

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO 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 – CIG 79263441FE.**

**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 “Portale del Contribuente”, fruibile in modalità interattiva e che consenta la reingegnerizzazione dei processi di erogazione dei servizi relative alle entrate comunali affidate alla società Esatto.

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 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;
- Richiesta chiusura posizione fiscale per decesso;
- Gestione reportistica direzionale;
- Gestione dell’autotutela per i provvedimenti;
- Gestione del contenzioso tributario scaturente dall’attività di accertamento o dalla riscossione coattiva;
- Gestione Cosap ed integrazione con la gestione degli Atti amministrativi prodotti dall’Amministrazione in materia;
- Gestione ICP e Pubbliche affissioni;
- protocollazione e conservazione sostitutiva a norma di tutti gli atti prodotti e ricevuti nella gestione sia ordinaria che accertativa o di riscossione coattiva;
- Accesso per i cittadini tramite almeno tramite SPID;
- Integrazione con il sistema PagoPA ed altri sistemi di pagamento reperibili sul mercato.

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) e dovrà comprendere un sistema Citizen Relationship Manager (CRM) per la gestione delle attività di sportello, call center e quant’altro comporti il colloquio con gli utenti.

La soluzione proposta inoltre dovrà permettere la completa informatizzazione del sistema di gestione documentale con protocollazione degli atti in entrata ed in uscita e conservazione

sostitutiva a norma di tutti gli atti gestiti. Tale funzionalità potrà essere, a richiesta della società appaltante, essere estesa a tutte le attività amministrative della società.

## **2. Funzionalità ed obiettivi**

---

### **Gestione dei tributi**

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

- la razionalizzazione dei processi di gestione dell'Imposta Municipale Propria (IMU);
- la razionalizzazione dei processi di gestione della TARI e della TASI;
- la razionalizzazione dei processi di gestione dell'Imposta Comunale sulla Pubblicità e Diritti sulle Pubbliche Affissioni;
- la razionalizzazione dei processi di gestione del Canone per l'Occupazione di Suolo Pubblico (COSAP) permanente e temporanea;
- l'integrazione e l'incrocio dei dati per l'attività di bonifica continua degli stessi, la creazione e l'aggiornamento della banca dati dei tributi locali con le attinenti risultanze catastali, il supporto alla gestione delle denunce/comunicazioni inoltrate dai contribuenti ed alla relativa assistenza a favore degli stessi;
- 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, a mezzo del "Portale del Contribuente";
- la comunicazione integrata dei software di gestione tributi e delle riscossioni per permettere al contribuente di poter visualizzare la propria posizione contributiva, effettuare pagamenti ed inviare comunicazioni con firma elettronica e/o digitale, mediante accesso al portale digitale ("Portale del contribuente").

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

- f) la rendicontazione degli incassi e la loro contabilizzazione;
- g) la prenotazione ed il pagamento *online* degli impianti di affissione;
- h) la gestione degli accertamenti;
- i) la gestione dell'attività di accertamento dei tributi attraverso moduli che consentano la gestione di tutte le potenziali fasi del procedimento (bonifica banca dati comunale ed integrazione con fonti esterne; avviso bonario; invito al contraddittorio; accertamento con adesione; ravvedimento operoso; annullamento atti; notifica degli atti a mezzo posta elettronica certificata e visualizzazione da parte del contribuente nel portale digitale);
- j) la realizzazione di un portale ("Portale del contribuente"), accessibile tramite internet, di gestione delle entrate interoperante con il gestionale integrato dei tributi e delle altre entrate, al fine di gestire il rapporto con i cittadini fruitori dei diversi servizi, che potranno, in tal modo, beneficiare degli stessi vantaggi in termini di tempo, trasparenza, di risposte immediate e di *customer satisfaction*. In particolare detto portale dovrà essere collegato direttamente con il gestionale integrato dei tributi e delle altre entrate e dovrà essere caratterizzato/composto come segue:
  - I. collegamento telematico con il gestionale integrato dei tributi e delle altre entrate per la visualizzazione e la stampa della posizione contributiva relativa a tutti i tributi, con particolare riferimento all'avviso di pagamento, per la visualizzazione del dovuto, del versato, nonché predisposto per consentire il pagamento con multipli canali di pagamento (F24, carta di credito, bonifici, POS ecc.) e l'integrazione tecnologica con il sistema PagoPa;
  - II. collegamento telematico con il sistema integrato dei tributi per la visualizzazione, la stampa, la notifica a mezzo posta elettronica certificata ed il pagamento con canali multipli di pagamento (F24, carta di credito, bonifici, POS ecc.) e l'integrazione tecnologica con il sistema PagoPa degli avvisi di accertamento riferiti a tutti i tributi;
  - III. collegamento telematico con il gestionale integrato dei tributi e delle altre entrate per la comunicazione interattiva di tutte le comunicazioni inerenti i singoli tributi (es. denunce di variazione ecc.) firmate elettronicamente e/o digitalmente con la possibilità per il contribuente di ricevere il protocollo di ricezione del documento e, per la Società, di visualizzare e, in caso di accettazione, di acquisire senza alcuna digitalizzazione ed istantaneamente il documento ed i dati all'interno del sistema integrato dei tributi in tal modo variando in tempo reale la posizione contributiva anche nel portale.

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

---

## Gestione del colloquio con i cittadini (Citizen Relationship Management)

Le richieste d'informazione e di supporto da parte dei cittadini dovranno essere gestite per il tramite di una piattaforma CRM (Citizen Relationship Management) web based accessibile da parte degli operatori di front office e call center che permetta di gestire le richieste dei contribuenti.

A tal fine dovranno essere gestiti più canali di comunicazioni (email, telefono, web, SMS), dovrà essere permessa una ricerca agile di dati di contatto con la possibilità di utilizzo di agende condivise per la gestione degli appuntamenti con i contribuenti fruibile da questi ultimi anche tramite internet,

dovranno essere messi a disposizione della direzione report statistici con i resoconti aggregati dei servizi resi.

---

## Funzionalità di analisi direzionale, ricerca evasione e rendicontazione

Le funzionalità offerte dai cruscotti di analisi ai fini della gestione dei tributi 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 e posizioni tributarie locali.

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 locale 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 (ad esempio tributo, competenza, tipologia di atto), verificare le tendenze ed 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:
  - o 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;
  - o 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.

### **3. Modalità della fornitura**

---

La soluzione dovrà essere fornita in modalità SaaS (Software as a service) e dovrà aver ottenuto la qualificazione Agid per le soluzioni SaaS secondo le caratteristiche previste alla circolare n.3 del 19 aprile 2018, tramite un fornitore di servizi cloud certificato come Cloud Service per la PA e fornito della certificazione ISO 27001:2013.

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.

### **4. 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 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, il protocollo informatico e la conservazione sostitutiva a norma di tutta la documentazione, al portale del contribuente ed al CRM per la gestione dei rapporti con i cittadini. Considerando che Esatto 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.

## **5. 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.

## 6. Sistema informativo aziendale

---

La società opera su più sedi dislocate sul territorio cittadino e garantirà per ogni sede interessata all'operatività 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: (elenco dei software con denominazione commerciale, versione installata, database utilizzato):

Ascot Web di Insiel S.p.A. (IMU, TARI, TASI)

Ma.Trib di ReSolveIT S.r.l. (ICP, DPA)

COSAP di TCD S.r.l. (COSAP)

Prunes++ di Advanced Systems (riscossione coattiva)

Link Mate di Advanced Systems (pagamenti tramite sistema PagoPA)

## 7. Importo e durata del servizio

---

L'importo presunto annuo, su cui formulare l'offerta in ribasso, è di Euro 75.000,00 oltre IVA a termini di Legge.

La durata del contratto è fissata in sei anni a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di esercitare l'opzione della proroga tecnica dei contratti per n. 6 mesi, in base a quanto previsto dall'art. 106, comma 11 del D. Lgs. 50/2016.

L'importo presunto complessivo è pari ad Euro 450.000,00 per l'intera durata dell'appalto, oltre IVA a termini di Legge, calcolato secondo quanto previsto dall'art. 35, comma 4, D. Lgs. 50/2016.

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.

## 8. 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 soprannazionale, 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 (cd 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 tecnica dello stesso ex art. 106, comma 11 del D. Lgs. 50/2016, 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 tecnica dello stesso ex art. 106, comma 11 del D. Lgs. 50/2016, 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.

## 9. 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 e quello per IMU- TASI.
7. i riferimenti dei referenti per il servizio di assistenza per TARI, per IMU-TASI, nonché i riferimenti dei referenti dedicati ad eventuali altre entrate.

## 10. 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

- I. 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.

## **11. 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 pagamento 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. 103 del D. Lgs. 50/2016, 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 del 50%, nei casi previsti dall'art. 93, comma 7, del D. Lgs. 50/2016. 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 108, del D. Lgs. 50/2016. 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.

Inoltre, la Società si riserva altresì la facoltà di recedere, anche parzialmente, dal contratto per sopravvenuti motivi di pubblico interesse con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, da comunicarsi all'Appaltatore tramite PEC. In tal caso, la Società sarà tenuta al pagamento:

- delle sole prestazioni eseguite e ritenute regolari al momento in cui viene comunicato l'atto di recesso, così come attestate dal verbale di verifica redatto dalla Società;
- delle spese sostenute dall'Appaltatore;
- di un decimo dell'importo del servizio non eseguito calcolato sulla differenza tra l'importo del 50% del prezzo contrattuale e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

## 12. 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. 108 del D. Lgs. 50/2016, 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.