



Data di pubblicazione: 03/10/2019

Nome allegato: *Informazioni complementari.pdf*

CIG: 7984372037;

Nome procedura: *Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, volta all'affidamento del «Servizio di pagamento delle prestazioni INPS al di fuori del territorio nazionale»*



Istituto Nazionale Previdenza Sociale
Direzione Centrale Acquisti e Appalti

ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Direzione Centrale Acquisti e Appalti

INFORMAZIONI COMPLEMENTARI

ex art. 74, comma 4, del D.Lgs. n. 50/2016

**Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60, del D.Lgs. n. 50/2016,
volta all'affidamento del «*Servizio di pagamento delle prestazioni INPS al di fuori del
territorio nazionale*»**

CIG:7984372037

Via Ciro il Grande, n. 21 – 00144 Roma

tel. +390659058600

C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001

1. QUESITO

Si chiede conferma che per le comunicazioni inviate ai pensionati a seguito del pagamento della pensione (capitolato par. 2.1.6 e ultimo capoverso) sarà riconosciuto all'appaltatore il rimborso delle spese postali. Analogamente sarà riconosciuto il rimborso delle spese postali per le ulteriori comunicazioni connesse al servizio di pagamento delle pensioni (es. invio codice per riscossione in contanti).

Chiarimento:

Come previsto dall'art. 1.3 del Capitolato tecnico «[...] I prezzi unitari di aggiudicazione del Servizio Principale e del Servizio Aggiuntivo sono onnicomprensivi e si intendono fissi e invariabili per tutta la durata del contratto.

Il costo dei Servizi Accessori deve intendersi ricompreso nei prezzi offerti per il Servizio Principale e per il Servizio Aggiuntivo.

Il prezzo unitario offerto dall'Appaltatore per lo svolgimento del Servizio Principale è comprensivo di tutti i compensi e gli oneri connessi allo svolgimento del medesimo Servizio Principale, incluse le commissioni di cambio, le spese postali e di recapito.»

2. QUESITO

Si chiede quale sia la modalità di contatto dei pensionati (mail, corrispondenza cartacea, ecc.) e la percentuale di pensionati contattabili a mezzo mail/PEC.

Chiarimento:

La modalità di contatto dei pensionati avviene mediante corrispondenza cartacea.

3. QUESITO

Si chiede di conoscere per singolo paese il numero di bonifici annui SEPA, NO SEPA, pagamenti in contanti e assegni residuali.

Chiarimento:

Si rinvia all'allegato "A" alle presenti Informazioni Complementari, da intendersi parte integrante di queste ultime.

4. QUESITO

In riferimento a quanto previsto all'art. 2.1.4 del capitolato, si chiede se la comunicazione di sospensione sarà inviata da INPS "nel mese che precede la data di scadenza del pagamento" o "entro 3 giorni antecedenti al giorno del pagamento".

Chiarimento:

Le richieste di sospensione vengono trasmesse al Fornitore ogni volta che sia necessario. L'art. 2.1.4 del Capitolato specifica anche che il Fornitore è tenuto a dare seguito a tutte le richieste in ogni momento pervenute, chiarendo che, per quelle pervenute entro 3 giorni antecedenti il pagamento, il Fornitore è tenuto a restituire integralmente all'INPS gli importi oggetto del pagamento, indipendentemente dalla disponibilità di somme presenti sul conto corrente del beneficiario INPS.

5. QUESITO

In riferimento al servizio di call center multilingua per i pensionati, al fine di stimare correttamente il costo del servizio, si chiede di conoscere il numero medio di contatti giornalieri.

Chiarimento

Il numero complessivo dei contatti telefonici o a mezzo mail è fortemente influenzato da vicende che riguardano l'andamento del servizio di pagamento e possono variare anche in maniera consistente da un anno all'altro. A titolo puramente indicativo si riportano i dati comunicati dall'attuale Appaltatore riferiti al biennio 2017/2018:

Anno 2017

Pensionati:

**21.130 contatti a mezzo mail;
27.480 contatti per via telefonica.**

Patronati:

**16.500 contatti a mezzo mail;
8.800 contatti per via telefonica.**

Anno 2018

Pensionati:

**19.200 contatti a mezzo mail;
39.100 contatti per via telefonica.**

Patronati

**15.700 contatti a mezzo mail;
10.500 contatti per via telefonica.**

6. QUESITO

Capitolato tecnico, par. 1.4 Obblighi degli Appaltatori: il paragrafo fa riferimento all'obbligo di disporre di Sportelli nei Paesi con più di 3000 beneficiari: Per i paesi con meno di 3000 beneficiari, in quale altra forma può essere eseguito il pagamento della pensione?

Chiarimento

Il capitolato definisce i requisiti minimi del servizio e specifica che l'Appaltatore deve garantire altresì la presenza di sportelli di pagamento di una filiale propria o di corrispondenti dirette nei Paesi in cui risiedono più di 3.000 (tremila) beneficiari: nulla esclude che il Fornitore, nel rispetto delle previsioni del contratto e del capitolato adottati gli stessi sistemi di pagamento anche negli altri Paesi o al contrario, nei Paesi con meno di 3.000 pensionati si avvalga di proprie corrispondenti.

7. QUESITO

Capitolato tecnico par. 2.1.5 Moneta di pagamento: la Moneta di ricezione deve essere definita al momento dell'invio del flusso di pagamento. Sarà dunque Inps a comunicare per ogni pensionato la valuta di ricezione prescelta del pensionato stesso che l'avrà selezionata tra quelle disponibili per ogni Paese?

Chiarimento

INPS esegue i pagamenti in euro. Saranno i pensionati ad esprimere al Fornitore eventuali preferenze per valute diverse.

8. QUESITO

Capitolato tecnico par. 2.1.5 Moneta di pagamento: il paragrafo recita "Per i pagamenti elettronici da erogare in valute diverse dall'euro, si applica un tasso di cambio trasparente e concorrenziale selezionato tra i tassi interbancari negoziati nei mercati internazionali due giorni prima della data di precostituzione dei fondi da parte dell'istituto. L'Appaltatore fornirà evidenza all'INPS, mediante reportistica mensile, dei tassi di cambio di riferimento (fixing) utilizzati come benchmark ai fini della conduzione dell'operazione di cambio":

- a) E' possibile confermare che il primo capoverso non è valido per i pagamenti cash?
- b) E' possibile avere maggiori dettagli sulla tipologia di report richiesto?

Chiarimento

- a) **Si conferma. In questi casi sarà applicato dal partner d'appoggio un tasso di cambio appropriato conforme alla locale prassi di mercato e all'andamento dei tassi di cambio.**
- b) **Dovrà essere indicata la fonte utilizzata, la data del cambio, le valute interessate, l'ammontare delle transazioni effettuate e il tasso applicato.**

9. QUESITO

Capitolato tecnico par. 2.17 Pagamento a tutori o delegati: il tutore o delegato, ovvero chi effettivamente ritirerà la pensione in contanti, è sempre indicato come unico beneficiario da Inps nel flusso inviato all'Appaltatore o è prevista la casistica di pensione pagata a Tutore/Delegato non indicato nel flusso inviato da Inps?

Nel caso in cui nel flusso inviato da Inps sia previsto il pagamento ad un delegato o ad un tutore, è possibile che allo sportello si presenti il titolare della pensione per procedere alla riscossione?

