comune
di melfi
città delle costituzioni
di federico II

Area Economico Finanziaria

CAPITOLATO TECNICO

(Allegato "B" alla determina dirigenziale n. 112 del 10.02.2020)

CIG: _____

Procedura aperta per la fornitura in uso di un'architettura informatica integrata sviluppata in modo da essere interattiva con il contribuente a mezzo web service per la gestione diretta delle entrate tributarie ed extratributarie comunali, nonché dei necessari servizi di supporto, affiancamento ed integrazione del personale dell'Area Economico – Finanziaria - Ufficio Tributi.

Sommario

ART. 1 - OGGETTO 3
ART. 2 - CARATTERISTICHE GENERALI DEI SOFTWARE E DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE, FORMAZIONE ED ASSISTENZA 7
2.1 - Servizio di Gestione, manutenzione ed assistenza del Sistema Informatico 9
ART. 3 - CARATTERISTICHE GENERALI DEI SERVIZI DI SUPPORTO, AFFIANCAMENTO ED INTEGRAZIONE DELLE RISORSE UMANE DELL'UFFICIO TRIBUTI – CLAUSOLA SOCIALE 10
ART 4 - CARATTERISTICHE GENERALI DEGLI ALTRI SERVIZI 12
4.1 Pubbliche affissioni 12
4.2 Contenzioso tributario 13
4.3 Riscossione coattiva 14
ART. 5 - FORMAZIONE DEL PERSONALE 15
ART. 6 - DURATA DEL PROGETTO 15
ART. 7 - COMPENSI 15
ART. 8 - MODALITA PER IL PAGAMENTO DEL COMPENSO 16
ART. 9 - RISERVATEZZA E SEGRETO D'UFFICIO 16
ART. 10 - OBBLIGHI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE E DELL'APPALTATORE.. 17
ART. 11 - PRESTAZIONI AGGIUNTIVE 18
ART. 12 - LUOGHI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO 18
ART. 13 - FINANZIAMENTO 18
ART. 14 - INADEMPIMENTI, PENALITA' E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO 18
ART. 15 - ONERI E OBBLIGHI A CARICO DELL'APPALTATORE 19
ART. 16 – NORMA TRANSITORIA 20
ART. 17 - CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO 20
ART. 18 - SPESE A CARICO DITTA AGGIUDICATARIA 21
ART. 19 - OBBLIGHI PARTICOLARI DELL'APPALTATORE A FINE CONTRATTO 21
ART. 20 - DECADENZA DALL'APPALTO 21
ART. 21 - ATTIVITÀ DI CONTROLLO 22
ART. 22 - CONTROVERSIE 22
ART. 23 - RINVIO 22

ART. 1 - OGGETTO

Oggetto della presente gara è la fornitura in uso di un'architettura integrata sviluppata con tecnologie *web based* ed un ***"Portale del Contribuente"***, fruibile con modalità interattive, per consentire all'Ente la continuità con quanto ad oggi realizzato e reso disponibile all'utenza nel settore delle attività dell'Area Economico – Finanziaria settore dell'Ufficio Tributi. Oltre a tali strumenti informatici interattivi costituiti dal Portale del contribuente completo di **apposita APP** accessibile da smartphone e Tablet, si dovrà garantire la fornitura dei servizi di supporto, integrazione delle risorse professionali ed affiancamento a detto ufficio, il tutto nell'ottica della massimizzazione delle entrate e del contenimento della spesa e dei costi di funzionamento nell'ambito della scelta del Comune di gestire direttamente la riscossione volontaria e coattiva delle proprie entrate tributarie ed extratributarie. La fornitura oggetto della gara dovrà consentire all'Ente la gestione delle fasi relative alle entrate come di seguito dettagliato:

1. ***TRIBUTARIE:***
   a. ***Gestione della riscossione spontanea di tutti i tributi locali quali, IUC (IMU, TARI, TASI), Imposta comunale sulla pubblicità e diritti sulle pubbliche affissioni e TOSAP permanente e temporanea;***
   b. ***Gestione dell'attività di Accertamento per tutti i tributi locali come sopra elencati;***
   c. ***Gestione delle pubbliche affissioni con riscossione dei relativi DIRITTI DI AFFISSIONE con gestione del relativo servizio di affissione e deaffissione;***
   d. ***assistenza legale e gestione del contenzioso in tutti i gradi di giudizio comprensiva della trattazione in pubblica udienza attraverso professionista abilitato;***
   e. ***gestione amministrativa delle istanze di rimborso e di rateizzazione;***
   f. ***RISCOSSIONE COATTIVA con emissione delle ingiunzioni fiscali e gestione delle procedure esecutive mediante la prestazione professionale del Funzionario della riscossione.***
2. ***PATRIMONIALI.***
   a. ***Fitti da fabbricati;***
   b. ***Fitti da terreni;***
   c. ***Censi e livelli;***
   d. ***Riscossione coattiva con emissione delle ingiunzioni fiscali e delle procedure esecutive.***
3. ***DA SERVIZI:***

a. ***Incasso dei corrispettivi per la fruizione di:***
    1. ***della mensa scolastica;***
    2. ***Scuolabus;***
    3. ***Assistenza domiciliare anziani;***
    4. ***Assistenza per handicap;***
    5. ***Diritti di segreteria;***
    6. ***Impianti sportivi;***
    7. ***Fotocopie;***
    8. ***Servizio di trasporto acqua;***
    9. ***Altri.***
b. ***Riscossione coattiva con emissione delle ingiunzione fiscali e gestione delle procedure esecutive;***

Più precisamente l'obiettivo da raggiungere è:

I. la razionalizzazione dei processi di gestione dei tributi locali quali la IUC (IMU, TARI e TASI) compresa la TARI giornaliera, dell'Imposta Comunale sulla Pubblicità e Diritti sulle Pubbliche Affissioni e della Tassa per l'Occupazione di Suolo Pubblico (TOSAP) permanente e temporanea
II. la razionalizzazione dei processi di gestione delle entrate patrimoniali e dei servizi a domanda individuale;
III. l'integrazione e l'incrocio dei dati per l'attività di bonifica continua degli stessi, la creazione e l'aggiornamento della banca dati dei tributi locali con le attinenti risultanze catastali, il supporto alla gestione delle denunce/comunicazioni inoltrate dai contribuenti ed alla relativa assistenza a favore degli stessi;
IV. la razionalizzazione dei processi di gestione della riscossione diretta spontanea (ex art. 36 L. n. 388/2000 – ampia diffusione dei canali di pagamento e sollecita trasmissione dei dati all'Ente) e di quella conseguente alla lotta all'evasione fiscale;
V. la gestione unica delle entrate tributarie ed extratributarie, consultabile dal "*Portale del Contribuente*", attraverso un software di "*Gestione integrata delle entrate*" che si alimenti anche da software già in uso al Comune e dalla decodifica ed integrazione delle banche dati in possesso dell'Ente e derivanti dalle precedenti gestioni esterne;
VI. la comunicazione interapplicativa dei software di "*Gestione integrata dei tributi*" per permettere al contribuente di poter visualizzare la propria posizione contributiva, effettuare pagamenti ed inviare comunicazioni con firma elettronica e/o digitale, mediante accesso al portale digitale ("*Portale del contribuente*") contenente altresì i dati dell'anagrafe civile e dell'Agenzia delle entrate (ex catasto);

