



CITTÀ DI POTENZA

UNITÀ DI DIREZIONE RISORSE FINANZIARIE

CAPITOLATO SPECIALE

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SUPPORTO ALL’UFFICIO TRIBUTI PER LA GESTIONE IN FORMA DIRETTA DELLE ENTRATE TRIBUTARIE E DELLE CONNESSE ATTIVITÀ DI RISCOSSIONE VOLONTARIA E COATTIVA DELLE ENTRATE TRIBUTARIE ED EXTRATRIBUTARIE.

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, del servizio di supporto ed affiancamento all’Ufficio Tributi, ai fini della gestione in forma diretta delle proprie entrate tributarie, delle relative attività di contrasto all’evasione, nonché delle attività di riscossione volontaria e coattiva riferite sia alle entrate tributarie che a quelle extratributarie.
2. Nell’ambito del servizio richiesto assume basilare importanza la fornitura in uso di un sistema informatico sviluppato con tecnologie *web based* e di un portale di comunicazione interattiva con il Contribuente che consenta all’Ente di realizzare una riorganizzazione dei processi finalizzata all’ottimizzazione delle attività dell’Ufficio Tributi.
Tutti i software dovranno essere collegati informaticamente con il software dell’anagrafe civile, in modo da realizzare l’anagrafe unica del contribuente.
3. Il servizio di supporto nel suo complesso dovrà consentire all’Amministrazione comunale:
 - a) la gestione diretta tutte le attività inerenti la gestione dei tributi comunali IMU, TASI, TARI, Imposta comunale sulla pubblicità, Diritto sulle pubbliche affissioni, TARI giornaliera, nonché del Canone per l’occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP) e di eventuali nuovi tributi che dovessero essere istituiti in data successiva alla pubblicazione della presente procedura di gara.
 - b) la gestione diretta delle attività di lotta all’evasione relative alle entrate riportate al precedente lettera a), nonché di quelle relative a tributi soppressi ma per i quali non è ancora intervenuta la decadenza dei termini per l’accertamento.
 - c) la gestione diretta, da parte dell’Ufficio Unico Riscossione Entrate Comunali, delle attività di riscossione coattiva delle entrate tributarie, patrimoniali e da servizi, relativamente alla partite non realizzate a seguito delle attività di riscossione volontaria poste in essere dai competenti uffici comunali.
4. Le attività richieste ai fini del presente affidamento, come dettagliate negli articoli che seguono, non sono scomponibili né come attività, né come sottoattività, né possono essere

implementati applicativi che non siano connessi alle attività finalizzate alla gestione diretta delle entrate comunali e, pertanto:

- a) le attività previste non possono essere svolte disgiuntamente, con sistemi gestionali non compatibili, costituendo un insieme di lotti collegati da nesso funzionale;
- b) gli applicativi richiesti non possono essere utilizzati per svolgere separatamente l'attività di supporto ed affiancamento e la gestione diretta delle proprie entrate da parte dell'Ente.

