



PROCEDURA APERTA, AI SENSI DELL'ART. 60 DEL D.LGS N. 50/2016, PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI CONNESSI AI PROCESSI DI INPUT ED OUTPUT DI DATI E INFORMAZIONI SULLA PIATTAFORMA INFORMATIVA URBI SMART: ELABORAZIONE E STAMPA DI DOCUMENTI INVIATI DA FLUSSI, GESTIONE RITORNI CARTACEI, RICONCILIAZIONE INCASSI, DATA ENTRY, BONIFICA DATABASE.

CIG: 71337268EB

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Sommario

ARTICOLO 1 - PREMESSE	4
ARTICOLO 2 - PROGETTO.....	4
ARTICOLO 3 - FINALITÀ.....	5
ARTICOLO 4 - DESCRIZIONE DEL PROGETTO	5
4.1 Attività.....	5
4.2 Piattaforma software	6
4.3 Help Desk.....	7
ARTICOLO 5 - FASI DI REALIZZAZIONE DEL PROGETTO E DURATA DELL'APPALTO	7
ARTICOLO 6 - CORRISPETTIVI	8
ARTICOLO 7 -MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	9
ARTICOLO 8 - REQUISITI GENERALI DI SISTEMA (REQUISITI MINIMI OBBLIGATORI).....	9
8.1 Interfaccia grafica intuitiva ed interattiva.....	9
8.2 Interazione con ambienti esterni	10
8.3 Gestione della sicurezza.....	10
8.4 Data base.....	10
8.5 Flessibilità.....	10
ARTICOLO 9 – SPECIFICHE FUNZIONALI DEI SERVIZI OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO	10
9.1 Elaborazione, stampa e confezionamento dei documenti	10
9.1.1 Elaborazione dei documenti.....	10
9.1.2 Normalizzazione indirizzi dei destinatari.....	13
9.1.3 Stampa, imbustamento e confezionamento dei plichi da recapitare	13
9.1.4 Smistamento e consegna.....	13
9.2 Gestione dei ritorni cartacei.....	14
9.3 Rendicontazione e riconciliazione dei pagamenti.....	15
9.4 Data entry (inserimento dati).....	16
9.5 Bonifica Database.....	17
ARTICOLO 10 - CARATTERISTICHE DI INFRASTRUTTURA DELLA SERVER FARM	17
ARTICOLO 11 - SERVIZI DI CONVERSIONE, FORMAZIONE, ASSISTENZA E MANUTENZIONE.....	17
11.1 Recupero e conversione banche dati.....	18
11.2 Verifiche di conformità della prestazione	18
11.3. Formazione.....	18

11.4. Assistenza e manutenzione.....	18
ARTICOLO 12 - ADEGUAMENTO DEL PREZZO.....	19
ARTICOLO 13 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO - CESSIONE DEI CREDITI	19
ARTICOLO 14 - SUBAPPALTO	20
ARTICOLO 15 - ASSICURAZIONI	20
ARTICOLO 16 -CAUZIONE DEFINITIVA	21
ARTICOLO 17 - FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTI.....	22
ARTICOLO 18 - INADEMPIENZE E PENALI	22
ARTICOLO 19 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	23
ARTICOLO 20 - ELEZIONE DI DOMICILIO.....	23
ARTICOLO 21 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	23
ARTICOLO 22 - TUTELA DELLA PRIVACY E RISERVATEZZA	24
ARTICOLO 23 - ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI	24
ARTICOLO 24 - RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE.....	24
ARTICOLO 25 - RESPONSABILE DI CONTRATTO PER L'IMPRESA	25
ARTICOLO 26 - FORO COMPETENTE.....	25
ARTICOLO 27 - CLAUSOLA FINALE	25

ARTICOLO 1 - PREMESSE

Spezia Risorse S.p.A. (nel prosieguo denominata "Spezia Risorse" oppure "Stazione Appaltante" oppure "Società") è una società mista pubblico-privata, controllata dal Comune della Spezia, costituita per la gestione ordinaria e straordinaria della liquidazione, accertamento e riscossione, anche coattiva, di tutte le entrate comunali patrimoniali e assimilate, tributarie ed extratributarie del Comune della Spezia nonché per le attività connesse e strumentali. Spezia Risorse ha ottenuto l'iscrizione al n° 146 dell'albo del Ministero dell'Economia e delle Finanze dei soggetti abilitati ad effettuare attività di liquidazione, accertamento e riscossione dei tributi delle Province e dei Comuni.

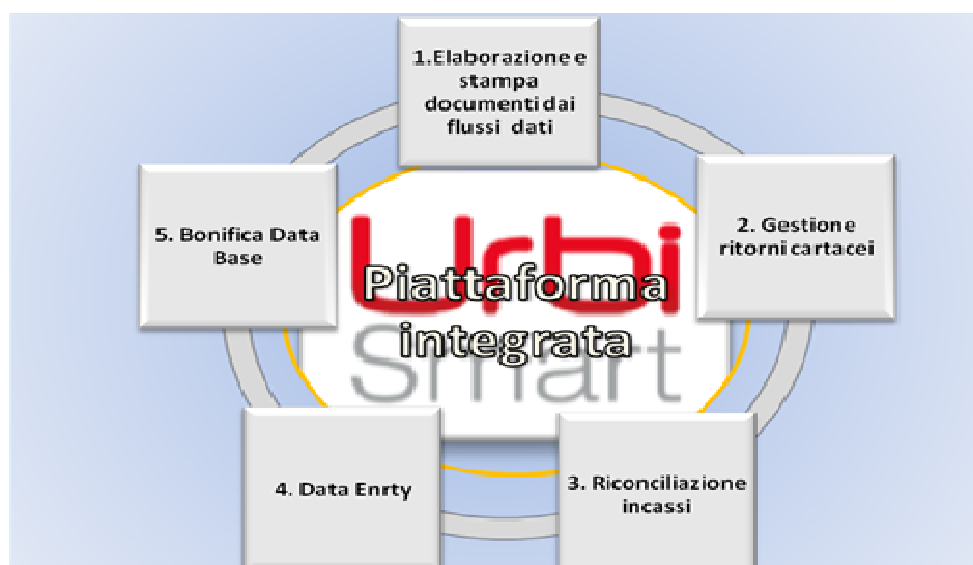
Il presente capitolato definisce le caratteristiche e i requisiti per la prestazione di una serie di servizi strumentali alla gestione delle entrate tributarie ed extratributarie affidate alla Società dal Comune della Spezia.

ARTICOLO 2 - PROGETTO

Costituisce oggetto dell'affidamento un complesso di servizi connessi ai processi di input ed output di dati e informazioni sulla piattaforma informativa Urbi Smart in uso a Spezia Risorse S.p.A. per la gestione delle entrate affidate, nonché le relative attività accessorie di formazione, conversione, manutenzione e assistenza secondo le modalità, i termini e quant'altro previsto nel presente Capitolato Tecnico, quale sua parte integrante e sostanziale:

1. Elaborazione e stampa di documenti inviati dai flussi provenienti da Urbi Smart;
2. Gestione ritorni cartacei;
3. Riconciliazione incassi;
4. Data entry;
5. Bonifica DataBase
6. Manutenzione correttiva ed adeguamento alle variazioni normative, fiscali e previdenziali;
7. Help desk e servizi di assistenza on-site;
8. Formazione del personale utente

LOGICA DEL PROGETTO



ARTICOLO 3 - FINALITÀ

Gli obiettivi del progetto sono:

1. affidare all'aggiudicatario fasi di attività strumentali che non costituiscono il *core business* della Società, propedeutiche e complementari all'attività di riscossione ordinaria e coattiva delle entrate tributarie ed extratributarie;
2. l'utilizzo di una soluzione integrata di gestione delle informazioni in entrata/uscita dalla piattaforma applicativa Urbi Smart, funzionale all'ottimizzazione dei processi organizzativi della società e in grado di evolvere nel tempo. Il progetto comprende:
 - a) L'erogazione di servizi di stampa, riconciliazione notifiche, riconciliazione incassi ed inserimento dati;
 - b) La disponibilità degli opportuni servizi di supporto all'avviamento;
 - c) La disponibilità di adeguati servizi di assistenza e manutenzione del software applicativo;

Per consentire una maggiore capacità di adeguamento alle innovazioni tecnologiche e permettere alla Stazione Appaltante di concentrarsi sugli aspetti di carattere funzionale e di gestione dei processi, piuttosto che ad attività di natura prettamente tecnico/informatica, la Società ha orientato la propria scelta verso una gestione del proprio Sistema Informativo raggiungibile in modalità remota, affidando all'aggiudicatario i compiti e gli oneri di gestione sistemistica e dell'aggiornamento delle procedure del sistema.