In particolare, tali software dovranno 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 delle entrate patrimoniali, mediante la stampa, l'imbustamento e la spedizione mediante Poste Italiane o altro soggetto autorizzato all'esercizio di attività di recapito, di un unico documento di pagamento, ovvero di più documenti, completo di note informative e di un numero adeguato di moduli di pagamento F24, bollettini di c/c postali e/o bancari per consentire il pagamento dilazionato delle somme dovute;

c) la gestione degli avvisi bonari e dei solleciti di pagamento;

d) la gestione dei dati e dei versamenti effettuati dai contribuenti su conti di esclusiva titolarità dell'Ente;

e) la gestione della rendicontazione dei pagamenti eseguiti con bollettini postali e bancari, a mezzo F24 e con altri mezzi di pagamento messi a disposizione dal mercato;

f) la rendicontazione degli incassi e la loro contabilizzazione;

g) la prenotazione ed il pagamento *online* degli impianti di affissione;

h) la gestione degli accertamenti;

i) la 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** e da **apposita APP** accessibile da smartphone e Tablet);

j) realizzazione di un portale comunale *on-web* ("Portale del contribuente") di gestione delle entrate interoperante con il gestionale integrato dei tributi e delle altre entrate, al fine di gestire il rapporto con i cittadini fruitori dei diversi servizi, che potranno, in tal modo, beneficiare degli stessi vantaggi in termini di tempo, trasparenza, di risposte immediate e di *customer satisfaction.* In particolare detto portale dovrà essere collegato direttamente con il gestionale integrato dei tributi e delle altre entrate, dovrà consentire l'accesso tramite SPID, dotato di apposita APP per smartphone e tablet e dovrà essere caratterizzato/composto come segue:

j.1. inclusione dei dati dell'anagrafe civile per la visualizzazione ed estrazione dei dati, nonché la visualizzazione dei singoli dati e di quelli generali e statistici (es. numero e provenienza residenti stranieri ecc.) da parte del Comune;

j.2. inclusione dei dati del catasto per la visualizzazione ed estrazione dei dati catastali storici ed aggiornati, delle planimetrie e dei DOCFA da parte dei contribuenti, nonché la visualizzazione generalizzata di detti dati e documenti da parte del Comune;

j.3. collegamento telematico con il gestionale integrato dei tributi e delle altre entrate 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 web con multipli canali di

pagamento (F24, carta di credito, bonifici, POS ecc.);

j.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 web con multipli canali di pagamento (F24, carta di credito, bonifici, POS ecc.) degli avvisi di accertamento riferiti a tutti i tributi;

j.5. collegamento telematico con il gestionale integrato dei tributi e delle altre entrate per la comunicazione interattiva di tutte le comunicazioni inerenti i singoli tributi (es. denunce di variazione ecc.) firmate elettronicamente e/o digitalmente con la possibilità per il contribuente di ricevere il protocollo di ricezione del documento.

La ditta aggiudicataria dovrà garantire inoltre, con proprie risorse tecniche e competenze, l'erogazione di tutti i servizi di supporto e strumentali alla gestione diretta delle entrate da parte del Comune, quali:

a) creazione, anche mediante la digitalizzazione e la scannerizzazione delle dichiarazioni/comunicazioni/denunce delle singole entrate che l'ufficio riceverà su supporto cartaceo, e bonifica della banca dati;
b) formazione, attività di stampa, singola e massiva, imbustamento di atti, bollettini precompilati e documenti legati alla gestione ordinaria e violazioni delle entrate e relativa rendicontazione dei pagamenti;
c) sportello informativo e servizio cassa per pagamenti in contanti a supporto dell'agente contabile del comune;
d) supporto consulenziale e legale per la gestione delle attività di recupero;
e) assistenza tecnico/informatica;
f) manutenzione e personalizzazione dei software oggetto della procedura;
g) l'affissione e la deaffissione dei manifesti;

nonché ogni altro servizio idoneo a garantire l'esatto svolgimento delle procedure amministrative seguite dagli uffici coinvolti.
Le attività che il Comune intende svolgere e i dettagli esplicativi contenuti negli articoli che seguono, non sono scomponibili né come attività né come sottoattività, né possono essere implementati dettagli applicativi che non siano connessi alle attività finalizzate alla gestione diretta delle entrate comunali, sicché:

a. non possono essere fra loro svolte disgiuntamente con sistemi gestionali fra loro non compatibili, costituendo un insieme di lotti collegati da nesso funzionale e fondandosi tale nesso sulla nuova autonomia costituzionale dell'Ente, in particolare sul collegamento fra potestà di organizzazione e funzionamento (artt. 114 e 118 Cost.) e potestà fiscale (art. 119 Cost.), in rapporto con la tutela dei diritti del Contribuente, di cui alla L. n. 212/2000;
b. non possono essere utilizzati per svolgere separatamente l'attività di supporto ed affiancamento all'ufficio con quella diretta da parte della Pubblica Amministrazione;
c. la valutazione del loro contenuto sarà effettuata nella specificità di tutti i riferimenti di dettaglio esposti negli articoli che seguono.

Le disposizioni che seguono costituiscono pertanto le "specifiche tecniche", come definite *dall'Allegato XIII, punto 1, lett. b* al D.Lgs. n. 50/2016, nell'ambito di coerenza nazionale, nei termini dell'art. 68 del D.Lgs. n. 50/2016.

ART. 2 - CARATTERISTICHE GENERALI DEI SOFTWARE E DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE, FORMAZIONE ED ASSISTENZA

Tutti i software dovranno far parte della struttura informatica inerente l'intercomunicazione tra gli stessi, con tecnologia che ne consente la fruibilità attraverso la rete internet e prevedere applicazioni informatiche in grado di consentire una corretta, veloce e interattiva gestione da parte dell'Ente di tutte le attività connesse alla "gestione integrata dei tributi" IMU, TARI, TARI GIORNALIERA, TOSAP, Pubblicità e pubbliche affissioni; inoltre, dovranno consentire all'Ente di poter comunicare telematicamente con gli enti esterni quali Agenzia delle Entrate e del Territorio per la ricezione e l'invio dei dati e l'avvio ed il completamento delle procedure documentali.

