



CITTÀ DI ALTAMURA
PROVINCIA DI BARI
SETTORE II BILANCIO FINANZA E PROGRAMMAZIONE



CAPITOLATO TECNICO

Allegato "A"

" Affidamento del servizio di supporto alla gestione diretta delle fasi di accertamento, liquidazione e riscossione ordinaria e coattiva delle entrate tributarie ed extratributarie dell'Ente, tramite un'architettura informatica integrata."

ART. 1

OGGETTO

Oggetto della presente gara è l'affidamento dei servizi di supporto alla gestione diretta delle fasi di accertamento, liquidazione e riscossione ordinaria e coattiva delle entrate tributarie ed extratributarie dell'Ente, in affiancamento agli uffici comunali, tramite un'architettura informatica integrata, sviluppata con tecnologie *web based* ed un "Portale del Contribuente", fruibile con modalità interattive, per consentire all'Ente una reingegnerizzazione dei processi ed una ottimizzazione e riorganizzazione delle attività dell'Ufficio Tributi e degli uffici e servizi dell'Ente preposti alla gestione di entrate tributarie ed extratributarie, allo scopo di incrementare l'efficienza,

l'efficacia e l'economicità dell'azione amministrativa nella gestione delle entrate stesse.

Le Entrate dell'Ente per le quali vengono richiesti i servizi di supporto innanzi richiamati si distinguono in:

- a) entrate oggetto di affidamento dei servizi di base, a seguito dell'aggiudicazione, per l'intera durata dell'appalto;
- b) entrate oggetto di affidamento opzionale, per le quali l'Ente si riserva, ai sensi dell'art. 57, comma 5, lett. "b" del Dlgs 163/2006, di affidare in un momento successivo all'affidamento dei servizi di base, in costanza del rapporto contrattuale, sulla scorta delle proprie esigenze organizzative, servizi analoghi e complementari.

I servizi di base e le soluzioni informatiche oggetto della gara dovranno consentire all'Ente:

- la razionalizzazione dei processi di gestione dell'Imposta Municipale Propria (IMU), ovvero del corrispondente tributo che, per effetto di eventuali modifiche legislative successive alla pubblicazione del bando di gara, sarà istituito al fine di assicurare agli enti locali un'entrata propria a titolo di imposta sul possesso di beni immobili presenti sul territorio comunale;
- la razionalizzazione dei processi di gestione della previgente Imposta Comunale sugli Immobili (ICI), per gli anni di imposta non ancora prescritti;
- la razionalizzazione dei processi di gestione della Tassa sui Rifiuti Solidi Urbani ordinaria e giornaliera (TARSU e TARSUG) ovvero della Tariffa di Igiene Ambientale, ovvero del Tributo comunale sui rifiuti e sui servizi di cui all'art 14 del DL 201/2011 e s.m.i., ovvero del corrispondente tributo o corrispettivo che, per effetto di eventuali modifiche legislative successive alla pubblicazione del bando di gara, sarà istituito al fine di assicurare agli enti locali entrate proprie a

fronte della gestione dei servizi di raccolta e smaltimento rifiuti ed altri servizi individuati dal legislatore;

- la razionalizzazione dei processi di gestione della previgente Tassa sui Rifiuti Solidi Urbani ordinaria e giornaliera (TARSU e TARSUG), per gli anni di imposta non ancora prescritti;

I servizi opzionali oggetto della gara dovranno consentire all'Ente:

- la razionalizzazione dei processi di gestione dell'Imposta Comunale sulla Pubblicità e del Diritto sulle Pubbliche Affissioni e della Tassa per l'Occupazione di Spazi ed Aree Pubbliche (TOSAP), ovvero dell'Imposta Municipale Secondaria di cui al D.lgs 23/2011 ovvero del corrispondente tributo che, per effetto di modifiche legislative, sostituirà tali tipologie di entrata di competenza degli enti locali;
- la razionalizzazione dei processi di gestione delle entrate patrimoniali e dei diritti mercatali.
- la razionalizzazione dei processi relativi alla partecipazione all'accertamento fiscale e contributivo da parte dell'Ente, ai sensi dell'articolo 1 del Decreto Legge 30 settembre 2005, n. 203 e successive modifiche ed integrazioni, attraverso opportune soluzioni informatiche in grado di incrociare le informazioni provenienti dai singoli uffici interessati dagli ambiti di intervento, previsti dalle Convenzioni vigenti, con le banche dati disponibili, fiscali e non, per una più agevole individuazione dei soggetti potenziali evasori di imposte erariali da segnalare all'Agenzia delle Entrate in modo qualificato.

Sia i servizi di base sia quelli opzionali dovranno assicurare all'Ente:

- l'integrazione e l'incrocio dei dati per l'attività di bonifica continua degli stessi, la creazione e l'aggiornamento della banca dati dei tributi locali con le attinenti risultanze catastali, il supporto alla gestione delle denunce/comunicazioni

inoltrate dai contribuenti ed alla relativa creazione di sistemi automatizzati di assistenza a favore degli stessi;

- l'analisi, l'integrazione e l'incrocio dei dati acquisibili dall'Ente relative alle diverse banche dati accessibili dallo stesso, attualmente ed in futuro, finalizzati al contrasto e recupero dell'evasione fiscale, quali a titolo esemplificativo:
 - Utenze elettriche, idriche e gas;
 - Successioni, Locazioni e Partite IVA;
 - Dichiarazioni dei redditi;
 - Atti del Registro;
 - Note di variazioni sugli immobili;
 - Planimetrie e dati metrici TARSU;
 - Accatastamenti e variazioni dei Fabbricati mai dichiarati;
 - Immobili ex rurali
 - SISTER: Catasto Fabbricati e Terreni e Conservatoria
 - Bonifici bancari
- la razionalizzazione dei processi di gestione della riscossione diretta spontanea, compresa quella conseguente alla lotta all'evasione fiscale "*secondo modalità che, velocizzando le fasi di acquisizione delle somme riscosse, assicurino la più ampia diffusione dei canali di pagamento e la sollecita trasmissione all'ente creditore dei dati del pagamento stesso*" ex art. 36 L. n. 388/2000);
- la razionalizzazione dei processi di gestione della riscossione coattiva, mediante predisposizione di ruoli ovvero di liste di carico per l'attivazione delle procedure di iscrizione a ruolo ovvero di ingiunzione fiscale da parte dell'Ente;
- la gestione unitaria delle entrate tributarie ed extratributarie, a mezzo di un unico documento dei pagamenti del contribuente, consultabile dal "Portale del

Contribuente”, attraverso un software di “Gestione integrata delle entrate” che si alimenti anche da software già in uso all’Ente ovvero mediante la sostituzione di tali software con applicativi più idonei;

- la comunicazione interapplicativa dei software di gestione integrata dei tributi con il software di “Gestione delle entrate”, per permettere al contribuente di poter visualizzare la propria posizione contributiva, effettuare pagamenti ed inviare comunicazioni con firma elettronica e/o digitale e/o altri sistemi di autenticazione, mediante accesso al portale digitale collegato altresì all’anagrafe civile ed al catasto;
- la elaborazione e predisposizione di certificazioni, attestazioni, estrazioni e trasmissioni dati, ecc. ad Enti e strutture, previste a carico dell’Ente da norme di legge o regolamentari ovvero da provvedimenti amministrativi statali o regionali, anche al fine di ottenere specifiche assegnazioni e/o contribuzioni, quali a titolo esemplificativo:
 - trasmissione dati relativi alle riscossioni ICI, ex DM 10/12/2008 o IS COP;
 - trasmissione dati relativi alle riscossioni di Imposta Comunale sulla Pubblicità, Diritto sulle Pubbliche Affissioni e Tosap, ex DM 26/04/1994;
 - comunicazione telematica dei dati catastali delle unità immobiliari TARSU all’Agenzia delle Entrate, ai sensi dell’art. 1, commi 106,107 e 108 della Legge Finanziaria 2007;
 - redazione della certificazione minori introiti I.C.I. derivanti dalla determinazione delle rendite catastali dei fabbricati compresi nella categoria D, secondo quanto disposto dal D.M. n. 197 del 01/07/2002;
 - trasmissione, comunicazione, interscambio o segnalazioni qualificate di dati e/o informazioni, previsti dalla normativa al tempo vigente, attraverso i portali Entratel e Siatel;

- l'elaborazione dinamica ed in tempo reale di simulazioni di gettito al variare di aliquote, tariffe, detrazioni, agevolazioni, ecc. per ciascuna entrata comunale.

