

COMUNE DI MATERA
SETTORE RISORSE ECONOMICHE E FINANZIARIE
- UFFICIO TRIBUTI -

Tel. 0835/241.305 – fax 0835/241.490
e-mail: tributi.debonis@comune.mt.it
pec: comune.matera@cert.ruparbasilicata.it

Allegato A

CAPITOLATO D'ONERI

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di supporto alla gestione in forma diretta delle fasi di accertamento, liquidazione e riscossione ordinaria e coattiva delle entrate tributarie ed extratributarie comunali, tramite un'architettura informatica integrata on web.

Art. 1
Oggetto

1. Il presente capitolato stabilisce l'insieme coordinato di attività richieste per l'affidamento, mediante procedura aperta e secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, dei servizi di supporto e strumentali riferiti alla gestione delle entrate tributarie ed extratributarie.
2. Nell'ambito del servizio richiesto assume basilare importanza la fornitura in uso di un sistema informatico integrato delle entrate tributarie sviluppato con tecnologie *web based* e di un portale di comunicazione on web che consenta di realizzare la comunicazione interattiva e digitale tra Comune e fruitore del servizio.
I sistemi informatici dovranno, inoltre, essere predisposti per il collegamento con il software dell'anagrafe civile utilizzato in costanza di contratto dal Comune, in modo da realizzare l'anagrafe unica dell'utente/contribuente.
3. Le entrate del Comune 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 Dlgs 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:

- a) la gestione diretta di tutte le fasi di cui si compone il processo di riscossione dei tributi comunali IMU, TASI, TARI, Imposta comunale sulla pubblicità, Diritto sulle pubbliche affissioni, TARI giornaliera, TOSAP e/o Canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP), nonché di eventuali nuovi tributi che dovessero essere istituiti in data successiva alla pubblicazione del presente capitolato;

- b) la gestione diretta del servizio lampade votive;
- c) la gestione diretta delle violazioni al codice della strada e di polizia amministrativa di competenza della Polizia Locale,
- d) la gestione diretta delle attività di lotta all'evasione relative alle entrate tributarie, nonché di quelle relative a tributi abrogati ma per i quali non è maturata la decadenza;
- e) la gestione diretta, da parte dei singoli uffici comunali competenti o dall'ufficio comunale unico della "Riscossione Entrate Comunali", delle attività di riscossione coattiva delle entrate tributarie, patrimoniali e da servizi, relativamente alle posizioni non riscosse a seguito delle attività di riscossione volontaria poste in essere dai competenti uffici comunali.
- f) la gestione informatizzata del processo di gestione dei servizi cimiteriali.

In particolare, con riferimento a quest'ultimo punto f), il gestionale dovrà consentire ai soggetti operativi dei "Servizi Cimiteriali" (operatore dell'ufficio "Servizi Cimiteriali", operatore del "Protocollo", operatore dell'ufficio "Contratti") di gestire tutti i dati procedurali/operativi, amministrativi e contabili relativi alla gestione dei "Servizi Cimiteriali" abilitati secondo vari livelli di operatività.

- L'operatore dei "Servizi Cimiteriali" potrà:
 - controllare, completare e/o modificare le richieste pervenute dall'utente;
 - firmare digitalmente la singola richiesta e renderla disponibile (quando necessario) alla fase successiva (operatore dell'ufficio "Protocollo");
 - controllare lo stato di avanzamento della richiesta;
 - ricevere la documentazione generata dalle fasi successive della procedura (es. "Ufficio Contratti");
 - generare le autorizzazioni finali di competenza firmandole digitalmente;
 - rendere la documentazione completata a disposizione dell'utente che ne ha fatto richiesta.
- L'operatore del "Protocollo" potrà:
 - controllare la documentazione resa disponibile dai "Servizi Cimiteriali";
 - applicarne il Numero e la Data di Protocollo;
 - firmarla digitalmente, rendendola disponibile (quando necessario) alla fase successiva (operatore dell'ufficio "Contratti");
- L'operatore dell'ufficio "Contratti" potrà:
 - controllare la documentazione resa disponibile dai "Servizi Cimiteriali" e protocollata dal "Protocollo";
 - controllare, completare e/o modificare il contratto;
 - firmare digitalmente il contratto, rendendolo disponibile alla fase successiva (operatore dell'ufficio "Servizi Cimiteriali").

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

- l'informatizzazione e l'aggiornamento dei dati inerenti il patrimonio immobiliare, "Sassi" compresi, del Comune, funzionale alla gestione dinamica e continuativa della riscossione di fitti e canoni, nonché di adeguamento del valore degli immobili, in ragione delle normative vigenti e dei lavori manutentivi dei beni. In particolare, in caso di eventuale affidamento, il gestionale on web ed il servizio di supporto dovranno consentire all'ente di avere una banca dati unica contenente le anagrafiche degli immobili, dei soggetti, dei contratti e delle utenze inerenti il patrimonio immobiliare del Comune, in modo da realizzare una gestione dinamica degli eventi riguardanti il proprio patrimonio e della riscossione dei canoni, dei fitti e delle somme a qualsiasi titolo dovute all'ente.

- la gestione informatizzata del processo di gestione degli usi civici. In particolare, in caso di eventuale affidamento, la fornitura dovrà consentire:

- a) la digitalizzazione elenchi originari;
- b) la possibilità di rettificare gli elenchi originari;
- c) la ricostruzione dei "LIVELLARI";

- d) la procedura di attualizzazione;
- e) la gestione dinamica delle titolarità;
- f) la gestione dinamica delle variazioni catastali sui terreni (soppressioni, frazionamenti, ecc.);
- g) la determinazione del dovuto e rendicontazione dei pagamenti;
- h) la procedura telematica delle domande di affrancazione.