I software dovranno garantire l'integrazione con i software in uso dall'anagrafe civile (attualmente prodotto dalla Maggioli spa) ovvero importare i dati massivamente con opportune estrazioni (esempio LAC) e dal SIT (Sistema Informativo Territoriale) del Comune e dovranno consentire di svolgere le attività, anche a mezzo del citato "Portale del contribuente", di:

A. invio telematico 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;
B. invio telematico delle dichiarazioni, variazioni, denunce da parte delle agenzie delle entrate e del territorio, con contestuale aggiornamento in tempo reale della banca dati del comune anche sulla base delle evoluzioni tecniche implementati dai vari enti;
C. digitalizzazione e scannerizzazione (o lettura con supporto ottico) delle dichiarazioni/comunicazioni pervenute su supporto cartaceo;
D. integrazione dei dati derivanti dalla digitalizzazione del cartaceo con i dati di analoga natura, già presenti su supporto informatico, in possesso dell'Ente e/o derivanti da soggetti terzi;
E. creazione di questionari e atti di contestazione per dichiarazioni infedeli, incomplete, inesatte o per rettificare la dichiarazione presentata dal contribuente, ovvero procedere all'accertamento d'ufficio nei casi di omessa presentazione della dichiarazione per le annualità precedenti, rendendo possibile generare automaticamente un elenco di possibili avvisi di accertamento, gestire gli accertamenti con la possibilità di creare ex-novo, modificare e annullare quelli già esistenti, gestire i bollettini per versamenti riferiti ad accertamenti, stampare gli avvisi di accertamento basandosi su formati personalizzabili;
F. acquisizione dei modelli M.U.I.;
G. bollettazione massiva degli avvisi di pagamento delle entrate;
H. importazione in formato elettronico, per ogni singola entrata, dal sito delle Poste, dalle banche e da ogni altro ente, previa stipulazione da parte dell'Amministrazione di apposita convenzione, dei pagamenti effettuati dai singoli contribuenti. A tal riguardo, il sistema dovrà consentire la visualizzazione per ciascun contribuente dell'avvenuto pagamento;
I. importazione elettronica dei dati dal sito dell'Agenzia delle Entrate, inerenti i pagamenti effettuati con il modello F24 e visualizzazione degli stessi per ogni singolo contribuente,

nonché da ogni altro ente coinvolto nel processo amministrativo ed obbligato in virtù dell'art. 50 del Codice dell'Amministrazione Digitale, di cui al D. Lgs. 7/03/05 n. 82, come modificato dal D.Lgs. 4/4/06 n. 159 e aggiornato dal D.Lgs. 217 del 13/12/2017, 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"****;*

J. gestione delle entrate attraverso un unico documento dei pagamenti del contribuente collegato ai singoli software gestionali a mezzo web service;
K. emissione massiva dei solleciti di pagamento ai contribuenti che non hanno ottemperato ai pagamenti entro la data fissata dal Comune e comunque in tempo utile ad evitare la prescrizione;
L. 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) **tramite APP** accessibile da smartphone e Tablet;
M. 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;
N. gestione del rapporto con i cittadini fruitori dei diversi servizi, o con gli intermediari fiscali, i patronati ed i CAAF, debitamente delegati, che potranno, in tal modo, beneficiare degli stessi vantaggi in termini di tempo, trasparenza, di risposte immediate e di *customer satisfaction*. In particolare detto portale dovrà essere collegato direttamente con il sistema integrato dei tributi e con il software dell'anagrafe civile, ovvero importare i dati massivamente con opportune estrazioni (esempio LAC) e dovrà essere caratterizzato/composto come segue: collegamento telematico con l'anagrafe civile per la visualizzazione ed estrazione dei dati, nonché la visualizzazione dei singoli dati e di quelli generali e statistici (es. numero e provenienza residenti stranieri ecc.) da parte del Comune; collegamento telematico con il catasto per la visualizzazione ed estrazione dei dati catastali storici ed aggiornati, delle planimetrie e dei DOCFA da parte dei contribuenti, nonché la visualizzazione generalizzata di detti dati e documenti da parte del Comune; 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 web con multipli canali di pagamento (F24, carta di credito, POS, PAGOPA, ecc.); collegamento telematico con il sistema integrato dei tributi per la visualizzazione, la stampa, la notifica a mezzo posta elettronica certificata ed il pagamento (on web con multipli canali di pagamento (F24, carta di credito, bonifici, POS, PAGOPA, ecc.) degli avvisi di accertamento riferiti a tutti i tributi;
O. collegamento telematico con il sistema integrato dei tributi per la comunicazione interattiva di tulle le comunicazioni inerenti i singoli tributi (es. denunce di variazione ecc.) firmate elettronicamente e/o digitalmente con la possibilità per il contribuente di ricevere il protocollo

di ricezione del documento.

2.1 - Servizio di Gestione, manutenzione ed assistenza del Sistema Informatico

I servizi di gestione, manutenzione ed assistenza agli utenti dovranno essere garantiti dal fornitore 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 del fornitore 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.

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 utility commercialmente disponibili e della relativa documentazione e delle eventuali rettifiche di errori presenti nei programmi di base e di utility.

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;

2. l'addestramento del personale dell'Area economico – Finanziaria all'utilizzo delle funzioni modificate/aggiunte a seguito di interventi di manutenzione e consegna della relativa documentazione.

Per la manutenzione correttiva questo servizio deve almeno prevedere:

1. la raccolta delle segnalazioni relative a malfunzionamenti applicativi;
2. la presa in carico del problema che deve essere garantita entro il tempo massimo di due ore dal ricevimento della segnalazione;
3. la risoluzione dei malfunzionamenti;
4. la produzione della reportistica tecnica;
5. il rilascio delle versioni aggiornate dell'applicativo.

Nel caso di manutenzione correttiva la risoluzione del problema deve essere testimoniata dalla scomparsa del malfunzionamento che ha generato la richiesta di intervento. L'intervento si ritiene concluso a seguito del rilascio della versione aggiornata del pacchetto applicativo.

ART. 3 - CARATTERISTICHE GENERALI DEI SERVIZI DI SUPPORTO, AFFIANCAMENTO ED INTEGRAZIONE DELLE RISORSE UMANE DELL'UFFICIO TRIBUTI – CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di garantire la migliore gestione delle attività si deve partire dall'analisi delle risorse interne disponibili. Attualmente alla gestione dei tributi e delle altre entrate sono destinate due unità in via non esclusiva. L'appaltatore dovrà pertanto garantire l'inserimento di personale qualificato nella misura necessaria a garantire il supporto, l'affiancamento al personale in forza all'ufficio che nel nuovo contesto assumerà un ruolo di indirizzo, controllo e supervisione e non operativo. Tale ultima fase dovrà essere garantita, anche con riferimento alla gestione dei rapporti con i contribuenti per le attività di front office, da personale alle dipendenze dell'appaltatore.
A tale proposito è interesse dell'Ente, al fine di garantire livelli minimi di qualità in virtù dell'esperienza specifica maturata, recuperare le professionalità create nel tempo dai precedenti gestori del servizio.

