



# **COMUNE DI GENOVA**

DIREZIONE POLITICHE DELLE ENTRATE

## **CAPITOLATO SPECIALE**

**PER L'APPALTO DEI SERVIZI DI SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI  
GESTIONE ORDINARIA, DI RECUPERO EVASIONE, DI RISCOSSIONE  
VOLONTARIA E DA VIOLAZIONI DELLE ENTRATE TRIBUTARIE DEL  
COMUNE DI GENOVA**

## INDICE

<b>Articolo 1. Oggetto dell'appalto .....</b>	<b>3</b>
<b>Articolo 2. Durata dell'appalto.....</b>	<b>3</b>
<b>Articolo 3. Importo contrattuale .....</b>	<b>3</b>
<b>Articolo 4. Articolazione delle prestazioni e caratteristiche dei servizi .....</b>	<b>4</b>
a) Gestione ordinaria e a stralcio dei tributi locali .....	4
a.1) Servizi di supporto alla gestione ordinaria della tassa sui rifiuti (TARI) e stralcio TIA – TARES .....	4
a.2) Servizi di supporto alla gestione ordinaria dei tributi “immobiliari” (ora IMU/TASI e stralcio ICI).....	6
a.3) Gestione delle rateizzazioni dei tributi locali.....	7
b) Servizi di supporto all’attività di recupero evasione dei tributi locali e controllo catastale.....	7
b.1) Recupero evasione dei tributi locali .....	7
b.2) Controllo catastale.....	8
b.3) Servizi di supporto alla gestione degli avvisi di accertamento dei tributi locali .....	8
c) Gestione servizi di supporto alla riscossione ordinaria e da violazioni dei tributi locali .....	10
d) Gestione servizi di front-office .....	11
e) Call center di primo contatto .....	11
<b>Articolo 5. Sistema Informativo .....</b>	<b>12</b>
A. Caratteristiche tecniche e funzionali del sistema informativo tributario.....	12
B. Caratteristiche tecniche del sistema informativo per la gestione della riscossione ordinaria e da violazione .....	14
C. Archiviazione digitale.....	15
<b>Articolo 6. Conduzione delle attività/servizi .....</b>	<b>15</b>
<b>Articolo 7. Livelli di servizio .....</b>	<b>17</b>
<b>Articolo 8. Organizzazione e gestione del rapporto contrattuale.....</b>	<b>18</b>
A. Referenti .....	18
B. Compiti dell’Ente e vigilanza .....	19
<b>Articolo 9. Pagamenti.....</b>	<b>19</b>
<b>Articolo 10. Verifiche, controlli e penali.....</b>	<b>20</b>
A. Servizi.....	21
B. Qualità .....	22
<b>Articolo 11. Risoluzione del contratto.....</b>	<b>22</b>
<b>Articolo 12. Cauzione definitiva .....</b>	<b>23</b>
<b>Articolo 13. Tutela della privacy .....</b>	<b>24</b>
<b>Articolo 14. Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro .....</b>	<b>24</b>
<b>Articolo 15. Assicurazioni .....</b>	<b>25</b>

## **Articolo 1. Oggetto dell'appalto**

Costituisce oggetto del presente appalto, da affidarsi attraverso procedura aperta, l'acquisizione dei servizi di supporto alle attività di seguito elencate:

- gestione ordinaria e a stralcio dei tributi locali;
- recupero evasione tributi locali;
- bonifica delle banche dati relative ai tributi locali;
- riscossione ordinaria e da violazioni;
- servizi di front-office e di back-office;
- servizi per i cittadini (call center di primo contatto, agenda on line, etc.).

Il Comune di Genova (di seguito denominato Comune) mantiene la titolarità, la direzione e il controllo di tutti i processi per cui sono richiesti i servizi di supporto di cui al presente appalto, è altresì titolare del processo di programmazione di ogni attività ed in particolare dell'attività di accertamento e di recupero dell'evasione dei tributi oggetto dell'appalto. Tutte le potestà pubblicistiche inerenti la gestione e la riscossione delle entrate di propria competenza restano in capo al Comune.

Le attività oggetto del presente appalto si basano sul quadro dei principali tributi locali al 31.12.2019 applicati e a stralcio, ovvero ICI/IMU/TASI e tributi sui rifiuti. Nel caso di variazioni normative, intervenute nelle more dell'aggiudicazione e/o nel corso dell'appalto, l'Aggiudicatario dovrà adeguare la propria attività alle nuove esigenze gestionali della fiscalità locale. Anche qualora l'evoluzione normativa comporti una riduzione dell'attività, e quindi del corrispettivo, l'Aggiudicatario dovrà adeguarsi senza che da ciò derivi il diritto a qualsivoglia indennizzo.

## **Articolo 2. Durata dell'appalto**

L'appalto ha durata di due anni (2) a partire dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione del contratto redatto dal Direttore dell'esecuzione, ai sensi dell'art. 19, c. 1, del Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti 7 marzo 2018, n. 49.

Il Comune si riserva la facoltà, in seguito all'aggiudicazione definitiva, di dare l'avvio al servizio nelle more della stipulazione del contratto. Decorso il termine dilatorio di trentacinque giorni dal provvedimento di aggiudicazione, di cui all'art. 32, c. 9, del D. Lgs. 50/2016, di seguito denominato Codice, il Comune potrà avviare il servizio nelle more della stipulazione del contratto.

Sarà inoltre in facoltà del Comune proseguire il servizio per ulteriori mesi 24, alle medesime condizioni di cui al presente affidamento.

La Civica Amministrazione si riserva la facoltà di affidare all'aggiudicatario, nuove prestazioni analoghe a quelle di cui alla presente procedura, conformi al progetto di base ed all'offerta presentata, sulla base di oggettive e motivate esigenze di servizio, in virtù dell'art. 63, comma 5, del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., nonché servizi complementari a quelli di cui alla presente procedura non compresi nel progetto iniziale, che a seguito di circostanze impreviste siano divenuti necessari all'esecuzione del servizio, ove ricorrano le condizioni previste dall'art. 63, commi 3 e 5, del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

Qualora il Comune, per il tramite del direttore dell'esecuzione del contratto, chiedesse o ordinasse modifiche o varianti in corso d'opera, fermo restando il rispetto delle condizioni e della disciplina di cui agli art. 106 del D.Lgs. 50/2016, le stesse verranno concordate e dovranno essere eseguite agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario.

Alla scadenza del contratto è prevista un'opzione di proroga, limitata al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente. In tal caso, il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante, ai sensi dell'art. 106, c. 11, del Codice.

## **Articolo 3. Importo contrattuale**

L'importo a base di gara è pari a € 4.189.471,31 per la durata di due anni (2) al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge.

Ai fini dell'art. 35, comma 4 del Codice, il valore massimo stimato dell'appalto, comprensivo dell'eventuale prosecuzione di due anni è pari a € 8.378.942,62 IVA esclusa, più un'eventuale proroga nelle more della gara per la durata necessaria, più € 1.000.000,00 per eventuali servizi **analoghi, complementari e/o aggiuntivi**

non previsti inizialmente al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge. Non sono previsti oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze.

L'importo posto a base di gara, è quantificato a corpo e a misura, come di seguito descritto:

	A corpo	A misura spese postali	Totale
Appalto due anni	3.273.471,31	916.000,00	4.189.471,31

I costi derivanti dalla postalizzazione delle comunicazioni che il Comune invierà ai contribuenti verranno corrisposti in base al numero effettivo di invii, secondo quanto indicato nell'offerta di gara del soggetto risultante aggiudicatario.

L'importo contrattuale sarà quello offerto dall'aggiudicatario.

Le prestazioni oggetto dell'appalto e il conseguente importo contrattuale potranno variare fino ad un massimo di un quinto, in aumento o in diminuzione senza che l'Aggiudicatario, in quest'ultimo caso, possa pretendere qualsivoglia indennizzo.

#### **Articolo 4. Articolazione delle prestazioni e caratteristiche dei servizi**

L'affidamento dei servizi di supporto, oggetto del presente appalto, deve comprendere oltre alle attività sotto descritte, punti da a) ad e), qualsiasi altra attività, anche se non menzionata, collegata alla gestione ordinaria dei tributi e dei servizi di supporto alla riscossione ordinaria e da violazione del tributo, nonché alle operazioni di recupero evasione, compresa la predisposizione di qualsiasi atto, provvedimento, comunicazione, informativa, etc.. Per le modalità di comunicazione non definite dalla normativa, l'Aggiudicatario dovrà considerare quelle meno costose e più semplici, privilegiando l'uso della posta elettronica certificata (di seguito PEC) e della posta elettronica non certificata per i contribuenti che hanno manifestato interesse a tali servizi. Al fine di garantirne l'autenticità, il contenuto, l'integrità, la provenienza e la valenza di notifica ai sensi di legge, il documento inviato via PEC dovrà essere in formato .p7m e comunque rispettare i requisiti previsti dalla normativa in materia.

##### **a) Gestione ordinaria e a stralcio dei tributi locali**

Tale attività dovrà prevedere lo svolgimento di un insieme coordinato di prestazioni finalizzato a fornire supporto alla gestione ordinaria e a stralcio dei tributi locali, alle attività di front e back office e di aggiornamento, manutenzione e bonifica delle banche dati.

Tali prestazioni dovranno tenere conto di tutte le operazioni già svolte o in corso di svolgimento alla data di affidamento del servizio ed acquisire, comunque, tutte le informazioni e i dati necessari alla effettuazione di una efficiente, efficace e corretta attività di gestione ordinaria, nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

Le attività di che trattasi dovranno essere svolte avvalendosi dei sistemi informativi in uso presso il Comune.

##### **a.1) Servizi di supporto alla gestione ordinaria della tassa sui rifiuti (TARI) e stralcio TIA – TARES**

Tali servizi comprendono le seguenti attività:

- 1) supporto all'elaborazione e alle proiezioni delle tariffe sulla base delle norme e dei regolamenti vigenti in materia;
- 2) applicazione delle tariffe, come deliberate dal Comune, nonché del quadro delle riduzioni ed eventuali agevolazioni tariffarie previste dai regolamenti vigenti e conseguente elaborazione del flusso per l'emissione degli avvisi di pagamento ordinari annuali e dei conguagli annuali o pluriennali;
- 3) programmazione e costante aggiornamento sulle attività che il Comune intende svolgere. La previsione di eventuali scostamenti dovrà essere tempestivamente comunicata al Comune e qualora si ravvisino responsabilità dell'aggiudicatario comporterà l'applicazione di penali;
- 4) certificazione preventiva della correttezza degli avvisi di pagamento attraverso controlli specifici e/o a campione, secondo le procedure gestionali in uso nel Comune e rispetto delle deliberazioni ARERA;
- 5) svolgimento di tutte le attività relative alla puntuale bonifica delle singole posizioni, all'aggiornamento e alla manutenzione della banca dati al fine di determinare correttamente il dovuto per ogni soggetto

passivo e per ogni annualità, documentando in banca dati le attività svolte, con l'inserimento di note esplicative relative alle istruttorie eseguite;

