

Equitalia Sud SpA

Lungotevere Flaminio, 18 - 00196 Roma
Tel. 06.95950271 Fax 06.95940453



Equitalia

Direzione Generale

CAPITOLATO TECNICO

**Servizio di fornitura di uno specifico software per la gestione integrale delle
sanzioni amministrative**

Equitalia Sud SpA

Agente della riscossione per le province di Avellino, Bari, Barletta-Andria-Trani, Benevento, Brindisi, Campobasso, Caserta, Calanzano, Cosenza, Crotone, Foggia, Frosinone, Isernia, Latina, Lecce, Napoli, Reggio Calabria, Rieti, Roma, Salerno, Taranto, Vibo Valentia, Viterbo

Sede legale Lungotevere Flaminio, 18 - 00196 Roma

Capitale Sociale € 10.000.000,00 interamente versato. Iscrizione al registro delle imprese di Roma, C.F. e P. IVA 11210661002

Direzione e coordinamento di Equitalia SpA socio unico - www.gruppoequitalia.it

SOMMARIO

SOMMARIO.....	2
ART. 1 - PREMESSA	3
ART. 2 - FORNITORE	3
ART. 3 - OGGETTO DELL'APPALTO	3
ART. 4 - DURATA.....	4
ART. 5 - VALORE DELL'APPALTO E CORRISPETTIVI	4
ART. 6 - ATTIVITA' PROPEDEUTICHE ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO / FORNITURA SOFTWARE SPECIALISTICO / COSTITUZIONE BANCA DATI	5
ART. 7 - MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....	10
ART. 8 ASSISTENZA - HELP DESK.....	12
ART. 9 FORMAZIONE UTENTI.....	13
ART. 10 - MODALITA' TECNICHE ED INFORMATICHE.....	13
ART. 11 - CONDUZIONE DELLE ATTIVITA'/SERVIZI.....	14
ART. 12 - MATERIALI E LUOGHI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	14
ART. 13 - SPESE A CARICO DEL FORNITORE AGGIUDICATARIO	14
ART. 14 - RESPONSABILE DEL SERVIZIO.....	15
ART. 15 - STIMA DEI VOLUMI	15
ART. 16 - OBBLIGAZIONI SPECIFICHE DEL FORNITORE.....	15
ART. 17 - LIVELLI DI SERVIZIO	15
ART. 18 - PENALI.....	20
ART. 19 - MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI.....	22



ART. 1 – PREMESSA

Il presente documento descrive condizioni, modalità di svolgimento e termini di esecuzione della fornitura del servizio di gestione integrale delle sanzioni amministrative dal momento successivo all'irrogazione (attività esclusa) fino alla generazione della minuta di ruolo (attività compresa) ovvero la fornitura del relativo software gestionale ed il supporto necessario alla gestione secondo quanto meglio specificato all'art. 3.

Nel corpo del presente capitolato, con il termine:

"Fornitore" si intende l'operatore economico selezionato nell'ambito della procedura di gara;

"Stazione Appaltante" si intende Equitalia Sud SpA;

"Giorni lavorativi" si intendono tutti i giorni esclusi sabato, domenica e festivi.

ART. 2 – FORNITORE

Il Fornitore dovrà essere in possesso di tutte le autorizzazioni di legge previste dalla normativa vigente per l'esecuzione dei servizi oggetto del contratto, per tutta la durata dello stesso. Il venir meno di tali autorizzazioni determinerà la risoluzione del contratto.

Il Fornitore, per tutta la durata del contratto, dovrà mantenere le attrezzature e le dotazioni previste dai provvedimenti autorizzatori rilasciati dalle Autorità competenti, nonché dal presente Capitolato.

ART. 3 – OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto dell'appalto è la fornitura di uno specifico software per la gestione integrale delle sanzioni amministrative e la relativa attività di supporto, di personalizzazione e di formazione all'utilizzo dello stesso da parte del personale della Stazione Appaltante, dei suoi clienti e di tutti coloro che utilizzeranno detto software.