Pertanto, l'appaltatore dovrà ***prioritariamente*** coinvolgere le **6 unità lavorative** già dipendenti del precedente gestore del servizio, garantendo loro accesso al lavoro, per tutta la durata dell'appalto, *compatibilmente con le mutate esigenze tecnico organizzative derivanti dal nuovo appalto in relazione al numero dei lavoratori ed alle loro qualifiche, anche curando* la loro formazione ed integrazione nei nuovi processi lavorativi da implementare.

Per la stima dei costi si dovrà fare riferimento al CCNL del settore commercio poiché si dovranno applicare necessariamente le norme di tale contratto oppure, in alternativa, a quelle del settore di specifica appartenenza dell'appaltatore se migliorative rispetto al precedente citato.

In caso di progetti che prevedono un numero di ore lavorative settimanali da attribuire ai lavoratori sopra citati inferiore al massimo teorico (6 x 40 = 240) e di conseguenza il mancato coinvolgimento di tutti i lavoratori, è fatto obbligo, in caso di aggiudicazione, all'appaltatore di individuare i criteri di selezione del personale e comunicarli alle organizzazioni sindacali almeno 20 gg. prima della stipula del contratto.

I criteri di selezione saranno scelti in autonomia ma dovranno garantire i principi fondamentali di pari opportunità e non discriminazione tra i dipendenti.

L'appaltatore dovrà garantire la presenza di un proprio **coordinatore esperto** (esperienza nel settore almeno quinquennale) almeno due giorni a settimana.

I servizi da garantire sono:

a) la conversione della banca dati ed il relativo aggiornamento;
b) la stampa e l'imbustamento degli avvisi di pagamento relativi a tutti i tributi ed entrate patrimoniali oggetto di gara, con relativi bollettini postali e/o bancari, comunicazioni ai contribuenti ed informative;
c) la rendicontazione di tutti i pagamenti, a prescindere dalla fonte e dalle modalità con le quali sono state effettuate;
d) la predisposizione per la spedizione e per la consegna ai fini della postalizzazione con Poste Italiane e/o soggetti analoghi;
e) fornitura di un file contenente un elenco di tutti gli avvisi di pagamento emessi e consegnati;
f) la stampa e la rendicontazione degli avvisi di accertamento generati dall'Ufficio Tributi;
g) il supporto del Comune, titolare del credito, nelle varie fasi della riscossione 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 del Comune;
h) il supporto consulenziale tributario ai fini della prevenzione del contenzioso e del miglioramento dei risultati dell'attività di riscossione;
i) il rilascio massivo in fase di c.d. bollettazione a tutti i contribuenti delle credenziali di accesso al portale digitale;
j) gestione del rilascio del codice dispositivo (firma elettronica);
k) front office informativo per spiegare e favorire l'utilizzo delle nuove metodologie interagendo con la cittadinanza attraverso tutti i canali disponibili (contatto diretto allo sportello, posta elettronica, telefono);
l) implementazione di tecniche per la rilevazione del numero di richieste (contatti), numero di contatti gestiti, tipologia delle richieste, numero di riscontri positivi/reclami segnalati al fine del monitoraggio relativo alla percezione dell'utenza del livello di qualità del servizio e comunicazione semestrale dei dati elaborati;

L'appaltatore dovrà dar seguito a quanto stabilito dall'Ente per quanto riguarda le iniziative che il Comune intende intraprendere, in termini di comunicazione alla cittadinanza, per divulgare le nuove modalità ed i nuovi soggetti preposti alla riscossione (giornali, locandine, ecc...).

Le attività dell'appaltatore devono intendersi assolutamente prive di rilevanza esterna e dovranno essere svolte nei locali resi disponibili dall'Ente al fine di garantire la tempestività e la qualità del servizio interagendo con il personale del comune al fine di garantire l'efficienza del front office con i contribuenti, nel rispetto di quanto stabilito al successivo art. 12.

E' volontà dell'Amministrazione conservare/implementare sul territorio comunale, i punti di contatto con i contribuenti/utenti. A tal fine, oltre al punto aperto al pubblico presso la sede della casa comunale che osserverà l'orario di apertura al pubblico deciso per tutti gli uffici comunali dovranno essere mantenuti/rafforzati gli altri punti di contatto già istituiti presso le frazioni di Foggiano e Leonessa ed avviato quello di San Nicola di Melfi-Area Industriale. I locali saranno resi disponibili dal Comune di Melfi. Gli uffici periferici saranno aperti al pubblico almeno un giorno a settimana o altra diversa programmazione da definire a seguito dell'esito della sperimentazione. Anche per tali esigenze l'appaltatore dovrà provvedere con proprio personale da individuare come specificato in tema di prioritario inserimento dei lavoratori del precedente affidatario.

A titolo meramente indicativo si comunica che:
- il numero dei contribuenti TARI è pari a circa 6.500;
- il numero dei contribuenti IMU è pari a circa 6.000;
- il numero dei contribuenti TOSAP permanente e pari a circa 100;
- il numero dei contribuenti ICP e pari a circa 100;
- la somma riscossa per IMU volontaria nell' anno 2019 ammonta ad € 4.800.000,00;
- la previsione complessiva IMU per l'anno 2020 è di circa € 5.200.000,00
- il ruolo TARI dell'anno 2019 ammonta ad € 3.600.000,00;
- la previsione per TARI dell'anno 2020 è di circa 3.600.000,00
- la somma riscossa per servizi e fitti nel 2019 ammonta a circa € 500.000,00.

