



# CITTÀ DI ALTAMURA

## CITTÀ METROPOLITANA 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 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 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 il mantenimento dei processi attuali ed il loro sviluppo, unitamente alla ottimizzazione delle attività dell'Ufficio Tributi e degli uffici e servizi dell'Ente preposti alla gestione di entrate tributarie, 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. 63, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016, 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 gestione dell'Imposta Municipale Propria (IMU) e della Tassa per i Servizi Indivisibili (TASI), ovvero dei corrispondenti tributi sul possesso di beni immobili presenti sul territorio comunale che, per effetto di eventuali modifiche legislative successive alla pubblicazione del bando di gara, saranno istituiti al fine di assicurare agli enti locali le necessarie entrate proprie;
- la gestione dell'archivio della previgente Imposta Comunale sugli Immobili (ICI);
- la gestione della Tassa sui Rifiuti ordinaria e giornaliera (TARI e TARIG), ovvero dei corrispondenti tributi o corrispettivi che, per effetto di eventuali modifiche legislative successive alla pubblicazione del bando di gara, saranno istituiti al fine di assicurare agli enti locali le necessarie entrate proprie a fronte della gestione dei servizi di raccolta e smaltimento rifiuti ed altri servizi individuati dal legislatore;
- la gestione degli archivi della previgente Tassa sui Rifiuti Solidi Urbani ordinaria e giornaliera (TARSU e TARSUG) e della TARES quota statale dell'anno 2013,

con la possibilità di emettere atti di accertamento per gli anni di imposta non ancora oggetto di decadenza;

- la gestione della Tassa per l'Occupazione di Spazi ed Aree Pubbliche (TOSAP), ovvero del corrispondente tributo che, per effetto di modifiche legislative, sostituirà tale tipologia di entrata di competenza degli enti locali, sia degli archivi pregressi sia di quelli correnti, con la possibilità di emettere atti di accertamento per gli anni di imposta non ancora oggetto di decadenza; inoltre, dovranno essere gestite, in maniera completamente dematerializzata, le richieste e le relative autorizzazioni TOSAP permanentemente e temporanea, in particolare garantendo l'aggancio automatico con il protocollo generale, l'acquisizione dei pareri endoprocedimentali mediante accesso diretto da parte dei servizi/uffici interessati, il pagamento online di tasse e diritti da parte degli istanti, il rilascio dematerializzato delle autorizzazioni e la loro conservazione sostitutiva a norma;
- la profilazione degli operatori del back office, dipendenti dell'Ente e dipendenti dell'affidatario, con possibilità da apposito cruscotto, da parte del Dirigente del Settore Finanziario e dei Funzionari Responsabili, di effettuare il monitoraggio delle operazioni effettuate da ciascun operatore (ad es. n. pratiche gestite, front office con i contribuenti gestito con sistema di ticketing, per verificare n. ticket aperti / n.ticket chiusi, ecc.) nonché di elaborare con immediatezza statistiche di produttività;
- l'attivazione e gestione del Portale dei pagamenti "PagoPA", ai sensi del D.L. n. 179/2012 e smi, dei relativi provvedimenti attuativi e delle circolari dell'AGID, mediante integrazione della piattaforma informatica realizzata per l'Ente con il sistema del "Nodo dei Pagamenti SPC". L'affidatario opererà quale "Intermediario ovvero Partner tecnologico" del Comune/Ente creditore.

La gestione dei tributi appena descritti dovrà consentire il consolidamento degli standard qualitativi attuali, implementabili con miglioramenti ed ottimizzazioni dei servizi erogati.

**I servizi opzionali e le relative soluzioni informatiche, oggetto della gara, dovranno consentire all'Ente:**

- la gestione dell'Imposta Comunale sulla Pubblicità e del Diritto sulle Pubbliche Affissioni, ovvero dei corrispondenti tributi che, per effetto di modifiche legislative, sostituiranno tali tipologie di entrata di competenza degli enti locali;
- 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 e servizi di supporto e consulenza tecnico-giuridica 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.