- 6) svolgimento di tutte le attività relative alla bonifica massiva a schedulazione periodica della banca dati in base agli elementi di aggiornamento e alle periodicità indicate dal Comune;
- 7) produzione del prospetto di sintesi e dell'elenco di dettaglio di quanto emesso con gli avvisi di pagamento. Tali prospetti dovranno contenere, ai fini del corretto accertamento nel bilancio del Comune, l'indicazione analitica di ciascuna voce che determina il dovuto complessivo (es: tassa, addizionale provinciale, eventuali altre addizionali e/o maggiorazioni, etc.);
- 8) predisposizione degli avvisi di pagamento ordinari corredati dei relativi modelli di pagamento precompilati (modello F24, etc.), nel rispetto delle deliberazioni ARERA. Ogni avviso di pagamento dovrà essere predisposto secondo i layout definiti dall'Aggiudicatario e concordati con il Comune. Il contenuto e il layout dell'avviso dovranno essere personalizzabili e tali da consentire al Comune di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente. Tale documentazione dovrà essere predisposta al fine di consentirne il recapito al contribuente almeno 25/35 giorni prima della scadenza della prima rata;
- 9) nel caso di utilizzo di strumenti di pagamento diversi dal modello F24, l'Affidatario dovrà gestire i flussi di dati associati alla creazione massiva del debito e il conseguente invio degli avvisi di pagamento analogici (corredati da eventuali lettere di accompagnamento). La generazione dei suddetti dati dovrà rispettare le specifiche di integrazione fornite dal Modulo Incassi e Pagamenti del Comune di Genova e dall'incaricato alla postalizzazione. La generazione dovrà avvenire in maniera tale da consentire il recapito nei tempi indicati al precedente punto 8). Dovrà altresì gestire i cosiddetti "flussi di ritorno", concernenti gli esiti della creazione del dovuto, rispettando le specifiche del Modulo Incassi e Pagamenti attualmente in uso al Comune;
- 10) ai fini della riduzione dei costi e dei tempi di consegna nonché per rendere più affidabili e sicuri gli invii degli avvisi di pagamento e di ogni altra comunicazione al contribuente l'Affidatario dovrà fornire massivamente gli indirizzi PEC delle imprese e prevedere modalità di aggiornamento periodico. Tutte le comunicazioni inviate con questa modalità dovranno essere trasmesse secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia e dovranno essere regolarmente archiviate e rese disponibili secondo le modalità previste dal Codice dell'Amministrazione digitale (CAD) D. Lgs. 82/2005 e s.m.i.;
- 11) per gli invii tramite PEC dovrà essere fornita la possibilità di firmare massivamente ed automaticamente i file .p7m;
- 12) stampa, imbustamento ed invio degli avvisi di pagamento tramite postalizzazione e/o via PEC in modo che sia sempre possibile la tracciabilità delle consegne, con costanti controlli sullo stato di consegna dei lotti. Al fine di garantirne l'autenticità, il contenuto, l'integrità, la provenienza e la valenza di notifica ai sensi di legge, il documento inviato via PEC dovrà essere in formato .p7m e comunque rispettare i requisiti previsti dalla normativa in materia;
- 13) esecuzione dei controlli e delle rettifiche degli avvisi di pagamento non recapitati e reinvio degli stessi dopo l'eventuale bonifica;
- 14) svolgimento di tutte le attività di back office (inserimento in banca dati delle dichiarazioni, relative a iscrizioni, variazioni e cessazioni, gestione dei rimborsi, conguagli, etc.). Tale attività è inoltre propedeutica all'elaborazione dei provvedimenti di sgravio, rimborso, compensazione, nonché emissione di lettere di richiesta di informazioni, chiarimenti e/o documenti integrativi, questionari, solleciti, etc...;
- 15) in particolare dovrà essere svolta la gestione delle dichiarazioni TARI che pervengono tramite lo SUAP in quanto allegati obbligatori alle SCIA presentate all'ente per l'apertura di attività economiche;
- 16) gestione di tutte le attività propedeutiche all'esecuzione delle pratiche di sgravio, rimborso e/o compensazione, entro i termini previsti dalla normativa e dai regolamenti vigenti, e relative comunicazioni ai contribuenti;
- 17) gestione del dovuto legato a conguagli in caso di utilizzo di strumenti di pagamento diversi dal modello F24: elaborazione interna al gestionale e aggiornamento/creazione del dovuto sul Modulo Incassi e Pagamenti del Comune. Nel caso in cui tali operazioni non venissero eseguite in maniera massiva ma "puntuale", esse andranno eseguite tramite interfacce e web services esposti dal Modulo Incassi e Pagamenti e implementate secondo specifica. Le comunicazioni dati dovranno contenere, tra le altre cose, un identificativo univoco della pratica (a discrezione del gestionale), codice fiscale/Partita Iva del debitore, Nome e Cognome/Ragione sociale, etc., ed essere corredate da opportuna lettera di accompagnamento;

- 18) predisposizione ed invio dei solleciti di pagamento. Ogni sollecito dovrà essere predisposto secondo i layout definiti dall'Aggiudicatario e concordati con il Comune. Il contenuto e il layout dell'avviso dovranno essere personalizzabili e tali da consentire al Comune di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente;
- 19) predisposizione di informazioni e/o flussi di dati sul tributo eventualmente previsti da norme di legge o da specifici provvedimenti (es: Provvedimento dell'Agenzia delle Entrate del 14 dicembre 2007 al fine del successivo invio all'Agenzia delle Entrate, etc...);
- 20) acquisire i flussi di versamento provenienti dai diversi canali, provvedere alla tempestiva riconciliazione dei pagamenti e rendicontare gli incassi; gestire i flussi di ritorno generati dai cosiddetti flussi di carico per creazione massiva del dovuto e invii massivi secondo specifiche; gestire le risposte ottenute dalle interfacce del Modulo Incassi e Pagamenti in caso di "pagamenti puntuali";
- 21) tutti i layout relativi ad avvisi di pagamento, conguagli, etc. dovranno essere conformi alle disposizioni dettate da ARERA e, in conseguenza dovranno essere, se del caso, adeguati i sistemi informativi.

#### **a.2) Servizi di supporto alla gestione ordinaria dei tributi "immobiliari" (ora IMU/TASI e stralcio ICI)**

Tali servizi comprendono le seguenti attività:

- 1) elaborazione e proiezioni del gettito sulla base delle aliquote dell'imposta determinate dal Comune e dalle disposizioni regolamentari e normative eventualmente suddiviso per tipologia di immobile e/o tipologia di contribuente;
- 2) tutte le operazioni relative alla bonifica, all'aggiornamento e alla manutenzione della banca dati degli oggetti (immobili), dei soggetti e loro relazioni, al fine di determinare correttamente il dovuto per ogni soggetto passivo e per ogni annualità, documentando, in banca dati, le attività svolte, anche con l'inserimento di note esplicative relativamente alle istruttorie eseguite;
- 3) svolgimento di tutte le attività relative alla bonifica massiva a schedulazione periodica della banca dati in base agli elementi di aggiornamento e alle periodicità indicate dal Comune;
- 4) tutte le operazioni di back office consistenti principalmente nell'inserimento in banca dati e nella verifica:
  - delle dichiarazioni, delle comunicazioni delle successioni, del Modello Unico Informatico (MUI) e delle variazioni catastali (flusso informatico), valide ai fini dell'applicazione dei tributi sugli immobili e gestione manuale dei documenti non abbinati in modo automatico;
  - delle dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà previste dalla normativa generale o dai regolamenti applicativi vigenti, con un eventuale supporto alla verifica di quelle che necessitano controlli sull'ISEE;
  - dei contratti di locazione e dei contratti di comodato connessi all'applicazione di agevolazioni tributarie e cessazione degli stessi;
  - di eventuali altre istanze e/o autocertificazioni previste per l'applicazione di aliquote agevolate;
  - delle variazioni catastali per le quali non è stato possibile procedere in modo automatico all'abbinamento con il relativo oggetto presente in banca dati;
- 5) operazioni di back office relative a variazioni e correzioni dei versamenti effettuati e di tutti gli atti che riguardano la gestione ordinaria del tributo, nonché l'emissione di lettere di richiesta di informazioni, di chiarimenti e/o di documenti integrativi, questionari, etc.;
- 6) supporto agli uffici comunali per la ricezione e la gestione delle pratiche di rimborso e/o compensazione entro i termini previsti dalla normativa vigente;
- 7) gestione di tutte le attività propedeutiche all'istruttoria ed esecuzione delle pratiche di sgravio;
- 8) elaborazione e predisposizione di eventuali modelli precompilati con gli importi dovuti e la sintesi dei cespiti oggetto di tassazione per favorire il contribuente nel pagamento dell'imposta. Predisposizione di qualsiasi comunicazione che il Comune ritenga opportuno inviare ai contribuenti. La stampa, l'imbustamento, la postalizzazione e il recapito dovranno essere predisposti almeno 25/35 giorni prima della scadenza del pagamento, in modo che sia sempre possibile la tracciabilità delle consegne;
- 9) consentire al Comune di visualizzare ed esportare gli elenchi dei soggetti aventi diritto al rimborso, nel formato concordato, per l'emissione del provvedimento amministrativo di pagamento del rimborso ed entro i termini concordati con il Comune stesso;
- 10) consentire al Comune di elaborare e spedire massivamente ai contribuenti i provvedimenti di liquidazione e di diniego di rimborso, con le modalità e nei termini concordati con il Comune.

### **a.3) Gestione delle rateizzazioni dei tributi locali**

L'Aggiudicatario dovrà gestire, sulla base della vigente normativa e dei regolamenti del Comune, le istanze di rateazione per ogni tributo o stralcio gestito. A tal fine dovrà:

- 1) acquisire le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informatico e predisporre stampa del modello di rateazione online;
- 2) fornire al Comune le informazioni necessarie all'accettazione o al diniego della rateazione;
- 3) predisporre, su indicazione del Comune, la necessaria comunicazione e, nel caso di accoglimento, trasmettere al contribuente, insieme all'esito, i dati relativi ai piani di rateazione, con stampa del relativo modello di pagamento in uso presso l'Ente (modello F24, etc.). In caso di pagamento tramite PagoPA, il gestionale dovrà comunicare i dati necessari alla rateizzazione tramite un flusso di dati (in caso di emissioni massive) od una interfaccia esposta dal Modulo Incassi e Pagamenti (in caso di emissione puntuale), secondo determinate specifiche di integrazione;
- 4) monitorare l'andamento degli incassi delle rate e segnalare al Comune i casi di mancato pagamento;
- 5) predisporre ed inviare al contribuente la comunicazione di revoca del piano di rateazione e del residuo importo a suo debito;
- 6) gestire il sistema di informazioni necessarie alla corretta regolarizzazione dei pagamenti rateali.

### **b) Servizi di supporto all'attività di recupero evasione dei tributi locali e controllo catastale**

Il servizio di recupero evasione dei tributi locali richiede lo svolgimento, nel rispetto dei modi e termini previsti dalla legge, di un insieme coordinato di attività di aggiornamento, manutenzione e bonifica delle banche dati tributarie utilizzate dal Comune e di controllo catastale degli immobili siti nel territorio del Comune di Genova, al fine di identificare ed accertare correttamente fattispecie di evasione ed elusione, nonché altre irregolarità rispetto agli adempimenti che le norme e i regolamenti vigenti in materia pongono a carico dei contribuenti.

Nell'ambito della programmazione delle attività di accertamento dovranno essere esaminate prioritariamente le annualità più prossime alla prescrizione e dovranno essere poste in essere azioni che consentano di diminuire al massimo il tempo intercorrente tra mancato pagamento ed accertamento. Per TARI gli accertamenti per omesso/parziale/tardivo versamento dovranno essere emessi nell'anno successivo a quello di competenza.

Nello svolgimento di tali attività dovranno essere acquisite ed elaborate tutte le informazioni e i dati necessari per una efficiente, efficace e corretta attività di accertamento, tenendo conto di tutti processi già avviati alla data di affidamento del servizio.

L'Aggiudicatario dovrà tenere allineate ed aggiornate tutte le banche dati, attivare un capillare controllo delle fattispecie di evasione ed eseguire tutte le elaborazioni che il Comune richiederà, anche di tipo contabile e statistico.

Il servizio di cui al presente capitolato comprende pertanto qualsiasi attività di analisi e bonifica delle banche dati, anche se non menzionata, collegata alle operazioni di recupero evasione e di miglioramento della qualità delle banche dati stesse.

L'attività nel complesso dovrà essere improntata a criteri di correttezza e trasparenza nei confronti del contribuente, con il costante intento di minimizzare il disagio derivante dall'impatto creato dall'attività accertativa sulla cittadinanza.

Per le notifiche ai cittadini l'Aggiudicatario procederà tramite raccomandata, PEC o messo notificatore, per le altre comunicazioni tramite posta ordinaria o posta elettronica (email, PEC). Al fine di garantirne l'autenticità, il contenuto, l'integrità, la provenienza e la valenza di notifica ai sensi di legge, il documento inviato via PEC dovrà essere in formato p7m e comunque rispettare i requisiti previsti dalla normativa in materia.