In particolare, le soluzioni software dovranno garantire all'Ente di poter svolgere direttamente, attraverso i servizi di supporto e di affiancamento oggetto di gara, le seguenti attività:

- a) la gestione e la bonifica telematica dell'anagrafe unica dei soggetti e degli oggetti;
- b) la gestione della bollettazione dei tributi e delle entrate patrimoniali, mediante la stampa, l'imbustamento e la spedizione, a cura e spese dell'affidatario che potrà avvalersi, ai fini della postalizzazione, di Poste Italiane e/o di soggetti analoghi autorizzati dalla competente autorità governativa all'esercizio dell'attività di recapito postale, di bollettazioni distinte per ciascuna entrata (ovvero, su richiesta dell'Ente, di un unico documento di pagamento) completi di note informative e di un numero adeguato di bollettini di c/c postale e/o moduli bancari per consentire l'eventuale pagamento dilazionato delle somme dovute;
- c) la gestione dei dati e dei versamenti effettuati dai contribuenti su conti di esclusiva titolarità dell'Ente;
- d) la gestione della rendicontazione dei pagamenti eseguiti con bollettini postali e bancari, a mezzo F24, RID e con altri mezzi di pagamento messi a disposizione dal mercato;
- e) la rendicontazione degli incassi e la loro contabilizzazione;
- f) la gestione degli avvisi bonari e dei solleciti di pagamento, in caso di omesso versamento alle scadenze previste, secondo una o più modalità a scelta del contribuente (SMS, e-mail, avviso cartaceo, ecc);
- g) la gestione dei rimborsi e dei discarichi;

- h) la prenotazione ed il pagamento *online* delle pubbliche affissioni, l'elaborazione e la stampa del programma giornaliero delle affissioni per gli attacchini, l'elaborazione e la stampa della nota di posizione dei manifesti affissi, in caso di affidamento dei servizi di supporto al tributo correlato;
- i) la gestione dell'attività di accertamento e liquidazione dei tributi attraverso moduli che consentano la gestione di tutte le potenziali fasi del procedimento: bonifica banca dati comunale ed integrazione con fonti esterne; avviso bonario; invito al contraddittorio; accertamento con adesione; ravvedimento operoso; annullamento e sospensione atti; notifica degli atti a mezzo posta elettronica certificata e visualizzazione da parte del contribuente nel portale digitale;
- j) implementazione dell'attuale portale comunale con servizi *web based* di gestione delle entrate, interoperanti con il gestionale integrato dei tributi, al fine di gestire il rapporto con i cittadini fruitori dei diversi servizi, che potranno, in tal modo, beneficiare di riduzione dei tempi, trasparenza, di risposte immediate e di *customer satisfaction* in relazione all'assolvimento delle proprie obbligazioni tributarie. In particolare detto portale dovrà essere collegato direttamente con il sistema integrato dei tributi e con il software dell'anagrafe civile e dovrà essere caratterizzato/composto come minimo, dai seguenti elementi:
- collegamento telematico con l'anagrafe civile per la visualizzazione ed estrazione dei propri dati e dei certificati anagrafici anche da parte del contribuente, nonché la visualizzazione dei singoli dati e di quelli generali e statistici (es. numero e provenienza residenti stranieri ecc.) da parte dell'Ente;
 - collegamento telematico e/o integrazione con gli archivi ipo-catastali per la visualizzazione ed estrazione di dati ipo-catastali, storici o aggiornati all'attualità, delle planimetrie, dei DOCFA e di qualunque altra informazione messa a disposizione dell'Ente; possibilità di rendere disponibili tali

informazioni anche ai contribuenti interessati, nel rispetto della normativa al tempo vigente;

- la gestione ed il controllo delle quote inesigibili trasmesse dagli Agenti della Riscossione del gruppo Equitalia, secondo le previsioni e le scadenze di legge;
- la gestione, la raccolta, l'archiviazione ed il controllo di ogni atto, documento, cartella, elenco o simili inerenti le procedure di riscossione in carico alle società del gruppo Equitalia e trasmesse all'Ente per competenza, alla scadenza dei rapporti contrattuali attualmente in essere, secondo e salvo le attuali e future previsioni di legge;
- gestione e controllo dei conti di gestione resi all'Ente secondo le previsioni di legge;
- collegamento telematico con il sistema integrato dei tributi per la visualizzazione e la stampa, anche da parte del contribuente, della propria posizione contributiva relativa a tutti i tributi, con particolare riferimento all'avviso di pagamento, per la visualizzazione del dovuto e del versato nonché per consentire il pagamento online con molteplici canali di pagamento (F24 online, RID, carta di credito, bonifici, PayPal) nonché presso postazioni fisiche (POS, MAV, Lottomatica, ecc.);
- collegamento telematico con il sistema integrato dei tributi per la visualizzazione, la stampa, la notifica a mezzo posta elettronica certificata ed il pagamento on line con molteplici canali di pagamento (F24 online, RID, carta di credito, bonifici, PayPal) nonché presso postazioni fisiche (POS, MAV, Lottomatica, ecc.) degli avvisi di accertamento o liquidazione riferiti a tutti i tributi;
- collegamento telematico con il sistema integrato dei tributi per la comunicazione interattiva inerente gli adempimenti relativi alle singole entrate (es. dichiarazioni/comunicazioni/denunce ecc.) firmate

elettronicamente e/o digitalmente e/o mediante altri sistemi di autenticazione, con la possibilità per il contribuente di ricevere il protocollo di ricezione del documento e, per l'Ente, di visualizzare e, in caso di accettazione, di acquisire senza alcuna digitalizzazione ed istantaneamente il documento ed i dati all'interno del sistema integrato dei tributi, in tal modo variando in tempo reale la posizione contributiva anche nel portale.

- gestione, attraverso idonee ed innovative soluzioni informatiche, dei documenti amministrativi informatici, sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata, delle copie digitali e delle copie analogiche degli stessi, contrassegnati ovvero sottoscritti secondo le norme al tempo vigenti, delle comunicazioni di ogni tipo e delle notificazioni ai cittadini/contribuenti – persone fisiche e giuridiche, imprese e professionisti - che hanno eletto domicilio digitale e/o sono inseriti in pubblici elenchi o indici, secondo le norme al tempo vigenti.

L'affidatario dovrà garantire inoltre, con proprie risorse umane, tecniche e competenze, l'erogazione di tutti i servizi di supporto e strumentali alla gestione diretta delle entrate da parte dell'Ente, quali:

- bonifica delle banche dati esistenti ovvero creazione delle stesse, anche mediante il data entry, la digitalizzazione e la scannerizzazione delle dichiarazioni/comunicazioni/denunce delle singole entrate già ricevute dagli uffici o che gli uffici riceveranno su supporto cartaceo;
- elaborazione, stampa singola e massiva, imbustamento e spedizione, previa sottoscrizione in formato elettronico da parte del funzionario responsabile del tributo, di atti, bollettini precompilati e documenti legati sia alla gestione ordinaria sia alle violazioni delle entrate e relativa rendicontazione dei pagamenti;
- supporto consulenziale e legale per la gestione delle attività di recupero evasione, anche mediante il distacco di proprio personale esperto durante gli

orari di ricezione del pubblico, a seguito dell'invio di inviti, avvisi bonari ovvero avvisi di accertamento ed avvisi di liquidazione;

- assistenza tecnico/informatica, con particolare riguardo alla manutenzione e personalizzazione dei software oggetto della procedura;
- la materiale affissione e deaffissione dei manifesti delle pubbliche affissioni, con personale idoneo ed in numero sufficiente a garantire la continuità del servizio, in caso di affidamento di tale servizio opzionale;
- nonché ogni altro servizio idoneo a garantire l'esatto svolgimento delle procedure amministrative eseguite dagli uffici coinvolti.

ART. 2

CARATTERISTICHE GENERALI DEI SOFTWARE E DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE, FORMAZIONE ED ASSISTENZA

Le disposizioni che seguono costituiscono le "specifiche tecniche", come definite dall'*Allegato 8, punto 1, lett. b* al D.Lgs. n. 163/2006, di cui all'art. 68 del D.Lgs. n. 163/2006.

