



CITTÀ DI ALTAMURA

CITTÀ METROPOLITANA DI BARI

SETTORE II BILANCIO FINANZA E PROGRAMMAZIONE

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

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 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.

I servizi di supporto sono i seguenti:

- la gestione dell'Imposta Municipale Propria (IMU) e della Tassa per i Servizi Indivisibili (TASI), sia per le attività correnti sia dell'archivio pregresso, 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) - 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 - 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;
- la gestione del Canone Unico Patrimoniale per l'Occupazione di Spazi ed Aree Pubbliche (COSAP), ovvero del corrispondente tributo che, per effetto di eventuali modifiche legislative, dovesse sostituire 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 di occupazione permanente 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 gestione degli archivi della previgente Tassa per l'Occupazione di Spazi ed Aree Pubbliche (TOSAP), vigente fino all'anno di imposta 2020, con la possibilità di calcolare e stampare il modello di pagamento per il versamento del dovuto a ravvedimento operoso; emettere atti di accertamento per gli anni di imposta non ancora oggetto di decadenza e predisporre gli atti necessari per l'eventuale affidamento della riscossione coattiva all'Agenzia delle Entrate-Riscossione.
- 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.
- il servizio di elaborazione e generazione automatica del Documento Unico di Regolarità Tributaria – in breve DURT – per tutti i contribuenti, sia persone fisiche che giuridiche, presenti nella banca dati comunale, elaborato sulla base dei parametri previsti dalle specifiche disposizioni di legge e/o di regolamento.

La gestione dei tributi appena descritti dovrà consentire il consolidamento degli standard qualitativi attuali, implementabili con miglioramenti ed ottimizzazioni dei servizi erogati. In particolare, l'affidatario subentrante, dovrà garantire l'importazione della banca dati completa delle entrate, costruita dall'ufficio con le soluzioni gestionali del soggetto affidatario precedente e da quest'ultimo rese disponibili. A puro titolo esemplificativo:

- 1) Importazione dei versamenti dei tributi associati a soggetti diversi da quelli presenti nei flussi informativi degli intermediari (es. versamento IMU caricato al marito perché effettuato erroneamente a nome della moglie);
- 2) Importazione dei versamenti dei tributi imputati ad annualità diverse da quelle presenti nei flussi informativi degli intermediari (es. versamento erroneamente effettuato dal contribuente per l'anno 2020 e spostato, con intervento dell'operatore dell'ufficio, nel gestionale informatico, al 2021);
- 3) Importazione dei versamenti dei tributi imputati dall'ufficio ad una entrata ma presenti nei flussi informativi degli intermediari con un altro codice di entrata (es. versamento erroneamente effettuato dal contribuente a titolo di IMU ed imputato dall'ufficio correttamente alla TASI);
- 4) Importazione dei fabbricati intestati in Catasto a soggetti deceduti, soggetti senza codice fiscale o con codice fiscale errato o soggetti non proprietari e caricati manualmente dall'ufficio nella posizione degli effettivi proprietari;
- 5) Importazione dei fabbricati iscritti in Catasto con rendite errate, percentuali di possesso errate, titolarità di diritti errati, categorie errate, etc. e registrate dall'ufficio, nel gestionale informatico, con le informazioni corrette;
- 6) Importazione delle informazioni e dei documenti relativi ai contribuenti, ai fabbricati, agli atti emessi, etc. annotate o acquisiti nel precedente gestionale da parte dell'ufficio;

7) Importazione dei valori delle aree edificabili e degli immobili in corso di costruzione dichiarati dai contribuenti - ai fini IMU e TASI - e caricati manualmente dall'ufficio nelle posizioni dei singoli contribuenti;

8) Importazione delle agevolazioni riconosciute negli anni ai singoli contribuenti e registrate nel gestionale in uso (esenzioni, riduzioni, aliquote e tariffe differenziate, detrazioni, etc.).

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 II.5 di cui all'art. 79 del D.Lgs. n. 36/2023 .