ART 4 - CARATTERISTICHE GENERALI DEGLI ALTRI SERVIZI

4.1 Pubbliche affissioni

Gli ulteriori servizi che dovranno essere eseguiti dall'appaltatore con proprio personale, per il servizio di pubbliche affissioni, sotto la supervisione, il controllo e la responsabilità dell'Area Economico - Finanziaria, sono di seguito elencati. **Si precisa che l'addetto alle affissioni e deaffissioni non rientra tra il personale di cui all'art. 3**:

a) la ricezione dei manifesti consegnati dagli utenti in locali indicati dall'Amministrazione, previa verifica dell'esatto ammontare degli importi corrisposti;
b) l'affissione dei manifesti negli appositi spazi/impianti ubicati nel territorio comunale di Melfi;
c) il ripristino di affissioni esposte e deteriorate;
d) l'affissione gratuita dei manifesti riguardanti le attività istituzionali dell'Amministrazione da esso svolte in via esclusiva;
e) l'affissione gratuita dei manifesti delle autorità militari, dello Stato, delle Regioni e delle Province in materia di tributi, delle autorità di polizia in materia di pubblica sicurezza, dei manifesti relativi ad adempimenti di legge in materia di referendum, elezioni politiche

nazionali, europee, regionali ed amministrative;

f) l'affissione gratuita di ogni altro manifesto la cui affissione sia obbligatoria per legge;
g) l'affissione gratuita, per conto dell'Amministrazione, di manifesti di natura sociale, culturale e ricreativa delle attività organizzate direttamente dal Comune e/o da associazioni/organizzazioni non aventi scopo di lucro patrocinate e/o assistite dal Comune;
h) la pulizia degli spazi/impianti destinati alla pubblica affissione onde evitare la formazione di crostoni di manifesti;
i) la deaffissione/copertura di manifesti esposti abusivamente e/o fuori dagli appositi spazi;
j) la immediata segnalazione all'Amministrazione di ogni oggettivo impedimento alla regolare affissione dei manifesti nei previsti spazi/impianti;
k) l'invio al Comune, entro 5 giorni dalla rilevazione, delle esposizioni pubblicitarie abusive per l'adozione degli opportuni provvedimenti da parte dell'Amministrazione;
l) la verifica che tutti i manifesti affissi siano muniti del bollo a calendario, leggibile, indicante l'ultimo giorno nel quale ogni singolo manifesto deve restare esposto al pubblico;
m) la presentazione al Comune, ogni 15 giorni, dell'elenco dei manifesti ricevuti ed affissi nel periodo precedente completo di copia della ricevuta di pagamento delle somme corrisposte dagli utenti;
n) l'esecuzione delle attività previste nel presente capitolato con la massima puntualità, esattezza e sollecitudine.

Le affissioni dei manifesti devono essere effettuate negli spazi/impianti pubblicitari attuali, che risultano di superficie complessiva di circa mq. 100, così suddivisi costituiti da stendardi idonei ad accogliere circa 150 manifesti di formato 70x 100 cm e 100 x 140 cm dislocati su tutto il territorio comunale frazioni comprese;

A titolo puramente indicativo, e senza che tale dato costituisca impegno per l'Ente, si segnala che ogni anno vengono mediamente affissi un numero complessivo di 5.000 fogli circa (formato 70x100 = 1 foglio; formato 100x140 = 2 fogli).

Sarà cura dell'appaltatore fornire il materiale, gli automezzi ed ogni altro elemento necessario alla concreta esecuzione del servizio garantendo la contemporanea affissione su tutto il territorio frazioni comprese.

4.2 Contenzioso tributario

L'appaltatore si obbliga a gestire il contenzioso tributario dell'Ente in tutte le fasi di giudizio provvedendo a curare:

- calendario delle udienze e dei termini di deposito degli atti – la procedura informatica deve consentire la evidenziazione di tali dati e la conservazione elettronica degli atti;
- redazione delle memorie difensive e deposito delle stesse presso le segreterie degli organi giudicanti;
- la presenza di un professionista abilitato in pubblica udienza;
- predisposizione degli atti necessari a porre in esecuzione le sentenze con attivazione di procedure esecutive ovvero redazione di provvedimenti di rettifica o eliminazione di atti impositivi

ovvero redazione di provvedimenti di rimborso.

4.3 Riscossione coattiva

Le attività di supporto alla riscossione coattiva dell'Ente, che ne resta titolare, dovranno essere svolte secondo la normativa vigente ed indicativamente con le seguenti modalità:

a) *Controllo delle liste di carico elaborate*: l'Appaltatore procede alla formazione e verifica formale delle liste di carico formate a seguito dei controlli sulle riscossioni eseguite, almeno 30 gg. prima delle scadenze di legge, e trasmette apposito elenco per il visto di esecutorietà al Responsabile dell'Area finanziaria il quale, dopo la verifica dell'attività svolta, autorizzerà formalmente l'emissione dei solleciti di pagamento.

b) *Sollecito bonario:* predisposizione di un sollecito bonario da inviare a mezzo posta ordinaria o a mezzo raccomandata A/R, secondo il layout proposto dall'Appaltatore e concordato con l'Ente, con allegato modulo di versamento (bollettino postale, F24 o altro) su un conto corrente intestato all'Ente. Il sollecito dovrà contenere la natura del credito, il dettaglio delle somme dovute in termini di imposta/provento non corrisposto, eventuali interessi, sanzioni e spese, la data di scadenza per il pagamento, la motivazione con riferimento all'eventuale atto che ne sta alla base; l'Appaltatore dovrà provvedere alla rendicontazione degli incassi, secondo i termini previsti dalla successiva fase.

c) *Notifica ingiunzione fiscale*: trascorsi 60 giorni dall'invio dei solleciti e concluse le attività di rendicontazione di cui al precedente punto b), l'Appaltatore provvede a generare le liste di carico, da sottoporre all'Ente per la validazione preliminare, al fine di predisporre le ingiunzioni fiscali, con allegato modulo di versamento (bollettino postale, F24 o altro) su un conto corrente intestato all'Ente. Lo stesso Ente sottoscrive gli atti ed autorizza l'Appaltatore alla notifica del titolo esecutivo finalizzato all'intimazione del pagamento; l'Appaltatore dovrà provvedere alla rendicontazione degli incassi, secondo i termini previsti dalla successiva fase di riscossione coattiva, a meno dei casi di cui al punto d).

d) Nei casi e con le modalità previste dalla normativa vigente, eventuale emissione di nuovo S*ollecito di pagamento*, con le caratteristiche indicate al punto b).

e) *Riscossione coattiva*: trascorso inutilmente il termine di 60 giorni dalla notifica dell'ingiunzione fiscale (o dall'invio eventuale del sollecito di cui al punto d) e concluse le attività di rendicontazione, l'Appaltatore procederà ad avviare le procedure cautelative ed esecutive nei confronti dei soggetti inadempienti, in base alla normativa vigente; l'Appaltatore dovrà proporre all'Ente la disponibilità di un professionista abilitato al quale l'Ente attribuirà, con Decreto Sindacale, i poteri di **Ufficiale della Riscossione, con spese a carico dell'Appaltatore**.

Tutte le attività del servizio dovranno essere conformi a quanto stabilito dalle normative che regolano la riscossione, anche se modificate in vigenza dell'appalto.

ART. 5 - FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il programma di formazione per il personale dedicato al servizio dovrà essere mirato a fornire una conoscenza operativa globale e completa, per tutte le figure interessate all'utilizzo del sistema e delle applicazioni realizzate.

Durante il corso di addestramento dovranno essere forniti ai partecipanti istruzioni operative di facile comprensione e consultazione.

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.