I software dovranno far parte di una piattaforma informatica unitaria che consenta l'intercomunicazione tra gli stessi e con tecnologia adeguata a permetterne la fruibilità attraverso la rete internet, mediante applicazioni informatiche in grado di consentire una corretta, veloce e interattiva gestione da parte dell'Ente di tutte le attività connesse alla gestione integrata delle entrate di cui all'oggetto dell'affidamento, con la possibilità di personalizzazioni, secondo le richieste dell'Ente e senza oneri aggiuntivi.

Inoltre dette applicazioni software dovranno consentire all'Ente di poter comunicare telematicamente con gli enti esterni, quali le Agenzie Fiscali, per la ricezione e l'invio dei dati e l'avvio ed il completamento delle procedure documentali.

I software forniti dovranno garantire l'integrazione con i software in uso dall'Anagrafe Civile, dall'Ufficio Commercio, dallo Sportello Unico delle Attività Produttive e dal SIT dell'Ente e dovranno consentire di svolgere le attività, anche a mezzo del citato portale del contribuente, di:

- invio telematico, da parte dei contribuenti e degli intermediari autorizzati, delle dichiarazioni, variazioni, denunce, con contestuale aggiornamento in tempo reale della banca dati dell'Ente ed integrazione con il protocollo generale dell'Ente;
- invio telematico, da parte dei contribuenti e degli intermediari autorizzati, delle richieste di agevolazioni e riduzioni, istanze e atti che incidono sulle procedure amministrative dell'Ente, nonché di eventuali agevolazioni previste con regolamento comunale, anche successivamente, con integrazione con il protocollo generale dell'Ente;
- invio telematico delle dichiarazioni, variazioni, denunce da parte delle Agenzie Fiscali, con contestuale aggiornamento in tempo reale della banca dati dell'Ente;
- acquisizione dei dati MUI (Modello Unico Informatico) utilizzati dai notai per la registrazione, l'iscrizione e l'annotazione nei registri immobiliari, nonché la voltura catastale di atti relativi a diritti sugli immobili;
- analisi, integrazione e incrocio dei dati acquisibili dall'Ente relativi alle diverse banche dati accessibili dallo stesso, finalizzati al contrasto e recupero dell'evasione fiscale, quali a titolo esemplificativo:
 - Utenze elettriche, idriche e gas;
 - Successioni, Locazioni e Partite IVA;
 - Dichiarazioni dei redditi;
 - Atti del Registro;
 - Note di variazioni sugli immobili;
 - Planimetrie e dati metrici TARSU;

- Accatastamenti e variazioni dei Fabbricati mai dichiarati;
- Immobili ex rurali
- Sister: Catasto Fabbricati e Terreni e Conservatoria
- Bonifici bancari
- data entry, digitalizzazione e scannerizzazione (o lettura con supporto ottico) delle dichiarazioni/comunicazioni pervenute su supporto cartaceo;
- integrazione dei dati derivanti dalla digitalizzazione del cartaceo con i dati di analoga natura, già presenti su supporto informatico, in possesso dell' Ente e/o derivanti da soggetti terzi;
- creazione di atti di accertamento e/o liquidazione e/o contestazione per dichiarazioni infedeli, incomplete, inesatte o per rettificare la dichiarazione presentata dal contribuente, ovvero procedere all'accertamento d'ufficio nei casi di omessa presentazione della dichiarazione per le annualità precedenti, rendendo possibile generare automaticamente un elenco di possibili avvisi di accertamento, gestire gli accertamenti con la possibilità di creare ex-novo, modificare e annullare quelli già esistenti, gestire i bollettini per versamenti riferiti ad accertamenti, stampare gli avvisi di accertamento basandosi su formati personalizzabili ecc.;
- bollettazione massiva degli avvisi di pagamento delle entrate, eventualmente preceduta o sostituita, su richiesta dell'Ente, da avvisi bonari o inviti di pagamento, secondo una o più modalità a scelta del contribuente (SMS, e-mail, avviso cartaceo, ecc);
- importazione in formato elettronico, per ogni singola entrata, dagli appositi siti di Agenzia delle Entrate, Agenzia del Territorio, Equitalia, Poste Italiane, intermediari finanziari e creditizi ed ogni altro ente, previa stipulazione da parte dell'Amministrazione di eventuale apposita convenzione, dei pagamenti effettuati dai singoli contribuenti. A tal riguardo, il sistema dovrà consentire la

visualizzazione per ciascun contribuente dell'avvenuto pagamento, entro trenta giorni dall'effettuazione dello stesso e consentire la ricerca con diversi parametri oltre all'elaborazione di statistiche e dati aggregati;

- importazione elettronica dei dati dal sito dell'Agenzia delle Entrate - inerenti i pagamenti effettuati con il modello F24, possibilità di ricerca e visualizzazione degli stessi per ogni singolo contribuente o in forma aggregata o di statistica con diversi parametri di ricerca, possibilità di gestire le regolazioni contabili con la medesima Agenzia delle Entrate - nonché da ogni altro ente coinvolto nel processo amministrativo ed obbligato in virtù dell'art. 50 del Codice dell'Amministrazione Digitale, di cui al D. Lgs. 7/03/05 n. 82, come modificato dal D.Lgs. 4/4/06 n. 159, che prevede *"l'obbligo per le pubbliche amministrazioni di rendere accessibili e fruibili i dati richiesti dalle altre pubbliche amministrazioni qualora l'utilizzo degli stessi sia necessario per lo svolgimento dei compiti istituzionali dei richiedenti"*;
- gestione delle entrate attraverso un unico documento dei pagamenti del contribuente, collegato ai singoli software gestionali a mezzo web service;
- emissione massiva dei solleciti di pagamento ai contribuenti che non hanno ottemperato ai pagamenti entro la data fissata dall'Ente, preceduti da avvisi bonari o solleciti di pagamento in formato elettronico, secondo una o più modalità a scelta del contribuente (SMS, e-mail, ecc);
- gestione dell'attività di accertamento ovvero liquidazione dei tributi attraverso moduli che consentano la gestione di tutte le potenziali fasi del procedimento (bonifica banca dati comunale ed integrazione con fonti esterne; avviso bonario; invito al contraddittorio; accertamento con adesione; ravvedimento operoso; annullamento atti; notifica degli atti a mezzo posta elettronica certificata; fasi dell'iter dell'accertamento visualizzabili dall'Ente e da parte del contribuente nel portale digitale). Con riferimento a tale attività, l'affidatario dovrà distribuire uniformemente nel corso dell'anno la predisposizione per il successivo invio di

avvisi bonari e la notifica di avvisi di accertamento, al fine di minimizzare concentrazioni elevate di contribuenti presso gli sportelli dell'Ente ed adottare ulteriori misure organizzative adeguate a garantire il rispetto dei tempi massimi di attesa indicati nell'offerta economica in sede di gara;

- rilascio di account ai singoli cittadini, agli intermediari fiscali, ai patronati ed ai C.A.A.F. (Centri Autorizzati di Assistenza Fiscale), per consentire loro di visionare la propria posizione e/o quella dei loro assistiti;
- gestione interattiva del rapporto con i cittadini fruitori dei diversi servizi, o con gli intermediari fiscali, i patronati ed i CAAF, debitamente delegati, che potrà, in tal modo, assicurare agli stessi la minimizzazione dei tempi necessari agli adempimenti, un'elevata trasparenza e sistemi di rilevazione della *customer satisfaction*.

