



COMUNE DI VILLA CASTELLI

(Provincia di Brindisi)

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO per:

**PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI
PER L'ORGANIZZAZIONE DI DATI E PROCESSI
A SUPPORTO DELLA GESTIONE DELLE ENTRATE COMUNALI**

INDICE

- Art. 1 Oggetto del servizio
- Art. 2 Caratteristiche dei servizi richiesti
- Art. 3 Caratteristiche e funzionalità del software
- Art. 4 Obiettivo del servizio
- Art. 5 Luogo di svolgimento del servizio. Sportello al pubblico
- Art. 6 Portale del contribuente
- Art. 7 Pagamenti "PagoPA"
- Art. 8 Segnalazioni qualificate all'Agenzia delle Entrate
- Art. 9 Riscossione coattiva
- Art. 10 Condizioni del servizio
- Art. 11 Durata, rinnovo e proroga
- Art. 12 Valore del contratto e corrispettivo del servizio
- Art. 13 Modalità di pagamento del compenso
- Art. 14 Obblighi dell'affidatario
- Art. 15 Termini di realizzazione dei servizi. Supervisione, verifica e controllo dell'Amministrazione Comunale
- Art. 16 Direttive Comunali
- Art. 17 Personale
- Art. 18 Obblighi assicurativi e nei confronti dei lavoratori dipendenti
- Art. 19 Continuità del servizio e clausola sociale
- Art. 20 Riservatezza e segreto d'ufficio
- Art. 21 Prestazioni aggiuntive
- Art. 22 Cessione del contratto e subappalto
- Art. 23 Responsabilità, Assicurazione e Sinistri
- Art. 24 Inadempimenti, penalità e risoluzione del contratto
- Art. 25 Oneri per la sicurezza da interferenze
- Art. 26 Spese a carico della Ditta aggiudicataria
- Art. 27 Spedizione degli atti e spese connesse
- Art. 28 Recesso da parte del Comune
- Art. 29 Esecuzione in danno
- Art. 30 Deposito cauzionale definitivo (ax art.103 del D. Lgs n.50/2016)
- Art. 31 Stipulazione del contratto
- Art. 32 Obblighi particolari dell'affidatario ed uso del gestionale a seguito della scadenza del contratto
- Art. 33 Interruzione del servizio per cause di forza maggiore
- Art. 34 Fallimento dell'appaltatore
- Art. 35 Tracciabilità
- Art. 36 Controversie
- Art. 37 Norma finale

Art. 1
Oggetto del servizio

Oggetto della presente gara è l'**affidamento delle attività di supporto alla gestione (ordinaria o spontanea, accertativa e coattiva) per la riscossione delle entrate tributarie (ed eventualmente extratributarie-coattive), in affiancamento agli uffici comunali (nel rispetto della gestione diretta) mediante una piattaforma informatica (da fornirsi congiuntamente ai servizi), sviluppata in tecnologia web (fruibile attraverso internet), dotata di un "Portale per il Contribuente" ed integrata al sistema "PagoPA".**

Art. 2
Caratteristiche dei servizi richiesti

Oltre alla fornitura del software (secondo le caratteristiche di cui all'articolo successivo), i servizi che dovranno essere garantiti dall'affidatario, per ogni tipologia di tributo comunale, hanno per oggetto:

a) il servizio di supporto (*front-office e back-office*) per la gestione di tutte le attività inerenti i tributi comunali (IMU/ICI, TASI, TARI/TARSU, TOSAP, TARIG, ICP, DPA ed altre entrate tributarie comunali comunque denominate) consistenti nella:

- gestione dello sportello dei contribuenti, acquisizione, trattamento e/o caricamento delle differenti tipologie di pratiche (dichiarazioni, denunce, istanze di annullamento e/o rettifica in autotutela con contestuale predisposizione dell'eventuale documento di pagamento, istanze di rimborso, istanze di rateizzazione, ecc),
- supporto all'attività di accertamento ed alle altre attività legate alla gestione del servizio (conciliazione, pre-contenzioso e contenzioso);

b) la stampa, l'imbustamento, la predisposizione e la postalizzazione degli avvisi di pagamento, solleciti, accertamenti e ingiunzioni relativi a tutti i tributi ed entrate oggetto del presente servizio, comprensivi di bollettini postali o F24 e delle comunicazioni ai contribuenti che l'Ente riterrà opportuno allegare;

c) la spedizione, a cura e spese anticipate dell'affidatario che potrà avvalersi a tal fine di Poste Italiane e/o di soggetti analoghi autorizzati dalla competente autorità governativa all'esercizio dell'attività di recapito postale. **Le spese di spedizione saranno interamente rimborsate dal Comune**, secondo quanto previsto nell'articolo specifico del presente capitolato;

d) la rendicontazione di tutti i **pagamenti pervenuti al Comune che, si specifica, devono affluire direttamente sui conti intestati al Comune di Villa Castelli**, ad eccezione delle modalità di pagamento, come gli F24, per i quali la norma dispone diversamente. In tal senso, il Comune fornirà all'affidatario tutte le autorizzazioni necessarie per lo scarico dei flussi delle riscossioni;

e) la manutenzione (o costante bonifica) della banca dati tributaria;

f) il supporto alle attività finalizzate alla **riscossione coattiva** delle entrate tributarie sopra indicate e di altre eventuali entrate extra-tributarie (che il Comune, cioè, si riserva di affidare separatamente e successivamente). Per la riscossione coattiva (in alternativa alla gestione diretta) il Comune si riserva di poter affidare il flusso del carico coattivo *all'Agenzia delle entrate-Riscossione*, nel tracciato previsto da elaborarsi a cura dell'affidatario. Anche in questa ultima fase l'affidatario dovrà prestare tutto il supporto necessario, in affiancamento al Responsabile comunale del procedimento, al caricamento, agli eventuali sgravi, alle rendicontazioni ed a quant'altro necessario al completamento del procedimento legato all'obbligazione tributaria.

g) un adeguato supporto specialistico teso alla stesura dei regolamenti comunali.

Oltre a quanto sopra riportato i servizi richiesti dovranno garantire:

1. Il travaso dei dati dal sistema informatico già utilizzato dal Comune in quello di nuova implementazione, senza alcun onere aggiuntivo a carico del Comune;
2. L'adeguamento degli strumenti informatici di supporto per l'analisi delle banche dati del Comune o di Enti esterni e l'integrazione delle informazioni ivi contenute ai fini della identificazione di elementi utili per il recupero di materia imponibile.
3. L'identificazione e l'acquisizione al sistema informativo di qualsiasi dato, di fonte interna e esterna, utile ai fini della individuazione di elementi rilevanti per il recupero di materia imponibile (fonti interne:

anagrafe, urbanistica, attività produttive, ecc.; fonti esterne: catasto, anagrafe tributaria, camera di commercio, ecc);

4. la valorizzazione, nelle suddette attività di *front and back-office*, di forme comunicative rapide con il contribuente, come: *contact center* dedicato, gestito mediante supporto telefonico o via internet, via mail e soprattutto attraverso “*il portale per il contribuente*”;
5. la stampa estemporanea, per la contestuale notifica al contribuente, a fronte di richieste di definizioni e/o di rettifiche su avvisi spontanei, accertativi o coattivi, definiti con il contribuente in fase di sportello (*front-office*);
6. Il supporto e l’assistenza nell’eventuale fase di pre-contenzioso, in quella di eventuale accertamento con adesione e/o richieste di annullamento in autotutela;
7. la gestione degli interpellati;
8. la gestione del “portale del contribuente”;
9. l’integrazione con il sistema “*pagoPA*”.
10. Il supporto nella predisposizione delle memorie difensive a fronte di eventuali ricorsi proposti avverso gli atti accertativi emessi.

L’affidatario avrà il compito di programmare ed organizzare il servizio in maniera adeguata, nonché di provvedere al personale, sotto il profilo qualitativo e quantitativo, per la gestione dei volumi di attività e di dati previsti.

ATTIVITA’ ACCERTATIVA

Il servizio oltre che a garantire il supporto per la gestione spontanea (o corrente) di tutti i tributi comunali (principali e minori, comunque denominati e nessuno escluso) è volto altresì al supporto per l’espletamento delle attività di accertamento per il contrasto ed il recupero delle perdite d’entrata derivanti dell’evasione e dall’elusione legate all’ Imposta Comunale sugli immobili (ICI) e alla Tassa Smaltimento Rifiuti Solidi Urbani (TARSU) non ancora prescritte, all’Imposta Municipale propria (IMU), alla Tassa sui servizi indivisibili (TASI), alla tassa rifiuti (TARI) ed ai cosiddetti “tributi minori” (imposta sulla pubblicità, diritti sulle pubbliche affissioni, tassa occupazione spazi e aree pubbliche temporanea e permanente, tassa rifiuti giornaliera - TARSUG/TARIG).

