

Procedura aperta telematica per l'affidamento della fornitura in modalità SAAS, e servizi collegati, di un'architettura informatica integrata interattiva per la gestione diretta delle entrate tributarie ed extratributarie in concessione alla Società Esatto Spa, con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa - CIG BA99776405.

CAPITOLATO TECNICO

1. Oggetto

Il presente documento costituisce il Capitolato Tecnico (di seguito “Capitolato”) per l’acquisizione della fornitura e messa in esercizio, comprensivo di tutte le attività di migrazione dagli applicativi in uso, di una soluzione software integrata sviluppata con tecnologie web-based, inclusa un’interfaccia esterna denominata “Sportello on line”, fruibile in modalità interattiva dai contribuenti/utenti per la consultazione della propria posizione, la stampa dei modelli di pagamento e, quando previsto, l’indirizzamento al servizio PagoPA per l’effettuazione dei pagamenti on line.

La fornitura oggetto della gara dovrà consentire alla società la gestione delle fasi relative alle entrate affidate alla società Esatto dal Comune di Trieste come di seguito dettagliato:

- Gestione completa delle entrate tributarie ed extratributarie affidate (ordinario/accertamento/liquidazione) e riscossione coattiva;
- Riscossione coattiva di entrate gestite esternamente dal Comune (Sanzioni Amministrative e Pagamento Servizi a domanda individuale);
- Verifica dei codici fiscali con anagrafe tributaria;
- Acquisizione degli indirizzi PEC registrati in Ini-PEC e INAD;
- Richiesta chiusura posizione fiscale per decesso;
- Trasmissione messaggi tramite app IO;
- Gestione reportistica direzionale;
- Gestione dell’autotutela per i provvedimenti;
- Gestione del contenzioso tributario scaturente dall’attività di accertamento o dalla riscossione coattiva;
- Gestione Canone Unico Patrimoniale (occupazione di suolo pubblico, esposizioni pubblicitarie e affissioni);
- Accesso per i cittadini almeno tramite SPID;
- Integrazione con il sistema PagoPA e altri sistemi di pagamento reperibili sul mercato.

La gestione di IMU/ILIA e TARI dovrà essere integrata tramite web service con il programma dell’anagrafe comunale, fornito da Insiel S.p.A., mentre la gestione CUP dovrà essere integrata tramite *web service* con il programma di rilascio di atti concessori e autorizzativi da parte dei competenti Uffici comunali.

La soluzione proposta dovrà consentire la costruzione e l’utilizzo di cruscotti direzionali basati su tecnologie di *data warehouse* e *business intelligence* per la analisi dei dati orientate alla funzione direzionale (verifica degli andamenti della gestione ed il raggiungimento degli obiettivi) e di cruscotti di supporto alle attività operative (confronto, ricerca, *data mining* e *data cleaning* ai fini della massimizzazione dei risultati operativi).

2. Subappalto

È ammesso il ricorso al subappalto nei termini di legge e, secondo quanto disciplinato dall'art. 119 del D.lgs. n. 36/2023.

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

Il concorrente può dichiarare, nella documentazione di gara, le parti del servizio che intende eventualmente subappaltare.

Sono comunque vietati l'integrale cessione del contratto di appalto e l'affidamento a terzi della integrale esecuzione delle prestazioni o lavorazioni che ne sono oggetto, così come l'esecuzione prevalente delle lavorazioni ad alta intensità di manodopera.

I contratti di subappalto sono stipulati, in misura non inferiore al 20 per cento delle prestazioni subappaltabili, con piccole e medie imprese, come definite dall'articolo 1, comma 1, lettera o) dell'allegato I.1 al Codice.

Gli operatori economici possono indicare nella domanda di partecipazione o nel DGUE una diversa soglia di affidamento delle prestazioni che si intende subappaltare alle piccole e medie imprese per ragioni legate all'oggetto o alle caratteristiche delle prestazioni o al mercato di riferimento.

Il subappaltatore, per le prestazioni affidate in subappalto, è tenuto ad applicare il medesimo contratto collettivo di lavoro del contraente principale, ovvero un differente contratto collettivo, purché garantisca ai dipendenti le stesse tutele economiche e normative di quello applicato dall'appaltatore, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto dell'appalto oppure riguardino le prestazioni relative alla categoria prevalente. Nei casi di cui all'articolo 11, comma 2-bis, il subappaltatore, per le prestazioni affidate in subappalto, è tenuto ad applicare il contratto collettivo di lavoro individuato ai sensi del medesimo articolo 11, comma 2-bis, ovvero un differente contratto collettivo, purché garantisca ai dipendenti le stesse tutele economiche e normative del contratto individuato ai sensi del predetto comma 2-bis

3. Funzionalità ed obiettivi

Gestione delle entrate

La soluzione proposta per la gestione dei tributi dovrà essere orientata almeno ai seguenti obiettivi:

- la razionalizzazione dei processi di gestione dell'Imposta Immobiliare Locale Autonoma (ILIA) e di gestione residuale dell'Imposta Municipale Propria (IMU);
- la razionalizzazione dei processi di gestione della TARI e di gestione residuale della TASI;
- la razionalizzazione dei processi di gestione del Canone Unico Patrimoniale (CUP), relativo ad affissioni ed esposizioni pubblicitarie;
- la razionalizzazione dei processi di gestione del Canone Unico Patrimoniale (CUP), relativo alle occupazioni di suolo pubblico, permanenti e temporanee;
- la razionalizzazione dei processi di gestione dell'Imposta di soggiorno,
- l'integrazione e l'incrocio dei dati per l'attività di bonifica continua degli stessi, la creazione e l'aggiornamento della banca dati dei tributi locali con le attinenti risultanze catastali, il supporto alla gestione delle denunce/comunicazioni inoltrate dai contribuenti e alla relativa assistenza a favore degli stessi;
- la razionalizzazione dei processi di gestione della riscossione diretta spontanea e di quella conseguente alla lotta all'evasione fiscale;
- la gestione unica delle entrate tributarie ed extratributarie affidate, a mezzo dello

“Sportello on line”;

- la comunicazione integrata dei software di gestione tributi/entrate e delle riscossioni per permettere al contribuente di poter visualizzare la propria posizione contributiva ed effettuare pagamenti, mediante accesso allo “Sportello on line”.

In particolare, tali software dovranno garantire alla Società di poter svolgere direttamente le seguenti attività:

- a) la gestione e la bonifica telematica dell'anagrafe unica dei soggetti e degli oggetti anche tramite l'importazione periodica mediante tracciati standard delle informazioni rilevanti per la gestione dei tributi provenienti dall'anagrafe della popolazione del Comune di Trieste, dal Catasto Fabbricati e Terreni e dai gestori dei servizi di fornitura elettrica/gas/acqua ove disponibili;
- b) la gestione della bollettazione dei tributi e delle entrate patrimoniali, mediante la stampa, l'imbustamento e la spedizione mediante Poste Italiane o altro soggetto autorizzato all'esercizio di attività di recapito, di un unico documento di pagamento, ovvero di più documenti, completo di note informative e di un numero adeguato di bollettini di c/c postali e/o bancari per consentire il pagamento dilazionato delle somme dovute;
- c) la gestione degli avvisi bonari e dei solleciti di pagamento;
- d) la gestione dei dati e dei versamenti effettuati dai contribuenti su conti di titolarità del Comune di Trieste e della Società;
- e) la gestione della rendicontazione dei pagamenti eseguiti tramite la piattaforma PagoPA, con bollettini postali e bancari, a mezzo F24 e con altri mezzi di pagamento messi a disposizione dal mercato;
- f) la rendicontazione degli incassi e la loro contabilizzazione;
- g) la prenotazione e il pagamento degli impianti di affissione;
- h) la gestione degli accertamenti delle entrate tributarie ed extratributarie affidate;
- i) la gestione dell'attività di accertamento attraverso moduli che consentano la gestione di tutte le potenziali fasi del procedimento (bonifica banca dati comunale e integrazione con fonti esterne; invito al contraddittorio; accertamento con adesione; ravvedimento operoso; annullamento atti; notifica degli atti a mezzo posta elettronica certificata e visualizzazione da parte del contribuente nel portale digitale);
- j) la realizzazione e mantenimento di un portale (“Sportello on line”), accessibile tramite Internet, di gestione delle entrate interoperante con il gestionale di ogni singola entrata, al fine di gestire il rapporto con i cittadini contribuenti/utenti, che potranno, in tal modo, beneficiare degli stessi vantaggi in termini di tempo, trasparenza, di risposte immediate e di *customer satisfaction*. In particolare detto portale dovrà essere caratterizzato/composto come segue: collegamento telematico con la gestione dei tributi e delle altre entrate per la visualizzazione e la stampa della posizione contributiva relativa alle entrate gestite, con particolare riferimento all'avviso di pagamento, per la visualizzazione del dovuto, del versato e integrato con la piattaforma PagoPA - ove possibile dal punto di vista normativo - per l'effettuazione dei pagamenti on line, possibilità di presentare dichiarazioni di inizio, variazione e cessazione della posizione, almeno per quanto riguarda ILIA e TARI.

L'accesso al portale dovrà essere garantito al singolo cittadino tramite SPID ed altri sistemi certificati d'accesso.

Funzionalità di analisi direzionale, ricerca evasione e rendicontazione

Le funzionalità offerte dai cruscotti di analisi ai fini della gestione dei tributi/entrate dovranno essere in grado di governare appieno tutte le fasi dei servizi di supporto alla ricerca di evasione delle entrate comunali ed analisi delle anomalie. Dal punto di vista dei contenuti l'utente, utilizzando questi cruscotti, dovrà essere messo in grado di produrre elenchi di posizioni anomale da sottoporre ad ulteriori verifiche in fase di attività istruttoria dei procedimenti.

Tutte le attività di ricerca evasione dovranno tenere memoria di tutte le operazioni già svolte o in corso di svolgimento alla data di affidamento del servizio e acquisire tutte le informazioni e i dati necessari allo svolgimento del servizio di predisposizione e gestione degli atti di accertamento. Le funzionalità offerte dai cruscotti di analisi ai fini direzionali dovranno permettere di verificare l'andamento della gestione ordinaria e coattiva delle entrate secondo diverse prospettive (per esempio tributo/entrata, competenza, tipologia di atto), verificare le tendenze e il raggiungimento degli obiettivi di produttività fissati nonché elaborare le simulazioni di gettito al variare di uno o più parametri delle entrate gestite e le simulazioni relative al calcolo della tariffa TARI, con la possibilità di verificare l'andamento (puntuale, per categoria di utenza e per altri raggruppamenti possibili) della tariffa al variare degli elementi di calcolo.