## **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 XIII, punto 1, lett. b al D.Lgs. n. 50/2016, di cui all'art. 68 del D.Lgs. n. 50/2016 .

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 e di Riscossione, per la ricezione e l'invio dei dati e l'avvio ed il completamento delle procedure documentali.

I software forniti dovranno garantire, per le esigenze connesse alla gestione delle entrate, l'integrazione con le soluzioni informatiche in uso dagli altri uffici del Comune, quali l'Anagrafe Civile, l'Ufficio Commercio, lo Sportello Unico delle Attività Produttive ed il SIT e dovranno, altresì, permettere di svolgere, anche a mezzo del portale del contribuente, le operazioni di:

- invio telematico, da parte dei contribuenti e degli intermediari autorizzati, delle dichiarazioni, variazioni, denunce, con la possibilità del contestuale aggiornamento in tempo reale della banca dati dell'Ente, previa validazione da parte dell'operatore, e dell'integrazione con il protocollo generale del Comune;
- 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 del Comune;
- invio telematico delle dichiarazioni, variazioni, denunce da parte delle Agenzie Fiscali e di Riscossione, con la possibilità del contestuale aggiornamento in tempo reale della banca dati dell'Ente, previa validazione da parte dell'operatore;
- 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;
- acquisizione delle dichiarazioni IMU/TASI – e degli altri tributi al tempo previsti dalla norma vigente - presentate telematicamente all'Agenzia delle Entrate e rese

disponibili da quest'ultima secondo tracciati ministeriali (es. dichiarazioni ENC – Enti Non Commerciali);

- analisi, integrazione e incrocio dei dati acquisiti dalle diverse banche dati a disposizione dell'Ente, 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/TARI;
- Accatastamenti e variazioni dei Fabbricati mai dichiarati;
- Immobili ex rurali;
- Sister: Catasto Fabbricati e Terreni e Conservatoria;
- Bonifici bancari;

- l'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 di Imposta Comunale sulla Pubblicità, Diritto sulle Pubbliche Affissioni e Tosap, ex DM 26/04/1994;
- comunicazione telematica dei dati catastali delle unità immobiliari TARI all'Agenzia delle Entrate, ai sensi dell'art. 1, commi 106,107 e 108 della Legge Finanziaria 2007;

- trasmissione, comunicazione, interscambio o segnalazioni qualificate di dati e/o informazioni, previsti dalla normativa al tempo vigente, attraverso i portali Entratel e Siatel-PuntoFisco o comunque denominati;
  - trasmissione massiva dei dati relativi ai rimborsi e riversamenti IMU/TARES ed eventuali regolazioni contabili, secondo le specifiche tecniche ministeriali, nell'apposito portale del federalismo fiscale.
- data-entry, digitalizzazione e scansione (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'ufficio e/o derivanti da soggetti terzi;
  - elaborazione e conservazione sostitutiva a norma 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, previa opportuna bonifica della banca dati dell'ufficio ed integrazione con fonti esterne di dati, un elenco di anomalie o possibili avvisi di accertamento, gestire gli accertamenti con la possibilità di creare ex-novo, modificare e annullare quelli già esistenti, gestire i bollettini per i versamenti delle violazioni, stampare gli avvisi di accertamento basandosi su formati personalizzabili ecc.. Possibilità di gestire le attività propedeutiche o deflative del procedimento di accertamento (questionari, inviti al contraddittorio, avvisi bonari, accertamento con adesione, ravvedimento operoso). Possibilità di gestire la notifica degli atti a mezzo posta elettronica certificata e firma digitale degli stessi da parte dei funzionari responsabili. Le fasi dell'iter dell'accertamento devono essere visualizzabili dall'Ente e, se disposto da quest'ultimo, anche da parte del contribuente interessato nel portale digitale.