A tal fine, e con particolare riferimento alle attività accertative, i servizi si svolgeranno secondo quanto di seguito indicato:

1) TRIBUTI PRINCIPALI: Imposta Municipale propria (IMU/ICI) - Tassa Sui Servizi Indivisibili (TASI) – Tassa Rifiuti (TARI/TARSU)

L’affidatario dovrà assicurare, d’intesa con il Funzionario Responsabile del Comune, l’esecuzione:

- a) di tutte le attività di supporto e propedeutiche all’individuazione di evasioni ed elusioni, necessarie all’accertamento di nuove posizioni tributarie o del relativo incremento, anche mediante l’utilizzo e l’incrocio di banche dati o informazioni comunque fruibili;
- b) delle attività finalizzate alla predisposizione dei solleciti (previsti dalla legge o dai regolamenti o ritenuti opportuni dal funzionario responsabile);
- c) di tutte le attività di supporto alla predisposizione degli avvisi di accertamento (intesa anche nella compilazione degli stessi, secondo il modello stabilito dal Comune di Villa Castelli) al fine di **consentirne l’immediata e tempestiva emissione a firma del Funzionario Responsabile del Comune**. Il modello dovrà recare obbligatoriamente tutti gli elementi richiesti dalle normative vigenti nonché le informazioni necessarie a facilitare il contribuente nella lettura e interpretazione della pretesa tributaria. Agli avvisi dovranno essere inclusi, a cura e spese dell’affidatario, i bollettini di pagamento precompilati e dovranno essere stampati, imbustati e postalizzati a cura dell’affidatario;
- d) del supporto alle attività di sportello (*front-office*) per la ricezione delle richieste di chiarimenti da parte dei contribuenti, nonché per l’acquisizione delle istanze di annullamento/rettifica, delle eventuali richieste di rateizzazione e di ogni altra pratica inerente;

- e) delle attività finalizzate all'adozione dei provvedimenti di annullamento, di sospensione o di rimborso, ove dovuti; in caso di adozione di provvedimento di rimborso, dovrà fornire supporto alla predisposizione degli atti necessari alla restituzione dell'eventuale corrispettivo dovuto al contribuente;
- f) di tutte le attività di supporto e propedeutiche per la riscossione coattiva esecutiva, con l'elaborazione del flusso di carico in formato ministeriale, compresa (in caso di adozione dell'ingiunzione fiscale) la gestione, la redazione, la stampa, l'imbustamento e la notifica (anche mediante servizio postale) degli atti di pagamento;
- h) dell'acquisizione e caricamento degli esiti di notifica, con ricerca delle anagrafiche, normalizzazione degli indirizzi ed aggiornamento anagrafico al fine di provvedere con immediatezza alla valida notifica;
- i) di tutti gli aggiornamenti relativi alle banche dati concernenti le imposte sugli immobili, anche mediante la bonifica di quelle fornite da fonti interne all'Amministrazione ed esterne, sulla base delle risultanze fornite da altri Enti;
- j) di tutte le attività di rendicontazione delle somme incassate dal Comune a seguito dei pagamenti eseguiti dai contribuenti, per ogni canale di pagamento previsto (bollettini postali, flussi F24 dall'Agenzia delle Entrate ed altri eventuali)
- k) delle attività di supporto per la verifica e **l'accertamento relativo alle aree fabbricabili** e più in generale agli **immobili privi di rendita**;
- l) la gestione del portale del contribuente;
- m) l'integrazione con il sistema "pagoPA".

2) TRIBUTI MINORI: Diritti Sulle Pubbliche Affissioni, Imposta sulla Pubblicità e Tassa Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche (TOSAP), Tassa Rifiuti Giornaliera (TARSUG/TARIG)

L'affidatario dovrà assicurare, d'intesa con Il Funzionario Responsabile del Comune, oltre al supporto per le analoghe attività dettagliatamente indicate al punto precedente riguardo ai "tributi principali" l'esecuzione:

- a) del censimento dell'intero territorio;
- b) del supporto alla ricezione delle denunce dei versamenti, la corretta imputazione e la conseguente rendicontazione;
- c) della verifica, anche attraverso sopralluogo, della rispondenza delle dichiarazioni dei contribuenti;
- d) il servizio di materiale affissione (e deaffissione) dei manifesti.

Art. 3

Caratteristiche e funzionalità del software

Il sistema informatico (o software o gestionale) da fornirsi dev'essere sviluppato in tecnologia web (fruibile attraverso internet) e deve integrare ogni tipo di informazione (o dato) disponibile (posizioni contributive e denunce di variazione, flussi anagrafici, flussi catastali, flussi di pagamento, tecnologie di rilevazione del territorio per la sovrapposizione con gli strumenti urbanistici) e che interagisca con il contribuente (attraverso specifico portale) al fine di una corretta definizione delle relative posizioni contributive.

volto alla gestione, in tutte le fasi, delle attività inerenti i tributi e le altre Entrate Patrimoniali, oltre alle evoluzioni normative in itinere sulla fiscalità locale.

Il servizio *hosting* del suddetto gestionale deve prevedere la gestione dei programmi e degli archivi da parte dell'affidatario su data server remoto, sotto la propria **diretta responsabilità per la conservazione dei dati**, per le **attrezzature informatiche**, l'**aggiornamento** e le **manutenzione del software**.

Il *software* deve consentire: l'importazione massiva e/o puntuale dei dati fruibili dai diversi portali, istituzionali e non (*SIATEL*, *SISTER*, portali di pagamento, ecc.), le consultazioni via web degli stessi, l'estrazione dati e la produzione degli *output* ministeriali necessari all'aggiornamento di basi-dati tributi (ad esempio, ex DM 26/04/1994 in materia di trasmissioni per ICP, DPA e TOSAP o ex Legge Finanziaria 2017 per la trasmissione delle unità immobiliari TARI), sollevando il Comune dall'eventuale acquisto di ulteriori hardware dalle specifiche caratteristiche, oltre che dalla acquisizione di licenze o altri aggiornamenti software, necessari al corretto funzionamento delle procedure oggetto del presente bando.

Le procedure saranno pertanto rese utilizzabili su qualunque stazione di lavoro connessa ad *internet* senza alcuna altra installazione.

L'aggiudicatario dovrà farsi carico di istruire gli operatori comunali per l'utilizzo delle procedure anche fornendo il manuale tecnico del *software*.

L'accesso al sistema dovrà essere regolato da procedure di *login* e profili differenziabili nelle funzioni e informazioni cui ogni tipologia di utente potrà accedere.

Le attività di mantenimento dovranno garantire la piena disponibilità del sistema nel rispetto degli standard di sicurezza e performance adeguate, l'aggiornamento evolutivo e legislativo da apportare sulle procedure.

L'aggiudicatario si deve fare carico degli eventuali aggiornamenti tecnici e legislativi dei supporti informatici e dei servizi erogati. Contestualmente, l'aggiudicatario deve procedere alla formazione del personale comunale al fine di rendere agevole l'utilizzo degli strumenti informatici concessi in uso, nonché l'accesso diretto alla banca dati con tutta la documentazione che la descrive. La formazione deve consentire agli addetti comunali di ottenere, in maniera autonoma, specifiche estrazioni dalla banca dati completa, in modo da ottenere informazioni che interessano all'Ufficio Tributi o all'Amministrazione Comunale.

E' da prevedere, a scopi di archivio storico, con cadenza periodica, almeno trimestrale, una esportazione completa delle banche dati tributarie attualizzate alla data dell'esportazione.