Dovrà inoltre essere possibile l'estrazione tramite formati standard predefiniti (CSV, TXT) dei dati relativi alla rendicontazione ed agli altri prospetti che la Società Esatto, nella qualità di Concessionario, deve produrre per l'ordinata gestione dei rapporti con il Comune concedente.

Da un punto di vista prettamente tecnico, questi strumenti dovranno comprendere:

- a livello di *data warehouse* ("magazzino dei dati") vero e proprio, l'alimentazione delle "dimensioni condivise" (compresa la dimensione della localizzazione geografica) e dei "datamart di analisi" utili a supportare le indagini sul territorio da parte dell'utente finale, alla ricerca delle posizioni "sospette" sotto il profilo del recupero evasione;
- idonei strumenti di analisi quali:
 - un tool QBE (*Query by Example*), che si ponga come obiettivo il rendere semplice la creazione di interrogazioni anche complesse attraverso un'interfaccia web di semplice utilizzo, anche per utenti che non abbiano una estrazione tecnica, consentendo a questi ultimi di creare una nuova query, di salvarla per condividerla o meno e di richiamarla per eseguirla o modificarla;
 - un tool di navigazione OLAP, che consenta la navigazione delle informazioni censite nel *data warehouse* per aggregati, consentendo ad utenti di cui non si conoscono le necessità di analisi a priori di analizzare ed esplorare interattivamente i dati sulla base di un modello multidimensionale.
- Strumenti di reportistica ed esportazione dati finalizzati alla presentazione ed alla rendicontazione dei dati.

4. Modalità della fornitura

La soluzione dovrà essere fornita in modalità SaaS (*Software as a Service*) e dovrà aver ottenuto la qualificazione secondo le previsioni del Regolamento n. 21007/24 ACN (Autorità Nazionale per la cybersicurezza), che il fornitore si impegna a rinnovare per tutta la durata del contratto.

Tutte le misure di sicurezza per evitare la dispersione o distruzione dei dati personali allocati nel *database* in uso alla soluzione software dovranno rispondere alle norme sulla sicurezza dei dati personali in vigore presso l'Unione Europea in modalità nativa (*privacy by design*).

È richiesto, inoltre, il servizio di *Disaster Recovery* e *Business Continuity*.

La soluzione proposta inizialmente sarà adottata per la gestione delle entrate del Comune di Trieste e dovrà essere possibile estenderla alle entrate di altri Comuni che eventualmente aderissero alla Società, con particolare riguardo alla gestione delle attività amministrative relative alla rendicontazione ed agli altri prospetti che la Società Esatto, in qualità di Concessionario, deve produrre per l'ordinata gestione dei rapporti con gli Enti concedenti.

5. Progetto tecnico

Il progetto tecnico per la valutazione dell'offerta dovrà essere composto da tre sezioni:

I sezione - Funzioni di base

In questa sezione dovranno essere illustrate le funzioni di base per la gestione dei tributi/entrate, sia nella fase ordinaria che nella fase accertativa e coattiva.

II Sezione - Funzioni avanzate e direzionali

In questa sezione dovranno essere illustrate le funzioni avanzate in relazione ai cruscotti direzionali, alle analisi degli andamenti, alle funzioni di supporto per la gestione documentale e al "sportello on line". Considerando che Esatto S.p.A. riveste la qualifica di Concessionario del Comune di Trieste è necessario in questa sezione illustrare tutte le attività di reportistica necessarie al Concessionario per ogni tipo di entrata trattata e per ogni forma di riscossione adottata. Si valuteranno inoltre i piani di *Disaster Recovery* e di *Business Continuity* proposti.

III Sezione - Rilascio della soluzione proposta - Livelli di servizio per l'assistenza

Piano di lavoro per l'implementazione, l'avvio e la messa a regime della soluzione proposta. In questa sezione dovranno essere indicate le risorse dedicate ad ogni singola attività prevista,

compresa la formazione del personale operativo e di direzione, comprendendo tra tali figure anche i funzionari del Comune di Trieste individuate allo scopo. La soluzione dovrà essere completamente operativa entro novanta giorni continuativi dall'affidamento.

Il piano di lavoro dovrà consentire di rispettare il termine previsto per l'avvio del servizio (entro 30 giorni dall'emissione dell'ordinativo di fornitura), prevedendo quindi entro tale termine l'avvio di tutte quelle attività di front-office e back-office (compreso la formazione del personale e l'organizzazione del servizio) a supporto di tutti i servizi oggetto di fornitura e che richiedono l'attivazione degli sportelli dedicati al pubblico e dei servizi di call center.

Il piano di lavoro dovrà prevedere specifici Stati di Avanzamento lavori (SAL), in corrispondenza dei quali saranno effettuate le opportune verifiche sulla realizzazione del progetto e saranno redatti ed approvati i relativi verbali.

6. Project Management

Si richiede che nell'ambito del piano di lavoro definitivo sia prevista esplicitamente l'attività di Project Management. Questo significa che l'aggiudicatario dovrà garantire nell'ambito della fornitura tutta l'attività di project management necessaria a garantire una stretta integrazione fra le varie attività previste nell'ambito della fornitura delle componenti, del loro dispiegamento e dell'avvio in esercizio dei servizi così come riportati nel progetto tecnico.