La formazione dovrà avvenire utilizzando l'intera procedura. I costi relativi al programma di formazione sono a carico della ditta aggiudicataria.

Specifici corsi di aggiornamento dovranno poi garantire il potenziamento della conoscenza delle norme tributarie e dei regolamenti comunali in vigore e in occasione delle modifiche legislative.

I progetti di formazione dovranno prevedere una fase di verifica dell'apprendimento che sarà oggetto di specifica valutazione da parte dell'ente ovvero di personale esterno di specifica professionalità.

ART. 6 - DURATA DEL PROGETTO

Il presente contratto avrà la **durata di anni cinque** a decorrere dalla data di avvio delle attività oggetto di gara.

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 alle stesse condizioni contrattuali vigenti alla data di scadenza**.

ART. 7 - COMPENSI

Il compenso annuo, omnicomprensivo e posto a base di gara, per la fornitura in uso dell'architettura informatica, del "Portale del Contribuente", dei software di elaborazione ed applicativi, e per lo svolgimento dei servizi di assistenza, supporto ed integrazione delle risorse umane dell'Ufficio Tributi, come innanzi descritti, è determinato come di seguito:

1. Remunerazione per tutta l'attività di fornitura informatica ed in generale di supporto ed integrazione del personale tesa al buon andamento dei servizi da gestire per la riscossione volontaria dei tributi e delle tariffe dei servizi e delle entrate patrimoniali nonché per il servizio delle affissioni, del compenso professionale all'Ufficiale della Riscossione compresa la gestione dell'eventuale contenzioso derivante da contestazioni circa l'interpretazione delle norme tributarie nazionali e regolamentari, sia in fase di riscossione volontaria che in fase di accertamento e riscossione coattiva:
   Base d'asta € 240.000,00 + iva;

2. Remunerazione per l'attività di supporto all'accertamento tributario:
   Base d'asta 8 % delle somme definitivamente riscosse a seguito di atti di accertamento d'ufficio e/o anche a seguito della successiva notifica dell'ingiunzione di pagamento per avviare la procedura esecutiva. L'importo così determinato sarà

fatturato ed assoggettato ad iva (stima di compenso annuo € 26.000,00);

3. Remunerazione per le attività di supporto alla riscossione coattiva, da intendersi per tale l'effettuazione di almeno una delle procedure previste dall'art. 4.3 lettera e), fermo restando l'obbligo della gestione dell'eventuale contenzioso derivante dall'attivazione di tali procedure come già specificato al punto 1:

   Base d'asta 12% delle somme definitivamente riscosse. L'importo così determinato sarà fatturato ed assoggettato ad iva (stima di compenso annuo € 14.000,00);

In relazione a quanto disposto dall'art. 167, comma 1 del D.Lgs. n. 50/2016 e delle prescrizioni contenute nel presente capitolato, il valore annuo presunto dell'appalto è stimato in € 280.000,00 (euro duecentoottentamila/00), IVA esclusa. La clausola di prosecuzione obbligatoria per un anno dopo la scadenza (art. 6) comporta la durata massima teorica di anni 6 per un ***valore complessivo stimato dell'appalto di € 1.680.000,00 (euro unmilioneseicentoottantamila) oltre iva.***

I servizi in oggetto sono finanziati mediante fondi comunali.

La revisione dei prezzi è regolata dalle prescrizioni dettate in materia dall'art. 106 comma 1 del D.Lgs. n. 50/2016.

ART. 8 - MODALITA PER IL PAGAMENTO DEL COMPENSO

Il pagamento del compenso, stabilito ai sensi del precedente art. 7, verrà effettuato in favore dell'affidatario in n. 12 rate mensili di pari importo su presentazione di apposita fattura vistata dal funzionario dell'Area Economico - Finanziaria in relazione ai compensi di cui al punto 1 e nel mese successivo alla riscossione delle entrate a titolo definitivo, sempre a seguito di presentazione della fattura, per i compensi di cui ai punti 2 e 3 dell'art. 7.

Si precisa che in relazione alla percentuale da riconoscere per le attività di lotta all'evasione (accertamento e riscossione coattiva) in caso di concessione del beneficio del pagamento a rate l'aggio sarà erogato a seguito di riscossione effettiva delle rate e al termine dell'appalto sul residuo credito rateizzato relativo alle pratiche che hanno avuto regolare svolgimento.

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. 9 - RISERVATEZZA E SEGRETO D'UFFICIO

Ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003 e succ. modd. e integr., si informa che i dati forniti dalle Ditte concorrenti sono dal Comune di Melfi trattati esclusivamente per le finalità connesse alla gara e per l'eventuale successiva stipula e gestione del contratto. Il titolare del trattamento dei dati in questione e il Comune di Melfi rappresentato nelle funzioni e nelle responsabilità dal Responsabile dell'Area Economico - Finanziaria dell'Ente.

Tutti i documenti e i dati che sono prodotti dalla ditta incaricata nell'ambito delle attività previste dal presente appalto sono di proprietà del Comune di Melfi.

La ditta deve richiamare l'attenzione sull'obbligo di tutti i dipendenti che verranno utilizzati per espletare il servizio di non divulgare a terzi estranei, oppure impiegare in modo diverso da quello

occorrente per realizzare l'oggetto del contratto, qualsiasi informazione relativa a qualsivoglia attività contemplata nello stesso che non sia resa nota direttamente dall'Amministrazione comunale ovvero la cui divulgazione non sia stata autorizzata in precedenza dalla stessa.

La ditta ha l'obbligo, pena la risoluzione del contratto e fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni subiti dall'Amministrazione, di mantenere riservati, anche successivamente alla scadenza del contratto medesimo, i dati, le notizie e le informazioni in ordine alle attività svolte in adempimento del presente contratto, nonché quelli relativi alle attività svolte dall'Amministrazione di cui sia, comunque, venuta a conoscenza nel corso di esecuzione del contratto stesso.

L'obbligo di cui al precedente comma si estende a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente contratto, fatta eccezione per i dati, le notizie, le informazioni ed i documenti che siano o divengano di pubblico dominio.

L'impresa è responsabile per l'esatta osservanza, da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di riservatezza di cui al primo comma e, pertanto, si impegna a non eseguire ed a non permettere che altri eseguano copie, estratti, note o elaborazioni di qualsiasi atto o documento di cui sia venuta in possesso in ragione dell'incarico affidatole con il contratto.

La ditta, con la sottoscrizione del contratto, si impegna a non utilizzare a propri fini o comunque per finalità non connessi con l'espletamento dell'appalto, i dati personali venuti in suo possesso nel corso dell'esecuzione del contratto.
Il trattamento dei dati deve avvenire nel pieno rispetto delle disposizioni previste dal Decreto Legislativo n. 196/2003 e ss. mm. ed ii.

