



Giunta Regionale della Campania

DECRETO DIRIGENZIALE

DIRETTORE GENERALE/
DIRIGENTE UFFICIO/STRUTTURA

Dott.ssa Mastrocola Antonietta

DIRIGENTE UNITA' OPERATIVA DIR. /
DIRIGENTE STAFF

DECRETO N°	DEL	DIREZ. GENERALE / UFFICIO / STRUTT.	UOD / STAFF
37	02/08/2017	13	0

Oggetto:

Servizio di riscossione coattiva delle entrate regionali Affidamento della procedura di gara all'Ufficio speciale Centrale Acquisti, procedure di finanziamento di progetti relativi ad infrastrutture progettazione

	Data registrazione	_____
	Data comunicazione al Presidente o Assessore al ramo	_____
	Data dell'invio al B.U.R.C.	_____
	Data invio alla Dir. Generale per le Risorse Finanziarie (Entrate e Bilancio)	_____
	Data invio alla Dir. Generale per le Risorse Strumentali (Sist. Informativi)	_____

IL DIRIGENTE

PREMESSO che

- a) con DGRC n.161 del 28/03/2017 la Regione Campania ha disposto l'utilizzo dello strumento dell'ingiunzione fiscale in alternativa all'iscrizione a ruolo ed in particolare ha stabilito: 1) di avvalersi, per la riscossione coattiva dei tributi regionali, nonché delle entrate patrimoniali e sanzioni amministrative e delle altre entrate gestite direttamente dalla Regione Campania, delle procedure previste dal R.D. n. 639/1910, da avviare con l'ingiunzione di pagamento, ove non diversamente disposto da norme o atti negoziali in essere; 2) di demandare alla Direzione Generale per le Risorse Finanziarie, previa istruttoria con tutte le Direzioni Generali coinvolte nella riscossione a vario titolo delle entrate, tutti gli adempimenti tecnici ed amministrativi conseguenti al presente atto; 3) di demandare – all'esito dell'istruttoria di cui al precedente numero – ad un successivo provvedimento l'adozione delle ulteriori linee guida organizzative ed operative;
- b) la legge regionale 31 marzo 2017, n.10, all'articolo 1 comma 23 ha disposto che *“Al fine di rafforzare le attività di accertamento e riscossione dei tributi e di tutte le entrate regionali, la Giunta regionale può individuare, attraverso procedure di evidenza pubblica, un soggetto esterno individuato sul mercato oppure un soggetto giuridico in house a cui affidare dette attività, anche disgiuntamente, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa nazionale ed europea vigente in materia e senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica”*;
- c) la legge regionale 28 luglio 2017, n.23, all'art. 11 ha disposto la semplificazione in materia di riscossione coattiva e di bilancio, in particolare ha semplificato la disciplina relativa all'ingiunzione fiscale;

RILEVATO che

- a) Con note n. 24933 del 04/04/2017 e n. 265740 del 10/04/2017 la Direzione Generale per le Risorse Finanziarie ha provveduto a richiedere a tutte le strutture apicali regionali una ricognizione di tutte le entrate gestite e delle relative modalità di riscossione al fine della verifica delle entrate riscuotibili a mezzo di ingiunzione fiscale;
- b) A seguito della ricognizione è emerso che:
 - b.1 oltre ai tributi regionali (Tassa Automobilistica, Imposta sulla benzina per autotrazione (I.R.B.A.), Addizionale regionale all'accisa sul gas naturale (A.R.I.S.Ga.N.), Tributo speciale per il deposito in discarica dei rifiuti solidi, Imposta regionale sulle emissioni sonore degli aeromobili (I.R.E.S.A.) e Sanzioni per infrazioni in materia di Caccia, pesca, ricerca tartufi), è necessario procedere al recupero coatto anche delle entrate relative alle sanzioni amministrative e a quelle riferite al recupero dei finanziamenti revocati;
 - b.2. l'organico dell'Avvocatura regionale non consente di fronteggiare, in termini numerici, l'entità dei procedimenti di riscossione da attivare;

RAVVISATO CHE

- a) per la gestione della complessa attività di riscossione coattiva è necessario rivolgersi a società specializzate ed abilitate allo svolgimento di tale attività in conformità alla disciplina vigente in materia, da reclutare all'esito di procedura di gara ad evidenza pubblica;

ACCERTATO CHE

- a) con la Delibera di Giunta Regionale n. 263 del 15/05/2017 è stato demandato alla Direzione Generale Risorse Finanziarie l'espletamento di idonea procedura ad evidenza pubblica per l'affidamento del servizio di riscossione coattiva dei tributi gestiti direttamente dalla regione e delle entrate patrimoniali per un quinquennio dalla data di sottoscrizione del contratto, alle condizioni previste dall'art. 1, comma 23, della legge regionale 31 marzo 2017, n. 10; con la quale si precisa ulteriormente, che gli atti di contestazione già nella disponibilità dell'Agente della riscossione (Equitalia), alla data di sottoscrizione del contratto, continueranno ad essere gestiti tramite ruolo e i contribuenti dovranno ancora far riferimento ad Equitalia, senza passaggio automatico al nuovo sistema;

PRECISATO CHE

- a) è posta in capo ai competenti uffici regionali l'emissione della notifica dell'ingiunzione di pagamento, in guisa che, ove il contribuente paghi entro i termini assegnati dall'ingiunzione, sarà onerato delle spese e degli eventuali interessi ma non dell'aggio, che non è dovuto alla Regione, mentre, una volta consegnata al Gestore del servizio di riscossione coatta sarà soggetta anche all'aggio;

CONSIDERATO CHE

- a. ai sensi dell'art. 31 del D. Lgvo 18 aprile 2016 n. 50 e successive mm. e ii., la stazione appaltante per l'affidamento, di un appalto o di una concessione deve procedere alla nomina di un responsabile unico del procedimento (RUP) per tutte le fasi di cui si compone il procedimento per l'affidamento, precisando che la scelta deve ricadere su risorse di livello apicale, dotata del necessario livello di inquadramento giuridico in relazione alla struttura e di adeguate competenze professionali in relazione ai compiti assegnati;
- b. con decreto dirigenziale n.8 del 06/06/2017 e s.m.i. veniva nominato il RUP nella persona della d.ssa Rossella Mancinelli, nonché il gruppo di lavoro per l'elaborazione di un Capitolato Speciale d'Oneri, nonché gli ulteriori atti di gara;
- c. l'Autorità Nazionale Anticorruzione ha rilasciato il seguente Codice Identificativo Gara : 7161755330;

DATO ATTO CHE

- a. con nota prot. n. 2017.0531278 del 02/08/2017 il Gruppo di lavoro ha trasmesso il Capitolato Speciale d'Oneri, corredato dagli allegati A), B) e C), nonché il Disciplinare di gara;

RITENUTO OPPORTUNO

- a) affidare all'Ufficio speciale "Centrale Acquisti, procedure di finanziamento di progetti relativi ad infrastrutture progettazione" l'espletamento di idonea procedura ad evidenza pubblica per l'affidamento del servizio di riscossione coattiva dei tributi gestiti direttamente dalla regione e delle entrate patrimoniali (CIG : 7161755330);
- b) approvare il Capitolato Speciale d'Oneri, corredato dagli allegati A), B) e C) trasmessi dal richiamato Gruppo di lavoro, con nota prot. n. 2017.0531278 del 02/08/2017, che si producono in allegato e formano parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- c) rimettere l'approvazione del Disciplinare di gara all'Ufficio speciale "Centrale Acquisti, procedure di finanziamento di progetti relativi ad infrastrutture progettazione";
- d) dare atto che la copertura finanziaria è stata assicurata, per l'importo stimato annuo a carico della regione, mediante prenotazione di impegno pluriennale-disposta con il DD n.21 del 31/07/2017

dell'UOD 50.13.08 - per le annualità 2018-2019 (Prenot. N. ri 211/2018 e 27/2019), a valere sul capitolo di spesa 825, e che si procederà a far data dall'esercizio provvisorio 2018, all'impegno sui bilanci finanziari pluriennali successivi per le residue annualità relative al quinquennio contrattuale;

- e) dare atto, altresì, che la copertura finanziaria è stata assicurata, per l'importo di euro 800,00 a titolo di contributo a favore dell'Autorità di vigilanza sui lavori pubblici, mediante impegno della spesa-disposta con il DD n.21 del 31/07/2017 dell'UOD 50.13.08 a valere sul capitolo di spesa 825 - esercizio finanziario 2017 (Imp. N. 3126/2017);

VISTO

- a) la D.Lgs 118/2001 e ss. mm. e ii;
- b) la Legge Regionale 4/2017 di approvazione del Bilancio di Previsione della Regione Campania per l'anno finanziario 2017 e bilancio pluriennale per il triennio 2017 – 2019;
- c) la delibera della Giunta Regionale n. 59 del 07/02/2017 di approvazione Bilancio Gestionale per l'anno 2017;

Alla stregua dell'istruttoria svolta dalla struttura direzionale e dall'attestazione di regolarità formale della stessa espressa dal dirigente dell'UOD 08

DECRETA

1. di affidare all'Ufficio speciale "Centrale Acquisti, procedure di finanziamento di progetti relativi ad infrastrutture progettazione" l'espletamento di idonea procedura ad evidenza pubblica per l'affidamento del servizio di riscossione coattiva dei tributi gestiti direttamente dalla regione e delle entrate patrimoniali(CIG : 7161755330);
2. di approvare il Capitolato Speciale d'Oneri, corredato dagli allegati A), B) e C) trasmessi dal richiamato Gruppo di lavoro, con nota prot. n. 2017.0531278 del 02/08/2017, che si producono in allegato e formano parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
3. di rimettere l'approvazione del Disciplinare di gara e relativi allegati all'Ufficio speciale "Centrale Acquisti, procedure di finanziamento di progetti relativi ad infrastrutture progettazione";
4. di dare atto che la copertura finanziaria è stata assicurata, per l'importo stimato annuo a carico della regione, mediante prenotazione di impegno pluriennale-disposta con il DD n.21 del 31/07/2017 dell'UOD 50.13.08 - per le annualità 2018-2019 (Prenot. N. ri 211/2018 e 27/2019), a valere sul capitolo di spesa 825, e che si procederà a far data dall'esercizio provvisorio 2018, all'impegno sui bilanci finanziari pluriennali successivi per le residue annualità relative al quinquennio contrattuale;
5. dare atto, altresì, che la copertura finanziaria è stata assicurata, per l'importo di euro 800,00 a titolo di contributo a favore dell'Autorità di vigilanza sui lavori pubblici, mediante impegno della spesa-disposta con il DD n.21 del 31/07/2017 dell'UOD 50.13.08 a valere sul capitolo di spesa 825 - esercizio finanziario 2017 (Imp. N. 3126/2017);
6. di inviare il presente atto:
 - all'Ufficio speciale "Centrale Acquisti, procedure di finanziamento di progetti relativi ad infrastrutture progettazione";
 - agli Uffici U.D.C.P. – Ufficio XIII Affari Generali, Servizi di Supporto e B.U.R.C. per la pubblicazione sul BURC.