- gestione delle singole fasi della riscossione coattiva, mediante la predisposizione di liste di carico e dei ruoli massivi, previa acquisizione in banca dati degli estremi di notifica degli atti prodromici, secondo i tracciati ministeriali al tempo vigenti, ovvero di liste di carico per l'attivazione delle procedure di elaborazione, sottoscrizione, stampa e spedizione di ingiunzioni fiscali da parte dell'Ente;
- 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);
- 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 portali dell'Agenzia delle Entrate, dell'Agenzia delle Entrate - Riscossione, delle Poste Italiane, degli intermediari finanziari e creditizi ed 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*", anche previa stipulazione da parte dell'Amministrazione di eventuali apposite convenzioni, dei pagamenti effettuati dai singoli contribuenti, con particolare riferimento ai pagamenti effettuati con il modello F24. A tal riguardo, il sistema dovrà consentire la ricerca - con diversi parametri - e la visualizzazione, per ciascun contribuente o in forma aggregata, dei pagamenti effettuati, entro trenta giorni dall'effettuazione degli stessi e consentire l'elaborazione di statistiche;



- integrazione con il sistema PagoPA di tutte le entrate oggetto di affidamento, sia con riferimento all'import dei flussi (rendicontazioni pagamenti utenti) che con riferimento all'export dei flussi (liste di carico contribuenti) con modalità completamente automatizzate, con aggiornamento giornaliero di entrambi i flussi. L'affidatario sarà designato dall'Ente presso l'AGID, quale Intermediario ovvero Partner Tecnologico, per la gestione del nodo dei pagamenti di PagoPA. Il Comune non dovrà sostenere alcun costo aggiuntivo, né una tantum né come canone fisso, né come commissione percentuale sul transato, per le entrate oggetto di affidamento. Il servizio comprenderà:
  1. l'assistenza informatica del software, nonché la manutenzione correttiva ed evolutiva del software di collegamento a PagoPA, a seguito di cambiamenti della normativa e delle specifiche software di collegamento a PagoPA.
  2. i costi di caricamento dei pagamenti;
  3. i costi per le singole transazioni effettuate dai cittadini utilizzando il sistema "PagoPA";
  4. i costi per la conservazione sostitutiva a norma delle ricevute di pagamento.
- inoltre, l'integrazione con PagoPA dovrà consentire, a fronte di successivi e separati affidamenti, decisi dall'Ente:
  1. l'integrazione con altri servizi, quali l'anagrafe, il catasto, l'invio digitale agli uffici comunali interessati di dichiarazioni, istanze e richieste di eventuali rateizzazioni - rimborso - compensazioni ed altro;
  2. la condivisione dei dati riguardanti i pagamenti gestiti dai software di back-office con il portale realizzato; tale condivisione deve garantire la disponibilità di dati aggiornati in tempo reale senza la necessità di alcuna procedura di sincronizzazione;

3. l'acquisizione, nel portale comunale realizzato dall'affidatario, delle distinte di pagamento elaborate da altri software secondo le specifiche di collaborazione applicativa definite dall'affidatario;
  4. possibilità di gestire i pagamenti spontanei su richiesta dell'ente;
  5. la semplificazione per i cittadini e le imprese di eseguire, con un semplice click, le operazioni di pagamento, accedendo al portale comunale realizzato dall'affidatario;
  6. la visualizzazione contestuale, nel portale dell'Ente realizzato dall'affidatario, di tutti i pagamenti da effettuare e/o di quelli già effettuati attraverso PagoPA o attraverso gli altri canali di pagamento (F24, bollettini postali, carte di credito, ecc.);
- 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);
  - 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 nel Portale del Contribuente;
  - 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;
  - sistemi di rilevazione della *customer satisfaction*: l'Ente potrà richiedere all'affidatario di inserire, nonché modificare periodicamente, al momento del log-in e/o del log-out, domande agli utenti relative ai servizi erogati e di accedere, in tempo reale, a statistiche aggregate in ordine ai risultati ottenuti nonché, in

ordine all'utilizzo del portale (utenti registrati, tipologie di profili attivi, numero di accessi, ecc.).