In particolare detto portale dovrà essere collegato direttamente con il sistema integrato dei tributi e con il software dell'anagrafe civile, del SIT comunale e del catasto e dovrà essere caratterizzato/composto come segue:

- collegamento telematico con l'anagrafe civile per la visualizzazione ed estrazione dei dati e dei certificati anagrafici da parte del contribuente, nonché la visualizzazione dei singoli dati e di quelli generali e statistici (es. numero e provenienza residenti stranieri ecc.) da parte dell'Ente;
- collegamento telematico con il SIT dell'Ente per la verifica anche da parte del contribuente della destinazione urbanistica, della superficie ed il valore venale delle aree edificabili, sulla base dell'apposita deliberazione dell'Ente;
- collegamento telematico e/o integrazione con gli archivi ipo-catastali per la visualizzazione ed estrazione di dati ipo-catastali, storici o aggiornati all'attualità, delle planimetrie, dei DOCFA e di qualunque altra informazione messa a disposizione dell'Ente; possibilità di rendere disponibili tali

informazioni anche ai contribuenti interessati, nel rispetto della normativa al tempo vigente;

- collegamento telematico con il sistema integrato dei tributi per la visualizzazione e la stampa della posizione contributiva relativa a tutti i tributi per la visualizzazione del dovuto e del versato, nonché predisposto per consentire il pagamento online con molteplici canali di pagamento (F24 online, RID, carta di credito, bonifici, PayPal, ecc.);
- collegamento telematico con il sistema integrato dei tributi per la visualizzazione, la stampa, la notifica cartacea ovvero a mezzo posta elettronica certificata ed il pagamento online con molteplici canali di pagamento (F24, RID, carta di credito, bonifici, PayPal, ecc.) nonché presso postazioni fisiche (POS, MAV, Lottomatica, ecc.) degli avvisi di accertamento o liquidazione riferiti a tutti i tributi;
- collegamento telematico con il sistema integrato dei tributi per la gestione interattiva di tutte le comunicazioni inerenti i singoli tributi (es. denunce di variazione ecc.) firmate elettronicamente e/o digitalmente e/o con altri sistemi di autenticazione, con la possibilità per il contribuente di ricevere il protocollo di ricezione del documento e, per l'Ente, di visualizzare e, in caso di accettazione, di acquisire senza alcuna digitalizzazione ed istantaneamente il documento ed i dati all'interno del sistema integrato dei tributi, in tal modo variando in tempo reale la posizione contributiva anche nel portale.

Servizio di Gestione, manutenzione ed assistenza del Sistema Informatico

I servizi di gestione, manutenzione ed assistenza utenti del Sistema Informatico dovranno essere garantiti dall'affidatario per l'intera durata dell'appalto.

Servizio di Gestione

Il Servizio di Gestione del Sistema di elaborazione, dei programmi di base e degli applicativi, è a carico dell'affidatario che dovrà garantire costantemente, attraverso propri tecnici, il continuo e corretto funzionamento del sistema di elaborazione, dei programmi di base e dei programmi applicativi.

Il Servizio, relativamente ai programmi di base, dovrà comprendere:

1. le attività sistemistiche per il corretto funzionamento del sistema di elaborazione;
2. le attività operative per assicurare la continuità di funzionamento del sistema di elaborazione e del software applicativo.

Il Servizio, relativamente agli applicativi, deve comprendere:

1. le attività correlate al corretto funzionamento dell'applicativo in esame;
2. le attività operative per assicurare la continuità di funzionamento dell'applicativo stesso.

Servizio di manutenzione

Il Servizio di Manutenzione deve essere erogato attraverso un servizio di help desk di primo livello, contattabile anche telefonicamente, via e-mail e fax.

Questo servizio riguarda le seguenti tipologie di interventi:

1. manutenzione del sistema tecnologico (hardware e software di base);
2. manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa del software applicativo.

L'attività di manutenzione dei programmi di base deve comprendere:

1. gli interventi tecnici necessari per eliminare i difetti riscontrati durante l'utilizzo dei programmi di base o per l'installazione di eventuali, nuove *release* del software di base;

2. l'installazione delle versioni aggiornate dei programmi di base e di utilità commercialmente disponibili e della relativa documentazione e delle eventuali rettifiche di errori presenti nei programmi di base e di utilità.

Per la manutenzione del sistema tecnologico, questo servizio deve almeno prevedere:

1. la raccolta delle segnalazioni relative a malfunzionamenti hardware e del software di base;
2. la presa in carico del problema che deve essere garantita entro il tempo massimo di due ore dal ricevimento della segnalazione;
3. la risoluzione dei malfunzionamenti.

Manutenzione correttiva ed adeguativa del software applicativo

Il servizio di manutenzione dei programmi applicativi deve comprendere:

1. gli interventi tecnici di manutenzione necessari per eliminare i difetti riscontrati durante l'utilizzo dei programmi, per adeguare i programmi applicativi alla evoluzione della normativa nonché a nuove prescrizioni anche amministrative ad efficacia normativa, per soddisfare esigenze di razionalizzazione e semplificazione delle procedure di lavoro con la possibilità di personalizzazioni, secondo le richieste dell'Ente e senza oneri aggiuntivi;
2. l'addestramento del personale dell'Ente, preposto alla gestione delle Entrate, all'utilizzo delle funzioni modificate/aggiunte a seguito di interventi di manutenzione e consegna della relativa documentazione.

Per la manutenzione correttiva questo servizio deve almeno prevedere:

1. la raccolta delle segnalazioni relative a malfunzionamenti applicativi;
2. la presa in carico del problema che deve essere garantita entro il tempo massimo di due ore dal ricevimento della segnalazione;

3. la risoluzione dei malfunzionamenti;
4. la produzione della reportistica tecnica;
5. il rilascio delle versioni aggiornate dell'applicativo.

Nel caso di manutenzione correttiva, la risoluzione del problema deve essere comprovata dalla scomparsa del malfunzionamento che ha generato la richiesta di intervento.

L'intervento si ritiene concluso a seguito del rilascio della versione aggiornata e correttamente funzionante del pacchetto applicativo.

Al fine di garantire la tempestività e la qualità del servizio di manutenzione, l'Ente richiede che il sistema informatico proposto sia stato progettato e realizzato dall'affidatario.

ART. 3

CARATTERISTICHE GENERALI DEI SERVIZI DI SUPPORTO E DI AFFIANCAMENTO DEGLI UFFICI PREPOSTI ALLA GESTIONE DELLE ENTRATE

I servizi di supporto ed affiancamento che dovranno essere garantiti dall'affidatario, sotto la supervisione, il controllo e la responsabilità dei funzionari comunali hanno ad oggetto:

- la creazione e l'aggiornamento delle banche dati;
- la stampa, l'imbustamento e la spedizione, a cura e spese dell'affidatario che potrà avvalersi, ai fini della postalizzazione, di Poste Italiane e/o soggetti analoghi autorizzati dall'autorità governativa ai servizi di recapito postale, e previa sottoscrizione in formato anche elettronico da parte del funzionario responsabile del tributo o dell'entrata:

- degli avvisi di pagamento ordinari, degli avvisi bonarie di quelli derivanti da attività di accertamento e/o liquidazione, relativi a tutti i tributi ed entrate patrimoniali oggetto di gara, su richiesta dell'Ente anche in un unico plico, con relativi bollettini postali e/o bancari;
- di comunicazioni ai contribuenti ed informative;
- la rendicontazione di tutti i pagamenti, a prescindere dalla provenienza e dalle modalità con le quali sono state effettuate;
- il supporto all'Ente nelle varie fasi della riscossione del credito, in modo da fornire allo stesso gli strumenti e le informazioni necessarie ad attivare le procedure ottimali per il buon esito della esazione, anche attraverso la consultazione di banche dati a disposizione dell'Ente stesso;
- il supporto di consulenza legale e tributario ai fini della prevenzione del contenzioso e del miglioramento dei risultati dell'attività di riscossione e per l'adeguamento automatico degli applicativi informatici in occasione di mutamenti delle norme;
- il rilascio massivo a tutti i contribuenti, in fase di c.d. bollettazione, delle credenziali di accesso al portale digitale, nonché la gestione e cura delle procedure necessarie per il rilascio dei dispositivi di firma digitale/elettronica necessari alla operatività del medesimo portale;
- supporto all'Ente nella promozione di apposite iniziative di comunicazione esterna alla cittadinanza, per divulgare il nuovo modello di gestione e riscossione delle entrate comunali (siti web d'informazione, giornali, locandine, ecc...), secondo le modalità contenute nell'offerta tecnica in sede di gara.

Le attività dell'affidatario devono intendersi assolutamente prive di rilevanza esterna e potranno essere svolte anche con un apposito ufficio aperto in loco dal

medesimo, al fine di garantire la tempestività e la qualità del servizio di supporto, nel rispetto di quanto stabilito al successivo art. 12.