Antonietta Mastrocola

CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI RELATIVO ALL'APPALTO DEL SERVIZIO DI RISCOSSIONE COATTIVA DELLE ENTRATE TRIBUTARIE, DELLE ENTRATE PATRIMONIALI E DELLE ENTRATE REGIONALI DIVERSE

Articolo 1 – Premessa

1.L'esecuzione del presente Servizio è regolata dalle clausole del presente capitolato, dalle disposizioni di cui al D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, dalle norme, anche regionali, in materia di Contabilità della Regione, dal codice civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato.

2.Le clausole del Contratto sono sostituite, modificate od abrogate automaticamente per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi o regolamenti che entreranno in vigore successivamente alla sua stipulazione.

Articolo 2 - Oggetto del contratto

1. Con la stipula del Contratto l'affidatario si obbliga nei confronti di Regione Campania (di seguito Regione) a fornire il servizio, tutto come meglio specificato nei successivi articoli, nella misura richiesta dalla Regione medesima, nei limiti contrattuali.

2. Il presente appalto non è soggetto alla predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze, ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81, in quanto il Servizio non si svolge presso le sedi regionali. Gli oneri per la sicurezza da interferenza di cui all'art. 97, commi 5 e 6 del D.Lgs. n. 50/2016 sono pari a zero.

3. Il contratto ha per oggetto il servizio di gestione della riscossione coattiva dei tributi regionali gestiti direttamente dalla Regione, delle entrate patrimoniali e delle entrate regionali diverse, a titolo indicativo e non esaustivo si fa riferimento a canoni

demaniali, a sanzioni amministrative, a servizi, al recupero di contributi e agevolazioni a qualsiasi titolo erogati, nonché eventuali ulteriori entrate che potrebbero essere introdotte *ex novo*.

4. Le attività dovranno essere svolte mediante gli strumenti previsti dalla normativa vigente al momento dell'avvio della riscossione coattiva e con le modalità previste nel presente capitolato.

5. Per attività di riscossione coattiva si intendono anche gli adempimenti della fase esecutiva finalizzati al recupero delle somme dovute all'ente.

Articolo 3 - Stima delle quantità

1. I volumi oggetto del Servizio sono stimabili sulla base della serie storica del carico finanziario e delle partite oggetto di riscossione coattiva, a mezzo ruolo, riferito al quinquennio 2011-2015, come da Allegato A, parte integrante e sostanziale del presente Capitolato.

2. Vengono convenzionalmente utilizzati quali parametri per calcolare l'importo della base d'asta:

a) l'ammontare del riscosso nel **quinquennio 2011-2015**, per un totale di Euro **103.509.772,86** (centotremilionicinquecentonovemilasettecentosettantadue/86);

b) il numero delle partite costituenti il carico nel **quinquennio 2011-2015**, per numero **2.590.077** (duemilionicinquecentonovantamilasettantasette);

c) il numero medio annuo delle comunicazioni inviate con posta raccomandata, stimate in **1.036.030** (unmilionetrentaseimilatrenta);

Articolo 4 - Durata del servizio e base d'asta

1. Il Contratto ha una durata di complessivi 5 (cinque) anni a decorrere dalla data di sottoscrizione. È escluso ogni tacito rinnovo del Contratto.

2. Sulla scorta dei volumi stimati al precedente art. 3, a base d'asta sono posti:

a) un aggio del 6%, che sarà oggetto di ribasso da parte dei concorrenti, sull'importo effettivamente riscosso, per un totale stimato nel quinquennio di Euro **6.210.586,37** (**seimilioniduecentodiecimilacinquecentoottantasei/37**), IVA esclusa;

b) un corrispettivo a partita di Euro 2,00 (due/00), che sarà oggetto di ribasso da parte dei concorrenti, per un totale stimato nel quinquennio di Euro **5.180.154,00** (**cinquemilionicentoottantamilacentocinquantaquattro/00**), IVA esclusa;

c) l'importo di Euro 5,00 (cinque/00) per spese postali relative a comunicazioni con posta raccomandata, con ricevuta di ritorno A/R, comprensivo di stampa, imbustamento, spedizione e gestione degli esiti. L'importo stimato nel quinquennio è pari a Euro **25.900.750,00** (**venticinquemilioninovecentomilasettecentocinquanta/00**), IVA esclusa;

Pertanto la base d'asta convenzionale è stimata in euro **37.291.490,40** (**trentasettemilioniduecentonovantunomilaquattrocentonovanta/40**), IVA esclusa come meglio evidenziato nella tabella seguente:

Capitolato d'oneri speciale Rif. art. 4, punto 4.2	Unità a base d'asta	Stima convenzionale quinquennio 2011-2015
Aggio	6%	6.210.586,37
Partite	€2,00	5.180.154,00
Spese postali comunicazione con posta raccomandata A/R *	€5,00	25.900.750,00

*** Calcolate sulla base del Tariffario Poste Impresa vigente al 10/04/2017 per spedizioni fino a 20 gr.**

Importo convenzionale annuo	€7.458.298,08
Importo complessivo convenzionale a base d'asta = importo annuo moltiplicato per gli anni di durata del contratto (7.458.298,08 x 5)	€37.291.490,40

4. L'aggio offerto, i corrispettivi offerti e gli importi unitari offerti per le spese di comunicazione costituiranno il "riferimento prezzi" per l'erogazione delle spettanze in relazione alle quantità effettive lavorate. Pertanto, l'importo conseguente all'aggiudicazione sarà anch'esso convenzionale laddove, sulla base di quanto indicato all'art. 7, si evidenziassero l'incremento o decremento delle riscossioni convenzionalmente indicate al precedente art. 3.

5. Non costituiscono base d'asta le spese relative alle procedure esecutive di cui al D.M. 21 novembre 2000; dette spese sono a carico dei soggetti indicati all'art. 8 del Capitolato, secondo le modalità ivi previste.

6. L'aggio, calcolato al netto delle spese, è a carico del contribuente, in misura intera, ed è corrisposto solo a seguito di riscossione dell'importo dovuto. In ogni caso, non costituisce onere per la Regione, salvo gli oneri fiscali ai sensi di legge.

7. Le spese postali sono a carico dei soggetti indicati all'art. 8 del Capitolato, secondo le modalità ivi indicate.

8. È prevista la possibilità di variazioni in aumento o diminuzione delle prestazioni contrattuali fino alla concorrenza di un quinto dell'importo complessivo del Contratto ed agli stessi patti, prezzi e condizioni dello stesso, secondo la disciplina di cui all'art. 106, comma 12, D.Lgs. n. 50/2016.

Articolo 5 - Modalità di esecuzione dell'incarico

1. La Regione avvia la riscossione coattiva mediante ingiunzione fiscale, ai sensi del R.D. 14 aprile 1910, n. 639 e successive modifiche, o altro titolo equivalente, secondo le disposizioni cui al D.P.R. n.602/1973 (Titolo II), ove compatibili. In caso di mancato pagamento procede altresì all'inoltro di un primo sollecito.

2.L'affidatario provvede all'esecuzione di tutte le attività successive alla presa in carico dei crediti non riscossi. Tali attività, unitamente ai tempi e alle modalità di esecuzione - il tutto meglio specificato nell'Allegato B, parte integrante e sostanziale del presente Capitolato - comprende:

- Presa in carico
- Procedure cautelari ed esecutive (D.P.R. 602/73 —Titolo II);
- Attivazione e comunicazione delle procedure per la tutela del credito;
- Attivazione della fase esecutiva;
- Gestione delle rateizzazioni;
- Sgravi e rimborsi;
- Procedure concorsuali;
- Attività di contenzioso in capo al affidatario;
- Rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi;
- Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti: sportelli e *call center*;
- Sistema informativo, gestione banche dati, analisi e statistiche, in base alle specifiche tecniche indicate nell'allegato C;
- Riversamenti;
- Formazione;
- Livelli di servizio;

- Penali;
- Inesigibilità per fatto dell'affidatario;
- Adempimenti per la gestione della conclusione del Contratto;
- Spese postali;
- Termini.

Articolo 6 — Condizioni di espletamento delle attività

1. Modalità, termini e condizioni di espletamento delle attività sono contenute nell'Allegato B.
2. Contestualmente alla stipula del Contratto, l'affidatario e la Regione nomineranno i rispettivi referenti per assicurare il compiuto svolgimento del servizio. L'affidatario dovrà notificare alla Regione tutti i riferimenti utili a contattare il suo referente nel corso dell'esecuzione del contratto. L'affidatario potrà sostituire il suo referente solo previa comunicazione alla Regione con racc. A/R o con PEC.