Tale attività deve essere garantita per tutta la durata del contratto e dovrà essere svolta in parallelo a tutte le altre attività che devono essere assicurate dall'aggiudicatario; a titolo esemplificativo ma non esaustivo rientrano nell'attività di project management azioni quali:

- il coordinamento generale della fornitura (comprensivo del coordinamento di tutti gli eventuali subfornitori);
- le attività di rendicontazione periodica per stato di avanzamento del progetto;
- il supporto alla società nella interazione con i diversi settori e servizi interessati sia interni che esterni;
- il supporto alla società per l'analisi dei dati derivanti dal funzionamento dei servizi erogati con eventuali strumenti di *Business Intelligence*.

7. Sistema informativo aziendale

La società attualmente opera su un'unica sede, presso cui sarà garantito un adeguato collegamento internet (Fibra o HDSL) con i relativi apparati di comunicazione necessari.

Ai fini della migrazione dei dati in esercizio si comunica che le soluzioni attualmente utilizzate sono:

IMU++ di Advanced Systems S.p.A. (IMU e ILIA);

IUC++ di Advanced Systems S.p.A. (IMU, TASI, ILIA e TARI);

TARI++ di Advanced Systems S.p.A. (TARI);

Tourist Tax++ di Advanced Systems S.p.A. (imposta di soggiorno);

CUP++ di Advanced Systems S.p.A. (Canone Unico Patrimoniale);
Prunes++ di Advanced Systems S.p.A. (riscossione coattiva entrate tributarie ed extratributarie);
Link Mate di Advanced Systems (sportello on line, gestione pagamenti tramite sistema PagoPA).

8. Importo e durata

L'importo presunto annuo, su cui formulare l'offerta in ribasso, è di Euro 111.525,00 oltre IVA a termini di Legge.

La durata del contratto è fissata in 8,5 anni a decorrere dal 1° luglio 2026. La stazione appaltante si riserva la facoltà di esercitare l'opzione di proroga per una durata massima pari a sei mesi ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto o più favorevoli per la Stazione Appaltante pari a € 55.762,50, al netto di Iva, in base a quanto previsto dal comma 10 dell'art. 120 del D.lgs. 36/2023

L'importo presunto complessivo è pari ad Euro 1.003.725,00 per l'intera durata dell'appalto, oltre IVA a termini di Legge. Non sono previsti oneri per la sicurezza dato che l'appalto ha ad oggetto l'offerta di servizi di natura intellettuale e di mera fornitura di servizi software e non sono previste interferenze con il personale e/o altri fornitori della Stazione appaltante.

È prevista una clausola di revisione prezzi da attivarsi al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, che determinano una variazione del costo della fornitura o del servizio, in aumento o in diminuzione, superiore al 5 per cento dell'importo complessivo e operano nella misura dell'80 per cento del valore eccedente la variazione del 5 per cento applicata alle prestazioni da eseguire. Per gli indici si fa rinvio all'all. II.2 bis al codice come meglio dettagliato sul disciplinare di gara.

9. Manutenzione

Il servizio di manutenzione dovrà essere garantito per tutti i programmi che costituiscono le procedure del software concesso in uso alla Società e precedentemente definito nell'oggetto. Al fine di garantire la tempestività e la qualità del servizio di manutenzione la Società richiede che il sistema informatico proposto sia stato progettato e realizzato dall'appaltatore.

Definizione dei tipi di manutenzione:

- Manutenzione adattativa: rientrano in questa categoria sia gli adeguamenti e le estensioni della Procedura necessari per ottemperare a nuove e vincolanti norme, aventi valenza sopranazionale, nazionale o regionale, sia la fornitura di nuove versioni (o release) via via introdotte sul mercato dal Fornitore durante la vita operativa del software, in quanto tali aggiornamenti offrono ulteriori funzioni e correggono eventuali errori e difetti evidenti o latenti presenti nei programmi precedenti (c.d. *"bug fix"*);
- Manutenzione evolutiva: fanno parte della manutenzione evolutiva gli interventi funzionali, dipendenti da novità esterne al Fornitore, quali ad esempio le variazioni al software

d'ambiente, e le modifiche prodotte per adeguare il software a nuovi standard tecnologici e di mercato, nonché variazioni sui programmi di trasmissione dati forniti da soggetti esterni.

- **Manutenzione preventiva e correttiva (c.d. ordinaria):** essa è finalizzata sia a prevenire il manifestarsi di difetti (originari o intervenuti senza colpa della Società) o di guasti, errori, malfunzionamenti, bug e/o ogni altra imperfezione, compreso il degrado delle prestazioni fornite dai software applicativi rispetto ai livelli abituali (di seguito comunque "guasto"); sia a ripristinare il corretto funzionamento dei prodotti software che rivelassero uno o più guasti. In quest'ultimo caso si tratta, pertanto, degli interventi necessari per riparare a comprovati difetti e/o anomalie della fornitura, dove:
 - difetto congenito è la causa di ogni errore o malfunzionamento che provochi indesiderate e comprovabili perdite, alterazioni o errato trattamento dei dati gestiti e sia suscettibile di generare output errati;
 - anomalia è la causa di ogni errore o malfunzionamento che fa sì che il comportamento si discosti da quello atteso in base a quanto specificato nel presente Capitolato e alle specifiche ricavate dall'analisi di dettaglio.
- **Manutenzione straordinaria. Manutenzione migliorativa e personalizzazioni:** si tratta degli interventi richiesti dal personale autorizzato dalla Società per adeguare il software oggetto dell'appalto a nuove esigenze sorte in corso d'esercizio, da attuarsi per esempio attraverso l'estensione delle funzionalità della Procedura. Rientrano in tale ambito gli interventi dovuti a specifiche normative di ambito locale (es. Regolamento comunale).