Per ogni singolo tributo il servizio comprenderà tutte le attività necessarie al raggiungimento dell'obiettivo di recupero determinato dall'Amministrazione con la decisione di bilancio. In quest'ottica si elencano, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le seguenti attività:

#### **b.1) Recupero evasione dei tributi locali**

- 1) verifica della congruenza tra i versamenti ricevuti per singola annualità esaminata e quanto risulta dovuto sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati tributarie del Comune;

- 2) analisi delle posizioni tributarie per le quali risultano incongruenze nei tributi pagati e/o nei dati dichiarati;
- 3) incrocio tra banche dati comunali e/o altre fonti disponibili al fine di individuare ulteriori posizioni per le quali non risultano versati i tributi dovuti e/o effettuati altri adempimenti (dichiarazioni, iscrizioni, cessazioni, etc...) richiesti dalle normative vigenti in materia di tributi locali e dai relativi regolamenti attuativi;
- 4) attività di back office volta alla bonifica/aggiornamento delle banche dati del Comune relativamente alle posizioni individuate ed analizzate;
- 5) supporto all'attività di controllo svolta dal Comune per tutte le casistiche per le quali sono stati stabiliti trattamenti agevolati;
- 6) acquisizione delle informazioni e dei dati necessari alla notifica degli atti di accertamento relativi alle posizioni da porre in riscossione;
- 7) l'invio di questionari, concordati con il Comune, nonché l'eventuale convocazione del contribuente e quant'altro necessario per la certezza del dato al fine di adottare un'azione di recupero trasparente e corretta.

### **b.2) Controllo catastale**

- 1) bonifica delle banche dati con l'obiettivo di reperire gli identificativi catastali a fronte di quegli oggetti che ne siano privi;
- 2) aggiornamento delle banche dati per l'acquisizione della superficie catastale;
- 3) riscontro con gli archivi catastali ai fini dell'individuazione di possibili casi di evasione e verifica sulla correttezza delle dichiarazioni riguardanti sia gli immobili con valore catastale già assegnato, sia gli immobili ancora privi di rappresentazione o di valore catastale;
- 4) supporto ai fini dell'identificazione dei fabbricati non dichiarati in catasto o la cui situazione catastale non risulti corrispondente allo stato di fatto, per l'attivazione della procedura prevista dal comma 336 dell'art. 1 della Legge Finanziaria 2005;
- 5) supporto alla ricerca e controllo delle aree fabbricabili presso la banca dati dell'edilizia privata e supporto nell'emissione dell'atto di convocazione e nello svolgimento dell'attività di definizione della pratica.

### **b.3) Servizi di supporto alla gestione degli avvisi di accertamento dei tributi locali**

In particolare, con riferimento ai servizi di supporto alla gestione degli avvisi di accertamento, l'Aggiudicatario dovrà:

- 1) elaborare gli elenchi di posizioni oggetto di avvisi di accertamento per omesso o parziale pagamento e per omessa o infedele denuncia/dichiarazione con applicazione delle sanzioni, degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dal Comune;
- 2) predisporre gli avvisi di accertamento secondo le modalità di legge ed il layout predisposto dall'Aggiudicatario e concordato con il Comune. Tale avviso dovrà contenere:
  - il dettaglio delle somme dovute in termini di imposta non corrisposta;
  - gli interessi;
  - le sanzioni ed eventuali ulteriori spese;
  - la data di scadenza per il pagamento;
  - la motivazione;
  - l'indicazione dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione;
  - il termine entro il quale è possibile proporre impugnazione;
  - il responsabile del procedimento;
  - la firma del Responsabile dell'entrata del Comune;
  - nonché ogni altro elemento ritenuto opportuno e/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

Il contenuto e il layout dell'avviso di accertamento dovranno essere personalizzabili e tali da consentire al Comune di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente.

All'atto di accertamento dovranno essere allegati uno o più modelli di pagamento precompilati concordati con l'Ente (modello F24, etc.). Nel caso di pagamento tramite PagoPA, l'avviso di pagamento sarà automaticamente generato dal Modulo Incassi e Pagamenti, previa comunicazione di un tracciato definito da determinate specifiche di integrazione;



- 3) notificare gli atti di accertamento, nel rispetto delle modalità e dei termini di legge, privilegiando l'uso della PEC. Al fine di garantirne l'autenticità, il contenuto, l'integrità, la provenienza e la valenza di notifica ai sensi di legge, il documento inviato via PEC dovrà essere in formato p7m e comunque rispettare i requisiti previsti dalla normativa in materia;
  - 4) acquisire in maniera informatizzata le date di notifica, le relate di notifica, le ricevute di ritorno ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione tributaria che consentirà il rapido aggiornamento della banca dati del Comune e la consultazione puntuale di tali informazioni. In relazione all'esito negativo del recapito è prevista la rinotifica nel rispetto delle modalità e dei termini di legge;
  - 5) acquisire i flussi di versamento provenienti dai diversi canali, provvedere alla tempestiva e puntuale riconciliazione dei pagamenti e rendicontare gli incassi;
  - 6) predisporre l'elenco dei provvedimenti di annullamento totale o parziale degli atti di accertamento emessi e rivelatisi errati a seguito delle dovute verifiche d'ufficio e/o su impulso di parte, da sottoporre al Comune;
  - 7) gestire le eventuali rettifiche e/o annullamenti, rinotificare l'atto rettificato o comunicare tempestivamente l'eventuale annullamento e inserire nel sistema informatico eventuali sgravi;
  - 8) svolgere la fase istruttoria relativa alle istanze di accertamento con adesione al fine di consentire all'Ente di valutarne preventivamente la motivazione e procedere alla relativa validazione;
  - 9) elaborare i flussi degli accertamenti regolarmente notificati non pagati o pagati parzialmente, al fine dell'applicazione di sanzioni e/o interessi, recupero spese ed ogni altro onere accessorio, secondo le modalità stabilite dal Comune e/o previste per legge;
  - 10) creare conseguentemente, nei tempi richiesti dal Comune e comunque entro i termini di legge, le liste di carico secondo i tracciati in uso per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva;
  - 11) qualora, a seguito dell'attività di accertamento, il contribuente presenti ricorso/reclamo, ai sensi dell'art. 17 bis D. Lgs. 546/1992 come modificato da D. Lgs. 156/2015, l'Aggiudicatario dovrà fornire agli uffici del Comune una relazione dettagliata, entro e non oltre 10 giorni dalla richiesta da parte del Comune, in cui siano riscontrati gli elementi di fatto posti dal ricorrente a base delle sue contestazioni;
  - 12) fornire all'Ufficio contenzioso del Comune tutti gli elementi utili per la costituzione in giudizio e in sede di dibattimento presso la Commissione Tributaria consegnando al Comune copia degli atti, ogni documentazione inerente e dettagliata relazione;
  - 13) verificare tutte le posizioni tributarie a rischio di insolvenza o per le quali risultino già attivate procedure concorsuali o di liquidazione, emettere eventuali atti di recupero dell'imposta (es: accertamenti per periodi precedenti il fallimento), predisporre gli atti necessari nel corso delle procedure (es: domanda di insinuazione al passivo, osservazioni progetto stato passivo, etc...) da sottoporre all'Ente per il controllo e la firma e successivo deposito presso la Cancelleria del Tribunale competente, entro i termini e secondo le modalità previste dalla normativa vigente. L'Aggiudicatario deve tracciare tali informazioni nel sistema informatico del Comune (di seguito descritto), gestirne l'andamento e l'esito successivo;
  - 14) gestire le seguenti attività di back-office:
    - bonifica delle dichiarazioni nelle quali risultino presenti oggetti non abbinati alla toponomastica;
    - verifica e bonifica delle sedi legali delle Società e degli indirizzi delle persone fisiche non residenti e dei soggetti passivi che risultano residenti all'estero;
    - controllo e bonifica delle variazioni di residenza non recepite dal collegamento con l'Anagrafe;
    - controllo e bonifica dei dati provenienti dall'Agenzia delle entrate Ufficio del Territorio (vulture e variazioni catastali);
    - verifica di eventuali posizioni scaturite da incroci informatici tra le banche dati in uso presso il Comune, effettuati nello svolgimento dell'attività di recupero evasione;
    - verifica e inserimento delle date di notifica per atti spediti manualmente e/o pervenuti come compiuta giacenza;
- In particolare ai fini ICI/IMU/TASI l'Aggiudicatario dovrà effettuare le seguenti attività:
- bonifica delle posizioni derivanti da successione e note di trascrizione scartate dal sistema informatico;
  - ricerca e controllo delle concessioni demaniali con particolare riguardo alle concessioni inerenti il demanio marittimo ed aeroportuale;
  - compilazione di eventuali certificazioni da presentare ai Ministeri competenti previa verifica delle necessarie posizioni tributarie/catastali.

### **c) Gestione servizi di supporto alla riscossione ordinaria e da violazioni dei tributi locali**

La gestione dell'attività di riscossione ordinaria e da violazioni dei tributi oggetto dell'appalto dovrà essere eseguita con l'utilizzo di sistemi informatici forniti dall'Ente e/o forniti dall'Aggiudicatario.

I sistemi informatici dedicati alla riscossione devono essere gestiti in modo da garantire prestazioni affidabili ed essere idonei a costituire una banca dati completa, costantemente aggiornata, dettagliata e flessibile che permetta una rapida rendicontazione delle somme incassate, l'estrapolazione di dati statistici, anche ai fini della redazione del bilancio e di apportare eventuali modifiche conseguenti ad esempio a variazioni della normativa di riferimento.

In particolare, con riferimento al D.L. 179/2012 art. 15, l'Aggiudicatario dovrà porre in essere qualunque azione volta a garantire la connessione dei sistemi informativi con il cosiddetto "Nodo dei pagamenti", tramite il Modulo Incassi e Pagamenti in uso all'Ente.

L'Aggiudicatario dovrà gestire, senza alcun onere a carico del Comune, anche nuove modalità di incasso, non previste nel presente affidamento, se richieste dal Comune o derivanti da modifiche normative ed effettuare le attività di seguito indicate:

- 1) consentire in qualsiasi momento la visualizzazione e l'estrazione dei dati riguardanti la situazione generale e dettagliata:
  - dei pagamenti ordinari, compresi i solleciti di pagamento, per singolo contribuente e per singolo avviso di pagamento;
  - dei pagamenti relativi agli avvisi di accertamento emessi;
  - delle rateizzazioni e dei pagamenti rateali;
  - dei piani rateali non in regola con i pagamenti;
  - delle compensazioni;
  - dei rimborsi;
- 2) acquisire tassativamente con periodicità settimanale, e comunque concordata con il Comune, i flussi informativi e contabili, provenienti dall'Agenzia delle Entrate, dei versamenti eseguiti con modello unificato di pagamento F24, i flussi di versamento provenienti da Poste o da altro canale o da eventuale preelaborazione ottenuta da infrastruttura applicativa in uso al Comune (NOTA: QUADRATORE - vedi successivo art. 5, lettera A);
- 3) supportare tassativamente con periodicità settimanale, e comunque concordata con il Comune, il caricamento dei versamenti provenienti dai diversi canali nelle banche dati, previa riconciliazione degli stessi con le posizioni presenti negli archivi. Al fine di consentire la corretta rendicontazione e di ridurre al minimo i pagamenti non riconciliati l'Aggiudicatario dovrà mettere in atto tutte le attività a ciò necessarie, informatiche e all'occorrenza manuali che si rendano utili alla rapida riconciliazione del pagamento ed alla bonifica della banca dati, salvaguardando in ogni caso la storicità e la tracciatura;
- 4) provvedere all'acquisizione e informatizzazione di tutti i dati riportati sui documenti di pagamento, nonché le relative immagini, mediante file PDF, indicizzate con le modalità e i termini tassativi comunicati dal Comune;
- 5) provvedere alla quadratura tra i versamenti rendicontati e gli importi incassati sia per il tributo ordinario, sia per le addizionali, sia per le somme dovute a seguito di violazioni, nonché, in caso di eventuali discordanze tra i documenti di versamento ed i dati di rendicontazione degli incassi, alla conseguente verifica e bonifica, anche manuale;
- 6) rendere disponibile la rendicontazione periodica, con le modalità richieste dal Comune, dei versamenti, sia ordinari, sia riferiti alle addizionali, sia relativi a violazioni, sulla base dei flussi informatici acquisiti dalle varie fonti (Agenzia delle Entrate, Poste o altri canali). Tali informazioni dovranno essere disponibili su un sistema informatizzato che consenta un costante monitoraggio dell'andamento della riscossione e l'estrazione dei dati stessi;
- 7) provvedere alla gestione della dinamicità dei carichi determinata da eventuali sgravi, rateazioni e/o revoca delle stesse, rimborsi, etc.;
- 8) consentire al Comune di visualizzare ed estrarre, in qualsiasi momento, una situazione aggiornata e puntuale dell'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinte per annualità, per tipo emissione e tipologia tributo;
- 9) consentire la possibilità di elaborazione e stampa dell'attestazione dell'avvenuto pagamento;
- 10) predisporre la fornitura di dati relativi alle riscossioni ICI/IMU/TASI eventualmente previsti dalla normativa (es: art. 10, c. 5, del D. Lgs. 504/1992 e dei relativi decreti attuativi);

- 11) gestire le rateizzazioni concesse attraverso un sistema che consenta di ricondurre gli incassi in modo massivo;
- 12) consentire al Comune di gestire in tempo reale il mancato rispetto del pagamento delle rate;
- 13) supportare il Comune nell'analisi di solvibilità delle posizioni insolute per verificare la possibilità di effettivo recupero del credito, la relativa convenienza economica e quindi identificare le modalità di recupero più efficaci. Nello svolgimento dell'attività si dovrà analizzare lo stato del credito, per importo, anzianità ed esigibilità e la posizione del debitore. Tali valutazioni devono consentire di delineare le capacità contributive e, quindi, permettere risparmi sui costi a fronte di quote certamente inesigibili.