Articolo 7 – Corrispettivi

1. I corrispettivi contrattuali sono comprensivi di ogni attività necessaria alla prestazione del Servizio.
2. Tutti i predetti corrispettivi unitari sono determinati a proprio rischio dall'affidatario in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili, indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico l'affidatario di ogni relativo rischio e/o alea, ivi incluso quello relativo all'adempimento e/o all'ottemperanza di obblighi ed oneri derivanti al Gestore medesimo dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità.
3. L'affidatario non potrà vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad ulteriori adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi come sopra indicati, ad eccezione

della revisione periodica del prezzo normativamente prevista a decorrere dal secondo anno di vigenza contrattuale.

4. Corrispettivi e rimborsi sono solamente quelli indicati nel presente articolo, con esclusione di ogni ulteriore spesa e corrispettivo ivi non previsti.

5. I corrispettivi contrattuali saranno erogati secondo le modalità previste dal successivo art. 9.

Articolo 8 — Spese postali e spese relative alle procedure cautelari ed esecutive

1. Le spese postali sono a carico del contribuente in caso di avvenuta riscossione, nella misura risultante dall'offerta aggiudicataria.

2. Le spese relative alle procedure cautelari ed esecutive sono a carico del contribuente in caso di avvenuta riscossione, nella misura indicata dalle tabelle di cui agli Allegati A e B del D.M.21 novembre 2000 e successive modifiche e integrazioni.

3. Nessuna altra spesa, oltre a quelle qui indicate e all'aggio di cui all'articolo 4, può essere richiesta ai contribuenti.

4. In caso di mancata riscossione per qualunque motivo, non imputabile al Gestore, tutte le spese saranno da Regione rimborsate nella misura prevista dalla tabella di cui agli allegati A e B del D.M. 21 novembre 2000 e successive modifiche e integrazioni. Il rimborso delle spese postali è regolato dal punto 17 dell'Allegato B.

5. In caso di mancata riscossione per qualunque motivo non imputabile al Gestore, il rimborso delle spese di cui al presente articolo viene saldato a conclusione del Contratto. Il rimborso delle spese è in ogni caso subordinato alla previa verifica della documentazione inerente l'effettiva inesigibilità della partita. L'affidatario si obbliga a fornire tutta la documentazione e chiarimenti che la Regione riterrà utili. La Regione riconosce all'affidatario, quale anticipazione di detto rimborso, l'8% (otto per cento) dell'importo riscosso nel bimestre di riferimento, secondo quanto previsto al successivo art.9.

6. La Regione verifica le spese effettivamente sostenute annualmente dal Gestore. In ogni caso, le anticipazioni di cui al comma precedente non potranno essere superiori all'importo effettivamente sostenuto su base annua. In tale eventualità Regione procede al relativo conguaglio in occasione della liquidazione della prima fattura utile.

Articolo 9 - Tracciabilità dei flussi finanziari, fatturazione e pagamenti

1. Con la sottoscrizione del Contratto, l'affidatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche ed integrazioni, anche nei confronti di eventuali subfornitori.

2. In caso di inadempimento degli obblighi stabiliti nella citata legge, il Contratto si intende risolto di diritto, oltre a determinare l'applicazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 6 della Legge n. 136/2010 e successive modifiche e integrazioni.

3. In particolare, l'affidatario si obbliga ad utilizzare due conti correnti bancari o postali dedicati, in via esclusiva, dove devono transitare tutti i movimenti finanziari relativi al presente appalto, attraverso lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni. Uno dei due conti correnti dovrà essere riservato in via esclusiva ai versamenti relativi alle entrate di natura tributaria, mentre l'altro dovrà essere riservato alle altre tipologie di entrate. Dovrà essere consentito al funzionario delegato dalla regione l'accesso informatico al c/c per la sola visualizzazione di tutte le operazioni che vengono compiute sul c/c.

4. A tal fine, l'affidatario si impegna a comunicare tempestivamente, prima dell'aggiudicazione definitiva, i conti correnti bancario o postale dedicato, in via esclusiva all'appalto nonché le persone delegate ad operare sul conto corrente e le chiavi di accesso che consentano la visualizzazione delle operazioni da parte del

funzionario delegato dalla Regione; la mancata comunicazione impedisce di procedere all'aggiudicazione definitiva.

5. L'affidatario :

a) si impegna a non variare il conto corrente bancario o postale senza la preventiva autorizzazione della Regione;

b) ha l'obbligo di indicare in ogni fattura che verrà emessa, ovvero in una comunicazione allegata alla fattura, pena l'irricevibilità della fattura medesima, il CIG della procedura.

6. Ciascuna fattura dovrà contenere il riferimento analitico alle attività effettivamente svolte, del tipo di entrata e lista di carico alla quale si riferiscono le attività, con indicazione separata dei corrispettivi per ciascuna attività e tipo di entrata, e dovrà essere intestata all'articolazione organizzativa della Regione Campania che ha trasmesso la lista di carico, che provvederà al relativo pagamento;

7. L'affidatario invierà la fattura all'articolazione organizzativa della Regione Campania che ha trasmesso la lista di carico secondo le modalità prescritte dalla normativa vigente in materia di fatturazione elettronica e secondo le disposizioni regionali in materia.

8. La Regione provvederà, a seguito dei controlli effettuati sulle prestazioni, al pagamento del corrispettivo contrattuale dopo aver verificato che da parte del Gestore sia stato effettuato il versamento delle ritenute fiscali, dei contributi previdenziali e assicurativi dei dipendenti mediante acquisizione d'ufficio del Documento unico di regolarità contributiva (DURC) in corso di validità relativo all'affidatario.

9. I corrispettivi saranno erogati a cadenza bimestrale posticipata, previa emissione di fattura entro (20) giorni successivi al bimestre di riferimento delle prestazioni.

10. Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato conformemente alle modalità previste dalla normativa, anche secondaria, vigente in materia, entro 30 giorni dal ricevimento di regolare fattura.

11. In caso di fattura irregolare il termine di pagamento si intende sospeso dalla data di contestazione da parte della Regione.

12. In ottemperanza a quanto stabilito dall'art. 1, comma 629, della L. 23 dicembre 2014 n. 190 la Regione corrisponderà al Gestore il solo corrispettivo imponibile mentre la quota relativa dell'IVA verrà versata direttamente all'Erario. Le fatture dovranno pertanto riportare l'annotazione "scissione dei pagamenti".

13. Inoltre verrà operata una ritenuta dello 0,50 per cento sull'importo netto progressivo delle prestazioni; tali ritenute verranno svincolate soltanto in sede di liquidazione finale.

14. Resta espressamente inteso che in nessun caso, ivi compresa l'eventualità di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, l'affidatario potrà sospendere la fornitura e la prestazione dei servizi e, comunque, delle attività previste nel Contratto. Qualora l'affidatario si rendesse inadempiente a tale obbligo, il Contratto si potrà risolvere di diritto mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi con lettera raccomandata A/R, da parte di Regione, ai sensi del successivo art. 15.

15. Nel caso in cui risulti aggiudicatario un Raggruppamento Temporaneo di Imprese, il pagamento avverrà esclusivamente in favore della società mandataria del Raggruppamento. La società mandataria del raggruppamento medesimo è obbligata a trasmettere, in maniera unitaria e previa predisposizione di apposito prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate, le fatture relative all'attività svolta. Ogni singola fattura dovrà contenere, oltre a quanto già stabilito, la descrizione di ciascuno dei servizi e/o forniture cui si riferisce.

Articolo 10- Obbligazioni del Gestore del Servizio

1. Sono a carico del Gestore tutti gli oneri, le spese ed i rischi relativi alla prestazione dei servizi oggetto del contratto, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

2. L'affidatario garantisce l'esecuzione di tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto:

a) delle norme vigenti, ivi incluse le prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie in vigore, impegnandosi espressamente a manlevare e tenere indenne la Regione da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza di dette norme;

b) delle condizioni, modalità, prescrizioni, termini e livelli di Servizio contenuti negli Allegati B e C e nell'Offerta Tecnica.

3. L'affidatario si obbliga, a:

a) manlevare e tenere indenne la Regione dalle pretese che i terzi dovessero avanzare in relazione ai danni derivanti dalle prestazioni contrattuali oggetto del Contratto, ovvero in relazione a diritti di privativa vantati da terzi;

b) predisporre tutti gli strumenti e le metodologie, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza, nonché atti a consentire a Regione di monitorare la conformità dei servizi alle prescrizioni contrattuali;

c) comunicare tempestivamente le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione del Contratto, indicando analiticamente le variazioni intervenute.

4. L'affidatario si obbliga a consentire a Regione di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche per l'accertamento della conformità del servizio

reso con i requisiti tecnici richiesti negli Allegati B e C e offerti, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

5. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, resteranno ad esclusivo carico del Gestore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale e l'affidatario non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a qualsiasi titolo, nei confronti della Regione, assumendosene il medesimo affidatario ogni relativa alea.

Articolo 11 - Verifiche della fornitura

1. Il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) nomina al momento della stipula del Contratto un Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) che assume specificamente i compiti di cura, controllo e vigilanza nella fase di esecuzione contrattuale, nonché nella fase di verifica della conformità delle prestazioni contrattuali e che rilascia, a tal fine, il relativo certificato di verifica di conformità che costituisce condizione perché la Regione possa procedere al pagamento delle fatture, Al DEC dovranno essere inviate tutte le comunicazioni previste dalle disposizioni contrattuali a mezzo racc.ta A/R o PEC.