ARTICOLO 4 - DESCRIZIONE DEL PROGETTO

4.1 Attività

Le attività oggetto dell'affidamento sono:

- a) **Elaborazione, stampa e confezionamento dei documenti relativi alle diverse fasi in cui si articola la riscossione delle entrate tributarie ed extratributarie.** Tali attività dovranno essere effettuate a partire da appositi flussi di dati generati dal gestionale URBI SMART di PA digitale, applicativo in uso alla Stazione Appaltante fino alla data del 12/01/2021 a seguito di gara europea;
- b) **Gestione dei ritorni cartacei.** Oggetto dell'attività è la fornitura di una serie di servizi di scansione, data entry ed elaborazione dati, sviluppati in modo coordinato, al fine di garantire un livello generale di servizio di tipo integrato con il gestionale URBI SMART. In particolare il servizio consiste nella ricezione, quantificazione, scansione, indicizzazione, archiviazione e riconciliazione su URBI SMART dei ritorni cartacei che quotidianamente verranno recapitati dai responsabili della notifica (Poste Italiane oppure messi notificatori) ad un indirizzo fornito dall'Aggiudicatario;
- c) **Rendicontazione e riconciliazione degli incassi.** Oggetto dell'attività è la fornitura di una serie di servizi legati alla rendicontazione dei pagamenti e alla riconciliazione degli stessi con le posizioni debitorie gestite sull'applicativo URBI SMART, in vista dei riversamenti che la stazione appaltante deve effettuare a favore del Comune della Spezia. Tale attività dovrà essere svolta con cadenza decadale al fine di consentire il tempestivo popolamento della banca dati presente in URBI SMART e la successiva corretta determinazione delle somme da riversare all'ente comunale
- d) **Data Entry.** L'attività consiste nella fornitura di un servizio di inserimento di dati e informazioni provenienti da fonti documentali diverse (essenzialmente comunicazioni dei contribuenti e banca dati catastale) all'interno della piattaforma gestionale URBI SMART;

- e) **Bonifica Database.** Oggetto dell'attività è la fornitura di un servizio di bonifica della banca dati del gestionale URBI SMART, da effettuarsi secondo i tempi ed i modi definiti di volta in volta dalla stazione appaltante partendo dai listati di anomalie prodotti dal medesimo sistema URBI SMART;

Le attività sopra sommariamente descritte sono oggetto di previsione di dettaglio al successivo art. 9 del presente Capitolato.

4.2 Piattaforma software

La Ditta aggiudicataria dovrà assicurare l'attivazione di una piattaforma software che consenta alla Stazione Appaltante il monitoraggio di tutte le fasi in cui si articolano le attività descritte alle lettere a), b) e c) del precedente articolo 4.1 (Elaborazione, stampa e confezionamento dei documenti; Gestione dei ritorni cartacei; Rendicontazione e riconciliazione degli incassi), garantendo in particolare il tracciamento delle spedizioni effettuate tramite raccomandata A/R. I dati presenti su tale piattaforma dovranno essere aggiornati nel più breve tempo tecnicamente possibile.

La piattaforma software verrà utilizzata dalla Società, per l'intera durata contrattuale dalla data di attivazione del servizio presso la server farm dell'aggiudicatario e dovrà altresì supportare la gestione e la tenuta a norma dei documenti informatici tipici, prodotti nell'ambito delle attività amministrative.

La piattaforma dovrà essere rispondente alla normativa vigente di riferimento e comprensiva di tutti i moduli necessari a garantire una copertura funzionale completa delle attività di competenza in ottica di dematerializzazione, nonché ad assicurare la gestione completa ed integrata del documento informatico lungo tutto il proprio ciclo di vita (dalla creazione o ricezione alla predisposizione dei documenti finalizzata alla conservazione digitale a norma).

L'Impresa aggiudicataria dovrà fornire la piattaforma in oggetto mediante soluzione da erogare in modalità remota assicurando:

- che la piattaforma sia accessibile agli utenti da qualsiasi postazione PC dotata di connessione Internet e browser web o client RDP;
- che i servizi della piattaforma siano accessibili dagli utilizzatori anche tramite dispositivi mobile, tablet e smartphone.

La piattaforma proposta dovrà essere web nativa, sviluppata su un'architettura modulare scalabile e di tipo aperto, basata preferibilmente su protocolli di comunicazione standard, in linea con gli orientamenti promossi dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

La piattaforma dovrà inoltre garantire l'interfacciamento per lo scambio dei flussi dati con i sistemi software di cui si avvale la Società, adeguandosi ai tracciati dati da questa richiesti o che la stessa dovesse richiedere successivamente al fine di migliorare e perfezionare il servizio.

Si richiede inoltre che:

- Tutti i servizi vengano erogati da apparecchiature installate presso i datacenter allocati sul territorio nazionale, indicandone la sede;
- I locali dei datacenter che ospitano le apparecchiature siano dotati di sorveglianza elettronica contro l'intrusione, l'incendio e anomalie ambientali critiche, controllo accessi, sistema antintrusione;
- Sia garantita la manutenzione degli ambienti IT senza interruzione delle attività;
- L'azienda adotti le procedure di esecuzione di back up giornaliero di tutti i dati presenti nei vari archivi e disponga di un proprio servizio di DisasterRecovery;

- La soluzione sia interoperabile con gli strumenti di produttività individuali presenti presso la Società, quali MS Word, e consenta l'esportazione dei dati in formato Excel e CSV.

Nell'ambito del servizio dovranno essere altresì inclusi e garantiti:

- l'attività di migrazione dati da applicativi già presenti nella società, al fine di realizzare una base dati unica e condivisa da tutti i moduli della piattaforma proposta, tale da garantire la condivisione delle informazioni e la coerenza dei flussi informativi;
- il piano e le attività di formazione e assistenza finalizzate alla fase di avvio all'uso della piattaforma; I servizi di gestione, assistenza tecnica e manutenzione delle procedure e dei dati presso una server farm messa a disposizione dall'Aggiudicatario (i costi di gestione della server farm stessa si intendono ricompresi per tutto il periodo di durata del contratto). Si precisa che il fornitore del servizio dovrà garantire il mantenimento delle prestazioni della server farm stessa (adeguamento tecnologico e normativo), per tutto il periodo di validità del contratto.

L'impresa aggiudicataria dovrà pertanto rendere disponibile soluzioni tecnologiche e servizi che abbiano lo scopo di semplificare la gestione della Società e renderla snella ed innovativa. Il servizio di erogazione del software e dei relativi servizi dovrà rispettare in modo completo tutte le specifiche riportate nel presente capitolato sin dalla data di presentazione dell'offerta.

In caso di specifiche richieste relative ad implementazioni o sviluppi extranormativi l'aggiudicatario si impegna a definire congiuntamente con la società apposito documento progettuale ove recepire costi e tempi di realizzazione. In caso di violazione alle condizioni concordate valgono le norme stabilite alla voce "inadempienze e penali".

4.3 Help Desk

L'Impresa aggiudicataria dovrà mettere a disposizione un portale web per lo scambio di informazioni e richiesta di assistenza con la Società.

Il portale dovrà consentire la creazione e la gestione di segnalazioni, eventualmente contenenti files allegati, provenienti da ogni utente accreditato e destinate a specifici utenti o a gruppi di essi.

Le dinamiche di lavorazione, cambio di stato e chiusura delle segnalazioni, dovranno essere concordate con la Società.

Tutte le segnalazioni archiviate, dovranno essere storicizzate e richiamabili direttamente da un pannello di ricerca del portale help desk, con possibilità di screening su tutti i campi della segnalazione stessa.

ARTICOLO 5 - FASI DI REALIZZAZIONE DEL PROGETTO E DURATA DELL'APPALTO

La fase di avviamento del sistema, comprensiva di tutti i servizi previsti (installazione, migrazione, attivazione presso il data center del fornitore, formazione, etc) dovrà essere completata entro **60 giorni** dalla data di stipula del contratto o dal diverso termine indicato nel contratto o nell'atto di aggiudicazione.

Dovrà inoltre essere previsto un servizio di manutenzione ed assistenza tecnica del software fornito per l'intera durata contrattuale, a partire dalla data di attivazione del servizio presso il data center dell'aggiudicatario.

La durata dell'appalto di servizio viene stabilita in anni 4 (quattro) decorrenti dalla data di stipula del contratto.

Resta espressamente inteso che qualora, per qualsiasi motivo, cessi l'efficacia del contratto, il prestatore del servizio sarà tenuto ad assicurare la massima collaborazione, anche tecnica, affinché possa essere garantita la continuità dei servizi oggetto del contratto e non si verifichi pregiudizio all'interesse pubblico.