TIPOLOGIA DI ENTRATE DA GESTIRSI COL SOFTWARE

Il software deve essere in grado di gestire tutte le entrate oggetto del presente, ovvero:

TARSU/TARI, TASI, ICI/IMU (o altre eventuali denominazioni), TOSAP (Tassa Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche), TARIG (Tassa rifiuti giornaliera), DPA (Diritti sulle pubbliche affissioni), ICP (Imposta Comunale sulla Pubblicità) Passi Carrabili ed inoltre - per le possibili ulteriori entrate eventualmente affidate - *oneri urbanistici, sanzioni per violazioni al C.d.S. ed altre entrate del Comune patrimoniali e non (extratributarie).*

FUNZIONALITA' DEL SOFTWARE

In via più il *software* deve consentire:

- il caricamento di banche dati fornite dal Comune (estratte dai sistemi informativi in uso);
- l'integrazione dei dati con le soluzioni informatiche in uso presso gli altri uffici del Comune;
- l'invio telematico, da parte dei contribuenti e degli intermediari autorizzati, delle dichiarazioni, variazioni, denunce, con la possibilità del contestuale aggiornamento in tempo reale della banca dati dell'Ente, previa validazione da parte dell'operatore, e dell'integrazione con il protocollo generale del Comune;
- **l'acquisizione e l'integrazione** (nel rispetto dell'art. 50 del Codice dell'Amministrazione Digitale, di cui al D. Lgs. 7/03/05 n. 82, come successivamente modificato ed integrato) di **tutti i dati fruibili attraverso i portali "SIATEL"** (informazioni sui contribuenti, dichiarazioni reddituali, atti del registro, versamenti F24, dichiarazioni di successione, contratti di locazione, elenchi utenze, ecc), **"SISTER"** (accatastamenti, consultazioni, estrazioni, ecc) e di altri portali istituzionali (Camera di Commercio, Poste Italiane, Agente nazionale delle riscossioni, ecc.);
- la gestione ed il controllo delle quote inesigibili e delle relative comunicazioni, trasmesse dalle società del gruppo ex Equitalia e dagli Agenti della Riscossione o da altri soggetti subentrati nel tempo agli stessi nell'esercizio delle loro funzioni, secondo le previsioni e le scadenze di legge;
- la gestione, la raccolta, l'archiviazione ed il controllo di ogni atto, documento, cartella, elenco o simili inerenti le procedure di riscossione in carico alle società del gruppo ex Equitalia e agli Agenti della Riscossione o ad altri soggetti subentrati nel tempo;
- la gestione e la bonifica telematica dell'anagrafe unica dei soggetti e degli oggetti;
- la generazione dei flussi dei dati relativi alle entrate gestite per le trasmissioni obbligatorie (per esempio, relativi alle riscossioni di Imposta Comunale sulla Pubblicità, Diritto sulle Pubbliche Affissioni e Tosap, ex DM 26/04/1994; o relative alla TARI ai sensi dell'art. 1, commi 106, 107 e 108 della Legge Finanziaria 2007);
- la gestione della rendicontazione dei pagamenti eseguiti con bollettini postali e bancari, a mezzo F24, RID e con altri mezzi di pagamento messi a disposizione dal mercato;
- la rendicontazione degli incassi e la loro contabilizzazione;
- la trasmissione massiva dei dati relativi ai rimborsi e riversamenti IMU/TASI/TARI ed eventuali regolazioni contabili, secondo le specifiche tecniche ministeriali, nell'apposito portale del federalismo fiscale;
- la gestione dei rimborsi e dei discarichi;
- il *data-entry* ovvero la digitalizzazione e la scannerizzazione (o lettura con supporto ottico) delle dichiarazioni/comunicazioni pervenute su supporto cartaceo;

- l'integrazione dei dati derivanti dalla digitalizzazione del cartaceo con i dati di analogia natura, già presenti su supporto informatico, in possesso dell'ufficio e/o derivanti da soggetti terzi;
- l'elaborazione e la conservazione sostitutiva, a norma di legge, degli atti di accertamento e/o liquidazione e/o contestazione per dichiarazioni infedeli, incomplete, inesatte o per rettificare la dichiarazione presentata dal contribuente;
- la generazione automatica, previa opportuna bonifica della banca dati dell'ufficio ed integrazione con fonti esterne di dati, di un elenco di anomalie;
- la generazione degli avvisi di accertamento, nonché la gestione degli accertamenti medesimi con la possibilità di creare *ex-novo*, modificando e annullando quelli già esistenti, la gestione dei bollettini per i relativi versamenti;
- la possibilità di gestire le attività propedeutiche o deflative del procedimento di accertamento (questionari, inviti al contraddittorio, avvisi bonari, accertamento con adesione, ravvedimento operoso); la possibilità di gestire la notifica degli atti a mezzo posta elettronica certificata e firma digitale degli stessi da parte dei funzionari responsabili.
- la gestione delle singole fasi della riscossione coattiva, mediante la predisposizione di liste di carico e dei ruoli massivi, previa acquisizione in banca dati degli estremi di notifica degli atti prodromici, secondo i tracciati ministeriali al tempo vigenti, ovvero di liste di carico per l'attivazione delle procedure di elaborazione, sottoscrizione, stampa e spedizione di ingiunzioni fiscali da parte dell'Ente;
- la bollettazione massiva degli avvisi di pagamento delle entrate, eventualmente preceduta o sostituita, su richiesta dell'Ente, da avvisi bonari o inviti di pagamento, secondo una o più modalità a scelta del contribuente (e-mail, avviso cartaceo, ecc);
- l'emissione massiva dei solleciti di pagamento ai contribuenti che non hanno ottemperato ai pagamenti entro la data fissata dall'Ente, preceduti da avvisi bonari o solleciti di pagamento in formato elettronico, secondo una o più modalità a scelta del contribuente (e-mail, avviso cartaceo, ecc);
- la gestione della bollettazione delle entrate oggetto di affidamento, mediante la stampa, l'imbustamento e la spedizione, a cura e spese dell'affidatario (da rimborsarsi secondo quanto specificato all'art. 29 del presente capitolato), che potrà avvalersi, ai fini della spedizione, di Poste Italiane e/o di soggetti analoghi autorizzati dalla competente autorità governativa all'esercizio dell'attività di recapito postale, di bollettazioni distinte per ciascuna entrata (ovvero, su richiesta dell'Ente, di un unico documento di pagamento) completi di note informative e di un numero adeguato di bollettini di c/c postale e/o moduli bancari e/o modelli F24, per consentire anche l'eventuale pagamento dilazionato delle somme dovute;
- gestione e conservazione sostitutiva a norma, attraverso idonee ed innovative soluzioni informatiche, dei documenti amministrativi informatici, sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata, delle copie digitali e delle copie analogiche degli stessi, contrassegnati ovvero sottoscritti secondo le norme al tempo vigenti, delle comunicazioni di ogni tipo e delle notificazioni ai cittadini/contribuenti – persone fisiche e giuridiche, imprese e professionisti - che hanno eletto domicilio digitale e/o sono inseriti in pubblici elenchi o indici, secondo le norme al tempo vigenti.
- integrazione con il **sistema PagoPA** di tutte le entrate oggetto di affidamento, sia con riferimento all'import dei flussi (rendicontazioni pagamenti utenti) che con riferimento all'export dei flussi (liste di carico contribuenti) con modalità completamente automatizzate, con aggiornamento giornaliero di entrambi i flussi secondo i dettagli di cui all'articolo specifico del presente capitolato.
- Interazione con i contribuenti e/o con propri intermediari delegati (professionisti o Centri Autorizzati di Assistenza Fiscale) attraverso il **postale del contribuente**. In particolare, il "Portale del Contribuente" dovrà essere collegato direttamente al software consentendone all'interessato la fruizione delle informazioni di propria competenza secondo i dettagli di cui all'articolo specifico del presente capitolato.

Art. 4

Obiettivo del servizio

L'efficienza dell'integrazione complessiva dei servizi a supporto degli uffici comunali, in termini di organizzazione dei dati (mediante il *software* proposto) e dei correlati processi tecnico-amministrativi, costituirà il punto di forza dell'affidamento.

In particolare, gli obiettivi che l'Amministrazione Comunale intende raggiungere mediante l'affidamento dei servizi di supporto di cui all'art. 1 sono i seguenti:

- assicurare un efficace governo del **sistema informativo delle entrate locali**, anche attraverso l'implementazione di modalità di gestione dei servizi di accertamento e delle attività connesse, ispirate ai principi di efficacia ed efficienza;
- implementazione ed arricchimento costante delle banche dati comunali in modo da associare all'oggetto della tassazione il maggior numero di informazioni utili alla verifica delle fattispecie necessarie a definire una **corretta tassazione**;
- **incrementare il gettito tributario ordinario** attraverso lo studio e le analisi dei dati del sistema informativo, specificatamente mediante l'accertamento di tutte le fattispecie di evasione totale e/o parziale;
- instaurare una relazione con i cittadini improntata alla trasparenza ed all'ascolto, in collaborazione con le diverse Amministrazioni Pubbliche, i professionisti e le associazioni di categoria, mediante lo sviluppo ed il potenziamento canali informativi e di assistenza dedicati (*call-center* e *contact center*) secondo la più moderna e idonea tecnologia, la diffusione e la valorizzazione del **"portale del contribuente"**. Lo sviluppo ed il miglioramento delle funzionalità relative al portale del contribuente, insieme al costante contrasto all'evasione, rappresentano gli obiettivi principali dell'affidamento in oggetto.
- Divulgazione delle informazioni ai titolari
- Attivare e sviluppare la compartecipazione all'attività di controllo dell'Agenzia delle Entrate al fine di contribuire all'attività di contrasto all'evasione fiscale anche al fine di incrementare le entrate comunali da impiegarsi in azioni di politica sociale.

Art. 5

Luogo di svolgimento del servizio. Sportello al pubblico

Le prestazioni saranno erogate presso i locali comunali.