Articolo 12 - Obblighi relativi al rapporto di lavoro

1. L'affidatario si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché in materia previdenziale, infortunistica e di sicurezza sul luogo di lavoro, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

2. L'affidatario si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi ed integrativi di lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

Articolo 13 – Penali

1. Il Responsabile Unico del Procedimento, anche tramite il Direttore dell'Esecuzione del Contratto, procederà all'accertamento della conformità delle prestazioni rese rispetto alle prescrizioni contrattuali. Qualora si riscontrassero violazioni delle prescrizioni contrattuali o ritardi nell'esecuzione, si procederà all'immediata contestazione delle circostanze come sopra rilevate tramite posta elettronica certificata o a mezzo raccomandata A/R intimando al Gestore di adempiere a quanto necessario per il rispetto delle specifiche norme contrattuali entro il termine perentorio di 10 giorni.
2. L'affidatario potrà inviare le proprie controdeduzioni sempre via PEC o a mezzo raccomandata A/R, entro il termine perentorio di 10 giorni della formale contestazione.
3. Decorso il suddetto termine, qualora non pervengano le giustificazioni o le stesse non siano ritenute valide, si procederà all'applicazione delle penali previste del punto 15 dell'Allegato B al presente Capitolato.
4. L'ammontare delle penali non può comunque superare il 10 per cento dell'ammontare contrattuale; la Regione si riserva in ogni caso la possibilità di risolvere il Contratto.
5. In caso di applicazione di penali, la Regione non corrisponderà il compenso stabilito per le prestazioni non eseguite o non esattamente eseguite, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.
6. Inoltre, nei casi in cui l'affidatario ometta di eseguire, anche parzialmente, la prestazione oggetto del Contratto con le modalità ed entro i termini previsti, la Regione si riserva la facoltà di ordinare ad altra ditta l'esecuzione parziale o totale di quanto omissso dal Gestore stesso, al quale saranno addebitati i relativi costi ed i danni eventualmente derivati alla Regione.

7. Per la rifusione dei danni ed il pagamento di penalità, la Regione potrà rivalersi, mediante trattenute e/o compensazione, sugli eventuali crediti del Gestore ovvero, in mancanza, sul deposito cauzionale che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato anche a prescindere da specifica richiesta della Regione.

8. L'inesatto adempimento o i ritardi, determinati da cause di forza maggiore, dovranno essere previamente o tempestivamente comunicati dal Gestore al DEC via PEC o con lettera raccomandata A/R.

Articolo 14 - Cauzione definitiva

1. Ai fini della stipula del Contratto, l'affidatario deve prestare la fideiussione definitiva a favore della Regione rilasciata alle condizioni e modalità stabilite nella documentazione di gara di cui alle premesse. La fideiussione definitiva si intende estesa a tutti gli accessori del debito principale ed è prestata a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni del Gestore, anche future, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1938 c.c., nascenti dall'esecuzione del Contratto. In particolare, la fideiussione deve contenere la clausola espressa con cui viene attribuita al creditore la facoltà di procedere direttamente all'escussione del garante. Il fideiussore garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dal Gestore, anche quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali nei confronti della Regione e pertanto resta espressamente inteso che la Regione ha diritto di rivalersi direttamente sulla fideiussione prestata per l'applicazione delle penali di cui al precedente articolo. (ovvero la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale)

2. La fideiussione opera per tutta la durata del Contratto, e comunque, sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal predetto Contratto. Pertanto, la garanzia sarà svincolata, secondo le modalità ed alle condizioni di seguito indicate, previa deduzione di eventuali crediti della Regione verso l'affidatario, a seguito della piena ed esatta esecuzione delle obbligazioni contrattuali. In particolare, la Regione potrà svincolare progressivamente la cauzione, nel limite massimo

dell'80% (ottanta per cento) dell'importo iniziale garantito, subordinatamente alla preventiva consegna da parte del Gestore all'Istituto garante di una formale comunicazione della Regione attestante l'avvenuta regolare esecuzione delle prestazioni contrattuali.

3. In ogni caso il garante sarà liberato dalla garanzia prestata solo previo consenso espresso in forma scritta da Regione.

4. Qualora l'ammontare della fideiussione definitiva dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, l'affidatario dovrà provvedere al reintegro entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dal verificarsi della riduzione anche a prescindere dalla richiesta della Regione.

Articolo 15 – Risoluzione

1. E' facoltà di Regione, previa contestazione degli addebiti al Gestore, di risolvere il Contratto per inadempimento ex art.1456 del c.c., con incameramento del deposito cauzionale ed il risarcimento di ogni ulteriore danno e spesa, qualora si verifichi una delle situazioni di seguito elencate:

- a) qualora non venga reintegrata la fideiussione a seguito di escussione della stessa per mancato riversamento (punto 12 dell'Allegato B);
- b) applicazione di penali per un importo complessivo superiore alla misura del 10% (dieci per cento) del valore del Contratto;
- c) in caso di ripetute violazioni dei livelli di Servizio, come previsto dal punto 13 dell'Allegato B;
- d) danno all'immagine di Regione;
- e) violazione degli obblighi previsti dalla Legge n.136/2010 in ordine alla tracciabilità dei flussi finanziari e delle previsioni di cui all'art. 9;
- f) violazione del Patto di integrità in materia di contratti pubblici regionali;

g) violazione del Codice di Comportamento approvato con delibera della Giunta Regionale della Campania n . 172 del 28 marzo 2017;

h) violazione del divieto di cessione del contratto;

i) violazione del divieto di subappalto.

2. Resta inteso che Regione segnalerà all'Autorità Nazionale Anticorruzione eventuali inadempimenti che abbiano portato alla risoluzione del Contratto, nonché di valutare gli stessi come grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni affidate al Gestore.

Articolo 16 - Recesso e rinegoziazione

1. E' facoltà della Regione recedere unilateralmente dal Contratto, anche se è già iniziata la prestazione del servizio; tale facoltà verrà esercitata per iscritto mediante invio al Gestore, da parte del RUP, di apposita comunicazione a mezzo di raccomandata A/R anticipata a mezzo PEC la quale dovrà pervenire almeno un mese prima della data del recesso; in tal caso la Regione si obbliga a pagare al Gestore unicamente le prestazioni già correttamente eseguite o in corso di esecuzione al momento del recesso.

2. Nel caso di recesso l'affidatario rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 cod. civ..

Articolo 17 - Responsabilità civile e polizza assicurativa

1. Con la stipula del Contratto, l'affidatario assume in proprio ogni responsabilità per infortunio o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni cagionati dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali riferibili al Gestore stesso, anche se eseguite da parte di terzi.

2. L'affidatario si obbliga a manlevare e tenere indenne la Regione, per quanto di rispettiva competenza, dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione ai danni derivanti dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali

3. Anche a tal fine, l'affidatario dichiara espressamente di essere in possesso di una adeguata copertura assicurativa a garanzia di responsabilità civile per danni a terzi nell'esecuzione delle prestazioni per tutta la durata del Contratto.

4. Ferme restando le assicurazioni obbligatorie per legge (contro gli infortuni sul lavoro) a favore dei dipendenti impiegati nell'esecuzione del Servizio, l'affidatario dovrà stipulare - se non già in possesso - apposita polizza di assicurazione con primaria Compagnia operante sul mercato assicurativo di riferimento, per responsabilità civile verso terzi, ivi compresi gli eventuali danni di qualsiasi natura cagionati a terzi, compresa la stazione appaltante, a garanzia dei rischi connessi al Contratto.

5. La durata della copertura assicurativa richiesta deve essere almeno pari a tutta la durata del Contratto e comunque sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal predetto Contratto.

6. La Regione procederà al controllo, preventivamente alla stipula del Contratto, della copia integrale della polizza; il massimale per sinistro della garanzia RCT non dovrà essere inferiore a €3.500.000,00.

7. La Sezione della RC verso i terzi dovrà prevedere, fra le varie estensioni di garanzia, anche la garanzia dei danni da incendio.

8. Resta comunque ferma la totale responsabilità del Gestore riguardo il risarcimento di eventuali maggiori danni eccedenti i massimali di garanzia ovvero esclusi dalle condizioni contrattuali di polizza.

9. Eventuali scoperti e franchigie dovranno essere integralmente risarciti agli eventi causa.

10. Tutta la documentazione sopra citata dovrà essere obbligatoriamente fornita in lingua italiana.

Articolo 18 – Qualità dell'affidatario e divieto di subappalto

1. Il Servizio può essere svolto solamente da soggetti aventi i requisiti normativi per effettuare le attività di liquidazione, accertamento e riscossione dei tributi nonché di altre entrate ai sensi della dell'art. 53 del d.lgs. 446/97 e del DM 11/9/2000 n. 289 e ss.mm.ii.;

2. Il Servizio, non può essere oggetto di subappalto, in tutto o in parte. Sussiste, infatti, l'interesse della Regione all'immutabilità del Gestore, anche al fine di garantirsi il diretto controllo dei requisiti prestazionali, stante la complessità, il livello tecnico e specialistico delle prestazioni.

Articolo 19 - Divieto di cessione del Contratto

1. Salvo quanto previsto dall'articolo 106 del D.Lgs. n. 50/2016, è fatto assoluto divieto al Gestore di cedere a qualsiasi titolo il Contratto; in caso di inosservanza di detto obbligo la Regione ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto ai sensi del precedente art. 15.

Articolo 20 - Foro competente

Per tutte le controversie relative ai rapporti tra l'affidatario e la Regione, in relazione alla validità, all'interpretazione ed esecuzione del Contratto, sarà competente in via esclusiva il Foro di Napoli.

Articolo 21 - Informativa ex art.13 del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196

1. Ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs.196/2003 il Titolare del trattamento dati personali è la Giunta Regionale della Campania nella persona del suo legale rappresentante *pro tempore*.

2. Si applica integralmente la disciplina portata dal d.lgs. 196/2003 e le Parti si obbligano al rispetto di tutti gli adempimenti e prescrizioni ivi previste e disciplinate;

Articolo 22 - Oneri fiscali e spese contrattuali

1 .Sono a carico del Gestore tutti gli oneri tributari e le spese contrattuali ivi incluse le eventuali spese di registrazione del Contratto nonché le spese di pubblicazione degli avvisi di gara sui quotidiani ai sensi dell'art. 34, comma 35, del D.L. 18 ottobre 2012 n.179, convertito con modificazioni in Legge 17 dicembre 2012 n. 221/2012, ad eccezione delle spese che fanno carico a Regione per legge.