ARTICOLO 6 - CORRISPETTIVI

Il valore complessivo dell'appalto presunto per ogni anno, riportato a titolo indicativo, ammonta ad euro 331.700,00 (trecentotrentimilasettecento) oltre iva, per un totale complessivo presunto di euro 1.326.800,00 (unmilionetrecentoventiseimilaottocento) oltre iva.

Gli importi sopra indicati ed i volumi di seguito riportati sono presunti e non costituiscono impegno per Spezia Risorse S.p.A.. Il corrispettivo dovuto al fornitore sarà determinato infatti esclusivamente dal numero effettivo di atti lavorati per le singole fattispecie moltiplicato per il relativo prezzo unitario di aggiudicazione.

Il corrispettivo contrattuale per l'intera durata quadriennale è determinato dal prezzo offerto in sede di gara inferiore all'importo a base di gara pari alla sommatoria dei prodotti tra i prezzi unitari di seguito indicati e i corrispondenti volumi, I.V.A. esclusa:

A) SERVIZI OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO	
1. Stampa;	
stampa atti in recapito ordinario (art. 9.1.3 paragrafo d1 – numero medio fogli per atto: 4)	
costo unitario 0,61 euro volumi indicativi 100.000 documenti	
PREZZO UNITARIO MEDIO (stampa e imbustamento - pubblicazione atti su piattaforma integrata)	
stampa atti in notifica (art. 9.1.3 paragrafo d1, d2 e d3 - numero medio fogli per atto:4)	
costo unitario 1,14 euro volumi indicativi 95.000 documenti	
PREZZO UNITARIO MEDIO (stampa e imbustamento - pubblicazione atti su piattaforma integrata)	
2. Gestione ritorni (art. 9.2);	
atti notificati: costo unitario 0,20 euro volumi indicativi 30.000 documenti	
atti inesitati: costo unitario 0,30 euro volumi indicativi 5.000 documenti	
3. Riconciliazione incassi (art. 9.3);	
costo unitario 0,47 euro volumi indicativi 170.000 transazioni	
4. Data entry (art. 9.4);	
costo unitario 3,00 euro volumi indicativi 20.000 documenti	
5. Bonifica DB Urbi Smart (art. 9.5);	
costo unitario 1,50 euro volumi indicativi 10.000 posizioni	

Nei prezzi di cui sopra è ricompreso il costo orario unitario della manodopera oltre quello dei servizi accessori sotto indicati

B) SERVIZI ACCESSORI

6. Attivazione presso il data center del Fornitore, parametrizzazione della piattaforma applicativa, nonché la migrazione dai sistemi attualmente utilizzati ai nuovi sistemi;
7. Formazione del personale utente;
8. Manutenzione correttiva ed adeguamento alle variazioni normative, fiscali e previdenziali; Help desk e servizi di assistenza on-site.

ARTICOLO 7 -MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Per le prestazioni contrattuali dovute, il soggetto aggiudicatario si obbliga ad avvalersi esclusivamente di personale altamente specializzato.

Il soggetto aggiudicatario riconosce alla Stazione Appaltante la facoltà di richiedere la sostituzione di unità di personale addetto alle prestazioni dovute che fossero ritenute dalla medesima non idonee alla perfetta esecuzione dell'appalto. L'esercizio da parte della Stazione appaltante di tale facoltà, nonché l'eventuale sostituzione di unità di personale, non comportano alcun onere per la società medesima.

L'avviamento di ciascuna attività oggetto del servizio dovrà essere fornito a cura e a spese del soggetto aggiudicatario, secondo il piano di lavoro concordato con la Stazione Appaltante durante la fase iniziale di avviamento del progetto, completo della relativa documentazione.

ARTICOLO 8 - REQUISITI GENERALI DI SISTEMA (REQUISITI MINIMI OBBLIGATORI)

Il progetto proposto, con riferimento alla sua componente informatica applicativa (art. 4.2), deve rispettare i seguenti requisiti:

8.1 Interfaccia grafica intuitiva ed interattiva

Il sistema deve prevedere l'impiego di oggetti grafici, tasti funzione e l'impiego del mouse, oltre ad una opportuna messaggistica sostenuta da un help in linea.

Tale metodologia di interazione utente/sistema deve essere coerente ed omogenea in tutte le componenti in cui è strutturata ogni singola applicazione e per tutte le applicazioni proposte.

Le applicazioni devono possedere strumenti per la generazione di stampe e la realizzazione di interrogazioni basate su architettura web.

Tale caratteristica deve permettere di indirizzare l'output di stampe ed interrogazioni su output differenti: Video (Visualizzazione), Stampante (supporto cartaceo), Disco (per archiviazione e stampa successive), Stampa virtuale (formato pdf, excel e CSV).

8.2 Interazione con ambienti esterni

Al fine di garantire una migliore interazione con altre piattaforme informatiche e con gli sviluppi e le evoluzioni applicative future devono essere garantite modalità di interazione via XML e Web Services.

8.3 Gestione della sicurezza

Per quanto riguarda il controllo degli accessi e delle transazioni, particolare attenzione deve essere rivolta al sistema di gestione della sicurezza, ottenuto attraverso strumenti di autenticazione consolidati; deve inoltre essere prevista la centralizzazione dell'autenticazione e la gestione del **Single-Sign-On** fra le diverse componenti applicative.

8.4 Data base

Il sistema proposto deve essere basato su uno dei i più diffusi database di mercato, con la possibilità da parte della Società di accedere agli archivi o tramite gli strumenti di system administration specifici delle applicazioni proposte o tramite quelli eventualmente resi disponibili dal database adottato.

8.5 Flessibilità.

La struttura dell'applicativo deve essere flessibile e consentire un'ampia scelta di personalizzazioni per far fronte alle differenti necessità organizzative. Deve essere utilizzata una gestione tabellare di tutte le informazioni e parametri per consentire interventi da parte dell'operatore in modo immediato, consentendo di modificare i criteri di gestione a seguito di nuove esigenze.

Il software deve essere conforme alla normativa vigente.

ARTICOLO 9 – SPECIFICHE FUNZIONALI DEI SERVIZI OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

9.1 Elaborazione, stampa e confezionamento dei documenti

9.1.1 Elaborazione dei documenti

L'Impresa aggiudicataria dovrà essere in grado di procedere all'elaborazione e composizione dei documenti sulla base dei flussi informatici generati dal sistema gestionale della Stazione appaltante nei seguenti formati:

- a) PDF con diversa sorgente per documenti e bollettini di conto corrente postale. Il gestionale inserisce delle stringhe di testo all'interno dei documenti contenenti dei codici identificativi. Questi codici devono essere utilizzati anche nelle successive fasi di ordinamento, di rendicontazione notifiche e riconciliazione pagamenti. Tutti i processi relativi alla realizzazione del flusso di stampa devono essere tracciabili all'interno di un cruscotto web, accessibile senza installazioni di plugin o client in locale, che consenta di verificare:
 1. Il rispetto, da parte del fornitore, dei tempi previsti per le varie fasi di lavorazione tenendo traccia, tra le altre, della data e ora in cui i flussi pdf sono stati trasmessi, la data di ricezione da parte del service;
 2. La congruità delle bozze di stampa, prodotte a seguito della elaborazione dei file, con le eventuali cartoline di AG/AR o le relate di notifica, con possibilità di selezionare uno o più documenti a discrezione della stazione appaltante e di approvare o rifiutare le stesse;