Il servizio di manutenzione ordinaria dovrà essere assicurato per tutta la durata del contratto, compreso l'eventuale periodo di proroga dello stesso ex art. 120, comma 10 del D. Lgs. 36/2023, e fino al termine del periodo di garanzia, senza alcun onere a carico della Società, la quale dovrà dare tempestiva comunicazione scritta all'Azienda, che si impegna ad intervenire entro i termini previsti al paragrafo "livelli di servizio". La risoluzione del problema deve essere testimoniata dalla scomparsa del malfunzionamento che ha generato la richiesta di intervento. L'intervento si ritiene concluso a seguito del rilascio della versione aggiornata del pacchetto applicativo. Il servizio di manutenzione straordinaria dovrà essere assicurato per tutta la durata del contratto, compreso l'eventuale periodo di proroga dello stesso ex art. 120, comma 10 del D. Lgs. 36/2023, e fino al termine del periodo di garanzia, applicando l'importo unitario indicato in offerta economica, di un giorno/persona di un "progettista" e di un "analista/programmatore".

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

10. Livelli di servizio, orario e modalità di erogazione

Di seguito si riportano le modalità e le tempistiche minime dei livelli e servizio e di erogazione dell'assistenza e degli interventi di manutenzione

1. Collegamento telefonico e presidio: il fornitore assicurerà al cliente, per la fruizione delle

funzioni della procedura, il collegamento telematico 24 ore al giorno per tutti i giorni dell'anno, con presidio del sistema server dalle ore 9,00 alle ore 18,00 dal lunedì al venerdì per i giorni lavorativi dell'anno. Uptime del 95,00% su base annuale, riferita a 40 ore lavorative settimanali, del servizio fornito.

2. Servizio di assistenza tecnica: al verificarsi di eventuali guasti segnalati via mail, gli intervalli massimi di tempo di presa in carico e di rilascio della versione corretta sono definiti nella tabella seguente:

Definizione	Tempo di intervento	Tempo di ripristino
Malfunzionamento bloccante: l'intera applicazione o funzionalità critiche sono indisponibili agli utenti	4 ore lavorative	12 ore lavorative
Malfunzionamento non bloccante: funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	12 ore lavorative	24 ore lavorative

3. Gli interventi tecnici di manutenzione preventiva e gli altri che comportino adeguamenti, aggiornamenti, ovverosia in genere tutti quelli che comportino un "fermo programmato" dell'Applicazione, dovranno essere effettuati nei giorni e con gli orari esplicitamente concordati con la Società.
4. Le attività di manutenzione ordinaria e per la risoluzione di malfunzionamenti non bloccanti dovranno essere sempre prima pianificate con la Società, nel rispetto dei tempi di intervento e ripristino, al fine di rendere minimo l'eventuale disservizio che da esse possa derivare.
5. Servizio di help desk e assistenza operativa: il fornitore assicurerà assistenza alla Società tramite telefono o canali telematici, per problemi di tipo operativo, tutti i giorni lavorativi dell'anno dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00.
6. Recapiti: il fornitore, al momento dell'attivazione del servizio, dovrà comunicare i vari recapiti (telefono, e-mail, PEC), nonché i riferimenti dei referenti per il servizio di assistenza per TARI, per IMU/ILIA, per l'Imposta di soggiorno, per CUP, per riscossione coattiva, nonché per lo "Sportello on line".

11. Responsabile del Trattamento dei dati (GDPR)

Il Fornitore si impegna ad assumere il ruolo di Responsabile del Trattamento dei dati ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 ed a tal fine s'impegna:

- a) a trattare i dati solo per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali;
- b) a mettere in atto misure tecniche e organizzative coerenti con i principi del Regolamento UE

2016/679 (GDPR). Inoltre, se il Responsabile del trattamento è tenuto a procedere ad un trasferimento dei dati verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, in virtù delle leggi dell'Unione o delle leggi dello stato membro alle quali è sottoposto, deve informare il Titolare del trattamento di questo obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che le leggi interessate proibiscano tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico;

- c) all'annotazione del trattamento nel registro dei trattamenti così come previsto dall'art.28 del Regolamento UE 2016/679;
- d) a non ricorrere ad altro responsabile senza previa autorizzazione scritta, specifica o generale, dell'Ente;
- e) a garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza o hanno assunto un adeguato obbligo legale di riservatezza;
- f) ad adottare tutte le misure di sicurezza adeguate al trattamento così come previsto dall'art. 32 del Regolamento UE 2016/679;
- g) ad assistere la Società con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del Titolare del trattamento di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato;
- h) ad assistere la Società nel garantire il rispetto degli obblighi in materia di sicurezza del trattamento, comunicazione di una violazione dei dati, valutazione d'impatto e consultazione preventiva del Garante tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del responsabile;
- i) a cancellare o restituire tutti i dati personali su richiesta scritta della Società e a cancellare le copie esistenti, salvo l'obbligo normativo di conservare i dati;
- j) a mettere a disposizione della Società tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi che derivano dal presente atto;
- k) a rispettare il diritto di informazione degli interessati;
- l) per quanto possibile, il Responsabile del trattamento deve coadiuvare il Titolare del trattamento nell'adempimento dei propri obblighi di far seguito alle domande di esercizio dei diritti degli interessati: diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione e di opposizione, diritto alla limitazione del trattamento.
- m) a notificare le violazioni dei dati personali. Il Responsabile del trattamento notifica tempestivamente al Titolare del trattamento ogni violazione di dati personali dopo esserne venuto a conoscenza. Tale notifica è accompagnata da ogni documentazione necessaria da poter permettere al Titolare del trattamento, se necessario, di notificare tale violazione all'autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Al termine della prestazione dei servizi relativi al trattamento di questi dati, il Responsabile del trattamento si impegna a restituire tutti i dati in suo possesso.

Il rinvio deve essere accompagnato dalla distruzione di tutte le copie esistenti nei sistemi di informazione del Responsabile del trattamento. Una volta distrutte, il Responsabile del trattamento deve documentare per iscritto l'avvenuta distruzione.

Inoltre il Responsabile del trattamento s'impegna

- l. a comunicare al Titolare del trattamento il nome ed i dati del proprio Responsabile della

protezione dei dati (DPO), qualora ne abbia designato uno conformemente all'articolo 37 del Regolamento Europeo (GDPR);

- II. a mettere a disposizione del Titolare del trattamento la documentazione necessaria volta a dimostrare il rispetto di tutti gli obblighi e per permettere la realizzazione di revisioni, comprese le ispezioni, da parte del Titolare del trattamento o di un altro revisore che lui ha incaricato.

12. Oneri contrattuali e cause di risoluzione

Il prezzo offerto si intende comprensivo e compensativo di tutti gli oneri che la ditta dovrà sostenere per l'esecuzione del servizio. L'IVA si intende a carico della Società. In base a quanto disposto dall'articolo 1, comma 629, lettera b), della Legge di Stabilità che modifica il D.P.R. 633/1972 introducendo l'articolo 17 – ter, si applicherà lo "split payment", ossia il versamento dell'IVA da parte degli Enti Pubblici direttamente all'Erario. La società perciò pagherà al fornitore il solo corrispettivo (imponibile) della prestazione o cessione di beni, mentre l'aliquota IVA verrà versata all'Erario.

Le eventuali spese contrattuali fra cui quelle di segreteria, quelle relative all'acquisto dei valori bollati e quelle di registrazione sono a carico dell'aggiudicatario.

Il contratto non può essere ceduto in tutto o in parte, direttamente o indirettamente, senza il consenso e la formale approvazione della Stazione appaltante, pena la risoluzione del contratto stesso e il risarcimento di tutte le spese e i danni subiti dalla stazione appaltante. Non sono considerate cessioni ai fini del presente appalto le modifiche di sola denominazione sociale o di ragione sociale o i cambiamenti di sede, purché il nuovo soggetto espressamente venga indicato subentrante nel contratto in essere con la Società. Nel caso di trasformazioni d'impresa, fusioni e scissioni societarie, il subentro nel contratto in essere deve essere prioritariamente autorizzato dalla Società, che può a sua discrezione, non autorizzarlo, restando così il contraente obbligato alla completa esecuzione delle prestazioni.

La Società non assume responsabilità alcuna per il ritardo nei pagamenti dovuto a ritardo nella comunicazione circa la modifica di ragione sociale.

L'aggiudicatario, a garanzia del regolare adempimento degli obblighi contrattuali, prima della stipula del contratto, dovrà presentare apposita cauzione definitiva di importo pari al 10% dell'importo di aggiudicazione ai sensi dell'art. 117 del D. lgs. 36/2023, da costituirsi con polizza fideiussoria bancaria o assicurativa presso gli istituti legalmente autorizzati. Si precisa che gli intermediari finanziari, che dovessero rilasciare fideiussioni, devono essere iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 106 del D. Lgs. 385/93 e svolgere in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, ed essere sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'art. 161 del D. Lgs. 24.02.98 n. 58. La fideiussione deve prevedere espressamente: l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante; la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale; la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile. La cauzione verrà svincolata quando le

parti avranno regolato in modo definitivo ogni partita in sospeso, dipendente dall'esecuzione del contratto.

L'importo della cauzione è ridotto, nei casi previsti dall'art. 117, comma 3, del D. Lgs. 36/2023. Il concorrente dovrà possedere la certificazione del sistema di qualità, conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO9000, rilasciata, da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000.

L'aggiudicatario, ai sensi dell'articolo 3, comma 8, della Legge 13.08.2010, n. 136, e ss.mm.ii., a pena di nullità assoluta del contratto, si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari indicati nella legge medesima, conformemente a quanto previsto dall'articolo 3, della Legge 13.08.201, n. 136, e ss.mm.ii.. 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 d'appalto.

Per l'esecuzione della prestazione oggetto del presente Capitolato, l'aggiudicatario è tenuto al rispetto delle vigenti norme in materia di prevenzione, sicurezza ed igiene sul lavoro in conformità a quanto stabilito dal D. Lgs. 81/2008. In particolare la ditta aggiudicataria dovrà assicurare la tutela indicata dalle norme relative all'igiene e alla prevenzione degli infortuni dotando il personale di indumenti appositi e di mezzi di protezione individuali atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti e dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele atte a garantire l'incolumità delle persone addette che dei terzi presenti nei luoghi oggetto del servizio. La Società ha la facoltà di verificare in ogni momento la sussistenza delle condizioni sanitarie necessarie per l'espletamento del servizio. L'inosservanza delle leggi in materia sicurezza sui luoghi del lavoro e delle disposizioni contenute nel presente articolo determinano la risoluzione del contratto.

L'aggiudicatario è sempre direttamente responsabile di tutti i danni a persone e cose comunque verificatisi nell'esecuzione del contratto, derivanti da cause di qualunque natura ad essa imputabili o che risultino arrecati dal proprio personale, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di alcun compenso da parte della Stazione appaltante.

L'aggiudicatario, essendo responsabile di qualsiasi danno, incidente e/o inconveniente causato dalla conduzione dell'appalto, solleva la Stazione appaltante da ogni responsabilità diretta e/o indiretta civile, penale ed amministrativa.

A tal fine, è tenuto a stipulare apposita polizza per responsabilità civile per danni e per i rischi derivanti dall'effettuazione del servizio, totalmente esente da franchigia e di durata eccedente quella dell'appalto di ulteriori 12 mesi e con massimale pari a € 1.000.000,00.

Copia della polizza dovrà essere depositata prima della stipula del contratto; l'inadempimento a tale obbligo costituisce causa di risoluzione del contratto.

La Società è autorizzata ad esercitare, ed ha la facoltà di attivare, in qualunque momento, tutte le azioni di controllo, verifica ed ispezione, allo scopo di verificare le modalità di espletamento del servizio, la sua funzionalità, senza obbligo di preavviso o richiesta di permesso.

Sono causa di risoluzione, anche parziale, del contratto i motivi individuati, ai sensi dell'articolo 122, del D. Lgs. 36/2023. La Società inoltre, potrà risolvere il contratto, previa contestazione e diffida ad adempiere entro un congruo termine, salvo il diritto al risarcimento degli eventuali danni e al

rimborso delle maggiori spese sostenute, in questi casi, se non riconducibili ad eventi di forza maggiore generalmente riconosciuti e documentati e quindi imputabili esclusivamente all'appaltatore o da esso provocati:

1. qualora l'importo complessivo delle penali irrogate nel corso dell'appalto superi il 10% dell'ammontare netto contrattuale;
2. fallimento, messa in liquidazione o altri casi di cessione di attività della ditta aggiudicataria;
3. cessione di tutto o parte del contratto;
4. mancata osservanza del limite di subappalto;
5. inosservanza delle norme di legge relative al personale dipendente e mancata applicazione dei contratti collettivi;
6. violazione dell'art. 53, comma 16 ter, del D. Lgs. 165/01;
7. mancato versamento degli oneri contributivi e previdenziali obbligatori;
8. mancato rispetto degli obblighi di tracciabilità;
9. ogni altro caso di irregolarità o di mancato adempimento degli obblighi previsti dal presente Capitolato Speciale e disposizioni vigenti;
10. mancata osservanza degli obblighi di riservatezza;
11. mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa, entro il termine di 15 giorni dal ricevimento della relativa richiesta da parte della Società;
12. eventuale sospensione del servizio per decisione unilaterale del Fornitore.

Nelle ipotesi sopraindicate, la Società formula la contestazione degli addebiti all'affidatario assegnando un termine non inferiore a 15 giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che l'affidatario abbia risposto, la Società avrà la facoltà di recedere dal contratto con effetto immediato a seguito di una comunicazione inviata tramite PEC con la quale dichiara di volersi avvalere della clausola risolutiva, anche a titolo di risarcimento dei conseguenti eventuali danni. In tali casi, la Società procederà all'incameramento immediato della cauzione definitiva tramite escussione della polizza, fatta comunque salva la facoltà di procedere nei confronti del Fornitore per tutti gli oneri conseguenti e derivanti dalla risoluzione contrattuale, compresi i maggiori oneri contrattuali eventualmente sostenuti dalla Società e conseguenti a quelli derivanti dal nuovo rapporto contrattuale.

13. Recesso

Inoltre, la Società si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute esigenze d'interesse pubblico, di recedere in ogni momento dal contratto, con preavviso di almeno 20 (venti) giorni solari da notificarsi all'aggiudicatario tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento. In caso di recesso l'aggiudicatario ha diritto al pagamento da parte dell'amministrazione delle prestazioni eseguite, oltre al decimo delle prestazioni non eseguite, secondo quanto previsto dall'art. 123 del D. Lgs. n. 36/2023 e del relativo articolo 11 dell'allegato II.14.

14. Penali

Le penali sono applicabili per mancato rispetto delle condizioni di erogazione del servizio previste nel Capitolato, accertate dalla Società e riferite al mancato svolgimento delle attività, ritardo nella loro esecuzione, non conformità o mancato raggiungimento degli obiettivi prefissati e concordati. Per mancato svolgimento delle attività o ritardo nella loro esecuzione o non conformità, si intendono quelli non giustificati e non sanati con sospensioni o proroghe accordate dalla Stazione appaltante, non riconducibili ad eventi di forza maggiore generalmente riconosciuti e documentati, imputabili esclusivamente all'appaltatore o da esso provocate.

I giorni indicati nel presente articolo si intendono lavorativi.

L'appaltatore è soggetto a penalità, secondo quanto previsto anche dall'art. 126 del D. Lgs. 36/2023, nei seguenti casi:

- € 100,00 per ogni giorno di ritardo in caso di inottemperanze delle tempistiche e delle modalità operative stabilite nel Capitolato Tecnico e nell'offerta tecnica;
- € 100,00 per ogni giorno in caso di ritardo rispetto ai tempi di intervento e di ripristino di cui all'art. 9 del Capitolato Tecnico;
- € 100,00 per ogni giorno in caso di ritardo rispetto alle calendarizzazioni previste nell'offerta con riferimento al rilascio e collaudo delle funzionalità previste nel piano di dispiegamento;
- € 500,00 in caso di recidiva di malfunzionamenti segnalati;
- € 1.000,00 in caso di disponibilità del sistema inferiore rispetto ai livelli di servizio di cui all'art. 9 del presente Capitolato Tecnico;
- € 3.000 in caso di mancata effettiva disponibilità per la Società di ciascun modulo, che perduri oltre 2 giorni consecutivi, con riferimento alla consultazione e fruizione via web di tutte le funzioni ed archivi delle procedure;
- € 20.000 in caso di mancata restituzione, entro e non oltre 30 gg. dal termine del contratto, di tutti i dati ed i campi trasferiti ed aggiornati, nonché le relative copie relazionabili, in forma completa, fatta salva ulteriore richiesta di risarcimento danni;
- € 1.000 se la quantità temporale di dati persi, a seguito di un qualsiasi evento che provochi il danneggiamento del sistema informativo, a prescindere dalla sua tipologia, superi le 6 (sei) ore;
- € 100,00 in tutti gli altri casi di non conformità/scostamento nell'esecuzione del servizio, rispetto a quanto stabilito dal Capitolato e dall'offerta tecnica prodotta.

Le contestazioni delle irregolarità vanno effettuate per iscritto e trasmesse alla ditta affidataria tramite PEC. Quest'ultima ha facoltà di presentare al RUP controdeduzioni entro il termine di 10 (dieci) giorni consecutivi dal ricevimento della contestazione. La loro adeguatezza sarà valutata dal responsabile dell'esecuzione del contratto.

Gli importi addebitati a titolo di penale o per il risarcimento di danni e spese saranno recuperati mediante trattenuta sulle fatture in fase di liquidazione ovvero verranno incamerati con detrazione

dal deposito cauzionale costituito a garanzia dell'esatto adempimento del contratto. La Società si riserva, in ogni caso, tutte le azioni a tutela dei propri interessi anche attraverso l'immediata escussione della polizza fideiussoria.

La Società, comunque, ai sensi dell'articolo 1382 del codice civile, si riserva il diritto di chiedere il risarcimento degli ulteriori danni utilizzando la polizza di cui all'art. 11.

Per tutte le controversie che dovessero insorgere in dipendenza del presente appalto è competente esclusivamente il Foro di Trieste, o il TAR di Trieste, anche in deroga alle disposizioni di Legge vigenti. Il Fornitore si considera, all'atto dell'assunzione del contratto, a perfetta conoscenza degli obblighi contrattuali. Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato, valgono e si applicano le norme e regolamenti vigenti in materia.

15. Privacy

Facendo riferimento all'art. 13 del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, si precisa che:

- a) titolare del trattamento è la Società Esatto Spa ed i relativi dati di contatto sono i seguenti: PEC esattospa@legalmail.it, tel. +39 040 3223 777, email esatto@esattospa.it;
- b) il Responsabile della protezione dei dati - Data Protection Officer (RPD-DPO) è l'avv. Andrea Comisso ed i relativi dati di contatto sono i seguenti: PEC andrea.comisso@pectriesteavvocati.it, email andrea.comisso2024@gmail.com;
- c) il conferimento dei dati costituisce un obbligo legale necessario per la partecipazione alla gara e l'eventuale rifiuto a rispondere comporta l'esclusione dal procedimento in oggetto;
- d) le finalità e le modalità di trattamento (prevalentemente informatiche e telematiche) cui sono destinati i dati raccolti ineriscono al procedimento in oggetto;
- e) l'interessato al trattamento ha i diritti di cui all'art. 13, co. 2 lett. b) tra i quali di chiedere al titolare del trattamento (sopra citato) l'accesso ai dati personali e la relativa rettifica;
- f) i dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori della società Esatto Spa implicati nel procedimento, o dai soggetti espressamente nominati come responsabili del trattamento. Inoltre, potranno essere comunicati ai concorrenti che partecipano alla gara, ogni altro soggetto che abbia interesse ai sensi del Decreto Legislativo n. 36/2023 e della Legge n. 241/1990, i soggetti destinatari delle comunicazioni previste dalla Legge in materia di contratti pubblici, gli organi dell'autorità giudiziaria. Al di fuori delle ipotesi summenzionate, i dati non saranno comunicati a terzi, né diffusi, eccetto i casi previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea;
- g) il periodo di conservazione dei dati è direttamente correlato alla durata della procedura d'appalto e all'espletamento di tutti gli obblighi di legge anche successivi alla procedura medesima. Successivamente alla cessazione del procedimento, i dati saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa;
- h) contro il trattamento dei dati è possibile proporre reclamo al Garante della Privacy, avente sede in Piazza Venezia n. 11, cap. 00187, Roma – Italia, in conformità alle procedure stabilite dall'art. 57, paragrafo 1, lettera f) del Regolamento (UE) 2016/679.