ALLEGATO A

anno	carico	sgravi	riscosso	n.partite
2015	158.452.702,86	4.532.280,59	21.042.455,18	577.993
2014	115.471.300,32	2.363.975,51	15.174.441,90	468713
2013	116.606.481,55	4.504.462,76	19.161.380,08	487.007
2012	5.120.540,31	469.524,39	763.372,79	4758
2011	243.318.757,16	9.004.290,30	47.368.122,91	1.051.606
TOTALE	638.969.782,20	20.874.533,55	103.509.772,86	2.590.077
media	127.793.956,44	4.174.906,71	20.701.954,57	518.015

Allegato B: ATTIVITÀ' IN CAPO ALL'AFFIDATARIO

Premessa

Il presente documento specifica le attività in capo all'affidatario, i tempi e le modalità di esecuzione del Servizio, in attuazione dell'art. 5, punto 5.2 del Capitolato d'oneri Speciale (di seguito solo Capitolato).

Il affidatario si impegna ad ottemperare a tutte le disposizioni emanate dalla Regione in materia.

La Regione conferisce una procura generale all'affidatario per lo svolgimento delle attività stragiudiziarie e giudiziarie di seguito dettagliate.

Si dettagliano, nel seguito, le relative attività, i tempi e le modalità di esecuzione cui l'affidatario è tenuto a decorrere dal giorno successivo alla data di stipula del contratto.

1. Presa in carico

1.1 Le liste di carico, costituite da flussi contenenti i dati e le informazioni relative ai tributi regionali e alle altre entrate regionali, non riscossi a seguito dell'attività di cui al punto 5.1 del Capitolato, sono previamente sottoposte a verifica di coerenza informatica tra Regione e affidatario.

1.2 Le liste di carico così formate sono firmate digitalmente e inviate da Regione all'affidatario e dallo stesso prese contestualmente in carico, con assunzione di ogni rischio e responsabilità, a partire dalla data di consegna dei flussi trasmessi con le modalità stabilite nell'allegato C.

1.3 E' in facoltà delle parti convenire, in forma scritta, una diversa modalità di trasmissione purché idonea a garantire la certezza della data di presa in carico.

2. Procedure cautelari ed esecutive (DPR 602/73 — Titolo II)

2.1 L'affidatario è tenuto a porre in essere, entro e non oltre i termini di legge e del presente allegato, tutti gli atti e le operazioni inerenti alle procedure cautelari ed esecutive, fino alla riscossione del credito ovvero a individuare e comunicare trimestralmente a Regione le posizioni per le quali le procedure di recupero siano risultate infruttuose.

2.2 Le procedure cautelari si attivano in relazione all'ammontare del debito. Salva la sopravvenienza di modifiche di legge, per importi di debito inferiori a Euro 2.000,00 (duemila/00) viene disposto il fermo amministrativo di beni mobili registrati in pubblici registri; per importi di debito inferiori complessivamente a Euro 20.000,00 (ventimila/00) non può essere iscritta ipoteca sugli immobili.

2.3 In ogni caso, entro un anno dalla trasmissione della lista di carico da parte di Regione, l'affidatario è tenuto ad esperire le procedure cautelari o esecutive.

2.4 In caso contrario è tenuto a comunicare immediatamente le ragioni del mancato avvio di dette procedure, anche al fine di consentire a Regione la reiterazione dell'ingiunzione fiscale.

2.5 La conclusione del procedimento deve essere comunque assicurata non oltre il termine di due anni dalla consegna della relativa lista di carico da parte della Regione.

2.6 Gli atti relativi alla fase cautelare ed esecutiva sono adottati dall'affidatario, che li firma ai sensi di legge.

3 Attivazione e comunicazione delle procedure per la tutela del credito

3.1 A seguito della presa in carico delle liste di cui al punto 1, dopo aver verificato la presenza di beni aggredibili in capo al debitore, l'affidatario deve:

a) conformemente alle liste di carico, elaborare i flussi per il calcolo degli interessi, aggi e spese postali, predisporre, stampare ed inoltrare, secondo modalità di legge, un sollecito di pagamento comprensivo del preavviso di azioni cautelari o esecutive nel quale sarà indicata la ragione del credito vantato, la data di scadenza per il pagamento ed ogni altra informazione utile per il contribuente o prevista per legge o regolamento. A tale comunicazione dovrà essere allegato un idoneo prestampato, compilato in ogni sua parte, con l'indicazione dell'importo da pagare aggiornato con gli oneri accessori e delle informazioni necessarie per il versamento;

b) acquisire, in maniera informatizzata, gli estremi dell'invio delle comunicazioni di cui al precedente punto 3.1a) ed ogni altra informazione (per es., indirizzi o codici fiscali non corretti, ecc.) rilevante ai fini della gestione della posizione debitoria, tributaria e non, che consentirà l'aggiornamento della banca dati della Regione e la consultazione puntuale di tali informazioni;

c) acquisire i flussi di incasso, riconciliare le somme incassate con i carichi e con le risultanze dei versamenti pervenuti sul conto corrente dedicato, motivando gli scostamenti. I prospetti di riconciliazione devono essere trasmessi all'articolazione organizzativa della Regione che ha emesso la lista di carico ogni decade o a semplice richiesta della Regione;

d) gestire gli eventuali sgravi e rimborsi, intesi come abbattimento del carico disposto da Regione, ed aggiornare la relativa lista di carico.

e) procedere, rimanendo il debito insoluto, non sgravato o sospeso, all'iscrizione del fermo amministrativo dei beni mobili registrati o all'iscrizione di ipoteca sugli immobili, nel rispetto dei limiti di cui al punto 2.2;

f) comunicare all'interessato l'avvenuta iscrizione del fermo amministrativo, con raccomandata A/R o PEC (con le garanzie previste dalle disposizioni vigenti), allegando un idoneo prestampato, compilato in ogni sua parte, con l'importo aggiornato del debito, degli interessi, degli aggi e delle spese relative alle procedure cautelari, sulla base della normativa vigente;

g) procedere, in caso di sgravio, alla cancellazione del fermo amministrativo e alla cancellazione dell'ipoteca ai sensi di legge, senza ulteriori oneri per il contribuente;

h) in caso di estinzione del debito, rilasciare al contribuente il provvedimento di revoca o l'atto di assenso alla cancellazione dell'ipoteca, ai fini della relativa trascrizione nei Pubblici Registri a cura del contribuente.

3.2 Tutte le attività condotte devono essere tracciate anche nel sistema informativo.

4 Attivazione della fase esecutiva

4.1 Trascorso il termine di scadenza indicato negli atti relativi alla fase cautelare e rimanendo il debito insoluto, non sgravato o sospeso, si attivano le procedure relative alla fase esecutiva, ritenute necessarie ed efficaci ai fini del recupero del credito.

4.2 Procedure esecutive, condizioni dei beni, modalità e termini sono quelli attribuiti dall'ordinamento.

4.3 Tutte le attività condotte devono essere tracciate anche nel sistema informativo.

5 Gestione delle rateizzazioni

5.1 L'affidatario deve gestire le istanze di rateizzazione nel contesto delle azioni descritte nei precedenti punti da 2 a 4.

5.2 A tal fine deve:

a) acquisire le istanze presentate dai contribuenti e registrarle sul sistema informativo;

b) in caso di accettazione, comunicare al contribuente il risultato dell'istruttoria e il piano di rateizzazione, con bollettini di conto corrente postale allegati e precompilati in tutte le loro parti per consentire al contribuente il pagamento di ciascuna rata, avvertendo che in caso di mancato pagamento, anche di una sola rata, il contribuente decade dal beneficio;

c) sospendere tutti gli atti esecutivi in capo al soggetto beneficiario della rateizzazione, in costanza di pagamento rateizzato;

d) monitorare l'andamento degli incassi delle rate;

e) comunicare (eventuale decadenza dal beneficio della rateizzazione e il residuo importo a suo debito e aggiornare la posizione nel sistema informativo;

f) inviare comunicazione a Regione per l'eventuale adozione di nuova ingiunzione fiscale.

6 Sgravi e rimborsi

6.1 L'affidatario provvede alla raccolta di segnalazioni prodotte dal contribuente, le esamina e fornisce risposta, gestendo direttamente gli eventuali sgravi e rimborsi. Degli sgravi e rimborsi eseguiti fornisce

analitica documentazione all'articolazione organizzativa della Regione che ha emesso la lista di carico fornendo idonei prospetti di riconciliazione con le somme riversate sul c/c della Regione e di quelle risultanti dai versamenti sul c/c bancario o postale dedicato. Qualora non attinenti alla fase esecutiva di sua spettanza, l'affidatario inoltra le segnalazioni alla Regione e, ricevuta la decisione regionale, ne informa l'interessato.

6.2 Di tutte le attività svolte fornisce puntuali riscontri a Regione tramite elenchi e flussi informatici.

7 Procedure concorsuali

7.1 L'affidatario quando abbia avuto notizia, attraverso la consultazione di pubblici archivi o su segnalazione della Regione, dell'esistenza di una procedura concorsuale o di liquidazione, adotta gli atti ritenuti opportuni ai fini della migliore tutela del credito della Regione e ne dà tempestiva informazione all'articolazione organizzativa della Regione che ha emesso la lista di carico.

7.2 L'affidatario, salvo diversa indicazione della Regione, è tenuto al compimento delle attività previste dalla legge fallimentare e consistenti nella predisposizione, deposito e notifica degli atti necessari presso gli organi competenti (curatela fallimentare, Tribunale, ecc.), nel rispetto dei relativi termini di legge.

7.3 L'intera fase del recupero crediti, di rappresentanza e difesa in giudizio, nell'ambito delle procedure concorsuali, deve essere tracciata nel sistema informativo, allo scopo di consentire a Regione il monitoraggio delle procedure.