3. La congruità del pdf con una stampa scansionata di un documento stampato e imbustato dalla macchina che poi effettuerà la produzione del lotto;
 4. La data di inizio stampa e le date di fine lavoro, con monitoraggio delle attività di stampa e imbustamento -anche parziali- svolte nel tempo;
 5. La data di consegna al responsabile del recapito con pubblicazione online della distinta di consegna con i dati relativi ai costi di postalizzazione;
 6. La stazione appaltante dovrà inoltre poter consultare un pannello di statistiche con grafici che sintetizzino la produzione giornaliera mensile e annuale dei propri lotti con confronto anno su anno di quanto stampato;
- b) File ASCII: file di testo a lunghezza variabile o fissa contenente i dati per la realizzazione dei documenti e i codici identificativi che devono essere utilizzati anche nelle successive fasi di ordinamento di rendicontazione notifiche e riconciliazione pagamenti. In questa eventualità la stazione appaltante dovrà accedere ad un'area dello stesso cruscotto web che consenta, in totale indipendenza, di caricare i file provenienti da URBI SMART di PA digitale ed in modo intuitivo di:
1. Mappare le variabili anagrafiche, le variabili relative ai pagamenti e quelle di dettaglio all'interno di un interfaccia grafica;
 2. Caricare il corpo della comunicazione partendo direttamente da un file .doc;
 3. Effettuare la formattazione, inserendo immagini o utilizzando i consueti sistemi di editing come:
 - Cambio font;
 - Inserimento indirizzo destinatario e mittente nelle posizioni corrette in prossimità delle finestrelle delle buste a 2 e a 3 finestre;
 - Inserimento testata e piè di pagina;
 - Inserimento tabelle di lunghezza dinamica in funzione del numero di dettagli inseriti nel documento;
 - Gestione delle tabelle con inserimento/cancellazione righe/colonne e formattazione delle celle e dei testi;
 - Inserimento di pagine dinamiche che verranno stampate, in funzione di determinati valori assegnati alle variabili;
 - Inserimento di righe dinamiche nella tabella che verranno stampate, in funzione di determinati valori assegnati alle variabili ;
 - Compilazione di bollettini 896 con sistema di trascinamento delle variabili in modo da comporre dei modelli sempre conformi alle regole impartite da poste italiane ed avere il controllo sui quarti campi in modo da prevenire eventuali errori di codifica o composizione;
 - Compilazione di f24 con sistema di trascinamento delle variabili in modo da comporre i modelli sempre conformi alle regole impartite dall'Agenzia delle Entrate;
 - Compilazione di cartoline AG con sistema di trascinamento delle variabili in modo da comporre dei modelli sempre conformi alle regole impartite da Poste Italiane;
 - Compilazione delle relate di notifica con sistema di trascinamento delle variabili in modo da comporre dei modelli sempre conformi alle regole impartite secondo il modello in uso alla stazione appaltante;

4. Tutte le attività di editing dovranno essere riscontrabili in tempo reale in pdf direttamente dalla pagina web per verificare che la modifica sia conforme ai desiderata;
 5. Il sistema deve poter consentire ordinamenti personalizzati con diversi livelli di priorità (es. prima per cap poi per indirizzo poi per numero civico, oppure per importi decrescenti);
 6. È altresì richiesto di poter verificare le bozze di stampa direttamente dalla piattaforma web con possibilità di scelta di eventuali documenti specifici;
- c) File XLS: file di Excel contenente i dati per la realizzazione dei documenti e i codici identificativi che devono essere utilizzati anche nelle successive fasi di ordinamento di rendicontazione notifiche e riconciliazione pagamenti. In questa eventualità la stazione appaltante dovrà accedere ad un'area dello stesso cruscotto web che consenta, in totale indipendenza, di caricare i file provenienti da URBI SMART di PA digitale ed in modo intuitivo di:
1. Mappare le variabili anagrafiche, le variabili relative ai pagamenti e quelle di dettaglio all'interno di un interfaccia grafica;
 2. Caricare il corpo della comunicazione partendo direttamente da un file .doc;
 3. Effettuare la formattazione, inserendo immagini o utilizzando i consueti sistemi di editing come:
 - Cambio font;
 - Inserimento indirizzo destinatario e mittente nelle posizioni corrette in prossimità delle finestrelle delle buste a 2 e a 3 finestre;
 - Inserimento testata e piè di pagina;
 - Inserimento tabelle di lunghezza dinamica in funzione del numero di dettagli inseriti nel documento;
 - Gestione delle tabelle con inserimento/cancellazione righe/colonne e formattazione delle celle e dei testi;
 - Inserimento di pagine dinamiche che verranno stampate, in funzione di determinati valori assegnati alle variabili;
 - Inserimento di righe dinamiche nella tabella che verranno stampate, in funzione di determinati valori assegnati alle variabili;
 - Compilazione di bollettini 896 con sistema di trascinamento delle variabili in modo da comporre dei modelli sempre conformi alle regole impartite da poste italiane ed avere il controllo sui quarti campi in modo da prevenire eventuali errori di codifica o composizione;
 - Compilazione di f24 con sistema di trascinamento delle variabili in modo da comporre i modelli sempre conformi a alle regole impartite dalla agenzia delle entrate;
 - Compilazione di cartoline AG con sistema di trascinamento delle variabili in modo da comporre dei modelli sempre conformi alle regole impartite da Poste Italiane;
 - Compilazione delle relate di notifica con sistema di trascinamento delle variabili in modo da comporre dei modelli sempre conformi alle regole impartite secondo il modello in uso alla stazione appaltante;
 4. Tutte le attività di editing dovranno essere riscontrabili in tempo reale in pdf direttamente dalla pagina web per verificare che la modifica sia conforme ai desiderata;
 5. il sistema deve poter consentire ordinamenti personalizzati con diversi livelli di priorità (es. prima per cap poi per indirizzo poi per numero civico, oppure per importi decrescenti);
 6. è altresì richiesto di poter verificare le bozze di stampa direttamente dalla piattaforma web con possibilità di scelta di eventuali documenti specifici;

Una volta approvate le bozze di stampa, il personale della stazione appaltante, in autonomia, potrà dare la propria approvazione alla produzione dei file pdf per la stampa, verificarne la produzione in tempo reale e ricercare i singoli documenti in un'area del cruscotto web adibita all'archiviazione dei pdf.

Ogni progetto di stampa così gestito dovrà avere la possibilità di inserire versioni diverse per piccole varianti ed essere duplicato per poter utilizzare il lavoro già svolto.

9.1.2 Normalizzazione indirizzi dei destinatari

Si prevede che gli indirizzi forniti dalla Stazione Appaltante siano lavorati preventivamente dall'Impresa aggiudicataria (ad eccezione delle produzioni in formato pdf) con lo scopo di effettuarne la corretta composizione in stampa, secondo le indicazioni oggetto di omologazione del recapitatore. Ogni documento da stampare che subisca una variazione a seguito dell'attività di normalizzazione deve essere riportato su apposito flusso dati di ritorno che indichi la modifica effettuata.

9.1.3 Stampa, imbustamento e confezionamento dei plichi da recapitare

Per tali attività si richiede quanto segue:

- a) la stampa dovrà essere effettuata a perfetta regola d'arte con macchine a tecnologia digitale laser B/N o Full Color, secondo le indicazioni definite per ogni tipologia di documento dalla Stazione Appaltante;
- b) le tempistiche di lavorazione per ogni lotto di stampa saranno le seguenti:
 - Le bozze dovranno essere disponibili entro 8 ore lavorative dalla trasmissione del flusso dati;
 - La pubblicazione delle immagini dovrà avvenire entro 4 ore dalla approvazione delle bozze;
 - La stampa dovrà terminare entro 24 ore lavorative dall'approvazione delle bozze per lotti inferiori a 10.000 documenti e entro le 48 ore per lotti fino compresi tra 10.000 e 50.000;
- c) L'imbustamento dovrà essere effettuato con sistemi di lettura e controllo di sequenza e di congruità del documento
- d) L'imbustamento potrà essere effettuato, a seconda della tipologia dell'atto prodotto, mediante:
 - d.1 busta per recapito in posta ordinaria a 2 o tre finestre;
 - d.2 L'applicazione delle cartoline AG per atti notificati a mezzo Poste Italiane dovrà essere fatta con sistemi di lettura dei codici in modo da poter garantire la effettiva corrispondenza della cartolina AG con il rispettivo documento, il tutto registrato in file di log e con le immagini eventualmente richiedibili dalla stazione appaltante in qualsiasi momento;
 - d.3 Confezionamento delle comunicazioni da inviare a mezzo Messaggi Notificatori che dovrà essere effettuato con busta con relata di notifica riportata su carta carbone e relativa copia in corrispondenza stampata sul documento con indicazione delle varie tipologie di notifica effettuata (es. art 140, 139, 138, date e spazi per la firma che a ricalco compaiano anche sulla relata inserita nel documento). Il confezionamento dovrà essere certificato da un sistema di lettura che garantisca l'effettiva corrispondenza tra la busta ed il relativo documento.

9.1.4 Smistamento e consegna

I lotti di stampa, una volta prodotti, dovranno essere smistati tra i più *carrier* postali in funzione del CAP di recapito. In caso di consegna a Poste Italiane, i plichi dovranno essere ordinati secondo le regole per accedere alle tariffe più vantaggiose; in caso di *carrier* diversi in uso all'interno del territorio comunale l'ordine dovrà essere quello del "giro del postino" che verrà comunicato con uno stradario che riporta l'ordine delle strade, a cui dovrà seguire un ordinamento per numero civico crescente pari e decrescente dispari al fine di ottimizzare le successive fasi di recapito.