In particolare, il "Portale del Contribuente" 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, anche da parte del contribuente, della posizione contributiva relativa a tutti i tributi, con particolare riferimento all'avviso di pagamento, 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.) nonché presso postazioni fisiche (POS, MAV, Lottomatica, 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 gli adempimenti relativi alle singole entrate o i singoli tributi (es. dichiarazioni/comunicazioni/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.
- la gestione unitaria delle entrate tributarie, a mezzo di un unico documento dei pagamenti del contribuente, consultabile dal "Portale del Contribuente", mediante collegamento ai singoli software gestionali a mezzo web service o 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;
- 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 delle entrate oggetto di affidamento, mediante la stampa, l'imbustamento e la spedizione, a cura e spese dell'affidatario, che potrà avvalersi, ai fini della spedizione, 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 e/o modelli F24, per consentire anche 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 dei rimborsi e dei discarichi;
- g) 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:

- la gestione ed il controllo delle quote inesigibili e delle relative comunicazioni, trasmesse dalle società del gruppo Equitalia e dagli Agenti della Riscossione o da altri soggetti subentrati nel tempo agli stessi nell'esercizio delle loro funzioni, 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 agli Agenti della Riscossione o ad altri soggetti subentrati nel tempo agli stessi nell'esercizio delle loro funzioni 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 conservazione sostitutiva a norma, 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.

#### **Servizio di Gestione, manutenzione ed assistenza del Sistema Informatico**

- h) 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). Il recapito dovrà avvenire entro max 15 gg. dalla validazione del testo da parte del Dirigente del Settore Finanziario;

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, il mantenimento 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 tutte le entrate oggetto di gara, su richiesta dell'Ente anche in un unico plico, con relativi bollettini postali e/o bancari; il recapito dovrà avvenire entro max 15 gg. dalla validazione del testo da parte del Dirigente del Servizio Finanziario;
- di comunicazioni ed informative ai contribuenti;
- 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, in particolare: a) importazione di dati su tracciati ministeriali e data-entry, nell'applicativo software dedicato, delle comunicazioni relative alle quote inesigibili, trasmesse dalle società del gruppo Equitalia e dagli Agenti della Riscossione o da altri soggetti subentrati nel tempo agli stessi nell'esercizio delle loro funzioni; b) consulenza e supporto tecnico-legale per la corretta gestione dei rapporti con l'Agente della Riscossione (per esempio: richiesta di documentazione e di chiarimenti, valutazione, per i casi oggetto del controllo a campione, della legittimità di tutte le fasi del procedimento di riscossione, cautelare e di esecuzione, verifica del rispetto dei tempi, eventuali contestazioni e rifiuto del discarico); c) predisposizione, su richiesta, di pareri motivati su particolari fattispecie o in

caso di ricorsi alle Commissioni Tributarie; d) predisposizione di pareri motivati e/o bozze di regolamenti e provvedimenti in caso di necessità di adozione o modifica degli stessi.

- 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 nuovi modelli 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.
- l'integrazione e l'incrocio dei dati per l'attività di bonifica continua degli stessi, la creazione, il mantenimento 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;
- nonché ogni altro servizio idoneo a garantire l'esatto svolgimento delle procedure amministrative eseguite dagli uffici coinvolti.

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 scansione 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.

Le attività dell'affidatario devono intendersi assolutamente prive di rilevanza esterna e dovranno essere svolte con un apposito ufficio in Altamura, aperto al pubblico, al fine di garantire la tempestività e la qualità del servizio di supporto, nel rispetto di quanto stabilito al successivo art. 11.

A titolo meramente indicativo e non esaustivo, si indicano le seguenti banche dati, pubbliche ed ufficiali, dalle quali è possibile acquisire i dati relativi alle entrate comunali di cui al presente affidamento:

- <http://finanzalocale.interno.it/>
- <http://www.bdap.tesoro.it>
- <http://www.comune.altamura.ba.it> – Sezione Amministrazione Trasparente.

Ai fini della partecipazione alla procedura di gara, non saranno forniti dati ed informazioni ulteriori, rispetto a quelle già presenti nelle banche dati disponibili accedendo ai portali di cui sopra.