8 Attività di contenzioso in capo all'affidatario

8.1 L'affidatario sta in giudizio per gli atti di competenza, con oneri a suo carico in caso di soccombenza, senza nulla avere a pretendere nei confronti di Regione. L'esito del giudizio deve essere tempestivamente comunicato a Regione.

9 Rendicontazioni contabili degli atti emessi e degli incassi

9.1 Relativamente all'attività di rendicontazione degli atti emessi e delle procedure eseguite, il sistema informativo di cui all'allegato C deve consentire alla Regione di visualizzare in qualsiasi momento, per ciascuna tipologia di entrata e/o per ciascuna lista di carico o per ciascun accertamento di bilancio, i dati relativi a:

- a) situazione generale e dettagliata degli atti emessi (solleciti, atti relativi alle procedure cautelari ed esecutive);
- b) situazione debitoria e procedurale di ogni singolo contribuente.

9.2 Le rendicontazioni sopradescritte devono essere analitiche circa lo stato degli atti notificati, con l'indicazione di tutti i dati relativi alla notificazione e delle cause della mancata notificazione, delle conseguenti attività cautelari ed esecutive svolte, degli atti discaricati ed annullati, dei rimborsi, dello stato

delle eventuali procedure concorsuali intervenute, dei crediti riscossi e di quelli da dichiarare inesigibili, con l'indicazione delle cause di inesigibilità e di ogni altra informazione ritenuta utile dalla Regione;

9.3 A tal fine occorre:

- a) acquisire i flussi di versamento eseguiti dai contribuenti con periodicità almeno settimanale e comunque concordata con la Regione;
- b) provvedere alla riconciliazione dei pagamenti, presenti in banca dati, compresi i bollettini bianchi, i bonifici con i versamenti eseguiti sul conto di Tesoreria;
- c) consentire alla Regione di visualizzare a sistema una rendicontazione dettagliata, per ciascun flusso di versamento, che permetta la regolarizzazione contabile degli incassi in bilancio. Tale rendicontazione, distinta per articolazione organizzativa che ha emesso la lista di carico,

dovrà contenere almeno l'indicazione della tipologia di entrata (es. tassa/imposta/provento, sanzioni, interessi, recupero spese etc.), dell'annualità di riferimento, del capitolo di bilancio, del numero di accertamento di bilancio, di un'eventuale eccedenza nei pagamenti e di ogni altra informazione utile per la regolarizzazione degli incassi.

10 Gestione del rapporto con i cittadini ed utenti: sportelli e call center

10.1 L'affidatario deve attivare servizi di front office e di call center con risorse dedicate ed adeguatamente formate nell'ambito della specifica normativa tributaria regionale e nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di riscossione coattiva e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati, tributarie e non, in modo da garantire un'efficace, corretta e tempestiva informazione all'utenza.

10.2 Le risorse umane impiegate nei servizi di front office e di call center dovranno essere adeguatamente formate e dimostrare, a semplice richiesta della regione, di essere in grado di fornire al contribuente tutte le informazioni necessarie.

10.3 Il personale è tenuto ad un comportamento improntato alla massima correttezza e riservatezza; deve agire in ogni occasione con la diligenza professionale dovuta; deve esporre apposita tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro. Il personale dipendente ed i collaboratori dell'affidatario sono inoltre tenuti ad osservare e rispettare le norme contenute nel "Codice di comportamento per il personale della Giunta Regionale della Regione Campania".

10.4 L'affidatario deve prestare assistenza e supporto ai cittadini nella verifica della loro posizione debitoria, dei pagamenti effettuati in relazione a ogni fase del recupero del credito.

10.5 A tal fine, l'affidatario deve garantire almeno uno sportello informativo ed operativo nel territorio delle città di Avellino, Benevento, Caserta, Napoli e Salerno, finalizzato a garantire ottimali livelli di servizio

all'utenza, con orario di apertura almeno dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 16.00, per almeno 35 ore settimanali;

10.6 L'affidatario deve garantire l'assistenza tecnica e informativa a cittadini e utenti anche attraverso un sito web, una casella di posta elettronica dedicata, per singolo tributo regionale e altra entrata regionale, alla quale i cittadini e gli utenti potranno inoltrare eventuali richieste.

10.7 L'affidatario deve attivare un servizio di call center funzionante almeno dal lunedì al venerdì, per almeno 40 ore settimanali, con almeno una linea dedicata, che assicuri almeno il 90% delle richieste giornaliere in entrata. Le risorse impiegate devono essere adeguatamente formate nell'ambito di tutti i processi collegati all'attività di riscossione coattiva e dei sistemi informativi di gestione delle banche dati, tributarie e non, in grado di fornire informazioni e supporto ai contribuenti.

10.8 L'affidatario deve garantire un sistema di scalabilità che consente di gestire i picchi giornalieri dovuti a situazioni particolari, che comportino incrementi del numero di contatti su operatore per fascia oraria e per intera giornata.

10.9 L'affidatario dovrà anche, nei limiti della visibilità sui sistemi di gestione utilizzati, produrre un report mensile riportante la media delle chiamate al call center.

11 Sistema informativo, gestione banche dati, analisi e statistiche

11.1 L'affidatario deve disporre di un sistema informativo **nel rispetto delle prescrizioni dell'allegato C** che consenta di gestire le attività oggetto del servizio. Il sistema informativo dovrà essere affidabile e idoneo a costituire e aggiornare una banca dati completa, dettagliata e flessibile, che permetta l'interrogazione puntuale delle posizioni debitorie, una rapida rendicontazione delle somme incassate, l'estrapolazione di dati statistici, anche ai fini della redazione del bilancio della Regione, e permetta altresì eventuali modifiche tecniche conseguenti ad evoluzioni della normativa nazionale e regionale.

11.2 L'affidatario deve definire un sistema informativo che consenta la produzione di un ampio ventaglio di statistiche riferite a tutte le informazioni delle singole liste di carico. Per la migliore relazione con i contribuenti è necessario dimostrare tutte le posizioni debitorie di un contribuente, identificato per codice fiscale, indipendentemente dalla lista di carico e dal tipo di tributo o altra entrata.

11.3 Le attività di consultazione previste vengono assicurate mediante idonea procedura on line, con possibilità di estrazione e comunicazione massiva dei dati, idonea e compatibile per aggiornare la banca dati della Regione. Il sistema informativo deve, inoltre, consentire l'elaborazione di report relativi alle attività svolte, alle riscossioni avvenute e allo stato dei crediti non ancora riscossi.

11.4 Le principali funzionalità tecniche sono delineate nell'Allegato C, parte integrante del Capitolato.

12 Riversamenti

12.1 L'affidatario è tenuto a riversare sul conto corrente intestato alla Tesoreria della Regione l'ammontare delle riscossioni incassate giornalmente, per tutta la durata del contratto, entro i tre giorni lavorativi successivi.

13 Livelli di servizio

13.1 Il grado di efficienza, efficacia e qualità dei servizi erogati a favore della Regione, viene determinato principalmente a fronte dei Livelli di Servizio di seguito indicati:

- a) tempo di fornitura alla Regione delle informazioni richieste riferite a singole pratiche trattate: non oltre due giorni lavorativi dalla richiesta;
- b) notifica, secondo le modalità di legge, dei solleciti di pagamento comprensivi di preavvisi di azioni cautelari: entro sessanta giorni dall'invio della lista di carico da parte della Regione, di cui al precedente punto 1.2 o, in casi particolari e motivati, nel termine inferiore indicato dalla Regione;
- c) tempo medio di evasione della pratica allo sportello: non superiore a venti minuti;
- d) tempo di risposta a richieste pervenute via e-mail alla casella di posta elettronica: non oltre cinque giorni lavorativi dalla richiesta;
- e) numero massimo di contatti in coda per il call center: non superiore a cinque;
- f) tempo massimo di attesa al call center: non superiore a cinque minuti da numero fisso nel 90% delle giornate di servizio, non superiore a cinque minuti da numero cellulare in tutte le giornate di servizio;
- g) riconciliazione bollettini di conto corrente postale premarcati: non oltre cinque giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni debitorie);
- h) riconciliazione bollettini di conto corrente , bianchi o scartati, e bonifici: non oltre quindici giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra acquisizione flussi di versamento e aggiornamento delle posizioni debitorie);
- i) riconciliazione di eventuali versamenti eseguiti su conto della Tesoreria regionale: non oltre quindici giorni lavorativi (tempi intercorrenti tra disponibilità dei dati e aggiornamento delle posizioni debitorie);
- j) gestione delle attività cautelari ed esecutive nel rispetto dei termini di prescrizione: rispetto dei termini di gestione delle comunicazioni evitando la scadenza per prescrizione nel 100% dei casi e comunque nei termini precisati al punto 2);

- k) numero di reclami e/o segnalazioni pervenuti presso un indirizzo di posta dedicato e/o, se verbalmente espressi ad un operatore, opportunamente registrati, indicativi del grado di soddisfazione dell'utenza: non superiore allo 2% dei contatti di front office;
- l) procedere, in caso di sgravio, alla cancellazione del fermo amministrativo e alla cancellazione dell'ipoteca, ai sensi di legge, senza ulteriori oneri per il contribuente, entro cinque giorni dallo sgravio;
- m) in caso di estinzione del debito, opportunamente riconciato, rilasciare e inviare al contribuente, entro cinque giorni dalla riconciliazione del pagamento, il provvedimento di revoca o l'atto di assenso alla cancellazione dell'ipoteca;
- n) inviare al contribuente la comunicazione relativa all'avvenuta iscrizione della misura cautelare, entro i successivi cinque giorni dall'iscrizione medesima;
- o) l'affidabilità del sistema informativo viene misurata in termini di disponibilità dello stesso. Per misurare la disponibilità si farà uso di un sistema di raggiungibilità del servizio e dei tempi di risposta del sistema effettuato con opportuno software di monitoraggio. I livelli di servizio richiesti sono: massimo 8 ore mensili di interruzioni totale del servizio.
- p) Ogni altro indicatore che la Regione riterrà utile.