9.2 Gestione dei ritorni cartacei

L'impresa aggiudicataria dovrà gestire la lavorazione dei ritorni cartacei garantendo la fornitura dei servizi di ricezione, quantificazione, scansione, indicizzazione, archiviazione e riconciliazione sul gestionale in uso alla Stazione appaltante di tutto il materiale cartaceo di ritorno che quotidianamente verrà recapitato dai responsabili della notifica ad un indirizzo fornito dalla stessa Aggiudicataria. Sommarariamente le tipologie di documenti rientranti saranno:

- resi
- notifiche
- cartoline cad/can
- eventuali notifiche fatte a mezzo di messi notificatori o messi comunali

Per tale attività è richiesto quanto segue:

- a) quotidianamente, al fine della quantificazione ed identificazione dei ritorni, si dovrà effettuare la scansione sia delle distinte consegnate nel giorno (se cartacee) oppure si dovrà effettuare la registrazione delle distinte elettroniche, laddove disponibili;
- b) si dovrà effettuare sempre nella giornata di ricevimento la scansione delle ricevute AR AG ai fini dell'archiviazione ottica;
- c) si dovrà effettuare sempre nella giornata di ricevimento la scansione delle buste o plichi non recapitati;
- d) Si dovrà poter riscontrare per tutte le cartoline AG CAD CAN ovvero per i resi la distinta di appartenenza in modo da poterne verificare i tempi di giacenza; a tal proposito dovrà essere messo a disposizione uno strumento che consenta la verifica delle effettive date di lavorazione partendo dalla data di consegna da parte del responsabile del recapito,
- e) Registrazione data entry e conservazione fisica, per eventuali richieste di originali da parte della stazione appaltante;
- f) Data entry delle date di notifica, con inserimento dei correttivi previsti per legge (es. in caso di CAD-CAN -art 140 -art 139 etc.)
- g) Data entry dei motivi del mancato recapito (es. trasferito, deceduto, indirizzo insufficiente)
- h) pubblicazione delle immagini e delle informazioni su piattaforma web dedicata:
 1. abbinamento delle stesse ai relativi documenti inviati e pubblicati sulla piattaforma gestionale secondo le modalità richiamate nell'articolo precedente riguardante i servizi di stampa e postalizzazione
 2. Le immagini delle notifiche o dei resi dovranno poter essere facilmente ricercate sullo strumento web con ricerche puntuali, oppure massive su uno o più lotti di invio, con possibilità di andare a ricercare:
 - Responsabile recapito (es. poste italiane - messi notificatori)
 - Tipologia di Entrata
 - Stato della notifica (es. notificate, non notificate, non ancora riconsegnate dal responsabile del recapito)
 - Tipologia di affrancatura
 - Tipologia di cartolina da ricercare (es. CAD-CAN-Affissione art 140, avvenuto deposito etc.)
 3. Dovrà essere altresì possibile ricercare puntualmente le immagini delle notifiche o dei resi per:
 - numero raccomandata
 - Nominativo

- Codice fiscale
 - Numero atto
- i) inserimento nel gestionale URBI SMART delle eventuali date di notifica degli atti rimodulate secondo le regole previste utilizzando i codici estratti ed archiviati durante la fase di elaborazione, propedeutica alla stampa ed imbustamento, di cui al paragrafo dedicato. Il popolamento delle date di notifica sul gestionale URBI SMART di PA digitale dovrà avvenire in modo massivo, automaticamente o a richiesta dell'operatore della stazione appaltante. Il sistema deve prevedere la tracciabilità di tutti i documenti che sono stati aggiornati, con le date in cui sono stati effettuati gli aggiornamenti ed il log di eventuali errori di trasferimento
 - j) In qualsiasi momento deve poter essere riprodotto il file delle date di notifica dalla piattaforma web per ogni flusso di aggiornamento creato.
 - k) Il sistema di tracciabilità, accessibile dalla piattaforma web, deve permettere di verificare in tempo reale ed in modo intuitivo il numero di documenti aggiornati e gli scarti generati da URBI SMART

9.3 Rendicontazione e riconciliazione dei pagamenti

Il servizio fornito dall'Impresa aggiudicataria prevede lo svolgimento delle seguenti attività:

- a) Scarico quotidiano o più frequente (in funzione della tipologia di canale di incasso e su richiesta della stazione appaltante) dei flussi di pagamenti quali:
 - Bollettini premarcati
 - Bollettini compilati manualmente
 - Bollettini telematici
 - Bonifici
 - Deleghe F24
 dai vari canali (es. Poste, banche, F24, lottomatica, casse automatiche, cassa con operatore, altri da identificare);
- b) Scarico degli avvisi di pagamento dal Sistema URBI SMART, in modo da poter effettuare una sincronizzazione puntuale dei pagamenti con avvisi presenti in URBI SMART utilizzando i codici del gestionale;
- c) Abbinamento dei pagamenti ai relativi avvisi;
- d) Segnalazione delle eventuali anomalie quali:
 - Errati allibramenti
 - Gestione dei versamenti incompetenti
 - Pagamenti impossibili da riconciliare e rimborsi per errori commessi dai contribuenti
- e) Scarico dei versamenti abbinati su piattaforma URBI SMART.
- f) Riconciliazione degli incassi di tutti i conti correnti dedicati alla riscossione delle entrate tributarie ed extratributarie affidate alla Stazione Appaltante;
- g) Riconciliazione e rendicontazione degli incassi di cui al punto precedente con versamenti abbinati su piattaforma URBI SMART;
- h) Predisposizione della reportistica relativa alla rendicontazione secondo le modalità stabilite dalla Stazione Appaltante partendo dalle informazioni inserite in URBI SMART ed integrate con la parte dei pagamenti impossibili da abbinare presenti sulla piattaforma web dedicata nell'area della piattaforma di gestione;

Per garantire un monitoraggio puntuale da parte della stazione appaltante dell'operato del fornitore aggiudicatario, la già citata piattaforma web dovrà avere un'area riservata ai pagamenti con le seguenti minime caratteristiche funzionali:

- i) Rappresentazione grafica, prima dell'orario di apertura degli uffici della Stazione Appaltante, della situazione aggiornata quotidianamente dello stato degli incassi con suddivisione per canale di incasso e per singolo conto corrente;
- j) Visualizzazione della situazione degli incassi, discriminando per intervallo di tempo (es. Decade, mese anno, da data a data oppure per singolo giorno) sia il totale di tutti i conti correnti sia la selezione del singolo conto: la ricerca dovrà poter essere affinata anche per tipologia di pagamento;
- k) Oltre alla vista per date e per conto corrente, deve essere sempre visibile il totale incassato, il numero dei movimenti in ingresso ed i totali parziali, per l'intervallo temporale precedentemente scelto e per tipologia di canali di pagamento;
- l) Per ogni conto corrente e per ogni canale di incasso devono poter essere configurate, dal personale della stazione appaltante, in totale autonomia, le causali di incasso da poter scegliere;
- m) Segnalazione grafica della presenza di eventuali incongruenze tra estratto conto e elenco dei versamenti pubblicati dai vari canali di incasso (es. Poste italiane). Il controllo dovrà essere basato sulla analisi delle somme rappresentate per le causali di incasso selezionate e il relativo estratto conto;
- n) Sincronizzazione con il sistema gestionale URBI SMART dei pagamenti in modo automatico con la frequenza stabilita. A tal proposito dovrà essere messa a disposizione una pagina web dedicata alla visualizzazione dello stato delle eventuali mancate sincronizzazioni. La pagina dovrà avere le seguenti caratteristiche:
 - Visualizzazione degli scarti generati sulla piattaforma URBI SMART durante la sincronizzazione automatica;
 - Visualizzazione dei pagamenti non riconducibili ad un avviso su URBI SMART;
 - Cronistoria (con commenti degli operatori che hanno analizzato il pagamento) degli eventi che hanno portato alla determinazione della non riconducibilità ad un preciso avviso presente in URBI SMART;
 - Rappresentazione grafica dell'ammontare dell'importo dei versamenti non riconciliati con le seguenti viste:
 - Storico totale con confronto tra più periodi al fine di analizzare la tendenza del lavoro svolto dagli operatori del fornitore sulla massa delle somme non abbinata;
 - Storico per singolo tributo con confronto tra più periodi, e tra più tributi al fine di analizzare la tendenza del lavoro svolto dagli operatori del fornitore sulla massa delle somme non abbinata.