A titolo meramente indicativo si rendono noti i seguenti dati relativi alle entrate comunali di cui al presente affidamento:

	Riscossioni 2011	N° contribuenti 2011, circa:
ICI	€ 6.446.573,36	16.000
<i>avvisi di accertamento (valore accertato)</i>	€ 490.000,00	2.945
TARSU (compresa add.nle ex ECA, esclusa add.le provinciale)		
	€ 7.103.721,43	35.000
<i>avvisi di accertamento (valore accertato)</i>	€ 45.000,00	31
TOSAP:		
	€ 580.906,16	4.630
<i>avvisi di accertamento (valore accertato)</i>	€ 45.000,00	219
Imposta Comunale sulla Pubblicità:	€ 74.341,10	Circa 600 contribuenti - <i>Affissi circa 36.000 fogli annui</i>
Diritto sulle Pubbliche Affissioni:	€ 51.853,59	
Entrate patrimoniali, di cui:		
	€ 71.308,72	141
<i>- da fitti attivi su fabbricati</i>	€ 10.300,37	12
<i>- da fitti attivi su terreni</i>	€ 52.125,46	123
<i>- da diritti di mercato</i>	€ 8.882,89	6
	Stima gettito MEF 2012 pubblicate su sito IFEL (quota Ente ad aliquote base)	Versamenti in acconto quota Ente 2012 - Comunicato Stampa MEF N°

		100 del 21.07.2012
IMU	€ 8.926.000,00	€ 4.866.291,83

ART. 4

CARATTERISTICHE SPECIALI DEL SERVIZIO OPZIONALE DI SUPPORTO ALL'IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITÀ E DIRITTO SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI

In caso di eventuale affidamento dei servizi di supporto all'Imposta Comunale sulla Pubblicità e Diritto sulle pubbliche affissioni, i correlati servizi di supporto per il servizio delle pubbliche affissioni, da effettuarsi sotto la supervisione ed il controllo dell'Ufficio Tributi, sono di seguito elencati:

- la ricezione delle commissioni, dei manifesti consegnati dagli utenti in locali indicati dall'Amministrazione - o resi disponibili dall'affidatario e di gradimento dell'Ente - e delle quietanze di versamento, previa verifica dell'esatto ammontare degli importi corrisposti; la quantificazione degli importi dovuti dagli utenti;
- la materiale affissione dei manifesti negli appositi spazi/impianti ubicati nel territorio Comunale di Altamura, nel rispetto delle prescrizioni regolamentari e di legge;
- il ripristino di affissioni esposte e deteriorate;
- l'affissione gratuita dei manifesti riguardanti le attività istituzionali dell'Amministrazione da essa svolte in via esclusiva;
- l'affissione gratuita dei manifesti delle autorità militari, dello Stato, delle Regioni e delle Province in materia di tributi, delle autorità di polizia in materia di pubblica sicurezza, dei manifesti relativi ad adempimenti di legge in materia di referendum, elezioni politiche nazionali, europee, regionali ed amministrative;

- l'affissione gratuita di ogni altro manifesto la cui affissione sia obbligatoria per legge ovvero in base al relativo Regolamento Comunale;
- l'affissione gratuita o con le eventuali riduzioni del diritto previste, per conto dell'Amministrazione, di manifesti di natura sociale, culturale e ricreativa delle attività organizzate direttamente dall'Ente e/o da associazioni/organizzazioni non aventi scopo di lucro patrocinate e/o assistite dall'Ente;
- la pulizia e la manutenzione ordinaria degli spazi/impianti destinati alla pubblica affissione onde evitare la formazione di crostoni di manifesti e di ruggine;
- la deaffissione di manifesti esposti abusivamente e/o fuori dagli appositi spazi;
- l'invio all'Ente, entro 5 giorni dalla rilevazione, dei manifesti affissi abusivamente per l'adozione degli opportuni provvedimenti da parte dell'Amministrazione;
- la verifica che tutti i manifesti affissi siano muniti del timbro a calendario, leggibile, indicante l'ultimo giorno nel quale ogni singolo manifesto deve restare esposto al pubblico;
- la predisposizione delle note di posizione da consegnare agli utenti che le richiedono;
- la presentazione all'Ente, ogni 15 giorni, dell'elenco dei manifesti ricevuti ed affissi nel periodo precedente, delle commissioni e delle copie delle ricevute/quietanze di pagamento delle somme corrisposte dagli utenti;
- la predisposizione di una banca dati della pubblicità e delle affissioni, con la fornitura di apposito gestionale, per la compiuta registrazione ed archiviazione delle dichiarazioni, denunce, comunicazioni, rimborsi e versamenti dei contribuenti/utenti;
- l'attivazione delle soluzioni gestionali informatiche che consentano agli uffici comunali l'estrazione agevole di dati e statistiche e anche l'interazione con i

contribuenti/utenti come per esempio la prenotazione di spazi e pagamenti on-line;

- l'esecuzione delle attività previste nel presente capitolato con la massima puntualità, esattezza e sollecitudine.

Le affissioni dei manifesti devono essere effettuate negli appositi spazi/impianti resi disponibili dall'amministrazione al momento dell'affidamento del servizio opzionale di supporto.

A titolo puramente indicativo, e senza che tale dato costituisca impegno per l'Ente, si segnala che ogni anno vengono mediamente affissi un numero complessivo di 36.000 fogli circa rapportati al formato 70X100.

Nell'ambito dell'esecuzione dei suindicati servizi di supporto, l'affidatario dovrà utilizzare mezzi, attrezzature e materiale di sua proprietà adeguati, per qualità e consistenza, al corretto espletamento dei compiti stabiliti.

ART. 4-bis

OFFERTA TECNICA ED ECONOMICA. PUNTEGGI E CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

La gara verrà aggiudicata, anche in presenza di una sola offerta formalmente valida, purché ritenuta conveniente e congrua da parte dell'Ente, mediante procedura aperta, ai sensi degli artt. 54 e 55 del Codice dei Contratti e da aggiudicare mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi degli artt. 81, comma 1, e 83, comma 1, del Codice dei Contratti, secondo gli elementi di valutazione e le modalità di seguito indicate:

	Elementi di valutazione	Punteggio massimo
A	Offerta tecnica	80

B	Offerta economica	20
	TOTALE	100

A) OFFERTA TECNICA: max punti 80 su 100.

La Valutazione dell'offerta tecnica sarà effettuata da apposita Commissione giudicatrice, utilizzando il metodo II di cui all'allegato P del Regolamento attuativo del Codice dei Contratti approvato con D.P.R. n. 207/2010, in ordine ai software applicativi, ai servizi di supporto e di affiancamento proposti dall'offerente, seguendo i criteri e sub-criteri di giudizio, punteggi e sub-punteggi (per complessivi max 80 punti) qui di seguito indicati:

A.1) Qualità del portale digitale di comunicazione interattiva con i cittadini/imprese collegato direttamente con il sistema integrato dei tributi, caratterizzato dalla possibilità di visualizzare ed estrarre i dati: anagrafici, catastali, contributivi, dei pagamenti, nonché adatto all'invio di comunicazioni firmate elettronicamente e/o digitalmente inerenti i singoli tributi, alla visualizzazione ed alla notifica degli accertamenti a mezzo posta elettronica certificata, al pagamento a mezzo carta di credito del dovuto per la fase spontanea e per quella dell'accertamento. **Max punti 30** da assegnare con i seguenti sub-criteri e sub-punteggi:

A.1.1) Collegamento telematico con l'anagrafe civile per la visualizzazione ed estrazione dei dati e dei certificati anagrafici da parte del contribuente, nonché la visualizzazione dei singoli dati e di quelli generali e statistici (es. numero e provenienza residenti stranieri ecc.) da parte dell'Ente. **(Max punti 5)**

A.1.2) Collegamento telematico con il SIT dell'Ente per la verifica della destinazione urbanistica, la superficie ed il valore venale delle aree edificabili, sulla base dell'apposita deliberazione dell'Ente, nonché con gli archivi ipocatastali per la visualizzazione ed estrazione dei dati ipocatastali, storici o aggiornati all'attualità, delle planimetrie, dei DOCFA e di qualunque altra informazione messa a disposizione dell'Ente, con la possibilità di rendere

disponibili tali informazioni anche ai contribuenti interessati, nel rispetto della normativa al tempo vigente. **(Max punti 5)**

A.1.3) Collegamento telematico con il sistema integrato dei tributi per la visualizzazione e la stampa della posizione contributiva relativa a tutti i tributi, con particolare riferimento all'avviso di pagamento, per la visualizzazione del dovuto, del versato, nonché predisposto per consentire il pagamento on line con diversi canali di pagamento (F24 online, RID, carta di credito, bonifici, PayPal ecc.) nonché presso postazioni fisiche (POS, MAV, Lottomatica, ecc.). **(Max punti 5)**

A.1.4) Collegamento telematico con il sistema integrato dei tributi per la visualizzazione, la stampa, la notifica a mezzo posta elettronica certificata ed il pagamento on line con diversi canali di pagamento (F24 online, RID, carta di credito, bonifici, PayPal ecc.) nonché presso postazioni fisiche (POS, MAV, Lottomatica, ecc.) degli avvisi di accertamento o liquidazione riferiti a tutte le entrate. **(Max punti 5)**