13.2 L'affidatario deve garantire un sistema di misurazione di tali livelli di servizio da parte della Regione. Il periodo di osservazione assunto a riferimento per l'esame dei risultati del monitoraggio sarà il bimestre. Il Affidatario si impegna, dunque, a rendicontare bimestralmente l'andamento dei valori sopra indicati.

14 Penali

14.1 Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto della Regione a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'affidatario non ottemperasse agli obblighi assunti, per quanto attiene alla puntualità, alla qualità, alla regolare e corretta esecuzione del Servizio, con riferimento ai livelli sopra indicati, agli obblighi tutti discendenti altresì dall'offerta tecnica presentata in sede di gara, saranno applicate penali nella misura di seguito indicata:

- a) per ciascuna giornata di ritardo rispetto ai tempi di fornitura delle informazioni di cui al precedente punto 13.1, lett. a): Euro 200,00 (duecento/00);
- b) invio dei solleciti di pagamento e notifica del preavviso di fermo amministrativo oltre il termine di cui al precedente punto 13.1, lett. b): Euro 200,00 (duecento/00) per ogni giorno di ritardo;
- c) per ciascuna giornata che supera il tempo medio di attesa allo sportello previsto al precedente art. 13.1, lett. c): Euro 100,00 (cento/00);

d) per ciascuna giornata di ritardo rispetto al tempo massimo di risposta indicato di cui al precedente punto 13.1, lett. d); Euro 100,00 (cento/00);

e) per ciascuna telefonata che supera il numero previsto di contatti in coda o che supera il tempo massimo di attesa di cui al precedente art. 13.1, lett. e) ed f): Euro 50,00 (cinquanta/00);

f) per ciascun pagamento non riconciliato, riconciliato non correttamente e oltre i termini, di cui al precedente punto 13.1, lett. g), h) ed i): Euro 200,00 (duecento/00). Nel caso in cui i mancati o errati abbinamenti degli incassi alle posizioni debitorie comportino l'invio di ulteriori atti impositivi ai contribuenti, l'affidatario, qualora gli errori siano allo stesso imputabili, dovrà rimborsare anche eventuali oneri sostenuti da Regione o dai contribuenti;

g) per ciascun reclamo e/o segnalazione superiore al numero previsto, di cui al precedente punto 13.1, lett. k): Euro 300,00 (trecento/00);

h) per ciascuna posizione debitoria prescritta per cause imputabili all'Affidatario: 100% della pretesa creditoria e disconoscimento delle spese di procedura;

i) per il mancato rispetto dei termini di riversamento, di cui al precedente punto 12: 5% dell'importo da riversare. Perdurando il mancato riversamento nei successivi cinque giorni, si farà luogo all'escussione della fidejussione, con obbligo di immediato reintegro.

j) per il mancato adempimento di quanto previsto al punto 2.4: Euro 100,00 (cento/00) per ciascuna posizione debitoria;

k) per il mancato adempimento di quanto previsto al punto 2.5: Euro 500,00 (cinquecento/00) per ciascuna posizione debitoria;

l) per il superamento del termine di cui al precedente punto 13.1, lett. l ed m ed Euro 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno di ritardo per ciascuna pratica.

m) per il superamento delle 8 ore di indisponibilità del sistema informativo di cui al precedente punto 13.1, lett. o): Euro 500,00 ed Euro 500,00 per ciascuna ulteriore ora di indisponibilità, rispetto ai livelli di servizio richiesti;

15 Inesigibilità per fatto dell'affidatario

15.1 Il credito si considererà divenuto comunque inesigibile per causa imputabile all'affidatario nei seguenti casi, oltre a quelli previsti per legge tra le cause di perdita del diritto al scarico:

a) mancato rispetto imputabile all'affidatario dei termini per la notificazione degli atti e per l'avvio delle procedure cautelari ed esecutive;

b) mancato svolgimento ed attivazione delle procedure cautelari ed esecutive su tutti i beni aggredibili del debitore, e/o eredi o aventi causa, salvo dimostrazione da parte dell'affidatario dell'effettiva impossibilità all'attivazione ed allo svolgimento di tali procedure;

c) mancata riscossione del credito, nel rispetto dei termini di legge e di regolamento, per vizi ed irregolarità compiuti dall'affidatario nell'attività di notificazione degli atti e, comunque, nell'ambito delle procedure cautelari ed esecutive da intraprendere.

15.2 Resta fermo che l'affidatario, in caso di inesigibilità comprovata per causa a lui imputabile, dovrà versare alla Regione, entro trenta giorni dalla relativa richiesta, l'intera quota, onnicomprensiva degli interessi, calcolati al tasso legale dalla data della presa in carico. Qualora l'affidatario non proceda al pagamento, la Regione è autorizzata alle compensazioni contabili in sede di liquidazione dei corrispettivi o, a sua insindacabile scelta, con escussione della cauzione.

15.3 Il rimborso delle spese a seguito di esecuzione infruttuosa è riconosciuto all'affidatario esclusivamente nel caso in cui venga emesso dalla Regione uno sgravio totale per causa non imputabile all'attività dell'affidatario stesso.

15.4 Le spese, anche processuali in caso di soccombenza dell'affidatario, restano a carico dello stesso.

16 Adempimenti per la gestione della conclusione del contratto

16.1 Nei 60 gg. lavorativi precedenti la scadenza del contratto, l'affidatario provvederà ad instaurare i necessari rapporti con il soggetto subentrante e con la Regione, al fine di consentire al nuovo affidatario l'espletamento delle attività senza interruzione e la migrazione dei dati nel sistema informativo del subentrante e della Regione, garantendo tutte le attività di supporto.

16.2 Per le attività già avviate e non concluse, l'affidatario si obbliga a fornire alla Regione un resoconto dettagliato di tutta l'attività svolta, evidenziando le pratiche ancora da completare che, pertanto, quale carico non riscosso, saranno formalmente restituite alla Regione per l'assegnazione al soggetto subentrante.

16.3 L'affidatario deve conservare tutta la documentazione prodotta e ricevuta, sia in formato cartaceo sia in formato elettronico, per almeno dieci anni decorrenti dall'anno successivo a quello in cui sono state inviate le comunicazioni. Tale documentazione deve essere resa disponibile a richiesta della Regione e dei contribuenti interessati.

16.4 Le modalità di conservazione, archiviazione, etc. devono essere espletate in ottemperanza alle previsioni del Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al D.Lgs.7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni e integrazioni.

17 Spese postali

17.1 L'affidatario ha diritto al rimborso delle spese postali esclusivamente nel caso di documentata inesigibilità del credito e a seguito di provvedimento di discarico.

17.2 Al termine del quinquennio contrattuale saranno liquidate le spese postali sostenute per le partite residue, previa certificazione delle motivazioni relative alla mancata esecuzione.

18 Termini

Tutti gli adempimenti del Affidatario nei confronti di Regione, che abbiano come scadenza le giornate di sabato o festive, si considerano eseguiti nel primo giorno utile successivo.

Specifiche tecniche del sistema informativo

**Principali funzionalità tecniche richieste al
sistema informativo del Gestore del servizio**

Introduzione

Il presente allegato delinea gli strumenti informatici di cui il Gestore del Servizio si deve dotare per gestire correttamente le attività previste dall'art. 5, punto 5.2 del Capitolato, specificate nell'Allegato B.

1 Descrizione degli strumenti

A titolo indicativo ma non esaustivo, il sistema informativo si comporrà dei seguenti tre moduli:

- a) **Applicativo Gestionale:** il sistema gestisce i flussi informativi descritti nell'Allegato B e permette il corretto aggiornamento della banca dati attraverso funzionalità di sportello e processi automatizzati. La banca dati potrà essere interrogata puntualmente dagli operatori del Gestore del Servizio e da Regione. Dovrà fornire la rendicontazione delle somme incassate e un sistema di reportistica che copra le analisi e le statistiche riportate al punto 11 dell'Allegato B. Inoltre il sistema dovrà includere le funzionalità per il calcolo degli importi dovuti, comprensivi degli interessi legali e oneri accessori, produrre e gestire i piani rate e interfacciarsi con i sistemi informativi dei soggetti terzi per la postalizzazione delle comunicazioni verso il contribuente. Ai fini della verifica della situazione economica, patrimoniale e reddituale dei contribuenti, il sistema dovrà essere in grado di interfacciarsi con i sistemi informativi dei pubblici registri e di eventuali altri soggetti terzi.
- b) **Canale di comunicazione** tra i sistemi del Gestore del Servizio e i sistemi dell'Ente per consentire l'utilizzo reciproco di servizi informatici e lo scambio di flussi informatici tramite protocolli condivisi.
- c) **Sistema applicativo per la gestione della relazione con il contribuente:** il sistema gestisce l'acquisizione, la digitalizzazione e la conservazione della documentazione inviata dal contribuente. Inoltre fornisce ai contribuenti le informazioni sullo stato delle posizioni debitorie.

Sarà onere del Gestore del Servizio garantire alla Regione, per tutto il periodo contrattuale, l'accesso a tutte le funzionalità fornite mediante piattaforma, web-based e senza alcuna installazione hw e sw presso la Regione.