#### **d) Gestione servizi di front-office**

Con riferimento ai servizi oggetto del presente capitolato, l'Aggiudicatario dovrà attivare un servizio di front-office presso le strutture fornite dal Comune.

Il servizio dovrà essere svolto con risorse dedicate ed adeguatamente formate e competenti nell'ambito di tutti i tributi locali oggetto del presente appalto, nonché nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di gestione ordinaria, di recupero evasione, di riscossione volontaria e da violazioni e nella gestione delle banche dati tributarie, in modo da garantire un'efficace, corretta e tempestiva informazione all'utenza, in modo da poter effettuare a sportello consulenza su tutti i tributi.

Il servizio di front-office dovrà garantire:

- informazioni sull'applicazione dei tributi locali e sui versamenti effettuati;
- chiarimenti sugli atti emessi e sulla gestione di eventuali sgravi totali o parziali degli stessi;
- gestione operativa delle rateizzazioni e supporto in tal senso ai contribuenti;
- supporto ai contribuenti nella verifica della propria posizione (pagamenti effettuati, iscrizioni, cancellazioni, etc.).

Dovrà essere prevista anche la gestione di caselle di posta elettronica (certificata e/o non certificata), eventualmente anche per singolo tributo, funzionali alla gestione del rapporto con i contribuenti. Tali caselle di posta elettronica dovranno consentire di gestire in modo rapido e tracciato le comunicazioni con l'utente (esempio risposta automatica di presa in carico della mail, operatore che sta seguendo la pratica, etc.). Il documento inviato via PEC dovrà essere in formato pdf e comunque rispettare i requisiti previsti dalla normativa in materia. Inoltre dovrà essere prevista l'archiviazione digitale di tali mail accessibile al Comune, secondo le modalità previste dal Codice dell'Amministrazione digitale (CAD) D. Lgs. 82/2005 e s.m.i.

L'Aggiudicatario dovrà prevedere la possibilità per i contribuenti di prenotare on line (agenda elettronica) degli appuntamenti.

Nel caso di attivazione di un servizio di consulenza on line attraverso sportelli virtuali, l'Aggiudicatario dovrà prevedere una o più postazioni a ciò dedicate.

Tale servizio dovrà essere presente sul sito internet del Comune, reso disponibile con o senza autenticazione e dovrà consentire di fissare un appuntamento presso gli sportelli dedicati e con cadenza di 20 minuti ciascuno, in base ai giorni ed agli orari concordati.

In occasione delle scadenze delle rate dei tributi gestiti, il Comune potrà chiedere all'Aggiudicatario di predisporre a favore dei contribuenti uno specifico servizio di calcolo dell'imposta dovuta da effettuarsi su appuntamento o direttamente allo sportello.

L'Aggiudicatario dovrà prevedere la possibilità di gestire un servizio per l'invio personalizzato di comunicazioni e di documenti ai contribuenti che si registreranno sul sito del Comune, garantendo il rispetto della riservatezza dei dati, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

#### **e) Call center di primo contatto**

L'Aggiudicatario dovrà effettuare un servizio di call center attraverso l'attivazione di un numero verde accessibile da telefono fisso o da mobile. Il servizio dovrà essere svolto con personale dedicato ed adeguatamente formato sulla normativa relativa ai tributi locali, sui processi collegati all'attività di gestione ordinaria e di recupero evasione dei tributi e dovrà garantire:

- informazioni generali sui tributi locali (es: scadenze, aliquote o tariffe applicate, agevolazioni, etc.) così come stabilite dalla normativa nazionale e dai regolamenti adottati dal Comune;
- supporto di primo contatto relativamente ai processi collegati all'attività di gestione ordinaria dei tributi (es: come pagare, come chiedere un rimborso, etc.) di gestione della riscossione volontaria e di recupero evasione;

- smistamento agli uffici competenti delle richieste di informazioni di secondo livello (es.: gestione avvisi di accertamento, richieste di annullamento in autotutela, stato istruttoria rimborsi, quesiti particolari o complessi su applicazione norme o regolamenti, etc.). Tale attività dovrà essere svolta fornendo all'ufficio competente:
  - nome e cognome o ragione sociale del richiedente;
  - recapito telefonico e di posta elettronica;
  - data e ora della chiamata;
  - sintesi della richiesta, con indicazione di eventuali orari in cui il contribuente è reperibile telefonicamente;
  - gestione agenda degli appuntamenti. L'operatore fisserà un appuntamento sull'agenda digitale dedicata al servizio di sportello. La lista degli appuntamenti verrà comunicata giornalmente.

L'affidamento dei servizi di supporto, oggetto del presente appalto, deve comprendere oltre alle attività sopra descritte, da a) ad e), qualsiasi altra attività, anche se non menzionata, collegata alla gestione ordinaria dei tributi e dei servizi di supporto alla riscossione ordinaria e da violazione del tributo, nonché alle operazioni di recupero evasione, compresa la predisposizione di qualsiasi atto, provvedimento, comunicazione, informativa, etc.. Per le modalità di comunicazione non definite dalla normativa, l'Aggiudicatario dovrà considerare quelle meno costose e più semplici, tipo posta elettronica (certificata e non) per i contribuenti che hanno manifestato interesse a tali servizi.

## **Articolo 5. Sistema Informativo**

### **A. Caratteristiche tecniche e funzionali del sistema informativo tributario**

L'Ente è dotato di un Sistema Informativo per la gestione dei Tributi in grado di supportare l'erogazione della maggior parte dei servizi oggetto del presente Capitolato speciale.

Escludendo il back-office TARES/TARI, che prevede una architettura Client-Server su DB Progress ed è installato sui Server dell'Azienda Multiservizi Igiene Urbana (AMIU), il Sistema è WEB, si basa su DB Oracle, ed è installato presso la Server Farm dell'Ente.

Il Sistema è in continua evoluzione e si basa sui moduli:

- ACSOR (Anagrafe Comunale Soggetti Oggetti e loro Relazioni) è il sistema che gestisce la banca dati di tutti gli "oggetti" (unità immobiliari, terreni, etc.) ed i "soggetti" (persone fisiche, persone giuridiche) che intervengono a qualsiasi titolo nei processi tributari di competenza dell'Ente e ne mantiene le corrette relazioni. Il DB è costantemente aggiornato tramite l'integrazione e la parifica con molte banche dati del Comune ovvero di Enti esterni (denominati "satelliti ACSOR"), delle quali ne mantiene una copia fruibile dal Sistema e dagli operatori di sportello autorizzati:
  - Anagrafe della popolazione;
  - Toponomastica;
  - Atti Unici Notai;
  - Successioni;
  - Catasto Urbano;
  - Tributi sui rifiuti (TIA, TARES, TARI);
  - Contratti di locazione;
  - Licenze commerciali;
  - Procedimenti edilizi;
  - Utenze elettriche;
  - Utenze gas;
  - Dichiarazioni dei redditi (SIATEL).
- NETTUNO è l'applicativo che gestisce tutti i processi tributari, ad eccezione, al momento, di quelli relativi alla TARES e TARI. Si avvale delle anagrafiche di ACSOR per supportare le attività di calcolo, emissione provvedimenti, accertamenti, rimborsi, versamenti, ruoli e sgravi relativi a:
  - ICI (Imposta Comunale sugli Immobili);
  - IMU (Imposta Municipale Unica);
  - TASI (Tassa sui Servizi Indivisibili);
 ed anche a

- COSAP (Canone Occupazione Suolo Aree Pubbliche);
  - ICP (Imposta Comunale sulla Pubblicità);
- tributi e canoni non ricompresi nel presente capitolato.
- ESPERTA è l'applicativo che gestisce le attività di calcolo, emissione provvedimenti, accertamenti, rimborsi, versamenti, ruoli e sgravi relativi a TARES e TARI. Non è integrato direttamente ai precedenti sistemi e dispone di una propria anagrafica dei soggetti e degli oggetti parificata parzialmente con ACSOR e NETTUNO, e con l'Anagrafe Comunale dei Residenti.
  - DWH recupero evasione è il Data Ware House orientato alla ricerca evasione fiscale e tributaria basato su ACSOR ed i DataBase ad esso collegati. E' completo di un cruscotto specifico per l'analisi e l'incrocio dei dati significativi per la lotta all'evasione tributaria.
  - SISTEMA DI MONITORAGGIO E BONIFICA DATI è un "prototipo" per il monitoraggio della qualità delle banche dati che prevede specifiche funzioni di query, script su banca dati e report per la parifica e la bonifica dei dati presenti nei diversi sistemi informativi coinvolti: ACSOR, ESPERTA, Nettuno e relativi satelliti fra i quali catasto, anagrafe, etc.
  - GERI è il sistema di gestione integrata della riscossione ordinaria e da violazioni delle entrate tributarie dell'Ente.
  - MIP: MODULO PAGAMENTI E INCASSI è il punto unico di emissione e pagamento del Comune di Genova. Tale infrastruttura applicativa, è interfacciata con il Nodo dei Pagamenti (Piattaforma PagoPA). Pertanto, gestisce tutte le emissioni di avvisi di pagamento, MAV trasmessi alla Tesoreria e agli Istituti Bancari e riceve i flussi di pagamento.
  - PUNTO UNICO DI EMISSIONE degli "Avvisi di pagamento", è l'infrastruttura applicativa in grado di gestire in modalità unificata tutte le emissioni di avvisi di pagamento, (attualmente prevalentemente IUV trasmessi alla Tesoreria e agli Istituti Bancari) e riceverne i flussi di pagamento.
  - QUADRATORE e RIPARTITORE è l'infrastruttura applicativa in grado di effettuare, in modalità unificata, la rendicontazione e la quadratura dei flussi gestiti dal punto unico o da MIP rispetto alle entrate di cassa e ripartirli correttamente sui sottoconti della Contabilità e trasmetterli al SI del Bilancio (SIBAK).
  - SIRAC-SSO: è il componente di autenticazione utenti centralizzato, trasversale a tutti i servizi del Comune che richiedono autenticazione. È in grado di gestire le identità degli utenti (interni) registrati al dominio del Comune (tramite LDAP) ed è integrato con la piattaforma nazionale di autenticazione digitale SPID, permettendo l'accesso tramite i gestori di identità accreditati alla stessa (e a cui viene demandata la gestione delle identità digitali degli utenti). Il sistema, inoltre, consente un agevole aggiornamento rispetto a nuovi accreditamenti e permette di adeguare l'intero sistema informativo dell'Ente, a nuove normative, in modo trasparente ai singoli servizi ed applicativi.
- Nello scenario generale di accesso e autenticazione integrata, mediato dall'infrastruttura SIRAC-SSO, i Service Provider (portali erogatori di servizi, etc.) vengono dotati della funzionalità di autenticazione con Single-Sign-On senza richiedere interventi particolarmente invasivi sulla struttura interna delle singole applicazioni.