L'affidatario dovrà essere operativo all'interno dei locali che lo ospitano entro 15 giorni dalla sottoscrizione del contratto. L'ufficio dovrà essere gestito in modo funzionale al ricevimento dell'utenza e dotato di tutti i servizi necessari all'espletamento di tutte le attività. Il collegamento telefonico e telematico sarà garantito a cura del Comune.

L'ufficio dovrà restare aperto al pubblico sulla base delle aperture stabilite e concordate con il Funzionario Responsabile del Comune e comunque **per almeno 11 ore settimanali** distribuite su quattro giorni settimanali di cui uno pomeridiano (es. lunedì, martedì e venerdì dalle 9,00 alle 12,00 e giovedì dalle 16,30 alle 18,30).

Lo sportello dev'essere potenziato **valorizzando al massimo la gestione e l'uso del "Potale del Contribuente"**, quale servizio innovativo e strategico, diretto sia al miglioramento del servizio al cittadino (24/24 ore) sia alla riduzione dei costi di gestione.

La società aggiudicataria dovrà eleggere domicilio a tutti gli effetti del contratto e per tutti gli effetti di legge presso la sede di cui al presente articolo ed ogni comunicazione (lettera, invito, diffida, intimazione, ecc.) o notificazione fatta presso l'ufficio si intenderà fatta alla società aggiudicataria.

Art. 6

Portale del contribuente

In un'ottica di partecipazione fattiva e trasparente, il Contribuente (o soggetto delegato, come CAF, professionisti, patronati, ecc.) deve poter accedere direttamente, on line (via internet), alle proprie informazioni contributive, rilevandone immediatamente la propria posizione. In tal senso, il "Portale del Contribuente" dovrà essere collegato direttamente con il sistema integrato (*software gestionale*) dei tributi e deve essere conforme alla normativa relativa ai siti web delle Pubbliche Amministrazioni (es. Linee guida per i siti web delle P.A., Codice dell'Amministrazione Digitale, ecc.).

L'accesso al servizio per i contribuenti o da parte di soggetti dagli stessi delegati, dovrà essere sempre totalmente gratuito e raggiungibile direttamente dal sito istituzionale del Comune, e deve consentire la registrazione per l'accesso con modalità online oppure attraverso richiesta presso gli uffici preposti. Il sistema dovrà possedere le tecnologie per consentire l'accesso, senza duplicare la registrazione, a tutti i cittadini del Comune già in possesso del codice SPID.

Il Contribuente (o soggetto delegato) dovrà avere la possibilità di apportare modifiche alla propria posizione immobiliare e tributaria segnalando anomalie ed eventualmente allegando documentazione a supporto (atti di compravendita, successioni, vulture, versamenti, ecc.), prevedendone la possibilità di ri-elaborazione e stampa del documento di pagamento (in autoliquidazione) e di ristampa degli atti accertativi e coattivi. Infine, il collegamento diretto del "portale del contribuente" al gestionale dei tributi, dovrà consentire di effettuare i pagamenti nella modalità prevista dal sistema "PagoPA".

L'affidatario dovrà supportare il Comune nella gestione operativa del "portale del contribuente", senza alcun onere aggiuntivo, supportando l'ufficio nel perfezionamento dalle abilitazioni agli accessi richiesti da parte dei contribuenti.

Art. 7 Pagamenti "PagoPA"

Come puntualizzato in precedenza, il software (come caratteristiche e funzionalità), oltre a prevedere la gestione del portale del contribuente, deve consentire l'integrazione con il sistema "PagoPA" riguardo a tutte le entrate oggetto di affidamento, sia con riferimento all'import dei flussi (rendicontazioni pagamenti utenti) che con riferimento all'export dei flussi (liste di carico contribuenti) con modalità completamente automatizzate, con aggiornamento giornaliero di entrambi i flussi.

L'affidatario dovrà supportare l'ufficio comunale in ogni attività necessaria all'attivazione e alla gestione del Portale dei pagamenti "PagoPA", ai sensi del D.L. n. 179/2012 e s.m.i., dei relativi provvedimenti attuativi e delle circolari dell'AgID (Agenzia per l'Italia Digitale), mediante integrazione della piattaforma informatica realizzata per l'Ente con il sistema del "Nodo dei Pagamenti SPC". L'affidatario opererà quale "Intermediario ovvero Partner tecnologico" del Comune/Ente creditore.

L'affidatario sarà designato dall'Ente presso l'AgID, quale Intermediario ovvero Partner Tecnologico, per la gestione del nodo dei pagamenti di "PagoPA". Il Comune non dovrà sostenere alcun costo aggiuntivo, né una tantum né come canone fisso, né come commissione percentuale sul transato, per le entrate oggetto di affidamento. Il servizio comprenderà:

- l'assistenza informatica del software, nonché la manutenzione correttiva ed evolutiva del software di collegamento a "PagoPA", a seguito di cambiamenti della normativa e delle specifiche software di collegamento a PagoPA".
- i costi di caricamento dei pagamenti;
- i costi per le singole transazioni effettuate dai cittadini utilizzando il sistema "PagoPA";
- i costi per la conservazione sostitutiva a norma delle ricevute di pagamento.

inoltre, l'integrazione con "PagoPA" dovrà consentire, a fronte di eventuali successivi e separati affidamenti, decisi dal Comune:

- l'integrazione con altri servizi, quali l'anagrafe, il catasto, l'invio digitale agli uffici comunali interessati di dichiarazioni, istanze e richieste di eventuali rateizzazioni - rimborso - compensazioni ed altro;
- la condivisione dei dati riguardanti i pagamenti gestiti dai software di back-office con il portale realizzato; tale condivisione deve garantire la disponibilità di dati aggiornati in tempo reale senza la necessità di alcuna procedura di sincronizzazione;
- l'acquisizione, nel portale comunale realizzato dall'affidatario, delle distinte di pagamento elaborate da altri software secondo le specifiche di collaborazione applicativa definite dall'affidatario;
- possibilità di gestire i pagamenti spontanei su richiesta dell'ente;
- la semplificazione per le operazioni di pagamento attraverso il sistema "PagoPA", accedendo dal portale comunale realizzato dall'affidatario;
- la visualizzazione contestuale, nel portale dell'Ente realizzato dall'affidatario, di tutti i pagamenti da effettuare e/o di quelli già effettuati attraverso "PagoPA" o attraverso gli altri canali di pagamento (F24, bollettini postali, carte di credito, ecc.);

Art. 8 Segnalazioni qualificate all'Agenzia delle Entrate

Nel rispetto dell'atto di indirizzo prefissato dall'Amministrazione Comunale (Delibera G.C. n. 111 del 08/10/2018), l'affidatario dovrà assicurare, d'intesa con l'Amministrazione e/o del Funzionario Responsabile comunale, l'adempimento degli obblighi posti in materia di segnalazioni all'Agenzia delle Entrate, finalizzate alla compartecipazione all'accertamento dei tributi statali (nel rispetto dell'ultimo Protocollo d'Intesa, datato 17 maggio 2018, sottoscritto tra Agenzia delle Entrate, Guardia di Finanza e Anci Puglia), derivanti da "posizioni soggettive in relazione alle quali sono rilevati e segnalati atti, fatti e negozi che evidenziano, senza ulteriori elaborazioni logiche, comportamenti evasivi ed elusivi" (cfr. guide operative Agenzia delle Entrate).

Art. 9

Riscossione coattiva delle entrate tributarie ed extra-tributarie

In relazione alla lettera g), art. 2 del presente capitolato, riguardo alla riscossione coattiva, secondo quanto prefissato nell'atto di G.C. sopra richiamata, il Comune si riserva di poter procedere sia in via diretta (a mezzo di ingiunzione fiscale di cui al R.D. 639/1910) sia ricorrendo allo strumento del ruolo e quindi mediante affidamento delle liste coattive (esecutive) all'Agente Nazionale della Riscossione (rif. D.L. 193/2016, convertito in L. 225/2016)

In relazione ai servizi di supporto per la riscossione coattiva le attività da espletarsi consistono nella:

- elaborazione delle liste di carico coattive relative alle **entrate tributarie** ovvero predisposizione della relativa minuta di ruolo coattivo da trasmettere all'agente nazionale per la riscossione coattiva (oggi, Agenzia delle entrate-Riscossione);
- presa in carico di altre liste di carico (nell'ipotesi di **entrate extra-tributarie** che il Comune si riserva di affidare successivamente e separatamente), rinvenienti dalla gestione di altri settori funzionali diversi dall'ufficio tributi (p. es.: violazioni al codice della strada provenienti dell'ufficio di polizia municipale, oneri concessori provenienti dall'ufficio tecnico-urbanistico ed altri) per l'analogo supporto specificato al punto precedente;
- notifica a tutti i contribuenti dell'ingiunzione fiscale (nell'ipotesi di gestione diretta) in cui dovranno essere indicati tutti gli elementi identificativi del credito richiesto. L'ingiunzione deve indicare inoltre l'ubicazione degli uffici comunali, il numero di telefono e fax e l'indirizzo di posta elettronica ed ogni altra indicazione che si ritenga utile per il contribuente. Tale atto deve essere formulato dettagliatamente in modo da consentire una facile lettura degli elementi impositivi cui si riferisce e deve specificare le forme di pagamento a disposizione del contribuente e deve contenere in allegato il bollettino per il versamento in conto corrente postale intestato al Comune di Villa Castelli;
- attivazione e gestione di tutte le procedure di cui alla vigente normativa (oggi, Titolo II del D.P.R. 602/1973) tramite soggetti la cui idoneità allo svolgimento delle specifiche funzioni è stata conseguita con le modalità previste dall'art.42 del D.Lgs 13/4/1999 n. 112, che saranno nominati dalla Stazione Appaltante Funzionari Responsabili per la riscossione;
- Riscossione e Rendicontazione delle somme riscosse;
- Acquisizione dei provvedimenti di discarico, sospensione, dilazione emessi dall'Ente;
- Predisposizione delle comunicazioni di inesigibilità secondo le tempistiche e le procedure previste dagli art. 19 e 20 del D.lgs 112/99;
- Gestione dell'attività di front-office.

Per le partite che dovessero risultare inesigibili, anche a seguito di provvedimenti di discarico emessi dal Comune, spetterà alla ditta appaltatrice il rimborso delle spese di notifica e delle spese esecutive eventualmente sostenute per come previsto dal D.M. 21/11/2000.

Tali spese, previa rendicontazione, saranno liquidate entro 60 giorni dalla data di fatturazione all'Ente.

Art. 10

Condizioni del servizio

Il progetto tecnico e l'offerta economica che i concorrenti formuleranno per la partecipazione alla gara, dovranno tener conto delle possibilità di variazione dei dati di riferimento del valore dell'appalto indicato, in via presuntiva, nel disciplinare di gara.

Nella elaborazione del progetto e nell'espletamento del servizio stesso si dovrà, altresì, tenere conto delle seguenti condizioni minime:

1. L'affidatario avrà il compito di organizzare l'ufficio in maniera adeguata a gestire la quantità di dati previsti ed a provvedere alla struttura tecnologica da utilizzarsi. Tale struttura sarà gestita dall'affidatario a proprie totali cure, responsabilità e spese, con personale adeguatamente qualificato e/o appositamente formato presso la sede comunale (Ufficio Tributi);
2. L'affidatario ha l'obbligo di svolgere tutte le attività affidategli con propri capitali, mezzi, personale e con organizzazione a proprio rischio. L'affidatario è inoltre obbligato al rispetto, oltre che delle norme del presente capitolato, di tutte le disposizioni di legge vigenti in materia, relative alle entrate oggetto di affidamento, nonché delle disposizioni contenute nei relativi regolamenti comunali e nei provvedimenti approvati o assunti dagli organi di governo (deliberazioni) e di gestione (determinazioni) dell'Ente;
3. La società aggiudicataria è tenuta a provvedere in modo diligente e costante al miglior funzionamento del servizio. Nell'ambito dell'autonomia organizzativa, la società aggiudicataria dovrà predisporre e svolgere ogni attività ritenuta necessaria per conseguire i migliori risultati possibili, previa intesa e programmazione con l'Amministrazione. L'attività dell'affidatario deve essere improntata a principi di efficacia, efficienza, economicità, semplificazione, trasparenza e buon andamento.

Art. 11

Durata, rinnovo e proroga

L'appalto ha decorrenza dall'1/01/2019 al 31/12/2023, per cinque anni, e comunque a partire dalla data di stipula del contratto.

Il Comune si riserva, nel rispetto della vigente normativa, la facoltà di prorogare il contratto, alle medesime condizioni in essere, per il tempo strettamente necessario all'espletamento della nuova gara ed al conseguente affidamento del servizio al nuovo fornitore. L'aggiudicatario del servizio si impegna ad accettare le eventuali proroghe tecniche necessarie per l'indizione della nuova procedura di affidamento.

Il Comune si riserva la facoltà, in seguito all'aggiudicazione definitiva, di dare l'avvio al servizio nelle more della stipulazione del contratto, qualora ricorrano le circostanze di cui al medesimo art. 32, comma 8. La consegna in via d'urgenza dovrà essere comprovata da apposito verbale.

Il Comune si riserva di procedere, a suo insindacabile giudizio, ad una revisione dell'affidamento, nelle ipotesi di entrata in vigore di norme legislative o regolamentari che determinino la modifica delle disposizioni normative tributarie vigenti, ovvero l'abrogazione di uno o più tributi locali, o ancora l'introduzione di nuove forme di prelievo locale rispetto a quelle attualmente vigenti, che determinino una variazione dell'imposizione. Al termine dell'incarico l'affidatario dovrà consegnare al Comune (o all'eventuale subentrante) tutti gli atti pendenti e/o incorso di formalizzazione per consentire il proseguimento degli stessi, entro il termine perentorio di giorni 30. Entro tale termine lo stesso affidatario dovrà consegnare al Comune tutti gli archivi informatici (database) prodotti, secondo il formato elettronico che lo stesso Comune comunicherà.

Art. 12

Valore del contratto e corrispettivo del servizio

Il valore presunto del contratto è pari a complessivi € **462.651,30** (Euro Quattrocentosessantaduemila-seicentocinquantuno/30) IVA esclusa, ovvero € 92.530,26 annue moltiplicato per cinque anni (intera durata del contratto).

La stima del valore suddetto, che costituirà il compenso (o corrispettivo o aggio) presunto per i servizi prestati (come dal presente capitolato), è stata effettuata considerando:

- una parte fissa (in remunerazione forfettaria di tutti i costi fissi del servizio, come le spese del personale e del software), **non soggetta a ribasso**, stimata definitivamente in € 55.000,00 annue, IVA esclusa;
- una parte variabile (legata principalmente all'attività di recupero - accertativo e/o coattivo - e alla gestione dei tributi minori), **soggetta a ribasso**, stimata inizialmente in € 37.530,26 annue, IVA esclusa, secondo le seguenti percentuali delle corrispondenti riscossioni realizzate nel triennio 2015, 2016 e 2017:

attività corrente tributi minori (TOSAP, ICP, DPA, TARIG)	10,00
Attività accertativa su tutti i tributi (principali e minori)	27,00
recupero coattivo (per tutte le entrate affidate)	9,00

Il corrispettivo sarà dunque calcolato aggiungendo alla parte fissa sopra indicata la parte variabile secondo le percentuali offerte in sede di gara da applicarsi sulle somme effettivamente riscosse (per le corrispondenti tipologie di entrate nel prospetto di cui sopra) e rendicontate al Comune.

Il corrispettivo su recupero coattivo sarà riconosciuto solo se realizzato con ingiunzione fiscale (ex R.D. 539/1910). In caso di recupero a mezzo agente nazionale delle riscossioni (oggi, Agenzia delle Entrate-Riscossione) sarà riconosciuto solo l'aggio relativo alla eventuale correlata attività di accertamento (e quindi solo sulle entrate tributarie).

Il corrispettivo sarà liquidato a seguito dell'emissione di fattura secondo il successivo articolo. Alle fatture da liquidare, la ditta dovrà accompagnare **una rendicontazione analitica degli incassi** relativi al periodo fatturato. Dal computo dell'aggio sono esclusi gli incassi per recupero spese e le riscossioni delle addizionali dei tributi non di competenza comunale.

Non sono previsti compensi per gli eventuali introiti realizzati dal Comune a seguito delle "segnalazioni qualificate".

Art. 13

Modalità di pagamento del compenso

Il pagamento del compenso, stabilito ai sensi del precedente articolo, verrà effettuato in favore della Ditta affidataria, in n. 4 rate trimestrali posticipate, su presentazione di apposita fattura e correlata rendicontazione. L'importo della fattura trimestrale sarà data, pertanto, dalla rata fissa (pari ad € 13.750,00, oltre IVA come per legge) e dalla rata variabile determinata dall'applicazione delle percentuali di aggio, definite in sede di gara, ai differenti incassi rendicontati (relativi al periodo di fatturazione) di cui alla tabella del precedente articolo.

Art. 14

Obblighi dell'affidatario

Lo svolgimento delle attività di supporto (organizzazione dei dati e supporto nei processi tecnico-amministrativi), oggetto del presente capitolato, è unico e inscindibile ed è affidata in esclusiva all'impresa aggiudicataria. L'incarico sarà svolto dall'affidatario a proprio rischio di impresa, quindi con propri capitali, mezzi, organizzazione e personale, in regola con la normativa vigente in materia.