- la gestione informatizzata dei processi di gestione delle altre entrate patrimoniali.

I servizi e le soluzioni informatiche di base ed opzionali dovranno assicurare all'Ente:

- l'integrazione e l'incrocio dei dati per l'attività di bonifica continua degli stessi, la creazione e l'aggiornamento della banca dati dei tributi locali con le attinenti risultanze catastali, il supporto alla gestione informatizzata delle denunce/comunicazioni/istanze inoltrate dai contribuenti;
- l'analisi, l'integrazione e l'incrocio dei dati acquisibili dall'Ente relative alle diverse banche dati accessibili dallo stesso, attualmente ed in futuro, finalizzati al contrasto e recupero dell'evasione fiscale, quali a titolo esemplificativo:

- _ Utenze elettriche, idriche e gas;
- _ Successioni, Locazioni e Partite IVA;
- _ Dichiarazioni dei redditi;
- _ Atti del Registro;
- _ Note di variazioni sugli immobili;
- _ Planimetrie e dati metrici TARI;
- _ Accatastamenti e variazioni dei Fabbricati mai dichiarati;
- _ Immobili ex rurali
- _ SISTER: Catasto Fabbricati , Terreni e Conservatoria

- la 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;
- la gestione della riscossione coattiva, mediante ingiunzione fiscale da parte dell'Ente;
- la gestione unitaria delle entrate tributarie ed extratributarie consultabile dal contribuente/utente attraverso un portale on web interoperabile con i software di gestione che consenta di visualizzare il proprio "cassetto anagrafico, fiscale e catastale", nonché di pagare ogni entrata oggetto di gara che non debba essere pagata a mezzo modello F24 mediante gli strumenti elettronici, di visualizzare e pagare a mezzo carta di credito i preavvisi di verbali di contestazione delle violazioni al c.d. codice della strada;
- la elaborazione e predisposizione di certificazioni, attestazioni, estrazioni e trasmissioni dati, ecc. ad Enti e strutture, previste a carico dell'Ente da norme di legge o regolamentari ovvero da provvedimenti amministrativi statali o regionali, anche al fine di ottenere specifiche assegnazioni e/o contribuzioni;

In particolare, le soluzioni software oggetto di gara dovranno essere tutte web based e garantire al Comune di poter svolgere direttamente, attraverso i servizi di supporto e di affiancamento oggetto di gara, le seguenti attività:

- a) la gestione e la bonifica telematica dell'anagrafe unica dei soggetti e degli oggetti;
- b) la gestione della bollettazione dei tributi e della riscossione spontanea delle entrate patrimoniali, mediante la generazione, la stampa e l'imbustamento degli avvisi e degli atti;
- c) la gestione dei dati e dei versamenti effettuati dai contribuenti su conti di esclusiva titolarità dell'Ente;
- d) la gestione della rendicontazione dei pagamenti eseguiti con bollettini postali e bancari, a mezzo F24, RID e con altri mezzi di pagamento messi a disposizione dal mercato;
- e) la rendicontazione degli incassi e la loro contabilizzazione;
- f) la gestione degli avvisi bonari e dei solleciti di pagamento, in caso di omesso versamento alle scadenze previste, secondo una o più modalità (Pec, SMS, e-mail, avviso cartaceo, ecc);
- g) la gestione dei rimborsi e/o compensazioni e degli annullamenti;

- h) la prenotazione ed il pagamento online delle pubbliche affissioni, l'elaborazione e la stampa del programma giornaliero delle affissioni per gli attacchini, l'elaborazione e la stampa della nota di posizione dei manifesti affissi, in caso di affidamento dei servizi di supporto al tributo correlato;
- i) la gestione dell'attività di accertamento e liquidazione dei tributi attraverso moduli che consentano la gestione di tutte le potenziali fasi del procedimento: bonifica banca dati comunale ed integrazione con fonti esterne; avviso bonario; invito al contraddittorio; accertamento con adesione; ravvedimento operoso; annullamento e sospensione atti; reclamo/mediazione; ricorso; notifica degli atti a mezzo posta elettronica certificata e visualizzazione da parte del contribuente nel portale on web;
- j) la realizzazione della banca dati georeferenziata delle unità immobiliari e degli impianti pubblicitari, da integrare con i software gestionali delle entrate tributarie, ai fini della fornitura di:
- servizi di ricerca degli oggetti d'imposta presenti sul territorio attraverso l'indicazione dei riferimenti toponomastici e catastali;
 - servizi di consultazione che consentano di eseguire almeno le operazioni di visualizzazione sia aereofotogrammetrica che del tipo Street View o tridimensionale, navigazione, variazione della scala di visualizzazione, variazione della porzione di territorio inquadrata, sovrapposizione dei set di dati consultabili, visualizzazione delle informazioni contenute nelle legende;
 - servizi di interrogazione che consentano al sistema di evidenziare i cespiti (fabbricati e terreni) per i quali è possibile ipotizzare una possibile evasione tributaria, in quanto non vi è alcuna corrispondenza con denunce, accertamenti e pagamenti dei soggetti d'imposta;
 - servizi per il download dei dati, che permettano di scaricare copie di set di dati in formato data-base;
 - servizi di conversione, che consentano di trasformare i set di dati territoriali, onde consentire l'interoperabilità;
- k) la gestione della fase di riscossione coattiva delle entrate tributarie ed extratributarie del Comune a mezzo ingiunzione fiscale, comprensiva di tutte le fasi cautelari ed esecutive previste dalla normativa vigente;
- l) la gestione delle violazioni al codice della strada e di polizia amministrativa di competenza della Polizia Locale.
- m) la gestione del servizio lampade votive;
- n) la gestione del servizio cimiteriale;
- o) la gestione di un portale comunale con servizi web based di gestione delle entrate, interoperanti con il gestionale integrato dei tributi e delle entrate patrimoniali oggetto della presente gara, al fine di gestire il rapporto con i 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 di pagamento. In particolare detto portale dovrà essere collegato direttamente con il sistema integrato dei tributi e con il sistema informatico della Polizia Locale e **dovrà essere caratterizzato/composto come minimo**, dai seguenti elementi:
- collegamento telematico con l'anagrafe civile utilizzato dal Comune;
 - collegamento telematico e/o integrazione con gli archivi catastali per la visualizzazione ed estrazione di dati storici e aggiornati all'attualità, delle planimetrie, dei DOCFA e di qualunque altra informazione messa a disposizione dal Comune;
 - collegamento telematico con il gestionale integrato dei tributi in modo da consentire la prenotazione ed il pagamento online delle pubbliche affissioni, nonché la richiesta, il rilascio ed il pagamento delle autorizzazioni all'occupazione dello spazio pubblico, anche ove tali procedimenti coinvolgano diversi uffici comunali;
 - collegamento telematico con il sistema integrato dei tributi per la visualizzazione e la stampa, anche da parte del contribuente, della propria posizione contributiva relativa a tutti i tributi, con particolare riferimento all'avviso di pagamento, per la visualizzazione del dovuto e del versato;
 - collegamento telematico con il sistema integrato dei tributi per la visualizzazione, la stampa, la notifica a mezzo posta elettronica certificata ed il pagamento con molteplici canali di pagamento degli avvisi di accertamento o liquidazione riferiti a tutti i tributi;

