pervenute sulla casella di posta elettronica dedicata al contributo contributo@agcm.it.

Le risposte alle mail pervenute saranno gestite nel modo seguente:

- Casi semplici. In caso di quesiti e richieste facilmente risolvibili, il Fornitore risponderà alle mail non oltre 3 gg lavorativi successivi alla ricezione della mail.
- Casi complessi. Il fornitore risponderà con una email di cortesia al soggetto scrivente (non oltre 3 gg lavorativi successivi alla ricezione della mail) ed inoltrerà all'Autorità le eventuali richieste. L'Autorità stessa prenderà in carico la relativa situazione e darà comunicazione al Fornitore sulle decisioni assunte.

La predetta attività sarà resa in via continuativa per tutte le annualità previste dal contratto.

Il servizio di *contact center* ed il servizio di *call center* dovranno essere provvisti di un sistema di tracciatura delle segnalazioni che dovrà accettare, classificare e tracciare l'esito delle segnalazioni. Il sistema di tracciatura dovrà inoltre tener traccia dei ticket aperti e dello stato di evasione e dovrà, altresì, essere reso accessibile in tempo reale all'Autorità, attraverso apposito sistema.

6. **Reportistica**

Il Fornitore dovrà rendersi disponibile a fornire all'Autorità eventuali *report* che dovessero rendersi necessari, elaborati sulla base dei dati presenti a sistema.

7. **Clausola di continuità**

Il Fornitore dovrà garantire l'aggiornamento dei dati inseriti a sistema relativamente a situazioni pendenti relative ad annualità pregresse, alimentando conseguentemente il sistema per le relative elaborazioni, al fine di poter disporre di report aggiornati, in qualsiasi momento si rendesse necessario, durante il periodo di vigenza contrattuale.

Composizione del team minimo di lavoro

Il team di lavoro previsto dovrà essere composto da un numero minimo di risorse pari a 1 unità *Senior*, e di due Risorse Junior, salvo il maggior numero di risorse messe a disposizione.

La risorsa Senior dovrà essere in possesso idoneo titolo di laurea in discipline afferenti all'affidamento *de quo*, nonché di un'anzianità lavorativa di almeno otto anni ed un'esperienza lavorativa di almeno quattro anni nella elaborazione di progetti di consulenza strategica organizzativa e gestionale con riferimento alla revisione ed all'analisi di bilancio.

 <p>AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO</p> <p>UFFICIO AFFARI GENERALI E CONTRATTI</p> <p>UFFICIO BILANCIO E VERIFICA CONTABILE</p> <p>DIREZIONE RISORSE INFORMATIVE</p>	<p>SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO RELATIVO ALLA REALIZZAZIONE DELL'ANAGRAFE DI TUTTI I SOGGETTI TENUTI AL VERSAMENTO DEL CONTRIBUTO AGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO DELL'AUTORITA'.</p>
--	--

Le risorse junior dovranno essere in possesso idoneo titolo di laurea in discipline afferenti all'affidamento di cui trattasi, nonché un'anzianità lavorativa di almeno quattro anni ed un'esperienza lavorativa di almeno 2 anni nella elaborazione di progetti di consulenza strategica organizzativa e gestionale con riferimento alla revisione ed all'analisi di bilancio.

Ai fini del raggruppamento in anni verrà considerato 1 anno un periodo superiore a 6 mesi e 0 anni un periodo inferiore a 6 mesi.

Ogni concorrente dovrà fornire i profili tipici ed un campione di curriculum per ciascuna delle figure messe a disposizione nell'ambito del Team di lavoro offerto.

i. Modifiche del Team di lavoro

La rilevanza per l'Autorità del servizio oggetto della presente gara rende particolarmente stringenti i requisiti sull'impiego delle risorse che il fornitore metterà a disposizione per lo svolgimento delle attività oggetto del servizio. In questa ottica deve essere garantita la sostanziale stabilità del Team di Lavoro nel passaggio dalla fase di gara alla fase di erogazione del servizio.

Nel caso in cui si renda necessario sostituire uno o più componenti del Team di Lavoro durante la vigenza contrattuale, l'aggiudicatario si impegna ad effettuare la sostituzione con profili equivalenti ed a darne tempestiva comunicazione all'Autorità fornendo adeguate motivazioni. In ogni caso, l'eventuale sostituzione di componenti del Team di lavoro richiede, in capo ai sostituti, gli stessi requisiti professionali dei soggetti sostituendi indicati in sede di gara e comunque necessita di preventiva autorizzazione da parte dell'Autorità.

L'Autorità potrà, a suo insindacabile giudizio, richiedere in qualsiasi momento, la sostituzione di uno o più componenti del team laddove non riscontri competenze in linea con le proprie esigenze e, quindi, si rilevassero prestazioni non soddisfacenti.

Nei casi di sostituzione sopra specificati, l'aggiudicatario dovrà individuare un nuovo componente entro 10 giorni solari dalla richiesta dell'Autorità.

Fermo restando quanto previsto ai fini dell'applicazione delle penali di cui al successivo art. 12 degli Obblighi contrattuali e l'eventuale risarcimento del danno, è fatta salva la facoltà dell'Autorità di risolvere il contratto ai sensi dell'art.1456 del codice civile in caso di mancato rispetto dei termini suddetti.

 <p>AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO</p> <p><i>UFFICIO AFFARI GENERALI E CONTRATTI</i></p> <p><i>UFFICIO BILANCIO E VERIFICA CONTABILE</i></p> <p><i>DIREZIONE RISORSE INFORMATIVE</i></p>	<p>SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO RELATIVO ALLA REALIZZAZIONE DELL'ANAGRAFE DI TUTTI I SOGGETTI TENUTI AL VERSAMENTO DEL CONTRIBUTO AGLI ONERI DI FUNZIONAMENTO DELL'AUTORITA'.</p>
--	--

TEMPLATE per Curriculum Vitae

FIGURA PROFESSIONALE	
----------------------	--

Società		
Cognome e Nome		
Anno di nascita		
Ruolo		
Anno	Titoli di studio	Rilasciato da ...

Progressivo	Anno- mese e giorno	Esperienze lavorative

Anno/mese	Conoscenze

Per accettazione dell'Operatore economico
(Timbro e firma del Legale Rappresentante)