#### *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 opzionali relativi all'Imposta Comunale sulla Pubblicità e Diritto sulle pubbliche affissioni, i correlati servizi di supporto, da effettuarsi sotto la supervisione ed il controllo dell'Ufficio Tributi, sono di seguito esemplificati:

- la ricezione delle prenotazioni e commissioni, la preventiva quantificazione degli importi dovuti dagli interessati e la stampa del bollettino di pagamento, il ritiro dei manifesti consegnati dagli utenti presso l'ufficio locale dell'affidatario, unitamente alle quietanze di versamento, la verifica dell'esatto ammontare degli importi corrisposti;
- la materiale affissione dei manifesti negli appositi spazi/impianti ubicati nel territorio Comunale di Altamura, nel rispetto delle prescrizioni regolamentari e di legge, con personale idoneo ed in numero sufficiente a garantire la continuità del servizio;
- il ripristino di affissioni esposte e deteriorate;
- la deaffissione dei manifesti per i quali è scaduto il periodo di esposizione commissionato;
- 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 segnalazione tempestiva e diretta alla Polizia Locale o agli altri organi di Polizia Stradale della presenza di manifesti affissi abusivamente e privi del timbro a calendario del Comune, per gli eventuali ed opportuni interventi immediati sul posto e gli adempimenti di competenza;
- l'intervento, su richiesta della Polizia Locale o degli altri organi di Polizia Stradale che accertano l'affissione abusiva e redigono il verbale di violazione amministrativa o del Codice della Strada, per la deaffissione dei manifesti abusivi o la loro copertura e l'eventuale pulizia e/o ripristino degli impianti;
- la predisposizione delle note di posizione da consegnare agli utenti che le richiedono;
- possibilità per l'Ente, attraverso la consultazione della banca dati informatica, di verificare il numero dei manifesti affissi in un dato arco temporale e le 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, commissioni, rimborsi e versamenti dei contribuenti/utenti;

- in caso di subentro a concessionario dell'Imposta Comunale sulla Pubblicità e Diritto sulle Pubbliche Affissioni, l'affidatario provvederà all'importazione delle banche dati rese disponibili da quest'ultimo ed alla loro integrazione nel proprio gestionale;
- 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 ed il pagamento *online* delle pubbliche affissioni; oltre all'elaborazione ed alla stampa del programma giornaliero delle affissioni per gli attacchini e l'elaborazione e la stampa della nota di posizione dei manifesti affissi;
- l'esecuzione delle attività previste nel presente capitolato con la massima puntualità, esattezza e sollecitudine.

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 10.000 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 dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016 e da aggiudicare mediante il criterio

dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95, comma 2, del D.Lgs. n. 50/2016, secondo gli elementi di valutazione e le modalità di seguito indicate:

	<b>Elementi di valutazione</b>	<b>Punteggio massimo</b>
<b>A</b>	Offerta tecnica	80
<b>B</b>	Offerta economica	20
	<b>TOTALE</b>	<b>100</b>

**A) OFFERTA TECNICA: max punti 80 su 100.**

La Valutazione dell'offerta tecnica sarà effettuata da apposita Commissione giudicatrice, 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/impresе 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 ipo-catastali per la visualizzazione ed estrazione dei dati ipo-catastali, 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-PuntoFisco), 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. 90 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)** tempistica per l'aggiornamento della banca dati rispetto alle dichiarazioni/comunicazioni dei contribuenti ed alla disponibilità di dati e tracciati da parte di altre PP.AA.; l'offerta dovrà indicare la riduzione dei giorni di anticipo rispetto alla tempistica ordinaria, fissata dall'Ente in n. 30 giorni, decorrenti dalla data di messa a disposizione da parte dell'Ente dei dati esterni. **(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 i sub-criteri **A.3.1) "piano temporale"** e **A.3.4) "tempistica per l'aggiornamento della banca dati"**, 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, preferibilmente 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 € 250.000,00 annui per ICI/IMU/TASI, TARSU/TARSUG/TARES/TARI/TARIG e TOSAP permanente e temporanea;