- collegamento telematico con il sistema integrato dei tributi per la comunicazione interattiva inerente gli adempimenti relativi alle singole entrate (es. dichiarazioni/comunicazioni/denunce, rimborsi ecc.) firmate elettronicamente e/o digitalmente e/o mediante altri sistemi di autenticazione, con la possibilità per il contribuente di ricevere il protocollo di ricezione del documento e, per l'Ente, di visualizzare e, in caso di accettazione, di acquisire senza alcuna digitalizzazione ed istantaneamente il documento ed i dati all'interno del sistema integrato dei tributi, in tal modo variando in tempo reale la posizione contributiva anche nel portale.
- gestione, attraverso idonee ed innovative soluzioni informatiche, dei documenti amministrativi informatici, sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata, delle copie digitali e delle copie analogiche degli stessi, contrassegnati ovvero sottoscritti secondo le norme al tempo vigenti, delle comunicazioni di ogni tipo e delle notificazioni ai cittadini/contribuenti – persone fisiche e giuridiche, imprese e professionisti - che hanno eletto domicilio digitale e/o sono inseriti in pubblici elenchi o indici, secondo le norme al tempo vigenti.

Art. 2

Caratteristiche dei sistemi informatici

1. I software dovranno far parte di un'unica struttura informatica che assicuri l'intercomunicabilità tra gli stessi e la fruibilità delle informazioni attraverso la rete internet ed il citato portale del contribuente.
2. Le singole applicazioni informatiche dovranno consentire all'Ente la corretta, interattiva ed integrata gestione:
 - a) delle entrate tributarie ICI/IMU, TARSU/TARES, IUC, Pubblicità e Pubbliche affissioni, TARI giornaliera, ivi comprese quelle che dovessero essere istituite in sostituzione o ad integrazione di quelli vigenti per effetto di eventuali novità normative;
 - b) delle entrate extratributarie lampade votive e violazioni al codice della strada e di polizia amministrativa;
 - c) l'informatizzazione della procedura legata alla richiesta e al rilascio di autorizzazioni per l'occupazione di suolo pubblico temporanea e permanente.
 - d) delle attività di riscossione coattiva per tutte le entrate comunali tributarie ed extratributarie.
3. I software dovranno essere integrati con il software in uso dell'anagrafe civile e dovranno consentire, anche a mezzo del portale del contribuente, l'esecuzione delle seguenti attività:
 - acquisizione automatizzata e con periodicità settimanale di tutte le banche dati rese attualmente disponibili on-line dall'Agenzia del Territorio (estrazioni dati catastali, accatastamenti e variazioni, trascrizioni presso le Conservatorie dei RR.II, ecc.), e dall'Agenzia delle Entrate (pagamenti e mezzo F24, contratti di locazione, utenze elettriche e del gas, ecc), con aggiornamento in tempo reale delle banche dati dell'Ente;
 - integrazione dei dati derivanti dalla digitalizzazione del cartaceo con i dati di analogica natura, già presenti su supporto informatico, in possesso dell'Ente e/o derivanti da soggetti terzi;
 - digitalizzazione e scannerizzazione (o lettura con supporto ottico) delle dichiarazioni/comunicazioni pervenute su supporto cartaceo;
 - predisposizione di atti di contestazione per dichiarazioni infedeli, incomplete, inesatte, ovvero per i casi di omessa presentazione della dichiarazione e omesso/parziale versamento di quanto dovuto, con possibilità di generare automaticamente un elenco di potenziali atti di accertamento, gestire gli accertamenti già emessi e le relative modalità di pagamento, gestire i versamenti eseguiti, personalizzare gli atti da stampare;
 - acquisizione dei modelli MUI predisposti dai notai in caso di variazioni dei diritti su immobili;
 - bollettazione massiva degli avvisi di pagamento riferiti ad entrate comunali;
 - importazione in formato elettronico, per ogni singola entrata, dei pagamenti effettuati dai singoli contribuenti, a mezzo Poste Italiane, Banche e Circuiti di pagamento

abilitati, con possibilità di visualizzare ed attestare per ciascun contribuente l'avvenuto pagamento;