Art. 2

Contenuti ed obiettivi del servizio di supporto

1. Ai fini dell'espletamento del servizio sono previsti i seguenti contenuti ed obiettivi:
 - a) la gestione diretta delle attività di accertamento e riscossione riferite all'Imposta Comunale sugli Immobili (ICI) per le annualità sino al 2011 e alla Tassa sui Rifiuti Solidi Urbani (TARSU) per le annualità sino al 2013;
 - b) la gestione diretta dell'imposta unica comunale "IUC" e delle sue tre articolazioni IMU, TASI e TARI;
 - c) la gestione diretta dell'Imposta sulla pubblicità e del Diritto sulle pubbliche affissioni;
 - d) la gestione diretta del Canone per l'Occupazione di Suolo Pubblico (COSAP) e della connessa Tassa Rifiuti Giornaliera;
 - e) la gestione di eventuali nuovi tributi comunali istituiti in sostituzione o in aggiunta di tributi vigenti alla data della pubblicazione della presente procedura di gara;
 - f) il completamento, la bonifica e l'aggiornamento della banca dati degli immobili ubicati nel territorio comunale e dei relativi soggetti passivi d'imposta, attraverso l'acquisizione dei dati informatici presenti negli archivi tributari, anagrafici ed urbanistici del Comune, l'acquisizione e la successiva informatizzazione delle denunce/comunicazioni trasmesse dai contribuenti, l'importazione periodica 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), e dall'Agenzia delle Entrate (contratti di locazione, utenze elettriche e del gas, ecc.);
 - g) la gestione diretta ed integrata della riscossione spontanea/volontaria delle entrate tributarie e di quella riveniente dalle attività di lotta all'evasione fiscale;
 - h) la gestione diretta, a mezzo specifico software web based collegato via web service con il gestionale integrato delle entrate, della riscossione riveniente dalla notifica dei solleciti di pagamento relativi a tutte le entrate comunali, tributarie ed extratributarie, per le quali non è intervenuto, nei termini ordinari previsti per ciascuna entrata, il pagamento spontaneo o volontario da parte del contribuente;
 - i) la gestione diretta, attraverso specifico software web based collegato via web service con il gestionale integrato delle entrate, della riscossione coattiva di tutte le entrate comunali tributarie ed extratributarie;
 - j) la comunicazione interapplicativa dei software di gestione integrata dei tributi con il software di "Gestione delle entrate", per permettere al contribuente di poter visualizzare, la propria posizione contributiva, effettuare pagamenti ed inviare comunicazioni con firma elettronica e/o digitale, mediante accesso al portale digitale collegato con le banche dati dell'anagrafe civile ed del catasto;
 - k) la predisposizione, la stampa, l'imbustamento e la postalizzazione di informative, di avvisi di pagamento, di solleciti di pagamento, di avvisi di accertamento, di ordinanze ingiunzione e di atti esecutivi, nonché la rendicontazione dei relativi pagamenti e di quelli riferiti alla riscossione spontanea/volontaria delle entrate tributarie;

- l) l'invio massivo di comunicazioni a mezzo e-mail a gruppi di utenti registrati, nonché l'invio massivo di avvisi di pagamento, di accertamento, di ordinanze ingiunzioni e di ogni altro atto o documento a mezzo PEC.

Art. 3

Sistema informatico

1. Il sistema informatico fornito in uso ai sensi del comma 2 del precedente articolo 1 dovrà, in particolare, garantire al Comune lo svolgimento in forma diretta delle seguenti attività:
 - a) gestione e bonifica telematica dell'anagrafe unica dei soggetti e degli oggetti;
 - b) gestione e bonifica telematica dei dati catastali presenti nel gestionale tributi con i dati catastali acquisiti dall'Agenzia del Territorio;
 - c) gestione della bollettazione dei tributi, mediante la stampa, l'imbustamento e la spedizione, a mezzo PEC, Poste Italiane o altro soggetto autorizzato all'esercizio di attività di recapito, di un documento unico di pagamento completo di note informative e dei modelli, F24 o di c/c postale, necessari per il pagamento in un'unica soluzione o dilazionato delle somme dovute;
 - d) gestione degli avvisi bonari e dei solleciti di pagamento;
 - e) gestione dei dati e dei versamenti effettuati dai contribuenti su conti di esclusiva titolarità dell'Ente;
 - f) rendicontazione dei pagamenti eseguiti con bollettini postali e bancari, a mezzo F24 e con altri mezzi di pagamento messi a disposizione dal mercato;
 - g) rendicontazione degli incassi e loro contabilizzazione per entrata;
 - h) gestione dell'attività di accertamento dei tributi, attraverso moduli che consentano la gestione di tutte le potenziali fasi del procedimento (bonifica e integrazione banche dati, avviso bonario, invito al contraddittorio, accertamento con adesione, ravvedimento operoso, rettifiche in autotutela, notifica degli atti a mezzo posta elettronica certificata e visualizzazione da parte del contribuente nel portale digitale);
 - i) gestione dell'attività di riscossione coattiva delle entrate tributarie e da servizi, attraverso l'emissione dei solleciti di pagamento, degli atti ingiuntivi, dei preavvisi di fermo, degli atti di precetto, la rendicontazione dei pagamenti, l'acquisizione di banche dati dal sistema integrato dei tributi e da fonti esterne, la gestione del contenzioso;
 - j) realizzazione di un portale comunale on-web di gestione delle entrate comunali, interoperante con il gestionale integrato dei tributi, che consenta ai contribuenti/utenti di fruire via internet dei medesimi servizi fruibili presso gli uffici comunali (visualizzazione posizione tributaria/contributiva, segnalazione errori e/o incongruenze presenti in banca dati, presentazione di denunce di variazione e di dichiarazioni sostitutive, invio istanze di rateizzazione, di compensazione, rimborso e annullamento in autotutela, pagamento degli importi dovuti). In particolare detto portale dovrà essere strutturato in modo da realizzare:
 - il collegamento telematico con l'anagrafe civile per la visualizzazione ed estrazione dei dati e dei certificati anagrafici da parte del contribuente, nonché per la visualizzazione dei singoli dati e di quelli generali e statistici da parte del Comune;
 - il 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 per la visualizzazione generalizzata di detti dati e documenti da parte del Comune;
 - il collegamento telematico con il sistema integrato dei tributi per la visualizzazione e la stampa della posizione contributiva relativa a tutti i tributi, con evidenziazione del dovuto e del versato, e con possibilità di provvedere al pagamento on web attraverso molteplici canali di pagamento (F24, carta di credito, bonifici, POS ecc.);