Il Fornitore dovrà svolgere in particolare le seguenti attività:

- attività di acquisizione a mezzo collegamento FTP, dei dati propedeutici alla formazione della banca dati;
- attività di normalizzazione dei dati inseriti ed eventuale attribuzione dello stato di stand-by;
- attività di generazione e invio flusso dati per visure veicoli ACI/PRA mediante collegamento fornito dalla Stazione Appaltante o dai suoi clienti e successiva attività di normalizzazione dei dati acquisiti ed eventuale attribuzione dello stato di stand-by;



- attività di scambio file per parifica nominativi ed indirizzi;
- attività di generazione e gestione della postalizzazione delle ordinanze/ingiunzioni e successiva gestione dell'esito della notifica;
- attività di generazione e gestione della postalizzazione delle lettere di sollecito e successiva gestione dell'esito della notifica;
- attività di generazione del ruolo/ingiunzione fiscale con tracciato record CNC 290;
- attività di verifica distinte postali (normalizzazione e controlli) mediante ripulitura, correzione e sistemazione dei dati;
- attività di conferma, produzione e invio di un flusso dati, mediante specifica Posta Elettronica Certificata (PEC), a chiusura di ogni singola lavorazione;
- attività di assistenza a Equitalia Sud SpA ed ai suoi clienti per supervisionare, coordinare e monitorare l'intero processo operativo;
- attività di disposizione di adeguata reportistica legata al monitoraggio dell'attività svolta, così come meglio specificato nei paragrafi successivi;
- attività di specifiche sedute di formazione per gli utenti del sistema.

Le comunicazioni tra le parti di carattere operativo dovranno sempre avvenire tramite l'utilizzo alternativo di telefax o Posta Elettronica Certificata (PEC); in quest'ultimo caso i documenti dovranno essere firmati anche elettronicamente nel rispetto della relativa normativa. Dette comunicazioni dovranno avvenire tra le strutture operative della Stazione Appaltante e del Fornitore aggiudicatario specificatamente preposte allo scopo che pertanto dovranno essere formalmente comunicate unitamente ai relativi recapiti telefonici, telefax e Posta Elettronica Certificata (PEC).

ART. 4 – DURATA

Il servizio avrà durata 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto. Resta naturalmente inteso che il presente contratto cesserà di avere efficacia qualora, prima della decorrenza del predetto termine, sia raggiunto il valore massimo di cui al successivo punto nella misura determinatasi in ragione del ribasso offerto sul prezzo unitario posto a base di procedura.

ART. 5 – VALORE DELL'APPALTO E CORRISPETTIVI

Al Fornitore, per le attività di cui al presente capitolato, spetterà un compenso per singolo atto gestito determinato applicando al prezzo unitario posto a base d'asta il ribasso offerto.

Sulla base della stima delle necessità nell'arco della durata dell'affidamento da parte della Stazione Appaltante - definite in numero 77.000 atti (vedi art 15 "stima dei volumi") l'appalto è complessivamente stimato in circa € 170.000,00 (euro centosettantamila/00), oltre IVA ed altri oneri di legge se dovuti,



detto valore complessivo non vincola in alcun modo Equitalia Sud SpA alla richiesta di prestazioni minime determinate, non comportando, quindi, il diritto del Fornitore al riconoscimento di un corrispettivo minimo garantito.

Il corrispettivo contrattuale è accettato dal Fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, a suo esclusivo rischio, ed è pertanto invariabile ed indipendente da qualsiasi imprevisto od eventualità.

Il prezzo offerto ricomprende e compensa qualsiasi attività, prestazione e/o onere occorrente per l'esecuzione a perfetta regola d'arte di tutte le prestazioni, nessuna esclusa, oggetto del presente appalto.

Si precisa, inoltre, che con la stipula del suddetto contratto, l'aggiudicatario è obbligato ad eseguire gli ordinativi di esecuzione emessi da Equitalia Sud SpA ed è pertanto obbligato ad erogare le prestazioni oggetto dei predetti ordini esecutivi.

Il Fornitore aggiudicatario verrà determinato secondo il criterio del prezzo più basso ex art. 82 del d.lgs. 163/06 e s.m.i..

Gli oneri di sicurezza da interferenza, non soggetti a ribasso, sono stati quantificati dalla Stazione Appaltante pari ad Euro 0,00 (euro zero/00).