- la possibilità per il cittadino di compilare online, attraverso una procedura guidata, una richiesta per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche, di allegare la documentazione necessaria, di seguire lo stato della pratica e di pagare la relativa tassa di occupazione. La possibilità per gli uffici comunali di visualizzare le richieste inoltrate e, in base alle competenze, degli uffici (tecnico, polizia locale e tributi), esprimere i pareri necessari alla concessione dell'autorizzazione, visionare la completezza dei dati inseriti e documentazione allegata (richiedendo eventuali integrazioni), controllare lo stato dei pagamenti, rigettare o concedere l'autorizzazione.
- gestione delle entrate attraverso un unico documento dei pagamenti del contribuente collegato ai singoli software gestionali a mezzo web service;
- emissione massiva dei solleciti di pagamento ai contribuenti che non hanno ottemperato ai pagamenti entro la data fissata dal Comune, degli atti di ingiunzione fiscale e degli atti della procedura cautelare ed esecutiva;
- gestione dell'attività di accertamento dei tributi attraverso moduli che consentano la gestione di tutte le potenziali fasi del procedimento (bonifica banca dati comunale ed integrazione con fonti esterne; avviso bonario; invito al contraddittorio; accertamento con adesione; ravvedimento operoso; annullamento atti; notifica degli atti a mezzo posta elettronica certificata e visualizzazione da parte del contribuente nel portale digitale);
- 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 loro posizione e/o quella dei loro assistiti;
- gestione di uno sportello virtuale, fruibile attraverso il Portale del contribuente, che consenta ai cittadini, ovvero agli intermediari fiscali debitamente delegati, di beneficiare degli stessi servizi erogati presso gli uffici comunali e, in particolare:
 - la visualizzazione ed estrazione dei dati e dei certificati anagrafici;
 - visualizzazione ed estrazione dei dati catastali storici ed aggiornati, delle planimetrie e dei DOCFA;
 - visualizzazione e stampa della posizione contributiva relativa a tutti i tributi dovuti, anche a titolo di accertamento o di riscossione coattiva e a tutte le entrate da realizzare a mezzo procedure di riscossione coattiva, con evidenziazione degli importi dovuti/versati e con possibilità di procedere direttamente on web al pagamento;
 - invio telematico delle richieste di agevolazioni, riduzioni ed esenzioni, di ogni altra istanza o atto rilevante ai fini della gestione delle entrate comunali;
 - invio telematico di tutte le comunicazioni inerenti i singoli tributi (es. denunce di variazione ecc.) firmate elettronicamente e/o digitalmente, con rilascio del protocollo, acquisizione automatica del documento e dei dati in esso contenuti all'interno del sistema integrato dei tributi e con variazione in tempo reale della posizione contributiva sul portale del contribuente.

POLIZIA LOCALE

4. Il sistema informatico on web based dovrà consentire:

- la ricerca in ACIPRA e MCTC ed inserimento automatico dei dati dei proprietari dei veicoli oggetto della sanzione;
- il confronto automatico e puntuale dei modelli dei veicoli caricati da ACIPRA e MCTC con i modelli indicati dai preavvisi/verbali;
- il controllo e bonifica dei verbali con discordanze sul modello del veicolo;
- l'aggiornamento automatico dell'anagrafica dei proprietari (locatari, obbligati in solido, etc.) dall'Anagrafe Civile/Tributaria;
- l'aggiornamento automatico dell'anagrafica dei proprietari (locatari, obbligati in solido, etc.) dal Siatel (Agenzia delle Entrate) per i soggetti non residenti nei Comuni;

- il confronto con le anagrafiche di proprietari (locatari, obbligati in solido) di veicoli presenti in verbali generati e notificati precedentemente ed oggetto della spedizione attuale (per controllare eventuali anomalie presenti in MCTC e ACIPRA);
- la comunicazione dell'elenco dei proprietari (residenti e non nel Comune) deceduti successivamente, o precedentemente, alla data di infrazione;
- la gestione dei verbali 126 BIS / 180 /94 /193/80;
- la gestione del contenzioso e delle istanze;
- la gestione dei pagamenti;
- la gestione delle sanzioni non riscosse da inviare alla successiva di riscossione coattiva;
- gestione sanzioni accessorie;

Art. 3

Oggetto dei servizi di supporto

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

- acquisizione delle banche dati esistenti anche mediante il data entry, la digitalizzazione e/o la scannerizzazione delle dichiarazioni/comunicazioni/denunce delle singole entrate già ricevute dagli uffici o che gli uffici riceveranno su supporto cartaceo;
- elaborazione, stampa singola e massiva, imbustamento, previa sottoscrizione in formato elettronico e/o a mezzo stampa da parte del funzionario responsabile dell'entrata di avvisi, atti, bollettini precompilati e documenti legati sia alla gestione ordinaria, sia alle violazioni, sia alla riscossione coattiva delle entrate e relativa rendicontazione dei pagamenti;
- l'attivazione, a mezzo Agente della Riscossione e/o Ufficiale Giudiziario, delle procedure esecutive e cautelari, mobiliari ed immobiliari;
- il supporto consulenziale e legale comprensivo della redazione di regolamenti, pareri, aggiornamenti normativi, controdeduzioni e di altri atti (memorie, documentazione varia) inerenti alle fasi giurisdizionali e stragiudiziali di gestione delle entrate, ivi compresi gli strumenti deflattivi del contenzioso (es. procedura di reclamo/mediazione) e la fase di riscossione coattiva;
- la materiale affissione e deaffissione dei manifesti delle pubbliche affissioni, con personale idoneo ed in numero sufficiente a garantire la continuità del servizio;
- il rilascio massivo e/o individuale 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;
- nonché ogni altro servizio idoneo a garantire l'esatto svolgimento delle procedure amministrative eseguite dagli uffici coinvolti.