9.4 Data entry (inserimento dati)

La prestazione in oggetto consiste nella fornitura di un servizio di inserimento di dati e informazioni provenienti da fonti documentali diverse all'interno della piattaforma gestionale URBI SMART. Si richiede in particolare lo svolgimento delle seguenti attività:

- a) Caricamento con cadenza mensile delle trascrizioni alla conservatoria dei registri immobiliari e successiva codifica puntuale delle posizioni dei vari contribuenti. Caricamento con cadenza mensile dei dati censuari dell'archivio catastale, con successiva bonifica puntuale degli eventuali soggetti non convertiti e successivi scarti per ciascuna periodo
- b) Caricamento e bonifica su URBI SMART dei dati contenuti in dichiarazioni tributarie, istanze e comunicazioni dei contribuenti fornite dalla Stazione appaltante in formato digitale già acquisito su URBI SMART.

9.5 Bonifica Database

Oggetto del servizio è la fornitura di una serie di attività di bonifica della banca dati del gestionale in uso alla Stazione appaltante, da effettuarsi secondo tempi e modi da questa definiti partendo dai listati di anomalie prodotti dal medesimo sistema gestionale; si richiede in particolare quanto segue:

- a) Creazione delle liste di dati da bonificare utilizzando il gestionale URBI SMART;
- b) Operazioni puntuali di bonifica del patrimonio informativo contenuto nella banca dati, con particolare ma non esclusivo riferimento a:
 - Percentuali di possesso
 - Contribuenti doppi
 - Dati catastali mancanti
 - Categorie errate o incongrue
 - Anagrafiche incomplete

ARTICOLO 10 - CARATTERISTICHE DI INFRASTRUTTURA DELLA SERVER FARM

Il Fornitore Aggiudicatario deve garantire che il servizio relativo alla piattaforma software di cui all'art. 4.2 del presente Capitolato sia erogato presso una Server Farm di proprietà o di terze parti, sotto la esclusiva responsabilità del Fornitore Aggiudicatario, in grado di garantire la continuità dei servizi erogati agli utenti.

Il Fornitore Aggiudicatario deve garantire la messa in atto, attraverso procedure ed apparati hardware e software, di misure finalizzate alla protezione ed integrità del software, sia a livello di sistema, sia di applicazioni, dei dati e delle componenti infrastrutturali rese disponibili nell'ambito del servizio.

Nell'ambito dell'offerta tecnica dovrà essere fornita una dettagliata descrizione della Server Farm, anche di terzi, della sua localizzazione geografica e delle componenti infrastrutturali di cui esso dispone e finalizzate a garantire adeguati livelli di servizio e sicurezza.

A garanzia della sicurezza dei dati relativi al Sistema Informativo, il Fornitore Aggiudicatario dovrà predisporre una soluzione che consenta alla società il mantenimento della copia integrale degli archivi gestiti con le disposizioni di cui al punto precedente.

Il Fornitore Aggiudicatario si farà carico di tutte le attività di manutenzione degli aggiornamenti del software applicativo che costituisce il sistema oggetto del presente Capitolato.

Il sistema deve essere disponibile 24 ore al giorno per tutti i giorni della settimana.

Al termine del contratto tra il Fornitore Aggiudicatario e la società appaltante, il Fornitore Aggiudicatario si impegna a fornire, senza oneri aggiuntivi, copia aggiornata di tutti gli archivi facenti parte della banca dati unica almeno in formato CSV, affinché la società (con sue risorse o con il supporto di terze parti) possa trasferire tali informazioni e utilizzarle con un altro sistema.

ARTICOLO 11 - SERVIZI DI CONVERSIONE, FORMAZIONE, ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Quali attività complementari all'implementazione della piattaforma software di cui all'art. 4.2 del presente Capitolato, l'Impresa aggiudicataria si impegna a prestare un servizio di recupero e conversione delle banche dati esistenti, di formazione, supporto all'avviamento, assistenza tecnica e manutenzione ordinaria

per **tutta la durata del contratto** a partire dalla data di attivazione dei servizi presso il data center del fornitore.

Le modalità di erogazione dei servizi sono quelle esplicitate dall'impresa in sede di offerta tecnica.

L'impresa aggiudicataria dovrà correggere tempestivamente e integralmente a proprie spese tutte le anomalie, errori e malfunzionamenti che dovessero verificarsi nell'utilizzo dell'applicativo ed eventualmente ripristinare le funzionalità secondo le tempistiche previste nell'offerta tecnica.

Il servizio di assistenza tecnica e manutenzione dovrà essere svolto da personale adeguatamente specializzato.

11.1 Recupero e conversione banche dati

Dovrà essere previsto il recupero completo delle banche dati elettroniche relative ai vecchi applicativi utilizzati.

11.2 Verifiche di conformità della prestazione

La Stazione Appaltante verifica che i programmi siano conformi alle specifiche indicate nell'offerta e che siano in grado di svolgere le funzioni richieste, anche sulla scorta di tutte le prove funzionali e diagnostiche stabilite nella documentazione oggetto del servizio.

La Stazione Appaltante, in corso d'opera, verifica l'esito positivo della migrazione dei dati indicata al precedente punto. La verifica è effettuata alla presenza di incaricati della ditta aggiudicataria, che debbono controfirmare il relativo processo verbale, non oltre trenta giorni dalla comunicazione della data della messa in funzione di ciascuna area applicativa.

La verifica riguarda la totalità dei programmi e delle informazioni migrate oggetto della gara. Se i programmi installati o le informazioni migrate non superano le prescritte prove funzionali e diagnostiche, le verifiche sono ripetute alle stesse condizioni e modalità, con eventuali oneri a carico della ditta aggiudicataria, entro trenta giorni.

11.3. Formazione

La formazione avverrà sulla base della proposta formulata in sede di gara dall'impresa aggiudicataria e relativa alla descrizione della metodologia adottata. I corsi di formazione sono destinati al personale della Società Spezia risorse S.p.A. (n. 30 addetti circa) e dovranno essere volti a trasferire il know-how agli utenti.

I corsi saranno di tipo teorico – pratico, diversificati sulla base dei ruoli e delle funzioni svolte dalle figure interessate e dovranno svolgersi presso la sede indicata dalla stazione appaltante rispettando la tempistica relativa all'esecuzione del progetto.

Qualsiasi intervento relativo a quanto sopra esposto si ritiene comprensivo di diritto di chiamata, trasferta, etc.

11.4. Assistenza e manutenzione

Per tutti i moduli della piattaforma software oggetto del servizio sono assicurate la manutenzione e l'assistenza.

Le prestazioni di assistenza e di manutenzione dovranno garantire:

- la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo, come ad esempio l'innalzamento dei livelli di software di base o

l'introduzione di nuove apparecchiature, in un contesto generale di compatibilità con l'esistente, qualora cioè non siano richiesti progetti specifici e consistenti di migrazione;

- la ripresa e la revisione dei programmi appartenenti a macrofunzioni già realizzate, collaudate e poste in esercizio, nel caso di modifiche alla normativa.

In particolare dovranno essere garantiti:

- servizio hot-line per la risoluzione di problematiche relative sia all'utilizzo dei software che di carattere sistemistico ma comunque sempre relative ai servizi asp, che copra le fasce orarie 8,00-13,30 e 14,30-16,30 da lunedì a venerdì, con chiusura della pratica entro le 16 ore lavorative successive all'apertura della chiamata.

- teleassistenza per la risoluzione delle problematiche relative al malfunzionamento delle applicazioni da avviarsi entro 24 ore lavorative dall'apertura della chiamata. Qualora le problematiche siano effettivamente riconducibili al malfunzionamento delle applicazioni e non potessero essere risolte in teleassistenza sarà a carico della Ditta Aggiudicataria l'intervento on-site da eseguirsi entro le 36 ore lavorative successive all'apertura della chiamata.

Per il controllo della tempistica di intervento di cui sopra la Ditta Aggiudicataria dovrà dotarsi di apposito software di controllo che restituisca i dati di apertura e chiusura pratica.

ARTICOLO 12 - ADEGUAMENTO DEL PREZZO

Per il primo anno di svolgimento del servizio il corrispettivo risultante dall'aggiudicazione è fisso e invariabile.

Alla fine di ogni anno successivo al primo, è facoltà dell'impresa aggiudicataria presentare richiesta di revisione del prezzo mediante lettera raccomandata, entro i 60 giorni successivi alla scadenza dell'anno cui si riferisce e sulla base delle voci di costo indicate in sede di offerta economica; lo scadere del termine equivarrà a rinuncia.

L'eventuale revisione dei prezzi avverrà sulla base di un'istruttoria condotta dal Responsabile del procedimento. A tale scopo la ditta appaltatrice dovrà produrre la documentazione atta ad indicare le motivazioni e i documenti giustificativi che inducono la stessa a richiedere l'aumento dei prezzi. Nelle more della definizione dei costi standard per tipo di bene e servizio richiamata dall'art 106, comma 1 lett. a) del D.Lgs. 50/2016, l'eventuale aggiornamento del prezzo verrà effettuato in misura non superiore alla percentuale di incremento annuo dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie degli operai ed impiegati (FOI) al netto dei tabacchi, decurtata del ribasso offerto dall'impresa aggiudicataria in sede di gara, procedendo al conguaglio dei corrispettivi liquidati per l'anno trascorso.