##### ➤ SERVIZI OPZIONALI:

- € 22.000,00 annui per Imposta Comunale sulla Pubblicità e Diritti sulle Pubbliche Affissioni;
- € 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:

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

### **Ribasso massimo**

Il punteggio così calcolato sarà arrotondato alla 3<sup>a</sup> cifra decimale dopo la virgola. La 3<sup>a</sup> cifra decimale a sua volta sarà arrotondata all'unità superiore, qualora la 4<sup>a</sup> 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 attività del presente Capitolato, 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 tale compenso, l'affidatario potrà richiedere all'Ente esclusivamente il rimborso per le spese sostenute, debitamente ed analiticamente documentate, relative a:

- ▶ stampa ed imbustamento o predisposizione dei plichi c.d. alla francese degli avvisi di accertamento/liquidazione dei tributi evasi, nella misura di € 0,82 per ciascun avviso stampato, più il costo da prezzi di listino dell'operatore postale abilitato utilizzato (previa autorizzazione del Comune) per la spedizione, oltre IVA vigente, di ciascun avviso stampato e spedito 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 Capitolato, nella misura di € 0,55 per ciascun manifesto, oltre IVA vigente.

A decorrere dal secondo anno, su richiesta motivata dell'affidatario, l'Ente potrà riconoscere, previa adeguata istruttoria, alla revisione dei corrispettivi ai sensi e secondo le modalità di cui all'art. 106 del D.Lgs. n. 50/2016. La revisione del canone

potrà avvenire nei limiti delle variazioni dei prezzi rilevate dall'ISTAT con l'indice FOI.

In relazione a quanto disposto dall'art. 35 del D.Lgs. n. 50/2016 e delle prescrizioni contenute nel presente capitolato, il valore presunto complessivo dell'appalto è stimato in € 278.000,00 (euro duecentosettantottomila/00) annui, pari ad € 1.390.000,00 (euro unmilione trecento novantamila/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 dovrà accentrare presso propri locali, aperti al pubblico, tutte o parte delle attività previste 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 sia 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. 11 – bis***

#### ***CLAUSOLA SOCIALE***

Al fine di garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato dal precedente gestore dei servizi di supporto e nell'interesse dell'Ente appaltante a mantenere le professionalità esterne poste al servizio degli uffici comunali, in virtù dell'art. 50 del D.Lgs. n. 50/2016 e successive modifiche ed integrazioni, l'aggiudicatario si impegna ad assorbire n. 3 unità di personale, esclusi gli attacchini, in servizio presso il Centro Servizi Comunali di Altamura, sito in via Marmolada n. 7, gestito dalla società Servizi Locali Spa.

## *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 assegnato, 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, l'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 quietanzate del subaffidatario o del cottimista entro il predetto termine, la stazione appaltante sospenderà il successivo pagamento a favore dell'affidatario, ai sensi dell'articolo 105 del D.Lgs. n. 50/2016.

#### **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 fomite, 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 – CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI E***

***PATTO D'INTEGRITÀ***

L'affidatario si impegna a rispettare ed a far rispettare dai collaboratori, operanti a qualsiasi titolo per la propria impresa nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente affidamento, gli obblighi di condotta di cui al Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, approvato con D.P.R. n. 62 del 16 aprile 2013, ed il Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Altamura, che dichiara di conoscere ed accettare per quanto di sua spettanza e che costituisce, anche se non materialmente allegato al presente atto, parte integrante e sostanziale del Contratto; la violazione degli obblighi di condotta derivanti dai citati Codici comporterà la risoluzione di diritto del contratto senza che l'affidatario possa avanzare eccezioni di sorta. L'affidatario ha sottoscritto ed allegato alla propria istanza di partecipazione alla procedura di affidamento il "Patto di Integrità", approvato con D.G.C. n. 175 del 22.12.2016, che si impegna ad applicare e rispettare.

***ART. 22***

***DISPOSIZIONI DI RINVIO***

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