A.1.5) Collegamento telematico con il sistema integrato dei tributi per la comunicazione interattiva inerente gli adempimenti relativi alle singole entrate (es. dichiarazioni/comunicazioni/denunce ecc.) firmate elettronicamente e/o digitalmente e/o mediante altri sistemi di autenticazione, con la possibilità per il contribuente di ricevere il protocollo di ricezione del documento e, per l'Ente, di visualizzare e, in caso di accettazione, di acquisire senza alcuna digitalizzazione ed istantaneamente il documento ed i dati all'interno del sistema integrato dei tributi, in tal modo variando in tempo reale la posizione contributiva anche nel portale. **(Max punti 5)**

A.1.6) Premialità per offerta di ulteriori servizi ad alto contenuto innovativo per l'Ente e per il contribuente. **(Max punti 5)**

A.2) Qualità del software applicativo di gestione integrata delle successive fasi di riscossione spontanea e di accertamento. Max punti 25 da assegnare con i seguenti sub-criteri e sub-punteggi:

A.2.1) Caratteristiche, rispondenza alle normative, funzionalità, modularità, espandibilità, semplicità d'uso delle applicazioni, possibilità di acquisizione telematica dei dati con procedure semplici, veloci ed efficaci e con possibilità di personalizzazioni, secondo le richieste dell'Ente senza oneri aggiuntivi, servizi di manutenzione ed assistenza del sistema informatico. **(Max punti 10)**

A.2.2) Caratteristiche di interoperabilità con l'anagrafe civile e con il portale digitale. **(Max punti 5)**

A.2.3) Caratteristiche delle funzionalità di bonifica dei dati anagrafici e catastali, di incrocio con le altre banche dati disponibili per l'Ente e dei moduli dedicati all'attività di lotta all'evasione dei tributi locali e partecipazione all'accertamento dei tributi erariali. **(Max punti 10)**

A.3) Modalità tecnico - operative con le quali si intende effettuare l'attività di affiancamento e supporto all'Ente. **Max punti 25** da assegnare con i seguenti sub-criteri e sub-punteggi:

A.3.1) piano temporale: tempestività nella realizzazione dello start-up del servizio, consistente nella trasmigrazione dei dati dell'anagrafe tributaria (SIATEL), del Catasto (SISTER e PORTALE DEI COMUNI) e dagli archivi tributari informatici e cartacei in possesso dell'Ente; l'offerta dovrà indicare la riduzione dei giorni di anticipo rispetto alla tempistica ordinaria, fissata dall'Ente in n. 360 giorni. **(Max punti 5)**

A.3.2) esposizione del metodo, dell'organizzazione del lavoro, della composizione del team professionale per l'espletamento dei servizi; interventi a supporto del personale dell'Ente per l'elaborazione degli atti. **(Max punti 10)**

A.3.3) tempi massimi per i cittadini per definire la propria posizione tributaria, a seguito dell'invio di avvisi bonari e la notifica di avvisi di accertamento, con

illustrazione delle modalità con le quali realizzare l'obiettivo di minimizzare concentrazioni elevate di contribuenti presso gli sportelli dell'Ente ed esposizione delle ulteriori misure organizzative finalizzate a garantire il rispetto di tale obiettivo.

(Max punti 5)

A.3.4) comunicazione esterna: promozione di apposite iniziative di comunicazione esterna alla cittadinanza, per divulgare le nuove modalità di gestione e riscossione delle entrate comunali (siti web d'informazione, giornali, locandine, ecc).

(Max punti 5)

Per i sub-criteri di carattere qualitativi relativi all'offerta tecnica, i coefficienti saranno determinati attraverso la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari. I coefficienti così determinati saranno trasformati in coefficienti definitivi riportando ad 1 la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie precedentemente calcolate.

Per il sub-criterio **A.3.1) "piano temporale"**, di carattere quantitativo, il punteggio verrà assegnato con la seguente formula:

$$P = \frac{5 \times \text{Riduzione giorni dell'offerta}}{\text{Riduzione giorni della migliore offerta}}$$

Il punteggio complessivo dell'offerta tecnica sarà dato dalla somma dei punteggi ottenuti per ciascun dei sub-criteri relativi alla singola offerta.

Non saranno ammesse offerte parziali rispetto ai suindicati elementi di valutazione, nel senso che il progetto proposto dovrà in ogni caso garantire tutte le funzionalità di cui ai precedenti punti A.1), A.2) e A.3) e relativi sub-criteri, ferma restando la loro valutazione da parte dell'Ente.

I concorrenti che non avranno realizzato un punteggio complessivo, riferito al progetto tecnico, pari almeno a 48 del punteggio massimo previsto (punti 80) non saranno ammessi alla fase successiva della gara relativa all'apertura e valutazione dell'offerta economica, ritenendosi non adeguata la proposta tecnica presentata.

Per la valutazione dell'offerta tecnica ogni concorrente sarà chiamato ad eseguire,

a pena di esclusione, una dimostrazione pratica di quanto offerto, della durata massima di 45 (quarantacinque) minuti, dinanzi alla Commissione giudicatrice, mediante collegamento on-line - lato ufficio e lato contribuente - a Ente campione, a scelta del concorrente, ove lo stesso abbia già realizzato analoghi servizi. Sarà cura dell'interessato munirsi preventivamente dei necessari nulla osta e/o autorizzazioni per l'accesso ai sistemi informatici di altro Ente.

B) OFFERTA ECONOMICA: max punti 20 su 100.

L'Offerta Economica dovrà essere espressa con l'indicazione della percentuale unica di ribasso da applicare ai canoni annuali previsti per i servizi prestati per ciascuna tipologia di entrata, al netto di IVA, di seguito riportati:

➤ **SERVIZI DI BASE:**

- ad € 260.000,00 annui per ICI/IMU e TARSU/TARSUG/TARES;

➤ **SERVIZI OPZIONALI:**

- € 22.000,00 annui per Imposta Comunale sulla Pubblicità e Diritti sulle Pubbliche Affissioni;
- € 12.000,00 annui per TOSAP permanente e temporanea;
- € 6.000,00 annui per Entrate Patrimoniali;
- € 6.000,00 annui per Partecipazione all'accertamento fiscale e contributivo (art.1 D.L. 203/2005 e smi) ;

Il punteggio relativo al prezzo (Max 20 punti) verrà assegnato con la seguente formula:

$$P = \frac{20 \times (\text{ribasso offerto})}{\text{Ribasso massimo}}$$

Ribasso massimo

Il punteggio così calcolato sarà arrotondato alla 3^a cifra decimale dopo la virgola. La 3^a cifra decimale a sua volta sarà arrotondata all'unità superiore, qualora la 4^a cifra decimale sia pari o superiore a 5.

Non saranno ammesse offerte al rialzo.

Saranno esclusi dalla gara i concorrenti che presentino offerte nelle quali fossero sollevate eccezioni e/o riserve di qualsiasi natura alle condizioni specificate nel presente Capitolato speciale d'appalto, ovvero che siano sottoposte a condizione e/o che sostituiscano, modifichino e/o integrino le predette condizioni dell'appalto nonché offerte incomplete e/o parziali.

Il punteggio totale relativo a ciascuna offerta sarà, quindi, determinato dalla somma dei punteggi ottenuti all'offerta tecnica e dall'offerta economica e all'offerta tempo.

L'appalto sarà aggiudicato al concorrente che avrà ottenuto il punteggio totale maggiore.

Qualora più concorrenti conseguano uno stesso punteggio complessivo finale, sarà preferita l'offerta che avrà conseguito il punteggio più alto nella valutazione dell'offerta tecnica. In caso di ulteriore parità si procederà a sorteggio.

L'Amministrazione comunale si riserva il diritto di non aggiudicare la gara qualora le offerte venissero considerate non conformi al principio di congruità e/o per sopravvenute ragioni di carattere pubblico.

Si informa che il verbale di gara non avrà valore di contratto e che l'aggiudicazione dell'appalto e la conseguente stipula del contratto, avverrà successivamente alle necessarie verifiche e agli altri adempimenti della medesima Amministrazione.