POLIZIA LOCALE

2. L'affidatario dovrà garantire, con proprie risorse umane e competenze, l'erogazione di tutti i servizi di supporto e strumentali, quali:

- il data entry dei preavvisi compreso l'acquisizione delle violazioni accertate mediante apparecchiature digitali e non;
- la generazione, la stampa, l'imbustamento e la predisposizione per la notifica dei verbali;
- l'eventuale rinotifica con rielaborazione dei verbali mediante accertamento dati per la reintestazione degli stessi (in caso di notifica a soggetti risultati estranei alla violazione, veicoli a noleggio, ecc.);
- la rendicontazione digitalizzata degli esiti della notifica e dei pagamenti con la creazione di immagini;
- l'archiviazione cartacea delle cartoline AG, CAD/CAN in apposite scatole numerate che consentiranno un agevole accesso per la consultazione degli atti, scatole che dovranno essere depositate presso la sede del Comando;
- elaborazione, stampa singola e massiva, imbustamento e predisposizione per la notifica delle ingiunzioni di pagamento e di tutti gli atti della procedura coattiva;

- l'attivazione, a mezzo Ufficiale di Riscossione e/o Ufficiale Giudiziario, delle procedure esecutive e cautelari, mobiliari ed immobiliari.

Art. 4

Servizi di manutenzione, formazione ed assistenza

1. I servizi di gestione, manutenzione ed assistenza agli utenti devono essere garantiti dal fornitore per l'intera durata dell'affidamento.
2. Il servizio di gestione deve garantire il continuo e corretto funzionamento del sistema di elaborazione, dei programmi di base e dei programmi applicativi. Relativamente ai programmi di base il Servizio deve comprendere:
 - le attività sistemiche per il corretto funzionamento del sistema di elaborazione;
 - le attività operative per assicurare la continuità di funzionamento del sistema di elaborazione e del software applicativo.Relativamente agli applicativi il Servizio deve comprendere:
 - le attività correlate al corretto funzionamento dell'applicativo;
 - le attività operative per assicurare la continuità di funzionamento dell'applicativo.
3. Il Servizio di manutenzione deve essere erogato attraverso un servizio di help desk di primo livello contattabile anche telefonicamente, via e-mail e fax. Devono essere previste le seguenti tipologie di interventi:
 - manutenzione del sistema tecnologico (hardware e software di base);
 - manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa del software applicativo.
4. Per la manutenzione del sistema tecnologico il servizio deve prevedere, almeno:
 - la raccolta delle segnalazioni relative a malfunzionamenti hardware e del software di base;
 - 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.
5. L'attività di manutenzione dei programmi di base deve comprendere:
 - 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;
 - l'installazione delle versioni aggiornate dei programmi di base e di utilità commercialmente disponibili, con consegna della relativa documentazione.
6. Il servizio di manutenzione dei programmi applicativi deve comprendere:
 - 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 e/o a nuove prescrizioni amministrative ad efficacia normativa, nonché per soddisfare esigenze di razionalizzazione e semplificazione delle procedure di lavoro;
 - l'addestramento del personale comunale all'utilizzo delle funzioni modificate/aggiunte a seguito di interventi di manutenzione.
7. Per la manutenzione correttiva il servizio deve prevedere almeno:
 - 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 pubblicazione delle versioni aggiornate dell'applicativo.

Art. 5

Formazione del personale

1. Il programma di formazione per il personale del Comune dovrà essere mirato a fornire una conoscenza operativa globale e completa per tutto il personale interessato dall'utilizzo del sistema e delle applicazioni realizzate.

2. Durante il corso di addestramento, la cui durata sarà concordata con l'affidatario, dovranno essere forniti ai partecipanti istruzioni operative di facile comprensione e consultazione.
3. La formazione del personale designato all'uso delle procedure deve essere svolta presso la sede del Comune, direttamente sulle apparecchiature di destinazione d'uso e negli spazi appositamente predisposti dal Comune per il regolare svolgimento del corso.
4. I corsi dovranno essere tenuti da personale dell'azienda.

Art. 6

Durata dell'affidamento

1. La durata del presente affidamento è fissata in anni quattro a decorrere dalla data di avvio delle attività oggetto di gara, o comunque, dalla data di consegna del servizio, anche in pendenza di contratto.
2. Nel caso in cui, alla scadenza del contratto, il Comune non abbia ancora provveduto ad aggiudicare i servizi per il periodo successivo, l'appaltatore sarà obbligato a continuarli per un periodo massimo di un anno, ad insindacabile giudizio della Stazione Appaltante (sia nell'*an* che nel *quantum*), alle stesse condizioni contrattuali vigenti alla data di scadenza.
3. In pendenza della stipulazione del contratto, l'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di ordinare alla Ditta aggiudicataria l'inizio del servizio, in tutto o in parte, con indicazione delle relative modalità di svolgimento.