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, ad esempio, il Protocollo Generale, 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);
- possibilità di caricamento manuale o massivo da parte dell'ufficio e, qualora richiesto dall'ufficio, a cura della società affidataria, in uno specifico spazio dedicato all'interno della posizione anagrafica di ciascun soggetto, persona fisica o giuridica, denominato “FASCICOLO DEL CONTRIBUENTE”, di documenti, dichiarazioni, istanze, perizie, etc., nei formati PDF, TIFF, JPEG, etc. presentati al Comune; tanto per le esigenze istruttorie.

- 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:
- 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 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 analogia 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 (F24, PagoPA, ecc.) 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);
 - accessibilità ed integrazione del portale con SPID, consentendo l'accesso ai singoli cittadini, agli intermediari fiscali, ai patronati ed ai C.A.A.F. (Centri Autorizzati di Assistenza Fiscale), per consentire sia la visualizzazione che tutte le operazioni a sportello, relative alla propria posizione e/o quella dei loro assistiti nel Portale del Contribuente;
 - integrazione del portale con il sistema di messaggistica dell'App IO di Agid;
 - 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.);

- sistema di prenotazione online degli appuntamenti, sia con app che su web, con canale unico Centro Servizi/Comune ed installazione sia presso la sede dell'Ente che presso il Centro Servizi, di totem e/o monitor per la prenotazione on site e la gestione del flusso agli sportelli.

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 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 i canali di pagamento previsti dall'Ente (PagoPA ed eventualmente F24 online) nonché per generare gli avvisi di pagamento effettuabili presso i circuiti di pagamento abilitati;
- collegamento telematico con il sistema integrato dei tributi per la visualizzazione, la stampa, la notifica cartacea ovvero a mezzo posta elettronica certificata ovvero mediante la Piattaforma notifiche digitali degli atti pubblici (PND) ed il pagamento online con i canali di pagamento previsti dall'Ente (PagoPA ed eventualmente F24 online) nonché per generare gli avvisi di pagamento effettuabili presso i circuiti di pagamento abilitati 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

single 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 ed extratributarie, 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;
- l'elaborazione dinamica ed in tempo reale di simulazioni tariffarie, basate sui dati effettivi presenti nella banca dati tributaria dell'Ente, che consentano agli uffici di elaborare le tariffe e/o aliquote sulla base di determinati parametri esterni quali, a titolo esplicativo, l'elaborazione delle tariffe TARI sulla base dei parametri del Piano Finanziario (PEF) definito dall'Ente Territorialmente Competente, in conformità alla normativa vigente pro tempore;

- l'elaborazione, in autonomia da parte dell'Ente, del dato del gettito potenziale lordo confrontato con i versamenti effettivi, con riferimento distintamente a ciascun tributo comunale oggetto dell'affidamento del servizio di supporto, in modo tale da calcolare il valore del potenziale mancato gettito.

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 Piattaforma notifiche digitali degli atti pubblici (PND) ovvero 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 e/o modelli F24 e/o PagoPA, 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 F24 e/o PagoPA 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 scarichi;
- 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 da Agenzia delle Entrate-Riscossione 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 ad Agenzia delle Entrate-Riscossione ed agli Agenti della Riscossione o ad altri soggetti subentrati nel tempo agli stessi nell'esercizio delle loro funzioni, secondo le previsioni e le scadenze 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:

- la raccolta delle segnalazioni relative a malfunzionamenti applicativi;
- la presa in carico del problema che deve essere garantita entro il tempo massimo di due ore dal ricevimento della segnalazione;
- la risoluzione dei malfunzionamenti;
- la produzione della reportistica tecnica;
- 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 (F24, PagoPA, etc.); 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, come dettagliato nell'offerta economica, 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 da Agenzia delle Entrate-Riscossione) e/o dagli Agenti della Riscossione (sostituire con Concessionari dei tributi) 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 Agenzia delle Entrate-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 in corso di istruttoria o in caso di ricorsi alle Corti di Giustizia Tributaria; d) predisposizione di pareri motivati e/o bozze di regolamenti e provvedimenti in caso di necessità di adozione o modifica degli stessi.