L'Aggiudicatario, attraverso il possesso delle necessarie competenze ICT sulla gestione delle banche dati, dei Sistemi Informatici propri e dell'Ente e lo sviluppo di opportune estrazioni ed elaborazioni dati, reportistiche ovvero di nuovi moduli software, dovrà:

- utilizzare il Sistema Informativo dell'Ente nelle modalità corrette volte a garantire la massima efficacia e qualità dei servizi assegnati, indipendentemente dalla sua verosimile evoluzione e dalla possibile sostituzione anche completa di alcuni moduli attualmente in esercizio;
- partecipare proattivamente all'evoluzione del sistema, segnalando i punti di miglioramento e nuove funzionalità atte alla razionalizzazione dei processi ed alla bonifica dei dati;
- fornire un sistema informativo complementare o alternativo che integri e migliori i processi e i sistemi attualmente in uso per la gestione delle esigenze di riscossione dell'Ente nelle varie fasi. Il software dovrà essere fornito esclusivamente tramite un servizio cloud in modalità SaaS Software as a Service;
- integrare, se necessario, le funzionalità del Sistema Informativo dell'Ente con moduli creati "ad hoc" ed utilizzati "una tantum" o sistematicamente, che rimarranno di proprietà dell'Ente;
- fornire adeguata documentazione di progetto (specifiche di architettura, specifiche di test, specifiche tecniche di dettaglio) per tutti i nuovi componenti applicativi sviluppati;

- utilizzare, quando necessario, i propri sistemi in modalità integrata con le infrastrutture applicative trasversali dell'Ente (Protocollo informatico della corrispondenza e Gestione Documentale, Modulo Incassi e Pagamenti (MIP), piattaforma servizi online PEOPLE, etc.) e con la loro evoluzione;
- utilizzare il componente SIRAC-SSO per l'autenticazione degli utenti;
- valorizzare ed ampliare funzionalmente il Sistema di Monitoraggio e bonifica dati per le principali aree di incongruenza dei dati fra le quali a titolo di esempio:
  - soggetti o oggetti tributari (immobili, utenze, atti, etc.) con dati essenziali mancanti o incongruenti;
  - oggetti sottoposti a proposte di fusione (oggetti simili probabilmente duplicati);
  - soggetti sottoposti a proposte di fusione (oggetti simili probabilmente duplicati);
  - dati duplicati ulteriori non intercettati dalla attuale funzione "proposte di fusione";
  - immobili divisi (quota parte degli oggetti sottoposti a proposte di fusione);
  - oggetti in banca dati ACSOR, oggetti creati da operatore, non in toponomastica, presenti su catasto (oggetti con base codice 5 milioni);
  - oggetti ICI/IMU non parificati TARSU (oggetti con base codice 8 milioni);
  - oggetti con soli dati catastali (oggetti con base codice 10 milioni);
  - oggetti originati da "mutazioni 1 a 1";
  - oggetti con dati disallineati rispetto al catasto;
  - soggetti e oggetti con dati disallineati rispetto ad anagrafica e toponomastica.
- provvedere con frequenza minima mensile, sotto il coordinamento dell'Ente e attraverso opportune funzioni automatiche rese disponibili dall'Ente stesso, ovvero attraverso lo sviluppo di nuove funzioni di allineamento dati, alla completa gestione operativa relativa alla catena di aggiornamento di tutte le banche dati coinvolte ed in particolare:
  - allineamento ACSOR-satelliti;
  - allineamento fra i sistemi ACSOR e il sistema di Data Ware House DWH;
  - allineamento fra le componenti di front-office e di back-office del sistema informativo TARES/TARI (ESPERTA);
  - allineamento fra le banche dati TARES/TARI (front-office e back-office), l'anagrafe e la toponomastica dell'Ente;
  - allineamento dei dati relativi a soggetti ed oggetti fra i sistemi ACSOR/NETTUNO ed ESPERTA;
- supportare attraverso interrogazioni, incroci tra le banche dati, report e sviluppo di eventuali moduli software ad hoc l'attività di recupero evasione del Comune in base alle indicazioni ed alle esigenze dell'Ente stesso ed operare per rendere indipendente l'utente nello svolgimento di tali attività;
- fornire adeguata documentazione utente sia per i componenti aggiuntivi messi a disposizione (es: il sistema informativo di gestione della riscossione), sia per i componenti sviluppati ad hoc per il monitoraggio, la bonifica, l'allineamento delle banche dati coinvolte e relativi satelliti;
- fornire adeguata documentazione tecnica di dettaglio delle modifiche o estensioni eventualmente apportate alla struttura delle banche dati;
- fornire adeguata formazione utente, tecnica e/o sistemistica ovvero giornate di affiancamento, per un ammontare complessivo comunque non inferiore a giornate 30 per ogni anno di contratto.

L'Ente si impegna a garantire la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo in esercizio tramite adeguati contratti con i fornitori delle soluzioni informatiche.

La documentazione relativa alle dotazioni informatiche è disponibile presso la Direzione Sistemi Informativi e potrà essere visionata, previa richiesta.

## **B. Caratteristiche tecniche del sistema informativo per la gestione della riscossione ordinaria e da violazione**

Il Sistema Informativo Tributario dell'Ente ad oggi, per la gestione della riscossione ordinaria e da violazioni, ha in uso il programma GERI sopra citato.

L'Aggiudicatario potrà peraltro, in accordo con l'Ente, proporre un proprio sistema informativo di gestione della riscossione complementare o alternativo volto a migliorare i processi in uso nell'Ente, in modalità integrata con le infrastrutture applicative trasversali dell'Ente (soprattutto NETTUNO, ESPERTA e "Quadratore ripartitore"), attraverso lo sviluppo e l'utilizzo di opportuni moduli di gestione flussi dati ovvero attraverso altre modalità di integrazione informatica. Il software complementare o alternativo dovrà essere fornito esclusivamente tramite un servizio cloud in modalità SaaS Software as a Service.

In ogni caso, l'autenticazione al sistema dovrà necessariamente essere effettuata tramite il componente SIRAC-SSO in uso all'Ente.

### **C. Archiviazione digitale**

L'Aggiudicatario deve raccogliere, conservare e tenere a disposizione degli uffici comunali la documentazione amministrativa, nonché quella fornita dai contribuenti, debitamente archiviata e catalogata secondo l'ordine derivante dall'attività di produzione degli atti. L'archiviazione di tutta l'attività amministrativa svolta dall'Aggiudicatario incluse le comunicazioni e rapporti con l'utenza, deve avvenire tramite archiviazione digitale, in ottemperanza al D. Lgs. 82/2005 e s.m.i (CAD), con l'obbligo di popolare il Fascicolo del contribuente con tutti i tributi e i canoni gestiti nell'ambito della presente gara. Tale Fascicolo sarà accessibile al personale dell'Ente secondo quanto stabilito nell'atto di Regolamentazione. In particolare, l'Aggiudicatario deve provvedere alla scansione dei documenti cartacei, all'archiviazione di tutti i documenti digitali, delle comunicazioni generate alla conservazione di queste ed alla loro indicizzazione. Tra la documentazione oggetto di archiviazione vi sarà tutta la documentazione cartacea originata nel contesto dei servizi oggetto di affidamento, quali al solo titolo esemplificativo, ma non esaustivo, avvisi di pagamento, atti di accertamento, ingiunzioni di pagamento, intimazioni a pagare, ricevute di recapito e pagamento, memorie difensive, etc. L'Aggiudicatario è tenuto a svolgere un'attività di dematerializzazione, riducendo al massimo il cartaceo circolante. L'archiviazione di tutti i documenti collegati al fine della formazione del fascicolo digitale dovrà avvenire con garanzia di integrità, identità, provenienza, reperibilità, sia in riferimento al singolo documento che a tutti i documenti ad esso collegati nel rispetto di quanto disciplinato dal CAD.

I documenti contenuti nel fascicolo informatico devono avere lo stesso valore dei documenti originali archiviati fisicamente atti ad essere utilizzati anche in caso di ricorsi. L'avvio della modalità di archiviazione, previa dematerializzazione degli atti, dovrà comunque essere oggetto di accordo con l'Amministrazione contraente e risultare dall'atto di regolamentazione.

L'archiviazione digitale deve avvenire secondo quanto descritto nella propria offerta tecnica e comunque nel rispetto della normativa vigente sulla riproduzione e conservazione dei documenti per la pubblica Amministrazione.

Nel caso in cui fosse necessario l'accesso in maniera riservata ai dati contenuti nell'archivio, l'Aggiudicatario deve implementare un controllo degli accessi basato su ruoli, interfacciandosi con il sistema di autenticazione SIRAC-SSO attualmente in uso all'Ente.

### **Articolo 6. Conduzione delle attività/servizi**

1. Le attività saranno esercitate dall'Aggiudicatario a rischio di impresa, quindi con i propri capitali, mezzi e personale, in regola con la normativa vigente in materia.
2. La conduzione del servizio dovrà essere svolta assicurando la puntuale osservanza delle disposizioni contenute nel presente capitolato speciale e lo svolgimento delle attività dovrà tempestivamente adeguarsi alle eventuali modifiche normative.
3. L'attività dell'Aggiudicatario, nello svolgimento dei vari servizi, dovrà essere improntata al principio della buona fede e della correttezza, osservando scrupolosamente tutte le disposizioni contenute nella normativa di settore e nei relativi regolamenti comunali, nell'interesse del Comune e dei contribuenti/utenti, in maniera da non determinare, in alcun modo, atti o comportamenti lesivi dell'immagine e degli interessi del Comune.
4. Tutte le figure coinvolte nel processo dovranno garantire un adeguato livello di conoscenza in materia tributaria, nonché delle problematiche organizzative e dei processi di innovazione nella Pubblica Amministrazione. La formazione specifica sui Regolamenti comunali in materia tributaria sarà svolta direttamente dagli Uffici del Comune nelle modalità e con la frequenza più opportune per garantire agli operatori livelli di conoscenza e di aggiornamento adeguati.
5. L'Aggiudicatario dovrà disporre di personale e mezzi adeguati a garantire il regolare e corretto funzionamento del servizio, attraverso l'impiego delle necessarie figure professionali, così come indicato all'art. 8 del D.M. 289/2000, obbligandosi ad attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, le condizioni previste dai contratti collettivi di lavoro di categoria e dagli eventuali accordi integrativi vigenti nel luogo dove si svolge il servizio. Inoltre dovrà provvedere, a propria cura e spese, agli accantonamenti contemplati dagli stessi accordi collettivi, alle assicurazioni di legge ed alla osservanza

di tutte le forme previdenziali stabilite a favore dei prestatori d'opera, tenendone il Comune del tutto indenne e sollevato.

6. L'Aggiudicatario, nella gestione del servizio dovrà adottare, inoltre, tutti gli accorgimenti e i dispositivi di protezione per la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, nel rispetto della normativa dettata dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. e dar prova di ciò al Comune.
7. L'Aggiudicatario è integralmente responsabile dell'operato dei propri dipendenti e/o addetti.
8. L'Aggiudicatario è tenuto alla riservatezza ed al segreto d'ufficio. Le notizie comunque venute a conoscenza del personale dell'Aggiudicatario, non dovranno essere comunicate o divulgate a terzi, né potranno essere utilizzate da parte del medesimo, o da parte di chiunque collabori alla sua attività, per fini diversi da quelli contemplati nel presente atto.
9. Il personale dell'Aggiudicatario dovrà essere formato, qualificato e comunque professionalmente idoneo allo svolgimento dei servizi affidati, dovrà inoltre essere quantitativamente sufficiente a garantire la gestione dell'insieme delle attività di front office, back office e comunque in numero non inferiore a 21 addetti a tempo pieno. In tale computo non sono comprese le figure del coordinatore, dei team leader, del responsabile del contezioso e dei soggetti a supporto delle attività di incrocio, interrogazione, bonifica e allineamento banche dati (3 persone a tempo determinato).
10. L'Aggiudicatario dovrà prevedere un numero di postazioni dedicate agli sportelli di front office adeguato alle caratteristiche dimensionali del Comune e comunque non inferiore a 14. L'Aggiudicatario dovrà altresì prevedere un adeguato dimensionamento dell'attività di front office per un periodo di almeno 15 giorni lavorativi precedenti la scadenza ordinaria di pagamento di ciascuna rata dei tributi gestiti dal Comune.
11. Gli sportelli dovranno essere aperti al pubblico dal lunedì al venerdì per un totale di almeno 24 ore settimanali. Il Comune potrà richiedere all'Aggiudicatario una modifica degli orari proposti al fine di renderli maggiormente omogenei con quelli adottati per altri servizi al pubblico o per esigenze contingenti. L'Aggiudicatario dovrà, inoltre, prevedere un servizio specifico anche su appuntamento. Eventuali chiusure al pubblico, per motivate e particolari esigenze dovranno essere sempre preventivamente concordate con il Comune.
12. Nell'ambito dell'assistenza al cittadino, l'Aggiudicatario dovrà anche prevedere un servizio specifico di agenda elettronica di appuntamenti con le caratteristiche indicate nel precedente articolo 4, paragrafo d) Gestione servizi di front office.
13. L'Aggiudicatario dovrà porre in atto un'organizzazione del servizio il più possibile coerente ed omogenea rispetto all'organizzazione dei corrispondenti Uffici comunali al fine di facilitare l'interscambio di dati e informazioni.
14. L'Aggiudicatario dovrà infine prevedere l'attivazione di un call center di primo contatto con le caratteristiche indicate nel precedente articolo 4, paragrafo e).