Art. 7

Conduzione delle attività ed obblighi della ditta affidataria

1. Lo svolgimento delle attività e dei servizi oggetto dell'incarico è unica e inscindibile, nonché affidata in via esclusiva al soggetto affidatario. L'incarico sarà svolto dalla Ditta affidataria a rischio di impresa, quindi con i propri capitali, mezzi e personale, in regola con la normativa vigente in materia.
Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi, assistenziali, previdenziali e antinfortunistici sono a totale carico della Ditta affidataria, la quale ne è la sola responsabile, con esclusione di ogni diritto e rivalsa di indennizzo nei confronti del Comune medesimo.
Sono, altresì, a carico dell'affidatario i costi specifici per la sicurezza sul lavoro connessi all'esercizio dell'attività svolta.
2. La Ditta affidataria è obbligata ad osservare le norme del presente capitolato, nonché le disposizioni di legge, regolamentari ed amministrative vigenti in materia di riscossione delle entrate comunali, avendo particolare riguardo alla forma degli atti ed ai termini di decadenza dell'attività di accertamento e di riscossione coattiva.
La gestione dell'incarico dovrà, inoltre, essere improntata a criteri di correttezza e trasparenza nei confronti dei contribuenti, con il costante intento di minimizzarne il disagio che potrebbe derivare dalle attività di riscossione e accertamento.
3. La Ditta affidataria si impegna ad assumere i lavoratori impegnati finora nel servizio affissione e deaffissione ai sensi e per gli effetti dell'art. 50 del D.Lgs. n° 50/2016, di assorbire e utilizzare prioritariamente nell'espletamento del servizio, le unità di personale in organico attualmente in servizio presso il precedente appaltatore, quale risulta dall'elenco allegato al presente capitolato sub1, secondo quanto previsto dal CCNL di settore;
4. La Ditta affidataria dovrà individuare un proprio rappresentante, al quale affidare la direzione dei servizi di cui al presente capitolato ed al fine di tenere costantemente i contatti con Dirigente e Funzionari comunali. Dovrà, inoltre, designare il responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del DLgs 30/06/2003, n. 196, nonché il responsabile della sicurezza, ai sensi del D.Lgs. 09/04/2008, n. 81;
5. Il personale della Ditta dovrà essere formato, qualificato con esperienza, e comunque qualitativamente idoneo allo svolgimento dell'incarico. Dovrà, inoltre, essere quantitativamente sufficiente a garantire la gestione di almeno n.5 (cinque) postazioni, di cui n.1 (uno) Responsabile dotato di opportune competenze, professionalità ed esperienza, n.2

(due) addetti alle attività di front-office e n.2 (due) addetti alle attività di back-office. L'elenco nominativo del personale addetto, corredato da curricula, dovrà essere trasmesso al Comune, prima della data di inizio delle attività, allegando copia del libro matricola ed indicando i contratti collettivi ed integrativi applicati ai lavoratori dipendenti.

La Ditta si dovrà impegnare a richiamare, sanzionare e, se necessario o richiesto per comprovati motivi, sostituire i collaboratori che non osservassero una condotta responsabile.

La società affidataria è integralmente responsabile dell'operato dei propri dipendenti, nonché di qualsiasi danno o inconveniente causati dal personale addetto al servizio e solleva il Comune da ogni responsabilità, diretta o indiretta, sia civile che penale.

Il Comune rimane completamente estraneo ai rapporti giuridici ed economici che intervengono tra la società affidataria ed il personale assunto.

6. La Ditta svolge l'incarico oggetto del presente capitolato, nell'ambito della propria autonomia gestionale ed organizzativa, obbligandosi a rispettare gli indirizzi forniti dagli uffici comunali, anche con riguardo alle interpretazioni normative sull'applicazione dei tributi e relative sanzioni.
7. La Ditta ha l'obbligo di rendere conto delle proprie attività fornendo almeno semestralmente agli uffici comunali competenti, anche su supporto informatico secondo le specifiche indicazioni del Dirigente dell'Ufficio Ragioneria o suo delegato, le risultanze delle attività accertative e di riscossione e dei conseguenti eventuali annullamenti con le relative motivazioni, al fine di permettere l'attività di controllo, nonché la verifica sul puntuale aggiornamento degli archivi e delle banche dati.
8. L'affidatario è obbligato a tenere ed aggiornare un archivio informatizzato dei contribuenti, degli immobili e delle posizioni oggetto di imposizione tributaria e di riscossione coattiva. Tutti gli archivi cartacei, informatizzati e digitalizzati dovranno essere custoditi a cura dell'affidatario, presso la sede che sarà comunicata all'Ente all'atto dell'affidamento, con divieto di trasferirli in altre unità locali senza previa autorizzazione dell'Ente medesimo. L'appaltatore è sempre responsabile, sia nei confronti dell'Amministrazione che verso terzi, del funzionamento dei sistemi informatici e dell'esecuzione dei servizi assunti.
9. Le informazioni e i dati acquisiti ed utilizzati dalla ditta nell'espletamento del servizio resteranno di piena ed esclusiva proprietà del Comune. Pertanto, entro 30 giorni dal termine dell'incarico, la ditta aggiudicataria dovrà consegnare all'Ente tutti gli archivi (informatici, digitali e cartacei) derivanti dalle attività affidate, con i relativi tracciati record.

Art. 8

Riservatezza e segreto d'ufficio

1. Le notizie relative all'attività oggetto del presente capitolato comunque venute a conoscenza del personale della Ditta incaricata, nel rispetto della normativa a tutela della riservatezza delle informazioni (Legge 675/96 e successive integrazioni), non devono essere comunicate o divulgate a terzi, né possono essere utilizzate da parte del medesimo, o da parte di chiunque collabori alla sua attività, per fini diversi da quelli contemplati nel presente capitolato. A tale proposito, l'affidatario è obbligato a comunicare all'Amministrazione Comunale, il nominativo del responsabile per il trattamento dei dati.
2. L'inosservanza di questa norma, in caso di acclarata responsabilità del personale, comporterà, previa contestazione del fatto e controdeduzioni da parte della Ditta, l'obbligo per la stessa di allontanare immediatamente l'operatore che è venuto meno al divieto, e di perseguirlo giudizialmente in tutte le competenti sedi, preavvertendo l'Amministrazione Comunale.
3. La Ditta affidataria manleva nel più ampio dei modi l'Amministrazione Comunale da qualsiasi responsabilità e danno derivante dall'attività svolta e comunque in connessione con la medesima.