ART. 6 – ATTIVITA' PROPEDEUTICHE ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO / FORNITURA SOFTWARE SPECIALISTICO / COSTITUZIONE BANCA DATI

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione, **entro 30 (trenta) giorni lavorativi** a partire dalla data di sottoscrizione del Contratto, il software specialistico ed il Server dedicato presso il quale dovranno risiedere:

- applicativo gestionale software;
- tutti i dati relativi agli atti già gestiti che dovranno essere migrati dal software attualmente in uso presso la Stazione Appaltante e/o i propri clienti e quelli che verranno caricati nel corso di durata del contratto;
- tutte le immagini relative agli atti già gestiti che dovranno essere migrate dal software attualmente in uso presso la Stazione Appaltante e/o i propri clienti e quelle che verranno caricate nel corso di durata del contratto.

Il Server dedicato dovrà essere allocato presso la web farm del Fornitore.

Le immagini ed i dati relativi alle gestioni precedenti dovranno essere migrate **entro 30 (trenta) giorni lavorativi** dalla data in cui l'applicativo gestionale verrà reso disponibile alla Stazione Appaltante e dovranno essere consultabili mediante semplice interrogazione del numero di verbale e/o dell'identificativo atto e/o del numero di targa e/o del nome e cognome del trasgressore e/o della data del verbale e/o del numero di RAG e/o di ogni altro dato correlato al verbale.

La banca dati, di proprietà della Stazione Appaltante – i cui dati non potranno essere utilizzati dal Fornitore per attività diverse da quelle oggetto del presente capitolato – e sulla quale dovranno essere gestiti solo i dati trattati per conto di Equitalia Sud Spa, dovrà essere integralmente consegnata alla Stazione Appaltante al termine della durata del Contratto o in ogni caso di cessazione del rapporto contrattuale.

Detto sistema informativo dovrà essere idoneo a gestire il servizio oggetto del presente documento tenendo conto dei tracciati record che saranno concordati in fase

di start-up. Il sistema informatico, che dovrà essere tenuto a costante disposizione della Stazione Appaltante, dovrà, inoltre, essere consultabile via web e consentire di evidenziare in ogni momento, anche tramite la fornitura di specifici elaborati, la situazione sintetica ed analitica delle lavorazioni.

Il server, predisposto nella web farm, dovrà prevedere le seguenti caratteristiche minime:

➤ Hardware:

- Doppio processore (12x core 2.13 GHz)
- 16x GB RAM
- 4x Hard Disk 146 GB 2,5" Hot Swap - RAID 5
- 2x Alimentatore HotSwap
- controller RAID 0,1,5,1+0 hardware, 256 MB battery cache
- Firewall: Zyxel Zywall 2/Zywall 2 Plus
- Banda: 10 Mb garantita al 100%

➤ Software:

- Sistema operativo: Linux redHat
- Modalità di erogazione: ASP (Application Service Providing)
- Web Server: Apache con supporto PHP
- Data Base: MYSQL o Oracle 9i

➤ Strumenti:

- Tools: UXP Framework enterprise edition

L'accesso al sistema dovrà essere garantito da sistemi di sicurezza logici e fisici che prevedono la crittazione dei dati e l'utilizzo di credenziali formali per ciascuno degli utilizzatori.

La rete di Front End del Data Center dovrà essere connessa ad Internet tramite un firewall, in configurazione HA - High Availability, che rende visibili a tutti solo le porte relative ai servizi pubblici; tutte le altre porte dovranno essere chiuse ed interdette.

Tra Internet ed il Firewall, inoltre, dovrà essere previsto un dispositivo di Intrusion Detection.

La sicurezza delle informazioni trasmesse dovrà essere assicurata dal protocollo di comunicazione sicura SSL versione 3.0.

Le Funzionalità minime del software devono essere le seguenti:

- Gestione tabelle di base - Comprende le funzionalità necessarie alla gestione delle tabelle di base per la definizione dei parametri iniziali. Sono previste:
 - Scheda anagrafica ente
 - Anagrafica del personale del cliente con gestione di qualifiche, squadre e Aziende esterne
 - Anagrafica delle violazioni possibili
 - Tabella causali archiviazione sanzioni
 - Tabella tipologie incassi multicanale
 - Tabella parametri generali di notifica



- Tabella parametri generali di incasso e calcolo scadenze
 - Tabella parametri generali di codifica
-
- Ricerca avanzata sanzioni - Consente la ricerca delle sanzioni per riferimenti singoli o multipli. Prevede numerosi parametri di ricerca per meglio individuare le sanzioni quali numero, data, luogo, matricola, violazione, condizione, causale di archiviazione, ecc.
 - Scheda sanzione - E' la funzionalità di consultazione degli elementi di una sanzione e degli eventi ad essa correlati. Consente di visualizzare in un'unica e comoda schermata tutte le informazioni relative alla sanzione e alle "lavorazioni" effettuate. Consente inoltre la visualizzazione dell'immagine elettronica della sanzione proveniente da scanner e/o penna digitale.
 - Gestione pagamenti multicanale - Consente la registrazione di pagamenti multicanale. Per le funzionalità previste, quali il calcolo delle somme dovute, la verifica della posizione, il controllo degli eventi della sanzione e la stampa della ricevuta costituisce un vero e proprio sportello informativo e di cassa. La procedura consente la registrazione di pagamenti in modalità temporanea ovvero, anche a fronte di sanzioni non ancora inserite a DB.
 - Gestione contenzioso e ricorsi - Consente la registrazione e la gestione delle pratiche relative ad eventuale contenzioso tra il sanzionato e il Cliente. Prevede la registrazione del ricorso con tutti gli elementi necessari alla definizione della pratica. Provvede inoltre, se necessario, il blocco delle ingiunzioni per le sanzioni oggetto di ricorso.
 - Gestione archiviazione sanzioni - Consente, agli utenti autorizzati, l'archiviazione delle sanzioni con indicazione di data e causale di motivazione dell'archiviazione. Le causali possibili sono definite direttamente dal Cliente.
 - Gestione export - Prevede la generazione di flusso dati per alimentare un eventuale DB esterno in gestione al cliente. La procedura provvederà alla generazione di un file secondo specifiche da concordare.
 - Gestione utenti abilitati e permessi
 - Gestione del data entry da eventuali dispositivi digitali - Consente l'interpretazione dei flussi XML prodotti da dispositivi digitali per il rilevamento delle contravvenzioni. I dati caricati sono inseriti in DB di pre-produzione pronti ad essere normalizzati e trasferiti nel DB di produzione previa verifica automatica della validità dei dati.
 - Gestione del data entry da accertamento cartaceo predigitalizzato - Consente il data entry dei dati relativi a sanzioni provenienti da supporti cartacei. I dati caricati sono inseriti in DB di pre-produzione pronti ad essere normalizzati e trasferiti nel DB di produzione previa verifica automatica della validità dei dati.
 - Normalizzazione sanzioni - Consente il trasferimento dall'ambiente di pre-produzione all'ambiente di produzione delle sanzioni implementando strumenti di verifica di coerenza e validità dei dati inseriti.
 - Gestione export Postel per Postalizzazione - Consente la creazione dei flussi dati necessari alla produzione delle lettere di cortesia/notifiche da consegnare a



Postel per la spedizione. La procedura sarà allineata ai tracciati record attualmente previsti da Postel.

- Gestione ricorsi da sanzionati - Consente la registrazione e la gestione delle pratiche relative ad eventuale contenzioso tra il sanzionato e il Cliente. Prevede la registrazione del ricorso con tutti gli elementi necessari alla definizione della pratica. Provvede inoltre se necessario al blocco delle ingiunzioni per le sanzioni oggetto di ricorso.
- Gestione rendicontazione pagamenti multicanale - Consente la registrazione di pagamenti multicanale. Per le funzionalità previste quali calcolo somme dovute, verifica posizione ed eventi sanzione e stampa ricevuta costituisce un vero e proprio sportello informativo e di cassa.
- Gestione ordinanze di Ingiunzione - gestisce le ordinanze di Ingiunzione nei loro aspetti di generazione, notifica e rendicontazione.
- Gestione export - Prevede la generazione di flusso dati per alimentare l'eventuale DB in gestione al cliente. La procedura provvederà alla generazione di un file secondo specifiche da concordare.
- Gestione sanzioni accessorie - Prevede, secondo specifiche da verificare e concordare, la gestione delle sanzioni accessorie eventualmente correlate alla sanzione violata.
- Patente a Punti – prevede la gestione delle incombenze relative alla patente a punti quali:
 - Gestione Punti Patente per Articolo
 - Gestione Invito a Presentare Dati Trasgressore
 - Gestione Scadenze Termini per Segnalazione Dati
 - Generazione Elenco Verbali da Segnalare
 - Predisposizione Flussi Dati per Ministero dei Trasporti
- Reportistica - Prevede numerose stampe per l'analisi analitica e riepilogativa dei dati inseriti. Le stampe sono attivate attraverso un apposito catalogo stampe e sono prodotte in formato PDF. Tra le stampe principali ne sono elencate le più significative:
 - Registro Carico di magazzino con dettaglio articoli
 - Dettaglio blocchetti caricati
 - Elenco blocchetti consegnati per Matricola operatore
 - Elenco Verbali riconsegnati per Matricola Operatore
 - Elenco Verbali mancanti per Matricola Operatore
 - Elenco discarichi effettuati per Matricola Operatore
 - Elenco Verbali Ritirati con dettaglio per tipologia di Verbale
 - Elenco Flussi dati caricati
 - Elenco Verbali inseriti per Operatore
 - Elenco Verbali in Stand-By



- Elenco Verbali per tipologia, intervallo di date, matricola accertatore, via, categoria veicolo
- Elenco richieste ACI/MCTC – DTTSis
- Elenco risposte ACI/MCTC – DTTSis
- Elenco targhe non trovate
- Elenco incongruenze dati rilevati
- Elenco verbali da notificare
- Distinte per Messi Notificatori
- Distinte per Poste Italiane
- Elenco notifiche inserite per Operatore
- Elenco cambi di residenza registrati
- Elenco cambi di proprietà registrati
- Registro degli atti protocollati
- Elenco degli atti per status
- Elenco degli atti per causale di archiviazione
- Elenco degli atti per tipologia, norma, articolo, comma, località, fascia oraria, matricola dell'accertatore, etc.
- Elenco degli atti inseriti, notificati, pagati, oggetto di ricorso, emessi a ruolo
- Elenco accertamenti fuori termine utile per notifica
- Elenco accertamenti notificati oltre termini
- Registro ricorsi
- Registro ordinanze
- Elenco pratiche da evadere
- Scadenziario delle pratiche
- Quadratura di cassa giornaliera
- Quadratura di cassa periodica
- Riepilogo incassi per capitolo contabile
- Elenco incassi provvisori
- Elenco incassi incongruenti
- Stampa del ruolo
- Riepilogo contabile ruoli
- Contabilità generale ruoli
- Elenchi discarichi
- Elenco sanzioni Accessorie
- Distribuzione verbali per tipologia.
- Distribuzione verbali per vigile.
- Distribuzione verbali per norma, articolo, comma.



- Distribuzione verbali per fascia oraria.
- Distribuzione verbali per mese.
- Distribuzione verbali per via e fascia oraria.
- Distribuzione verbali per categoria veicolo.
- Pivot verbali per 2 o più parametri precedenti.
- Pivot incassi per norma, articolo, comma, tipologia incasso, capitolo contabile.
- Pivot Ruoli per anno, tipo verbale, norma, articolo, comma, distribuzione geografica, discarico.
- Prospetto tempi medi di inserimento dati verbale.
- Prospetto tempi medi di notifica verbale.
- Prospetto tempi medi di risposta autorità competente.
- Prospetto tempi medi di saldo del verbale.

L'intero sistema gestionale dovrà essere predisposto con interfaccia grafica estremamente user-friendly, che riprende le icone e i comandi comuni alle applicazioni più note.

ART. 7 – MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

7.1 ACQUISIZIONE/RISCONTRO DEI CARICHI AFFIDATI

Preliminarmente, ed in seguito costantemente nel tempo, la Stazione Appaltante provvederà a trasferire, a mezzo collegamento FTP, le informazioni da lavorare.

In fase di start-up può essere prevista, in luogo del collegamento FTP, una modalità di invio ad hoc dello storico dei flussi (es. fornitura dvd, PEC etc.).

Il Fornitore, con cadenza giornaliera, dovrà verificare la presenza di nuovi flussi confermandone la ricezione, **entro il primo giorno lavorativo successivo alla trasmissione da parte della Stazione Appaltante**, mediante l'invio di specifico messaggio di conferma tramite Posta Elettronica Certificata (PEC); nel messaggio di conferma dovranno essere indicati gli estremi del flusso e la quantità dei record acquisiti.

7.2 LAVORAZIONE DEI CARICHI AFFIDATI

Una volta riscontrati i flussi, il Fornitore dovrà procedere, **entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla data di conferma della ricezione**, alla completa lavorazione e alla fruibilità mediante collegamento on-line, in modalità internet ad accesso protetto con profili che dovranno essere concordati tra le parti, dei dati da parte della Stazione Appaltante.

Si riporta di seguito l'iter operativo dell'attività richiesta:

1. **entro 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla comunicazione della presa in carico del flusso**, il Fornitore provvederà a generare ed a trasmettere, mediante il relativo collegamento messo a disposizione dalla Stazione Appaltante o dai suoi clienti, un nuovo flusso per le visure all'ACI/PRA e/o per le necessarie attività di normalizzazione dei dati acquisiti con l'eventuale sistemazione e/o eliminazione della ridondanza e del rischio di incoerenza del database nonché all'attribuzione dello stato di stand by per i casi in cui non risulti possibile procedere alla predetta attività.
Il Fornitore dovrà, in quest'ultimo caso, segnalare tempestivamente alla Stazione Appaltante l'anomalia tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) inviando comunicazione con il numero di atti in stand by.
Sarà cura della Stazione Appaltante e/o dei clienti provvedere a sbloccare le posizioni in stand by ed inviare comunicazione al Fornitore, secondo le consuete modalità di trasferimento.
In tale evenienza, al predetto termine di lavorazione (3 giorni lavorativi successivi alla comunicazione della presa in carico del flusso), andrà aggiunta la differenza dei giorni intercorsi tra la data di trasmissione da parte della Stazione Appaltante dei dati mancanti e/o della conferma dei documenti da scartare e la data della segnalazione inviata dal Fornitore.
2. **entro 2 (due) giorni lavorativi dal termine previsto al punto 1**, dovrà essere creato e trasmesso a mezzo collegamento FTP alla Stazione Appaltante o ai clienti della stessa un file in tracciato txt con tutti i dati anagrafici del contravventore affinché si possa procedere alla relativa parifica dei nominativi e dei relativi indirizzi;
3. **entro 20 (venti) giorni lavorativi successivi la comunicazione della presa in carico del flusso** il Fornitore dovrà procedere, per le sanzioni elevate e non pagate nei termini previsti dalla vigente normativa, alla creazione delle lettere di ordinanze/ingiunzioni in formato pdf per la successiva stampa e notifica al contravventore; dovrà, inoltre, essere gestito l'esito della notifica trasmesso mediante apposito tracciato in formato txt;
4. **entro 5 (cinque) giorni lavorativi successivi la richiesta da parte della Stazione Appaltante e/o dei suoi clienti** il Fornitore dovrà procedere alla creazione, in formato pdf, di lettere di sollecito per le ordinanze/ingiunzioni non pagate o non impugnate nei termini previsti dalla vigente normativa; dovrà, inoltre, essere gestito l'esito della notifica del sollecito trasmesso mediante apposito tracciato in formato txt;
5. **entro 30 (trenta) giorni lavorativi successivi la richiesta da parte della Stazione Appaltante** dovrà essere generato e trasmesso un flusso txt denominato tracciato 290 (tracciato lungo 290 byte, impiegato da Equitalia Servizi SpA per la formazione dei ruoli) del ruolo/ingiunzione fiscale per tutti i contravventori che non abbiano proceduto al pagamento di quanto dovuto o opposto ricorso nei termini previsti, per la successiva fase di riscossione coattiva con le modalità previste dalla vigente normativa;



6. **entro 3 (tre) giorni lavorativi dal termine previsto al punto 3 e al punto 4** il Fornitore provvederà all'attività di verifica delle distinte postali predisposte mediante ripulitura, correzione e sistemazione dei dati al fine di eliminare il rischio di errore di consegna. L'attività è da effettuarsi sui codici di avviamento postale, sugli indirizzi delle località e su ogni altro elemento utile ai fini della corretta consegna al destinatario; **entro 1 (un) giorno lavorativo dall'attività di verifica** il fornitore invierà la scansione in formato pdf delle suindicate distinte a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) alla Stazione Appaltante.