I diritti di cui all'art. 15 GDPR sono esercitabili con le modalità previste dalla legge n. 241/1990 e dal regolamento comunale per l'accesso agli atti.

ART. 10 - OBBLIGHI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE E DELL'APPALTATORE

L'Amministrazione curerà i rapporti con il soggetto affidatario mediante il Responsabile dell'Area Economico - Finanziaria e/o il funzionario responsabile del settore Tributi. Dovrà provvedere a rendere disponibili i locali presso cui si svolgeranno i servizi, garantendo la fornitura di energia elettrica, riscaldamento, acqua, servizi telefonici e connettività ad internet. Sono altresì a carico dell'Ente le spese postali e di notifica.

L'appaltatore provvederà alla fornitura di arredi, macchine elettroniche (Server, PC, stampanti, scanner, fotocopiatrici, ect.), cancelleria ed ogni altro strumento necessario alla concreta ottimale esecuzione dei servizi, nella misura necessaria alla sostituzione, integrazione di quanto già presente in dotazione dell'Ufficio in questione, al fine di garantire e tutelare i lavoratori e l'immagine dell'Ente. Curerà la pulizia dei locali ed il rispetto delle norme sulla sicurezza nei luoghi di lavoro provvedendo all'acquisto e manutenzione delle necessarie attrezzature (estintori, cassetta per il pronto soccorso, ect.).

L'appaltatore è obbligato a stipulare, con primaria compagnia di assicurazioni, polizza di assicurazione per danni derivanti da Responsabilità civile verso terzi con massimale minimo di € 500.000,00.

ART. 11 - PRESTAZIONI AGGIUNTIVE

Qualora nel corso del servizio l'Amministrazione Comunale ritenesse di chiedere all'appaltatore prestazioni aggiuntive, analoghe e/o complementari a quelle previste dal presente capitolato di gara, verranno concordate le pattuizioni del caso con separato atto e nel rispetto della vigente normativa.

ART. 12 - LUOGHI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Per agevolare le attività di verifica del servizio da parte dell'Amministrazione Comunale il servizio stesso sarà erogato presso i locali dell'Amministrazione esistenti presso la casa comunale e nelle sedi distaccate successivamente individuate con obblighi ripartiti secondo quanto previsto all'art. 10.

ART. 13 - FINANZIAMENTO

I servizi in oggetto sono finanziati mediante fondi comunali.

ART. 14 - INADEMPIMENTI, PENALITÀ E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Qualora fossero rilevate inadempienze rispetto a quanto previsto dalle norme di legge e dal presente capitolato, l'Amministrazione invierà formale diffida con descrizione analitica e motivata delle contestazioni, addebitate alla ditta affidataria.

Per inottemperanze delle tempistiche e delle modalità operative di cui al presente capitolato, previa contestazione da parte dell'Amministrazione, verrà applicata all'affidatario una penale di € 50,00 per ogni giorno di ritardo.

Nel caso di reiterate e non giustificate inadempienze contestate formalmente per 3 (tre) volte, l'Amministrazione procederà a trattenere una penale pari al 5% del corrispettivo spettante su base annua (comprensivo di IVA).
L'Ente potrà procedere al recupero della penale in fase di liquidazione della fattura ovvero anche mediante trattenuta sulla garanzia definitiva, che dovrà essere immediatamente reintegrata.

L'applicazione delle penali non esclude la richiesta del maggior danno cagionato dal disservizio. Nel caso di ritardo o rifiuto delle prestazioni, nonché in ogni altra inosservanza degli obblighi contrattuali assunti, 1'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 20% dell'importo spettante su base annua (comprensivo di IVA).

Il Comune potrà risolvere <u>unilateralmente</u> l'affidamento del contratto, in via amministrativa, nei seguenti casi:

1. violazioni oggettivamente riscontrate in materia di rispetto della privacy di cui al D.Lgs 196/2003 e succ. mm. ed ii. e del regolamento Comunale a tutela dei dati personali;
2. perdita dei requisiti morali necessari per avere la capacità di contrattare con la p.a. da parte dei legali rappresentanti della società appaltatrice e delle persone fisiche incaricati di svolgere la funzione di propri agenti sul territorio non immediatamente rimossi o licenziati dagli organi dell'appaltatore;
3. reiterate ed ingiustificate inadempienze contrattuali formalmente contestate. In tale caso

l'appaltatore non potrà pretendere nulla, salvo la corresponsione di corrispettivi per le attività già svolte.

Nel caso in cui, come previsto all'art. 9, all'esito delle verifiche, ispezioni, audit e assessment compiute dall'Amministrazione o da terzi autorizzati, le misure di sicurezza adottate dall'Appaltatore dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali", l'Amministrazione applicherà al Fornitore - Responsabile del trattamento una penale pari all' **1 per mille del corrispettivo globale contrattuale annuo** di cui all'art. 7 per ogni giorno necessario per il Fornitore per l'adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali", salvo il maggior danno. Resta fermo quanto previsto dal presente articolo in caso di risoluzione.

ART. 15 - ONERI E OBBLIGHI A CARICO DELL'APPALTATORE

Sono a carico dell'appaltatore:

I. il pagamento del trattamento economico stabilito dai contratti collettivi nazionali e territoriali in vigore per il settore e la zona in cui si svolgono le prestazioni, sia nei confronti dei lavoratori dipendenti che, nel caso di cooperative, anche dei soci;

II. l'onere di corrispettivo professionale all'Ufficiale di Riscossione;

III. l'onere del corrispettivo professionale nei procedimenti di riscossione coattiva delle entrate;

IV. l'applicazione integrale di tutte le norme contenute nel contratto collettivo nazionale di lavoro e negli accordi integrativi per i dipendenti delle imprese del settore di riferimento, in vigore per il tempo e nel luogo in cui si svolge l'appalto;

V. l'obbligo di comunicare all'Amministrazione l'elenco dettagliato del personale adibito allo svolgimento dei servizi oggetto di gara prima della data di inizio, fornendo le informazioni del Libro Unico del Lavoro ed indicando i contratti collettivi ed integrativi applicati ai lavoratori dipendenti;

VI. obbligo di comunicare il responsabile del progetto per il ruolo di referente per i rapporti con l'Ente per la gestione dell'appalto;

VII. l'obbligo di presentare copia della documentazione dell'avvenuta denuncia agli Enti previdenziali, assicurativi ed infortunistici ai sensi dell'art. 105, comma 9, del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. relativi all'esecuzione dei servizi del presente appalto, prima della data di avvio delle attività;

VIII. provvedere all'assicurazione contro gli infortuni del personale utilizzato ed all'osservanza della disciplina in materia antinfortunistica in conformità alla vigente normativa di settore (D.Lgs. n. 626/94 e ss. mm. ed ii.);

IX. la stipula di polizza assicurativa per danni a cose e/o persone, nonché per responsabilità civile verso terzi, prodotti dalla ditta appaltatrice nell'espletamento dei servizi di gara;

X. l'esibizione del Libro Unico del Lavoro, dei listini paga dei modelli relativi al versamento dei contributi, anche in forma di estratto, qualora richiesti dal Responsabile dell'Area Economico-Finanziaria.