Resta inteso che le offerte inviate non vincoleranno in alcun modo l'Amministrazione comunale né all'aggiudicazione né alla stipulazione del contratto, mentre le società partecipanti sono vincolate fin dal momento della presentazione

dell'offerta per un periodo pari a 180 giorni dalla scadenza del termine per la sua presentazione.

In ogni caso la partecipazione alla procedura aperta di cui al presente disciplinare comporta la piena ed incondizionata accettazione di tutte le condizioni e le clausole contenute nel bando di gara e in tutti i documenti ad esso afferenti.

ART. 5

FORMAZIONE DEL PERSONALE

L'affidatario dovrà garantire la formazione continua del personale dell'Ente, mirata a fornire una conoscenza operativa globale e completa, per tutte le figure interessate all'utilizzo del sistema e delle applicazioni realizzate.

La formazione del personale designato all'uso delle procedure potrà essere svolta, a scelta dell'Ente, sia presso la sede dell'Ente, sia in altra sede esterna, messa a disposizione dell'affidatario, compatibilmente con le esigenze organizzative dell'Ente .

La formazione dovrà essere assicurata da personale docente qualificato sia in materia tributaria che in materia informatica e dovrà investire tutti gli aspetti dell'intera procedura informatica, mettendo l'Ente nelle condizioni di garantire la tempestività e l'efficienza del servizio. I costi relativi programma alla formazione dell'Ente sono a carico della affidatario.

ART. 6

DURATA DELL'AFFIDAMENTO

Il presente affidamento avrà la durata di anni cinque, decorrenti dalla data di consegna del servizio. L'Ente si riserva la facoltà, laddove ne sussistano le ragioni e

condizioni, di disporre l'esecuzione anticipata della prestazione dopo che l'aggiudicazione definitiva è divenuta efficace, nelle more della stipula del contratto.

ART. 7

COMPENSI

Il compenso annuo, omnicomprensivo per tutte le altre attività del presente CSA, è stabilito in misura pari ai canoni previsti per i servizi afferenti ciascuna tipologia di entrata di cui all'art. 4 bis, rideterminati sulla base del ribasso offerto in sede di gara. In aggiunta a tali compensi omnicomprensivi, l'affidatario potrà richiedere all'Ente esclusivamente il rimborso per le spese sostenute, debitamente ed analiticamente documentate, relative a:

- stampa, imbustamento, postalizzazione e notifica degli avvisi di accertamento/liquidazione dei tributi evasi, nella misura massima di € 7,00 per ciascun avviso notificato ai contribuenti;
- affissione e deaffissione dei manifesti, nell'ambito del *"Servizio opzionale di supporto all'imposta comunale sulla pubblicità e diritto sulle pubbliche affissioni"* di cui all'art. 4 del presente CSA, nella misura massima di € 0,55 per ciascun manifesto.

A decorrere dal secondo anno, su richiesta motivata dell'affidatario, l'Ente potrà riconoscere, previa adeguata istruttoria, la revisione dei corrispettivi ai sensi e secondo le modalità di cui all'art. 115 del D.Lgs. n. 163/2006.

In relazione a quanto disposto dall'art. 29 del D.Lgs. n. 163/2006 e delle prescrizioni contenute nel presente capitolato, il valore presunto complessivo dell'appalto è stimato in € 306.000,00 (euro trecentoseimila/00) annui, pari ad € 1.530.000,00 (euro unmilione cinquecentotrentamila/00), IVA esclusa, per tutta la durata dell'appalto.

I servizi in oggetto sono finanziati mediante fondi comunali.

ART. 8

MODALITÀ PER IL PAGAMENTO DEL COMPENSO

Il pagamento dei compensi ed il rimborso delle spese sostenute, stabiliti ai sensi del precedente art. 7, verrà effettuato in favore dell'affidatario in quattro rate trimestrali posticipate (31 marzo, 30 giugno, 30 settembre, 31 dicembre), previa emissione di regolari fatture, distinte per ciascuna tipologia di entrata e relativo canone, assoggettate all'aliquota IVA prevista per legge, pagabili entro 60 gg. dalla data di ricezione, previa apposizione del visto di regolare esecuzione da parte del Funzionario e/o del Dirigente responsabili di ciascuna entrata e subordinatamente all'esito favorevole delle verifiche propedeutiche all'effettuazione di pagamenti da parte delle P.A., previste dalla normativa vigente ed al rispetto delle eventuali prescrizioni della normativa vigente in tema di appalti di servizi e forniture.

In caso di ritardato pagamento del corrispettivo dovuto, all'affidatario saranno riconosciuti gli interessi al tasso previsto dalla normativa vigente.

ART. 9

RISERVATEZZA E SEGRETO D'UFFICIO

L'affidatario si obbliga a che i dati forniti siano trattati per finalità connesse esclusivamente alle obbligazioni derivanti dal presente capitolato, in modo lecito e secondo correttezza, mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza, nel rispetto delle norme previste dal Decreto Legislativo n. 196/2003 e successive modificazioni.

Per tutta la durata del servizio oggetto del presente capitolato, nonché, indefinitivamente, dopo tale scadenza, l'affidatario si obbliga a far sì che il proprio personale e tutti coloro che, comunque, collaborino all'esecuzione del servizio,

osservino rigorosamente il segreto d'ufficio, relativamente ai dati sottoposti a trattamento.

L'affidatario si obbliga, altresì, a tenere indenne il Ente da ogni e qualsiasi danno diretto o indiretto, morale o materiale, che possa derivare al Ente in conseguenza dell'inosservanza degli obblighi di cui al presente articolo.

I diritti di cui all'art. 7 del medesimo D.Lgs. n. 196/2003 sono esercitabili con le modalità previste dalla legge n. 241/1990 e dal regolamento comunale per l'accesso agli atti.

ART. 10

REFERENTI DEL ENTE

L'Ente curerà i rapporti con il soggetto affidatario mediante il Dirigente del Settore Finanziario ed i Funzionari preposti alla gestione delle diverse entrate, ovvero da loro delegati da comunicarsi formalmente all'affidatario.

ART. 11

LUOGHI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'affidatario, per esigenze organizzative, potrà accentrare presso propri locali, tutta o parte delle attività prevista dal progetto.

L'affidatario potrà trasferire, temporaneamente, documenti ed atti originali dagli uffici comunali, previa sottoscrizione di appositi verbali di consegna, rispettando gli standard di trasporto, conservazione e restituzione in sicurezza.

La documentazione dovrà essere riconsegnata dall'affidatario catalogata in appositi fascicoli, ordinati secondo le prescrizioni dell'Ente; tale obbligo sussisterà in capo all'affidatario anche qualora la documentazione conservata presso l'Ente non fosse originariamente catalogata secondo il medesimo ordine.

I locali presso i quali saranno detenuti gli atti e documenti dell'Ente, sia in formato elettronico che in formato cartaceo, dovranno essere tempestivamente comunicati all'Ente e l'affidatario si impegna a garantire l'accesso senza alcun preavviso da parte dell'Ente.

L'Ente si riserva il diritto di eseguire, a sua cura e spese, in ogni momento, ispezioni, verifiche e controlli sulle procedure dell'affidatario, al fine di accertare il regolare rispetto degli obblighi contrattuali. A tal fine l'affidatario dovrà fornire prontamente agli uffici comunali tutte le informazioni ed i documenti richiesti senza frapporre ostacoli di sorta.

ART. 12

INADEMPIMENTI, PENALITÀ E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Qualora fossero rilevate inadempienze rispetto a quanto previsto dalle norme di legge ed agli obblighi contrattuali, l'Ente invierà formale diffida con descrizione analitica e motivata delle contestazioni addebitate all'affidatario.

Per inottemperanza delle tempistiche e delle modalità operative di cui al presente capitolato e dell'offerta economica in sede di gara, previa contestazione da parte dell'Ente, verrà applicata all'affidatario una penale da € 50,00 (cinquanta/00) ad € 500,00 (cinquecento/00) per ogni giorno di ritardo e/o per ogni singola inadempienza, in motivato rapporto alla gravità della violazione ed ai disservizi prodotti all'Ente.

Nel caso di reiterate e non giustificate inadempienze, contestate formalmente per 3 (tre) volte, l'Ente procederà a trattenere a titolo di penale un importo pari al 5% del corrispettivo spettante su base annua (comprensivo di IVA).

L'Ente potrà procedere all'applicazione delle penali mediante trattenute, effettuate in fase di liquidazione della fattura relativa alla quarta ed ultima rata di cui all'art. 8 "MODALITÀ PER IL PAGAMENTO DEL COMPENSO" ovvero, a

propria discrezione, mediante escussione della garanzia definitiva, che dovrà essere immediatamente reintegrata.