Il personale del call center dovrà essere formato, qualificato e comunque qualitativamente idoneo allo svolgimento del servizio affidato, dovrà inoltre essere quantitativamente sufficiente a garantire la gestione del servizio.

Il numero di postazioni del call center dovrà essere adeguato alle caratteristiche dimensionali del Comune e garantire un'ottimale svolgimento del servizio.

L'Aggiudicatario dovrà altresì prevedere un adeguato dimensionamento del call center per un periodo di almeno 20 giorni lavorativi precedenti la scadenza ordinaria di pagamento di ciascuna rata dei tributi gestiti dall'Ente ed, in particolare, dovrà prevedere un potenziamento in occasione dell'invio degli avvisi di pagamento TARI.

Il servizio di call center dovrà essere attivo almeno dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 18,00 ed essere contattabile sia da numero fisso sia da cellulare tramite numero verde gratuito. Eventuali interruzioni del servizio, per motivate e particolari esigenze, devono essere preventivamente concordate con l'Ente e, conseguentemente, ne deve essere data adeguata e diffusa informazione all'utenza anche attraverso il sito istituzionale del Comune.

L'Aggiudicatario si impegna a individuare un proprio referente specifico, sempre contattabile, al quale gli Uffici tributari del Comune possano rivolgersi direttamente in caso di necessità (es.: aggiornamento o correzione delle informazioni fornite dal call center).
15. L'elenco nominativo, con l'indicazione del numero operatore corrispondente, del personale impiegato per back-office, front-office e call center dovrà essere trasmesso al Comune e tempestivamente aggiornato, in caso di variazioni.



Il personale dell'Aggiudicatario, durante il servizio, deve mantenere un contegno riguardoso e corretto. L'Aggiudicatario dovrà richiamare, sanzionare e, se necessario o richiesto dal Comune per comprovati motivi, sostituire i dipendenti che non osservassero una condotta responsabile. Tali richieste saranno impegnative e vincolanti per l'Aggiudicatario. Tutti gli addetti alle operazioni dovranno essere muniti di tesserino di riconoscimento con fotografia. Gli addetti del call center dovranno farsi identificare dai contribuenti attraverso il proprio numero operatore associato, eventualmente, al nome di battesimo.

16. La documentazione amministrativa, nonché quella fornita dai contribuenti, dovrà essere debitamente archiviata e catalogata da parte dell'Aggiudicatario, secondo le modalità concordate con il Comune e nel rispetto delle disposizioni del regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e successiva disciplina nazionale di attuazione, è conservata negli archivi messi a disposizione dall'Amministrazione. A tal proposito l'Aggiudicatario potrà proporre strumenti di archiviazione ottica.
17. L'Aggiudicatario dovrà consentire la produzione di un ampio ventaglio di statistiche riferite a tutte le informazioni delle posizioni di un contribuente, delle singole liste di posizioni ed agli atti trattati, complessivamente, per singola annualità e per tipologia di tributo. Tali informazioni dovranno anche essere esportabili in formati che consentano al Comune l'elaborazione autonoma.
18. Al termine dell'attività tutta la documentazione cartacea oggetto di archiviazione e tutti i dati relativi alle attività svolte dovranno essere consegnati al Comune entro 90 giorni.
19. L'Aggiudicatario provvederà ad attrezzare, a proprio carico e nel rispetto delle normative vigenti, i locali che verranno messi a disposizione dal Comune per lo svolgimento del servizio.
20. L'Aggiudicatario fornirà, nel corso dell'appalto le attrezzature hardware e d'ufficio che si dovessero rendere necessarie ad integrazione o sostituzione di quelle inizialmente fornite dal Comune; tali attrezzature resteranno di proprietà del Comune al termine dell'appalto.
21. L'Aggiudicatario dovrà redigere apposito elenco da consegnare al Comune delle tipologie e caratteristiche delle attrezzature utilizzate ai fini dell'attività oggetto di affidamento. L'elenco dovrà essere aggiornato qualora le attrezzature utilizzate vengano implementate e/o sostituite.
22. La piena operatività della sede locale deve essere garantita entro 45 giorni lavorativi dall'aggiudicazione definitiva.

Tutte le spese inerenti o conseguenti lo svolgimento del servizio, ivi compresi i collegamenti telematici, saranno a carico dell'Aggiudicatario.

## **Articolo 7. Livelli di servizio**

Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore del Comune, viene determinato principalmente a fronte dei livelli di servizio di seguito indicati:

1. tempo di fornitura all'Ente delle informazioni richieste e riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
2. consegna all'Ufficio contenzioso dell'Ente della documentazione richiesta: non oltre cinque giorni lavorativi dalla richiesta;
3. tempo di attesa allo sportello per contribuente nel 90% delle giornate di apertura al pubblico: inferiore a 30 minuti;
4. tempo di risposta a richieste pervenute via mail alle caselle di posta elettronica dedicate: non oltre tre giorni lavorativi dalla richiesta;
5. numero massimo di contatti in attesa per il call center: non superiore a 5;
6. tempo massimo di attesa al call center: non superiore a 3 minuti nel 90% delle giornate di servizio;
7. attività di caricamento massivo in banca dati della documentazione presentata dai contribuenti: continua con aggiornamento mensile sulle giacenze;
8. entro e non oltre il primo semestre di ogni anno dovrà essere effettuato il conguaglio relativo alla tassa rifiuti dell'anno precedente ed eventualmente pluriennale relativo a variazioni registrate in esercizi precedenti;
9. entro il secondo anno, successivo all'anno di imposta dovranno essere ultimate le verifiche dei versamenti e incrocio con il dovuto relativamente agli altri tributi gestiti diversi da TARI;
10. in base alle scadenze TARI determinate nell'anno di competenza, entro e non oltre un mese dalla scadenza dell'ultima rata dovranno essere ultimate le verifiche dei versamenti e incrocio con il dovuto relativamente a TARI;

11. attività di accertamento e di recupero evasione di tutti i tributi gestiti diversi da TARI, per ogni anno d'attività dovranno essere lavorati 2 anni pregressi. Entro il 31.12 di ogni anno dovrà essere conclusa la lavorazione dell'annualità soggetta a prescrizione che riveste carattere prioritario. Dovrà essere prevista anche la possibilità di lavorazione di accertamenti su più annualità;
12. attività di accertamento e di recupero evasione di TARI dovranno essere espletate entro e non oltre l'anno successivo all'anno di competenza. Dovrà essere prevista anche la possibilità di lavorazione di solleciti e/o accertamenti su più annualità;
13. entro il primo semestre di ogni anno dovrà essere effettuato il controllo della qualità dei dati, relativamente ad ogni tributo gestito e a tutte le posizioni (100%), per l'annualità soggetta a prescrizione;
14. predisposizione della totalità (100%) degli avvisi di accertamento relativamente all'annualità-posizioni per le quali è stato programmato l'invio da parte dell'Ente, nel rispetto dei termini di prescrizione/decadenza;
15. percentuale di annullamento, per cause non direttamente imputabili a errori od omissioni del contribuente, degli avvisi di accertamento sul totale degli atti notificati nell'anno: non superiore al 10%;
16. elaborazione e consegna dei flussi degli accertamenti regolarmente notificati e non pagati o pagati parzialmente, necessari alla creazione della lista di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva: rispetto nel 100% dei casi dei termini di elaborazione dei flussi, evitando la scadenza per prescrizione;
17. numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti presso un indirizzo di posta dedicato e/o se, verbalmente espressi ad un operatore, opportunamente registrati, indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: non superiore allo 0,5% dei contatti di front-office;
18. riconciliazione dei pagamenti ricevuti attraverso i canali previsti dalla normativa e conseguente aggiornamento delle posizioni contributive con cadenza settimanale.

L'Aggiudicatario dovrà fornire un sistema per consentire la misurazione dei livelli di servizio da parte del Comune, nonché dell'insieme delle attività svolte.

Con frequenza mensile dovrà essere inviato al Direttore dell'esecuzione (o reso disponibile via WEB) un report di rendicontazione del rispetto dei livelli di servizio di cui sopra, delle attività svolte e dei principali indicatori della qualità delle banche dati che verranno concordati con l'Ente.

L'Amministrazione Comunale è esonerata e dovrà essere ritenuta indenne da ogni responsabilità relativa ad eventuali incidenti e responsabilità civili verso terzi, derivanti dall'espletamento dell'incarico stesso ed in genere per tutti i danni per i quali potrebbe essere chiamata a rispondere, restando a totale ed esclusivo carico dell'Aggiudicatario ogni e qualsiasi responsabilità al riguardo.

## **Articolo 8. Organizzazione e gestione del rapporto contrattuale**

Al fine di esercitare il controllo sulla gestione dei servizi di supporto oggetto dell'appalto si opererà con le modalità di seguito elencate:

### **D. Referenti**

1. Per la gestione operativa del contratto il Comune nominerà un Direttore dell'esecuzione, diverso dal Responsabile Unico del Procedimento, cui competono in particolare i seguenti adempimenti:
  - dare avvio, dietro autorizzazione del Responsabile del Procedimento, all'esecuzione delle prestazioni contrattuali;
  - coordinare, dirigere e controllare sotto il profilo tecnico contabile l'esecuzione del contratto;
  - assicurare la regolare esecuzione del contratto, verificando, attraverso opportuni controlli, che le attività e le prestazioni siano eseguite in conformità alle prescrizioni del Capitolato Speciale d'Appalto e a quanto previsto nell'ambito dell'offerta tecnica di gara;
  - rilasciare il certificato di ultimazione delle prestazioni, previa effettuazione dei necessari accertamenti, redigendo e firmando un verbale in duplice copia. Il verbale è firmato anche dal referente della Società a cui è consegnata una copia;
  - svolgere ogni mansione prevista per la figura del direttore dell'esecuzione del contratto dal Codice e dal Regolamento ed effettuare ogni altra attività che si renda opportuna per assicurare il perseguimento dei compiti sopra indicati.
2. L'Aggiudicatario nominerà un referente della Società, scelto tra persone di pluriennale e comprovata esperienza in materia, con il compito di coordinare le attività e gestire il rapporto con il Comune, che

dovrà mantenere il proprio incarico per tutta la durata del contratto. L'eventuale ed eccezionale cambiamento di tale figura da parte dell'Aggiudicatario dovrà essere adeguatamente motivato.

#### **E. Compiti dell'Ente e vigilanza**

1. Il Comune si impegna a:
  - fornire le linee guida e le interpretazioni normative e regolamentari da adottare per lo svolgimento delle attività indicate nel presente capitolato;
  - mettere a disposizione dell'Aggiudicatario i Sistemi Informativi per la gestione ordinaria dei tributi oggetto del presente capitolato, attualmente in uso presso l'Ente;
  - garantire la manutenzione e l'assistenza del Sistema Informativo in esercizio tramite adeguati contratti con i relativi fornitori;
  - rendere disponibile tutta la documentazione relativa alle dotazioni informatiche afferenti le attività di cui al presente appalto;
  - mettere a disposizione qualsiasi dato reperibile presso gli uffici comunali e necessario alle attività di cui al presente capitolato;
  - attivarsi, nel limite del possibile, presso le altre amministrazioni dello stato e/o enti per facilitare l'acquisizione di dati o di informazioni utili all'attività di bonifica delle banche dati tributarie;
  - informare la cittadinanza, in collaborazione con l'Aggiudicatario circa il contenuto e le modalità di svolgimento delle attività di supporto descritte nel presente capitolato;
  - mettere a disposizione i locali per lo svolgimento del servizio;
  - fornire, in fase di avvio, le attrezzature hardware e d'ufficio già in uso al precedente aggiudicatario; nel corso dell'appalto le attrezzature hardware e d'ufficio saranno gestite, mantenute, integrate ed eventualmente sostituite dall'Aggiudicatario e tali attrezzature resteranno di proprietà del Comune al termine dell'appalto.
2. Spetta al Comune l'attività di controllo sui servizi erogati e la sottoscrizione di tutti gli atti e di tutte le eventuali comunicazioni ai contribuenti.
3. Spetta al Comune la gestione dei rimborsi con l'eventuale supporto dell'Aggiudicatario.
4. L'Aggiudicatario si obbliga a comunicare preventivamente qualsiasi modifica che possa intervenire nel sistema di gestione organizzativa del servizio ed attendere il relativo assenso da parte del Comune.
5. Il Comune può, in qualunque momento e senza preavviso, disporre ispezioni e controlli dei quali verrà redatto apposito verbale, nonché richiedere documenti e informazioni.
6. Le eventuali contestazioni saranno comunicate all'Aggiudicatario, che dovrà rispondere entro dieci giorni naturali e consecutivi, o nel termine inferiore che sia ritenuto essenziale in relazione all'inadempimento contestato e qualora indicato nella comunicazione di addebito, dopo di che, se il Comune riterrà che ne ricorrano i presupposti, procederà all'applicazione delle penali e/o attiverà le azioni ed i provvedimenti che riterrà adeguati.

#### **Articolo 9. Pagamenti**

Non è dovuta alcuna anticipazione, salva l'applicazione dell'art. 35 comma 18 del Codice. La Società dovrà inviare con cadenza bimestrale fatture posticipate corredate da un dettaglio analitico dell'attività svolta e con l'indicazione dell'oggetto di fatturazione.

In particolare, con riferimento alla liquidazione degli importi a misura, dovrà essere indicato l'importo dovuto a fronte del numero di atti effettivamente inviati specificandone il numero per ogni tipologia di invio (entro o fuori territorio comunale, raccomandate A/R, PEC, etc.).

Le fatture dovranno essere intestate al Comune di Genova - Direzione Politiche delle Entrate, Via Cantore, 3 - CAP 16149 Genova.

Nella fattura elettronica dovrà essere indicato il codice univoco ufficio della Direzione Politiche delle Entrate del Comune di Genova: EN935Y.

Tutti i documenti di pagamento devono riportare il Codice Identificativo Gara (CIG) n. 8142822549 onde evitare il rifiuto del pagamento da parte della stazione appaltante.

Il pagamento delle fatture, previa verifica della correttezza contributiva (DURC regolare) avverrà entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura con le modalità vigenti.

Il Comune, in caso di irregolarità del DURC, sospenderà in via cautelativa i pagamenti delle fatture. All'acquisizione del/i documento/i di regolarità dei versamenti i pagamenti riprenderanno regolarmente con la liquidazione delle fatture sospese.

In applicazione di quanto previsto dall'art. 30, comma 5-bis del Codice, dall'importo delle fatture sarà operata una ritenuta dello 0,50% (zerovirgolacinquantapercento) al fine di attuare l'eventuale intervento sostitutivo della stazione appaltante in caso di inadempienza contributiva da parte dell'esecutore.

Le ritenute verranno svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della stazione appaltante del certificato di verifica di conformità e previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

I pagamenti saranno effettuati mediante l'emissione di bonifico bancario o postale dedicato in via esclusiva o non esclusiva alle commesse pubbliche ai sensi dell'art. 3, comma 1 del Codice.

La Società s'impegna a comunicare, ai sensi del comma 7 dell'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i., entro sette giorni, al Comune eventuali modifiche degli estremi indicati.

La stessa si assume gli obblighi di tracciabilità previsti dalla vigente normativa in materia.

Ai sensi dell'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i. tutti i movimenti finanziari relativi al presente appalto devono essere registrati sui conti correnti dedicati anche in via non esclusiva e, salvo quanto previsto al comma 3 dell'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i., devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale o con altri strumenti d'incasso o di pagamento idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni.

In particolare i pagamenti destinati ai dipendenti, consulenti e fornitori di beni e servizi rientranti tra le spese generali, nonché quelli destinati all'acquisto di immobilizzazioni tecniche devono essere eseguiti tramite conto corrente dedicato anche in via non esclusiva alle commesse pubbliche, per il totale dovuto, anche se non riferibile in via esclusiva alla realizzazione degli interventi.

In particolare, ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, gli strumenti di pagamento devono riportare per ciascuna transazione posta in essere in relazione al presente contratto il codice identificativo gara (CIG 8142822549) di cui al presente articolo.

Nel caso di pagamenti di importo superiore a cinquemila euro, qualora il Comune non lo accerti direttamente, la Società dovrà presentare apposita dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà attestante l'assenza di qualsiasi inadempimento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento per imposte e tasse, ovvero lo stato e la misura delle somme eventualmente dovute, fino alla concorrenza del medesimo importo. Il Comune, prima di effettuare il pagamento a favore del beneficiario, provvederà a una specifica verifica, ai sensi di quanto disposto dall'art. 48-bis del D.P.R. n. 602/1973 e dall'art. 4 del D.M.E. e F. n. 40 del 18 gennaio 2008, presso "Agenzia delle Entrate - Riscossione".

L'eventuale presenza di debiti in misura pari almeno all'importo di cinquemila euro produrrà la sospensione del pagamento delle somme dovute al beneficiario fino alla concorrenza dell'ammontare del debito rilevato nonché la segnalazione della circostanza all'agente della riscossione competente per territorio, ai fini dell'esercizio dell'attività di riscossione delle somme iscritte a ruolo ai sensi e agli effetti dell'art. 48-bis del D.P.R. n. 602/1973 e dell'art. 3 del D.M.E. e F. n. 40 del 18 gennaio 2008.

#### **Articolo 10. Verifiche, controlli e penali**

Il Comune si riserva, con ampia e insindacabile facoltà e senza che la Società nulla possa eccepire, di effettuare, per il tramite del direttore dell'esecuzione, verifiche e controlli circa la perfetta osservanza, da parte della stessa, di tutte le disposizioni contenute nel Capitolato Speciale d'Appalto, circa le caratteristiche e modalità di esecuzione contenute nell'offerta, nonché sul rispetto di quanto previsto dal presente contratto.

Qualora dovessero risultare dei disservizi, la Società dovrà provvedere ad eliminare le disfunzioni rilevate nei termini indicati nella formale contestazione effettuata, pena l'applicazione delle penalità più oltre indicate.

La Società non sarà peraltro ritenuta responsabile per il mancato o tardivo adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto qualora detto inadempimento o tardivo adempimento sia dovuto a causa di forza maggiore. Tutti i termini, in questo caso, risultano prolungati di un periodo equivalente alla durata della causa di forza maggiore che ha provocato l'inadempimento o il tardivo adempimento. In ogni caso, la Società, durante lo svolgimento delle attività previste, dovrà tener conto di osservazioni, chiarimenti, suggerimenti e richieste formulate dal Comune e, all'occorrenza, apportare le necessarie integrazioni, senza che ciò possa comportare alcun aumento dei diritti stabiliti per l'espletamento dell'incarico conferito.

Il Comune, a tutela delle norme contenute nel Capitolato Speciale d'Appalto, con particolare riferimento ai contenuti di cui all'art. 7, applicherà le seguenti penali in caso di inadempienze:

#### **F. Servizi**

- 1) qualora la Società non fornisca al Comune entro due giorni lavorativi dalla richiesta le informazioni riferite a singole pratiche trattate è stabilita una penale pari a € 250,00 per ogni giorno di ritardo;
- 2) qualora la Società non fornisca all'Ufficio contenzioso dell'Ente la documentazione entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta è stabilita una penale pari a € 250,00 per ogni giorno di ritardo;
- 3) qualora la Società non fornisca all'utenza risposte alle istanze ricevute via mail alle caselle di posta elettronica entro i tempi definiti in sede di gara da parte dell'Aggiudicatario è stabilita una penale pari a € 250,00 per ogni giorno di ritardo;
- 4) per il mancato rispetto dei volumi minimi previsti dall'art. 7, punto 11 del Capitolato Speciale d'Appalto e relativi al numero di annualità lavorate è stabilita una penale pari a € 90.000,00 per il mancato raggiungimento dell'obiettivo;
- 5) qualora la percentuale di annullamento, per cause non direttamente imputabili a errori o omissioni del contribuente, degli avvisi di accertamento sul totale degli atti notificati nell'anno superi il 20% è stabilita una penale pari a € 10.000,00 per punto percentuale di superamento;
- 6) qualora la Società non provveda entro i termini concordati con l'Ente, all'elaborazione e consegna dei dati necessari per la creazione delle liste di carico per la formazione dei provvedimenti di riscossione coattiva è stabilita una penale pari a € 2.000,00 per ogni giorno di ritardo;
- 7) per il mancato rispetto delle modalità di svolgimento delle attività previste nel capitolato, nell'offerta tecnica presentata o formalmente concordate con l'Ente, è stabilita una penale da un minimo di € 250,00 ad un massimo di € 3.000,00 in funzione della gravità, recidiva o contestuale ricorrenza di più inadempienze;
- 8) per il mancato rispetto dei tempi di svolgimento delle attività previsti nel capitolato, nell'offerta tecnica presentata o formalmente concordati con l'Ente, è stabilita una penale pari a di € 300,00 per ogni giorno di ritardo;
- 9) qualora le notifiche non andate a buon fine superino il 10% degli atti inviati per ogni singolo lotto è stabilita una penale pari a € 3.000,00 per lotto di atti inviati;
- 10) qualora non sia possibile riscuotere il credito per vizi o irregolarità compiute dalla Società nell'attività di predisposizione dei dati necessari e/o per il mancato rispetto dei tempi di notifica degli atti che determinino la prescrizione del credito è stabilita una penale pari al 100% del valore degli atti emessi e prescritti non riscossi. Qualora il danno derivi dallo svolgimento di un'attività oltre il termine previsto, sarà applicata una penale pari al 100% delle spese postali, più ogni altra spesa accessoria;
- 11) qualora la Società non provveda almeno ogni quindici giorni (15 gg) ad aggiornare il sistema di rendicontazione analitica dei dati relativi ai versamenti o qualora non la renda disponibile sul sistema informatizzato o qualora non provveda a rendere disponibili, nei tempi richiesti, report e statistiche sull'andamento della riscossione è prevista una penale pari a € 2.000,00;
- 12) per la mancata o incompleta progettazione del sistema di monitoraggio e bonifica banche dati è stabilita una penale pari a € 20.000,00;
- 13) per la ritardata progettazione del sistema di monitoraggio e bonifica banche dati è stabilita una penale pari a € 300,00 per ogni giorno di ritardo;
- 15) per il mancato o ritardato allineamento mensile dei satelliti ACSOR NETTUNO è stabilita una penale pari a € 300,00 per ogni giorno di ritardo di allineamento per ognuno dei satelliti;
- 16) per il mancato o ritardato allineamento mensile ACSOR NETTUNO – Datawarehouse è stabilita una penale pari a € 150,00 per ogni giorno di ritardo;
- 17) per il mancato o ritardato allineamento mensile ACSOR NETTUNO e TARI è stabilita una penale pari a € 150,00 per ogni giorno di ritardo;
- 18) per la mancata o incompleta fornitura della documentazione richiesta all'articolo 6 del Capitolato Speciale d'Appalto è stabilita una penale pari a € 1.000,00 per ogni documento mancante;
- 19) qualora la Società non provveda alla riconciliazione dei pagamenti e al conseguente aggiornamento delle posizioni contributive entro il termine previsto dal presente capitolato è prevista una penale pari a € 400,00 per ogni giorno di ritardo;
- 20) qualora la Società non comunichi tempestivamente, ovvero prima del mancato rispetto dei cronoprogrammi di attività, problematiche e criticità che determinano il mancato rispetto dei tempi

programmati è stabilita una penale da € 500,00 a € 15.000,00 in funzione della gravità del mancato rispetto dei tempi;

21) qualora la Società non rispetti la programmazione condivisa con l'Ente è stabilita una penale da € 500,00 a € 15.000,00 in funzione della gravità del mancato rispetto dei tempi;

## **G. Qualità**

1) qualora lo svolgimento delle attività di front-office e call center determinino segnalazioni ufficiali di disservizio da parte dell'utenza è prevista una penale da € 500,00 a € 3.000,00 in funzione della gravità e della ricorrenza del disservizio;

2) qualora la Società non faccia pervenire all'Ente la rendicontazione mensile ed i report previsti dal capitolato o concordati con l'Ente è stabilita una penale pari a € 500,00.