Art. 9

Obblighi dell'Amministrazione Comunale

1. Il Comune metterà a disposizione dell'affidatario copia informatica dei dati e degli eventuali documenti cartacei richiesti dalla Ditta, costituiti dalle dichiarazioni/comunicazioni presentate dai contribuenti, dai versamenti relativi alle entrate oggetto del servizio e dalle risultanze catastali, in possesso dell'Ente, ovvero disponibili presso la stessa.
2. Il Comune si impegna, altresì a recuperare le ulteriori banche dati richieste dalla Ditta e gestite presso enti o società di servizi esterni al comune, fatta salva la loro disponibilità a termini di legge.
3. Il Comune individuerà al proprio interno le figure professionali che avranno il compito di curare i rapporti con il soggetto aggiudicatario, fornire le necessarie indicazioni allo scopo di assicurare l'omogeneità di indirizzo.
4. Il Comune, di concerto con la Ditta incaricata, curerà la tempestiva ed adeguata informazione alla cittadinanza sullo svolgimento del servizio oggetto del presente capitolato.

Art. 10

Materiali e luoghi di esecuzione del servizio

1. L'aggiudicatario dovrà svolgere i servizi di supporto presso una sede stabile ubicata nel territorio del Comune di Matera, con oneri e spese a proprio esclusivo carico, da allestire e rendere operativa entro la data di consegna del servizio.
2. Tutto il materiale e i servizi, ivi compresi i collegamenti telematici, occorrenti per l'espletamento del servizio saranno approntati a cura e a spese della Ditta aggiudicataria.

Art. 11

Spese a carico della Ditta aggiudicataria

1. Sono a carico della Ditta aggiudicataria tutte le spese inerenti o conseguenti allo svolgimento del servizio di cui al presente capitolato, ivi comprese tutte le spese contrattuali connesse e conseguenti.

Art. 12

Compenso

1. Il compenso annuo viene calcolato in maniera fissa sulla base del ribasso offerto in sede di gara in considerazione della cifra offerta per le stesse attività in sede di gara.
2. Non si procederà ad alcuna revisione del prezzo di aggiudicazione.
3. In relazione a quanto disposto dall'art. 35, comma 4, del D.Lgs. n. 50/2016 e delle prescrizioni contenute nel presente capitolato, il valore presunto complessivo dell'appalto è stimato in € 550.000,00 (euro cinquecentocinquantamila/00) annui di cui € 505.000,00 per i servizi di base certi ed € 45.000,00 per i servizi opzionali eventuali, pari ad € 3.190.000,00 (euro tremilionicentonovantamila/00), IVA esclusa, l'importo massimo stimato per tutta la durata dell'appalto.
4. I servizi in oggetto sono finanziati mediante fondi comunali.
5. Il pagamento del compenso, stabilito nel precedente comma, verrà effettuato in favore dell'affidatario in n. 12 rate mensili di pari importo, decorrenti dal primo mese successivo a quello di avvio delle attività. La liquidazione di quanto dovuto verrà disposta dietro presentazione di apposita fatturazione elettronica secondo la normativa vigente.
6. Il corrispettivo sarà comprensivo di tutte le spese vive connesse ed accessorie alla regolare esecuzione dell'appalto (es. carta, buste, toner ecc.), con la sola eccezione dei costi relativi alla postalizzazione degli avvisi di pagamento e bonari, dei verbali, degli atti di accertamento e di riscossione, nonché di quelli inerenti all'attivazione delle procedure esecutive e cautelari e delle spese di procedura relativi alla fase di riscossione coattiva.
7. Ai sensi di quanto disposto dalla legge n. 136/2010 e successive modifiche/integrazioni, tutti i

pagamenti effettuati all'appaltatore, per effetto della stipula del contratto di cui all'oggetto, saranno sottoposti alle misure in materia di tracciabilità dei flussi finanziari.

Art. 13

Garanzie

1. Ai fini della stipula del contratto, il concorrente aggiudicatario dovrà prestare alla stazione appaltante la cauzione definitiva nella misura e nei modi di cui all'art. 103 del D.Lgs. n.50/2016.
2. Il concorrente aggiudicatario dovrà, altresì, produrre una polizza assicurativa, stipulata con impresa di assicurazione autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa nei rami di pertinenza, che preveda una garanzia di responsabilità civile per danni a terzi nell'esecuzione dell'appalto.

Art. 14

Divieto di cessione e subappalto

E' fatto divieto alla ditta aggiudicataria di cedere ovvero di subappaltare a terzi, in tutto o in parte, l'esecuzione del servizio oggetto del presente appalto, pena la risoluzione del contratto e l'incameramento della cauzione definitiva, nonché il risarcimento di ogni conseguente danno. I provvedimenti suddetti saranno disposti con atto amministrativo del Comune, senza il bisogno di messa in mora o di pronuncia del giudice.