Il servizio di supporto dovrà essere svolto dall'affidatario con la massima puntualità, sollecitudine e cortesia nei confronti degli utenti, assicurando sempre l'efficienza e la funzionalità del servizio nel rispetto dell'organizzazione di lavoro dell'Ente restando in capo allo stesso il controllo sul soggetto esterno, nonché il potere di emettere direttive necessarie al miglioramento del servizio.

Tutti i servizi di supporto di cui al presente appalto dovranno essere conformi a quanto stabilito dalle normative che regolano la gestione dei tributi ed in particolare quella dei tributi specifici, tenendo presenti, altresì, tutte le note interpretative riguardo all'applicazione delle singole norme, diramate dall'Agenzia delle Entrate, MEF nel corso degli anni (circolari, risoluzioni, ministeriali, ecc.), oltre ai tutti i Regolamenti del Comune di Villa Castelli.

Art. 15

Termini di realizzazione dei servizi.

Supervisione, verifica e controllo dell'Amministrazione Comunale

Stante la natura dei servizi forniti, nella presentazione dell'offerta l'aggiudicatario deve necessariamente garantire il rispetto dei termini di realizzazione dei servizi affidati (come descritti nel capitolato) onde consentire all'Ufficio Tributi il rispetto delle scadenze di legge.

L'affidatario nell'espletamento dei servizi di supporto opera in modo coordinato con gli Uffici Comunali, fornendo agli stessi la collaborazione richiesta in base alle proprie competenze.

L'Ufficio Comunale competente per materia, curerà i rapporti con la ditta, svolgendo funzione di indirizzo e sovrintenderà la gestione vigilando sulla correttezza degli adempimenti, in applicazione delle vigenti norme di legge, regolamenti e capitolato.

L'Amministrazione Comunale si riserva il diritto di eseguire, a sua cura e spese, in ogni momento, ispezioni, verifiche e controlli sulle procedure dell'affidatario, al fine di accertare il regolare andamento del servizio.

La società affidataria dovrà tenersi a disposizione degli uffici comunali per ogni controllo che sarà ritenuto opportuno, la stessa è tenuta a sottoporsi a tutti i controlli amministrativi, statistici e tecnici che il Comune riterrà opportuno eseguire o far eseguire e a fornire al Comune tutte le notizie ed i dati che le saranno richiesti, nei termini stabiliti dallo stesso richiedente. Per detti controlli la società affidataria dovrà mettere a disposizione tutta la documentazione richiesta presso i suoi uffici.

Ove siano accertati fatti, comportamenti od omissioni, che costituiscano violazione di un dovere dell'aggiudicatario per l'efficiente gestione del servizio e di ogni altro dovere derivante dal presente capitolato, nonché violazioni di leggi e regolamenti che possano condurre a disservizi, il Comune contesterà gli addebiti, prefiggendo un termine congruo e comunque non inferiore a 7 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione, per eventuali giustificazioni.

Se l'aggiudicatario non provvede a giustificarsi, ovvero se le giustificazioni, a parere del Comune, non risultassero valide, all'aggiudicatario saranno irrogate le penalità di cui al presente capitolato, fatte salve le ipotesi di risoluzione previste dal successivo articolo.

Le eventuali contestazioni dovranno essere notificate all'affidatario mediante lettera raccomandata A.R., oppure PEC o fax, nella quale dovranno essere elencate analiticamente le motivazioni degli eventuali rilievi mossi.

Il riscontro delle contestazioni notificate, potrà essere effettuato in contraddittorio tra le parti interessate, entro e non oltre 15 giorni dalla data di ricevimento della sopra citata raccomandata A/R. oppure PEC o fax.

Art. 16

Direttive Comunali

Il Comune eserciterà il controllo sull'affidatario attraverso il Funzionario Responsabile del Comune, con funzione di supervisione e controllo sul puntuale adempimento degli obblighi contrattuali.

L'affidatario dovrà individuare un proprio rappresentante al fine di tenere costantemente i contatti con la Direzione del Servizio Tributi. Il rappresentante designato sarà abilitato come utente per l'accesso ai portali istituzionali (a cura del Funzionario Responsabile del Comune, già amministratore dei diversi sistemi) al fine di consentire la realizzazione dell'obiettivo del servizio.

Art. 17

Personale

Il personale dell'affidatario agirà sotto la diretta ed esclusiva responsabilità dell'affidatario medesimo.

La società affidataria dovrà disporre di personale e mezzi adeguati a garantire il regolare e corretto funzionamento delle attività di supporto, attraverso l'impiego delle necessarie figure professionali.

Il personale destinato al servizio dovrà essere adeguatamente formato e qualificato a cura e spese dell'affidatario e comunque qualitativamente idoneo allo svolgimento dell'incarico in numero non inferiore a quello dichiarato in sede di offerta nel progetto tecnico; dovrà, inoltre, essere quantitativamente sufficiente a garantire la gestione delle attività oggetto del presente capitolato. Tutti gli addetti dovranno essere muniti di tesserino di riconoscimento con fotografia da tenere in vista durante l'esercizio dell'attività. I rapporti con il pubblico dovranno essere gestiti con cortesia e le richieste dovranno essere soddisfatte con la maggior sollecitudine possibile.

L'Affidatario si impegna ad integrare immediatamente il personale che dovesse risultare assente, a richiamare e, se del caso, a sostituire i dipendenti che non osservassero una condotta irreprensibile, moralmente ineccepibile.

Gli oneri diretti ed indiretti per il personale impiegato saranno a completo ed esclusivo carico dell'affidatario in quale si obbliga ad applicare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, le condizioni previste dai contratti collettivi di lavoro di categoria e dagli eventuali accordi integrativi vigenti, senza alcun onere di qualsiasi tipo per l'Amministrazione Comunale, ivi compresi eventuali maggiori o nuovi costi aziendali dipendenti da

variazioni di contratti collettivi. Inoltre, dovrà provvedere, a propria cura e spese, agli accantonamenti contemplati dagli stessi accordi collettivi, alle assicurazioni di legge ed all'osservanza di tutte le forme previdenziali stabilite.

Il Comune rimane estraneo ai rapporti giuridici ed economici intercorrenti tra il personale dipendente e la ditta affidataria; in tal senso, quest'ultima solleva il Comune da ogni responsabilità verso il personale impiegato. Nessun diritto potrà essere fatto valere verso il Comune se non previsto da disposizioni di legge.

La società affidataria, nella gestione del servizio adotta, a proprie cure e spese, tutti gli accorgimenti ed i dispositivi di protezione per la tutela della sicurezza dei lavoratori, nel rispetto della normativa vigente in materia.

Art. 18

Obblighi assicurativi e nei confronti dei lavoratori dipendenti

Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi verso terzi, assistenziali, previdenziali ed antinfortunistici sono a carico della società affidataria, la quale ne è la sola responsabile, con esclusione di ogni diritto e rivalsa di indennizzo nei confronti del Comune medesimo.

L'affidatario è obbligato, altresì, a rispettare tutte le norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, assicurativa, sanitaria e di sicurezza del lavoro previste per i dipendenti della normativa vigente.

Art. 19

Continuità del servizio e clausola sociale

Alla data odierna, il supporto all'Ufficio Tributi è in affidamento con analoghe modalità del presente capitolato. Il nuovo affidatario dovrà garantire a proprie spese la continuità del servizio anche avvalendosi, ove necessario, del personale già in servizio ed operante presso lo sportello "Ufficio Tributi" del Comune di Villa Castelli, alle dipendenze dell'affidatario uscente. Restano fermi altresì gli eventuali ulteriori obblighi normativi dettati in materia di stabilità occupazionale di cui all'art. 50 del D.Lgs. n. 50/2016 ed altra vigente normativa in materia.

Art. 20

Riservatezza e segreto d'ufficio

L'affidatario è obbligato a **garantire assoluta riservatezza** nel trattamento dei dati personali dei quali viene in possesso nell'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato. E' inoltre obbligato a garantire che i dati forniti siano trattati per finalità connesse esclusivamente alle obbligazioni derivanti dal presente capitolato, in modo lecito e secondo correttezza, mediante strumenti idonei a garantire sicurezza e riservatezza, nel rispetto: del D.Lgs. n. 196 del 30/06/2003, delle nuove direttive europee sancite con Regolamento UE 679/2016 (GDPR, *General Data Protection Regulation*) e del D.Lgs. n. 101 del 10/08/2018 recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679".