Non è comunque precluso al Comune il diritto di sanzionare eventuali casi non espressamente contemplati, ma comunque rilevanti rispetto alla corretta erogazione del servizio. In tal caso l'importo della penale verrà determinato desumendola e ragguagliandola alla violazione più assimilabile, o, in mancanza, verrà graduata tra un minimo di € 250,00 ed un massimo di € 3.000,00 in base ad indicatori di gravità che verranno fissati dal Responsabile Unico del Procedimento in relazione al caso specifico e comunicati in sede di contestazione alla Società.

Infine, il mancato rispetto, anche parziale, di quanto offerto in sede di gara determinerà una penale graduata da un minimo di € 500,00 a un massimo di € 5.000,00 in funzione della gravità dell'inadempienza e dell'impatto che la stessa determina sulla qualità del servizio.

Costituisce causa di risoluzione del contratto, di cui al successivo art. 11, il mancato ripristino delle condizioni contrattuali a seguito di contestazione.

L'applicazione delle penali sarà preceduta da formale contestazione effettuata per iscritto dal Responsabile Unico del Procedimento, rispetto alla quale la Società avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre dieci giorni dalla data del ricevimento della contestazione stessa.

Se entro i dieci giorni dalla data di ricevimento della contestazione, la Società non fornisce alcuna motivata giustificazione scritta, ovvero qualora la stessa non fosse ritenuta accoglibile, il Comune applicherà le penali previste.

L'importo complessivo delle penali irrogate ai sensi dei commi precedenti non può superare il 10% dell'importo contrattuale. Qualora le inadempienze siano tali da comportare il superamento di tale importo trova applicazione quanto previsto in materia di risoluzione del contratto.

Il provvedimento applicativo della penale sarà assunto dal Comune e verrà comunicato alla Società.

L'importo relativo all'applicazione della penale, esattamente quantificato nel provvedimento applicativo della stessa penalità, verrà introitato mediante ritenuta da operarsi in sede di pagamento della fatturazione.

## **Articolo 11. Risoluzione del contratto**

Il Comune ha facoltà di risolvere il contratto ai sensi degli artt. 1453-1454 del Codice Civile, previa diffida ad adempiere ed eventuale conseguente esecuzione d'ufficio, a spese della Società, qualora la stessa non adempia agli obblighi assunti con la stipula del contratto con la perizia e la diligenza richiesta nella fattispecie, ovvero per gravi e/o reiterate violazioni degli obblighi contrattuali o per gravi e/o reiterate violazioni e/o inosservanze delle disposizioni legislative e regolamentari, ovvero ancora qualora siano state riscontrate irregolarità non tempestivamente sanate che abbiano causato disservizio per il Comune, ovvero vi sia stato grave inadempimento della Società stessa nell'espletamento del servizio in parola mediante subappalto non autorizzato - associazione in partecipazione, cessione anche parziale del contratto.

Costituiscono motivo di risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1456 C. C. (Clausola risolutiva espressa), le seguenti fattispecie:

a) sopravvenuta causa di esclusione di cui all'art. 80 del Codice;

b) grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni, errore grave nell'esercizio delle attività, nonché violazioni alle norme in materia di sicurezza o ad ogni altro obbligo previsto dal contratto di lavoro e violazioni alle norme in materia di contributi previdenziali ed assistenziali;

c) falsa dichiarazione o contraffazione di documenti nel corso dell'esecuzione delle prestazioni;

d) transazioni di cui al presente appalto non eseguite avvalendosi di Istituti Bancari o della Società Poste Italiane Spa, o degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dell'operazione, ai sensi del comma 9 bis, art. 3, L. 136/2010. L'appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che abbia notizia

dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria, previsti dalla vigente normativa in materia, procede all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, informandone contestualmente la stazione appaltante e la prefettura-ufficio territoriale del Governo territorialmente competente;

e) mancato ripristino delle condizioni contrattuali a seguito di contestazione ai sensi dell'art. 10 del presente capitolato;

f) in caso di esito interdittivo delle informative antimafia emesse dalla Prefettura per l'aggiudicatario provvisorio o il contraente, qualora emerga l'impiego di manodopera con modalità irregolari o il ricorso a forme di intermediazione abusiva per il reclutamento della stessa;

g) in caso di inosservanza degli impegni di comunicazione alla Prefettura di ogni illecita richiesta di danaro, prestazione o altra utilità nonché offerta di protezione o ogni illecita interferenza avanzata prima della gara e/o dell'affidamento ovvero nel corso dell'esecuzione dei lavori nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente, delle imprese subappaltatrici e di ogni altro soggetto che intervenga a qualsiasi titolo nella realizzazione dell'intervento e di cui lo stesso venga a conoscenza.

Nelle ipotesi di cui sopra il contratto sarà risolto di diritto con effetto immediato a seguito della dichiarazione del Comune, in forma di lettera raccomandata, di volersi avvalere della clausola risolutiva.

La risoluzione del contratto non pregiudica in ogni caso il diritto del Comune al risarcimento dei danni subiti a causa dell'inadempimento.

Costituiranno inoltre ipotesi di risoluzione di diritto ai sensi degli artt. 1453-1454 C. C. le seguenti:

- applicazioni delle penali previste all'art. 10 per un importo complessivo superiore al 10% dell'importo contrattuale, nonché dopo tre contestazioni e in assenza di giustificazioni ritenute valide dal Comune, ferma restando l'applicazione delle penali previste dall'art. 10;

- inadempienze gravi degli obblighi contrattuali che si protraggano oltre il termine perentorio assegnato dal Comune alla Società per porre fine all'inadempimento.

In tali casi il Comune procederà alla contestazione degli addebiti e fisserà un termine perentorio, non inferiore a giorni 15, entro il quale la Società dovrà uniformarsi agli standard richiesti ovvero agli obblighi normativi e/o contrattuali. La contestazione verrà effettuata con lettera raccomandata con avviso di ricevimento o tramite PEC.

Il contratto si intenderà risolto di diritto alla scadenza del termine prefissato, in mancanza di tempestivo integrale adempimento.

Alla Società verrà corrisposto il prezzo contrattuale del servizio regolarmente effettuato prima della risoluzione, detratte le penalità, le spese e i danni.

Al fine di recuperare penalità, spese e danni il Comune potrà rivalersi su eventuali crediti della Società nonché sulla cauzione, senza necessità di diffide o di autorizzazione della stessa.

In tutti i casi di risoluzione anticipata del contratto il Comune effettuerà, tramite propri periti, una stima dei beni e servizi forniti e/o da fornire e valuterà l'entità del danno subito.

Tale accertamento potrà essere, se richiesto, eseguito in contraddittorio con rappresentanti dell'impresa esecutrice e le risultanze dello stesso verranno verbalizzate e sottoscritte dai presenti.

Le spese occorrenti per l'eventuale risoluzione del contratto e consequenziali alla stessa saranno a totale ed esclusivo carico della Società.

In caso di risoluzione contrattuale, il Comune procederà all'incameramento della cauzione definitiva, salvo il diritto al risarcimento di tutti i danni eventualmente patiti, ivi compresa l'eventuale esecuzione in danno.

La risoluzione del contratto non pregiudica in ogni caso il diritto del Comune al risarcimento dei danni subiti a causa dell'inadempimento.

## **Articolo 12. Cauzione definitiva**

Ai sensi dell'art. 103 del Codice, l'Aggiudicatario dovrà versare una cauzione definitiva a garanzia di tutti gli obblighi ad esso derivanti dal presente capitolato.

La cauzione definitiva dovrà essere pari al 10% dell'importo contrattuale. Nel caso di ribasso di gara superiore al 10%, la garanzia richiesta sarà aumentata secondo quanto previsto dall'art. 103 del Codice. Qualora, in possesso della certificazione del sistema di qualità conforme alle norme della serie UNI CEI ISO 9001, rilasciata da Organismi Accreditati ai sensi delle norme UNI CEI EN 45000, potrà essere presentata una garanzia d'importo ridotto del 50%, producendo contestualmente, copia della certificazione suddetta.

La cauzione definitiva avrà durata pari a quella del relativo contratto, potrà essere svincolata ai sensi dell'art. 103, del predetto decreto e potrà essere effettuata mediante fidejussione bancaria o polizza assicurativa

rilasciata, rispettivamente, da Imprese esercenti l'attività bancaria prevista dal DPR 635/1956 o da Imprese di assicurazione autorizzate al ramo cauzioni ai sensi del DPR 449/1959, o anche da Società di intermediazione finanziaria iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D. Lgs. 385/1993 che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

La garanzia dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del codice civile nonché la sua operatività entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della Stazione appaltante.

La cauzione definitiva, comunque, deve permanere nella misura prevista dall'art. 103 del Codice sopra richiamato fino alla data di emissione del certificato di verifica di conformità di buon esito o di regolare esecuzione. La cauzione viene prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'appaltatore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salvo comunque il risarcimento del maggior danno.

La Stazione appaltante ha il diritto di valersi della cauzione per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per l'esecuzione delle prestazioni, nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'appaltatore. Ha, inoltre, il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto dall'appaltatore per le inadempienze derivanti dall'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori.

La Stazione appaltante può richiedere all'appaltatore la reintegrazione della cauzione ove questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo da corrispondere all'appaltatore.

### **Articolo 13. Tutela della privacy**

Il Comune, nella qualifica di "Titolare" dei trattamenti di dati personali, designerà l'Aggiudicatario come "Responsabile esterno del trattamento dei dati" fino alla scadenza naturale o anticipata dell'incarico oppure in qualsiasi momento a insindacabile giudizio del Comune stesso.

L'Aggiudicatario è tenuto a osservare quanto previsto dal regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e successiva disciplina nazionale di attuazione.

I dati trattati durante l'espletamento del servizio sono di esclusiva proprietà del Comune, che può disporne in qualsiasi momento.

L'Aggiudicatario e i suoi dipendenti e collaboratori sono vincolati al segreto d'ufficio.

Questi non possono comunicare o divulgare a terzi informazioni e notizie in relazione all'attività svolta o utilizzarle per fini diversi da quelli propri dello svolgimento del servizio.

Qualora l'Aggiudicatario individui altre Società per lo svolgimento di attività connesse, dovrà preventivamente informare il Comune, che provvederà alla relativa nuova nomina di "Responsabile esterno del trattamento dei dati".

Il Comune si riserva altresì il diritto di effettuare opportuni controlli o verifiche periodiche riguardo l'adequatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate e il pieno rispetto delle norme di legge.

La nomina a responsabile esterno del trattamento dei dati avrà durata fino alla scadenza contrattuale dopodiché dovrà essere esplicitamente rinnovata.

La nomina decadrà comunque automaticamente in caso di revoca o interruzione anticipata dell'incarico, oppure in qualsiasi momento ad insindacabile giudizio del Comune.

### **Articolo 14. Tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro**

Come previsto dalla determinazione n. 3/5.3.2008 dell'Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici, per tutelare la sicurezza nell'esecuzione degli appalti di servizi o forniture, l'analisi svolta al fine di individuare possibili "interferenze", cioè eventuali contatti rischiosi tra soggetti diversi sul luogo di lavoro, propedeutica alla eventuale predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (D.U.V.R.I.), ha evidenziato come le prestazioni oggetto dell'appalto di cui trattasi, alla data odierna, non causino sostanzialmente interferenze ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. da cui discende che il costo della sicurezza interferenze è pari a zero.

Considerata tuttavia la tipicità dinamica del suindicato documento di Cooperazione e Coordinamento dell'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi dovuti alle interferenze, sarà cura del



Responsabile del Procedimento analizzare la presenza possibile di interferenze durante lo svolgimento del contratto e procedere di conseguenza alla redazione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (D.U.V.R.I.).

#### **Articolo 15. Assicurazioni**

L'Aggiudicatario, prima di dare corso all'esecuzione del contratto dovrà essere provvisto di un'adeguata polizza assicurativa, totalmente esente da franchigia e di durata corrispondente a quella dell'affidamento, per la responsabilità civile per danni e per i rischi che possano derivare dall'esecuzione dello stesso.

Copia della polizza, conforme all'originale ai sensi di legge, dovrà essere consegnata anticipatamente all'avvio delle prestazioni alla Direzione Politiche delle Entrate, unitamente alla quietanza di pagamento del premio e successivi rinnovi per l'intera durata del contratto.

La copertura assicurativa comprende anche i danni causati dalle imprese subappaltatrici.

Qualora l'appaltatore sia un RTI sarà cura dell'impresa capogruppo curare gli adempimenti assicurativi ivi previsti.