Qualora l'istruttoria evidenziasse che il corrispettivo dell'appalto è superiore ai costi standard, o, in assenza di essi, che l'indice ISTAT considerato è in decrescita Spezia Risorse S.p.A. avrà diritto alla corrispondente riduzione del prezzo contrattuale relativo all'anno precorso, che verrà operata mediante compensazione sulla prima fattura utile.

ARTICOLO 13 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO - CESSIONE DEI CREDITI

E' fatto espressamente divieto all'appaltatore di cedere a qualsiasi titolo, totalmente o parzialmente le prestazioni oggetto del presente appalto, pena la nullità della cessione stessa.

In caso di inadempimento da parte dell'impresa aggiudicataria degli obblighi di cui al precedente comma, il contratto s'intenderà risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 del c.c.

Con riferimento alla cessione dei crediti da parte dell'impresa aggiudicataria si applicherà il disposto di cui all'art. 106 comma 13 del D.lgs. 50/2016.

ARTICOLO 14 - SUBAPPALTO

Le imprese partecipanti dovranno indicare nell'offerta la parte dell'appalto che intendono eventualmente subappaltare a terzi nei limiti e con le modalità previsti dall'art. 105 del D.Lgs n. 50/2016. In caso di mancata indicazione della volontà di subappaltare, la Società committente non autorizzerà una successiva richiesta di subappalto.

E' fatta salva per la stazione appaltante la facoltà di procedere in qualsiasi momento all'accertamento dei necessari requisiti giuridici, tecnici e amministrativi in capo ai subappaltatori.

La Società committente provvederà al pagamento diretto dell'eventuale subappaltatore qualora ricorrano le condizioni di cui all'art. 105 comma 13 del D.Lgs. 50/2016.

ARTICOLO 15 - ASSICURAZIONI

L'Impresa aggiudicataria assume ogni responsabilità che derivi ai sensi di legge dall'espletamento del servizio appaltato.

La Stazione appaltante è esonerata da ogni responsabilità per qualunque danno, infortunio o altro evento pregiudizievole occorso a terzi comunque derivante dell'esecuzione del servizio: l'Impresa aggiudicataria è obbligata a tenere indenne Spezia Risorse S.p.A. da ogni relativa richiesta e azione che possa essere proposta nei confronti della stessa per tali accadimenti.

A tale scopo l'aggiudicataria dovrà stipulare, prima dell'inizio del servizio, polizza assicurativa RCT/RCO nella quale venga indicato che Spezia Risorse S.p.a ed i suoi prestatori di lavoro, sono considerati "terzi" a tutti gli effetti ed in cui sia prevista la rinuncia al diritto di surroga, di cui all'Art. 1916 C.C. e conseguente rivalsa nei suoi confronti da parte dell'assicuratore.

La predetta copertura assicurativa, riferita specificamente allo svolgimento di tutte le prestazioni contrattuali, esente da franchigia, deve essere operante per tutta la durata dell'appalto e per eventi manifestatisi anche dopo la scadenza del contratto, ma comunque riferibili al servizio svolto.

Spezia Risorse s.p.a. è inoltre esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altri eventi pregiudizievoli che dovessero accadere nell'esecuzione del servizio al personale addetto dall'aggiudicataria. L'Assicurazione, stipulata con primaria compagnia di assicurazione dovrà essere prestata sino alla concorrenza di massimali RCT/RCO non inferiori ad euro 1 MILIONE per sinistro, ad euro 1 MILIONE per persona.

Tutti i massimali andranno rideterminati in base agli indici ISTAT FOI, quando la svalutazione risultante dagli indici stessi sia superiore al 10%.

In alternativa alla stipulazione della Polizza di cui sopra l'aggiudicatario potrà dimostrare l'esistenza di una polizza di responsabilità civile e patrimoniale già attivata, avente le medesime caratteristiche sopra indicate. In tal caso, dovrà essere prodotta una appendice della stessa, nella quale si espliciti che la Polizza in questione copre anche il servizio svolto a favore di Spezia Risorse, che la qualifica di terzo è riconosciuta anche a Spezia Risorse S.p.a. ed ai suoi prestatori di lavoro e che il massimale non è inferiore a € 1.000.000,00 (un milione) per sinistro ed a € 1.000.000,00= (un milione) per persona. L'appendice dovrà

riportare anche la previsione della rinuncia da parte della Compagnia di Assicurazioni al diritto di rivalsa a qualsiasi titolo, verso Spezia Risorse e/o suoi dipendenti, collaboratori e incaricati.

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese le polizze assicurative prestate dalla mandataria capogruppo devono esplicitamente riferirsi a tutte le prestazioni dell'intero raggruppamento.

Copia delle polizze e delle eventuali appendici, unitamente alla quietanza di avvenuto pagamento del premio, dovranno essere consegnate dall'aggiudicataria prima della stipula del contratto, e comunque prima dell'inizio delle prestazioni, restando comunque stabilito che la stipulazione e produzione della polizza non potrà in ogni caso esonerare l'aggiudicataria da alcuna responsabilità che le possa derivare da disposizioni di legge o da previsioni del presente capitolato e che non risulti garantita dai contratti assicurativi sottoscritti.

ARTICOLO 16 -CAUZIONE DEFINITIVA

Ai sensi dell'articolo 103 del D.lgs 50/2016 la ditta aggiudicataria, prima della formale sottoscrizione del contratto, dovrà presentare a SpeziaRisorse S.p.A. una garanzia fideiussoria in originale, a titolo di cauzione definitiva, pari al 10% dell'importo contrattuale, da costituirsi nei modi di legge.

La garanzia fideiussoria dovrà:

- a) avere efficacia dalla data di stipula del contratto;
- b) prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale ai sensi dell'articolo 1944 del codice civile, volendo ed intendendo restare obbligata in solido con il debitore;
- c) la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all'ARTICOLO 1957, comma 2 del Codice civile;
- d) contenere l'impegno all'erogazione, senza riserve, entro quindici giorni dalla semplice richiesta scritta di Spezia Risorse;

La cauzione deve essere presentata in conformità alla scheda tecnica 1.2, allegata al decreto ministeriale 12 marzo 2004, n. 123, in osservanza delle clausole di cui allo schema tipo 1.2 allegato al predetto decreto.

Detta cauzione ha validità fino alla data di emissione del certificato di conformità di cui all'articolo 324 del Regolamento o comunque decorsi 12 mesi dalla data di ultimazione dei servizi risultante dal relativo certificato.

La mancata costituzione della garanzia determinerà la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte di SpeziaRisorse S.p.A., che si riserva la facoltà di aggiudicare l'appalto al concorrente seguente nella graduatoria.

La cauzione definitiva a garanzia dell'esatto adempimento di tutti gli obblighi gravanti sulla ditta appaltatrice dovrà essere immediatamente ricostituita nel caso in cui venisse in tutto o in parte incamerata da Spezia Risorse S.p.A., a tutela dei propri diritti derivanti dal contratto; l'incameramento della garanzia avverrà con atto unilaterale di Spezia Risorse S.p.A senza necessità di dichiarazione giudiziale, fermo restando il diritto dell'appaltatore di proporre azione innanzi l'autorità giudiziaria ordinaria.

Resta sempre salvo il diritto di Spezia Risorse S.p.a. al risarcimento dei danni ulteriori che non trovino capienza nell'importo della cauzione.

Alla garanzia definitiva di cui all'art. 103 del Codice dei Contratti si applicano le riduzioni previste dall'art. 95 comma 7 per la garanzia provvisoria.

Per fruire di tale beneficio, i concorrenti devono segnalare, in sede di offerta, il possesso del requisito e documentarlo nei modi prescritti dalle norme vigenti.

La cauzione è progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, nel limite massimo dell'80% dell'iniziale importo garantito. L'ammontare residuo, pari al 20% dell'iniziale importo garantito, è svincolato secondo quanto disposto dall'art. 103 comma 5 del D.lgs 50/2016.

ARTICOLO 17 - FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTI

I corrispettivi di cui al precedente art. 6 saranno corrisposti da Spezia Risorse S.p.a. in tre soluzioni quadrimestrali per ogni anno, dietro presentazione di fattura.

Il pagamento dei corrispettivi avverrà previa verifica da parte del Direttore dell'esecuzione della corretta esecuzione delle prestazioni effettuate secondo quanto previsto dal presente capitolato.