Le notizie relative all'attività oggetto del presente Capitolato, comunque venute a conoscenza del personale dell'affidatario in relazione all'esecuzione degli impegni contrattuali, non debbono, **in alcun modo** ed in qualsiasi forma, essere comunicate o **divulgate a terzi**, né possono essere utilizzate, da parte dell'affidatario per fini diversi da quelli contemplati nel presente atto. In ogni caso l'affidatario assume ogni e qualsiasi responsabilità per l'uso o la semplice divulgazione di notizie e/o dati forniti, anche se ciò dovesse avvenire ad opera di dipendenti o collaboratori e/o terzi che per qualunque motivo abbiano avuto accesso alle informazioni sopra citate.

Per tutta la durata del servizio di supporto e dopo la scadenza, l'affidatario si obbliga a far sì che il proprio personale e tutti coloro che, comunque, collaborino all'esecuzione del servizio **osservino rigorosamente il segreto d'ufficio, relativamente ai dati sottoposti a trattamento**; in caso di dimostrata responsabilità personale, l'affidatario dovrà allontanare l'operatore che è venuto meno all'obbligo della riservatezza, fatti salvi l'esercizio di eventuali procedimenti amministrativi, civili o penali.

L'affidatario si obbliga fin d'ora a tenere manlevato e indenne il Comune da ogni eventuale responsabilità o pregiudizio causato dal mancato rispetto delle norme indicate ovvero comunque derivante dallo svolgimento del servizio di cui al presente capitolato.

Il titolare del trattamento dei dati in questione è il Comune di Villa Castelli rappresentato nelle funzioni e nelle responsabilità dal Funzionario Responsabile del Comune del settore dell'Area Finanziaria (o altra eventuale diversa denominazione).

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

Art. 21 **Prestazioni aggiuntive**

Qualora nel corso del servizio l'Amministrazione Comunale ritenesse di chiedere all'affidatario prestazioni aggiuntive, analoghe a quelle previste dal presente capitolato, verranno concordate le pattuizioni del caso con separato atto, nel rispetto delle norme in materia.

Art. 22 **Cessione del contratto e subappalto**

A pena di nullità, è vietato all'aggiudicatario cedere il contratto di cui al presente appalto come espresso all'art. 105, comma 1, del D. Lgs.n.50/2016. Non è consentito il subappalto.

Art. 23 **Responsabilità, Assicurazione e Sinistri**

Il servizio si intende esercitato a tutto rischio e pericolo dell'impresa esercente. L'impresa affidataria si impegna a far fronte ad ogni e qualsiasi responsabilità, inerente lo svolgimento delle prestazioni, che possano derivare da inconvenienti e danni causati all'utente o a terzi, esonerando il Comune da qualsiasi responsabilità penale, civile ed amministrativa, purché, queste non siano imputabili o derivanti da inadempienza da parte del Comune stesso. Sarà obbligo della ditta adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessarie per garantire la corretta esecuzione delle prestazioni e per evitare ogni rischio agli utenti e al personale, nonché per evitare danni a beni pubblici e privati.

L'aggiudicatario, con effetto dalla data di decorrenza dell'appalto, si obbliga a stipulare con assicuratore e a mantenere in vigore per tutta la durata del presente contratto, suoi eventuali rinnovi e proroghe un'adeguata copertura assicurativa, contro i rischi di:

A) Responsabilità Civile verso Terzi (RCT): per danni arrecati a terzi (tra i quali il Comune di Villa Castelli) in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione alle attività svolte ed autorizzate in base al presente appalto, comprese tutte le operazioni ed attività connesse, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata. Tale copertura (RCT) dovrà prevedere un massimale "unico" di garanzia non inferiore a Euro 1.500.000,00 per sinistro e prevedere tra le altre condizioni anche l'estensione a:

- conduzione dei locali, strutture, beni, attrezzature, impianti, spazi pubblici e aree loro consegnati, inclusa l'eventuale concessione dei medesimi a terzi, per gli utilizzi e le finalità stabilite dall'appalto;
- committenza di lavori e servizi;
- danni a beni in consegna e/o custodia se esistenti;
- danni a cose di terzi da incendio, anche se provocate da incendio di cose dell'appaltatore;
- danni subiti e cagionati a terzi da persone non in rapporto di dipendenza con l'appaltatore, che partecipino all'attività oggetto dell'appalto a qualsiasi titolo (volontari, collaboratori, ecc.), inclusa la loro responsabilità personale;
- inquinamento accidentale;
- interruzioni o sospensioni di attività industriali, commerciali, agricole, artigianali o di servizio o da mancato uso a seguito di sinistro garantito in polizza;

B) Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro (RCO): per infortuni sofferti da prestatori di lavoro subordinati e parasubordinati addetti all'attività svolta ed oggetto dell'appalto, e comunque di tutti coloro dei quali l'appaltatore si avvalga, comprese tutte le operazioni ed attività necessarie, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura dovrà avere un massimale “unico” di garanzia non inferiore a Euro 1.000.000,00, e prevedere, tra le altre condizioni, anche l'estensione al cosiddetto “Danno Biologico”, l'estensione ai danni non rientranti nella disciplina INAIL, e la “Clausola di Buona Fede INAIL”.

L'aggiudicatario si obbliga – ad ogni scadenza della/e polizza/e - a presentare all'Ente copia di documento (quietanza o nuovo contratto sottoscritto dalla Compagnia) attestante la piena validità della/e copertura/e assicurativa/e sino alla data di scadenza del presente appalto, suoi eventuali rinnovi e/o proroghe.

Art. 24

Inadempimenti, penalità e risoluzione del contratto

Qualora fossero rilevate inadempienze rispetto a quanto previsto dalle norme di legge ed agli obblighi contrattuali, l'Ente invierà formale diffida con descrizione analitica e motivata delle contestazioni addebitate all'affidatario.

Per inottemperanza delle tempistiche normative e delle modalità operative di cui al presente capitolato e dell'offerta economica in sede di gara, previa contestazione da parte dell'Ente, verrà applicata all'affidatario una penale da € 50,00 (cinquanta/00) ad € 500,00 (cinquecento/00) per ogni giorno di ritardo e/o per ogni singola inadempienza, in motivato rapporto alla gravità della violazione ed ai disservizi prodotti all'Ente. Nel caso di reiterate e non giustificate inadempienze, contestate formalmente per 3 (tre) volte, l'Ente procederà a trattenere, a titolo di penale, un importo pari al 5% del corrispettivo spettante su base annua (comprensivo di IVA).

L'Ente potrà procedere all'applicazione delle penali mediante trattenute effettuate in fase di liquidazione delle fatture ovvero, a propria discrezione, mediante escussione della garanzia definitiva, che dovrà essere immediatamente reintegrata.

L'applicazione delle penali non pregiudica il diritto dell'Ente ad ottenere il risarcimento dei danni subiti.

Nel caso di grave ritardo o rifiuto delle prestazioni, nonché di ogni altra inosservanza grave degli obblighi contrattuali assunti, l'Ente potrà rivolgersi ad altro operatore economico, addebitando le maggiori spese e riservandosi la possibilità di applicare ulteriori penalità, proporzionali all'inadempimento, in misura variabile da un minimo di € 5.000,00 ad un massimo del 20% dell'importo spettante su base annua (comprensivo di IVA).

L'Ente, ai sensi dell'art. 1456 C .C., potrà risolvere unilateralmente il contratto nei seguenti casi:

- a) per perdita da parte dell'affidatario dei requisiti per contrarre con la PA previsti dalle vigenti disposizioni;
- b) per non aver iniziato il servizio alla data fissata;
- c) per non aver prestato o adeguato la cauzione stabilita per l'effettuazione del servizio;
- d) per impossibilità di effettuare accessi o verifiche sull'operato dell'affidatario;
- e) per grave e reiterata inosservanza degli obblighi previsti dal contratto di appalto, dal presente capitolato e dall'offerta economica presentata in sede di gara ovvero per aver commesso gravi abusi o irregolarità nella gestione;
- f) per aver violato le disposizioni in materia di sub-appalto dei servizi;
- g) in tutti gli altri casi previsti da disposizioni normative (compreso l'art. 108 del D.Lgs. 50/2016) o regolamentari.

In tale caso l'affidatario non potrà pretendere nulla, salvo la corresponsione di corrispettivi per le attività già regolarmente svolte.

La risoluzione del contratto non pregiudica il diritto dell'Ente ad ottenere il risarcimento dei danni subiti.

Con la risoluzione del contratto, l'affidatario cessa, con effetto immediato, dalla conduzione del servizio ed è privato di ogni potere in ordine alle procedure di accertamento e riscossione. A tale scopo, l'affidatario dovrà consegnare all'Ente tutta la documentazione riguardante la gestione, gli archivi informatizzati e tutte le banche dati cartacee ed informatiche inerenti l'Ente, redigendo apposito verbale in contraddittorio e sarà tenuto ad adempiere agli obblighi di cui all'articolo riguardante gli “Obblighi particolari dell'affidatario a fine contratto” del presente capitolato.