- 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

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. 71 del D.Lgs. 36/2023 e da aggiudicare mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, secondo le previsioni dell'art. 108 del D.Lgs. n. 36/2023 e 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, 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 o Piattaforma notifiche digitali degli atti pubblici (PND), 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'ANPR da parte del contribuente, nonché la visualizzazione dei singoli dati e di quelli generali e statistici dell'anagrafe comunale (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 (PagoPA, F24 online) nonché per la generazione del modello di pagamento 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 previsti dall'Ente (PagoPA ed eventualmente F24 online) nonché per generare gli avvisi di pagamento, effettuabili presso i circuiti di pagamento abilitati, 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 tral'anagrafe civile, l'ANPR ed 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 delle entrate locali. **(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 ed il supporto in materia di consulenza legale e tributaria. **(Max punti 8)**

A.3.3) l'adozione di politiche tese al raggiungimento della parità di genere comprovata dal possesso della certificazione della parità di genere di cui all'articolo 46-bis del codice delle pari opportunità tra uomo e donna, di cui al decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198 (secondo le previsioni dell'art. 108, comma 7, ultimo periodo, del D.Lgs. n. 36/2023). **(Max punti 2)**

A.3.4) 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.3.5) 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.3.5) "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, in ambiente di test o, preferibilmente, qualora i servizi siano attualmente in corso di esecuzione, 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 al canone annuale previsto per i servizi prestati, al netto di IVA, di € 275.000,00.

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

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

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 servizio avrà la durata di 60 mesi (5 anni), decorrenti dal 01/01/2024 o, comunque, dalla data di effettiva consegna del servizio, anche anticipata, laddove ne sussistano le ragioni e condizioni, dopo che l'aggiudicazione definitiva è divenuta efficace, nelle more della stipula del contratto (ex art 50, comma 6 ed art. 31, comma 2, lettera c), Allegato II.14 del D.Lgs. n. 36/2023). fatta salva la facoltà di richiedere, da parte dell'Ente, la proroga del servizio, per un periodo massimo di 6 mesi, ai sensi dell'art. 120, commi 10 e 11, del D.Lgs. 36/2023, agli stessi prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto già stipulato e secondo il Quadro Economico contenuto nella Determinazione Dirigenziale a contrarre.

ART. 7

COMPENSI

Il compenso annuo, onnicomprensivo per tutte le attività del presente Capitolato, è stabilito in misura pari al canone previsto dall'art. 4-, rideterminato 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

la stampa ed imbustamento o predisposizione dei plichi c.d. alla francese degli avvisi di accertamento/liquidazione dei tributi evasi, nella misura di € 1,00 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;

A decorrere dal secondo anno, su richiesta motivata dell'affidatario, l'Ente potrà riconoscere, previa adeguata istruttoria, la revisione dei prezzi ai sensi e secondo le modalità di cui agli articoli 60 e 120 del D.Lgs. n. 36/2023. La revisione del canone,

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

In relazione a quanto disposto dall'art. 14 del D.Lgs. n. 36/2023 e delle prescrizioni contenute nel presente capitolato, il valore presunto complessivo dell'appalto è stimato in € 275.000,00 (euro duecentosettantacinquemila/00) annui, pari ad € 1.512.500,00 (euro un milione cinquecento dodicimilacinquecento/00), IVA esclusa, per tutta la durata dello stesso e comprensivo dell'eventuale proroga semestrale al termine del contratto.

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, assoggettate all'aliquota IVA prevista per legge, pagabili entro 30 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 GDPR - REG. UE N° 679/2016 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 (GDPR - REG. UE N° 679/2016) 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 nel comune di Altamura, aperti anche al pubblico, tutte o parte delle attività previste dal progetto, che devono

intendersi assolutamente prive di rilevanza esterna ed al fine di garantire la tempestività e la qualità del servizio di supporto

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

Fermo restando la necessaria armonizzazione con la propria organizzazione e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, richiamato l'art. 57 del D.Lgs. n. 36/2023 e successive modifiche ed integrazioni, l'aggiudicatario è tenuto a garantire la stabilità occupazionale del personale impegnato nel contratto, assorbendo prioritariamente, nel proprio organico, il personale già operante alle dipendenze dell'appaltatore uscente, garantendo le stesse tutele del C.C.N.L. in godimento.