Art. 15

Vigilanza e controllo

1. L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di procedere, in qualsiasi momento, direttamente o a mezzo di propri delegati, all'effettuazione di sopralluoghi, ispezioni, verifiche e controlli in ordine al regolare svolgimento del servizio da parte dell'affidatario.
2. L'affidatario agevolerà qualunque ispezione, controllo e verifica, da parte degli operatori del Comune, rendendosi disponibile a fornire tempestivamente dati ed informazioni richiesti e/o ritenuti utili ai fini della verifica in corso.
3. L'Amministrazione Comunale, al fine di verificare la correttezza di tutte le fasi di attività, ha facoltà di svolgere controlli, sia sui dati bonificati e/o modificati a seguito del servizio affidato, sia sugli atti predisposti dall'affidatario, sia sugli annullamenti effettuati a seguito dell'emissione di atti errati, riservandosi di subentrare direttamente nella gestione dei casi in cui l'affidatario non si sia adeguato alle indicazioni dell'ufficio, al fine di garantire, a tutela del contribuente, il rispetto della corretta applicazione ed interpretazione della normativa vigente.
4. Ove siano accertati fatti, comportamenti od omissioni che costituiscano violazione degli obblighi dell'affidatario, l'Amministrazione Comunale procederà alla formale contestazione degli addebiti, stabilendo un congruo termine, comunque non inferiore a sette giorni, per presentare eventuali osservazioni e giustificazioni. In mancanza di valide giustificazioni, con atto motivato, potranno essere irrogate dall'Amministrazione Comunale le penalità di cui al successivo art. 16.

Art. 16

Sanzioni e risoluzione del contratto

1. In caso di mancata osservanza, da parte dell'affidatario, delle prescrizioni previste nel presente capitolato, si applicherà la sanzione pecuniaria di € 500,00 (cinquecento/00) per ogni tipologia di violazione.
2. Nel caso di reiterate e non giustificate inadempienze contestate formalmente per tre volte, l'Amministrazione procederà a trattenere una penale pari al 3% del corrispettivo spettante su base annua.

3. Fatta salva l'applicazione della sanzione pecuniaria e della penale previste, rispettivamente, ai precedenti commi 1 e 2, l'Amministrazione Comunale si riserva di agire per la richiesta del risarcimento dei danni imputabili dell'affidatario.
4. Nel caso di ritardo o rifiuto delle prestazioni, nonché in ogni altra inosservanza degli obblighi contrattuali assunti, l'Amministrazione appaltante potrà rivolgersi ad altra ditta di fiducia, 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 10% del corrispettivo spettante su base annua.
5. L'Ente procederà al recupero delle sanzioni e/o delle penali in fase di liquidazione della fattura ovvero, in caso di violazione non comportante la risoluzione del contratto ai sensi dei successivi commi 6 e 7, mediante trattenuta sulla garanzia definitiva, che dovrà essere immediatamente reintegrata.
6. Tutte le clausole del presente capitolato sono comunque essenziali e pertanto ogni eventuale inadempimento può produrre la risoluzione del contratto stesso, previa diffida scritta. L'Amministrazione in particolare può risolvere il contratto senza formalità alcuna nel caso di: cessazione dell'attività, concordato preventivo, fallimento, stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro, pignoramento, etc. a carico della ditta affidataria.
7. Resta stabilito che l'affidamento si intende risolto ipso - jure, senza obbligo di pagamento da parte del Comune di alcun indennizzo o compartecipazione, qualora, nel frattempo, nuovi provvedimenti legislativi dovessero abolire anche parzialmente i servizi oggetto dell'affidamento o sottrarre ai Comuni la relativa gestione.

Art. 17

Controversie

1. Per la risoluzione delle controversie connesse al presente appalto trovano applicazione le pertinenti disposizioni di cui al Titolo I (Contenzioso), Parte IV del D. Lgs. n. 50/2016, tanto riguardo ai rimedi giurisdizionali che a quelli alternativi alla tutela giurisdizionale, se ed in quanto applicabili.
2. L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di risolvere il contratto in qualunque tempo, anche in deroga agli artt. 1455 e 1564 del Codice Civile, senza alcun genere di indennità e compenso per l'impresa nel caso di:
 - a) cessione del contratto;
 - b) reiterata inadempimento agli obblighi contrattuali;
 - c) mancato rispetto della clausola sociale di cui all'art. 7;
 - d) in ogni altro caso in cui, a giudizio insindacabile dell'Amministrazione Comunale, la Ditta non dia sicuro affidamento nella conduzione del servizio.
3. Si conviene come unica formalità preliminare alla risoluzione del contratto la contestazione degli addebiti. Ciò con opportuna salvezza di ogni ragione e azione per rivalsa dei danni in conseguenza dell'inadempimento da parte dell'impresa stessa dei propri impegni contrattuali e delle penali maturate.
4. Del provvedimento di risoluzione del contratto è data formale comunicazione alla ditta a mezzo raccomandata A.R..
5. In caso di risoluzione del contratto non verrà riconosciuto indennizzo alcuno alla Ditta salvo il pagamento del corrispettivo per le prestazioni regolarmente eseguite.
6. Con la risoluzione del contratto sorge nel Comune il diritto di incamerare l'intera cauzione dedotti gli eventuali prelevamenti già effettuati.
7. In caso di revoca dell'aggiudicazione o in caso di risoluzione del contratto il Comune di Matera si riserva la facoltà di aggiudicare la gara al concorrente che segue in graduatoria, alle condizioni già proposte dall'originario aggiudicatario in sede di offerta.
8. A tutti gli effetti, la ditta aggiudicataria deve eleggere domicilio legale in Matera e, pertanto, il Foro competente, per eventuali controversie, sarà quello di Matera.

Art. 18

Disposizioni di rinvio

1. Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato d'Oneri, nonché nel Bando e negli altri atti di gara, al presente appalto si applicano le norme del Codice degli appalti e contratti pubblici, approvato con il D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, nonché, per quanto applicabili, le disposizioni di cui alla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.i.m.
Resta, altresì, fermo il rinvio alle altre disposizioni normative vigenti in materia, nonché alle disposizioni del Codice Civile, con particolare riguardo alla stipula del contratto ed alla fase di esecuzione.

IL RUP

Dott. Michele DE BONIS

IL DIRIGENTE

Dott.ssa Maia Angela ETTORRE