- il 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 degli avvisi di accertamento riferiti a tutti i tributi, nonché degli atti di riscossione coattiva relativi alle entrate tributarie e da servizi;
- il collegamento telematico con il sistema integrato dei tributi per la compilazione e la trasmissione on-line 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 e, per il Comune, di visualizzare ed acquisire, istantaneamente ed automaticamente e previa accettazione, il documento ed i dati in esso contenuti all'interno del sistema integrato dei tributi, variando in tempo reale la posizione contributiva anche nel portale;
- l'invio massivo di comunicazioni a mezzo e-mail a gruppi di utenti registrati, nonché l'invio massivo di avvisi di pagamento, di accertamento, di ordinanze ingiunzioni e di ogni altro atto o documento, in formato elettronico e con firma digitale del funzionario responsabile del tributo, ai contribuenti che abbiano richiesto la domiciliazione fiscale presso il proprio indirizzo PEC o per i quali il legislatore imponga tale modalità di notifica degli atti.

Art. 4

Altri servizi di supporto e strumentali

1. La ditta aggiudicataria dovrà inoltre garantire, 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) la creazione e l'allineamento delle banche dati, mediante attività di lavorazione ed incrocio dati, con generazione di un data base di anomalie/incongruenze sia formali che sostanziali, riscontrabili nelle banche dati acquisite, con possibilità di analisi, interrogazione e correzione delle stesse attraverso funzioni di suggerimento di correzioni automatiche da sottoporre alla valutazione dell'utente; in caso di anomalie non correggibili automaticamente, la bonifica e/o integrazione dei dati dovrà essere conseguita mediante controlli diretti sul territorio, ovvero mediante l'invio di questionari, ovvero, in subordine, attraverso convocazione del contribuente/utente;
 - b) 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 aereofogrammetrica che del tipo Street View (Google Maps) o tridimensionale (Bing Mappa), 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;