Chiarimento

- a) **Attualmente, nei casi di nomina di tutore o delegato, il pagamento allo sportello viene disposto a nome del pensionato con l'ulteriore indicazione delle generalità anagrafiche e dei dati di residenza del tutore o delegato; in fase di rendicontazione l'Appaltatore restituirà l'informazione che il pagamento è stato riscosso dal tutore o delegato alla riscossione.**
- b) **In caso di delegato il pensionato può riscuotere direttamente mentre nel caso di tutore solo quest'ultimo può ricevere il pagamento.**

10. QUESITO

E' possibile avere informazioni sull'importo massimo di pensione da pagare per singolo Paese, in modo da poter verificare eventuali restrizioni a riguardo imposte dalla normativa locale sul pagamento cash nel Paese di ricezione?

Chiarimento

Non esiste un importo massimo prefissato. Tuttavia, per alcuni Paesi, le normative locali possono prevedere limiti d'importo per la riscossione in euro, consentendo in questi casi la riscossione in contanti unicamente in valuta locale (vedi Argentina).

11. QUESITO

Capitolato tecnico par. 2.1.5 Modalità di pagamento: oltre al documento di identità necessario per identificare il beneficiario, quali documenti sono da presentare allo sportello per riscuotere la pensione in contanti?

Chiarimento

Il documento d'identità e altra documentazione eventualmente richiesta dalla normativa locale. Il sistema di pagamento allo sportello può prevedere anche che il pensionato sia in possesso di un codice identificativo della transazione (MTCN) e altre modalità che assicurino che il pagamento avvenga a favore del pensionato.

12.QUESITO

Per quanto riguarda il pagamento in contanti, al fine di rendere più sicuro il processo di pagamento ed evitare il rischio di frode, si chiede conferma che possa essere previsto l'invio al pensionato di un codice univoco di identificazione della transazione che sarà poi richiesto allo sportello per procedere alla riscossione del rateo della pensione. In tal caso, dovendo comunicare il codice al beneficiario, sarà necessario un canale di comunicazione (email, cellulare, etc.) per fornirglielo per ciascun pagamento emesso.

Chiarimento

L'invio di un codice univoco di identificazione della transazione appare una soluzione coerente con la finalità di ridurre il rischio di frodi. Il canale di trasmissione del codice al pensionato deve essere scelto e gestito dal Fornitore ed essere funzionale al buon funzionamento del servizio.

13.QUESITO

Si chiede di fornire il dato aggiornato delle divise di regolamento delle rendite pensionistiche ai beneficiari di cui all'allegato B, in deroga al pagamento in Eur previsto.

Chiarimento

Si rinvia all'allegato "B" alle presenti Informazioni Complementari, da intendersi parte integrante di queste ultime.

14.QUESITO

Si chiede se i flussi con le disposizioni di pagamento pervenute da INPS conterranno disposizioni di pagamento, relative alle succitate deroghe, già espresse nella divisa richiesta dal beneficiario o meno.

Chiarimento

No, l'Istituto dispone i pagamenti in euro.

15.QUESITO

In riferimento all'Art. 2.1.4 del capitolato tecnico, la sospensione può essere operata anche dalla Banca motu proprio, malgrado la mancata segnalazione da parte dell'istituto:

- *nel caso in cui rilevi il decesso del beneficiario o altro fatto che possa determinare la cessazione del diritto del beneficiario;*
- *per irreperibilità del beneficiario, in caso di tre disposizioni successive tornate all'Appaltatore medesimo.*

Si richiede di confermare che non sussistono altri casi di sospensione da parte della Banca oltre ai 2 citati dall'articolo 2.1.4.

Chiarimento

Si conferma il contenuto dell'art. 2.1.4 del capitolato tecnico.

16.QUESITO

In riferimento al servizio Accertamento esistenza in vita e della residenza del pensionato si richiede di confermare il tempo massimo di attesa di risposta da parte del pensionato prima di considerarlo "irreperibile" con conseguente sospensione dei pagamenti.

Chiarimento

Attualmente ai pensionati è concesso un termine di 120 giorni. Eventuali diversi termini potranno essere concordati tra l'Istituto e l'Appaltatore all'avvio o nel corso dell'esecuzione del servizio.

17.QUESITO

In riferimento al servizio Accertamento esistenza in vita e della residenza del pensionato si richiede di confermare se, nel caso di mancato risposta del pensionato alla prima richiesta, la banca è tenuta a inviare la seconda richiesta immediatamente o a decorrere di quale termine?

Confermare se occorre attendere fino al successivo ciclo di verifiche.

Chiarimento

Le modalità di effettuazione dell'accertamento dell'esistenza in vita, nei limiti stabiliti dai documenti di gara, dovranno essere precisate dal concorrente in sede di offerta tecnica e saranno oggetto di valutazione da parte della Commissione.

18.QUESITO

Se occorre inviare un sollecito senza attendere il ciclo successivo di verifiche, si richiede di confermare quanti solleciti occorrerà inviare, con quale cadenza temporale (es. settimanale, mensile) e se le spese postali saranno a carico dell'INPS o della banca.

Chiarimento

Le modalità di effettuazione dell'accertamento dell'esistenza in vita, nei limiti stabiliti dai documenti di gara, dovranno essere precisate dal concorrente in sede di offerta tecnica e saranno oggetto di valutazione da parte della Commissione.

Non è previsto l'addebito all'Istituto di spese postali. Si rinvia alla risposta al quesito 1).

19.QUESITO

In riferimento all'art. 3.1 del capitolato tecnico, dove si stabilisce che "La verifica dell'esistenza in vita deve essere effettuata con modalità differenziate (per esempio attestazioni cartacee, riscossione personale in contanti, certificazioni, accesso a registri pubblici, etc.) che assicurino il rigore del controllo senza imporre oneri probatori eccessivi ai beneficiari, anche tenendo conto di situazioni personali particolari (es. allettati, detenuti)" si richiede di chiarire se e nel caso quali altre modalità differenziate potranno essere utilizzate oltre alle sopra citate.

Chiarimento

Le modalità di effettuazione dell'accertamento dell'esistenza in vita, nei limiti stabiliti dai documenti di gara, dovranno essere precisate dal concorrente in sede di offerta tecnica e saranno oggetto di valutazione da parte della Commissione.

20.QUESITO

Si chiede di confermare se INPS conserva i dati personali dei pensionati ed è, nel caso, autorizzato a fornire l'indirizzo di posta elettronica e/o recapito telefonico degli stessi.

Chiarimento

L'INPS, per lo svolgimento delle sue funzioni istituzionali, tratta, e, dunque, anche conserva i dati acquisiti presso gli interessati; tali dati, però, possono essere messi a disposizione di terzi esclusivamente se ciò sia previsto da norma di legge e/o regolamento: tale possibilità, pertanto, appare preclusa nel caso in argomento.

21.QUESITO

In caso INPS sia a conoscenza e sia autorizzato a fornire alla banca indirizzo di posta elettronica e/o recapito telefonico dei pensionati, si richiede di confermare se ne è consentito l'uso alla banca per contattare i pensionati in sostituzione oppure in aggiunta all'invio delle comunicazioni richieste via posta.

Chiarimento

I dati personali dei pensionati (indirizzi mail, recapiti telefonici), in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 5, co.1, lett. b, Regolamento UE 2016/679, cioè che i dati vengano "raccolti per finalità determinate, esplicite e legittime, e successivamente trattati in modo che non siano incompatibili con tali finalità" e lett. c che i dati personali siano "adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono stati trattati", non possono essere forniti alla Banca aggiudicataria del servizio di pagamento delle pensioni erogate a beneficiari residenti all'estero.

22.QUESITO

In riferimento all'art. 2.1.6 del capitolato tecnico si richiede di confermare se alla banca è consentito l'invio della prima comunicazione al pensionato per informarlo della disponibilità delle somme e delle modalità di riscossione delle medesime con la comunicazione relativa al servizio Accertamento esistenza in vita e residenza del pensionato.

Chiarimento

Si tratta di comunicazioni che hanno finalità diverse ma non si può escludere in assoluto che possano essere contestuali; dipende dalle modalità e dalla tempistica scelte dall'Appaltatore per la verifica di esistenza in vita.

23.QUESITO

Si richiede di confermare se in caso di morte del pensionato l'aggiornamento del file dei pagamenti sarà a carico della banca o dell'INPS.

Chiarimento

Nel caso in cui la notizia del decesso pervenga a INPS, l'erogazione della pensione sarà interrotta e l'Appaltatore non riceverà più i mandati di pagamento. Nel caso in cui la notizia del decesso pervenga ad INPS, quando questi ha già inoltrato il flusso dei pagamenti mensili, l'Istituto farà pervenire all'Appaltatore una richiesta di sospensione/riaccredito del pagamento. Se la notizia del decesso è acquisita dall'Appaltatore, questi è tenuto a sospendere i pagamenti e informare l'Istituto con i flussi di rendicontazione.

24.QUESITO

Si richiede di confermare se INPS attribuisce codice unico identificativo ad ogni pensionato.

Chiarimento

L'identificazione del pensionato è effettuata attraverso i dati anagrafici e il codice fiscale nonché attraverso la chiave identificativa della/e pensione/i (codice categoria, codice sede e numero di certificato).

25.QUESITO

Si richiede di confermare se l'Istituto invierà comunicazione ai Patronati, agli uffici diplomatici delle Ambasciate per informare il vincitore del bando di gara d'appalto.

Chiarimento

L'aggiudicazione del servizio e l'Aggiudicatario saranno oggetto di comunicazioni a Patronati e al MAECI.

26.QUESITO

Si richiede di confermare se l'Istituto invierà comunicazione ai pensionati/beneficiari per informare il vincitore del bando di gara d'appalto.

Chiarimento

L'Aggiudicazione della gara sarà pubblicata nelle forme di legge e sul sito istituzionale dell'INPS.

27.QUESITO

In riferimento al Servizio Accertamento esistenza in vita dei pensionati, si richiede di confermare se è disponibile indicazione da parte dell'istituto del numero percentuale di verifiche consigliate per i pensionati residenti all'estero con pagamento eseguito in Italia.

Chiarimento

Non si può parlare di "verifiche consigliate" in quanto le verifiche di esistenza in vita saranno effettuate su richiesta dell'Istituto che individuerà di volta in volta i soggetti da controllare.

28.QUESITO

Si richiede di specificare in quali lingue sono consentite le conversazioni multi-lingua.

Chiarimento

Tale requisito dovrà essere rappresentato in sede di offerta tecnica e sarà oggetto di valutazione da parte della Commissione.

29.QUESITO

Si richiede di confermare quali dati personali dei pensionati saranno messi a disposizione della banca dall'Istituto.

Chiarimento

L'allegato n. 3 al Capitolato tecnico (Tracciato proprietario) è il riepilogo delle informazioni trattate nei flussi dispositivi dei pagamenti delle prestazioni pensionistiche e non pensionistiche.

30.QUESITO

In riferimento all'Allegato 5 e all'ammontare delle spese postali che l'appaltatore è tenuto ad includere nel resoconto dell'Istituto, si richiede di specificare se la banca dovrà raccogliere tali dati dai pensionati stessi.

Chiarimento

Si tratta di spese postali sostenute dalla banca.

31.QUESITO

Si richiede di chiarire se l'Istituto potrà fornire alla banca i dati dei pensionati a cui è riconosciuta una disabilità o invalidità.

Si richiede confermare se la banca dovrà raccogliere tali dati dai pensionati medesimi.

Chiarimento

- a) L'Istituto fornirà i dati necessari per il pagamento descritti nei documenti di gara e nel rispetto della normativa riguardante il trattamento dei dati sensibili.**
- b) La Banca non dovrà richiedere ai pensionati informazioni relative a disabilità/invalidità, anche se non si può escludere che siano i pensionati stessi a fornire tali informazioni ad es. quando richiedono di ricorrere a modalità facilitate di dimostrazione dell'esistenza in vita perché limitati nelle loro possibilità di spostamento (es. soggetti allettati).**

32.QUESITO

Si richiede di confermare e dare evidenza che i pensionati hanno dato il consenso al trattamento dei loro dati personali da parte della banca per l'espletamento del servizio primario di pagamento come quello secondario della Verifica di esistenza in vita.

Chiarimento

L'INPS agisce senza il consenso dell'interessato, ma sulla base delle norme che indicano il compito di interesse pubblico da svolgere e conferiscono i poteri pubblici di cui è investito. Pertanto, nessun trattamento effettuato è sorretto dal consenso dell'interessato che, nei termini di cui agli artt. 13 e 14 del citato Regolamento UE, è informato delle finalità e delle modalità con cui le operazioni sono svolte.

33.QUESITO

Si richiede di confermare la stima del numero di verifiche di esistenza in vita previste in un anno; all'art. 1.3 del capitolato tecnico si confermano 250 mila verifiche nel 2018, in un triennio quindi dovrebbe essere un totale di 750 mila verifiche e non 850 mila come confermato.

Chiarimento

Le quantità riportate nei documenti di gara sono meramente indicative. Nel 2018 non sono state effettuate verifiche per alcuni gruppi di pensionati che risiedono e riscuotono all'estero, e non è stata fatta alcuna verifica per i pensionati che risiedono all'estero e riscuotono in Italia. Tenuto conto del carattere meramente indicativo dei numeri, non si esclude che nel periodo di vigenza del contratto le verifiche siano in numero maggiore o inferiore rispetto a 850.000.

34.QUESITO

In riferimento all'art. 2.14 e 2.1.6 del capitolato tecnico si richiede di specificare in dettaglio i requisiti tecnici da rispettare laddove in caso di sospensione di pagamenti la banca è tenuta a segnalare telematicamente all'istituto la sospensione.

Chiarimento

Sono quelli dei flussi di rendicontazione, che, nel caso di sospensione, si concretizzano in Rendicontazione del Non Pagato o del Riaccredito.

35.QUESITO

In base all'art. 1.4 del capitolato tecnico, "con riferimento al Servizio Principale, l'Appaltatore deve garantire altresì la presenza di sportelli di pagamento di una filiale propria o di corrispondenti dirette nei Paesi in cui risiedono più di 3.000 (tremila) beneficiari".

Si richiedono chiarimenti riguardo ai requisiti richiesti riguardo lo sportello di pagamento.

Confermare se la presenza di filiali o banche corrispondenti nei paesi esteri ottempera al requisito richiesto oppure è necessaria la presenza di sportelli ad hoc.

Chiarimento

- a) Fermo restando che il servizio di pagamento deve rispettare tutte le condizioni previste dai documenti di gara, le caratteristiche degli sportelli dovranno essere specificate dal concorrente in sede di offerta tecnica e saranno oggetto di valutazione da parte della Commissione.**
- b) Non sono necessari sportelli ad hoc purché il servizio svolto, attraverso filiali e corrispondenti, rispetti tutte le condizioni previste dai documenti di gara**

36.QUESITO

Si richiede di confermare i requisiti da ottemperare in merito ai certificati che devono essere rilasciati dall'unità operativa.

Chiarimento

Si rappresenta l'impossibilità di riscontrare il quesito per la poca chiarezza dello stesso.

37.QUESITO

Si richiede di confermare il volume dei pagamenti non riscossi con dettaglio di valuta e moneta di denominazione.

Chiarimento

Per i volumi dei pagamenti non riscossi si rinvia alla risposta al quesito *sub* 76, si precisa che la valuta adottata è l'euro.

38.QUESITO

Si richiede di confermare il volume dei pagamenti corrisposti per ogni divisa diversa dall'euro.

Chiarimento

Si rinvia alla risposta al quesito *sub* 13.

39.QUESITO

Si richiede di chiarire in quali casi è prevista la valuta retrodatata e se si applica solo ai casi di pagamenti non riscossi.

Chiarimento

La refusione degli importi di pensione con valuta compensata si applica in via generale a tutte le richieste di accredito per cui l'Appaltatore riaccredita, integralmente o parzialmente in caso di incapienza del conto al momento della richiesta, ad INPS tali somme (vedi art.2.1.8 del capitolato tecnico: "...La somma per cui è stato richiesto un riaccredito deve essere riaccreditata dalla Banca integralmente o parzialmente nei casi di incapienza del conto al momento della richiesta o nel caso in cui si sia verificata una variazione del tasso di cambio. I riaccrediti debbono avvenire con valuta compensata, pari cioè alla valuta di addebito originario all'Istituto.").

In particolare tale previsione è applicabile alle somme che risultino indebitamente riscosse da persona diversa dal beneficiario (vedi art.2.1.11 del capitolato tecnico: "...L'Appaltatore è tenuto a rifondere all'INPS, entro 90 (novanta) giorni dalla richiesta, tutte le somme che risultino indebitamente riscosse da persona diversa dal beneficiario, con valuta compensata, pari cioè alla valuta di addebito originario all'Istituto....").

40.QUESITO

In riferimento all'art. 2.2 PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI INPS UNA TANTUM AL DI FUORI DEL CIRCUITO DOMESTICO - si richiede di specificare i requisiti dell'elenco analitico da trasmettere all'Istituto.

Chiarimento

L'elenco analitico da trasmettere alle Sedi INPS deve riportare gli stessi dati contenuti nel tracciato proprietario di disposizione pagamenti prestazioni non pensionistiche di cui all'allegato 5 del capitolato (dati anagrafici e di residenza del destinatario, coordinate bancarie del destinatario, dati del pagamento e relative modalità e dati del lotto).

41.QUESITO

Confermare se i pensionati sono tenuti ad aggiornare contattando tempestivamente la banca in caso di variazione dei loro dati personali (per es. indirizzo, conto corrente).

Chiarimento

E' interesse dei pensionati fornire gli aggiornamenti dei propri dati.

42.QUESITO

Con riferimento all'All.1 al Capitolato tecnico "Volumi statistici dei pagamenti all'estero nel 2018" si richiede indicazione delle modalità di pagamento per paese (numero di bonifici, numero di assegni, numero di contanti allo sportello).

Chiarimento

Si rinvia alla risposta al quesito sub 3.

43.QUESITO

Con riferimento all'All. 1 al Capitolato tecnico "Volumi statistici dei pagamenti all'estero nel 2018" si richiede indicazione della divisa pagata nel paese di riferimento.

Chiarimento

Si rinvia alla risposta al quesito sub 13.

44.QUESITO

Con riferimento all'art. 2.1.1. del capitolato tecnico

- a) *si prega di indicare le modalità di eventuali pagamenti a "Istituzioni Estere" fornendo un esempio esplicativo;*
- b) *si prega di indicare i paesi di residenza di suddette istituzioni estere qualora fossero diversi (in aggiunta) alla lista dei paesi di residenza dei pensionati.*

Chiarimento

- a) **Si tratta di pagamenti effettuati sui conti correnti delle Istituzioni in tutto analoghi ai pagamenti effettuati a favore dei pensionati.**
- b) **Le Istituzioni hanno sede nei Paesi in cui risiedono pensionati.**

45.QUESITO

Con riferimento agli artt 2.18 e 2.1.12 del Capitolato tecnico vengono indicate come valute di riaccredito (i) valuta compensata, (ii) valuta media ponderata e (iii) valuta ultimo giorno del mese precedente: Si richiede chiarimento in merito alla valuta di eventuali riaccrediti per qualsivoglia motivo.

Chiarimento

I riaccrediti sono costituiti dalle rate divenute riaccreditabili entro l'ultimo giorno del mese precedente a quello in cui viene trasmesso dalla banca il corrispondente flusso telematico con tutti i dettagli ed effettuati unicamente con valuta ultimo giorno del mese precedente.

46.QUESITO

Con riferimento all'art. 1.3 del capitolato tecnico si richiede indicazione dell'importo annuo relativo ai 7000 pagamenti una tantum.

Chiarimento

Si rinvia all'allegato "C" alle presenti Informazioni Complementari, da intendersi parte integrante di queste ultime.

47.QUESITO

Con riferimento all'art. 5 (importi a base gara) del Disciplinare di Gara, si chiede di confermare che l'importo di euro 21.988.700,00 è riferito ad un periodo di tre anni (36 mesi).

Chiarimento

Si conferma.

48.QUESITO

Con riferimento al punto D. Sub Procedimento di anomalia delle offerte del Disciplinare di gara, si richiede definizione di offerta anormalmente bassa.

Chiarimento

Ai sensi dell'art. 97, comma 3, del d. lgs. 50/2016 (Codice appalti) "Quando il criterio di aggiudicazione è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa la congruità delle offerte è valutata sulle offerte che presentano sia i punti relativi al prezzo, sia la somma dei punti relativi agli altri elementi di valutazione, entrambi pari o superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punti massimi previsti dal bando di gara."

49. QUESITO

Con riferimento all'All. 6 Schema di offerta tecnica, Tabella 2, si prega di chiarire esattamente per quali servizi si richiede la gratuità.

Chiarimento

Si fa riferimento all'attivazione di un numero telefonico gratuito per il servizio clienti, come indicato al sub-criterio C.2 dei criteri di valutazione dell'offerta tecnica riportati sul Disciplinare di gara.

50. QUESITO

Con riferimento all'art. 19 F.a) del disciplinare di gara, si prega di confermare che le copie dei bilanci non dovranno essere tradotte in italiano, ma che potrà essere predisposta una dichiarazione di comprovata capacità finanziaria in italiano.

Chiarimento

Si rinvia all'art. 19 F.a) del disciplinare di gara, ai sensi del quale "[...] con riferimento ai criteri di selezione di cui al precedente art. 8, comma 5, lett. b), del presente Disciplinare, copia del bilancio consuntivo (qualora la pubblicazione del bilancio sia obbligatoria in base alla legislazione del paese di stabilimento dell'Operatore Economico), compresi gli allegati, o di altri documenti tributari e fiscali relativi ai tre esercizi finanziari interessati (con l'indicazione dei punti specifici dai quali sia possibile evincere il patrimonio netto dichiarato, risultante dal Conto Economico - voce "Ricavi da vendite e prestazioni" e il rapporto tra attività e passività) che, alla data di riferimento, risultino depositati.

L'Operatore Economico che, per fondati motivi, non sia in grado di presentare le referenze chieste dall'Istituto potrà provare la propria capacità economica e finanziaria mediante un qualsiasi altro documento considerato idoneo dalla Stazione Appaltante.

La documentazione a comprova dei requisiti fornita dagli Operatori dovrà essere prodotta in lingua italiana. In caso di documenti in lingua diversa da quella italiana, i medesimi dovranno essere accompagnati da una traduzione in lingua italiana certificata conforme al testo originale dalle autorità diplomatiche o consolari italiane del Paese in cui sono stati redatti, oppure da un traduttore ufficiale."

51. QUESITO

Con riferimento all'all. 1 al capitolato tecnico e all. 6 - Schema di offerta tecnica, si prega di chiarire cosa si intende per:

B.V.A. GERMANI

C.R.A.M. FRANCIA

D.S.S. AUSTRALIA

D.S.S. REGNO UNITO

DIPENDENZE BRITANNICHE

INASTI BELGIO

L.V.A. GERMANIA

P.V.A. AUSTRIA

P.V.A.A. AUSTRIA

Chiarimento

Si tratta di Istituzioni previdenziali dei Paesi indicati.

52.QUESITO

In riferimento all'art. 2.1.4 (sospensione dei pagamenti) e ai 3 tentativi si richiede di confermare se è in caso di "irreperibilità del beneficiario, in caso di tre disposizioni successive tornate all'Appaltatore medesimo" si richiede di confermare la tempistica (quanto tempo deve trascorrere tra il primo tentativo e il secondo; quanto tempo deve trascorrere tra il secondo e il terzo).

Chiarimento

Il capitolato tecnico prevede di tre disposizioni successive, si riferisce cioè a tre pagamenti successivi (non andati a buon fine) effettuati secondo la periodicità propria dei pagamenti delle pensioni. Quindi, se i pagamenti successivi sono mensili, tra il primo e il secondo passa un mese, se semestrali passano sei mesi e se annuali passa un anno.

53.QUESITO

Si chiede di confermare se INPS necessita accesso ai sistemi informatici della banca per visionari dati, resoconti, statistiche. Si chiede di confermare se gli aggiornamenti del database INPS a cura della banca possono ritenersi sufficienti.

Chiarimento

L'aggiornamento dei flussi di rendicontazione dei pagamenti e della rendicontazione della Certificazione di esistenza in vita sono sufficienti al popolamento della base dati dell'INPS. Ulteriori informazioni, che saranno rese disponibili attraverso accessi protetti al database dell'Appaltatore, quali lo stato dei pagamenti o l'avvenuto accertamento dell'esistenza in vita di un pensionato o resoconti dell'attività o dati statistici, dovranno essere specificati dal concorrente nell'offerta tecnica e saranno oggetto di valutazione da parte della Commissione.

54.QUESITO

In riferimento All. 2 capitolato tecnico e ai pagamenti verso pensionati residenti in paesi sanzionati, si richiedono i seguenti chiarimenti:

- a) Valuta di pagamento utilizzata per pagamento pensioni verso i paesi sanzionati (confermare se pagamenti in euro o anche altre divise);*
- b) Confermare dettagli della Licenza autorizzativa rilasciata all'INPS per eseguire pagamenti verso paesi sanzionati, specificando ente autorizzativo, ambito applicativo, data emissione, validità.*

Chiarimento

- a) L'Appaltatore esegue i pagamenti in euro, salvo diverse disposizioni valutarie del Paese straniero interessato. È data facoltà al beneficiario di optare per la riscossione in moneta locale.**

- b) Attualmente, le licenze sono richieste al Dipartimento del Tesoro statunitense (Office of Foreign Assets Control - OFAC) ed ottenute dal Fornitore per conto di INPS.**

55.QUESITO

In riferimento all'art. 2.1.6 Modalità di pagamento che prevede "Ove le condizioni locali non consentano alcuna delle modalità di pagamento sopra precisate, l'INPS può autorizzare l'Appaltatore all'emissione e spedizione di assegno circolare non trasferibile o altro titolo garantito dalla Banca." Si richiede di confermare i volumi di assegni utilizzati come modalità di pagamento nel triennio scorso.

Chiarimento

Si rinvia alla risposta al quesito sub 3.

56.QUESITO

In riferimento all'art. 2.1.6 "Nel caso in cui il conto corrente sia cointestato, l'Appaltatore dovrà acquisire apposita dichiarazione di responsabilità del cointestatario o dei cointestatori diversi dal beneficiario, i quali si obblighino alla restituzione delle rate di pensione o prestazione affluite sul conto dopo il decesso del beneficiario, fermo restando quanto previsto dal successivo articolo 2.1.11 ("Rifusione dei pagamenti irregolari).

L'Appaltatore è tenuto a rendere disponibili in forma telematica i dati identificativi dei suddetti cointestatori e a trasmettere la relativa documentazione a richiesta dell'INPS".

Si richiede di specificare la procedura adottata dall'Istituto per raccogliere la dichiarazione di responsabilità del cointestatario.

Chiarimento

La procedura è a carico dell'Appaltatore che dovrà specificarla in sede di offerta tecnica: può trattarsi di una richiesta al pensionato di fornire i dati dei cointestatori e le relative dichiarazioni di responsabilità.

57.QUESITO

Con riferimento all'art. 2.1.7 del capitolato tecnico chi dovrà mantenere le ricevute firmate dai tutori e/o delegati?

Chiarimento

L'Appaltatore o la filiale/corrispondente diretta o indiretta dell'Appaltatore che esegue il pagamento.

58.QUESITO

L'Istituto provvederà sempre in ogni caso ad indicare il metodo di pagamento al pensionato o ci sono eventuali casistiche in cui la banca deve decidere/modificare il metodo di pagamento? Si prega di fornire esempi di eventuali casistiche.

Chiarimento

L'Istituto fornisce le informazioni relative al metodo di pagamento; tuttavia nei casi in cui i pensionati comunichino all'Appaltatore il metodo di pagamento prescelto, senza aver informato preventivamente l'Istituto, o quando i flussi di disposizione sono stati già inviati dall'Istituto all'Appaltatore, questi, usando la diligenza specifica a lui richiesta, può tener conto delle indicazioni del pensionato.

59.QUESITO

Qualora i beneficiari cambiassero metodo di riscossione (i.e. coordinate bancarie) sarà cura dell'Istituto aggiornare i dati del beneficiario?

Chiarimento

L'Istituto fornisce le informazioni relative al metodo di pagamento comunicate dai pensionati.

60.QUESITO

In riferimento all'art. 4.1 SERVIZI DI ASSISTENZA AI BENEFICIARI si richiede di confermare il requisito di orario da rispettare (per. Es. 24hx7gg) per i vari canali "A tal fine deve essere realizzato un sistema multicanale di informazione ai beneficiari articolato nel modo seguente:

• *attivazione di un servizio clienti che potrà essere contattato dai beneficiari per la risoluzione delle eventuali difficoltà che dovessero insorgere nella riscossione delle somme erogate dall'INPS o nella gestione di servizi aggiuntivi connessi al servizio di pagamento; ai beneficiari dovrà essere reso disponibile **un sistema multicanale di accesso al servizio di assistenza, attraverso posta elettronica, telefono e posta ordinaria**".*

Chiarimento

Tale requisito dovrà essere rappresentato in sede di offerta tecnica e sarà oggetto di valutazione da parte della Commissione.

61.QUESITO

Si richiede di chiarire le modalità in cui i pensionati possono esprimere la loro preferenza circa la divisa da utilizzare per i pagamenti.

Chiarimento

La modalità dovrà essere specificata in sede di offerta tecnica e sarà oggetto di valutazione da parte della Commissione.

62.QUESITO

Con riferimento ai pensionati residenti in Argentina, si prega di specificare quanti richiedono pagamenti in divisa locale e quanti in altre divise, specificando quali e la metodologia di pagamento (es. contanti allo sportello, assegno oppure accredito in conto).

Chiarimento

Si rinvia alle risposte ai quesiti *sub 3* e *sub 13*.

63.QUESITO

Con riferimento all'art. 2.1.6 del capitolato tecnico si richiede di precisare se le spese eventualmente applicate al pagamento da banche intermediarie delle banche del beneficiario sono accettabili, poiché indipendenti dall'Appaltatore.

Chiarimento

Si ribadisce quanto riportato all'art. 2.1.6 del capitolato tecnico: "I pagamenti sono effettuati senza alcuna spesa a carico del beneficiario, ferme restando eventuali commissioni applicate, per il Servizio Principale, da istituti bancari selezionati dal

beneficiario (compresi gli intermediari scelti da tali Banche) al di fuori delle filiali e delle corrispondenti dirette o indirette dell'Appaltatore".

64.QUESITO

Nel caso in cui il pensionato comunichi nuove coordinate bancarie o altre informazioni personali direttamente alla banca, quali procedure di identificazioni vengono richieste alla banca?

Chiarimento

L'Appaltatore deve acquisire documenti d'identità o documenti comprovanti le coordinate bancarie e l'intestazione al pensionato del conto corrente (basta un qualsiasi documento della banca prescelta dal pensionato da cui siano desumibili tali dati).

65.QUESITO

Quanti pensionati allettati o detenuti al 31 dicembre 2018?

Come vengono pagati, con accredito in conto o allo sportello tramite delegati?

Si prega di fornire volumi precisi in merito ai paesi di residenza, metodologie di pagamenti, divise pagate.

Chiarimento

Tali dati non sono in possesso dell'Istituto.

66.QUESITO

Nel caso di allettati o detenuti, la certificazione in vita può essere fornita da delegati?

Chiarimento

Il delegato può essere il soggetto che materialmente trasmette la prova di esistenza in vita all'Appaltatore, mentre l'attestazione deve essere tale da garantire l'affidabilità della prova.

Per particolari situazioni soggettive (persone inabili, con limitazioni funzionali, ricoverati, detenuti, ecc.) sulle quali il pensionato non sia in condizione di fornire l'attestazione dell'esistenza in vita, l'attestazione potrebbe essere effettuata, ad esempio, dal direttore sanitario o altro responsabile della struttura di cura in cui il pensionato è ricoverato o dal direttore dell'istituto di pena in cui è recluso etc..

67.QUESITO

Si prega di fornire un diagramma di flussi di files di pagamenti, messaggistica, reporting tra l'Istituto e la banca.

Chiarimento

La richiesta non è pertinente all'oggetto dell'appalto.

68.QUESITO

Si prega di definire quale tipo di informazioni contiene il database condiviso ed il diagramma relativo di condivisione dei flussi.

Chiarimento

Le informazioni e lo schema dei flussi contenuti nel data base condiviso sono indicati nell'allegato 4al Capitolato tecnico, contenente il manuale tecnico Database Condiviso.

69.QUESITO

Si prega di fornire dati statistici in merito al numero di chiamate ricevute dal call center nell'ultimo anno.

Chiarimento

Si rinvia alla risposta al quesito sub 5).

70.QUESITO

Con riferimento all'art. 2.1.6 del capitolato tecnico si prega di definire:

- a) *Che tipo di attestazione deve essere fornita e con quali modalità?*
- b) *Cosa si intende "per via telematica"?*
- c) *Direttamente al pensionato?*
- d) *Quali altre modalità di trasmissione sono previste?*

Chiarimento

- a) **Si tratta di un'informativa circa i dati essenziali del pagamento come specificato nel capitolato tecnico.**
- b) **L'attestazione può essere cartacea o telematica: le modalità dovranno essere specificate nell'offerta tecnica.**
- c) **L'informativa deve giungere nella disponibilità del pensionato a cura dell'Appaltatore anche a mezzo degli operatori che provvedono localmente al pagamento.**
- d) **Altre modalità di trasmissione possono essere indicate dal concorrente in sede di offerta tecnica e saranno oggetto di valutazione da parte della Commissione.**

71.QUESITO

Relativamente al servizio di Assistenza ai beneficiari, si chiede di indicare:

- a) *L'orario di disponibilità del servizio,*
- b) *Il numero di contatti annui dell'ultimo triennio (possibilmente con la distinzione tra pensionati e patronati),*
- c) *La durata media dei contatti dell'ultimo triennio.*

Chiarimento

- a) **Tale requisito dovrà essere rappresentato in sede di offerta tecnica e sarà oggetto di valutazione da parte della Commissione.**
- b) **Si rinvia alla risposta al quesito sub 5.**
- c) **Il dato non è rilevabile dai dati trasmessi mensilmente dall'Appaltatore del servizio di pagamento.**

72.QUESITO

Si chiede di conoscere il numero di operatori INPS che accede al portale di governo.

Chiarimento

Dai dati forniti dall'attuale appaltatore, allo stato attuale risultano abilitati all'accesso al Portale ed all'utilizzo delle funzionalità presenti in tale procedura, circa 200 operatori di Strutture periferiche e centrali dell'Istituto.

73.QUESITO

Si chiede di avere evidenza del numero di pagamenti in moneta diversa da Eur per singolo Paese.

Chiarimento

Si rinvia alla risposta al quesito sub 13.

74.QUESITO

In merito alla funzione di riaccredito (Capitolato par. 2.1.8) si chiede di chiarire le modalità di gestione del rimborso parziale o totale da parte dell'Appaltatore. In particolare, nel caso di rate indebitamente disposte, qualora la Banca del Beneficiario, nel restituire le somme, applichi degli oneri o delle spese di rimborso, da chi vengono sostenute le spese? Dall'Appaltatore o dall'INPS?

Chiarimento

Il Capitolato par. 2.1.8 prevede in generale che "La somma per cui è stato richiesto un riaccredito deve essere riaccredita dalla Banca integralmente o parzialmente nei casi di incapienza del conto al momento della richiesta o nel caso in cui si sia verificata una variazione del tasso di cambio". Tenuto conto che il servizio deve avvenire senza aggravio di commissioni ulteriori rispetto al prezzo oggetto del contratto, il fornitore non potrà imporre oneri o spese di rimborso. Tuttavia, nei casi in cui tali oneri o spese di rimborso siano imposti da un operatore scelto liberamente dal pensionato al di fuori delle filiali e corrispondenti del Fornitore, quest'ultimo non sarà tenuto a sostenerne l'onere.

Per quanto concerne poi la rifusione dei pagamenti irregolari, si ricorda che il par. 2.1.11 dispone che "L'Appaltatore è tenuto a rifondere all'INPS, entro 90 (novanta) giorni dalla richiesta, tutte le somme che risultino indebitamente riscosse da persona diversa dal beneficiario, con valuta compensata, pari cioè alla valuta di addebito originario all'Istituto, nonché le relative commissioni corrisposte dall'INPS, a prescindere dal recupero dall'Operatore estero che localmente ha eseguito il pagamento o dal soggetto che ha indebitamente riscosso, nei casi seguenti:

- il pagamento sia avvenuto in violazione di quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico o dal Contratto;**
- l'Appaltatore, o la propria filiale o corrispondente diretta o indiretta locale, abbia agito senza la diligenza specifica richiesta per l'esecuzione del servizio;**
- l'Appaltatore, o la propria filiale o corrispondente diretta o indiretta locale, abbia avuto notizia del decesso del beneficiario prima dell'esecuzione del pagamento.**

Al di fuori dei casi precedenti, in caso di importi da recuperare a seguito di pagamenti effettuati dopo il decesso del pensionato, l'Appaltatore si impegna comunque a richiederne la restituzione alla banca del beneficiario."

75.QUESITO

In relazione al tema del riaccredito, si chiede di chiarire a chi è in capo la responsabilità, tra INPS e Appaltatore, nel caso in cui non sia possibile recuperare, parzialmente o totalmente, la somma erogata (es. per indisponibilità dei fondi sul c/c indebitamente accreditato).

Chiarimento

Si rinvia alla risposta al quesito sub 74.

76.QUESITO

Si chiede di avere evidenza, rispetto al flusso totale dei pagamenti, della percentuale dei riaccrediti e, rispetto al flusso complessivo dei riaccrediti, della percentuale:

- *delle rate di pagamento allo sportello e non riscosse entro il termine di validità;*
- *delle rate in pagamento su conto corrente in caso di mancato accredito delle somme;*
- *delle rate in pagamento restituite dal beneficiario perché non dovute;*
- *delle rate indebitamente disposte.*

Chiarimento

Il numero dei riaccrediti rispetto al flusso totale dei pagamenti è 34.414

- **Percentuale di riaccrediti rispetto al flusso totale dei pagamenti: 1,32**
- **Percentuale di riaccrediti delle rate in pagamento allo sportello e non riscosse entro il termine di validità: 1,22**
- **Percentuale di riaccrediti delle rate in pagamento su conto corrente in caso di mancato accredito: 2,95**
- **Percentuale di riaccrediti delle rate indebitamente disposte: 18,83**
- **La percentuale di riaccrediti delle rate in pagamento restituite dal beneficiario perché non dovute è un dato non rilevabile.**

77.QUESITO

In caso di partecipazione in Raggruppamento Temporaneo di Imprese, nell'"All.4 - Dichiarazione Integrativa" si chiede di indicare le categorie di competenza di ciascun operatore. Cosa si intende per Categorie di competenza?

Chiarimento

Per categoria di competenza si intende la tipologia di prestazione che si intende eseguire.

78.QUESITO

Si chiede se al fornitore subentrante saranno forniti i dati di contatto e le informazioni raccolte con l'ultimo accertamento in vita.

Chiarimento

È applicabile quanto previsto al punto 3.1 del capitolato tecnico: "Al fine di avviare una campagna di verifica generalizzata di esistenza in vita, l'INPS indicherà all'appaltatore i criteri secondo cui tale campagna deve essere organizzata e completata".

79.QUESITO

Si chiede come sarà strutturata la fase di start up del servizio. In particolare si chiede di poter avviare l'attività di pagamento delle pensioni solo al termine del completamento del processo di accertamento in vita.

Chiarimento

È applicabile quanto previsto al punto 3.1. del capitolato: "il Fornitore è tenuto a trasmettere, secondo le modalità che saranno concordate con l'Istituto prima

dell'avvio dell'esecuzione del servizio, le variazioni di indirizzo e residenza acquisite, nonché gli eventuali decessi”.

80.QUESITO

Con riferimento all'all. 1 al capitolato tecnico si prega di indicare eventuali volumi/relativi importi di pagamenti per beneficiari residenti in Crimea.

Chiarimento

Attualmente 4 pensionati che abitano in Crimea ricevono regolarmente i pagamenti con accredito su conti correnti accesi presso banche non sanzionate.

81.QUESITO

Si chiede di chiarire se in caso di partecipante succursale di banca comunitaria i requisiti di capacità economica e finanziaria si possono ritenere soddisfatti facendo riferimento alla casa madre, stessa entità economica del partecipante, senza ricorrere all'avvalimento.

Chiarimento

Non si conferma. I requisiti di capacità economica e finanziaria devono essere soddisfatti dall'operatore economico concorrente, ferma restando la possibilità di ricorrere all'avvalimento e agli altri istituti previsti a tal fine dal D.Lgs. 50/2016.

82.QUESITO

Con riferimento al Capitolato tecnico, art. 1.3, "spese postali e di recapito" si prega di chiarire quanti e quali invii di comunicazioni postali vengono previsti su base annuale e se tali comunicazioni verranno stampate dall'Istituto o se la stampa verrà richiesta all'Appaltatore.

Chiarimento

Non si tratta di spedizioni che vengono richieste dall'Istituto, ma si tratta di corrispondenza che il fornitore tenuto a spedire ai pensionati per l'accertamento di esistenza in vita, per fornire i dati identificativi dei pagamenti allo sportello etc. Si tratta cioè di comunicazioni che sono necessarie per l'espletamento dei servizi oggetto del contratto.

83.QUESITO

Si chiede di confermare che la documentazione prevista nel disciplinar di gara da sottoscrivere con firma digitale possa essere, in alternativa per i soggetti non residenti, sottoscritta in originale e trasmessa in pdf.

Chiarimento

Si rinvia a quanto stabilito dall'art. 3.2 del Disciplinare di Gara, ai sensi del quale "l'offerta per la presente procedura deve essere presentata esclusivamente attraverso il Sistema, e quindi per via telematica mediante l'invio di documenti elettronici sottoscritti con firma digitale, ove espressamente previsto”.

84.QUESITO

Con riferimento all' All_1_Schema di Contratto, Art 13 "Penali" pag. 18 Comma 1 "Fatta salva la responsabilità dell'Appaltatore da inadempimento e il risarcimento del maggior danno ai sensi dell'art. 1382 c.c., l'Appaltatore sarà tenuto a corrispondere all'Istituto le seguenti penali:

- un importo pari allo 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale di cui al precedente art. 8, comma 1, per ogni caso di ritardo nel pagamento delle pensioni rispetto alle tempistiche previste dal calendario di pagamento delle pensioni INPS stabilito dalla normativa vigente;
- un importo pari allo 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale, di cui al precedente art. 8, comma 1, per ogni caso di ritardo nella rifusione di singole rate pagate indebitamente, rispetto ai termini previsti dagli artt. 2.1.9/2.2.6 del Capitolato Tecnico;
-

Si chiede di indicare esplicitamente l'importo a cui si fa riferimento per il calcolo delle penali e/o di chiarire qual'è l'ammontare netto contrattuale per l'applicazione della penale "0,3 per mille" in quanto sembra non valido il riferimento "Art 8 comma 1".

Si rileva, infatti, che l'Art 8 non può fornire il parametro richiesto in quanto vuole normare le "Responsabilità dell'Appaltatore e garanzie" ed al comma 1 ha il seguente testo:

"L'Appaltatore dovrà adempiere secondo buona fede, diligenza e a regola d'arte a tutte le obbligazioni assunte con il presente Contratto, in base ai principi di cui al codice civile ed alle leggi applicabili."

Chiarimento

L'importo a cui si fa riferimento per il calcolo delle penali e/o l'ammontare netto contrattuale per l'applicazione della penale "0,3 per mille" si individua in quello indicato all'art. 7, comma 1, dello Schema di Contratto.

85.QUESITO

Con riferimento al documento *All_2_Capitolato_tecnico_rett*", Par. 3.1 "Accertamento dell'esistenza in vita e della residenza dei pensionati" pag 16 e 17, si rileva che, a differenza delle altre componenti di servizio presenti nell'appalto, per questa attività non è presente nel capitolato tecnico la descrizione del processo né una sintesi dello stesso con le caratteristiche minime che INPS si aspetta vengano implementate dal fornitore aggiudicatario.

Si chiede di fornire:

- a) la descrizione del processo attualmente impiegato per l'accertamento dell'esistenza in vita e della residenza dei pensionati
- b) lo schema del processo e le caratteristiche minime che INPS richiede per la specifica componente del servizio.

Chiarimento

- a) **Il processo di accertamento dell'esistenza in vita è descritto dettagliatamente nel messaggio dell'Istituto n. 004077 del 02/11/2018, allegato "D" alle presenti Informazioni Complementari, da intendersi parte integrante di queste ultime.**
- b) **In ogni caso si ribadisce che le caratteristiche dell'attività, nel quadro delle previsioni contenute nei documenti di gara, saranno espresse dal concorrente nell'offerta tecnica e saranno oggetto di valutazione da parte della Commissione.**

86.QUESITO

Con riferimento al documento *All_2_Capitolato_tecnico_rett*", Par. 3.1 "Accertamento dell'esistenza in vita e della residenza dei pensionati" pag. 16 e 17, a macchia di leopardo nei documenti di gara sono espresse alcune modalità per eseguire l'accertamento in vita.

Ad esempio

A. "La verifica dell'esistenza in vita deve essere effettuata con modalità differenziate (per esempio attestazioni cartacee, riscossione personale in contanti, certificazioni, accesso a registri pubblici, etc.)"

B. "L'Appaltatore deve favorire l'assolvimento da parte dei pensionati dell'onere di fornire la prova di esistenza in vita anche attraverso l'ausilio delle Rappresentanze diplomatiche e dei Patronati riconosciuti dalla legge italiana, anche mediante apposite procedure telematiche dirette alla generazione e alla trasmissione dei moduli di attestazione."

C. "la possibilità di attivare sistemi di fornitura di informazioni da parte di istituzioni estere o da altre Istituzioni".

In altre si parla di "strumenti alternativi" (rif §3.1 "è prevista l'esclusione di alcuni gruppi di pensionati nei confronti dei quali l'accertamento sarà effettuato attraverso strumenti alternativi o seguirà cadenze diverse, in base a valutazioni riguardanti la disponibilità di servizi di verifica alternativi, la possibilità di attivare sistemi di fornitura di informazioni da parte di istituzioni estere o da altre Istituzioni,")

Non si comprende se le modalità espresse in modo non organico sono da intendersi obbligatorie per l'implementazione del servizio dell'aggiudicatario oppure sono soltanto spunti che la Committente fornisce per la risposta tecnica dei concorrenti.

Parimenti non riusciamo a trovare nei documenti di gara gli "strumenti alternativi" a cui si fa riferimento né l'elenco degli strumenti per i quali riuscire a comprendere che sono "alternativi".

a) Si chiede di chiarire se le modalità espresse in modo non organico sono obbligatorie. Come conseguenza, si chiede di fornire l'elenco delle modalità di accertamento e i relativi schemi di processo che la committente richiede.

b) Si chiede di chiarire quali sono gli strumenti alternativi in modo di poter valutare gli impatti nell'economia del servizio offerto.

c) Si chiede di indicare quali sono le "istituzioni estere o da altre Istituzioni" e di fornire dettagli relativi alle modalità di interfacciamento con i loro sistemi.

Chiarimento

a) **Il capitolato tecnico esprime i requisiti del servizio attesi dalla Stazione appaltante, ma le modalità con cui il concorrente intende organizzare il servizio di verifica dell'esistenza in vita dovranno essere specificate nell'offerta tecnica e saranno oggetto di valutazione da parte della Commissione.**

b) **Tenuto conto che si tratta di un servizio a richiesta, riguarda i casi in cui, con riferimento a singoli pensionati o gruppi di pensionati, l'Appaltatore sarà esonerato dall'accertamento dell'esistenza in vita, in quanto INPS effettua la verifica con strumenti alternativi (ad es., attraverso scambio di dati con altre Istituzioni previdenziali, consolati etc.). Tali modalità alternative e le Istituzioni con cui INPS collaborerà per accertare l'esistenza in vita di singoli o gruppi di pensionati, non riguardano l'attività dell'Appaltatore.**

c) **Si rinvia alla risposta al punto b).**

87. QUESITO

Al termine delle verifiche ordinarie, in caso in cui il pensionato non ha fornito la prova dell'esistenza in vita, l'Istituto si riserva di chiedere all'Appaltatore di localizzare a sportello fino a due rate. Si chiede:

Nel caso in cui la corrispondente non preveda il pagamento a sportello come ci si comporta?

Chiarimento

Nell'offerta tecnica, il concorrente dovrà specificare se è in grado di assicurare il pagamento allo sportello e in quali Paesi. Questo sia in relazione al servizio principale che in relazione al servizio di accertamento esistenza in vita.

Le indicazioni contenute nell'offerta tecnica saranno oggetto di valutazione da parte della Commissione.

88.QUESITO

L'appaltatore è tenuto a trasmettere, secondo le modalità che saranno concordate con l'Istituto prima dell'avvio dell'esecuzione del servizio, le variazioni di indirizzo e residenza acquisite, nonché gli eventuali decessi. Si chiede:

Non è l'INPS che dato un tracciato proprietario deve fornire la base dati iniziale (indirizzo e coordinate bancarie) per l'esecuzione del servizio?

Chiarimento

L'Istituto fornirà i dati in suo possesso. L'Appaltatore, a sua volta, deve accertare i dati indicati nei documenti di gara e fornire le risultanze dei suoi accertamenti nei tempi e nei modi richiesti, che potranno essere ulteriormente specificati dal concorrente in sede di offerta tecnica.

89.QUESITO

Con riferimento alla forma di partecipazione alla procedura, ed a quanto previsto dall'art.3.3 "Registrazione" del Disciplinare si chiede di specificare, in caso di partecipazione in RTI costituendo:

a) se ciascuno dei membri del RTI debba essere registrati al Sistema su Portale CONSIP

b) qualora sia sufficiente la registrazione di un solo componente del RTI, si chiede se l'offerta possa essere presentata tramite l'utenza registrata della Mandante

Chiarimento

**Si rinvia al paragrafo 3.1 del "Manuale d'uso Acquisti in Rete P.A., Partecipazione a una gara di un'altra P.A. - Imprese", reperibile al seguente link:
https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/supporto_guide.html**

90.QUESITO

Si chiede se l'offerta possa essere firmata da un Procuratore dell'impresa diverso da quello già registrato a Sistema sul Portale CONSIP, ancorché munito dei poteri necessari ad impegnare l'impresa.

Chiarimento

Si rinvia al paragrafo 1 del "Manuale d'uso Acquisti in Rete P.A., Partecipazione a una gara di un'altra P.A. - Imprese", reperibile al seguente link:

https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/supporto_guide.html