1.A) Applicativo Gestionale

Il sistema informativo dovrà essere in grado di gestire compiutamente le seguenti fasi funzionali del servizio:

- acquisire le liste di carico;
- produrre le diverse tipologie di documenti per linea di servizio/tributo;
- produrre liste/flussi da utilizzare per la stampa e la notifica;
- gestire in maniera automatizzata l'intera attività di riscossione coattiva con tracciatura delle singole operazioni su ogni singolo contribuente;
- gestire la dinamicità dei carichi attraverso eventuali sgravi, sospensioni e revoca sospensioni, rateazioni e revoca rateazioni ecc.;
- acquisire i flussi di incasso;
- riconciliare le somme incassate con i carichi;
- rendicontare gli incassi;
- gestire tutte le attività di front e back office, nonché di assistenza al contribuente che riguardano l'attività oggetto del servizio nella misura richiesta dalla dimensione dell'attività;
- acquisire flussi di output da procedure gestionali in uso a Regione;
- aggiornare l'importo dovuto dal contribuente con gli eventuali oneri accessori (es. interessi, recuperi spese, ecc.);
- gestire tutte le comunicazioni per la tutela del credito e i relativi esiti di notifica;
- gestire tutte le procedure cautelari, esecutive e concorsuali;
- restituire a Regione i flussi riepilogativi delle attività di riscossione effettuate, per consentire l'aggiornamento dei sistemi informativi gestionali interni o esterni.

Durante ognuna delle fasi descritte dovrà essere possibile per la Regione monitorare lo stato delle riscossioni di propria competenza per ogni posizione debitoria. Gli operatori regionali dovranno essere dotati di una serie di funzionalità che permettano l'effettuazione di ricerche sui dati contenuti all'interno dell'applicativo.

Il sistema di ricerche dovrà garantire le seguenti operazioni:

- ricerca per codice fiscale o dati anagrafici di tutte le posizioni debitorie del contribuente;
- ricerca per lista di carico e tipologia di entrata;
- visura aggregata della situazione generale e dettagliata delle comunicazioni emesse dal Gestore del Servizio;
- visura delle rendicontazioni dettagliate degli incassi ai fini della regolarizzazione contabile da parte dell'ente degli incassi in bilancio.

Tutte le informazioni visionate dall'operatore regionale dovranno essere esportabili nei formati standard più diffusi (a titolo esemplificativo e non esaustivo XML, CSV, XLS, ODT, PDF).

Il sistema informativo deve inoltre rispettare i seguenti principi generali:

- garanzia di continuità di servizio in tutte le sue componenti secondo i livelli di servizi di cui al punto 13 lettera o dell'allegato B;
- coerenza con le altre componenti applicative in fornitura.

Il sistema proposto dovrà rispondere ai requisiti generali di seguito descritti:

- utilizzo di funzionalità transazionali in tempo reale;
- gestione esclusivamente parametrica e tabellare dei dati variabili previsti dall'applicazione;
- completa storicizzazione delle informazioni presenti nella base dati;
- funzionalità di reporting, interrogazione ed esportazione selettiva della base dati con modalità non predefinite per effettuare elaborazioni di tipo statistico e con possibilità di produrre reportistica in forma grafica e tabellare, e estrazioni nei formati standard più diffusi (ad es. PDF, XML, ODT, CSV, XLS);
- schedulazione differita delle elaborazioni massive con possibilità di monitoraggio sull'andamento dell'elaborazione stessa;
- possibilità di esportare i dati sintetici e riassuntivi e altre informazioni opportunamente elaborate nei formati standard più diffusi;
- rispondenza alla normativa vigente;
- garantire la performance complessiva del sistema in termini di tempi di risposta alle interrogazioni, transazioni e livello di soddisfazione complessiva dell'utenza regionale e non.

1.B) Canale di comunicazione

I flussi per l'interscambio di dati tra la Regione e il Gestore del Servizio dovrà avvenire su rete Internet, attraverso canali sicuri come ad esempio protocollo IPsec, VPN , cooperazione applicativa.

Tale comunicazione permetterà l'utilizzo di servizi informatici fra i sistemi del Gestore del Servizio e della Regione e lo scambio di flussi informatici.

1.C) Sistema applicativo per la gestione della relazione con il contribuente

Si ritiene utile implementare un archivio di documenti che permetta di integrare le schede anagrafiche di ogni contribuente con le copie digitali di tutti le comunicazioni considerate rilevanti al fine di ricostruire la posizione tributaria di ognuno.

Per il raggiungimento di tali obiettivi il Gestore del Servizio dovrà disporre di una piattaforma web based accessibile da parte degli operatori di front office del Gestore del Servizio, call center e operatori della Regione che permetta di:

- gestire e mantenere le schede anagrafiche dei contribuenti;
- costruire una piattaforma di comunicazione multicanale con i cittadini;
- memorizzare tutti i contatti ricevuti permettendo l'utilizzo di informazioni anche a fini statistici;
- permettere una ricerca agile agli operatori di dati di contatto, news, orari ecc.;
- costruire un archivio di appoggio per tutti gli sportelli in cui andare a memorizzare le copie digitali di tutte le comunicazioni ritenute rilevanti ai fini della definizione della posizione del contribuente nei confronti del Gestore del Servizio e di Regione;
- collegare puntualmente le schede anagrafiche dei debitori alla documentazione presentata.

Le schede anagrafiche dei contribuenti contengono informazioni relative ai dati anagrafici (nome, cognome, codice fiscale) e ai riferimenti per il contatto (numeri telefonici, fax, e-mail).

La fonte dei dati deve partire dalle informazioni presenti nelle banche dati di Regione e deve essere

costantemente aggiornata. Inoltre, deve essere possibile seguire la storia dei rapporti intrattenuti con i contribuenti nelle diverse fasi di lavorazione della pratica.

L'archiviazione delle comunicazioni deve presentare le funzionalità di consultazione e di ricerca. L'archivio dei documenti dovrà essere raggiungibile dalle postazioni di Regione e dalle postazioni di front office e del call center del Gestore del Servizio per permettere agli operatori di mostrare ai cittadini i dettagli della specifica posizione.

La piattaforma dovrà essere in grado di gestire in maniera automatica le comunicazioni multicanale con il cittadino. La piattaforma dovrà permettere agli operatori di gestire le singole comunicazioni con il cittadino e di tenerne traccia a livello informatico.

2 Servizi di Supporto

Alla data di presa in carico del servizio il Gestore del Servizio dovrà avere attivato e reso operativo un Servizio di Assistenza accessibile tramite Help Desk e dovrà avere posto in essere tutte le azioni necessarie per garantire la gestione dell'esercizio.

2.1 Assistenza agli utenti

Il servizio di Assistenza agli utenti, che sarà a completo carico del Gestore del Servizio, consisterà sia nell'erogazione del servizio di assistenza tramite Help Desk, per le tematiche specifiche descritte nel presente documento e nel rispetto dei livelli di servizio contrattuali, sia nella collaborazione con i servizi ICT di Regione per la risoluzione di problemi specifici a funzionalità di scambio dati.

2.2 Dettaglio attività richieste al Gestore del Servizio e modalità operative

Si riportano di seguito le attività che dovranno essere garantite dall'Assistenza del Gestore del Servizio:

- tracciatura della chiamata nel proprio sistema di Trouble Ticketing (TT) con assegnazione della classe di urgenza e di un numero di riferimento;
- tracciatura dell'iter del problema e sorveglianza del rispetto dei tempi d'esecuzione dell'intervento in base ai livelli di servizio contrattuali;
- analisi del problema e risoluzione ovvero trasferimento del ticket all'Help Desk primo livello di Regione, se non di competenza;
- descrizione della soluzione adottata;
- coordinamento di tutte le attività (anche effettuate da terzi) necessarie per la completa soluzione del problema con conseguente chiusura della chiamata;
- funzionalità interattive per report e statistiche, tali da consentire a Regione la verifica dei livelli di servizio contrattuali. Tale reportistica riepilogativa e di dettaglio, i cui contenuti, in linea con quanto previsto dal Capitolato e dall'Allegato B, saranno condivisi successivamente in tempo utile per l'avvio del servizio.

Si precisa inoltre che, in riferimento alle modalità operative, il Gestore del Servizio dovrà:

- designare un proprio referente per l'Assistenza che si interfacerà con il referente di Regione;
- fornire una utenza sul proprio sistema di TT al referente di Regione per consentire verifiche e/o consultazioni sul ciclo di vita dei problemi di competenza del Gestore del Servizio.

Le procedure operative previste per lo scambio di informazioni, inerente alla risoluzione dei ticket e per il dettaglio richiesto sulla reportistica di controllo, saranno condivise con il Gestore del Servizio nel corso del primo incontro operativo.

Si precisa che il servizio di Help Desk del Gestore del Servizio dovrà essere disponibile per tutta la durata del contratto, in tutti i giorni lavorativi dell'anno.

2.3 Gestione dell'Esercizio

Alla presa in carico del Servizio, sarà interamente responsabilità del Gestore del Servizio la gestione dell'Esercizio, intendendosi per tale, a titolo non esaustivo, l'insieme delle seguenti attività:

- messa in produzione degli interventi al software;
- definizione dei processi di lavoro e procedure operative;
- realizzazione ed attivazione delle procedure di controllo e verifica del corretto funzionamento dei servizi;
- verifica e controllo del corretto funzionamento delle procedure di backup e restore dei dati e dei servizi;
- controllo della disponibilità dei servizi secondo i Livelli di Servizio contrattuali;
- coordinamento dei processi di gestione incident e problem relativi ad anomalie nell'ambiente di produzione;
- schedulazione, automazione e ottimizzazione di procedure informatiche necessarie per la gestione dei flussi applicativi legati ad un servizio (caricamento dati, schedulazione procedure, etc) e il controllo del corretto funzionamento in fase di esecuzione.

Si precisa inoltre che il Gestore del Servizio dovrà garantire, secondo i livelli di Servizio richiesti, la disponibilità del Servizio H 24 (si precisa che i fermi programmati dovranno essere concordati con Regione);

In caso di eventi che causino l'indisponibilità dei siti principale del Gestore del Servizio, di erogazione dei servizi IT ed Assistenza agli Utenti, saranno messi a disposizione dal Gestore del Servizio uno o più siti secondari attrezzati con risorse equivalenti a quelle dei siti principali (disaster recovery).