Ai sensi dell'art. 30 comma 5 del D.lgs. 50/2016, sull'importo netto progressivo delle prestazioni l'impresa contraente dovrà operare in fattura una ritenuta dello 0,50 per cento di cui dovrà dare evidenza nella fattura stessa; le ritenute saranno svincolate al termine del periodo contrattuale, dopo l'approvazione da parte di Spezia Risorse spa del certificato di verifica di conformità, previo rilascio del DURC.

Successivamente all'emissione del certificato di verifica di conformità Spezia Risorse procederà al pagamento delle prestazioni eseguite ed allo svincolo della cauzione prestata dall'impresa contraente a garanzia del mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni oggetto dell'appalto.

ARTICOLO 18 - INADEMPIENZE E PENALI

In caso di violazione degli obblighi di servizio di seguito indicati sarà applicata, fermo restando l'eventuale perfezionamento delle condizioni risolutive, all'impresa una o più penali, salvo comunque risarcimento dell'eventuale maggior danno, come segue:

- violazione alla disciplina portata dal dlgs n.196/2003 in materia di dati personali: da euro 1.000 a euro 10.000 per ogni violazione in dipendenza della relativa gravità:
- divulgazione di dati personali: da euro 1.000 a euro 10.000 in dipendenza della relativa gravità:
- mancata corrispondenza del layout con le relative specifiche: euro 2 per ogni documento errato;
- ritardo nell'adempimento dei termini previsti nel presenta capitolato (art.5 e 9) per tutte le attività ricomprese: euro 2.000 al giorno o frazione per i primi 3 giorni, euro 4.000 al giorno o frazione per i successivi 6 giorni, euro 8.000 al giorno o frazione per i successivi.

In caso di inosservanza delle condizioni del presente capitolato, per le quali non sia fissata penalità specifica, potrà essere applicata una penalità fino all' 5% del valore annuale del servizio aggiudicato da determinarsi dalla stazione appaltante.

In ogni caso di errati documenti prodotti a causa di anomalie di stampa, ferma restando l'applicazione delle relative penali, l'aggiudicatario sarà tenuto a provvedere ad apposita emissione di atti come "errata corrige" concordata con la stazione appaltante ed a proprie spese.

Gli importi delle penali eventualmente applicate, saranno trattenuti sull'ammontare dei corrispettivi dovuti.

Ai fini dell'irrogazione delle precedenti penali SpeziaRisorse S.p.a. provvederà a contestare lo specifico inadempimento a mezzo di comunicazione pec.

ARTICOLO 19 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Oltre a quanto previsto dall'art. 1453 cod. civ. per i casi di inadempimento alle obbligazioni contrattuali ed alle ipotesi di sopravvenuta perdita da parte dell'impresa aggiudicataria dei requisiti generali richieste dalle normative vigenti per contratte con la P.A., Spezia Risorse S.p.A. si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione anticipata del contratto ai sensi dell'art. 1456 del cod. civ. in caso di gravi inadempienze, gravi irregolarità e/o grave ritardo nell'esecuzione delle prestazioni dell'appalto, in particolare per una delle seguenti cause:

- gravi e ripetute violazioni degli obblighi contrattuali;
- gravi violazioni delle norme in materia di sicurezza;
- fallimento dell'appaltatore o liquidazione coatta amministrativa o concordato preventivo o altra procedura concorsuale;
- mancato rinnovo di garanzia fideiussoria in caso di eventuale escussione.
- Cessione del contratto

Nelle ipotesi sopraindicate Spezia Risorse S.p.A. ha facoltà di risolvere il contratto mediante la sola dichiarazione stragiudiziale intimata a mezzo lettera raccomandata A/R o fax, o posta elettronica certificata, all'impresa aggiudicataria incamerando la cauzione a titolo di penale ed indennizzo, salvo i danni ulteriori.

All'Impresa Aggiudicataria verrà corrisposto il prezzo contrattuale del servizio effettuato fino al giorno di cessazione detratte le penali, le spese ed i danni.

In ogni caso resta la facoltà di Spezia Risorse spa di procedere all'esecuzione del contratto a spese dell'impresa aggiudicataria contraente.

Per quanto non espressamente indicato nel presente Capitolato si rinvia alle disposizioni di legge vigenti in materia.

ARTICOLO 20 - ELEZIONE DI DOMICILIO

Per tutti gli effetti del contratto (giudiziali ed extragiudiziali) la ditta appaltatrice elegge domicilio legale a La Spezia.

ARTICOLO 21 - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

In ottemperanza a quanto previsto dall'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s. m. i., l'Aggiudicatario si obbliga ad utilizzare, per ogni operazione finanziaria connessa al presente appalto di servizi, uno o più conti correnti bancari o postali dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche.

L'Aggiudicatario si obbliga a comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relativa all'appalto nonché, nello stesso termine, le generalità ed il

codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. Gli stessi soggetti provvedono altresì a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

L'aggiudicatario si obbliga ad utilizzare, per ogni movimento finanziario inerente il presente appalto, lo strumento del bonifico bancario o postale, indicando in ogni operazione registrata il codice CIG (Codice Identificativo Gara) assegnato da Spezia Risorse S.p.A., fatta salva la facoltà di utilizzare strumenti diversi nei casi espressamente esclusi dall'art. 3, comma 3, della L. 136/2010.

ARTICOLO 22 - TUTELA DELLA PRIVACY E RISERVATEZZA

1. L'Aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, durante l'espletamento dell'appalto, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto;
2. L'obbligo di cui al comma 1 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio;
3. L'Aggiudicatario è responsabile per l'osservanza dei suddetti obblighi da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori.
4. L'Aggiudicatario entro 15 (quindici) giorni dall'affidamento del servizio dovrà trasmettere a Spezia Risorse il nominativo del Responsabile per il trattamento dei dati personali, che dovrà garantire il rispetto del D. Lgs. 196/2003 e successive modifiche. I dati personali acquisiti in ragione del rapporto contrattuale scaturito dal presente appalto dovranno essere trattati solo ed esclusivamente per tutte le finalità connesse alla conduzione del servizio;
5. L'Aggiudicatario nella persona del Titolare del trattamento dei dati personali dell'Aggiudicatario stesso, si impegna a trasmettere all'ufficio del responsabile del procedimento relativo al presente appalto, una dichiarazione circa l'osservanza delle disposizioni recate dal Codice in materia di protezione dei dati personali. Tale adempimento rientra tra le misure minime di sicurezza previste dal D.lgs. 196/2003 e costituisce obbligo sia per Spezia Risorse s.p.a. che per l'Aggiudicatario;
6. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la Stazione Appaltante ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che l'Aggiudicatario sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare;
7. L'Aggiudicatario può citare i termini essenziali del contratto nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione a gare e appalti, previa comunicazione alla Stazione Appaltante delle modalità e dei contenuti di detta citazione.

ARTICOLO 23 - ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI

Sono a carico dell'impresa aggiudicataria tutti gli oneri tributari e le spese contrattuali ad eccezione di quelle che fanno carico a Spezia Risorse S.p.a. per legge.

ARTICOLO 24 - RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

Spezia Risorse S.p.a. ha nominato quale Responsabile del procedimento ai sensi e per gli effetti dell'art. 31 del D.Lgs 150/2016 la Dott.ssa Sara Serafino e Direttore dell'esecuzione del contratto ai sensi dell'art. 101 del D.lgs 50/2016 il Dott. Alessandro Merciarì.

ARTICOLO 25 - RESPONSABILE DI CONTRATTO PER L'IMPRESA

L'Impresa aggiudicataria/contraente dovrà designare il Responsabile del Contratto, il quale avrà la responsabilità della conduzione ed applicazione del contratto e sarà autorizzato ad agire come principale referente con Spezia Risorse spa.

Il Responsabile del contratto dovrà essere sempre rintracciabile attraverso apposita utenza telefonica/fax o posta certificata che dovrà comunicare in sede di stipula del contratto e ogniqualvolta vi siano variazioni.

Il responsabile del contratto opererà coordinandosi con il Direttore dell'esecuzione di Spezia Risorse spa.

ARTICOLO 26 - FORO COMPETENTE

Le eventuali controversie che dovessero sorgere tra le parti in relazione all'interpretazione ed all'applicazione del presente capitolato e in genere riguardante l'esecuzione del contratto, sono devolute alla competenza esclusiva del Foro della Spezia.

ARTICOLO 27 - CLAUSOLA FINALE

Per quanto non espressamente previsto dal presente capitolato si fa esplicito rinvio alle disposizioni normative vigenti in materia di contratti pubblici, al Codice Civile, alle leggi e alle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia.