

**A.G.C. 10 - Demanio e Patrimonio - Settore Provveditorato ed Economato - Decreto dirigenziale n. 107 del 24 marzo 2010 – Proc.n. 818.10. Procedura aperta per l'affidamento dei servizi a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale della Regione Campania. Indizione di gara (con allegati).**

**Premesso:**

- **che** con decreto dirigenziale n. 13 del 10.03.10 dell'AGC Bilancio Ragioneria e Tributi sono stati approvati il capitolato speciale di appalto e gli elementi essenziali del disciplinare di gara per l'affidamento per la durata di quattro anni dei servizi a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale della Regione Campania;
- **che**, con lo stesso decreto, è stato stabilito di rinviare a successivi atti del dirigente competente l'adozione dei necessari e consequenziali provvedimenti contabili;
- **che**, con lo stesso decreto, il Settore Provveditorato ed Economato è stato incaricato della predisposizione, d'intesa con la stessa AGC proponente, del disciplinare di gara nonché dell'espletamento della procedura di gara;

**Considerato:**

- **che** l'importo a base d'asta è pari ad € 14.310.000,00 oltre I.V.A;
- **che** la spesa presunta necessaria annualmente per assicurare i suddetti servizi graverà sulla UPB n. 6.23.57 – capitolo gestionale 500 - dei rispettivi bilanci di previsione per gli esercizi finanziari di competenza;
- **che** all'affidamento del sopraccitato servizio si possa procedere attraverso procedura aperta ai sensi dell'art 55 del D. Lgs. n. 163/2006, con il criterio di aggiudicazione di cui all'art. 83, offerta economicamente più vantaggiosa;

**Ritenuto opportuno, pertanto:**

- indire procedura aperta ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 163/2006, per l'affidamento per la durata di quattro anni dei servizi a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale della Regione Campania;
- approvare il disciplinare di gara e il bando di gara;

**Visto:**

- il D. Lgs. 163/2006 e s.m.e i. sui contratti pubblici;
- la L.R. n. 7 del 30.04.02 sull'ordinamento contabile della Regione;
- la L.R. n. 3 del 27.02.07, e s.m.i., che disciplina i lavori, le forniture ed i servizi pubblici in Campania;
- la Delibera di G.R. n. 2119 del 31.12.08, di conferimento dell'incarico di Dirigente del Settore 02 dell'A.G.C. 10;
- Visto, altresì, il Decreto Dirigenziale n. 2 del 14.01.09 con cui il Coordinatore dell'A.G.C. 10, ha delegato al Dirigente del Settore Provveditorato ed Economato l'assolvimento di tutti gli adempimenti e l'adozione dei provvedimenti previsti dalla L.R. n.7 del 30.04.02;

Alla stregua dell'istruttoria compiuta dal Servizio Gare ed Appalti, nonché dell'espressa dichiarazione di regolarità resa dal Dirigente del servizio medesimo;

### **DECRETA**

Per le motivazioni esposte in narrativa, che s'intendono integralmente ripetute e trascritte nel presente dispositivo:

1. **di indire** procedura aperta, ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. 163/2006, per l'affidamento, per la durata di quattro anni, dei servizi a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale della Regione Campania, con il criterio di aggiudicazione di cui all'art. 83, offerta economicamente più vantaggiosa;
2. **di dare atto** che l'importo a base d'asta è di € 14.310.000,00 (IVA esclusa);
3. **di approvare** il bando di gara nel modello di formulario adottato dalla Commissione in conformità alla procedura di cui all'articolo 77, paragrafo 2, direttiva 2004/18 (**all. A**), che in uno con il disciplinare di gara (**all. B**), il Capitolato speciale di appalto (**all. C**) e i relativi allegati formano parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
4. **di dare** pubblicità agli atti di gara, con le modalità di cui all'art. 66 D.lgv. 163/2006, attraverso:
  - a. pubblicazione dell'allegato bando sulla G.U.U.E.;
  - b. pubblicazione dell'allegato bando, per estratto, sulla G.U.R.I.;
  - c. pubblicazione degli atti di gara completi sul B.U.R.C. e sul sito istituzionale della Regione Campania ([www.regione.campania.it](http://www.regione.campania.it) – sezione imprese – link “bandi e gare del Provveditorato”);
  - d. pubblicazione del bando di gara, per estratto, su due quotidiani a diffusione nazionale e su due a diffusione locale;
5. **di nominare** Responsabile della procedura di gara il dr. Umberto Scalo del Settore Provveditorato ed Economato;
6. **di rinviare** a successivo provvedimento la nomina della commissione aggiudicatrice;
7. **di inviare** il presente atto, ai sensi delle vigenti disposizioni amministrative:
  - 7.1 Al Settore Stampa, Documentazione ed Informazione e Bollettino Ufficiale della Regione Campania per la pubblicazione;
  - 7.2 All'Area 08, Settore 02 “Gestione delle Entrate e della Spesa di Bilancio”;
  - 7.3 All'A.G.C. Segreteria di Giunta Settore 01 Servizio 04 “Registrazione Atti Monocratici - Archiviazione Decreti Dirigenziali per i successivi adempimenti.

**Il Dirigente**  
**Dott. Silvio Marchese**

**Proc.n. 818.10. Procedura aperta per l'affidamento dei servizi a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale della Regione Campania. All. A al D.D. n. 107 del 24/03/2010**

UNIONE EUROPEA

Pubblicazione del Supplemento alla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea

2, rue Mercier, L-2985 Lussemburgo Fax (352) 29 29-42670

E-mail: ojs@publications.europa.eu Info e formulari on-line: <http://simap.europa.eu>**BANDO DI GARA****SEZIONE I: AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE****I.1) DENOMINAZIONE, INDIRIZZI E PUNTI DI CONTATTO****Denominazione ufficiale:** [Giunta Regionale della Campania](#)**Indirizzo postale:** [Via P.Metastasio,25/29](#)Città: [Napoli](#)Codice postale: [80125](#)Paese: [Italia](#)**Punti di contatto:** [Settore Provveditorato ed Econoamto](#)Telefono: [0817964521-58](#)All'attenzione di: [Servizio Gare ed Appalti dr.U.Scalo](#)Posta elettronica: [u.scalo@maildip.regione.campania.it](mailto:u.scalo@maildip.regione.campania.it)Fax: [0817964412](#)**Indirizzo(i) internet** (se del caso)Amministrazione aggiudicatrice (URL): [www.regione.campania.it](http://www.regione.campania.it)

Profilo di committente (URL):

**Ulteriori informazioni sono disponibili presso:**

- I punti di contatto sopra indicati  
 Altro: completare l'allegato A.I

**Il capitolato d'oneri e la documentazione complementare (inclusi i documenti per il dialogo competitivo e per il sistema dinamico di acquisizione) sono disponibili presso:**

- I punti di contatto sopra indicati  
 Altro: completare l'allegato A.II

**Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate a:**

- I punti di contatto sopra indicati  
 Altro: completare l'allegato A.III

**Proc.n. 818.10. Procedura aperta per l'affidamento dei servizi a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale della Regione Campania. All. A al D.D. n. 107 del****21/03/2010****I.2) TIPO DI AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE E PRINCIPALI SETTORI DI ATTIVITÀ**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> Ministero o qualsiasi altra autorità nazionale o federale, inclusi gli uffici a livello locale o regionale | <input checked="" type="radio"/> Servizi generali delle amministrazioni pubbliche |
| <input type="radio"/> Agenzia/ufficio nazionale o federale   | <input type="radio"/> Difesa  |
| <input checked="" type="radio"/> Autorità regionale o locale   | <input type="radio"/> Ordine pubblico e sicurezza                                 |
| <input type="radio"/> Agenzia/ufficio regionale o locale   | <input type="radio"/> Ambiente  |
| <input type="radio"/> Organismo di diritto pubblico  | <input type="radio"/> Affari economici e finanziari                               |
| <input type="radio"/> Istituzione/agenzia europea o organizzazione internazionale  | <input type="radio"/> Salute  |
| <input type="radio"/> Altro ( <i>specificare</i> ):  | <input type="radio"/> Abitazioni e assetto territoriale                           |
|  | <input type="radio"/> Protezione sociale  |
|  | <input type="radio"/> Ricreazione, cultura e religione                            |
|  | <input type="radio"/> Istruzione  |
|  | <input type="radio"/> Altro ( <i>specificare</i> ):                               |

L'amministrazione aggiudicatrice acquista per conto di altre amministrazioni aggiudicatrici:

- sì  no

**Proc.n. 818.10. Procedura aperta per l'affidamento dei servizi a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale della Regione Campania. All. A al D.D. n. 107 del 24/03/2010**

**SEZIONE II: OGGETTO DELL'APPALTO**

**II.1) DESCRIZIONE**

**II.1.1) Denominazione conferita all'appalto dall'amministrazione aggiudicatrice**

Proc.n. 818.10. Procedura aperta per l'affidamento dei servizi a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale della Regione Campania. All. A al D.D. n. 107 del 24/03/2010

**II.1.2) Tipo di appalto e luogo di esecuzione, luogo di consegna o di prestazione dei servizi**

(Scegliere una sola categoria – lavori, forniture o servizi – che corrisponde maggiormente all'oggetto specifico dell'appalto o degli acquisti)

<input type="radio"/> <b>(a) Lavori</b> <input type="radio"/> Esecuzione <input type="radio"/> Progettazione ed esecuzione <input type="radio"/> Realizzazione, con qualsiasi mezzo di lavoro, conforme alle prescrizioni delle amministrazioni aggiudicatrici	<input type="radio"/> <b>(b) Forniture</b> <input type="radio"/> Acquisto <input type="radio"/> Leasing <input type="radio"/> Noleggio <input type="radio"/> Acquisto a riscatto <input type="radio"/> Misto	<input checked="" type="radio"/> <b>(c) Servizi</b> Categoria di servizi N. <b>7</b> <i>(Per le categorie di servizi 1-27, cfr. l'allegato II della direttiva 2004/18/CE)</i>
Sito o luogo principale dei lavori:	Luogo principale di consegna:	Luogo principale di esecuzione:  Napoli  Codice NUTS <b>ITF33</b>

**II.1.3) L'avviso riguarda**

- un appalto pubblico  
 l'istituzione di un accordo quadro  
 l'istituzione di un sistema dinamico di acquisizione (SDA)

**II.1.4) Informazioni relative all'accordo quadro (se del caso)**

<input type="radio"/> Accordo quadro con diversi operatori Numero <i>o, se del caso, numero massimo di partecipanti all'accordo quadro previsto</i>	<input type="radio"/> Accordo quadro con un unico operatore
---	---

**Durata dell'accordo quadro:**

periodo in anni: \_\_\_\_\_ o mesi: \_\_\_\_\_

Giustificazione dell'accordo quadro con una durata superiore a quattro anni:

<b>Valore totale stimato degli acquisti per l'intera durata dell'accordo quadro (se del caso, indicare solo in cifre):</b>	
Valore stimato, IVA esclusa:	Moneta:
<i>oppure</i> valore tra _____ e _____	Moneta:
Frequenza e valore degli appalti da aggiudicare (se nota):	

**Proc.n. 818.10. Procedura aperta per l'affidamento dei servizi a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale della Regione Campania. All. A al D.D. n. 107 del 21/03/2010**

**II.1.5) Breve descrizione dell'appalto o degli acquisti**

Services a support of the management of the regional motor vehicle tax of the Campania Region;

**Proc.n. 818.10. Procedura aperta per l'affidamento dei servizi a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale della Regione Campania. All. A al D.D. n. 107 del 21/03/2010**  
**II.1.6) CPV (Vocabolario comune per gli appalti)**

	Vocabolario principale	Vocabolario supplementare (se del caso)
Oggetto principale	72253000	

**II.1.7) L'appalto rientra nel campo di applicazione dell'accordo sugli appalti pubblici (AAP)**

sì  no

**II.1.8) Divisione in lotti (per ulteriori precisazioni sui lotti, utilizzare l'allegato B nel numero di copie necessario)**

sì  no

**In caso affermativo**, le offerte vanno presentate per (contrassegnare una sola casella):

- un solo lotto  
 uno o più lotti  
 tutti i lotti

**II.1.9) Ammissibilità di varianti**

sì  no

**II.2) QUANTITATIVO O ENTITÀ DELL'APPALTO**

**II.2.1) Quantitativo o entità totale (compresi tutti gli eventuali lotti e opzioni)**

14310000

Se noto, valore stimato, IVA esclusa (indicare solo in cifre): 14310000.00	Moneta: EUR
oppure valore tra e	Moneta:

**II.2.2) Opzioni (se del caso)**

sì  no

**In caso affermativo**, descrizione delle opzioni:

aumento o diminuzione del contratto, entro il limite massimo del 20% del valore globale dell'appalto, così come previsto dall'art. 11 del RD 18.11.1923 n. 2440 e dall'art. 27 del DM 28.10.1985 e s.m. e i..

Se noto, calendario provvisorio per il ricorso a tali opzioni:		
in mesi:	oppure giorni:	(dall'aggiudicazione dell'appalto)
Numero di rinnovi possibile (se del caso):		
	oppure valore tra	e
Se noto, nel caso di appalti rinnovabili di forniture o servizi, calendario di massima degli appalti successivi:		
in mesi:	oppure giorni:	(dall'aggiudicazione dell'appalto)

**II.3) DURATA DELL'APPALTO O TERMINE DI ESECUZIONE**

Periodo in mesi: 48	oppure giorni:	(dall'aggiudicazione dell'appalto)
oppure dal	(gg/mm/aaaa)	
al	(gg/mm/aaaa)	

**Proc.n. 818.10. Procedura aperta per l'affidamento dei servizi a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale della Regione Campania. All. A al D.D. n. 107 del 21/03/2010**  
**SEZIONE III: INFORMAZIONI DI CARATTERE GIURIDICO, ECONOMICO, FINANZIARIO E TECNICO**

**III.1) CONDIZIONI RELATIVE ALL'APPALTO**

**III.1.1) Cauzioni e garanzie richieste** *(se del caso)*

vedi art. 6 del disciplinare di gara e artt. 20 e 24 del capitolato

**III.1.2) Principali modalità di finanziamento e di pagamento e/o riferimenti alle disposizioni applicabili in materia**

Fondi bilancio regionale

**III.1.3) Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto** *(se del caso)*

R.T.I

**III.1.4) Altre condizioni particolari cui è soggetta la realizzazione dell'appalto** *(se del caso)*

sì  no

In caso affermativo, descrizione delle condizioni particolari:

**III.2) CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE**

**III.2.1) Situazione personale degli operatori, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale**

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

vedi art. 4 del disciplinare di gara

**III.2.2) Capacità economica e finanziaria**

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

vedi art. 4 del disciplinare di gara

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti  
*(se del caso):*

vedi art. 4 del disciplinare di gara

**III.2.3) Capacità tecnica**

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

vedi art. 4 del disciplinare di gara

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti  
*(se del caso):*

**III.2.4) Appalti riservati** *(se del caso)*

sì  no

L'appalto è riservato ai laboratori protetti

L'esecuzione dell'appalto è riservata ai programmi di lavoro protetti

**Proc.n. 818.10. Procedura aperta per l'affidamento dei servizi a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale della Regione Campania. All. A al D.D. n. 107 del**

**21/03/2010  
III.3) CONDIZIONI RELATIVE ALL'APPALTO DI SERVIZI**

**III.3.1) La prestazione del servizio è riservata ad una particolare professione?**

sì  no

**In caso affermativo**,citare la corrispondente disposizione legislativa, regolamentare o amministrativa applicabile:

**III.3.2) Le persone giuridiche devono indicare il nome e le qualifiche professionali delle persone incaricate della prestazione del servizio**

sì  no

**Proc.n. 818.10. Procedura aperta per l'affidamento dei servizi a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale della Regione Campania. All. A al D.D. n. 107 del**

**21/03/2010**

**SEZIONE IV: PROCEDURA**

**IV.1) TIPO DI PROCEDURA**

**IV.1.1) Tipo di procedura**

<input checked="" type="radio"/> Aperta	
<input type="radio"/> Ristretta	
<input type="radio"/> Ristretta accelerata	Giustificazione della procedura accelerata:
<input type="radio"/> Negoziata	Sono già stati scelti candidati? <input type="radio"/> sì <input type="radio"/> no  <b>In caso affermativo, indicare il nome e l'indirizzo degli operatori economici già selezionati nella sezione VI.3) Altre informazioni</b>
<input type="radio"/> Negoziata accelerata	Giustificazione della procedura accelerata:
<input type="radio"/> Dialogo competitivo	

**IV.1.2) Limiti al numero di operatori che saranno invitati a presentare un'offerta (procedure ristrette e negoziate, dialogo competitivo)**

Numero previsto di operatori
<i>oppure</i> numero minimo previsto <span style="margin-left: 100px;"><i>e se del caso,</i></span> numero massimo
Criteria obiettivi per la selezione di un numero limitato di candidati:

**IV.1.3) Riduzione del numero di operatori durante il negoziato o il dialogo (procedura negoziata, dialogo competitivo)**

Ricorso ad una procedura in più fasi al fine di ridurre il numero di soluzioni da discutere o di offerte da negoziare

sì  no

**Proc.n. 818.10. Procedura aperta per l'affidamento dei servizi a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale della Regione Campania. All. A al D.D. n. 107 del 21/03/2010**

**IV.2) CRITERI DI AGGIUDICAZIONE**

**IV.2.1) Criteri di aggiudicazione (contrassegnare le caselle pertinenti)**

Prezzo più basso

oppure

Offerta economicamente più vantaggiosa in base ai

criteri indicati di seguito (i criteri di aggiudicazione vanno indicati con la relativa ponderazione oppure in ordine discendente di importanza qualora non sia possibile la ponderazione per motivi dimostrabili)

criteri indicati nel capitolato d'oneri, nell'invito a presentare offerte o a negoziare oppure nelle specifiche

Criteria	Ponderazione	Criteria	Ponderazione
1.		6.	
2.		7.	
3.		8.	
4.		9.	
5.		10.	

**IV.2.2) Ricorso ad un'asta elettronica**

sì  no

**In caso affermativo,** fornire ulteriori informazioni sull'asta elettronica (se del caso)

**IV.3) INFORMAZIONI DI CARATTERE AMMINISTRATIVO**

**IV.3.1) Numero di riferimento attribuito al dossier dall'amministrazione aggiudicatrice (se del caso)**

[Proc. n. 818/10](#)

**IV.3.2) Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto**

sì  no

**In caso affermativo,**

<input type="radio"/> Avviso di preinformazione	<input type="radio"/> Avviso relativo al profilo di committente
Numero dell'avviso nella GU:	del (gg/mm/aaaa)
<input type="radio"/> Altre pubblicazioni precedenti (se del caso)	

**IV.3.3) Condizioni per ottenere il capitolato d'oneri e la documentazione complementare (ad eccezione del sistema dinamico di acquisizione) oppure il documento descrittivo (nel caso di dialogo competitivo)**

Termine per il ricevimento delle richieste di documenti o per l'accesso ai documenti	
Data: <a href="#">07/05/2010</a> (gg/mm/aaaa)	Ora: <a href="#">12:00</a>
Documenti a pagamento	
<input type="radio"/> sì <input checked="" type="radio"/> no	
<b>In caso affermativo,</b> prezzo (indicare solo in cifre):	Moneta:
Condizioni e modalità di pagamento:	

**Proc.n. 818.10. Procedura aperta per l'affidamento dei servizi a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale della Regione Campania. All. A al D.D. n. 107 del 21/03/2010**

**IV.3.4) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione**

Data: 14/05/2010 (gg/mm/aaaa) Ora: 12:00

**IV.3.5) Data di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte o a partecipare (se nota) (nel caso delle procedure ristrette e negoziate e del dialogo competitivo)**

Data: (gg/mm/aaaa)

**IV.3.6) Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte/domande di partecipazione**

ES CS DA DE ET EL EN FR IT LV LT HU MT NL PL PT SK SL FI SV

Altro:

**IV.3.7) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta (procedura aperta)**

Fino al: (gg/mm/aaaa)

oppure periodo in mesi: 12

oppure giorni: (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)

**IV.3.8) Modalità di apertura delle offerte**

Data: (gg/mm/aaaa) Ora:

Luogo (se del caso): Napoli

Persone ammesse ad assistere all'apertura delle offerte (se del caso)

sì  no

Titolari o loro delegati

**Proc.n. 818.10. Procedura aperta per l'affidamento dei servizi a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale della Regione Campania. All. A al D.D. n. 107 del****21/03/2010****SEZIONE VI: ALTRE INFORMAZIONI****VI.1) TRATTASI DI UN APPALTO PERIODICO** *(se del caso)* sì  no**In caso affermativo**, indicare il calendario di massima per la pubblicazione dei prossimi avvisi:**VI.2) APPALTO CONNESSO AD UN PROGETTO E/O PROGRAMMA FINANZIATO DAI FONDI COMUNITARI** sì  no**In caso affermativo**, indicare il progetto e/o programma:**VI.3) INFORMAZIONI COMPLEMENTARI** *(se del caso)***VI.4) PROCEDURE DI RICORSO****VI.4.1) Organismo responsabile delle procedure di ricorso**Denominazione ufficiale: [TAR CAMPANIA](#)Indirizzo postale: [Piazza Municipio,64](#)Città: [Napoli](#)Codice postale: [80100](#)Paese: [Italia](#)

Telefono:

Posta elettronica:

Fax:

Indirizzo Internet (URL): <http://giustizia.amministrativa.it>**Organismo responsabile delle procedure di mediazione** *(se del caso)*

Denominazione ufficiale:

Indirizzo postale:

Città:

Codice postale:

Paese:

Telefono:

Posta elettronica:

Fax:

Indirizzo Internet (URL):

**VI.4.2) Presentazione del ricorso** *(compilare il punto VI.4.2 oppure, all'occorrenza, il punto VI.4.3)*

Informazioni precise sui termini di presentazione del ricorso:

**Proc.n. 818.10. Procedura aperta per l'affidamento dei servizi a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale della Regione Campania. All. A al D.D. n. 107 del 21/03/2010**

**VI.4.3) Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulla presentazione del ricorso**

Denominazione ufficiale:

Indirizzo postale:

Città:

Codice  
postale:

Paese:

Telefono:

Posta elettronica:

Fax:

Indirizzo Internet (URL):

**VI.5) DATA DI SPEDIZIONE DEL PRESENTE AVVISO:**

*30/03/2010 (gg/mm/aaaa)*

**Proc.n. 818.10. Procedura aperta per l'affidamento dei servizi a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale della Regione Campania. All. A al D.D. n. 107 del 21/03/2010**  
**ALLEGATO A**

*ALTRI INDIRIZZI E PUNTI DI CONTATTO*

**I) INDIRIZZI E PUNTI DI CONTATTO PRESSO I QUALI SONO DISPONIBILI ULTERIORI INFORMAZIONI**

Denominazione ufficiale:

Indirizzo postale:

Città:

Codice postale:

Paese:

**Punti di contatto:**

Telefono:

All'attenzione di:

Posta elettronica:

Fax:

Indirizzo Internet (URL):

**II) INDIRIZZI E PUNTI DI CONTATTO PRESSO I QUALI SONO DISPONIBILI IL CAPITOLATO D'ONERI E LA DOCUMENTAZIONE COMPLEMENTARE (INCLUSI I DOCUMENTI PER IL DIALOGO COMPETITIVO E PER IL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE)**

Denominazione ufficiale:

Indirizzo postale:

Città:

Codice postale:

Paese:

**Punti di contatto:**

Telefono:

All'attenzione di:

Posta elettronica:

Fax:

Indirizzo Internet (URL):

**III) INDIRIZZI E PUNTI DI CONTATTO AI QUALI INVIARE LE OFFERTE/DOMANDE DI PARTECIPAZIONE**

Denominazione ufficiale:

Indirizzo postale:

Città:

Codice postale:

Paese:

**Punti di contatto:**

Telefono:

All'attenzione di:

Posta elettronica:

Fax:

Indirizzo Internet (URL):





## *Giunta Regionale della Campania*

PROCEDURA N. 818/10

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI A SUPPORTO DELLA GESTIONE DELLA TASSA AUTOMOBILISTICA REGIONALE DELLA REGIONE CAMPANIA.**

**CIG: 045421808D**

### **DISCIPLINARE DI GARA**

#### **INDICE**

ART. 1 - STAZIONE APPALTANTE E RIFERIMENTI .....	2
ART. 2 - OGGETTO, IMPORTO A BASE D’ASTA E DURATA DELL’APPALTO .....	2
ART. 3 - PROCEDURA DI GARA E CRITERI DI AGGIUDICAZIONE .....	3
ART. 4 - REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE ALL’APPALTO .....	7
ART. 5 - PROTOCOLLO DI LEGALITÀ .....	8
ART. 6 - CAUZIONE PROVVISORIA .....	8
ART. 7 - MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI PARTECIPAZIONE .....	9
ART. 8 - BUSTA A “DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA” .....	9
ART. 10 - BUSTA B “OFFERTA TECNICA” .....	11
ART. 11 - BUSTA C “OFFERTA ECONOMICA” .....	11
ART. 12 - RAGGRUPPAMENTI DI IMPRESE .....	12
ART. 13 - MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DELLA GARA .....	14
ART. 14 - AGGIUDICAZIONE E STIPULA DEL CONTRATTO .....	15
ART. 15 - ADEMPIMENTI A CARICO DELL’AFFIDATARIO .....	16
ART. 16 - NORME VARIE - RINVIO .....	17

## **ART. 1 - STAZIONE APPALTANTE E RIFERIMENTI**

La S.A. è la Giunta Regionale Campania, con sede in Napoli alla Via S. Lucia n. 81.

La procedura di gara è affidata al Settore Provveditorato ed Economato dell'A.G.C. Demanio e Patrimonio (Settore espletante: tel. 081/7964504- fax: 081/7964505)

Il contratto con l'affidatario sarà stipulato dal Settore Finanze e Tributi dell'A.G.C. 08 Bilancio, Ragioneria e Tributi (tel. 081 7968952 – fax 7968555).

Responsabile della procedura di gara: dr. Umberto Scalo, tel. 081/7964521, fax: 081/7964412, email: u.scalo@maildip.regione.campania.it

Referente tecnico del procedimento: Dr. Pecoraro Domenico tel. 081 7968582, fax: 081/7968555, email do.pecoraro@maildip.regione.campania.it.

La documentazione di gara, necessaria per formulare l'offerta, è presente sul sito web della Giunta Regionale ([www.regione.campania.it](http://www.regione.campania.it) – sezione imprese – link “bandi e gare del Provveditorato”) e potrà comunque essere ritirata, previo appuntamento, presso il Servizio “Gare ed Appalti” del Settore “Provveditorato ed Economato”, via P. Metastasio 25/29 Napoli, Tel. 0817964558

Eventuali quesiti e domande frequenti (FAQ) potranno essere formulate esclusivamente a mezzo fax al numero 081/7964412 o via e-mail al Responsabile della procedura di gara. Le risposte ai suddetti quesiti e domande frequenti (FAQ) saranno fornite esclusivamente sul sito web della Giunta Regionale ([www.regione.campania.it](http://www.regione.campania.it) – sezione imprese – link “bandi e gare del Provveditorato”). Alle domande pervenute prima di 10 giorni dalla scadenza del termine stabilito per la ricezione delle offerte è garantita risposta prima di sei giorni da detto termine.

Il Codice identificativo di gara per l'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture (CIG ) è: **045421808D**

Nell'ambito del seguente documento sarà utilizzata la seguente terminologia:

- S.A.: è la Stazione Appaltante
- offerente: è l'impresa singola o il raggruppamento di imprese partecipanti alla gara
- affidatario: è il concorrente che si aggiudica la gara
- codice: è il D. Lgs. 12 aprile 2006 n. 163 “Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE”
- Autorità: è l'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture di cui all'art. 6 del codice
- Tassa: è la Tassa automobilistica gestita dalla Regione Campania

## **ART. 2 - OGGETTO, IMPORTO A BASE D'ASTA E DURATA DELL'APPALTO**

L'appalto ha per oggetto l'acquisizione dei servizi a supporto della gestione della tassa, per la durata di quattro anni. Tempi, costi e servizi sono descritti nel capitolato speciale.

L'affidatario dovrà effettuare il servizio a propria cura e spese.

La gestione del servizio consiste nell'espletamento delle attività indicate nel capitolato speciale.

A seguito della partecipazione della S.A. al progetto Icar Task Ap5, il software gestionale dedicato alla tassa da gestire e mantenere potrebbe variare nel corso del periodo di affidamento. In tal caso, su richiesta della Regione, l'affidatario è tenuto a prendere in carico e gestire le attività previste nel capitolato speciale con il nuovo software applicativo.

L'importo a base d'asta è pari a €. 14.310.000 oltre IVA.

**ART. 3 - PROCEDURA DI GARA E CRITERI DI AGGIUDICAZIONE**

La gara è regolata dalle disposizioni del codice, dalla legge Regionale n. 3/07 "Disciplina dei lavori pubblici, dei servizi e delle forniture in Campania", dal presente disciplinare e dal relativo capitolato speciale.

L'appalto verrà esperimento mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 55 del codice e sarà aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (ex art. 83 del codice) a favore dell'offerente che avrà ottenuto il punteggio più elevato risultante dalla somma dei punteggi, attribuiti in base ai criteri di aggiudicazione appresso indicati, da una Commissione appositamente nominata.

Si farà luogo all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, se ritenuta congrua e vantaggiosa per la S.A., purché migliorativa delle condizioni poste a base di gara. E' facoltà della S.A. di non procedere all'aggiudicazione nel caso in cui nessuna delle offerte presentate venga ritenuta idonea o congrua.

La S.A. si riserva, a suo insindacabile giudizio, di sospendere o revocare in qualsiasi momento la presente procedura di gara e/o di non procedere all'aggiudicazione dell'appalto qualora sussistano o sopravvengano motivi di interesse pubblico, ovvero per circostanze sopravvenute, ovvero ancora per propria decisione discrezionale e insindacabile. In tal caso, nulla sarà dovuto alle imprese concorrenti.

**Offerta Tecnica:** punteggio massimo attribuibile **80 punti** su 100

**Offerta Economica:** punteggio massimo attribuibile **20 punti** su 100

**TOTALE:** punteggio massimo **punti 100/100**

**1. CALCOLO DEL PUNTEGGIO TECNICO**

Il punteggio tecnico finale sarà la somma dei punteggi relativi ai criteri e sub criteri sotto individuati, attribuiti dalla Commissione alla singola offerta tecnica.

Non saranno ritenute idonee quelle offerte tecniche che dovessero ottenere un punteggio pari o inferiore a **48**.

	<b>Macro Servizi</b>	<b>criteri</b>	<b>sub criteri</b>	<b>Punteggio sub criterio</b>	<b>Punteggio criterio</b>	<b>Punteggio attività</b>
<b>1</b>	Conduzione gestione e manutenzione applicativo					20
1.1		Qualità della proposta progettuale			13	
1.1.1			Valutazione dei servizi offerti, delle modalità di svolgimento, dei tempi di esecuzione delle prestazioni	3		
1.1.2			Modalità e minor tempo di	2		

			realizzazione della nuove attività di adeguamento dell'applicativo previste dall'art. 9 del capitolato speciale			
1.1.3			Proposte aggiuntive di gestione del servizio	3		
1.1.4			SLA proposti nell'offerta tecnica per il servizio in esame	5		
1.2		Caratteristiche del soggetto proponente			7	
1.2.1			Ulteriori risorse destinate al servizio oltre quelle minime previste	4		
1.2.2			Composizione qualitativa del gruppo dedicato	3		
2	Gestione dell'archivio regionale della Tassa					20
2.1		Qualità della proposta progettuale			13	
2.1.1			Valutazione dei servizi offerti, delle modalità di svolgimento, dei tempi di esecuzione delle prestazioni	3		
2.1.2			Proposte aggiuntive di gestione del servizio	3		
2.1.3			SLA proposti nell'offerta tecnica per il servizio in esame	5		
2.1.4			Predisposizione di un piano periodico di bonifica degli archivi	2		
2.2		Caratteristiche del soggetto proponente			7	
2.2.1			Ulteriori risorse	4		

			destinate al servizio oltre quelle minime previste			
2.2.2			Composizione qualitativa del gruppo dedicato	3		
3	Gestione Comunicazioni					34
3.1		Qualità della proposta progettuale			18	
3.1.1			Valutazione dei servizi offerti, delle modalità di svolgimento e dei tempi di esecuzione delle prestazioni	3		
3.1.2			Ulteriori soluzioni offerte e loro qualità soprattutto in riferimento ai vantaggi nei rapporti con l'utenza	3		
3.1.3			SLA proposti nell'offerta tecnica per il servizio in esame	5		
3.1.4			Caratteristiche dell'invio delle comunicazioni ai contribuenti	2		
3.1.5			Incremento delle quantità delle operazioni di cui al punti 11.1 del capitolato	4		
3.1.5			Incremento delle quantità delle operazioni di cui al punti 11.2 del capitolato	1		
3.2		Caratteristiche del soggetto proponente			12	
3.2.1			Ulteriori risorse destinate alla prima unità operativa di cui all'articolo 11.1 del capitolato oltre quelle minime	4		

			previste e composizione qualitativa del gruppo			
3.2.2			Risorse destinate al servizio di assistenza (seconda unità operativa di cui all'articolo 11.1 del capitolato) e composizione qualitativa del gruppo	5		
3.2.3			Eventuali aperture di sportelli sul territorio campano per attività informativa ai cittadini	3		
3.3		Piano e modalità delle attività di formazione periodica per gli utenti e rilascio di materiale di supporto			4	
4.1	Ulteriori proposte integrative					6
4.1.1		Coerenza dei servizi aggiuntivi offerti con gli obiettivi della gara			3	
4.1.2		Miglioramento dei servizi resi ai cittadini			3	

## 2. CALCOLO DEL PUNTEGGIO ECONOMICO

Terminate le operazioni per l'attribuzione del punteggio tecnico delle offerte, si procederà all'apertura delle buste contenenti le offerte economiche dei soli candidati il cui progetto-offerta sia risultato idoneo. L'offerta economica deve essere formulata indicando la percentuale di ribasso offerta sull'importo a base d'asta.

Il punteggio massimo è attribuito all'offerta che propone la maggiore percentuale di ribasso.

Alle altre offerte è attribuito un minor punteggio conseguente all'applicazione della seguente formula:

$$\text{punteggio offerta in esame} = \frac{\text{perc. l}}{\text{perc. max}} \times 20$$

dove:

perc. i = è la percentuale offerta in esame

perc. max = è la percentuale massima offerta dai concorrenti

20 = è il punteggio massimo a disposizione

### 3. CALCOLO DEL PUNTEGGIO COMPLESSIVO

Il punteggio finale complessivo sarà definito dalla somma dei punteggi di valutazione tecnica e di valutazione economica. Ai fini dell'attribuzione e del calcolo dei punteggi, eventuali valori non interi verranno approssimati fino alla seconda cifra decimale. Nel caso di offerte pari classificate prime in graduatoria si procederà all'aggiudicazione a favore dell'offerta con maggiore punteggio di valutazione tecnica.

La stazione appaltante si riserva di effettuare una valutazione di congruità e di non anomalia delle offerte secondo le modalità di cui all'art. 86 del codice.

### ART. 4 - REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE ALL'APPALTO

Sono ammessi a partecipare i soggetti di cui all'art. 34 del codice che, a pena di esclusione, dovranno essere in possesso dei seguenti requisiti.

Non è ammessa la partecipazione di imprese che si trovino, rispetto ad un altro partecipante alla procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale.

La partecipazione in forma associata è regolata dalle disposizioni di cui agli artt. 37 e segg. del codice, nonché da quelle del presente disciplinare.

#### 1. Requisiti di ordine generale

- a) Assenza delle cause di esclusione dai pubblici appalti previste dall'art. 38 del codice, dalla Legge regionale, dal Capitolato speciale d'appalto, dal presente disciplinare e dalla normativa in materia di appalti di servizi e forniture;

#### 2. Requisiti di capacità economica – finanziaria

- a) importo globale del fatturato ( inteso quale volume d'affari ai fini Iva comprensivo di operazioni imponibili, non imponibili ed esenti) dell'impresa concorrente negli esercizi 2006, 2007 e 2008 al netto dell'IVA, almeno pari a **15 milioni di euro**;
- b) Realizzazione, negli anni 2006, 2007 e 2008, di un **fatturato specifico almeno pari a 6,7 milioni di euro** (pari al doppio del valore annuo a base di gara per i macro servizi descritti agli artt. 9, 10 ed 11 del capitolato). Il fatturato deve essere riferito, per un massimo del **30%**, alla gestione di servizi di manutenzione e gestione data base e software tributari (artt. 9 e 10 del capitolato); alle altre attività descritte nel capitolato per la restante quota.

#### 3. Requisiti di capacità tecnica - professionale

- a) Iscrizione nel Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A., da almeno **tre anni** dal termine di presentazione dell'offerta, per le attività oggetto di affidamento del presente appalto. Per i soggetti non tenuti all'iscrizione, atto o dichiarazione avente contenuto equivalente ai sensi dell'art. 39, secondo comma, del codice;
- b) aver dato inizio all'attività oggetto dell'appalto da almeno **tre anni** dal termine di presentazione dell'offerta;

- c) certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI EN ISO 9001 ed alla vigente normativa nazionale, rilasciata da soggetti accreditati, per le attività di progettazione, implementazione, manutenzione ed assistenza di sistemi informativi.;
- d) certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI EN ISO 9001 ed alla vigente normativa nazionale, rilasciata da soggetti accreditati, per le attività di liquidazione, accertamento e riscossione tributi;

#### **ART. 5 - PROTOCOLLO DI LEGALITÀ**

La S.A., nell'espletamento della presente procedura di gara, si conforma alle disposizioni contenute nel "Protocollo di legalità in materia di appalti", sottoscritto con il Prefetto della Provincia di Napoli in data 1 agosto 2007, la cui presa d'atto è stata deliberata dall'Amministrazione Regionale con DGR n.1061 del 7/09/2007 (BURC n. 54 del 15/10/2007); pertanto, l'adesione al citato Protocollo, da parte delle imprese concorrenti, costituisce condizione di partecipazione alla presente procedura.

L'affidatario si impegna alla rigorosa osservanza delle recenti disposizioni in materia di collocamento, igiene, e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza, di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale; la Stazione Appaltante, procederà, in caso di grave e reiterato inadempimento alle predette disposizioni, alla risoluzione contrattuale; si considera, in ogni caso, inadempimento grave:

- la violazione di norme che ha comportato il sequestro del luogo di lavoro, convalidato dall'autorità giudiziaria;
- l'inottemperanza alle prescrizioni imposte dagli organi ispettivi;
- l'impiego di personale della singola impresa non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria in misura pari o superiore al 20% del totale dei lavoratori regolarmente occupati nel cantiere o nell'opificio.

#### **ART. 6 - CAUZIONE PROVVISORIA**

A copertura della mancata sottoscrizione del contratto l'offerta è corredata da una Cauzione provvisoria (ex art 75 del codice), per un importo garantito pari al 2% (due per cento) dell'importo a base di gara, per una durata minima di **giorni 180** dalla data di scadenza di presentazione delle offerte, prestata sotto forma di cauzione o di fideiussione bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'economia e delle finanze. La fideiussione bancaria o assicurativa o dell'intermediario finanziario dovrà, a pena di esclusione, contenere tutte le clausole di cui al comma 4 dell'articolo 75 codice.

La garanzia deve contenere l'impegno del garante a rinnovare la garanzia, su richiesta della S.A. nel corso della procedura, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione.

Per la cauzione in contanti va effettuato bonifico sul c/c di Tesoreria della S.A. Iban IT4010101003593000040000005 e nella causale va indicato " Procedura di Gara n. 818/10 - Cauzione provvisoria per la partecipazione ".

La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della S.A.

La firma del garante deve essere autenticata nei modi di legge.

La garanzia è svincolata per l'affidatario automaticamente al momento della sottoscrizione del contratto; per gli altri concorrenti nell'atto con cui la S.A. comunica l'aggiudicazione e comunque entro un termine non superiore a trenta giorni dall'aggiudicazione.

#### **ART. 7 - MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI PARTECIPAZIONE**

L'offerta di partecipazione, compresa tutta la documentazione allegata, dovrà essere redatta in lingua italiana (o, in caso di lingua diversa, accompagnata da traduzione giurata) e dovrà essere racchiusa in un unico plico opaco, siglato e sigillato con ceralacca o con striscia di carta incollata o con nastro adesivo – anche quelli preincollati industrialmente – idonei a garantire la sicurezza, sul quale dovrà essere apposta la seguente dicitura: “ **Proc n. 818/10 - Procedura aperta per l'affidamento dei servizi a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale della Regione Campania**”. **NON APRIRE**.

Le imprese singole o riunite che intendono concorrere alla gara dovranno far pervenire detto plico, entro il termine perentorio delle ore **12.00** del giorno **14/05/2010**, alla **Giunta Regionale della Campania, Settore Provveditorato ed Economato, Servizio Gare ed Appalti - via P. Metastasio n. 25, Napoli - Palazzina 1 stanza 15** a mezzo del servizio postale o altro recapito autorizzato, o con consegna a mano.

In caso di spedizione a mezzo di servizio postale, non farà fede il timbro di spedizione, ma la data e l'ora di arrivo all'Ufficio sopra indicato.

In caso di recapito a mano, il plico dovrà essere consegnato, sempre allo stesso Ufficio, Palazzina 1 stanza 15 - nei giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 12,00

Il recapito del plico è a totale carico e rischio del concorrente; qualora lo stesso non pervenga nel termine perentorio sopra indicato l'offerta non è ammessa alla gara. A tal fine farà fede il timbro del Servizio ricevente.

Sull'esterno del plico dovrà essere indicato oltre alla dicitura di cui sopra, la ragione sociale del soggetto che propone l'offerta, con indicazione dell'indirizzo, partita IVA o codice fiscale, numero di telefono e di fax.

Tutte le comunicazioni inerenti le procedure di gara verranno inoltrate ai concorrenti, a mezzo fax, al numero indicato sul plico; le convocazioni saranno effettuate con le stesse modalità con tre giorni di anticipo (nel caso di raggruppamenti, al numero di fax indicato dalla impresa mandataria o di quella designata quale futura mandataria).

Il plico dovrà contenere, al suo interno, tre tipologie di buste: una busta contenente la documentazione amministrativa, contraddistinta dalla dicitura: “**BUSTA A – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA**”, una busta contenente l'offerta tecnica, contraddistinta dalla dicitura: “**BUSTA B – OFFERTA TECNICA**”, ed una busta contenente l'offerta economica, contraddistinta dalla dicitura: “**BUSTA C - OFFERTA ECONOMICA**”. Tutte le buste contenute nel plico devono essere opache, siglate e sigillate con le stesse modalità del plico.

Le modalità di presentazione e di confezionamento delle buste di cui innanzi, con le prescritte diciture vanno osservate sotto pena di esclusione dalla gara.

#### **ART. 8 - BUSTA A “DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA”.**

La “**BUSTA A - DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA**” deve contenere, a pena di esclusione dalla gara:

1. **ISTANZA DI PARTECIPAZIONE**, con la quale il legale rappresentante del concorrente chiede di partecipare alla procedura di gara e, a pena di esclusione, fornisce tutti i dati richiesti dalla S.A., secondo l'allegato modello B1 e con le modalità ivi indicate.

2. SCHEDA IDENTIFICATIVA DELL'IMPRESA CONCORRENTE, sottoscritta dal legale rappresentante dell'impresa concorrente. In essa, con le modalità previste dal D.P.R. 28.12.2000 n.445, devono essere indicati, pena l'esclusione, tutti i dati relativi all'impresa necessari per lo svolgimento della procedura di gara secondo l'allegato modello B2 e con le modalità ivi indicate.
3. DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DELL'IMPRESA CONCORRENTE, sottoscritta dal legale rappresentante dell'impresa concorrente. In essa, con le modalità previste dal D.P.R. 28.12.2000 n.445, devono essere rese, pena l'esclusione, tutte le dichiarazioni previste dall'allegato modello B3 con le modalità ivi indicate.
4. DICHIARAZIONE RELATIVA AL PROTOCOLLO DI LEGALITÀ, sottoscritta dal legale rappresentante dell'impresa concorrente. In essa, con le modalità previste dal D.P.R. 28.12.2000 n.445, devono essere rese, pena l'esclusione, tutte le dichiarazioni previste dall'allegato modello B4 con le modalità ivi indicate.
5. DEPOSITO CAUZIONALE PROVVISORIO con le modalità previste dal presente disciplinare. Nel caso di costituzione in contanti va allegata copia dell'avvenuto bonifico.
6. IMPEGNO di un fideiussore a costituire la garanzia fideiussoria, secondo quanto previsto dall'art. 24 del capitolato speciale.
7. ELENCO DEI SERVIZI svolti ed eseguiti regolarmente, nel settore oggetto della gara, nel triennio 2006, 2007 e 2008 come precisato nel presente disciplinare. Esso deve comprendere, per ogni singolo servizio svolto, l'indicazione del committente, dell'importo (IVA esclusa) e della data di inizio e fine rapporto;
8. CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ UNI EN ISO 9001, in corso di validità, per l'attività oggetto della gara, così come precisate all'articolo 4 punto 3 lettere d) ed e) (in originale o copia resa conforme ai sensi di legge o dichiarazione sostitutiva con le formalità di cui alla normativa vigente, D.P.R. 445/00 s.m.e.i., con allegata fotocopia di un documento di riconoscimento valido del dichiarante, resa dal titolare o legale rappresentante dell'impresa concorrente).
9. DIMOSTRAZIONE DELL'AVVENUTO PAGAMENTO DELLA CONTRIBUZIONE, pari ad euro 100/00 (cento/00), a norma della Deliberazione dell'Autorità del 10.01.2007;
10. CERTIFICATO DI ISCRIZIONE alla Camera di Commercio – CCIAA - di data non anteriore a mesi 6 (sei) dalla data di scadenza del termine di presentazione delle offerte, con l'indicazione del numero attribuito dalla CCIAA, della data e del luogo di iscrizione, l'iscrizione all'attività oggetto della gara, i titolari di cariche e/o qualifiche, nonché eventuale direttore tecnico; che la ditta non è in stato di fallimento, di liquidazione, di amministrazione controllata, di concordato preventivo o in qualsiasi altra situazione equivalente, nonché la prescritta dicitura di cui all'art. 9 del D.P.R. 3.6.1998 n. 252, Regolamento sui procedimenti di rilascio delle comunicazioni ed informazioni antimafia (originale o copia resa conforme ai sensi di legge o dichiarazione sostitutiva con le formalità di cui alla normativa vigente, D.P.R. 445/00 s.m.e.i., con allegata fotocopia di un documento di riconoscimento valido del dichiarante, resa dal titolare o legale rappresentante della società), oppure (per i concorrenti aventi sede in altri Paesi dell'Unione europea) copia conforme dello statuto o di altro documento equivalente dal quale possano evincersi l'oggetto sociale, le autorizzazioni necessarie in base alle norme del Paese di appartenenza e gli altri elementi sopra richiesti.
11. (per le imprese concorrenti che avessero dichiarato di trovarsi rispetto ad altro partecipante alla gara, in una situazione di controllo di cui all'art. 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto), BUSTA CHIUSA contenente documenti utili a dimostrare che la situazione di controllo non ha influito sulla formulazione dell'offerta.

12. Certificazione di avvenuto sopralluogo, ai sensi dell'art. 5 del capitolato speciale. La richiesta di sopralluogo dovrà essere presentata a mezzo fax o mail, fino a dieci giorni prima della data di scadenza della presentazione delle offerte, al Referente tecnico. Ogni richiesta pervenuta oltre tale termine non sarà presa in considerazione. Al sopralluogo dovrà partecipare il titolare o il legale rappresentante o altro dipendente dell'impresa munito di procura o atto di delega.

#### ART. 10 - BUSTA B "OFFERTA TECNICA"

La BUSTA "B - OFFERTA TECNICA" dovrà contenere, **a pena di esclusione**, l'offerta tecnica del concorrente, volta ad illustrare, mediante apposito documento ragionato, tutte le attività oggetto dell'appalto, al fine di massimizzare l'utilità complessiva delle stesse e assicurare l'efficacia delle singole azioni. Essa dovrà altresì contenere, su apposito supporto magnetico, la scansione non modificabile dell'offerta tecnica.

Tale busta dovrà essere sigillata timbrata e controfirmata sui lembi di chiusura. Dovrà riportare il mittente, l'oggetto della gara e l'espressa dicitura "**OFFERTA TECNICA**".

L'Offerta Tecnica, regolarmente sottoscritta dal legale rappresentante in tutte le sue parti, dovrà contenere, **a pena di esclusione**:

1. **Introduzione e Presentazione della Ditta**, referenze aziendali in merito a servizi analoghi a quelli previsti dal presente appalto;
2. **Documento descrittivo del team di lavoro** con l'indicazione delle competenze e delle esperienze professionali ( comparibili con quelle oggetto della fornitura ) del responsabile del progetto e degli addetti che si intendono assegnare al progetto.
3. **Progetto di gestione del servizio affidato**, da redigersi e dettagliare secondo le specifiche dettate dal Capitolato speciale di appalto, che deve includere appositi e specifici Capitoli:
  - 1) Modello organizzativo che intende adottare, dettagliato per macro servizi e servizi e la capacità produttiva dei singoli gruppi di lavoro.
  - 2) Lo schema del processo gestionale di svolgimento di ciascuna attività, con l'indicazione dei tempi, dei modi di esecuzione delle attività e degli indicatori proposti per la misurazione della capacità produttiva;
  - 3) Piano di sviluppo delle implementazioni applicative richieste nel capitolato speciale;
  - 4) Indicazione dettagliata degli Sla, così come richiesto nel capitolato speciale;
  - 5) Piano e modalità di addestramento utenti;
  - 6) Struttura dei gruppi dei singoli macro servizi.
4. **Ulteriori proposte integrative**: presentazione di eventuali ulteriori proposte ad integrazione delle attività minime richieste, secondo le indicazioni riportate nel Disciplinare di gara e nel capitolato speciale, con particolare riferimento ai rapporti con i cittadini.

#### ART. 11 - BUSTA C "OFFERTA ECONOMICA"

L'offerta economica, ai sensi dell'art. 3, punto 2, dovrà essere formulata indicando la percentuale di ribasso offerta sull'importo a base d'asta.

L'offerta dovrà essere espressa in lettere ed in cifre, con un massimo di due cifre decimali. In caso di indicazione di tre o più cifre decimali l'importo sarà arrotondato alla seconda cifra decimale, con arrotondamento della seconda cifra all'unità superiore se il terzo decimale è pari o superiore a cinque, ovvero all'unità inferiore se il terzo è inferiore a cinque.

In caso di discordanza tra la somma indicata in cifre e quella indicata in lettere, sarà ritenuta valida quella più vantaggiosa per la S.A.. Non sono ammesse offerte in aumento.

L'offerta deve intendersi comprensiva di qualsiasi altro onere relativo all'espletamento del servizio.

L'offerta economica, inoltre, a pena di esclusione:

- deve essere sottoscritta dal legale rappresentante della ditta offerente;
- non deve contenere condizioni concernenti modalità di pagamento, termini di consegna, limitazioni di validità o altri elementi in contrasto con le prescrizioni poste dal presente disciplinare e dal Capitolato speciale d'appalto;
- non deve essere indeterminata o condizionata, né deve imporre restrizioni e deve contenere espressi impegni circa:
  - la validità non inferiore a 12 mesi rispetto al termine ultimo per il ricevimento delle offerte;
  - il mantenimento fisso ed invariato del prezzo fino al completo adempimento degli obblighi contrattuali, salvo quanto previsto dall'art. 14 del capitolato d'appalto;
  - la remuneratività della stessa.

## **ART. 12 - RAGGRUPPAMENTI DI IMPRESE**

Salvo quanto disposto dal successivo comma 3, è ammessa la partecipazione di imprese appositamente e temporaneamente raggruppate. In tal caso dovranno essere osservate le prescrizioni di cui all'art. 37 del Codice. L'impresa concorrente capogruppo dovrà assicurare non meno del **60%** dell'espletamento del servizio, le altre associate non meno del **20%** ciascuna.

Le singole attività previste dal capitolato speciale dovranno essere svolte dalle imprese che hanno dimostrato, in sede di offerta, la prevista iscrizione alla Camera di Commercio (art 8 punto 10 ) e di essere in possesso della prevista certificazione di qualità (art 8 punto 8).

Non è ammesso che un'impresa partecipi singolarmente e quale componente di altro raggruppamento, né come facente parte di più raggruppamenti, pena l'esclusione dalla gara sia dell'impresa, sia del/i raggruppamenti a cui partecipa.

Non è ammessa la partecipazione di raggruppamenti in cui un'impresa concorrente si trovi in una situazione di controllo e/o collegamento ai sensi dell'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, con altre imprese che partecipino singolarmente o quali componenti di altri raggruppamenti, tranne che non dimostri che le offerte presentate non sono imputabili ad un unico centro decisionale.

Conformemente alla segnalazione dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato AS251 del 30/01/03 (Bollettino n.5/2003) e in ragione della ratio riconosciuta all'istituto del R.T.I. da individuarsi nell'ampliamento del novero dei partecipanti alla gara, allo scopo di consentire un più ampio confronto concorrenziale tra le Imprese, non è ammessa la partecipazione in R.T.I. di due o più Imprese che siano in grado di soddisfare singolarmente tutti i requisiti economici e tecnici di partecipazione, pena l'esclusione dalla gara del R.T.I. così composto.

### **Per quanto riguarda i requisiti:**

- quelli di ordine generale di cui al punto 1 dell'art. 4 del presente disciplinare dovranno essere posseduti da tutte le imprese raggruppate;
- quelli relativi alla capacità economica – finanziaria di cui al punto 2 dell'art.4 del presente disciplinare dovranno essere posseduti cumulativamente rispettando la composizione percentuale del raggruppamento;

- quelli relativi alla capacità tecnica – professionale di cui al punto 3 dell'art 4 del presente disciplinare dovranno essere posseduti dall'impresa/e che dovrà svolgere la/e specifica attività.

Per quanto riguarda il plico contenente l'offerta, è necessario indicare sull'esterno dello stesso tutti i componenti, specificando, per ciascun di essi, tutti i dati di cui art. 7 del presente disciplinare. Nel caso di raggruppamento già costituito, occorre altresì indicare la mandataria. Nel caso di raggruppamento non ancora costituito, occorre indicare la ditta che sarà designata quale mandataria in caso di aggiudicazione.

Per quanto riguarda l'istanza di partecipazione (punto 1 art. 8 del presente disciplinare):

- **in caso di raggruppamento non ancora costituito:** l'istanza deve essere presentata e sottoscritta dai legali rappresentanti di tutte le imprese concorrenti che costituiranno il raggruppamento temporaneo e deve contenere l'indicazione delle quote di partecipazione di tutte le imprese concorrenti nonché l'impegno, in caso di aggiudicazione della gara, a conferire mandato collettivo speciale con rappresentanza a quella designata come mandataria - capogruppo (la quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e delle mandanti) e ad uniformarsi alla disciplina prevista dall'art. 37 del codice;
- **in caso di raggruppamento già costituito:** l'istanza può essere sottoscritta anche solo dal titolare o legale rappresentante della mandataria; ad essa vanno allegati mandato collettivo speciale conferito dalle mandanti risultante da scrittura privata autenticata, o copia di essa autenticata, nonché dichiarazione a firma del titolare o legale rappresentante della mandataria (resa ai sensi del D.P.R. 445/00 e s.m. e i., con allegata copia del documento di riconoscimento);
- dovranno essere specificate le parti del servizio che saranno eseguite dalle singole imprese (sia nel caso di imprese raggruppate o raggruppande);
- (nel caso di consorzi) indicherà per quali consorziati il consorzio concorre con i relativi servizi che saranno eseguiti;

Le descritte modalità di presentazione dell'istanza vanno osservate a pena di esclusione dalla gara.

Per quanto riguarda la restante documentazione di cui all'art. 8:

- i documenti di cui ai punti 2), 3), 4), 7) e 11) (quest'ultimo ove necessario) vanno prodotti da ogni impresa concorrente;
- i documenti di cui ai punti 8) e 10) vanno prodotti dalle imprese che, nel raggruppamento, dovranno svolgere il singolo servizio;
- l'attestazione di cui al punto 12) dovrà essere prodotta:
  - in caso di Raggruppamento non ancora costituito, da ciascuna impresa concorrente;
  - in caso di Raggruppamento già costituito anche solo dalla mandataria;
- la cauzione di cui alla lettera 5) se costituita:
  - in contanti o in titoli del debito pubblico o garantiti dallo Stato, in caso di raggruppamento non ancora costituito deve essere intestata a tutte le imprese concorrenti associate, pena di esclusione dalla gara;
  - in forma di fidejussione in caso di raggruppamento non ancora costituito deve essere intestata a tutte le imprese concorrenti associate, pena di esclusione dalla gara.

Per quanto riguarda l'offerta tecnica e l'offerta economica:

- nel caso di raggruppamento non ancora costituito dovranno, pena l'esclusione dalla gara, essere sottoscritte dai titolari o legali rappresentanti di tutte le imprese concorrenti raggruppande;

- nel caso di raggruppamento già costituito potranno essere sottoscritte anche solo dal titolare o legale rappresentante dell'impresa concorrente mandataria.

### **ART. 13 - MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DELLA GARA**

La valutazione delle offerte sarà effettuata da una Commissione di gara, all'uopo nominata.

Il Settore Provveditorato ed Economato della Giunta Regionale trasmetterà al Presidente della Commissione tutti i plichi pervenuti.

La Commissione sarà nominata successivamente alla data di scadenza del termine di presentazione delle offerte.

La Commissione provvederà, successivamente alla data di scadenza del termine di presentazione delle offerte, all'insediamento e, previo accertamento dell'assenza di situazioni di incompatibilità con le ditte partecipanti in base ai dati risultanti dall'esterno dei plichi, all'avvio delle operazioni di gara.

La Commissione provvederà, in via preliminare, a verificare l'integrità e la regolarità dei plichi pervenuti.

Tutte le operazioni della Commissione verranno descritte in apposito verbale, redatto dal Segretario.

L'apertura dei plichi avverrà in seduta pubblica, alla quale potranno partecipare i legali rappresentanti delle ditte concorrenti, ovvero i soggetti da questi delegati, muniti di atto di delega, al quale dovrà essere allegata copia del documento di riconoscimento sia del delegante che del delegato.

La Commissione di gara, nel giorno e nell'ora fissati per l'apertura delle offerte, procederà in seduta pubblica a:

- verificare il tempestivo recapito dei plichi e, in caso contrario, a escludere l'offerta dalla gara;
- verificare la regolarità formale delle buste contenenti la documentazione amministrativa, l'offerta tecnica e l'offerta economica e, in caso negativo, a escludere le offerte dalla gara;
- verificare la regolarità della documentazione amministrativa e, in caso contrario, a escludere l'offerta dalla gara;
- verificare che i consorziati – per conto dei quali i consorzi di cui all'articolo 34, comma 1, lettere b), del codice hanno dichiarato di concorrere – non abbiano presentato offerta in qualsiasi altra forma e, in caso contrario, a escludere l'offerta dalla gara;
- verificare che le singole imprese che partecipano in associazione temporanea o in consorzio ai sensi dell'articolo 34, comma 1, lettere d), e) ed f) del codice non abbiano presentato offerta anche in forma individuale e, in caso contrario, a escludere l'offerta dalla gara;

All'esito della verifica della documentazione amministrativa, la Commissione, individuati i nominativi delle ditte ammesse, ai sensi dell'art. 48 del codice, provvederà a richiedere ad un numero di offerenti, non inferiore al 10% delle offerte presentate, arrotondato all'unità superiore, scelti con sorteggio pubblico, di comprovare, entro il termine perentorio di dieci giorni dalla data della richiesta, il possesso dei requisiti di cui all'art. 4 del presente disciplinare, presentando la seguente documentazione, nonché qualsiasi altra documentazione utile, atta a dimostrare il possesso dei requisiti:

- Certificato di iscrizione alla Camera di Commercio CCIAA - di data non anteriore a mesi 6 (sei) in originale (se non è già stato inserito nella busta A contenente la documentazione amministrativa);
- Bilanci, approvati e depositati al registro imprese, relativi agli anni richiesti, in originale o copia resa conforme ai sensi di legge (DPR 445/2000);
- Fatture, in copia resa conforme ai sensi di legge, relative ai servizi svolti nel settore oggetto della gara e dichiarati nel documento di cui all'art. 8 punto 7. Per i servizi resi a favore di amministrazioni o enti pubblici, è necessario allegare certificazione, rilasciata dagli enti medesimi, attestante il buon esito, o, qualora non ancora concluso, il buon andamento del rapporto relativo ai servizi svolti nel settore oggetto della gara.

Qualora la prova non venga fornita entro il predetto termine, saranno applicate le disposizioni di cui all'art. 48 del codice.

La Commissione ha la facoltà, ai sensi dell'art. 46 del codice, di invitare i concorrenti a completare o a fornire chiarimenti in ordine al contenuto dei certificati, documenti e dichiarazioni presentati.

In successiva seduta pubblica - della cui data si darà comunicazione a mezzo fax alle sole ditte ammesse la Commissione procederà all'apertura delle **buste "B"**, contenenti le offerte tecniche delle sole ditte ammesse. Dopo aver preso atto del contenuto delle stesse, la Commissione, in una o più sedute riservate, esaminerà e valuterà i progetti tecnici in esse contenuti.

In successiva seduta pubblica - della cui data si darà comunicazione a mezzo fax alle sole ditte ammesse, la Commissione:

- darà lettura dei punteggi attribuiti dalla Commissione aggiudicatrice alle offerte tecniche dei concorrenti ammessi;
- procederà all'apertura delle **buste "C"** contenenti le offerte economiche dei concorrenti, dà lettura dei prezzi offerti, assegnando il relativo punteggio;
- procederà all'esclusione dei concorrenti per i quali accerta che le relative offerte siano imputabili ad un unico centro decisionale, sulla base di univoci elementi.

La Commissione, sulla scorta dei punteggi ottenuti con i progetti tecnici ed i prezzi offerti, redigerà la graduatoria dei concorrenti e trasmetterà i verbali e la documentazione di gara all'organo competente per l'adozione dei provvedimenti consequenziali. Si applicano le norme di cui agli artt. 86, 87 ed 88 del codice in materia di offerte anormalmente basse.

#### **ART. 14 - AGGIUDICAZIONE E STIPULA DEL CONTRATTO**

L'aggiudicazione provvisoria ha mero valore di proclamazione dei risultati di gara e non vincola la S.A., che si riserva di verificare i requisiti dichiarati dai concorrenti mediante l'acquisizione d'ufficio dei certificati attestanti il possesso degli stati, fatti e qualità dei soggetti dichiaranti, nonché di verificare la sussistenza di tutti gli elementi e i presupposti richiesti dalla normativa vigente, dal capitolato tecnico economico, dal bando e dal presente disciplinare di gara ai fini del perfezionamento della aggiudicazione. Nel caso in cui la verifica non dia esito positivo, si procederà all'esclusione del concorrente dalla gara e all'eventuale nuova aggiudicazione provvisoria.

L'aggiudicazione diverrà definitiva solo dopo l'approvazione della graduatoria da parte della S.A. e dopo avere proceduto alla verifica in capo all'affidatario del possesso di tutti i requisiti dichiarati, secondo quanto previsto dal Bando, dal presente Disciplinare e dal Capitolato speciale d'Appalto.

All'esito favorevole delle verifiche previste dalla normativa vigente, sarà adottato il provvedimento di aggiudicazione definitiva con decreto del Dirigente del Settore Provveditorato ed Economato.

Prima della stipula del contratto d'appalto con l'affidatario, la S.A. acquisisce le informazioni antimafia ai sensi del Protocollo di Legalità.

La S.A., inoltre, si riserva la facoltà di non stipulare il contratto, ovvero, se il contratto sia stato già stipulato, di procedere alla risoluzione del vincolo contrattuale, qualora vengano acquisiti elementi o indicazioni rilevanti ai fini delle valutazioni discrezionali ammesse dalla legge, così come previsto dall'art. 10, comma 9, del D.P.R. 252/98.

Il concorrente resta impegnato per effetto della presentazione della propria offerta.

I rapporti fra la S.A. e l'affidatario saranno disciplinati da apposito contratto sulla base delle condizioni d'offerta e delle norme contenute nel presente capitolato che ne costituiranno parte integrante. Lo stesso sarà stipulato nei tempi previsti dall'art.11 del codice.

Sono a carico dell'affidatario tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipulazione del contratto, comprese le spese di bollo e di registro.

L'aggiudicazione diverrà definitiva solo dopo l'approvazione della graduatoria da parte della S.A. e dopo avere proceduto alla verifica in capo all'affidatario del possesso di tutti i requisiti dichiarati, secondo quanto previsto dal Bando, dal presente Disciplinare e dal Capitolato speciale d'Appalto.

La S.A., in caso di urgenza e necessità, si riserva la facoltà di affidare il servizio nelle more della stipula del contratto, ma sempre dopo che risulti ultimata la verifica del possesso dei requisiti dichiarati, ed acquisita tutta la documentazione di rito prevista dal presente disciplinare di gara, dal capitolato d'appalto e dalle vigenti disposizioni in materia.

#### **ART. 15 - ADEMPIMENTI A CARICO DELL’AFFIDATARIO**

Dopo l'aggiudicazione definitiva, che conclude il procedimento di gara, l'affidatario sarà invitata a presentare entro il termine di giorni quindici, la documentazione occorrente per la stipula del contratto.

In sede di stipula del contratto l'affidatario dovrà eleggere il domicilio in Napoli, presso la propria sede operativa.

L'affidatario dovrà presentarsi per la stipulazione del contratto entro il termine indicato dall'Amministrazione, pena la revoca dell'aggiudicazione, l'incameramento della cauzione provvisoria e l'affidamento dell'appalto al concorrente che segue in graduatoria.

L'affidatario, ai sensi dell' art. 24 del Capitolato speciale di appalto, sarà tenuto a prestare una cauzione di importo pari al 10 per cento dell'importo contrattuale; ai sensi dell'art. 15 dello stesso documento dovrà sottoscrivere e consegnare alla S.A. una polizza di responsabilità civile ed infortuni.

Sono a carico dell'affidatario tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipulazione del contratto, comprese le spese di bollo e di registro.

La Regione Campania si riserva espressamente la facoltà di recedere o risolvere il contratto, senza alcun onere o responsabilità a suo carico, per l'ipotesi di mancato reperimento delle risorse necessarie alla copertura finanziaria.

In applicazione, inoltre, del citato Protocollo di legalità, le imprese aggiudicatrici :

1. accendono, dopo la stipula del contratto, uno o più conti contraddistinti dalla dicitura "protocollo di legalità con la Prefettura di Napoli" (nel seguito "conto dedicato") presso un intermediario bancario ed effettuano, attraverso tali conti ed esclusivamente mediante bonifico bancario, tutti gli incassi e i pagamenti superiori a tremila euro relativi ai contratti connessi con la prestazione del servizio o della fornitura – ivi compresi il reperimento, effettuato in Italia e all'estero, delle necessarie risorse finanziarie ed il loro successivo rimborso, da effettuarsi anche per il tramite di terzi ai fini delle esigenze di finanziamento di cui all'art. 9, comma 12, del decreto legislativo n. 190/02 – con esclusione dei pagamenti a favore di dipendenti, enti previdenziali, assicurativi ed istituzionali. In caso d'inosservanza senza giustificato motivo della predetta disposizione, sarà applicata una penale nella misura del 10% dell'importo di ogni singola movimentazione finanziaria cui la violazione si riferisce, mediante detrazione automatica dell'importo dalle somme dovute in relazione alla prima erogazione utile; l'impresa, inoltre, incarica l'intermediario bancario di trasmettere, mensilmente, per via telematica, alla banca dati della Camera di Commercio di Napoli, di cui all'art. 7 del Protocollo di legalità, l'estratto conto relativo alle movimentazioni finanziarie connesse con la realizzazione del servizio, delle quali dovrà essere specificata la causale, con indicazione, in caso di operazioni di accredito, del conto da cui proviene l'introito; fino alla costituzione della banca dati predetta, l'estratto conto sarà custodito dall'impresa; il conto dedicato potrà essere estinto quando su di esso è transitato almeno il 95% dell'importo del contratto.
2. comunicano alla Camera di commercio con modalità telematica e con sottoscrizione a firma digitale – non oltre il termine di 30 giorni dall'accensione dei "conti dedicati" – i dati relativi agli intermediari bancari presso cui sono stati accesi i conti, comprensivi degli elementi identificativi del rapporto (denominazione dell'istituto, numero del conto, CIN, ABI, CAB) e

delle eventuali successive modifiche nonché delle generalità e del codice fiscale dei soggetti delegati ad operare su detti conti.

3. Le medesime imprese si avvalgono, per ogni movimentazione finanziaria (in entrata o in uscita), degli intermediari di cui al decreto legge n. 143/1991. In caso di violazione, è prevista la risoluzione immediata ed automatica del vincolo contrattuale e l'applicazione di una penale a titolo di liquidazione dei danni – salvo comunque il maggior danno – nella misura del 10% del valore del contratto o, qualora lo stesso non sia determinato o determinabile, delle prestazioni al momento eseguite.

#### **ART. 16 - NORME VARIE - RINVIO**

Tutta la documentazione inviata dalle imprese partecipanti alla gara resta acquisita agli atti della S.A. e non verrà restituita neanche parzialmente, ad eccezione della cauzione provvisoria che verrà restituita nei termini di legge alle imprese non aggiudicatarie.

Ad avvenuta aggiudicazione dovrà effettuarsi, presso il competente Ufficio regionale, un deposito per spese di contratto, registrazione ecc. nell'importo che sarà formalmente comunicato all'affidatario.

Nel caso di mancata stipulazione del contratto con l'aggiudicatario, è facoltà della S.A. procedere al conferimento dell'incarico al concorrente che segue in graduatoria alle condizioni della relativa offerta

Per tutto quanto non previsto specificatamente nel Bando di gara, nel presente Disciplinare e nel Capitolato Speciale d'Appalto si fa espresso rinvio alla vigente normativa in materia, comunitaria, nazionale e regionale.



# **Giunta Regionale della Campania**

**Area Generale di Coordinamento  
"Bilancio, Ragioneria e Tributi"  
Settore "Finanze e Tributi"**

## **CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO**

**CIG : 045421808D**

**PROCEDURA N. 818/10**

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale della Regione Campania

<b>ART. 1 - PREMESSA</b> .....	4
<b>ART. 2 - STRATEGIE ED OBIETTIVI</b> .....	4
<b>ART. 3 - PREESISTENZE</b> .....	5
<b>ART. 4 - OGGETTO DEL CONTRATTO</b> .....	6
<b>ART. 5 - MODIFICA DELLE ATTIVITA' E CARATTERISTICHE GENERALI DELLA FORNITURA</b> .....	6
<b>ART. 6 - DURATA</b> .....	7
<b>ART. 7 - VARIAZIONI DELLA FORNITURA</b> .....	7
<b>ART. 8 - IMPORTO DELL'APPALTO</b> .....	8
<b>ART. 9 - CONDUZIONE, GESTIONE E MANUTENZIONE APPLICATIVO</b> .....	9
9.1 Manutenzione Ordinaria .....	10
9.2 Manutenzione Correttiva .....	11
9.3 Manutenzione Adeguativa .....	12
9.4 Manutenzione Evolutiva .....	12
<b>ART. 10 - GESTIONE DELL'ARCHIVIO REGIONALE DELLA TASSA</b> .....	13
10.1 Conduzione e manutenzione delle procedure proprie del database .....	13
10.2 Analisi Dati, Controlli e Bonifiche .....	14
10.3 Attività di supporto .....	15
10.4 Gestione del Data base.....	15
<b>ART. 11 - GESTIONE COMUNICAZIONI</b> .....	15
11.1 Gestione degli avvisi di scadenza, pre-accertamenti e accertamenti ...	16
11.2 Gestione delle memorie difensive .....	18
11.3 Gestione speciale per la riscossione del tributo per grandi utenti .....	19
11.4 Servizio di assistenza agli utenti ed agli operatori .....	19
11.5 Documentazione ed addestramento .....	22
11.6 Gestione delle esenzioni .....	22
11.7 Gestione del front-office .....	22

<b>ART. 12 - ASSISTENZA SPECIALISTICA.....</b>	<b>22</b>
<b>ART. 13 - LUOGO DI ESECUZIONE DELL'APPALTO.....</b>	<b>23</b>
<b>ART. 14 - ADEGUAMENTO DEI PREZZI.....</b>	<b>23</b>
<b>ART. 15 - OBBLIGHI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO .....</b>	<b>23</b>
<b>ART. 16 - MODALITÀ E CONDIZIONI DI PAGAMENTO .....</b>	<b>24</b>
<b>ART. 17 - TUTELA DELLA PRIVACY .....</b>	<b>24</b>
<b>ART. 18 - VIGILANZA SULLA GESTIONE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>25</b>
<b>ART. 19 - PROPRIETÀ.....</b>	<b>26</b>
<b>ART. 20 - RESPONSABILITÀ CIVILE, MANLEVA, BREVETTI E DIRITTI D'AUTORE</b>	<b>26</b>
<b>ART. 21 - CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO .....</b>	<b>27</b>
<b>ART. 22 - DISPOSIZIONI GENERALI ATTINENTI LA QUALITÀ DEI SERVIZI .....</b>	<b>27</b>
<b>ART. 23 - PENALI E LIVELLI DI SERVIZIO .....</b>	<b>29</b>
<b>ART. 24 - CAUZIONE .....</b>	<b>33</b>
<b>ART. 25 - DIVIETO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>33</b>
<b>ART. 26 - RESPONSABILITÀ, OBBLIGHI E PRINCIPI FONDAMENTALI DI GESTIONE.....</b>	<b>33</b>
<b>ART. 27 - INCEDIBILITÀ DEI CREDITI .....</b>	<b>34</b>
<b>ART. 28 - CAUSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO .....</b>	<b>35</b>
<b>ART. 29 - ESECUZIONE IN DANNO .....</b>	<b>36</b>
<b>ART. 30 - RECESSO.....</b>	<b>36</b>
<b>ART. 31 - REVOCA .....</b>	<b>36</b>
<b>ART. 32 - SICUREZZA .....</b>	<b>36</b>
<b>ART. 33 - SPESE CONTRATTUALI .....</b>	<b>36</b>
<b>ART. 34 - FORO COMPETENTE.....</b>	<b>36</b>
<b>ART. 35 - RINVIO.....</b>	<b>36</b>

**ART. 1 - PREMESSA**

L'art. 17, comma 10 della legge 27.12.1997 n. 449 ha trasferito alle Regioni a Statuto ordinario le competenze in materia di riscossione, accertamento, recupero, rimborsi, applicazione delle sanzioni e contenzioso amministrativo relative alle tasse automobilistiche non erariali ed il D.M. 25.11.98 n. 418 ha disciplinato tale trasferimento.

In virtù di ciò la Regione Campania ha l'esigenza di procedere, in piena autonomia gestionale, ad una corretta gestione della citata tassa con l'ausilio di sistemi informativi capaci di fornire, oltre alle funzionalità ordinarie, dei meccanismi automatizzati di comunicazione con altri archivi nazionali (Dipartimento dei Trasporti Terrestri, P.R.A., S.G.A.T.A., etc.). Vi è inoltre la necessità di garantire un costante adeguamento dei mezzi e dell'organizzazione alle mutate esigenze operative e un adeguato servizio di verifica del corretto adempimento degli obblighi per mezzo di invio ai cittadini di comunicazioni, variegata nella modalità e nei contenuti.

La base dati di riferimento per tale attività è l'archivio regionale della Tassa Automobilistica.

L'intero processo deve tener conto, peraltro, dell'attenzione della Regione Campania nei confronti del contribuente prevedendo, oltre a diverse modalità di comunicazione, anche un feed back dal cittadino alla Pubblica Amministrazione che recepisca le istanze dello stesso e, qualora debitamente accertate, le utilizzi per migliorare l'efficienza del proprio processo di gestione.

Il modello di lavoro proposto è coerente con il Progetto ICAR – task Ap 5 – (a cui la Regione Campania partecipa) che prevede che l'archivio regionale della tassa automobilistica venga costantemente e permanentemente bonificato mediante l'utilizzo delle informazioni rese dai contribuenti ed attraverso l'interscambio di informazioni con le altre banche dati di interesse.

Il progetto ICAR, progetto di cooperazione applicativa tra le Regioni, voluto in primo luogo dal Governo e finalizzato allo scambio di informazioni tra Regioni e tra queste ultime ed il centro, è basato su di un sistema informativo capace di assicurare un salto di qualità rispetto all'attuale gestione andandosi ad integrare pienamente nella realtà nazionale secondo procedure e protocolli standardizzati. Al momento i tempi di avvio in esercizio del nuovo applicativo Icar non sono ancora determinabili.

Nell'ambito del seguente documento sarà utilizzata la seguente terminologia:

- S.A.: è la Stazione Appaltante
- offerente: è l'impresa singola o il raggruppamento di imprese partecipanti alla gara
- affidatario: è il concorrente che si aggiudica la gara
- codice: è il D. Lgs. 12 aprile 2006 n. 163 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE"
- Tassa: è la Tassa automobilistica gestita dalla Regione Campania

**ART. 2 - STRATEGIE ED OBIETTIVI**

Nell'ambito delle attività da svolgersi ed al fine di perseguire l'obiettivo di migliorare l'efficacia e l'efficienza del processo di gestione della tassa, è prioritario governare il dialogo con il cittadino. Pertanto oltre ad adeguare l'applicativo gestionale alle esigenze degli operatori, interni ed esterni, per ottimizzare il servizio reso, si ritiene necessario assicurare l'utilizzo di strumenti differenziati di comunicazione con i cittadini, come, a titolo di esempio, gli avvisi di scadenza, avvisi bonari ed avvisi di accertamento. Ogni comunicazione dovrà essere corredata da un questionario per l'eventuale ritorno di informazioni.

I questionari informativi, opportunamente lavorati, consentono:

- a) Di facilitare il dialogo tra contribuente e Regione.
- b) Di bonificare ed aggiornare l'archivio regionale e di completare le informazioni presenti e ricevute dal Pubblico Registro (PRA) e dal Dipartimento per i Trasporti Terrestri (DTT).
- c) Di fornire elementi a riprova della corretta situazione fiscale del Contribuente.
- d) Di evitare future contestazioni da parte del Contribuente, nei casi di posizioni non bonificate in virtù di risposte non idonee.
- e) Un'efficace riscossione/gestione della tassa per offrire al cittadino uno strumento di tutela dei propri interessi, permettendogli di segnalare tempestivamente qualsivoglia anomalia.

Le attività da svolgersi devono altresì tendere a raggiungere gli obiettivi indicati nella delibera di Giunta Regionale n. 886 del 30/6/2006 e del decreto del coordinatore dell'Agc 08 n. 46 del 22/06/2007, pubblicato sul Burc n. 39 del 9/7/2007.

Il sistema dovrà garantire, a regime, la riscossione diretta della tassa sugli archivi regionali per tutti i poli telematici. Fino a quando, infatti, la determinazione del tributo continuerà ad essere effettuata con i dati del sistema centrale SGATA, le Regioni non beneficeranno completamente dei vantaggi della bonifica massiva operata sugli archivi Regionali. Lo scambio bidirezionale fra il Centro e le Periferie, mediante invio di flussi, non risolve del tutto i problemi di disallineamento fra le basi dati a causa degli scarti che si possono produrre in fase di ricezione dei dati. Tale disallineamento tra sistema centrale e quelli periferici potrebbe generare situazioni di incoerenza fra il tributo riscosso e quello accertato in fase di contenzioso.

Un sistema regionale così strutturato, alimentato dal sistema centrale e da tutte le altre fonti di informazioni rilevanti ai fini della corretta amministrazione della tassa, garantirà alla S.A. la piena autonomia di gestione, rendendo possibile un più corretto espletamento di tutte le attività di sua competenza.

### **ART. 3 - PREESISTENZE**

La S.A., per la gestione della tassa, attualmente utilizza un applicativo che deriva dalla generalizzazione del prodotto già realizzato per il Ministero e dalla sua successiva evoluzione e personalizzazione, al fine di soddisfare le esigenze dell'Amministrazione ed i cambiamenti normativi susseguitisi nel tempo.

L'ambiente tecnologico di riferimento è attualmente così composto:

- Application Server Netscape Enterprise Server 4.0 Service Pack 2 (di seguito NES) su Sistema Operativo Windows 2003 Server. Il server NES può essere identificato anche come iPlanet Web Server Enterprise Edition secondo il nome assunto dopo l'acquisizione da parte di SUN;
- Data Base Server Oracle versione 9i su Sistema Operativo SUN Solaris v. 9.0;
- Codice Sorgente: le componenti di front-end sono sviluppate in SSJS (Server Side Java Script) mentre i moduli di back-office sono sviluppati in PI-Sql;
- Dismissione repliche: tutto l'ambiente sviluppato in PI-Sql risiede su server con sistema operativo Linux 100S;
- Gestione utenze: le utenze sono gestite mediante l'utilizzo di LDap residente su server con sistema operativo Linux 100S.

L'applicativo e l'archivio di riferimento sono ospitati presso il server farm della S.A., ubicata presso il Settore C.R.E.D. che, al contempo, fornisce, per la piattaforma tecnologica di riferimento, l'assistenza sistemistica e di rete. Si precisa che tale assistenza è limitata alla gestione e manutenzione degli apparati server, del software di base e di tutti gli apparati con relativo software che garantiscono tutti i tipi di collegamento al sistema.

**ART. 4 - OGGETTO DEL CONTRATTO**

L'appalto ha per oggetto l'acquisizione dei servizi a supporto della gestione della tassa, così come di seguito descritti.

A seguito della partecipazione della S.A. al progetto Icar Task Ap5, il software gestionale dedicato alla tassa da gestire e mantenere potrebbe variare nel corso del periodo di affidamento. In tal caso, su richiesta della Regione, l'affidatario è tenuto a prendere in carico e gestire le attività previste nel presente capitolato con il nuovo software applicativo.

L'affidatario assicurerà altresì, a richiesta della S.A. e fino ad un massimo di 2.100 giornate uomo per l'intera durata dell'affidamento, un servizio di assistenza specialistica, descritto nel presente capitolato speciale.

Tutte le attività oggetto dell'affidamento sono da considerarsi "Servizio Pubblico" e non possono essere sospese e/o abbandonate per qualsiasi ragione.

**ART. 5 - MODIFICA DELLE ATTIVITA' E CARATTERISTICHE GENERALI DELLA FORNITURA**

La S.A. si riserva la facoltà di procedere alla modifica, integrazione, e/o rinuncia di una o più attività di cui all'art. 4 quando il modello organizzativo e gestionale corrente o il suo mantenimento non risponda più ai principi di efficienza, economicità o all'interesse pubblico, o non sia ritenuto più funzionale alle esigenze della Regione, convenendone con l'affidatario le modalità ed i tempi di realizzazione.

Gli offerenti dovranno obbligatoriamente effettuare un sopralluogo presso la sede del CRED per avere l'esatta situazione dello stato dei luoghi e di prendere visione dell'applicativo gestionale da mantenere anche al fine di valutare eventuali criticità per le attività in gara.

Ai fini dello svolgimento dei servizi l'affidatario garantirà una sede operativa nella città di Napoli. Nei 20 giorni successivi alla comunicazione dell'affidamento definitivo, e prima della stipula del contratto, a pena di decadenza, l'aggiudicatario dimostrerà la disponibilità della sede.

L'affidatario nominerà un referente unico dell'intero progetto che coordinerà i singoli gruppi di lavoro di cui ai macro-servizi di seguito specificati interfacciandosi con il responsabile dell'Unità Organizzativa di cui all'art. 18 del presente documento. La figura richiesta dovrà possedere esperienza nel coordinamento e organizzazione di progetti complessi e dei relativi team di lavoro e provate competenze funzionali e tecnologiche.

L'affidatario dovrà prevedere la funzione di "Centro di Attivazione" per il coordinamento e l'espletamento, previo raccordo con il responsabile dell'Unità Organizzativa di cui all'art. 18 del presente documento, di tutti i servizi offerti oltre che per la raccolta e smistamento al gruppo di lavoro competente delle richieste effettuate direttamente dagli utenti o dal servizio di assistenza.

Al fine di consentire l'implementazione di un ciclo corretto di gestione delle attività di cui al presente bando, dovrà essere messo a disposizione, dall'affidatario, un Sistema Informativo *web based* da adibire alla registrazione, monitoraggio e controllo di tutti i servizi affidati.

Il progetto-offerta dovrà prevedere i seguenti macro-servizi:

1. Conduzione, gestione e manutenzione dell'applicativo.
2. Gestione dell'archivio regionale della Tassa.
3. Gestione comunicazioni.
4. Assistenza specialistica.

Come già indicato la S.A. gestisce la tassa con un applicativo personalizzato. La gestione della tassa è affidata ex lege al Settore Finanze e Tributi.

L'affidatario disporrà, ai fini delle attività affidate, dell'archivio regionale delle tasse automobilistiche, costituito nei termini previsti dal Decreto del Ministero delle Finanze del 25 novembre 1998, n. 418. L'archivio contiene i dati riferiti a ciascun veicolo e quant'altro necessario per la gestione della tassa.

L'affidatario assicurerà la gestione e manutenzione del sistema informativo (inteso come applicativo ed archivio) al fine di consentire, a regime, la riscossione del tributo esclusivamente sull'archivio regionale e la sua costante alimentazione con qualsivoglia archivio esterno ritenuto utile dalla S.A., la costante conformità del sistema alle esigenze dell'Amministrazione ed il dialogo con le altre regioni, rispettando gli standard di cooperazione applicativa imposti dal più ampio contesto nazionale. Garantirà un servizio di assistenza specialistica che include tutte le attività svolte con un alto contenuto professionale e/o attività che richiedano professionalità specifiche.

Le risorse dedicate al servizio indicato al precedente numero 1. e quelle dedicate al numero 2. potranno essere utilizzate in maniera intercambiabile su entrambi i servizi in funzione delle attività in essere in quel momento, previa richiesta del responsabile dell'Unità Organizzativa di cui all'art. 18 del presente capitolato.

L'affidatario fornirà opportuni strumenti a supporto dell'Amministrazione al fine di agevolare e facilitare il processo di gestione della tassa. A tale scopo nell'offerta tecnica dovrà esplicitare il modello organizzativo che intende adottare per organizzare le attività affidate e la capacità produttiva massima dei singoli gruppi di lavoro previsti.

A seguito di eventuali modifiche ed integrazioni dell'applicativo l'affidatario garantirà, previa verifica e condivisione con la S.A., di un piano di intervento, la possibilità di connessione e cooperazione applicativa con altre banche dati. Tale cooperazione si concretizza nelle necessarie funzionalità, che consentono i collegamenti con le tecnologie disponibili (mediante flussi, web services, etc.) con l'archivio nazionale e con gli altri archivi rilevanti ai fini dell'amministrazione della tassa.

L'affidatario è tenuto ad assicurare, altresì, tutti gli interventi di adeguamento ed integrazione di funzionalità dell'applicativo al fine di consentire la possibilità di connessione e cooperazione applicativa con altre banche dati pubbliche derivanti da modifiche normative o scelte organizzativo-gestionali inerenti la gestione della tassa. Anche in questo caso le attività saranno svolte previa verifica e condivisione con la S.A. di un piano di intervento.

Per lo svolgimento di tutte le attività di seguito descritte l'affidatario utilizzerà strumenti, attrezzature e materiale di consumo proprio. I costi dei collegamenti agli archivi pubblici (Pra, Motorizzazione, etc) e di consultazione degli stessi sono a carico dell'affidatario. Per le sole attività svolte presso la S.A. l'affidatario utilizzerà il collegamento alla rete e gli arredi messi a disposizione dalla Regione.

## **ART. 6 - DURATA**

La durata dell'affidamento del servizio è fissata in quattro anni dalla stipula del contratto. Alla scadenza del predetto periodo il contratto si intende risolto di diritto senza ulteriori obblighi di preventiva comunicazione da parte della S.A..

## **ART. 7 - VARIAZIONI DELLA FORNITURA**

Nel corso dell'esecuzione del contratto l'amministrazione potrà richiedere, e l'impresa ha l'obbligo di accettare alle stesse condizioni del contratto, un aumento o una diminuzione del contratto, entro il limite massimo del 20% del valore globale dell'appalto, così come previsto dall'art. 11 del RD 18.11.1923 n. 2440 e dall'art. 27 del DM 28.10.1985 e s.m. e i..

Inoltre, l'amministrazione si riserva la facoltà di affidare all'aggiudicatario ai sensi codice - art. 57, comma 5 lettera (a e lettera (b rispettivamente:

- ulteriori forniture o servizi complementari anche diversi da quelli previsti;
- la ripetizione di servizi analoghi agli stessi prezzi, patti e condizioni.

L'importo massimo complessivo delle variazioni in aumento non potrà superare il 50% del valore globale dell'appalto aggiudicato.

#### **ART. 8 - IMPORTO DELL'APPALTO**

L'importo presunto dell'appalto per il quadriennio è pari a complessivi €. 14.310.000 oltre IVA, tenendo conto del valore dei servizi affidati così come di seguito indicati.

Il corrispettivo per il servizio è determinato dalle seguenti voci:

1. Conduzione, gestione e manutenzione dell'applicativo, Gestione dell'archivio regionale della tassa automobilistiche e Gestione delle Comunicazioni;
2. Assistenza specialistica.

L'importo a base d'asta è pertanto determinato nel modo che segue:

<b>attività</b>	<b>Prezzo a base d'asta</b>	<b>Quantità</b>	<b>Totale al netto dell'I.V.A.</b>
Conduzione, gestione e manutenzione applicativo, Gestione dell'archivio regionale della Tassa e Gestione dei rapporti con i contribuenti	3.350.000	4 (anni)	13.400.000
Assistenza specialistica Analista Senior	500	700 (giornate uomo per l'intero quadriennio)	350.000
Assistenza specialistica Analista Programmatore	400	1.400( giornate uomo per l'intero quadriennio)	560.000
		<b>Totale</b>	<b>14.310.000</b>

Il servizio di assistenza sarà remunerato a consumo, nei limiti dell'effettivo utilizzo da parte della S.A.

All'importo è da aggiungere il rimborso delle spese di spedizione, per le comunicazioni inviate e/o notificate ai cittadini, sostenute e documentate.

Nessun onere economico potrà gravare sui contribuenti o su gli altri soggetti parti del sistema, per le attività oggetto di affidamento, in quanto sono compresi nell'offerta tutti i costi diretti e indiretti necessari a coprire le spese del servizio.

Ai sensi e per gli effetti del d.lgs. 81/08 l'amministrazione dichiara di non procedere alla predisposizione del documento di valutazione dei rischi di interferenza (DUVRI), in quanto trattasi di servizi di natura intellettuale, esclusi ai sensi del comma 3 bis dell'art. 26 del richiamato decreto. I costi per la sicurezza sono pertanto pari a zero.

## ART. 9 - CONDUZIONE, GESTIONE E MANUTENZIONE APPLICATIVO

Il Servizio deve prevedere la gestione di tutte le problematiche relative alla manutenzione e conduzione del software. Le attività da prevedere in tale servizio, di seguito precisate, sono volte a garantire alla S.A. il servizio di manutenzione ed assistenza, sia applicativa che specialistica.

Il modello organizzativo da proporre nell'offerta tecnica deve prevedere la gestione di tutte le attività ICT relative alla manutenzione e conduzione dell'applicativo della Tassa attraverso la costituzione di un'unità operativa inserita in una struttura ubicata presso il settore C.R.E.D. all'uso dedicata. Tale unità operativa sarà formata da un gruppo di almeno tre unità, composto da figure professionali di analista senior e analista programmatore che garantirà per l'applicativo in esercizio:

- La manutenzione ordinaria.
- La manutenzione correttiva.
- La manutenzione adeguativa.
- La manutenzione evolutiva.

I seguenti requisiti minimi sono richiesti a ciascuna unità di personale che farà parte del gruppo:

1. due anni di esperienza nello sviluppo di software in ambienti complessi ed eterogenei;
2. padronanza dei linguaggi di ultima generazione e degli ambienti di sviluppo web based (almeno Java, Jboss e Apache);
3. ottima conoscenza degli ambienti di sviluppo basati su piattaforma Oracle.

Inoltre, nei sei mesi successivi alla stipula del contratto, l'affidatario dovrà provvedere, anche mediante l'ampliamento della struttura del gruppo, ad integrare l'applicativo con lo sviluppo dei seguenti moduli funzionali:

- a) Grandi Utenti. L'affidatario assicurerà le realizzazioni di un'apposita interfaccia web compatibile con l'applicativo in esercizio (nel senso che possa dialogare con la stessa base dati) dedicata ai soggetti passivi definiti "grandi utenti", cioè proprietari di 10 o più veicoli. Il modulo ha come obiettivo quello di semplificare l'operazione di pagamento per tali contribuenti attraverso apposite funzionalità volte a consentire agli stessi un pagamento cumulativo ed una rendicontazione con tracciato predefinito.
- b) Invio e-mail e SMS. L'affidatario assicurerà la realizzazione di un apposito modulo compatibile con l'applicativo in esercizio (nel senso che possa dialogare con la stessa base dati) utile all'invio ai contribuenti che lo richiedono di un avviso gratuito sulla scadenza del pagamento del/dei veicoli di proprietà mediante l'invio di un messaggio di posta elettronica o di un SMS. Il modulo dovrà essere composto da un'interfaccia web che permette ai contribuenti di richiedere tale servizio e la relativa modalità di invio e da un'apposita funzionalità (che su richiesta dell'Amministrazione potrà essere attivata manualmente o automaticamente) che provvede all'invio della relativa messaggistica ad un server di posta ed ad un provider di telefonia convenzionato con l'Amministrazione.
- c) Immagini ricevute A/R e memorie difensive. L'affidatario assicurerà le realizzazioni di un apposito modulo compatibile con l'applicativo in esercizio (nel senso che possa dialogare con la stessa base dati) che consenta di scannerizzare, indicizzare e visualizzare le ricevute A/R, fronte retro, relative alle notifiche degli avvisi di accertamento, nonché le memorie difensive inviate dai contribuenti a seguito dell'invio di qualsivoglia comunicazione. L'obiettivo del modulo è di rendere fruibile agli operatori, direttamente dall'applicativo, le immagini di cui sopra. La consultazione dovrà essere possibile, almeno, per targa, codice fiscale soggetto, numero avviso (protocollo accertamento).

### **9.1 Manutenzione Ordinaria**

Per manutenzione ordinaria si intendono tutte le attività preventive, programmate e di controllo del regolare funzionamento del software in gestione tra cui rientrano anche quelle inerenti la gestione e parametrizzazione dell'applicazione inteso come piattaforma software sulla quale si appoggia l'applicativo (ad esclusione del Sistema Operativo).

In particolare, il servizio dovrà quantomeno prevedere le attività di:

- presa in carico iniziale dell'applicativo pre-esistente e della relativa base-dati;
- presa in carico di componenti e/o interi moduli che integrano l'applicativo e la relativa base-dati in esercizio;
- gestione dell'applicazione e della relativa base-dati dal punto di vista operativo;
- raccolta ed esame degli indicatori dell'applicazione, relativa reportistica e proposte di intervento;
- aggiornamento periodico alle nuove versioni del software d'ambiente e degli eventuali moduli di terze parti;
- pianificazione ed attuazione di interventi di manutenzione programmata (dismissione, sostituzione, etc.);
- collaudo delle operatività dei sistemi dopo gli interventi di aggiornamento e manutenzione;
- soluzione di problemi estemporanei (ripristino delle operatività di componenti affetti da malfunzionamenti di semplice risoluzione);
- definizione della configurazione del sistema all'avvio ed in funzione delle modifiche apportate;
- gestione della terminazione dell'applicazione e della base-dati;

Fanno altresì parte delle attività di manutenzione:

- i piccoli interventi di manutenzione evolutiva che comprendono modifiche anche urgenti alle funzioni (ad esempio la modifica di una transazione o di un tabulato per una diversa visualizzazione dei dati);
- la manutenzione preventiva che riguarda le possibili non conformità che, pur non essendosi ancora manifestate, c'è il rischio che si manifestino. Rientrano in questa categoria per esempio, i criteri di robustezza (reazione ai possibili fault provocati da manovre utente o da eventi tecnologici o quelli che riguardano il mantenimento dell'integrità dei dati);
- la partecipazione, durante il periodo di collaudo, alle attività di presa in carico per la gestione del software sviluppato e da rilasciare in esercizio, al fine di acquisire il know-how necessario al corretto svolgimento del servizio di manutenzione;
- l'attività di affiancamento di fine fornitura che in particolare consiste nel trasferimento del necessario know-how al fornitore che subentra al termine del contratto, nei tre mesi precedenti la scadenza, attraverso la fornitura e l'illustrazione del materiale documentale che descrive il sistema e del codice sorgente degli applicativi;

Le attività di presa in carico dovranno essere garantite anche nel caso di avvio in esercizio dell'applicativo ICAR, di cui all'art. 1 del presente capitolato, su richiesta dell'Amministrazione che provvederà a fornire la seguente documentazione:

- Specifiche dei requisiti.
- Specifiche funzionali.

- Manuale di installazione.
- Manuale amministrazione.
- Manuale utenti.
- Codice sorgente.
- Schemi del database.
- Test Case.

Inoltre in caso di passaggio al nuovo applicativo Icar l'affidatario dovrà farsi carico, previa condivisione con la S.A. di un piano di intervento, delle attività di chiusura dell'applicativo in uso e di avvio di quello nuovo.

### **9.2 Manutenzione Correttiva**

La manutenzione correttiva comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio.

La manutenzione correttiva è normalmente innescata da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente, ma può essere effettuata su iniziativa dello stesso Fornitore previa comunicazione al responsabile dell'Unità Organizzativa di cui all'art. 18 del presente documento.

I malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo o in collaudo, sono risolti dal servizio di manutenzione correttiva con la modifica del codice sorgente.

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione del collegamento di rete, uso improprio delle funzioni, ecc.), possono comportare, da parte del servizio di manutenzione correttiva, il solo supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza.

Sono parte integrante della manutenzione correttiva almeno le seguenti attività:

- mantenere operativa la soluzione software attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione dei malfunzionamenti;
- assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni, ad esempio quando un programma non ha prestazioni adeguate al livello di servizio richiesto e ciò viene percepito come una malfunzione, richiedendo un intervento di correzione;
- ripristinare le basi dati difettate dall'errore;
- fornire servizi di supporto per risolvere tempestivamente problemi relativi a malfunzioni ed errori;
- modificare la documentazione di progetto qualora vengano riscontrate incoerenze o su richiesta dell'Amministrazione.

### **9.3 Manutenzione Adeguativa**

La manutenzione adeguativa comprende le attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

La manutenzione adeguativa è normalmente innescata da una richiesta dell'Amministrazione ma può essere effettuata su iniziativa dello stesso Fornitore previo coordinamento con il Responsabile.

Sono parte integrante della manutenzione adeguativa almeno le seguenti attività:

- adeguamento tecnico, organizzativo e gestionale, nel caso in cui norme primarie o secondarie, atti amministrativi statali o regionali apportino modifiche al regime tariffario, ai regimi agevolativi e speciali, o qualsiasi variazione alla disciplina giuridico - contabile della tassa e del relativo contenzioso, dell'applicazione delle sanzioni amministrative, delle scadenze di pagamento, di situazioni contributive pregresse o in corso, relative alle tasse automobilistiche;
- aggiornamento periodico della soluzione, attraverso il miglioramento della funzionalità, dell'affidabilità e dell'efficienza dell'applicativo. L'aggiornamento presuppone il rilascio di nuove versioni;
- adeguamenti a richiesta dovuti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti necessari per rilascio di versioni superiori del software di base;
- adeguamenti necessari per rilascio di versioni superiori dei pacchetti software utilizzati;
- verifiche, preventive alle installazioni, della compatibilità del sistema (hardware, software di base, personalizzazioni/parametrazioni, sviluppi specifici) con gli aggiornamenti degli applicativi e delle nuove versioni/release;
- presentazione tecnica-preventiva all'installazione degli aggiornamenti o delle nuove versioni/release, delle funzionalità nuove o variate, rivolta a personale del Settore Finanze e Tributi o a terzi da essa designati;
- adeguamenti tesi all'introduzione di nuovi applicativi o modalità di gestione del sistema;
- adeguamenti a fronte di migrazioni di piattaforma;
- modifiche a richiesta, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc.).

### **9.4 Manutenzione Evolutiva**

Tale manutenzione implica la scrittura di funzioni aggiuntive d'integrazione al sistema applicativo esistente o parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) di dimensione significativa e di cui è possibile preventivamente definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze. In pratica si tratta di implementazioni del sistema informatico, sovente aggregabili fra loro, che comunque danno luogo a una nuova release/baseline del prodotto iniziale.

La messa in produzione degli aggiornamenti prodotti è subordinata all'assenso dell'Unità Organizzativa di cui all'Art. 18 del presente capitolato che provvederà, unitamente al personale dell'affidatario, alle attività di verifica del corretto funzionamento.

## **ART. 10 - GESTIONE DELL'ARCHIVIO REGIONALE DELLA TASSA**

Il Servizio deve prevedere l'espletamento di tutte le attività relative alla manutenzione e gestione delle informazioni contenute nella base dati. Il modello organizzativo da proporre nell'offerta tecnica deve prevedere la gestione di tutte le attività relative alla manutenzione dell'archivio della Tassa attraverso la costituzione di un team operativo inserito in una struttura ubicata presso il settore C.R.E.D. all'uopo dedicata. Tale team operativo sarà formata da un gruppo di almeno tre unità con profili professionali specialistici e garantirà, per la base dati in esercizio:

- La conduzione e manutenzione delle procedure proprie del database.
- L'analisi dei dati e la bonifica degli stessi.
- Attività di supporto.
- Gestione del data base.

I seguenti requisiti minimi sono richiesti ad almeno due delle unità di personale che farà parte del gruppo:

1. due anni di esperienza nello sviluppo di software in linguaggio PL/SQL;
2. padronanza degli strumenti di analisi e manipolazione dati (TOOLS);
3. ottima conoscenza di DBMS su piattaforma ORACLE.

Almeno una delle unità di personale che farà parte del gruppo dovrà avere documentata esperienza di almeno due anni come Data Base Administrator (DBA).

Nel caso di avvio in esercizio dell'applicativo ICAR, di cui all'art. 1 del presente capitolato, l'affidatario dovrà garantire la migrazione degli archivi dalla base dati in uso a quella prevista dal prodotto Icar, utilizzando le procedure fornite dal sistema stesso.

### **10.1 Conduzione e manutenzione delle procedure proprie del database**

Nell'ambito di tale servizio dovranno essere previste tutte le attività preventive, programmate o a richiesta, di controllo di regolare funzionamento di tutte le componenti software del database (procedure, package, script, batch, ecc.).

Il servizio dovrà prevedere, mediante l'utilizzo di tali strumenti, la loro gestione ed uso, almeno le seguenti attività:

- generazione dei flussi utili per gli invii degli avvisi di scadenza;
- generazione di tutti i flussi per l'aggiornamento dell'archivio nazionale, ivi compresi quelli non ancora inviati;
- acquisizione dei flussi di incasso dei diversi canali di pagamento;
- acquisizione dei flussi, giornalieri ed a richiesta, provenienti da MCTC, ivi compresi quelli non ancora caricati;
- generazione dei flussi utili all'attivazione delle procedure di addebito automatico per la riscossione effettuata da tutti i poli telematici che riscuotono sul regionale. Tali flussi vengono generati, con cadenza indicata dalla S.A. (giornaliera o settimanale), estraendo i riepiloghi degli incassi effettuati da ogni riscossore sull'applicativo regionale sommandoli a quelli eventualmente presenti sull'applicativo nazionale per lo stesso riscossore;
- acquisizione di tutti i flussi di aggiornamento provenienti dall'archivio nazionale;
- gestione degli scarti che scaturiscono dallo scambio di flussi finalizzata all'individuazione di una linea di condotta per la risoluzione dei problemi comuni e la produzione di liste di controllo per la risoluzione dei problemi specifici.

- invio periodico dei flussi informativi, con tracciato definito dalla S.A., contenenti i dati complessivi delle riscossioni effettuate presso tutti gli intermediari, in forma aggregata e di dettaglio, con periodicità sistematica, sia per garantire il controllo sui riversamenti, sia per verificare l'andamento del gettito tributario.
- attivazione, nei modi e nei termini indicati dall'Amministrazione regionale, delle procedure per accertare il corretto assolvimento dell'obbligo tributario da parte dei soggetti passivi. Tali procedure generano i flussi informativi dei dati relativi a quei contribuenti per i quali è necessario procedere al recupero del dovuto. I suddetti flussi conterranno tutti gli elementi necessari per l'emissione degli avvisi bonari, di pre-accertamento e di accertamento.
- acquisizione dei flussi inerenti la notifica dei pre-accertamenti e degli accertamenti;
- generazione, su richiesta dell'Amministrazione, dei ruoli coattivi e/o delle ingiunzioni fiscali su tracciato fornito dal concessionario;

Per tutte le procedure schedate in modo automatico dovranno essere effettuate tutte le verifiche di corretto funzionamento.

Inoltre, nell'ambito del servizio dovrà essere assicurato, previa condivisione del relativo piano:

- lo sviluppo di procedure ad hoc per far fronte alle esigenze gestionali dell'Amministrazione;
- la modifica parziale o totale delle procedure esistenti;

### **10.2 Analisi Dati, Controlli e Bonifiche**

La produzione dei flussi concernenti avvisi di scadenza, pre-accertamenti e accertamenti, richiede un'attività permanente di analisi dati finalizzata alla bonifica massiva dell'archivio ed all'attenta valutazione di ciò che viene comunicato ai Cittadini.

Il servizio dovrà fornire un'attività permanente di analisi dati finalizzata alla bonifica massiva dell'archivio e propedeutica alla produzione delle comunicazioni al cittadino affinché, tramite la bonifica, aumenti la qualità del dato presente nell'archivio stesso;

Le strategie di bonifica massiva (quali fonti utilizzare, per quali casistiche, con quali algoritmi) risultano determinanti per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- contenimento dei costi;
- recupero della evasione;
- miglioramento dei rapporti con il contribuente.

La bonifica dell'archivio regionale consiste nella correzione di dati errati od anomali ovvero nell'aggiornamento degli stessi e riguardanti tutti gli elementi caratterizzanti la gestione dell'imposta.

Pertanto l'attività di analisi dati dell'archivio da cui vengono estratti i flussi deve essere:

- propedeutica alla loro produzione affinché, tramite la bonifica, migliori la qualità del dato presente nell'archivio stesso;
- successiva all'estrazione, al fine di evidenziare le potenziali anomalie prima che queste ultime possano determinare l'invio di comunicazioni con dati imperfetti ai cittadini.

Sostanzialmente l'attività di analisi dati e di bonifica massiva dell'archivio si basa su una serie di algoritmi concordati con la S.A. proprietaria del dato e sulla competenza di dominio degli analisti che garantisce che le differenti casistiche vengano trattate al meglio.

L'affidatario svolgerà attività di analisi dei dati presenti nell'archivio regionale e metterà in atto bonifiche massive sullo stesso, migliorando costantemente e permanentemente la qualità dell'archivio informatico regionale della Tassa. Le bonifiche massive verranno attuate tramite procedure (in uso e da sviluppare), con logiche strettamente concordate con la Regione, eventualmente attingendo anche dalle fonti che permettono la risoluzione di anomalie dei dati presenti in archivio regionale.

Requisiti, presupposti e regole delle procedure per le attività di bonifica sono definite dalla S.A..

### **10.3 Attività di supporto**

La S.A. necessita di attività estemporanee sul database finalizzate al supporto delle attività decisionali di propria competenza ed alla verifica della corretta operatività degli utenti del sistema.

Il servizio dovrà garantire l'esecuzione di:

- Estrazioni puntuali o massive di informazioni dall'archivio anche mediante l'incrocio di diverse entità del database.
- Statistiche su tutte le tipologie di informazioni presenti nell'archivio.
- Caricamento massivo di dati nel database mediante la fornitura di flussi con tracciato record concordato.

### **10.4 Gestione del Data base**

La complessità e l'ampiezza del Data Base che sottende al sistema informativo della Tassa, richiedono una verifica di consistenza periodica dello stesso.

Il servizio dovrà garantire:

- monitoraggio del Data Base mirato alla prevenzione di criticità su performance, integrità dati e sicurezza;
- attività di tuning (intese come generazione statistiche, aggiornamento indici, ecc.);
- verifica ed eventuale modifica dei parametri propri del data base;
- controllo degli spazi fisici disponibili ed eventuali cancellazioni di entità non utili;
- gestione e verifiche delle attività di backup propedeutiche all'archiviazione effettuata dal settore C.R.E.D..

## **ART. 11 - GESTIONE COMUNICAZIONI**

Il servizio dovrà garantire lo svolgimento delle attività propedeutiche e successive all'invio delle comunicazioni, di qualsiasi natura, ai cittadini. Lo stesso dovrà fornire un adeguato supporto nelle attività di front-office, al fine di dare soluzione immediata alla richiesta di assistenza mediante istruzioni verbali o con modalità che l'affidatario riterrà adeguate.

Al servizio sono altresì riconducibili le attività di formazione per tutti gli utenti dell'applicativo, interni ed esterni.

Il modello organizzativo da proporre nell'offerta tecnica dovrà prevedere ed esplicitare le modalità di gestione di tutte le attività di seguito indicate attraverso la costituzione di almeno due unità operative.

La prima unità operativa sarà costituita da un gruppo di almeno 12 unità composto, per il 50%, da figure professionali con esperienza annuale nella gestione di problematiche in materia di tributi e di rapporto con l'utenza. Fermo restando i requisiti di esperienza richiesti il gruppo dedicato alla

gestione di tali servizi sarà preventivamente formato dall'affidatario attraverso un programma validato dalla Regione. Parte delle risorse di questa unità operativa saranno chiamate a svolgere i propri compiti di front-office e di back-office presso locali in uso del Settore Finanze e Tributi, sempre con attrezzature dell'affidatario (pc, stampanti e quanto necessario per lo svolgimento delle attività). La ripartizione del personale addetto all'unità tra le attività di front-office e le rimanenti, verrà periodicamente stabilita dal Settore Finanze e Tributi in funzione del numero di avvisi/comunicazioni inviate e delle scadenze ordinarie di pagamento della tassa.

I servizi che tale unità organizzativa dovrà garantire sono:

- Gestione del front-office.
- Gestione delle memorie difensive.
- Gestione speciale per la riscossione del tributo per grandi utenti.
- Documentazione ed addestramento.
- Gestione delle esenzioni.

Tali servizi sono di seguito descritti.

La seconda unità operativa sarà destinata alle attività di assistenza sia agli utenti che agli operatori e sarà ubicata in una struttura dell'affidatario. In sede di offerta tecnica l'offerente procederà a strutturare la presente unità in maniera adeguata e flessibile alle esigenze temporanee legate alle attività in corso considerando anche l'esperienza necessaria per le attività di assistenza. I servizi che tale unità organizzativa dovrà garantire sono i seguenti:

- Gestione degli avvisi di scadenza, pre-accertamenti e accertamenti.
- Servizi di assistenza agli utenti (contribuenti) ed agli operatori (utilizzatori dell'applicativo per le attività di gestione e riscossione della tassa).

Tali servizi sono di seguito descritti.

Entro sei mesi dalla stipula del contratto l'affidatario fornirà la manualistica operativa completa relativa all'utilizzo dell'interfaccia web.

### ***11.1 Gestione degli avvisi di scadenza, pre-accertamenti e accertamenti***

Prima di procedere alla descrizione del servizio in esame si ritiene opportuno definire le diverse comunicazioni che saranno inviate ai cittadini.

#### **- Avvisi di scadenza**

Questa comunicazione viene inviata al cittadino a mezzo posta massiva, ad ogni periodo di scadenza, per ricordare il termine di pagamento del tributo relativo ai veicoli di sua proprietà. Tale comunicazione riporta gli importi del tributo suddivisi per i singoli veicoli.

#### **- Pre-accertamento**

E' una comunicazione inviata al cittadino a mezzo posta massiva, per segnalare il mancato o irregolare pagamento della tassa riferita a una o più annualità e per ogni veicolo di sua proprietà. Tale comunicazione riporta gli importi del tributo maggiorati delle sanzioni ed interessi dovuti, suddivisi per le singole annualità del veicolo.

#### **- Avviso di accertamento**

E' una comunicazione notificata al cittadino per segnalare il mancato o irregolare pagamento della tassa su una o più annualità riferite al veicolo di sua proprietà. Tale comunicazione ha valenza di un accertamento di violazione in materia di Tassa e, in caso di notifica positiva e mancata

regolarizzazione della posizione, si provvederà al recupero coattivo del tributo senza ulteriore avviso. L'avviso di accertamento riporta gli importi del tributo maggiorati delle sanzioni, interessi dovuti suddivisi per le singole annualità del veicolo e le spese di notifica.

Ogni comunicazione inviata al contribuente comprende i seguenti allegati:

- un modulo di "osservazione del contribuente", da utilizzare da parte degli utenti, per eventuali segnalazioni;
- una busta pre-affrancata e pre-indirizzata;
- uno o più bollettini di pagamento pre-compilati (MAV o altro).

Per tali attività l'affidatario dovrà garantire e gestire, per un massimo di 8 milioni di comunicazioni (salvo diversa indicazione nell'offerta tecnica) per l'intera durata (quattro anni) dell'affidamento, le seguenti attività:

- adeguato servizio fax attraverso un numero verde che assicuri una capacità di ricezione/memorizzazione coerente con i volumi di attività e le scadenze di periodo;
- casella di posta elettronica dedicata;
- servizio di call center e di assistenza al contribuente attraverso un numero verde;
- gestione dell'indirizzo di recapito delle risposte degli utenti.

La gestione degli avvisi di scadenza, di pre-accertamento e di accertamento è composta dalle seguenti fasi:

- controllo dei flussi dei dati estratti finalizzato alla diminuzione del rischio di inviare al cittadino comunicazioni errate o affette da qualsivoglia anomalia attraverso;
  - servizio di controllo approfondito mediante l'ausilio di strumenti informatici e dell'intervento dell'operatore specializzato;
  - messa in opera di controlli di forma e di contenuto dei dati presenti nei flussi dati estratti.
- normalizzazione indirizzi di postalizzazione.
- richiesta di autorizzazione alla S.A. per l'approvazione delle modalità di spedizione, del modello, del formato da utilizzare e delle tariffe applicate. La mancata preventiva autorizzazione fa perdere il diritto dell'affidatario al rimborso delle spese di spedizione che sarà comunque riconosciuto nei limiti massimi del costo di affrancatura per le diverse tipologie di invio applicate alla corrispondenza dell'Amministrazione nel periodo di riferimento in base ai contratti in essere.
- stampa, emissione atto e sua postalizzazione;
- gestione notifiche/invii;
- successivo e periodico caricamento massivo dei pagamenti pervenuti e degli esiti di notifica.

L'affidatario procederà all'acquisizione nel data base degli esiti delle comunicazioni inviate ed a svolgere le seguenti attività:

1. rendicontazione degli esiti positivi. La rendicontazione dovrà pervenire tramite flusso dati contenente targa veicolo, codice fiscale soggetto, protocollo (presente sulla cartolina come codice a barre);
2. aggiornamento archivio regionale;
3. scannerizzazione delle immagini delle cartoline A/R fronte e retro (2 fogli).

In caso di mancata notifica/recapito delle comunicazioni l'affidatario svolgerà invece le seguenti attività:

1. rendicontazione delle notifiche negative (comunicazioni inesitate), con distinzione per causale. Essa dovrà pervenire tramite flusso dati contenente targa veicolo, codice fiscale soggetto, protocollo (presente sulla cartolina come codice a barre) e motivazione di non avvenuto recapito;
2. ricerca indirizzo aggiornato;
3. bonifica dell'archivio regionale;
4. eventuale riemissione delle comunicazioni.

### **11.2 Gestione delle memorie difensive**

L'affidatario gestirà le segnalazioni inoltrate dai contribuenti mediante l'utilizzo dei moduli "osservazioni del contribuente" allegati alle comunicazioni inviate per un massimo di 300.000 mila operazioni puntuali (salvo diversa indicazione nell'offerta tecnica) per l'intera durata dell'affidamento (quattro anni) ed in particolare assicurerà:

- ricezione via fax, e-mail, posta ordinaria, dei questionari di ritorno/memorie difensive;
- rendicontazione delle risposte pervenute. Essa dovrà pervenire tramite flusso dati contenente targa veicolo, codice fiscale soggetto, protocollo. Essa dovrà essere effettuata periodicamente;
- scannerizzazione delle immagini dei questionari di ritorno/memorie difensive;
- lavorazione da parte di personale qualificato e bonifica puntuale dell'archivio regionale della tassa. Le attività di bonifica saranno effettuate tramite esame della pratica da parte di esperti in materia, nonché tramite accesso a fonti alternative per il reperimento delle informazioni. Il servizio è prestato in base alle norme vigenti e delle direttive regionali;
- esito delle lavorazioni. Periodicamente l'affidatario fornirà apposite statistiche sugli esiti delle lavorazioni effettuate;

- deposito della documentazione cartacea. Tutti i documenti ricevuti dei contribuenti e scannerizzati saranno trattenuti dall'affidatario per la durata del contratto e forniti alla S.A. su richiesta.

Al fine di procedere al conteggio delle operazioni puntuali da effettuare, nel limite massimo sopraindicato, si definisce operazione puntuale ogni pratica di gestione relativa ad un contribuente, una targa ed un anno di riferimento. Per pratica di gestione si intendono tutte le operazioni puntuali (effettuate puntualmente dall'operatore tramite l'applicativo e non massiva) di aggiornamento della banca data necessaria per gestire e regolarizzare uno specifico caso, riferito ad un determinato contribuente, per un determinato veicolo e relativamente ad un anno di imposta.

### **11.3 Gestione speciale per la riscossione del tributo per grandi utenti**

L'affidatario curerà l'apposito servizio dedicato ai soggetti passivi definiti "grandi utenti", con l'obiettivo di semplificare l'operazione di pagamento e di riscossione della tassa in scadenza sull'insieme di veicoli di sua proprietà.

La gestione del tributo per i grandi utenti è composta come segue:

- estrazione degli elenchi per i soggetti che hanno chiesto di usufruire del servizio;
- invio al grande utente di una comunicazione a mezzo posta elettronica indicante la lista dei veicoli di sua proprietà in prossima scadenza;
- verifica degli importi del tributo indicati dal grande utente per i singoli veicoli tramite confronto con l'archivio regionale e altre fonti dati alternative;
- bonifica puntuale dell'archivio attraverso le indicazioni fornite e documentate dal grande utente, verificate se necessario presso gli archivi pubblici;
- caricamento del pagamento ricevuto, dopo la verifica da parte della S.A. dell'avvenuto accredito delle somme sui c/c dedicati, e conseguente imputazione alle posizioni tributarie interessate;
- invio al grande utente di comunicazione a mezzo posta elettronica indicante la lista di quietanza.

### **11.4 Servizio di assistenza agli utenti ed agli operatori**

L'affidatario nell'assicurare i servizi di seguito indicati avrà cura di strutturare le attività con organizzazione di un call center multi livello in base alla complessità della richiesta e con risorse variabili in funzione del numero di avvisi/comunicazioni inviate e delle scadenze ordinarie di pagamento della tassa.

Gli utenti del servizio sono: operatori interni (operatori regionali), esterni (riscossori e rivenditori di veicoli) e contribuenti.

Le attività da svolgere sono così individuate:

- Organizzazione e gestione di un sistema di consulenza ed assistenza ai contribuenti, che garantisca loro di ottenere, gratuitamente, dettagliate e corrette informazioni sulla disciplina delle tasse automobilistiche, sui relativi adempimenti e sul contenzioso amministrativo, informazioni di carattere specifico sulla singola posizione fiscale e sulla compilazione della modulistica inviata in allegato alle comunicazioni degli Uffici tributari regionali.
- Consulenza ed assistenza giuridica, fiscale ed informatica agli operatori interni ed esterni della S.A.. L'attività di assistenza sarà assicurata secondo i seguenti criteri:
  1. in base al bacino di utenza: a) utilizzatori per bonifica e/o riscossione, b) utilizzatori per sospensioni concessionari autoveicoli;
  2. in base alla tipologia di richiesta: a) operativo-normativa; b) tecnica.
- Partecipazione, su richiesta della S.A., con personale esperto delle questioni da trattare, ai comitati ed alle riunioni tecniche tra l'amministrazione centrale e/o le regioni e/o altri enti e soggetti terzi in materia di tasse automobilistiche.

Il servizio di assistenza dovrà essere garantito, con operatori, per 6 giorni settimanali (esclusi festivi) secondo il seguente orario:

- dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 18.30;
- sabato dalle 9.30 alle 13.30.

L'assistenza dovrà essere garantita altresì 24 ore su 24, senza operatori, con un servizio di risposte automatiche e per l'apertura di un ticket.

L'Amministrazione potrà chiedere l'apertura del call center, per esigenze contingenti, al di fuori della fascia base, per un massimo di ulteriori 50 ore annue.

Il call center svolgerà anche la funzione di "centro di attivazione" per l'espletamento di tutti i servizi di assistenza offerti dall'affidatario.

Il Servizio dovrà assicurare:

- comunicazione tempestiva, efficace ed efficiente con l'utenza e con gli operatori;
- registrazione di tutte le richieste di assistenza;
- assistenza in tempo "reale" per i problemi di pronta risoluzione;
- supporto informativo sull'uso degli applicativi;
- smistamento delle chiamate a strutture di assistenza specifica;
- coordinamento e la supervisione delle attività, laddove siano interessati più soggetti;
- il monitoraggio e la rendicontazione dello stato di avanzamento di una richiesta di intervento.

## **CRITERI DI ATTIVAZIONE**

Le modalità di attivazione dei servizi attraverso il call center dovranno essere differenziate sulla base delle caratteristiche dei singoli servizi offerti.

L'attivazione del servizio dovrà avvenire attraverso una richiesta d'intervento comunicata al call center almeno attraverso i seguenti mezzi:

- via numero/i di telefono dedicato/i
- via Fax
- via e-mail
- via web

### **ATTIVITA' DI REGISTRAZIONE**

Le richieste di intervento esplicitate attraverso i diversi mezzi disponibili dovranno essere indirizzate in un unico sistema di registrazione e rese immediatamente disponibili alla consultazione via web da parte del Personale della S.A. autorizzato. In caso di chiamata telefonica il sistema dovrà creare automaticamente un ticket con almeno le informazioni essenziali (numero di telefono, chiamante, tipologia della richiesta, etc.). Il ticket aperto dovrà subito essere analizzato integrato anche manualmente dall'operatore con le informazioni descritte di seguito. Lo stesso vale per le richieste pervenute via e-mail e via web.

Ogni registrazione dovrà obbligatoriamente contenere almeno le seguenti informazioni:

1. nominativo dell'utente richiedente;
2. identificativo dell'operatore del call center;
3. data con l'indicazione dell'ora, minuti e secondi in cui è stata ricevuta la richiesta;
4. canale di comunicazione utilizzato per l'inoltro della richiesta di intervento;
5. tipologia della richiesta di intervento;
6. descrizione della richiesta di intervento;
7. procedure avviate per la risoluzione del problema inclusa l'eventuale richiesta di autorizzazione per l'attivazione del servizio;

Nel caso di smistamento della chiamata ad unità operative dedicate, la registrazione dovrà altresì prevedere:

- gruppo o struttura interessata;
- descrizione dell'anomalia riscontrata;
- descrizione dettagliata dell'intervento risolutivo;
- note per eventuali comunicazioni.

L'affidatario dovrà rendere disponibile, entro trenta giorni dalla stipula del contratto, un sistema di registrazione delle richieste di intervento che sia coerente con le indicazioni minime fornite. Il sistema dovrà essere installato, a cura dell'affidatario, presso il Settore Cred su hardware della S.A..

### **11.5 Documentazione ed addestramento**

L'affidatario garantirà l'attività formativa a tutti gli utenti (interni ed esterni) del sistema informativo regionale, relativamente al corretto utilizzo dello stesso, nella misura minima di 15 (quindici) giornate annue, secondo il piano formativo proposto nell'offerta tecnica e di volta in volta concordato con la Regione. Le attività di formazione saranno svolte presso le sedi della S.A., se non diversamente indicato nell'offerta tecnica. L'attività dovrà essere garantita anche nel caso di messa in produzione dell'applicativo Icar.

### **11.6 Gestione delle esenzioni**

L'affidatario assicurerà le seguenti attività:

- ricezione pratiche di richiesta esenzione e loro protocollazione per tipologia;
- esame e lavorazione delle pratiche mediante aggiornamento dell'archivio e risoluzione dell'eventuale preavviso, avviso di accertamento, lettera di pre-contenzioso o ruolo;
- eventuale richiesta di integrazione della documentazione;
- predisposizione delle lettere di risposta ai contribuenti da trasmettere alla S.A.;
- creazione di apposito archivio elettronico della documentazione acquisita e lavorata. Collegamento diretto tra l'archivio regionale di gestione della tassa e l'archivio documentale delle esenzioni.

L'affidatario assicura l'assistenza specifica al contribuente attraverso una linea telefonica dedicata; esso assicura altresì un monitoraggio delle esenzioni esistenti.

### **11.7 Gestione del front-office**

L'affidatario garantirà presso la sede del Settore Finanze e Tributi o altra sede indicata, la presenza dei dipendenti da adibire alle attività di sportello, nei giorni e nelle ore stabilite dalla Regione, per almeno 15 ore/uomo settimanali.

## **ART. 12 - ASSISTENZA SPECIALISTICA**

Il servizio dovrà prevedere l'assistenza specialistica a consumo di risorse on-site ed off-site per attività ad alto contenuto professionale (tutoring) ad uso del settore Finanze Tributi dall'A.G.C. Bilancio, Ragioneria e Tributi.

In nessun caso le attività assistenza specialistica/tutoring a consumo potranno essere erogate dal personale dei Gruppi di cui agli art. 9,10 e 11 del presente documento.

Le attività che possono essere svolte nell'ambito di questo servizio sono molteplici e potrebbero ricadere, come tipologia di singole attività operative, in attività già presenti e descritte in altri servizi di cui al presente capitolato. La tipicità della classe si esplica nella modalità di erogazione del servizio (chiamata man-power, body rental o mano d'opera), vale a dire di servizi di esclusiva fornitura di risorse umane che corrispondano a determinati requisiti di competenza e conoscenza professionale.

L'attivazione dovrà avvenire attraverso una richiesta del responsabile dell'Unità organizzativa di cui all'art. 18 del presente capitolato concordando i tempi e le modalità di espletamento del servizio.

Il servizio verrà svolto presso le sedi dell'amministrazione o/e messa a disposizione dall'Amministrazione o presso una struttura dell'affidatario.

Il servizio è richiesto fino al limite delle seguenti dimensioni riferite a giornate uomo:

<b>Attività di assistenza specialistica</b>	<b>Totale giornate per intero periodo</b>
Assistenza Analista senior	700
Assistenza Analista programmatore	1.400

### **ART. 13 - LUOGO DI ESECUZIONE DELL'APPALTO**

I servizi descritti saranno svolti, presso i locali del Settore Finanze e Tributi - Centro Direzionale Isola C/5 - Napoli, per l'attività di cui al servizio 11.7 "Gestione del front-office" e presso quelli del Centro Regionale Elaborazione Dati dell'Area Ricerca Scientifica, Via Don Bosco 9/E - Napoli per i macroservizi 9 " CONDUZIONE, GESTIONE E MANUTENZIONE APPLICATIVO " e 10 "GESTIONE DELL'ARCHIVIO REGIONALE DELLA TASSA AUTOMOBILISTICA". La S.A. si riserva la possibilità di modificare le sedi.

### **ART. 14 - ADEGUAMENTO DEI PREZZI**

Trattandosi di rapporto ad esecuzione continuativa, la S.A., in accordo con l'affidatario e previa richiesta del medesimo, mediante lettera raccomandata a/r, procederà ad effettuare l'adeguamento dei corrispettivi ai sensi di quanto disposto dall'art. 115 del codice.

### **ART. 15 - OBBLIGHI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO**

L'affidatario, ai fini dell'affidamento del servizio, si obbliga a:

- a) garantire l'esecuzione delle attività previste dall'affidamento in stretto contatto con le competenti strutture della S.A., secondo i tempi e le esigenze da questa manifestati;
- b) segnalare immediatamente tutte quelle circostanze e fatti che, rilevati nell'espletamento del proprio compito, possano pregiudicare il regolare svolgimento dei servizi;
- c) osservare tutte le disposizioni normative e legislative italiane e comunitarie relative alla realizzazione del servizio, nonché alla tutela infortunistica del personale addetto ai lavori di cui al presente appalto;
- d) dare piena attuazione agli obblighi sulle assicurazioni sociali e a ogni patto di lavoro stabilito per il personale stesso, ivi compreso quello economico nazionale di categoria;
- e) evitare di creare conflitti d'interesse nello svolgimento delle attività da realizzare;
- f) dotare il proprio personale, compreso quello utilizzato presso le sedi della S.A., di idonee attrezzature informatiche per lo svolgimento delle attività affidate. La S.A. assicurerà i necessari collegamenti alla rete;

L'affidatario garantirà altresì idonea protezione assicurativa per la copertura del rischio da responsabilità civile in ordine allo svolgimento di tutte le attività oggetto del Contratto, per qualsiasi danno che possa essere arrecato alla S.A. e tutte le sedi presso le quali saranno offerti i prodotti oggetto della fornitura, ivi compresi i dipendenti e collaboratori, nonché ai terzi. I massimali della polizza non devono essere inferiori a € 1.000.000,00 = (un milione/00) per sinistro e per anno assicurato. Con riguardo agli artt. 1892 e 1893 c.c., in nessun caso eventuali riserve o eccezioni derivanti dall'affidatario saranno opponibili alla S.A.. Tale polizza, che avrà durata pari a quella del

Contratto, dovrà essere prorogata fino al completo adempimento delle prestazioni contrattuali e dovrà prevedere la rinuncia dell'assicuratore nei confronti della S.A., a qualsiasi eccezione.

#### **ART. 16 - MODALITÀ E CONDIZIONI DI PAGAMENTO**

Il pagamento del corrispettivo dell'appalto avverrà quadrimestralmente previa presentazione di regolari fatture intestate a Regione Campania A.G.C. "Bilancio Ragioneria Tributi" Settore "Finanze e Tributi" eventualmente accompagnate dal Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC).

Il corrispettivo spettante all'affidatario a fronte della piena e corretta esecuzione del presente appalto sarà pari a quanto indicato nell'offerta economica presentata. Il pagamento sarà riferito alle sole prestazioni realizzate a regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni del Capitolato e dell'offerta presentata ed è subordinato al rilascio di dichiarazione di regolare esecuzione dei servizi resi nel periodo, da parte dell'Unità Organizzativa di cui all'art. 18 del presente capitolato. Tale corrispettivo sarà comunque considerato remunerativo di ogni prestazione effettuata dall'affidatario in ragione del presente appalto.

Il pagamento per il servizio di cui all'art. 12 sarà limitato alle sole giornate effettivamente prestate.

Al corrispettivo sarà applicata l'I.V.A. dovuta nella misura prevista per legge.

L'affidatario dovrà comunicare alla S.A., prima della stipula del contratto, gli estremi dell'IBAN del conto corrente su cui accreditare il corrispettivo contrattuale. Qualsiasi modifica relativa al conto corrente sopra indicato, dovrà essere tempestivamente notificata all'Amministrazione la quale non assume alcuna responsabilità per i pagamenti eseguiti ad Istituto non più autorizzato a riscuotere.

Eventuali rilievi e contestazioni concernenti la regolare esecuzione del servizio o di parte di esso, notificati all'aggiudicatario a mezzo raccomandata A/R, telefax o posta elettronica, determinano la sospensione della procedura di pagamento.

Il rimborso delle spese postali sostenute sarà effettuato con la stessa periodicità e dietro presentazione di idonea documentazione giustificativa. Per il rimborso delle spese sostenute e documentate l'affidatario dovrà richiamare ed allegare la specifica autorizzazione ricevuta dalla Regione.

Con le stesse modalità saranno rimborsate anche le spese anticipate dall'affidatario per le buste pre-affrancate utilizzate dai contribuenti. Per il rimborso di tali spese l'affidatario fornirà la necessaria documentazione giustificativa.

Il pagamento deve avvenire entro 90 giorni dalla richiesta corredata dall'opportuna documentazione fiscale.

#### **ART. 17 - TUTELA DELLA PRIVACY**

L'affidatario sarà autorizzato alla acquisizione ed al trattamento dei dati personali necessari per l'esecuzione del servizio nel rispetto del vigente Documento Programmatico della Sicurezza (DPS) approvato con decreto del Dirigente del Settore Centro Regionale Elaborazione Dati n. 26 del 31/07/2009 e sue successive modifiche ed integrazioni.

L'acquisizione ed il trattamento dei dati dovrà avvenire nel rispetto delle norme dettate dal decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003, nonché con strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

L'aggiudicatario designerà il responsabile del trattamento dei dati personali.

La S.A. è esonerata da qualsiasi danno, morale e/o materiale, derivante dall'inosservanza del presente articolo.

L'affidatario dovrà consentire al personale autorizzato della S.A. di effettuare controlli sul rispetto delle istruzioni impartite nonché delle misure di sicurezza adottate. Al fine di salvaguardare la riservatezza dei dati trattati dall'affidatario per conto di altri titolari, detti controlli saranno preventivamente concordati.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la S.A. avrà la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che l'affidatario sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.

A tale scopo l'affidatario si impegna a:

- adottare idonee e preventive misure di sicurezza atte ad eliminare o, comunque, a ridurre al minimo qualsiasi rischio di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati personali trattati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme, nel rispetto delle disposizioni contenute nell'art. 31 del D. lgs. n. 196/2003;
- adottare tutte le misure di sicurezza, previste dagli articoli da 33 a 36 del D. lgs. 196/2003, che configurano il livello minimo di protezione richiesto in relazione ai rischi di cui all'art 31, analiticamente specificate nell'allegato B, al decreto stesso, denominato "Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza";
- trattare i dati personali che gli verranno comunicati dalla S.A. per le sole finalità connesse allo svolgimento delle attività previste dal servizio, in modo lecito e secondo correttezza;
- nominare per iscritto gli incaricati del trattamento, fornendo loro le necessarie istruzioni;
- garantire la riservatezza di tutte le informazioni che gli verranno trasmesse, impedendone l'accesso a chiunque, con la sola eccezione del proprio personale espressamente nominato quale incaricato del trattamento e a non portare a conoscenza di terzi, per nessuna ragione ed in nessun momento, presente o futuro, le notizie ed i dati prevenuti a loro conoscenza, se non previa autorizzazione scritta della S.A.;
- mantenere indenne la S.A. ed il suo personale dalle conseguenze di ogni sanzione, azione, ricorso o domanda comminati o promossi nei suoi confronti dal Garante per il trattamento dei dati personali, dell'Autorità Giudiziaria e dagli interessati del trattamento, dovute al mancato rispetto della vigente normativa sulla privacy da parte dell'aggiudicatario.

## **ART. 18 - VIGILANZA SULLA GESTIONE DEL SERVIZIO**

Il Settore Finanze e Tributi costituirà una propria unità organizzativa, composta da tre soggetti (uno per ognuno dei macro-servizi di cui agli articoli 9,10 e 11 del presente documento), con il compito di controllo e monitoraggio delle attività svolte dall'affidatario. Tra loro sarà individuato il responsabile di tale Unità Organizzativa che svolgerà la funzione di interfaccia verso l'affidatario ed autorizzerà tutte le attività tecniche ed operative del servizio in oggetto che necessitano di autorizzazione preventiva.

Le attività oggetto di affidamento saranno soggette a costante controllo e monitoraggio da parte della Regione, sia per gli aspetti qualitativi che per gli aspetti economici, al fine di assicurare:

- **la regolarità, la tempestività, l'efficienza e l'efficacia**, delle attività svolte dall'affidatario, fermi restando gli altri controlli previsti da leggi e regolamenti.

La S.A. verificherà inoltre la rispondenza delle prestazioni rispetto agli standard qualitativi indicati dall'affidatario in sede di presentazione dell'offerta tecnica.

L'affidatario è tenuto a garantire, in ogni momento, l'accesso ai propri uffici dei funzionari all'uopo incaricati dalla S.A., mettendo a loro disposizione tutta la documentazione inerente le attività svolte, nonché a trasmettere la documentazione richiesta.

L'affidatario, per suo conto, dovrà prevedere l'organizzazione di un controllo interno di qualità diretto al monitoraggio delle attività in affidamento producendo rapporti periodici, almeno trimestrali, che saranno messi a disposizione della S.A. al fine di agevolare le sue funzioni di monitoraggio e controllo.

L'affidatario sarà tenuto inoltre ad inviare alla S.A., entro il mese di febbraio di ogni anno, una relazione su tutte le attività svolte nel corso dell'anno precedente.

#### **ART. 19 - PROPRIETÀ**

Qualunque opera od elaborato prodotto dall'aggiudicatario nell'espletamento del presente incarico rimane di proprietà piena ed esclusiva della S.A., la quale si riserva ogni diritto e facoltà in ordine alla loro utilizzazione, nonché ad ogni eventuale modifica ritenuta opportuna a suo insindacabile giudizio.

È fatto divieto all'aggiudicatario di utilizzare i risultati dell'attività oggetto del presente appalto per proprie pubblicazioni, ovvero fornirli a terzi senza la preventiva autorizzazione scritta della S.A..

#### **ART. 20 - RESPONSABILITÀ CIVILE, MANLEVA, BREVETTI E DIRITTI D'AUTORE**

L'affidatario assume in proprio ogni responsabilità per infortuni o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto dello stesso affidatario quanto dell'Amministrazione o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze attinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

Nessun ulteriore onere potrà dunque derivare a carico dell'Amministrazione oltre al pagamento del corrispettivo contrattuale.

L'Amministrazione non assume alcuna responsabilità nel caso in cui l'affidatario abbia usato, nell'esecuzione del servizio, dispositivi o soluzioni tecniche di cui altri abbiano ottenuto la privativa.

L'affidatario organizzerà la gestione del servizio utilizzando le risorse umane e strumentali necessarie per garantire la massima efficienza dello stesso e la massima attenzione alle esigenze dei contribuenti. L'affidatario garantirà che il personale adibito alle attività oggetto del presente affidamento dovrà avere la capacità, la professionalità, la serietà e la riservatezza adeguate alle attività da svolgere, nonché assicurare il rispetto dei vigenti CCNL di settore e della vigente normativa in materia di lavoro.

La S.A. rimane completamente estranea ai rapporti giuridici ed economici che intercorrono tra l'affidatario ed i propri dipendenti; di conseguenza, nessun diritto potrà essere fatto valere nei confronti dell'Amministrazione Regionale.

L'affidatario, pertanto, si assume ogni responsabilità nei confronti dei terzi per l'uso di software, dispositivi, brevetti, attrezzature o per l'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino brevetti o diritti d'autore, sollevandone espressamente l'Amministrazione. L'affidatario si assume l'obbligo di tenere esclusa l'Amministrazione appaltante da ogni pretesa da chiunque azionata, nonché da tutti i costi, le spese o responsabilità relative, ivi comprese le spese legali eventualmente conseguenti, per la violazione di diritti d'autore, di marchio o brevetto, comunque connessi alle prestazioni contrattuali.

Ciascuna parte si obbliga a dare immediato avviso all'altra di qualsiasi azione di rivendicazione o questione di terzi, di cui al precedente comma, qualora ne sia venuto a conoscenza.

L'affidatario, nel caso in cui riceva comunicazione scritta di qualsiasi azione o rivendicazione per la quale essa stessa sia tenuta a lasciare indenne l'Amministrazione, dovrà garantire, senza limitazione alcuna e a proprie spese, l'Amministrazione contro tali azioni o rivendicazioni e pagherà i costi, i danni e gli onorari degli avvocati posti a carico dell'Amministrazione in qualsiasi di tali azioni o

rivendicazioni, fermo restando che il fornitore avrà il diritto di essere sentito circa l'eventualità di tali azioni o rivendicazioni.

L'Amministrazione potrà svolgere, a spese dell'affidatario, tutti i passi che potranno essere ragionevolmente richiesti dalla stessa in relazione a tali transazioni o difese.

#### **ART. 21 - CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO**

È fatto espresso divieto all'affidatario, senza il consenso scritto dell'Amministrazione, di cedere l'esecuzione, di tutto o parte, della fornitura oggetto del presente contratto. La cessione senza autorizzazione determina la risoluzione di diritto del contratto ed il diritto della S.A. ad agire per il risarcimento di ogni eventuale danno.

Nei limiti e con le prescrizioni di cui all'art 118 del codice, è possibile l'utilizzo del subappalto. L'offerente nel caso voglia utilizzare tale possibilità dovrà indicare nell'offerta tecnica le attività che intende sub-appaltare nei limiti indicati dal richiamato articolo. Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato direttamente a favore dell'affidatario, secondo le indicazioni di cui al comma 3 del richiamato articolo.

#### **ART. 22 - DISPOSIZIONI GENERALI ATTINENTI LA QUALITÀ DEI SERVIZI**

Per poter misurare i servizi affidati, anche in considerazione della loro varietà ed eterogeneità, è opportuno fornire alcune definizioni nonché stabilire gli impegni contrattuali relativi a tutti i livelli di servizio e le relative sanzioni. I Service Level Agreement (SLA), riportati nel seguito, rappresentano solo il livello minimo di qualità atteso per l'erogazione dei servizi; l'offerente, nell'offerta, dovrà presentare propri SLA che potranno essere solo migliorativi rispetto a quelli indicati.

I livelli di servizio determineranno la qualità delle prestazioni fornite e saranno misurati mediante specifici indicatori. In ogni caso non potranno essere applicate penali per disservizi o ritardi non imputabili al Fornitore.

Allo scopo di consentire l'installazione degli strumenti di misura e/o l'attivazione delle misurazioni, viene stabilito un periodo iniziale di 4 MESI nel quale i livelli di servizio non si applicano.

**Tabella 1 - Definizioni generali**

Finestra temporale di erogazione	Arco di tempo nel quale vengono calcolati i livelli di servizio, assunto pari all'Orario di Erogazione di ciascuno dei servizi contrattualmente previsti.
Periodo di osservazione contrattuale	Periodo di tempo, individuato in quattro mesi, per la misurazione dei parametri dei livelli di servizio e per il calcolo delle eventuali penali ad essi associati.
Disponibilità contrattuale (definizione)	La disponibilità contrattuale viene calcolata al netto delle interruzioni non imputabili alla Società quali: <ul style="list-style-type: none"> <li>- guasti e/o interruzioni dipendenti dalla indisponibilità dei sistemi HW e dell'infrastruttura di rete;</li> <li>- eventi eccezionali di origine esterna o naturale (interruzione dell'erogazione di energia elettrica, allagamenti, nubifragi, terremoti, etc.).</li> </ul>
Tempo di risposta al disservizio	Tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio, attivata in modo automatico o dall'utente o da altra struttura del committente e la segnalazione all'utente e/o al Referente del committente della diagnosi di

	massima e del tempo di ripristino previsto. Misurazione effettuata nella finestra temporale di erogazione del servizio.
Tempo di ripristino	Tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio ed il ripristino delle funzionalità oggetto del disservizio. Misurazione effettuata nella finestra temporale di erogazione del servizio.

### Attività di emergenza

La classificazione dei disservizi, in base alla relativa gravità, dovrà essere effettuata attraverso dei Livelli di Emergenza (LE) assegnati dall'affidatario. Il Livello di Emergenza dovrà essere repentinamente comunicato ai referenti mediante gli strumenti di comunicazione concordati (telefono, fax, posta elettronica, sito web dedicato alle registrazioni) unitamente ad una diagnosi di massima del disservizio e ad una stima sulle modalità e sulle tempistiche di ripristino.

I Livelli di Emergenza attesi sono descritti nella tabella seguente:

Tabella 2 - Definizione dei Livelli di Emergenza dell'applicativo

LE 1	Guasto Bloccante: guasto che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste dalla singola applicazione per più del 50% delle utenze dell'applicazione stessa, ovvero guasto di LE 2 che dovessero ripetersi entro i 10 giorni successivi. E' definito altresì bloccante il guasto che determina impossibilità a riscuotere anche se limitato solo a determinate casistiche.
LE 2	Errore Grave: guasto che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste dalla singola applicazione per una percentuale compresa fra il 20% ed il 50% delle utenze dell'applicazione stessa ovvero guasto di LE 3 che dovessero ripetersi entro i 10 giorni successivi.
LE 3	Disservizio: guasto che comporta l'inutilizzo delle funzionalità della singola applicazione per una percentuale minore del 20% delle utenze dell'applicazione stessa.

### Attività Previste o Concordate

Per poter meglio valutare le attività affidate è opportuno misurare la "capacità produttiva" di ciascuno dei servizi affidati e descritti nel capitolato; a tale scopo l'offerente, nel progetto offerta, per ogni servizio richiesto ed offerto in aggiunta, includerà gli indicatori che riterrà più opportuno per:

- misurare le coerenza tra i servizi richiesti e le prestazioni offerte;
- misurare i risultati dello sviluppo e/o la manutenzione del software;
- misurare i risultati delle attività svolte (qualità e quantità).

L'attività affidata ha effetti su una platea di utenti esterni ed interni all'amministrazione che utilizzano l'applicativo ognuno per le attività di propria competenza. Per valutare i risultati delle attività svolte si deve tener conto anche del giudizio degli utilizzatori del sistema. Vanno pertanto definiti gli indicatori per valutare:

- Prestazioni delle soluzioni fornite (per quanto attiene sia gli strumenti informatici che i servizi erogati).

- Efficacia che misura l' idoneità di una soluzione in relazione al raggiungimento dello scopo per il quale è stata ideata.
- Gradimento che misura la capacità di mettere l'utente in grado di utilizzare gli strumenti messi a sua disposizione.
- Facilità d'uso che misura la semplicità di fruizione del servizio finale.

Le informazioni necessarie verranno rilevate attraverso l'uso di strumenti automatici e/o la somministrazione di apposito questionario, concordato tra l'affidatario ed il responsabile dell'Unità Organizzativa di cui all'art.18 del presente capitolato, ad un campione selezionato di utenti finali. Il questionario dovrà contenere almeno 10 domande e le risposte avranno un livello da 1 a 5.

Ciascun indicatore verrà espresso in percentuale e calcolato attraverso la media pesata dei risultati finali rilevati per ciascun utente.

### **ART. 23 - PENALI E LIVELLI DI SERVIZIO**

La S.A. considera obbligazioni essenziali l'esecuzione di tutte le attività e l'elaborazione di tutti i documenti specificati nel presente Capitolato.

L'Amministrazione si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esatto adempimento del servizio prestato dall'aggiudicatario ed all'eventuale applicazione di penali nei casi indicati.

Le penali saranno addebitate all'affidatario ed il loro importo detratto dalla fattura del quadrimestre successivo a quello in corso, oppure attraverso l'escussione della cauzione.

Le penali decorreranno a far data dal momento in cui il disservizio o l'inadempienza è stata denunciata e/o accertata direttamente dalla S.A.

Qualora le penali per disservizio e/o ritardata esecuzione superino cumulativamente l'importo del 10% del valore contrattuale dei servizi complessivamente forniti, riferito al periodo di osservazione (anno solare), l'Ente avrà la facoltà di risolvere il contratto con provvedimento amministrativo, disponendo la liquidazione ed il pagamento delle prestazioni rese e non contestate dall'Amministrazione, trattenendo la cauzione e l'importo delle penali applicate.

Si precisa, altresì, che in caso di risoluzione contrattuale, su richiesta esplicita dell'Ente, il Fornitore decaduto avrà l'obbligo di assicurare la continuità del Servizio alle medesime condizioni contrattuali con i medesimi livelli di servizio, fino a quando l'Ente non l'avrà assegnato ad altri.

La S.A., previo accertamento dell'esistenza e validità della motivazione, potrà disporre proroga dei termini riguardanti l'applicazione delle penali o una maggiore tolleranza riguardo alle soglie di applicazione. L'applicazione delle penali non pregiudicherà, in ogni caso, il diritto da parte dell'Amministrazione ad ottenere la prestazione secondo quanto previsto contrattualmente, fatto salvo il risarcimento del danno, compreso quello all'immagine.

La S.A. si riserva, inoltre, la facoltà di ordinare e di far eseguire le prestazioni necessarie per il regolare svolgimento dei servizi a spese dell'aggiudicatario.

La S.A., qualora rilevi un inadempimento, provvederà a darne tempestiva comunicazione a mezzo fax all'affidatario che potrà far pervenire eventuali osservazioni entro quarantotto (48) ore successive.

L'applicazione di tutte le penali di cui al presente articolo avverrà secondo la disciplina civilistica.

Nell'ambito di ciascun macro servizio sono riportati gli SLA e le relative penali:

### **Tabella 1 - SLA CONDUZIONE, GESTIONE E MANUTENZIONE APPLICATIVO**

<b>Parametro da rilevare</b>	<b>Limite</b>	<b>Penale</b>
Tempo di intervento per manutenzione correttiva	LE 1: 3h	500€ per ogni ora di ritardo; raddoppio della penale dopo la 3° ora di ritardo.
	LE 2: 6h	250€ per ogni ora di ritardo; raddoppio della penale dopo la 4° ora di ritardo.
	LE 3: 10h	125€ per ogni ora di ritardo; raddoppio della penale dopo la 6° ora di ritardo.
Interventi di manutenzione ordinaria, adeguativa ed evolutiva	Tempi concordati	1.000 € per ogni giorno di ritardo rispetto alla data, concordata. Raddoppio della penale dopo 10 gg. di ritardo.
Sviluppo nuovi moduli funzionali	6 mesi o periodo indicato nell'offerta tecnica se inferiore	2.000 € per ogni giorno di ritardo rispetto alla data prevista dall'offerta per ciascun modulo funzionale. Raddoppio della penale dopo 10 gg. di ritardo.

La misurazione viene effettuata nella finestra temporale di erogazione del servizio.

**Tabella 2 - SLA per LA GESTIONE DELL'ARCHIVIO REGIONALE DELLA TASSA**

<b>Parametro da rilevar</b>	<b>Limite</b>	<b>Penale</b>
Conduzione e manutenzione delle procedure proprie del database	Tempi concordati	1.000 € per ogni giorno di ritardo rispetto alla data prevista per la consegna della relazione sulle attività svolte. Raddoppio della penale oltre i 7 gg di ritardo.
Analisi dei dati e la bonifica degli stessi	Tempi concordati	1.000 € per ogni giorno di ritardo rispetto alla data prevista per la consegna della relazione sulle attività svolte. Raddoppio della penale oltre i 7 gg di ritardo.
Attività di supporto	Tempi concordati	1.000 € per ogni giorno di ritardo rispetto alla data prevista per la consegna della relazione sulle attività svolte. Raddoppio della penale oltre i 7 gg di ritardo.
Gestione del data base	Tempi concordati	500 € per ogni giorno di ritardo rispetto alla data prevista per la consegna della relazione sulle attività svolte. Raddoppio della penale oltre i 7 gg di ritardo.

La misurazione viene effettuata nella finestra temporale di erogazione del servizio.

**Tabella 3 - SLA per la GESTIONE COMUNICAZIONI**

<b>Parametro da rilevare</b>	<b>Limite</b>	<b>Penale</b>
------------------------------	---------------	---------------

Risposta via posta elettronica	2 giorni: 95% delle risposte	1.000 € per ogni giorno di ritardo; raddoppio della penale dopo il 3° giorno di ritardo. La penale è riferita al singolo giorno.
Ritardo nella postalizzazione delle comunicazioni	10 giorni dalla consegna del flusso	1000 euro per ogni giorno di ritardo.
Mancata normalizzazione degli indirizzi (con esclusione del mancato recapito)	5% flusso	Mancato rimborso delle spese di spedizione.
Utilizzo formato e/o modalità diversa nella stampa delle comunicazioni	0	Mancato rimborso delle spese di spedizione.
Ritardo nella rendicontazione esiti notifica, aggiornamento archivi e loro scannerizzazione, creazione archivi documentali	2 mesi	2.000 € per ogni settimana di ritardo rispetto alla data prevista per la consegna. Raddoppio della penale oltre le tre settimane di ritardo.
Ritardo nella ricerca dei nuovi indirizzi per le comunicazioni inesitate	Tempi concordati	1.000 € per ogni settimana di ritardo rispetto alla data prevista per la consegna. Raddoppio della penale oltre le tre settimane di ritardo.
Lavorazione memorie difensive postali/fax	3 mesi	1.000 € per ogni settimana di ritardo rispetto alla data prevista. Raddoppio della penale oltre le tre settimane di ritardo.
Ritardo nella rendicontazione dei questionari, creazione dell'archivio scannerizzato	2 mesi	1.000 € per ogni settimana di ritardo rispetto alla data prevista per la consegna. Raddoppio della penale oltre le tre settimane di ritardo.
Estrazione flussi comunicazioni e ruoli	20 giorni	1.000 € per ogni settimana di ritardo rispetto alla data prevista. Raddoppio della penale oltre le tre settimane di ritardo.
Riscossione grandi utenti	72 ore dalla richiesta	1.000 € per ogni giorno di ritardo; raddoppio della penale dopo il 3° giorno di ritardo.
Mancato rispetto del piano formativo	Tempi concordati	1.000 € per ogni settimana di ritardo rispetto alla data prevista per la consegna. Raddoppio della penale oltre le tre settimane di ritardo.

Gestione delle esenzioni.	1 mese dalla consegna	500 € per ogni giorno di ritardo per ogni flusso consegnato in ritardo.
---------------------------	-----------------------	---

**Tabella 4 - SLA per CALL CENTER – rilevazioni quadimestrali**

Parametro da rilevare	Limite	Penale
Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore.	entro 1 minuto nell' 80% dei casi	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione 1.000 €.
Numero di chiamate pervenute alla struttura di call center/help desk che non hanno trovato risposta	oltre il 5%	Per ogni punto percentuale di scostamento in aumento 1.000 €.
Tempi intercorrenti tra l'apertura del ticket per un cittadino e la chiusura del caso per le ipotesi di pronta risoluzione	entro 4 minuti nell'80% dei casi	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione 1.000 €.
Tempi intercorrenti tra l'apertura del ticket per un operatore e la chiusura del caso per le ipotesi di pronta risoluzione	entro 6 minuti nell'80%dei casi	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione 1.000 €.
Tempi intercorrenti tra l'apertura del ticket per un operatore e la chiusura del caso per le ipotesi diverse da quelle di pronta risoluzione	entro 4 h nel 50% dei casi	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione 1.000 €.
	entro 8 h nel 80% dei casi	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione 1.000 €.
	entro 24 h nel 90 % dei casi	Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione 1.000 €.

Le ipotesi di pronta risoluzione sono riferite ad interventi che non comportano modifiche nel data base.

**Tabella 5 - SLA per ASSISTENZA SPECIALISTICA**

Parametro da rilevare	Limite	Penale
Consegna attività	Tempi concordati	200 € per ogni giorno di ritardo rispetto alla data prevista. Raddoppio della penale oltre i tre giorni di ritardo.

I tempi riportati nelle tabelle degli SLA, ove non specificato, faranno riferimento alla finestra temporale di erogazione del servizio.

Con riferimento al numero di operatori offerti dall'affidatario per ciascun servizio, l'Amministrazione applicherà, per ogni unità assente una penale di Euro 1.000,00 (mille) al giorno. Nel caso in cui l'assenza dovesse protrarsi oltre il sesto giorno, senza sostituzione, sarà applicata una penale aggiuntiva di Euro 1.000,00 (mille) per ogni giorno di assenza. In caso di assenza di una sola unità per un solo giorno (considerando tutti i gruppi) non si applicherà alcuna penale, con un limite di 5 giorni all'anno.

In considerazione del fatto che anche le attività propedeutiche a quelle più operative sono comprese nell'appalto, sarà soggetto a penale anche il mancato rispetto delle date di riunioni ed incontri a cui l'affidatario sarà convocato. Per la mancata partecipazione ad incontri tra la S.A. e l'affidatario la penale è di euro 1.000; se all'incontro partecipa anche un ente terzo, la penale si triplica.

#### **ART. 24 - CAUZIONE**

A garanzia di tutti gli obblighi scaturenti dall'affidamento del servizio, l'aggiudicatario è tenuto a prestare, prima della stipulazione del relativo contratto, una garanzia fideiussoria nella misura, forme e con le modalità di cui all'art. 113 del codice. La cauzione deve avere validità per tutta la durata contrattuale.

In caso di violazione degli obblighi contrattuali contenuti nel presente capitolato, la S.A. effettuerà la rivalsa sulla cauzione previa semplice comunicazione scritta all'aggiudicatario.

In caso di diminuzione della cauzione, per rivalsa da parte della S.A. o per qualsiasi altra causa, l'aggiudicatario è tenuto a reintegrarla entro quindici giorni, senza obbligo di ingiunzione o diffida da parte della S.A., pena la risoluzione del contratto per inadempimento e fatto salvo il risarcimento dei danni.

Al termine dell'affidamento la cauzione sarà svincolata nei modi di legge e, comunque, entro centottanta giorni dalla data dell'ultimazione delle attività.

#### **ART. 25 - DIVIETO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

L'aggiudicataria non potrà sospendere forniture o servizi con sua decisione unilaterale, in nessun caso, nemmeno quando siano in atto controversie con la S.A.. La sospensione unilaterale da parte dell'aggiudicataria costituirà inadempienza contrattuale tale da motivare la risoluzione del contratto ex art. 1456 del c.c.. Resteranno a carico della stessa aggiudicataria tutti gli oneri e le conseguenze derivanti da tale risoluzione.

#### **ART. 26 - RESPONSABILITA', OBBLIGHI E PRINCIPI FONDAMENTALI DI GESTIONE**

L'affidatario si impegna a rispettare tutti gli obblighi derivanti da leggi, regolamenti, contratti collettivi ed integrativi aziendali in materia di rapporti di lavoro, in relazione a tutte le persone che esplicano attività a favore dello stesso, tanto in regime di dipendenza diretta quanto in forma saltuaria, di consulenza o di qualsivoglia altra natura ed assume ogni responsabilità per danni o infortuni che possono derivare a dette persone o essere cagionati da dette persone nell'esecuzione di ogni attività, direttamente o indirettamente, inerente alle prestazioni oggetto del presente appalto.

L'affidatario si impegna a mantenere indenne la S.A. in relazione ad ogni pretesa avanzata da terzi, direttamente o indirettamente, derivante dall'espletamento dei servizi o dai suoi risultati.

L'affidatario, nell'ambito della gestione della sicurezza di cui al D.lgs. n. 196/2003, ha l'obbligo di segnalare con tempestività qualsiasi tentativo di violazione della stessa. La modalità di segnalazione deve essere proporzionata alla sua gravità.

L'affidatario sarà direttamente responsabile sia civilmente sia penalmente di errori, omissioni, violazioni di normative, contabili e tributarie, commesse nell'esercizio delle attività oggetto di affidamento e per esse risponde l'eventuale risarcimento sia nei confronti dei terzi sia della S.A..

L'affidatario sarà ritenuto responsabile delle azioni e delle procedure adottate in corso di affidamento e non preventivamente concordate con la Regione.

Entro il termine di scadenza dell'affidamento, l'affidatario provvederà a definire le attività per le quali la scansione temporale naturale impone un differimento, fino al completo esaurimento delle stesse. A tale scopo la commissione paritetica procederà tempestivamente a definire le attività da completarsi.

Nei tre mesi precedenti la scadenza del contratto, l'affidatario provvederà ad istaurare i necessari rapporti con il soggetto subentrante e con la S.A. stessa, al fine di consentire al nuovo affidatario l'espletamento delle attività, senza soluzione di continuità. Al nuovo affidatario, in particolare dovranno essere consegnati:

- L'archivio regionale aggiornato secondo le procedure stabilite sino all'ultimo giorno di vigenza dell'affidamento.
- Gli archivi degli intermediari della riscossione aggiornati come stabilito al comma precedente.
- Le altre banche dati in possesso, costituite per la gestione del tributo.
- I codici sorgenti del software eventualmente sviluppato;
- Le eventuali convenzioni stipulate ai fini della gestione delle attività.
- Ogni altra utile informazione, documentazione, consulenza e assistenza ai fini dell'attività del nuovo affidatario, assicurando la piena ed incondizionata collaborazione al proseguimento dell'attività.

I trasferimenti e le consegne al nuovo affidatario dovranno avvenire alla presenza del Dirigente Regionale Responsabile del Contratto.

La corretta e tempestiva applicazione degli obblighi di cui ai precedenti commi è condizione per lo svincolo del deposito cauzionale definitivo.

## **ART. 27 - INCEDIBILITÀ DEI CREDITI**

I crediti derivanti dall'esecuzione del contratto non potranno essere ceduti a terzi, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1260, II comma, del codice civile.

I crediti non potranno formare oggetto di cessioni e di nessun atto di disposizione da parte del creditore, neanche a scopo di garanzia, né tanto meno possono essere incassati da soggetti diversi dal creditore che abbiano avuto investitura di un ruolo rappresentativo e/o gestorio, dal creditore stesso. A titolo esemplificativo e non esaustivo, sono esclusi, tra gli altri, i mandati ad esigere e le deleghe all'incasso.

La violazione di quanto appena disposto attribuirà il diritto alla S.A. di risolvere il rapporto contrattuale ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del c.c. con conseguente diritto al risarcimento dei danni.

## ART. 28 - CAUSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Salve le ipotesi di inadempimento delle obbligazioni contrattuali e di risoluzione, di cui all'art. 1453 del codice civile, la S.A. si potrà avvalere della facoltà di risoluzione automatica del contratto ai sensi dell'art. 1453 del codice civile, previa intimazione scritta all'aggiudicatario mediante lettera raccomandata A.R., nelle seguenti ipotesi:

1. perdita, dei requisiti prescritti nel Bando di Gara, nel Disciplinare di Gara e nel presente Capitolato, a seguito dell'aggiudicazione o durante l'esecuzione del contratto;
2. grave negligenza e frode nell'esecuzione degli obblighi contrattuali;
3. cessione dell'azienda, cessazione dell'attività, concordato preventivo, fallimento, atto di sequestro o di pignoramento a carico dell'aggiudicatario;
4. gravi e reiterate violazioni delle norme di legge, del presente capitolato e/o delle direttive fornite dalla S.A. imputabili per dolo o colpa grave all'aggiudicatario;
5. mancata costituzione o reintegrazione della cauzione;
6. irregolarità riferita al documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC);
7. manifesta incapacità dell'aggiudicatario ad adempiere anche ad una sola delle attività affidate;
8. accertamento di un uso improprio dell'archivio tributario, degli archivi degli intermediari della riscossione e degli altri dati in posti nella disponibilità/possesso dell'aggiudicatario in ragione dello svolgimento del servizio in questione;
9. mancata presa in carico del nuovo applicativo in materia di tasse auto frutto della partecipazione della S.A. al Progetto Icar –task ap 5. o altro eventuale applicativo gestionale che la S.A. intendesse utilizzare;
10. Mancata risoluzione dei problemi dopo reiterati richiami da parte della SA.;
11. In tutte le altre ipotesi previste dal presente Capitolato;

L'aggiudicatario disporrà di 5 gg. consecutivi della notifica per opporre le proprie controdeduzioni del caso.

Nel caso in cui l'aggiudicatario non invii le controdeduzioni o queste non siano accolte, la S.A. disporrà:

- La risoluzione del contratto.
- L'incameramento del deposito cauzionale definitivo prestato dall'aggiudicatario salvo l'ulteriore risarcimento dei danni.
- L'affidamento delle attività ad un nuovo aggiudicatario accollando gli eventuali maggiori oneri all'aggiudicatario inadempiente.

Resta fermo il principio che se uno o più servizi saranno temporaneamente interrotti per inadempienze dell'aggiudicatario, i corrispettivi periodici saranno decurtati in misura proporzionale.

Le cause di forza maggiore sollevano l'aggiudicatario da qualsiasi responsabilità per la mancata prestazione. Tuttavia in tale eventualità l'aggiudicatario si impegna a darne immediata notizia scritta al Responsabile Regionale non appena abbia conoscenza di tali eventi.

La risoluzione del contratto verrà disposta con atto del dirigente responsabile che verrà notificato immediatamente all'aggiudicatario.

#### **ART. 29 - ESECUZIONE IN DANNO**

In caso di fallimento dell'aggiudicatario o di grave inadempienza del medesimo l'Amministrazione si riserva di ricorrere alla procedura di cui all'art. 140 del codice.

#### **ART. 30 - RECESSO**

Ai sensi dell'art. 1373 e 1671 del codice civile, la S.A., potrà recedere in ogni momento dal contratto, previa comunicazione scritta, senza che l'aggiudicatario possa vantare diritti a compensi ulteriori, risarcimenti o indennizzi a qualsiasi titolo, fatti salvi quelli previsti dalle citate norme.

#### **ART. 31 - REVOCA**

La S.A. si riserva il diritto di revocare l'affidamento, in qualunque momento, qualora, per effetto di riforma generale del tributo, sua soppressione o trasformazione o comunque in tutti i casi in cui, per effetto di modifiche sostanziali nell'attuale regime normativo e gestionale, la S.A. ritenga l'affidamento non più rispondente all'interesse pubblico.

In tali casi all'aggiudicatario saranno corrisposte le prestazioni svolte e un rimborso (forfetario) commisurato agli investimenti dedicati e non ammortizzati nel periodo di esercizio dell'affidamento e dell'utile d'impresa, previsto nel periodo residuale di valenza dell'affidamento stesso, rispetto al momento della revoca.

Il rimborso non potrà, comunque, essere superiore al 10% dell'importo contrattuale residuale dell'affidamento.

#### **ART. 32 - SICUREZZA**

L'impresa sarà obbligata ad osservare scrupolosamente tutte le norme antinfortunistiche vigenti ed a farle osservare al proprio personale che, in conformità alle vigenti disposizioni di legge in materia (ex D.Lgs. 81/2008), doterà, tra le altre cose, di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni.

#### **ART. 33 - SPESE CONTRATTUALI**

Saranno a carico dell'affidatario tutte le spese di contratto ed a questo connesse e/o conseguenti, comprese quelle di copia, stampa, bollo e registrazione in caso d'uso, dovute secondo le vigenti norme in materia.

#### **ART. 34 - FORO COMPETENTE**

Per tutte le controversie attinenti all'interpretazione o all'esecuzione del contratto è stabilita la competenza esclusiva del Foro di Napoli. È esclusa la competenza arbitrale.

#### **ART. 35 - RINVIO**

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato e negli altri atti di gara, si rinvia alle vigenti norme comunitarie, nazionali e regionali in materia di forniture, nonché alle norme del codice civile in quanto applicabili.



**ISTANZA DI PARTECIPAZIONE**

**(modello B1)**

**Marca da bollo  
legale  
(€ 14,62)**

Alla Giunta Regionale della Campania  
Settore Provveditorato ed Economato  
Servizio Gare ed Appalti

Il sottoscritto \_\_\_\_\_, nato il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ dell'impresa \_\_\_\_\_ con sede in \_\_\_\_\_ con codice fiscale n. \_\_\_\_\_ con partita IVA n. \_\_\_\_\_ con la presente

**CHIEDE**

di partecipare alla gara "Proc. n. 818/10. Procedura aperta per l'affidamento dei servizi a supporto della gestione della tassa automobilistica regionale della Regione Campania"

Il sottoscritto, inoltre, ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i. consapevole delle sanzioni penali previste dall'articolo 76 del medesimo D.P.R. 445/2000 e s.m.i., per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate

**all'uopo DICHIARA**

1. di accettare, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nel bando di gara, nel disciplinare di gara e relativi allegati, nel capitolato speciale e relativi allegati, nonché in tutti i rimanenti elaborati regolanti il servizio approvati con D.D. del Settore Provveditorato ed Economato n. 107 del 24/03/2010 e con D.D. dell'A.G.C. 08 n. 13 del 10/03/2010;
2. di aver preso conoscenza e di aver tenuto conto nella formulazione dell'offerta delle condizioni contrattuali e di tutti gli oneri, compresi quelli relativi alle disposizioni in materia di sicurezza, di assicurazione, di condizioni di lavoro e di previdenza e assistenza in vigore nel luogo dove deve essere effettuato il servizio;
3. di avere nel complesso preso conoscenza della natura del servizio, di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata, che possono avere influito o influire sulla determinazione della propria offerta e di giudicare, pertanto, remunerativa l'offerta economica presentata;
4. di accettare, in caso di aggiudicazione in proprio favore, le eventuali variazioni delle prestazioni, in aumento o in diminuzione, da fornire per tutto il periodo contrattuale, senza che la società abbia a pretendere nulla;
5. di avere tenuto conto, nel formulare la propria offerta, di eventuali maggiorazioni per lievitazione dei prezzi che dovessero intervenire durante la fornitura, rinunciando fin d'ora a qualsiasi azione o eccezione in merito, fatte salve quelle previste da disposizioni normative in materia;
6. che le immagini presenti nel supporto magnetico allegato all'offerta tecnica rappresentano la riproduzione fedele dell'offerta tecnica inserita nella busta B.

DATA

FIRMA

\_\_\_\_\_

**N.B.**

- La firma deve essere autenticata nelle forme di legge o corredata da fotocopia di documento di identità del sottoscrittore.
- Nel caso di associazione temporanea o consorzio o GEIE l'istanza di partecipazione deve essere prodotta con le modalità stabilite dall'art. 12 del disciplinare di gara.
- Qualora l'istanza non sia in regola con l'imposta di bollo, la stessa sarà ricevibile, ma la S.A. segnalerà l'irregolarità all'Agenzia delle Entrate competente per territorio.



**SCHEDA IDENTIFICATIVA DELL'IMPRESA CONCORRENTE** **(modello B2)**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_, nato il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ dell'impresa

denominazione	
sede legale	
codice fiscale	
partita IVA	
telefono	
fax	
indirizzo e-mail	
(in caso di società cooperativa) Data e numero d'iscrizione all'Albo delle Società Cooperative	

ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i., consapevole delle sanzioni penali previste dall'articolo 76 del medesimo D.P.R. per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate e che la falsa o carente dichiarazione è causa di esclusione dalla procedura di gara

**DICHIARA:**

1. che i soggetti tenuti alle dichiarazioni di cui all'art. 38 comma 1, lettere b), c) ed m-ter) del del D.lgs 12.04.2006, n. 163 (titolare e direttore tecnico se si tratta di impresa individuale; socio e direttore tecnico, se si tratta di società in nome collettivo; soci accomandatari e direttore tecnico se si tratta di società in accomandita semplice; amministratori muniti di potere di rappresentanza e direttore tecnico se si tratta di altro tipo di società o consorzio) oltre al sottoscritto, sono i signori di seguito indicati con le relative cariche e dati identificativi:

cognome e nome	luogo e data di nascita	carica	residenza

2. che nel triennio antecedente la data di pubblicazione del bando di gara non vi sono soggetti cessati da cariche societarie

**oppure**

che i nominativi e le generalità dei soggetti cessati dalle cariche societarie indicati all'articolo 38, comma 1, lettera c), del D.lgs 12.04.2006, n. 163 nel triennio antecedente la data di pubblicazione del bando di gara di che trattasi, sono i seguenti

cognome e nome	luogo e data di nascita	carica	residenza

3. che il fatturato globale dell'impresa negli esercizi finanziari 2006, 2007 e 2008, al netto dell'IVA, risultante dalle dichiarazioni I.V.A, è stato pari ad € \_\_\_\_\_ (in cifre);
4. di aver prestato, nel triennio 2006, 2007 e 2008 i seguenti servizi analoghi a quello oggetto della presente gara:  
 ..... (precisare il tipo di servizio prestato);



..... (precisare il tipo di servizio prestato);  
..... (precisare il tipo di servizio prestato);

per un valore complessivo, al netto dell'IVA, almeno pari ad €. \_\_\_\_\_(in cifre), distintamente descritti nell'elenco di cui al punto 7 dell'art. 8 del disciplinare di gara;

5. che la sede di iscrizione INPS e il numero di matricola sono i seguenti:

matricola n. ....sede di ..... (via ....., tel....., fax.....)

matricola n. ....sede di ..... (via ....., tel....., fax.....)

*(in caso di iscrizione presso più sedi occorre indicarle tutte).*

6. che la sede di iscrizione INAIL e il numero di matricola sono i seguenti:

matricola n. ....sede di ..... (via ....., tel....., fax.....)

matricola n. ....sede di ..... (via ....., tel....., fax.....)

*(in caso di iscrizione presso più sedi occorre indicarle tutte).*

7. che l'Ufficio dell'Agenzia delle Entrate presso il quale si è iscritti è il seguente: \_\_\_\_\_(indicare l'indirizzo completo ed il recapito telefonico).

DATA

FIRMA

\_\_\_\_\_

**N.B.**

- La firma deve essere autenticata nelle forme di legge o corredata da fotocopia di documento di identità del sottoscrittore.
- Nel caso di associazione temporanea o consorzio o GEIE la dichiarazione deve essere prodotta da ogni impresa concorrente.



## DICHIARAZIONI DELL'IMPRESA CONCORRENTE

(modello B3)

Il sottoscritto \_\_\_\_\_, nato il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ dell'impresa \_\_\_\_\_

ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i., consapevole delle sanzioni penali previste dall'articolo 76 del medesimo D.P.R. per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate e che la falsa o carente dichiarazione è causa di esclusione dalla procedura di gara

### DICHIARA:

di non trovarsi, né in proprio né l'impresa rappresentata, in alcuna delle cause di esclusione dalla partecipazione alle procedure di affidamento di lavori, forniture e servizi pubblici e di stipula dei relativi contratti previste dall'articolo 38 del D.Lgs. n. 163/06. In particolare dichiara:

- a. che l'impresa rappresentata non si trova in stato di fallimento, di liquidazione coatta o di concordato preventivo e che non sono in corso procedimenti per la dichiarazione di una di tali situazioni;
- b. che nei propri confronti non è pendente procedimento per l'applicazione di una delle misure di prevenzione di cui all'articolo 3 della legge 27 dicembre 1956, n. 1423 o di una delle cause ostative previste dall'articolo 10 della legge 31 maggio 1965, n. 575;
- c. che nei propri confronti non è stata pronunciata sentenza di condanna passata in giudicato, o emesso decreto penale di condanna divenuto irrevocabile, oppure sentenza di applicazione della pena su richiesta, ai sensi dell'articolo 444 del codice di procedura penale, per reati gravi in danno dello Stato o della Comunità che incidono sulla moralità professionale (*nel caso occorre indicare tutte le sentenze di condanna passate in giudicato, i decreti penali di condanna divenuti irrevocabili e le sentenze di applicazione della pena su richiesta ai sensi dell'articolo 444 del codice di procedura penale subiti dal soggetto dichiarante, specificando l'autorità giudiziaria, la tipologia di pronuncia e gli estremi del provvedimento. Spetta alla S.A. il giudizio circa la gravità del reato e l'incidenza sulla moralità professionale*);
- d. di non aver violato il divieto di intestazione fiduciaria posto all'articolo 17 della Legge 19 marzo 1990 n. 55;
- e. di non aver commesso gravi infrazioni debitamente accertate alle norme in materia di sicurezza e a ogni altro obbligo derivante dai rapporti di lavoro, risultanti dai dati in possesso dell'Osservatorio;
- f. di non aver commesso grave negligenza o malafede nell'esecuzione delle prestazioni affidate dalla stazione appaltante e che non ha commesso un errore grave nell'esercizio dell'attività professionale;
- g. di non aver commesso violazioni, definitivamente accertate, rispetto agli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse, secondo la legislazione italiana o quella dello Stato in cui è stabilita;
- h. di non aver reso, nell'anno antecedente alla data di pubblicazione del bando, false dichiarazioni in merito ai requisiti e alle condizioni rilevanti per la partecipazione alle procedure di gara, risultanti dai dati in possesso dell'Osservatorio;
- i. di non aver commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, alle norme in materia di contributi previdenziali e assistenziali, secondo la legislazione italiana o dello Stato in cui è stabilita;
- l. la propria condizione di non assoggettabilità agli obblighi di assunzioni obbligatorie di cui alla legge n. 68/99 (nel caso di concorrente che occupa non più di 15 dipendenti oppure nel caso di concorrente che occupa da 15 a 35 dipendenti qualora non abbia effettuato nuove assunzioni dopo il 18 gennaio 2000)

#### *oppure, alternativamente*

la propria ottemperanza agli obblighi di assunzioni obbligatorie di cui alla legge n. 68/99 (nel caso di concorrente che occupa più di 35 dipendenti oppure nel caso di concorrente che occupa da 15 a 35 dipendenti che abbia effettuato una nuova assunzione dopo il 18 gennaio 2000);

- m. che nei propri confronti non è stata applicata la sanzione interdittiva di cui all'articolo 9, comma 2, lettera c), del decreto legislativo dell'8 giugno 2001 n. 231 o altra sanzione che comporta il divieto di contrarre con la pubblica amministrazione;
- n. di non essere stata vittima dei reati previsti e puniti dagli articoli 317 e 629 del codice penale aggravati ai sensi dell'articolo 7 del decreto-legge 13 maggio 1991, n. 152, convertito, con modificazioni, dalla legge 12 luglio 1991, n. 203;

#### *oppure, alternativamente*

di essere stata vittima dei reati previsti e puniti dagli articoli 317 e 629 del codice penale aggravati ai sensi dell'articolo 7 del decreto-legge 13 maggio 1991, n. 152, convertito, con modificazioni, dalla legge 12 luglio 1991, n. 203 e di aver denunciati i fatti all'Autorità giudiziaria, salvo i casi previsti dall'articolo 4, primo comma, della legge 24 novembre 1981, n. 689;



- o. che l'impresa rappresentata non si trova, rispetto ad un'altra impresa partecipante alla procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto;

**oppure, alternativamente**

che, pur trovandosi in una situazione di controllo di cui all'art. 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, con la/le impresa/e \_\_\_\_\_ (indicare denominazione, ragione sociale e sede) partecipante/i alla gara, l'offerta è stata autonomamente formulata in quanto non imputabile allo stesso centro decisionale;

**DICHIARA ALTRESÌ:**

- p. che all'interno della propria azienda vengono osservati gli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente;
- q. di avere nel complesso preso conoscenza della natura dell'appalto e di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa o eccettuata, che possono avere influito o influire sia sull'esecuzione del servizio, sia sulla determinazione dell'offerta e di giudicare, pertanto, remunerativa l'offerta economica presentata;
- r. di essere informato, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 13 del D.Lgs. 196/2003, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa, e autorizza tale trattamento;
- s. (in caso di Raggruppamento Temporaneo d'Imprese) di non essere in grado di soddisfare singolarmente tutti i requisiti economici e tecnici di partecipazione;

**oppure, alternativamente**

di essere in grado di soddisfare, singolarmente, tutti i requisiti economici e tecnici di partecipazione.

**SI IMPEGNA ALTRESÌ:**

- t. a comunicare ogni eventuale variazione intervenuta che dovesse intervenire negli organi societari;

DATA

FIRMA

\_\_\_\_\_

**N.B.**

- Alla presente dichiarazione vanno allegate:
  - le dichiarazioni di cui ai punti b, c ed n da parte dei soggetti eventualmente indicati al punto 1 della dichiarazione resa nell'all. B2 "Scheda identificativa dell'impresa concorrente" (titolare e direttore tecnico se si tratta di impresa individuale; socio e direttore tecnico, se si tratta di società in nome collettivo; soci accomandatari e direttore tecnico se si tratta di società in accomandita semplice; amministratori muniti di potere di rappresentanza e direttore tecnico se si tratta di altro tipo di società o consorzio).
  - le dichiarazioni di cui al punto c da parte dei soggetti eventualmente indicati al punto 2 della dichiarazione resa nell'all. B2 "Scheda identificativa dell'impresa concorrente" (soggetti cessati dalle cariche societarie nel triennio antecedente la data di pubblicazione del bando di gara). Tali dichiarazioni dei soggetti cessati da cariche possono essere rese anche dal legale rappresentante dell'impresa. In ogni caso vanno indicate le eventuali sentenze di condanna passate in giudicato, i decreti penali di condanna divenuti irrevocabili e le sentenze di applicazione della pena su richiesta ai sensi dell'art. 444 del codice di procedura penale specificando l'autorità giudiziaria, la tipologia di pronuncia e gli estremi del provvedimento. In presenza di condotta penalmente sanzionata il legale rappresentante dell'impresa concorrente dovrà indicare gli atti e le misure di completa dissociazione adottati dall'impresa, allegando la relativa documentazione probatoria.
- Le firme (comprese quelle delle dichiarazioni allegate) devono essere autenticate nelle forme di legge o corredate da fotocopie di documento di identità dei sottoscrittori.
- Nel caso di associazione temporanea o consorzio o GEIE la presente dichiarazione deve essere prodotta da ogni impresa concorrente.



**DICHIARAZIONI PROCOLLO DI LEGALITA'**

**(modello B4)**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_, nato il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_ dell'impresa \_\_\_\_\_:

ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i., consapevole delle sanzioni penali previste dall'articolo 76 del medesimo D.P.R. per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate e che la falsa o carente dichiarazione è causa di esclusione dalla procedura di gara:

a) dichiara di essere a conoscenza e si impegna a rispettare, in maniera integrale e incondizionata, senza eccezione, deroga o riserva alcuna, le clausole e le previsioni del "Protocollo di legalità in materia di appalti" sottoscritto in data 1 agosto 2007 tra la Prefettura di Napoli e la Regione Campania;

b) si impegna, in particolare, ad osservare e a rispettare le seguenti clausole, contenute nell'art. 8 del suddetto protocollo, ed in particolare:

b1) dichiara di essere a conoscenza di tutte le norme pattizie di cui al protocollo di legalità, sottoscritto nell'anno 2007 dalla stazione appaltante con la Prefettura di Napoli, che qui si intendono integralmente riportate e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti;

b2) si impegna a denunciare immediatamente alle Forze di Polizia o all'Autorità Giudiziaria ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione nei confronti dell'imprenditore, degli eventuali componenti la compagine sociale o dei rispettivi familiari (richiesta di tangenti, pressioni per indirizzare l'assunzione di personale o l'affidamento di lavorazioni, forniture o servizi a determinare imprese, danneggianti, furti di beni personali o di cantiere);

b3) si impegna a segnalare alla Prefettura l'avvenuta formalizzazione della denuncia di cui alla precedente clausola b2 e ciò al fine di consentire, nell'immediato, da parte dell'Autorità di pubblica sicurezza, l'attivazione di ogni conseguente iniziativa;

b4) dichiara di conoscere e di accettare la clausola espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del contratto, informazioni interdittive di cui all'art. 10 del DPR 252/98, ovvero la sussistenza di ipotesi di collegamento formale e/o sostanziale o di accordi con altre imprese partecipanti alle procedure concorsuali d'interesse. Qualora il contratto sia stato stipulato nelle more dell'acquisizione delle informazioni del prefetto, sarà applicato a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 10% del valore del contratto ovvero, qualora lo stesso non sia determinato o determinabile, una penale pari al valore delle prestazioni al momento eseguite; le predette penali saranno applicate mediante automatica detrazione, da parte della stazione appaltante, del relativo importo dalle somme dovute all'impresa in relazione alla prima erogazione utile;

b5) dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto, in caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale;

b6) dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto, nonché l'applicazione di una penale, a titolo di liquidazione dei danni - salvo comunque il maggior danno - nella misura del 10% del valore del contratto o, quando lo stesso non sia determinato o determinabile, delle prestazioni al momento eseguite, qualora venga effettuata una movimentazione finanziaria (in entrata o in uscita) senza avvalersi degli intermediari di cui al decreto - legge n. 143/1991;

b7) dichiara di conoscere ed accettare l'obbligo di effettuare gli incassi e i pagamenti, di importo superiore ai tremila euro, relativi al contratto di cui alla presente procedura di gara attraverso conti dedicati accesi presso un intermediario bancario ed esclusivamente tramite bonifico bancario; in caso di violazione di tale obbligo, senza giustificato motivo, la stazione appaltante applicherà una penale nella misura del 10% del valore di ogni singola movimentazione finanziaria cui la violazione si riferisce, detraendo automaticamente l'importo dalle somme dovute in relazione alla prima erogazione utile.

DATA

FIRMA

\_\_\_\_\_

N.B.

- La firma deve essere autenticata nelle forme di legge o corredata da fotocopia di documento di identità del sottoscrittore.
- Nel caso di associazione temporanea o consorzio o GEIE la presente dichiarazione deve essere prodotta da ogni impresa concorrente.