XI. È fatto obbligo al responsabile del trattamento dei dati dell'attivazione di una polizza sulla

sicurezza informativa e protezione dei dati personali che comprenda:

1. **servizio di prevenzione dei rischi di intrusione nel sistema informatico;**
2. **servizio di prevenzione in materia di protezione dei dati personali;**
3. **garanzia in caso di istruzione nel sistema informatico;**
4. **garanzia in caso di inosservanza degli obblighi in materia di protezione dei dati personali;**
5. **L'assicurazione deve avere una validità temporale tale da coprire l'intero arco di tempo del trattamento fino alla cancellazione/restituzione dei dati al titolare.**

L'appaltatore è sempre responsabile, sia nei confronti dell'Amministrazione che verso terzi, del funzionamento dei sistemi informatici, dell'esecuzione dei servizi assunti, nonché dell'operato e del comportamento del personale impiegati per il loro espletamento. La ditta affidataria potrà citare i termini essenziali del contratto laddove ciò fosse condizione necessaria per la sua partecipazione ad altre gare e appalti.

ART. 16 – NORMA TRANSITORIA

Alla scadenza del contratto, se non delegato alla conclusione delle attività avviate, l'appaltatore cessa ogni attività.

L'appaltatore, entro trenta giorni dal termine del rapporto con il Comune, sarà tenuto a trasmettere allo stesso ovvero al subentrante gli atti insoluti, con indicazione delle attività svolte, l'archivio informatico dei contribuenti e, comunque, ogni dato, notizia e documento che non sia tenuto a custodire per espressa previsione di legge al fine di consentire la continuità del mantenimento del servizio.

La ditta uscente, se non delegata al recupero dei crediti sorti durante il periodo di propria gestione, avrà diritto agli aggi sugli atti emessi in costanza di concessione e al rimborso delle eventuali spese anticipate.

Alla cessazione del servizio la ditta uscente avrà diritto a proseguire le attività di contenzioso avviato per recupero coattivo dei tributi o delle somme dovute all'Ente fino alla conclusione del procedimento; ciò al fine di consentire la prosecuzione delle attività a chi ne ha la piena conoscenza dall'avvio del procedimento e delle fasi in corso. Al termine dei procedimenti giudiziari/tributari avviati Le spetterà l'aggio relativo. Nel tempo successivo alla cessazione del rapporto, in deroga al principio di riconoscimento dell'aggio sul riscosso, per i casi di concessione di dilazione di pagamento al contribuente, il versamento dell'aggio avverrà per tutto l'importo al pagamento della prima rata. Analogo trattamento sarà riconosciuto alle dilazioni in corso alla data di cessazione del rapporto aventi regolare svolgimento.

ART. 17 - CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO

È vietata, a pena di nullità, la cessione totale o parziale del contratto.

Il servizio può essere subappaltato entro il limite del 30% (trentapercento) dell'importo contrattuale complessivo.

Il subappalto è ammesso a condizione che la ditta concorrente indichi in offerta le parti dell'appalto che intende eventualmente subappaltare a terzi, nel limite del 30% (trentapercento) dell'importo complessivo del contratto e nel rispetto delle modalità e condizioni di cui all'art. 105 del D.Lgs. n.

50/2016, ferma restando la responsabilità dell'appaltatore, nei confronti dell'Amministrazione, dell'adempimento delle prestazioni e degli obblighi previsti nel presente capitolato.

In caso di subappalto, l'Amministrazione non provvederà a corrispondere direttamente ai subappaltatori i pagamenti degli importi dovuti per le prestazioni eseguite da questi ultimi, e l'appaltatore è obbligato a trasmettere copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti corrisposti a ciascun subappaltatore, con l'indicazione delle ritenute di garanzie effettuate, entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento eseguito dal Comune, ai sensi dell'articolo 105 del D.Lgs. n. 50/2016.

ART. 18 - SPESE A CARICO DITTA AGGIUDICATARIA

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. 19 - OBBLIGHI PARTICOLARI DELL'APPALTATORE A FINE CONTRATTO

L'affidatario con il presente capitolato, si obbliga, in fase di attivazione del servizio, senza alcun ulteriore onere di qualsivoglia natura a carico del Comune, a installare il Sistema Informatico concesso in licenza d'uso e le relative banche dati, come bonificate dall'attività svolta, su una architettura hardware fornita dall'appaltatore ovvero messa a disposizione dal Comune di Melfi. Tale sistema sarà annualmente aggiornato con tutte le lavorazioni eseguite nel periodo al fine di rendere l'Ente autonomo nella prosecuzione del servizio anche nelle ipotesi di decadenza dell'appalto. In relazione a tanto, l'appaltatore si impegna ad eliminare ogni ostacolo che possa determinare forme di condizionamento o dipendenza del Comune rispetto alle prestazioni dell'affidatario.

ART. 20 - DECADENZA DELL'APPALTO

La ditta aggiudicataria incorre nella decadenza dell'appalto nei seguenti casi:

I. per non aver effettuato nei termini previsti l'assunzione del servizio e i relativi obblighi con riguardo agli adempimenti elencati nel presente capitolato e relativo bando di gara;
II. per non aver prestato la cauzione stabilita per l'effettuazione del servizio;
III. per l'inosservanza delle norme di legge relative al personale dipendente e mancata applicazione dei contralti collettivi;
IV. per continuate irregolarità, comunicate dal Responsabile dell'Area Finanziaria, nella conduzione del servizio;
V. per aver reso false dichiarazioni e attestazioni in ordine a quanto richiesto, anche se il servizio è stato aggiudicato in via definitiva;
VI. per cancellazioni della ditta dagli elenchi della Camera di Commercio.

La ditta decaduta cessa con effetto immediato, dalla data di notifica del relativo provvedimento, dalla gestione del servizio ed è privata di ogni potere in ordine alle procedure informatiche ed agli adempimenti riguardanti le singole entrate.

ART. 21 - ATTIVITA' DI CONTROLLO

L'Amministrazione Comunale, 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. 22 - CONTROVERSIE

Ogni e qualsiasi controversia che dovesse insorgere nel corso dell'espletamento del presente contratto, derivante dall'interpretazione e/o applicazione dello stesso o altrimenti connessa o consequenziale, sarà devoluta al Foro di Potenza.

ART. 23 - 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 relativi agli appalti di pubblici servizi.