- c) l'acquisizione, anche mediante digitalizzazione e scannerizzazione, di tutta la documentazione (dichiarazioni, comunicazioni, denunce, ecc.) trasmessa dall'utenza su supporto cartaceo, con bonifica delle banche dati;
- d) la formazione, la stampa, singola e massiva, nonché l'imbustamento di atti, modelli di pagamento precompilati e documenti, anche di natura informativa, legati alla gestione ordinaria e da accertamento delle entrate tributarie, con rendicontazione dei relativi pagamenti;
- e) la formazione, la stampa e l'imbustamento dei solleciti di pagamento, quali atti propedeutici all'avvio delle attività di riscossione coattiva, per tutte le entrate comunali tributarie e da servizi, con rendicontazione dei relativi pagamenti;
- f) la formazione, la stampa e l'imbustamento delle ingiunzioni di pagamento, per tutte le entrate comunali tributarie e da servizi, con rendicontazione dei relativi pagamenti;
- g) il supporto all'individuazione delle procedure cautelari da attivare, con predisposizione dei provvedimenti di fermo amministrativo e di iscrizione ipotecaria, nonché degli atti di cancellazione delle relative iscrizioni;
- h) il recapito degli atti di riscossione volontaria dei tributi (c.d. avvisi di pagamento), mediante Poste Italiane S.p.A. ovvero altro operatore privato in possesso di licenza individuale o autorizzazione generale all'esercizio dei servizi postali.
- i) la notificazione, a mezzo del servizio affidato in regime di esclusiva a Poste Italiane S.p.A., degli atti di accertamento tributario, dei solleciti di pagamento, nonché degli atti di riscossione coattiva di cui alle precedenti lettere f) e g), con rimborso delle spese di spedizione sostenute;
- j) l'attivazione, a mezzo Ufficiale di Riscossione, delle procedure esecutive e cautelari, mobiliari ed immobiliari, con rimborso delle spese procedurali sostenute, nei limiti degli importi stabiliti con Decreto del Ministero delle Finanze del 21 novembre 2000;
- k) la realizzazione di ogni attività utile ai fini della prevenzione del contenzioso e del miglioramento dei risultati dell'attività di riscossione;
- l) il rilascio massivo in fase di c.d. bollettazione a tutti i contribuenti delle credenziali di accesso al portale digitale;
- m) la gestione delle attività di rilascio del codice dispositivo (firma elettronica);
- n) il supporto consulenziale e legale per la gestione delle attività di recupero;
- o) l'affissione e la deaffissione dei manifesti relativi alle pubbliche affissioni;
- p) l'assistenza agli uffici comunali competenti nell'ambito delle procedure di rilascio dei titoli abilitativi all'esercizio dell'attività pubblicitaria, ovvero delle autorizzazioni all'occupazione di suolo pubblico, in particolare ai fini della verifica, anche a mezzo sopralluogo, della sussistenza delle condizioni e dei requisiti dichiarati.
- q) la collaborazione nella redazione e nella gestione del PRIP (Piano Regolatore degli Impianti Pubblicitari), assicurando all'Ufficio comunale competente l'assistenza di almeno un tecnico abilitato (architetto o ingegnere) e fornendo tutta la strumentazione necessaria ai rilievi e alla restituzione grafica computerizzata degli elaborati di piano.
- r) l'assistenza tecnico/informatica;
- s) la manutenzione e la personalizzazione dei software oggetto della procedura;
- t) l'apertura, a cura e spese dell'affidatario, di apposito sportello per la ricezione del pubblico. Lo sportello, dotato di almeno quattro postazioni, dovrà essere allestito in modo funzionale al ricevimento dell'utenza e dotato di attrezzature informatiche di tecnologia avanzata (computer, fotocopiatrici, ecc.), nonché di tutti i servizi necessari alla facilitazione delle comunicazioni (telefono, fax, posta elettronica) ed in particolare di collegamenti telematici sia per l'accesso a banche dati utili all'attività in affidamento, che per consentire lo scambio dei flussi di informazione con l'Ufficio Tributi dell'Ente. Al fine di favorirne l'accesso e la fruizione dei servizi erogati da parte dei cittadini, lo sportello dovrà essere ubicato in prossimità di una delle sedi comunali ovvero, laddove

fossero disponibili adeguati spazi, all'interno degli edifici che ospitano gli uffici comunali, dietro corresponsione al Comune da parte dell'affidatario di regolare canone di locazione mensile da definire a cura del competente Ufficio Patrimonio dell'Ente.

- u) la gestione delle attività di assistenza e di contraddittorio con i contribuenti destinatari degli atti di riscossione volontaria, di accertamento e di riscossione coattiva posti in essere, da realizzarsi con personale alle dirette dipendenze dell'affidatario ed assicurando l'apertura al pubblico dello sportello almeno nei giorni e nelle ore in cui sono aperti al pubblico gli uffici comunali, in un'ottica di armonizzazione degli orari dei servizi;
- v) ogni altro servizio idoneo a garantire l'esatto svolgimento delle procedure amministrative seguite dagli uffici coinvolti.

Art. 5

Caratteristiche generali dei software

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 comunali ICI/IMU, TARSU, IUC, Pubblicità e Pubbliche affissioni, TARSUG e COSAP, ivi comprese quelle che dovessero essere istituite in sostituzione o ad integrazione di quelli vigenti per effetto di eventuali novità normative;
 - b) delle attività di riscossione coattiva per tutte le entrate comunali tributarie e da servizi.
3. I software dovranno essere integrati con il software in uso all'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 analogia 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;
 - 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 e riduzioni, 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.

Art. 6

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 sistemistiche 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 del Settore Tributi 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 produzione della reportistica tecnica;
 - il rilascio delle versioni aggiornate dell'applicativo.

Art. 7

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 in misura comunque non inferiore a 20 ore, 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 docente qualificato. La formazione dovrà avvenire utilizzando l'intera procedura. I costi relativi al programma di formazione sono a carico della ditta aggiudicataria.

Art. 8

Durata dell'affidamento

1. La durata del presente affidamento è fissata in anni CINQUE, con decorrenza dalla data del 1° gennaio 2016 o, comunque, dalla data di consegna del servizio, anche in pendenza di contratto.
2. 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.

3. In caso di provvedimenti legislativi che dovessero, in vigenza dell'affidamento, istituire nuove entrate di competenza comunale, l'affidamento continuerebbe a produrre i suoi effetti fino alla sua naturale scadenza, agli stessi patti e condizioni di cui al presente capitolato, avuto riguardo alle nuove e/o differenti modalità di gestione che si dovessero rendere necessarie e fermo restando quanto previsto al successivo art. 16, concernente le prestazioni aggiuntive.
4. L'Amministrazione si riserva la facoltà di prorogare il presente affidamento per un anno, restando esclusa ogni possibilità di proroga o rinnovo taciti. In tal caso, l'appaltatore sarà obbligato a proseguire il servizio alle stesse condizioni contrattuali vigenti alla data di scadenza.

Art. 9

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 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 DLgs 09/04/2008, n. 81;
4. Il personale della Ditta dovrà essere formato, qualificato e comunque qualitativamente idoneo allo svolgimento dell'incarico. Dovrà, inoltre, essere quantitativamente sufficiente a garantire la gestione di un numero adeguato di postazioni di sportello ed adatto per il ricevimento del pubblico, nonché per l'attività di back-office. L'elenco nominativo del personale addetto 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: le richieste del Comune, in questo senso, saranno impegnative per la Ditta. Tutti gli addetti alle operazioni dovranno essere muniti di tesserino di riconoscimento con fotografia prodotto dalla Ditta.
Il personale dell'impresa, durante il servizio, dovrà mantenere contegno riguardoso e corretto, con particolare riguardo agli obblighi previsti dal successivo articolo 10.

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.

5. Ai sensi dell'art. 69 del DLgs 163/2006, è fatto obbligo alla Ditta affidataria di procedere, prioritariamente, nell'ambito del numero e delle figure professionali ritenute necessarie al proprio sistema organizzativo, all'assunzione del personale attualmente operante presso l'affidatario uscente del servizio di supporto alle attività di accertamento ICI e TARSU e presso il concessionario uscente del servizio Pubblicità, Affissioni, COSAP e TARSUG, costituito da numero quattro addetti allo sportello contribuenti e da numero due attacchini addetti al servizio di affissione. Ove il nuovo sistema organizzativo non consentisse gli attuali livelli occupazionali, l'impresa dovrà concordare con le OO.SS., secondo quanto prescritto dalla normativa e dai CC.NN.LL. del settore vigenti, le modalità e i criteri per il passaggio parziale dei dipendenti.
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, in special modo quelli riguardanti le interpretazioni normative sull'applicazione dei tributi e relative sanzioni.
In particolare, il rapporto di front-office con i contribuenti oggetto di attività di accertamento e riscossione, sarà gestito dal personale della società aggiudicataria su direttive e coordinamento dei funzionari comunali addetti alle singole entrate.
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 Tributi 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 di cui al successivo articolo 18, 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. Nel medesimo termine, l'affidatario è altresì tenuto, senza alcun ulteriore onere di qualsivoglia natura, ad installare il Sistema Informatico concesso in licenza d'uso, comprensivo dei software gestionali integrati e delle relative banche dati, come bonificate dall'attività svolta, su una architettura hardware messa a disposizione dal Comune

Art. 10

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. 11

Obblighi dell'Amministrazione Comunale

1. L'Amministrazione Comunale 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. L'Amministrazione Comunale 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. L'Ufficio Tributi 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. L'Amministrazione Comunale, di concerto con la Ditta incaricata, curerà la tempestiva ed adeguata informazione alla cittadinanza sullo svolgimento del servizio oggetto del presente capitolato.

Art. 12

Materiali e luoghi di esecuzione del servizio

1. 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.
2. La Ditta incaricata potrà accentrare, per esigenze informatiche ed amministrative, presso la propria sede principale o agenzia di zona, l'elaborazione e la predisposizione degli elaborati e degli atti previsti dal progetto.

Art. 13

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. 14

Corrispettivo economico a favore della Ditta aggiudicataria

1. Il corrispettivo, al netto di IVA, che il comune riconosce per la gestione del servizio descritto nel presente capitolato è così distinto:

- a) per le attività di supporto all'Ufficio Tributi, in misura fissa nell'importo derivante dall'offerta economica;
 - b) per le attività di recapito degli atti di riscossione volontaria dei tributi comunali (c.d. avvisi di pagamento), a tariffa nella misura derivante dall'offerta economica, da applicarsi su ogni atto recapitato.
2. Il pagamento del corrispettivo, stabilito ai sensi del precedente comma 1, lettera a), verrà effettuato in favore dell'affidatario in n. 12 rate mensili di pari importo, decorrenti dal terzo mese successivo a quello di avvio delle attività. La liquidazione di quanto dovuto verrà disposta dietro presentazione di apposita fattura, che, se comprensiva anche delle spese di recapito di cui alla successiva lettera b) del precedente comma 1, dovrà essere corredata da idonea documentazione attestante l'avvenuta spedizione degli atti. Nel caso di apertura presso una delle sedi comunali dello sportello contribuenti previsto dal precedente articolo 4, comma 1, lettera t), il corrispettivo è liquidato al netto del canone di locazione dovuto al Comune.
 3. 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 notifica degli atti di accertamento e riscossione, nonché di quelli inerenti all'attivazione delle procedure esecutive e cautelari, per i quali, ai sensi del precedente articolo 4, comma 1, lettere i) e j), è previsto il rimborso delle spese sostenute.
 4. Le spese per le quali è previsto il rimborso sono liquidate all'affidatario contestualmente al pagamento del corrispettivo, dietro presentazione di fattura quietanzata, corredata da idonea e dettagliata documentazione.
 5. 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.
 6. La revisione dei prezzi è regolata dalle prescrizioni dettate in materia dall'articolo 115 del D.Lgs. n. 163/2006.

Art. 15

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. 113 del D.Lgs. 163/2006.
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. 16

Prestazioni aggiuntive

1. Qualora nel corso delle operazioni, l'Amministrazione Comunale ritenesse di chiedere all'affidatario prestazioni aggiuntive non previste nel presente capitolato, anche in attuazione di specifico accordo territoriale per una gestione associata con altri comuni dell'hinterland potentino dei servizi oggetto del presente contratto, verranno concordate, con separato atto, le pattuizioni del caso, fermo restando il prezzo offerto in sede di gara che rimane fisso ed immutabile.

Art. 17
Subappalto

1. È fatto divieto alla Ditta aggiudicataria di cedere a terzi, in tutto o in parte, il contratto e/o diritti dallo stesso derivanti, a pena di immediata risoluzione dello stesso, con conseguente incameramento della cauzione versata e risarcimento degli eventuali ulteriori danni.
2. È, tuttavia, ammesso il ricorso a prestazioni di terzi, ovvero il subappalto, nei limiti di legge e nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 118 del D.Lgs. 163/2006.
3. Il ricorso a prestazioni di terzi di cui al precedente comma 2 deve avvenire nel rispetto delle norme che disciplinano il subappalto. In particolare, per potersi avvalere del subappalto, all'atto della gara l'impresa deve dichiarare espressamente la volontà di fare ricorso alle prestazioni di terzi e potrà immettere il subappaltato nel servizio solo se espressamente autorizzata con determinazione del dirigente dell'Ufficio Tributi. In ogni caso, l'affidatario risponde direttamente anche dell'attività prestata dal subappaltato.
4. In caso di subappalto, l'Amministrazione non corrisponderà direttamente ai subappaltatori i pagamenti degli importi dovuti per le prestazioni eseguite da questi ultimi. Pertanto, ai sensi dell'articolo 118, comma 3, del D.Lgs. n. 163/2006, 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 venti giorni dalla data di ciascun pagamento eseguito dal Comune.

Art. 18
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. 19.

Art. 19
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 penali 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 inadempienza 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. 20
Controversie

1. In caso di divergenza sull'interpretazione degli obblighi contrattuali e sull'esecuzione degli stessi, si esperirà un tentativo di bonaria composizione fra il Comune e l'affidatario. Qualora il suddetto tentativo dovesse fallire, per la risoluzione di qualsiasi controversia fra le parti sarà competente l'Autorità Giurisdizionale di Potenza.

Art. 21
Norma di chiusura

1. La gestione delle pratiche che risultino ancora non definite alla scadenza della concessione relativamente a:
 - procedure e atti di annullamento degli accertamenti emessi rivelatisi errati a seguito di verifiche d'ufficio e/o su impulso di parte;
 - procedure di sgravio relative a partite che si siano rivelate totalmente o parzialmente errate, a seguito di verifiche d'ufficio e/o su impulso di parte;sarà oggetto di separata lavorazione a stralcio, fino ad esaurimento delle stesse, da parte dell'affidatario.
2. L'Amministrazione Comunale si riserva, in ogni caso, la facoltà di subentrare in qualsiasi momento all'affidatario nella gestione a stralcio delle attività descritte al comma precedente.
3. Per tutto quanto non previsto dal presente capitolato si fa riferimento alle disposizioni di legge vigenti in materia.