Tutte le clausole del presente capitolato sono comunque essenziali e pertanto ogni eventuale inadempienza può produrre la risoluzione del contratto stesso, previa diffida scritta (clausola risolutiva espressa) Nel caso di risoluzione del contratto per i casi previsti dal presente articolo, la ditta aggiudicataria incorre nella perdita della cauzione che resta incamerata dal Comune, salvo il risarcimento dei danni per l'eventuale riappalto e per tutte le altre circostanze che possono verificarsi. L'Amministrazione si riserva di agire per la richiesta del risarcimento dei danni imputabili a colpa della Ditta affidataria.

La risoluzione del contratto opererà di diritto qualora l'affidatario cessi di possedere i requisiti di carattere generale di cui al D. Lgs.n.50/2016, ovvero qualora sopravvenga qualsiasi causa che impedisca di contrarre con la P.A., ovvero che la ditta venga cancellata dal registro delle imprese.

Il Comune ha inoltre facoltà di risolvere il contratto, in qualunque momento, per sopravvenuti gravi motivi di pubblico interesse. In questo caso è tenuto al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite ai prezzi di contratto, nonché al pagamento, a titolo di indennizzo, di una somma pari al decimo dell'importo delle prestazioni non eseguite.

Art. 25

Oneri per la sicurezza da interferenze

Dall'esame preliminare delle modalità di esecuzione dell'affidamento in oggetto, non si evidenziano interferenze con l'attività normalmente svolta dal Comune che non possano essere gestite con le misure di prevenzione e protezione già normalmente in essere presso i luoghi di lavoro interessati. Gli oneri per la sicurezza derivanti da interferenze prodotte nell'esecuzione del servizio oggetto del presente appalto e non soggetti a ribasso, di cui all'art.26, comma 3, del D. Lgs.n.81/2008 e ss.mm.ii., sono stati conseguentemente valutati pari a zero.

In caso di modifiche di carattere tecnico, logistico e organizzativo che possano incidere sulle modalità di esecuzione del contratto, il Comune si riserva, congiuntamente all'aggiudicatario ovvero su proposta di quest'ultimo, di redigere in corso d'opera un nuovo verbale di coordinamento ed alla eventuale stesura del D.U.V.R.I.

L'inosservanza delle leggi in materia di lavoro e di sicurezza di cui al presente articolo, determinano la risoluzione del contratto.

Art. 26

Spese a carico della Ditta aggiudicataria

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

Art. 27

Spedizione degli atti e spese connesse

Le spese di spedizione della documentazione e degli atti (per la notifica nelle forme di legge) derivanti dallo svolgimento delle attività di supporto (invio di avviso bonari, di solleciti, di atti accertativi e di atti ingiuntivi) devono essere anticipate dalla ditta aggiudicataria che curerà direttamente l'intero processo di spedizione attraverso Poste Italiane o altro soggetto abilitato e riconosciuto dalla legge.

Il Comune provvederà al rimborso integrale delle sole spese di spedizione dietro presentazione di apposita documentazione (fattura o richiesta di rimborso, se esente da IVA). Non sono rimborsabili ulteriori spese, come la stampa, l'imbustamento, ecc..

L'aggiudicatario avrà cura di monitorare l'esito favorevole delle spedizioni inoltrate. A tal fine il Comune si riserva, sin d'ora, la facoltà di non rimborsare gli atti non notificati a causa di errate postalizzazioni (in particolare, per inesatte rilevazione degli indirizzi) da parte dell'affidatario.

Art. 28

Recesso da parte del Comune

L'Amministrazione, per giusta causa o per sopravvenute esigenze di interesse pubblico, ha diritto di recedere unilateralmente dal Contratto in qualsiasi momento e qualunque sia il suo stato di esecuzione, con preavviso di almeno 6 (sei) mesi.

In caso di recesso dell'Amministrazione, in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 del Codice Civile, l'Affidatario avrà diritto di percepire esclusivamente i corrispettivi relativi alle prestazioni effettuate fino al momento di comunicazione del recesso, purché correttamente eseguite, secondo il corrispettivo e le condizioni pattuite, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso spese ad alcun titolo.

Dalla data di efficacia del recesso, l'Affidatario dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno all'Amministrazione.

Per le modalità di esercizio del diritto di recesso saranno seguite le procedure previste dall'art.109 del D. Lgs. n. 50/2016, per quanto compatibili con le prestazioni oggetto del presente capitolato.

Art. 29

Esecuzione in danno

In caso di risoluzione del Contratto o di recesso per giusta causa, l'Amministrazione si riserva il diritto di affidare a terzi, preferenzialmente secondo l'ordine di graduatoria definitosi in sede di gara, l'esecuzione di forniture degli stessi servizi, con addebito dell'eventuale maggior costo all'Affidatario, fermo restando il diritto dell'Amministrazione al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Nei casi di cui sopra, l'Amministrazione ha inoltre la facoltà di rivalersi sull'importo della cauzione definitiva prestata e di differire il pagamento del saldo eventualmente dovuto al momento della risoluzione o del recesso, al fine di quantificare il danno che l'Affidatario è eventualmente tenuto a risarcire, nonché di operare le opportune compensazioni tra questi ultimi due importi.

L'eventuale esecuzione in danno non esime l'Affidatario dalle responsabilità civili, penali e amministrative in cui lo stesso possa incorrere in base alla normativa vigente.

Art. 30

Deposito cauzionale definitivo (ax art.103 del D. Lgs n.50/2016)

La Ditta, per l'esecuzione delle prestazioni di cui al presente atto, deve prestare la garanzia fideiussoria pari al 10% dell'importo contrattuale secondo le modalità indicate dall'art. 103 del D. Lgs 50/2016.

Art. 31

Stipulazione del contratto

Il contratto sarà stipulato in forma pubblica amministrativa. Le condizioni offerte dall'aggiudicatario sono per lui vincolanti a tutti gli effetti contrattuali.

Qualora senza giustificato motivo, l'aggiudicatario non si presenti alla stipulazione nel termine stabilito, decade dall'aggiudicazione, salva e impregiudicata l'azione in danno.

Art. 32

Obblighi particolari dell'affidatario ed uso del gestionale a seguito della scadenza del contratto

Alla scadenza del contratto l'affidatario dovrà garantire al Comune, qualora richiesto, l'uso del gestionale dietro corresponsione di canone annuale non superiore al 7% del valore annuo del contratto (oltre IVA).

I dati, le informazioni ovvero il sistema informativo esistente e sviluppato a seguito degli aggiornamenti legati alle attività di supporto si intendono di proprietà comunale.

L'affidatario si impegna sin d'ora a collaborare, alla scadenza del presente affidamento, con altro eventuale affidatario subentrante, per consentire l'integrale migrazione dei dati (come modificati ed integrati nel corso del servizio oggetto del presente affidamento) su altro eventuale applicativo e comunque senza alcun costo aggiuntivo a carico del Comune.

Art. 33

Interruzione del servizio per cause di forza maggiore

Trattandosi di servizio pubblico, lo stesso non può essere interrotto. In presenza di cause di forza maggiore che ne impediscano la regolare esecuzione, l'affidatario è tenuto a darne immediata comunicazione al Comune.

Art. 34

Fallimento dell'appaltatore

In caso di fallimento dell'aggiudicatario, l'Amministrazione Comunale si avvale, salvi e senza pregiudizio per ogni altro diritto e azione a tutela dei propri interessi, della procedura prevista dall'art.110 del D. Lgs.n.50/2016.

Art. 35

Tracciabilità

L'appaltatore è vincolato ad assolvere agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge n. 136 del 13 agosto 2010 e nello specifico si impegna, per le movimentazioni finanziarie relative al presente appalto ad utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati, anche non in via esclusiva, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane S.p.a. L'appaltatore si obbliga altresì a comunicare gli estremi identificativi di tali conti correnti all'Ente Appaltante entro gg. 7 dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché nello stesso termine le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi e ad effettuare tutti i movimenti finanziari tramite bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, fatte salve le deroghe previste dalla legge n. 136 del 13 agosto 2010 e ss.mm.ii.. Le parti dichiarano di essere perfettamente a conoscenza che il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni determina la risoluzione di diritto del contratto.

Art. 36

Controversie

Tutte le controversie che dovessero insorgere nell'interpretazione ed esecuzione del presente contratto verranno risolte di comune accordo tra le parti. In mancanza di accordo, competente a giudicare sarà il Foro di Brindisi. Le eventuali spese di giudizio saranno a carico della parte soccombente.

Art. 37

Norma finale

Per quanto non espressamente indicato nel presente contratto, si fa riferimento alla normativa vigente regolante la materia.