L'applicazione delle penali non pregiudica il diritto dell'Ente ad ottenere il risarcimento dei danni subiti.

Nel caso di grave ritardo o rifiuto delle prestazioni, nonché di ogni altra inosservanza grave degli obblighi contrattuali assunti, l'Ente potrà rivolgersi ad altro operatore economico, addebitando le maggiori spese e riservandosi la possibilità di applicare ulteriori penalità, proporzionali all'inadempimento, in misura variabile da un minimo di € 5.000,00 ad un massimo del 20% dell'importo spettante su base annua (comprensivo di IVA).

L'Ente potrà risolvere unilateralmente il contratto nei seguenti casi:

- a) per perdita da parte dell'affidatario dei requisiti per contrarre con la PA previsti dalle vigenti disposizioni;
- b) per non aver iniziato il servizio alla data fissata;
- c) per non aver prestato o adeguato la cauzione stabilita per l'effettuazione del servizio;
- d) per impossibilità di effettuare accessi o verifiche sull'operato dell'affidatario;
- e) per grave e reiterata inosservanza degli obblighi previsti dal contratto di appalto, dal presente capitolato e dall'offerta economica presentata in sede di gara ovvero per aver commesso gravi abusi o irregolarità nella gestione;
- f) per aver violato le disposizioni in materia di sub-appalto dei servizi;
- g) in tutti gli altri casi previsti da disposizioni normative o regolamentari.

In tale caso l'affidatario non potrà pretendere nulla, salvo la corresponsione di corrispettivi per le attività già regolarmente svolte.

La risoluzione del contratto non pregiudica il diritto dell'Ente ad ottenere il risarcimento dei danni subiti.

Con la risoluzione del contratto, l'affidatario cessa, con effetto immediato, dalla conduzione del servizio ed è privato di ogni potere in ordine alle procedure di accertamento e riscossione. A tale scopo, l'affidatario dovrà consegnare all'Ente tutta la documentazione riguardante la gestione, gli archivi informatizzati e tutte le banche dati cartacee ed informatiche inerenti l'Ente, redigendo apposito verbale in contraddittorio e sarà tenuto ad adempiere agli obblighi di cui all'art. 16 "Obblighi particolari dell'affidatario a fine contratto." del presente capitolato.

ART. 13

ONERI E OBBLIGHI A CARICO DELL'AFFIDATARIO RELATIVI AL PROPRIO PERSONALE

L'affidatario è tenuto:

- a comunicare all'Amministrazione l'elenco dettagliato del proprio personale adibito allo svolgimento dei servizi oggetto di gara, nonché delle mansioni ad esso assegnate, prima della data di inizio dell'esecuzione del contratto, nonché al tempestivo aggiornamento di tale elenco. In caso di accessi presso la sede dell'Ente, il personale dell'affidatario dovrà essere munito ed esibire ben in vista apposito cartellino di riconoscimento indicante nome e cognome, mansione e ragione sociale dell'affidatario;
- ad osservare integralmente il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni; è, altresì, responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto;

- al rispetto di tutte le altre disposizioni normative e regolamentari in materia di lavoro.

L'Ente rimane completamente estraneo ai rapporti giuridici ed economici che intercorrono tra l'affidatario ed i suoi dipendenti, sicché nessun diritto potrà essere fatto valere verso l'Ente.

Il personale dell'affidatario dovrà essere professionalmente formato e comportarsi con diligenza, lealtà ed imparzialità; dovrà altresì comportarsi in maniera cortese e collaborativa.

Su richiesta del Dirigente del Settore Finanziario, l'affidatario provvederà a sostituire il proprio personale adibito allo svolgimento dei servizi oggetto di gara che, ad insindacabile giudizio dell'Ente, non rispetti i requisiti di cui al punto precedente.

ART. 14

CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO

L'affidatario è tenuto ad eseguire in proprio le opere o i lavori, i servizi, le forniture compresi nel contratto.

Il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità, salvo i casi previsti da disposizioni normative o regolamentari.

Tutte le prestazioni sono subappaltabili in misura non superiore al trenta per cento; tale quota è riferita all'importo complessivo del contratto.

In caso di subappalto, il'Ente non provvederà a corrispondere direttamente ai subappaltatori i pagamenti degli importi dovuti per le prestazioni eseguite da questi ultimi; pertanto l'affidatario è obbligato a trasmettere entro venti giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei loro confronti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti corrisposti dall'affidatario al subaffidatario o cottimista, con

l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate. Qualora l'affidatario non trasmetta le fatture quietanziate del subaffidatario o del cottimista entro il predetto termine, la stazione appaltante sospenderà il successivo pagamento a favore dell'affidatario, ai sensi dell'articolo 118, comma 3, del D.Lgs. n. 163/2006.

ART. 15

SPESE A CARICO AFFIDATARIO

Sono a carico dell'affidatario tutte le spese inerenti o conseguenti allo svolgimento dei servizi di cui alla presente gara, ivi comprese tutte le spese contrattuali connesse e conseguenti.

ART. 16

OBBLIGHI PARTICOLARI DELL'AFFIDATARIO A FINE CONTRATTO

L'affidatario è obbligato, a conclusione del servizio, senza alcun ulteriore onere di qualsivoglia natura a carico dell'Ente e senza pretese ed ostacoli di sorta, a rendere disponibili le banche dati, come create, aggiornate e bonificate dall'attività svolta, su una architettura hardware stand alone messa a disposizione dall'Ente, completa di software perfettamente funzionante, senza alcun termine di scadenza della relativa licenza d'uso, ed in grado di garantire la piena accessibilità a tutte le informazioni presenti in banca dati da parte dell'Ente.

E' fatto obbligo altresì per l'affidatario di fornire gratuitamente all'Ente i tracciati record, per l'esportazione e la successiva importazione, delle suddette banche dati e di qualsivoglia archivio, realizzati in esecuzione del presente contratto, in formati non criptati di ampia diffusione o standard al momento della conclusione del servizio, anche sulla base delle specifiche tecniche richieste o fornite dal Ente stesso.

ART. 17

PRIVACY

Facendo riferimento alla normativa vigente in materia di privacy è fatto divieto di diffondere all'esterno ogni informazione fornita per l'espletamento dei servizi; in ogni caso l'affidatario assume ogni e qualsiasi responsabilità per l'uso o la semplice divulgazione di notizie e/o dati forniti, anche se ciò dovesse avvenire ad opera di dipendenti o collaboratori e/o terzi che per qualunque motivo abbiano avuto accesso alle informazioni sopra citate.

L'affidatario svolgerà il servizio previsto nel presente capitolato nel rispetto di ogni vigente legge e regolamento, attenendosi in particolare alle norme di comportamento indicate. L'affidatario si obbliga fin d'ora a tenere manlevato e indenne il Ente da ogni eventuale responsabilità o pregiudizio causato dal mancato rispetto delle norme indicate ovvero comunque derivante dallo svolgimento del servizio di cui al presente capitolato.

ART. 18

ATTIVITÀ DI CONTROLLO

L'Ente, al fine di verificare la correttezza di tutte le fasi e le attività previste, ha la facoltà di svolgere qualunque ispezione, controllo e verifica e la ditta incaricata si renderà disponibile a fornire tempestivamente dati ed informazioni richiesti e/o ritenuti utili ai fini della verifica in corso.

ART. 19

FORO COMPETENTE

Per eventuali controversie in ordine all'interpretazione, esecuzione e risoluzione del contratto è escluso il ricorso all'arbitrato o ad altra forma di composizione stragiudiziaria.

Competente a dirimere eventuali controversie sarà esclusivamente l'Autorità Giudiziaria – Foro di Bari.

ART. 20 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'affidatario assume espressamente tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge n. 136 del 13.08.2010 ed in particolare si obbliga a rispettare le prescrizioni di cui all'art. 3 della legge citata.

L'affidatario si impegna ad inserire nei contratti sottoscritti con i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate ai servizi, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge n. 136 del 13.08.2010.

ART. 21

DISPOSIZIONI DI RINVIO

Per quanto non previsto nel presente capitolato d'oneri si rinvia alle disposizioni di legge relative alle procedure di riscossione delle singole partite trattate, nonché alle norme applicabili relative ai contratti pubblici.