Inoltre, richiamati i principi fissati dal comma 1, del sopra citato art. 57 del D.Lgs. n. 36/2023, in caso di assunzione di unità di personale ulteriori a quelle già attualmente impegnate alle dipendenze dell'appaltatore uscente, l'aggiudicatario è tenuto a non superare il limite dei 2/3 del rapporto tra i generi (uomo/donna) ed a favorire sia l'inserimento lavorativo delle nuove generazioni (soggetti con età inferiore ai 35 anni) sia l'inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate, sempre nel rispetto delle norme che disciplinano la materia.

In particolare, tenuto conto dell'attuale inquadramento contrattuale delle n. 3 (tre) unità di personale in servizio presso il Centro Servizi Comunali di Altamura, sito in via Bari n. 110, gestito dalla società affidataria uscente Servizi Locali Spa, applicando le ultime tabelle disponibili sul sito internet istituzionale del **Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali** – di cui al Decreto Direttoriale n. 37 del 23/08/2022 – per il C.C.N.L. Settore Metalmeccanico-Industria profilo impiegati e tenuto conto della durata complessiva dell'appalto (cinque anni + 6 mesi di eventuale proroga), il costo complessivo della manodopera per la presente gara viene stimato secondo il seguente prospetto riassuntivo:

CCNL	LIVELLO DI INQUADRAMENTO	Tempo determinato o indeterminato /Svantaggiato	ORE SETTIMANALI	SEDE	COSTO	FONTE
Metalmeccanico Industria - Impiegati	Impiegato d'ordine – Livello C2	Tempo indeterminato /No svantaggiato	40	Altamura Via Bari, 110	€ 35.310,56	Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali – Tabella D.D. 37 del 23/08/2022
Metalmeccanico Industria - Impiegati	Impiegato front office – Livello C1	Tempo indeterminato /No svantaggiato	40	Altamura Via Bari, 110	€ 34.536,31	Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali – Tabella D.D. 37 del 23/08/2022
Metalmeccanico Industria - Impiegati	Operatore back office – Livello D1	Tempo indeterminato /No svantaggiato	40	Altamura Via Bari, 110	€ 30.575,79	Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali – Tabella D.D. 37 del 23/08/2022
Totale costo annuo					€ 100.422,66	
Totale costo per 5 anni di contratto di appalto					€ 502.113,30	

Totale costo per 5 anni + 6 mesi di eventuale proroga	€ 552.324,63
--	---------------------

Il citato Decreto Direttoriale n. 37 del 23/08/2022, all'art. 2, precisa che il costo del lavoro dallo stesso determinato è comunque suscettibile di oscillazioni in relazione a:

a) benefici (contributivi, fiscali o di altra natura) previsti da norme di legge di cui il datore di lavoro usufruisce;

b) specifici benefici e/o minori oneri derivanti dall'applicazione della contrattazione collettiva;

c) oneri derivanti da interventi relativi a infrastrutture, attrezzature, macchinari, e altre misure connesse all'applicazione del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e successive modificazioni;

d) oneri derivanti da contrattazione aziendale;

e) oneri derivanti da documentata incidenza del superminimo individuale;

f) oneri collegati all'utilizzazione delle norme contrattuali sulla reperibilità;

g) oneri derivanti dall'effettuazione di lavori fuori sede od officina.

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:

- α) per perdita, da parte dell'affidatario, dei requisiti per contrarre con la P.A., previsti dalle vigenti disposizioni;
- β) per perdita, da parte dell'affidatario, dei requisiti richiesti dal bando di gara e dalla Determina Dirigenziale a contrarre;
- γ) per non aver iniziato il servizio alla data fissata;
- δ) per non aver prestato o adeguato la cauzione stabilita per l'effettuazione del servizio;
- ε) per impossibilità di effettuare accessi o verifiche sull'operato dell'affidatario;

- ϕ) 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;
- γ) per aver violato le disposizioni in materia di sub-appalto dei servizi;
- η) 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.

In caso di subappalto, 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 119 del D.Lgs. n. 36/2023.

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 e s.m.i. 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 e ss.mm.ii., ed il Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Altamura (approvato con Deliberazione di G.C. n. 153/2021), 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, con apposita dichiarazione da allegare alla propria istanza di partecipazione alla procedura di gara, prende visione ed accetta 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'oneri si rinvia alle disposizioni di legge relative alle procedure di riscossione delle singole partite trattate, nonché alle norme applicabili relative ai contratti pubblici.