Completate le operazioni di lavorazione appena descritte, il Fornitore **entro il giorno lavorativo successivo al completamento di ogni singola operazione**, dovrà predisporre l'invio del flusso dati prodotto, a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC), all'indirizzo di posta elettronica concordato preventivamente.

ART. 8 ASSISTENZA – HELP DESK

Il Fornitore **a decorrere dalla sottoscrizione del contratto**, dovrà attivare e rendere operativo un servizio di assistenza specialistica, operante per tutta la durata dell'affidamento, necessaria per supervisionare, coordinare e monitorare l'intero processo operativo in collaborazione con Equitalia Sud SpA e gli Enti clienti della stessa fruitori del servizio, mettendo a disposizione un numero telefonico, un numero telefax e un indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC). I predetti numeri dovranno essere indicati nella documentazione propedeutica alla stipula del contratto.

Il servizio dovrà essere prestato mediante uno specialista di prodotto, dipendente del Fornitore e nominato dallo stesso, che deve essere reperibile ad un numero telefonico dedicato che dovrà essere attivo **tutti i giorni lavorativi dell'anno dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30**.

L'assistenza e il supporto dovranno consentire ad Equitalia Sud SpA di:

- a) richiedere informazioni sui servizi compresi nell'appalto;
- b) inoltrare eventuali richiami.

Inoltre, dovrà essere garantito **dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 alle ore 16,30** un servizio di help desk tramite:

- richiesta di supporto con un sistema di messaggistica interna, integrata nell'applicativo, per consentire agli utenti di comunicare con gli operatori ed ottenere risposte on-line;
- richiesta di intervento di operatore help desk qualificato che guiderà l'utente nella risoluzione di problemi o in caso di difficoltà operative.

La risoluzione delle problematiche deve essere evasa al massimo **entro 2 (due) giorni lavorativi successivi alla richiesta**.

Il Fornitore deve, inoltre, impegnarsi ad effettuare, **entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta da parte della Stazione Appaltante**, senza alcun costo aggiuntivo, eventuali modifiche per aggiornare l'applicativo a seguito di nuove norme e/o sopravvenute esigenze della stazione appaltante stessa o dei suoi Enti clienti.

ART. 9 FORMAZIONE UTENTI

Il Fornitore dovrà prevedere un pacchetto di almeno 4 (quattro) giorni di formazione suddiviso in due sessioni da utilizzare nell'arco del primo anno per i dipendenti di Equitalia Sud SpA e per ogni nuovo cliente che dovrà utilizzare l'applicativo.

L'erogazione delle sessioni formative sarà erogata a cura del fornitore **entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta della Stazione Appaltante**.

L'attività di formazione sarà richiesta al Fornitore mediante posta elettronica certificata (PEC).

Con lo stesso mezzo il fornitore dovrà dichiarare la propria disponibilità per le date e le sedi richieste dalla Stazione Appaltante.

ART. 10 – MODALITA' TECNICHE ED INFORMATICHE

Nel termine previsto dall'art. 6, il Fornitore dovrà dare comunicazione tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) ad Equitalia Sud SpA della disponibilità ad eseguire le verifiche sul corretto funzionamento di quanto predisposto, comunicando la password provvisoria di accesso.

A seguito della predetta comunicazione, nella data comunicata da Equitalia Sud SpA, verranno svolte, in contraddittorio, le attività di verifica, volte ad accertare la corretta gestione dei dati e della reportistica, nel rispetto di quanto previsto dal presente capitolato.

Qualora la verifica dia esito negativo, troverà applicazione quanto previsto dal successivo comma, fatta salva l'ipotesi in cui Equitalia Sud SpA, a suo insindacabile giudizio, tenuto anche conto delle non conformità riscontrate, conceda al concorrente selezionato un termine entro il quale procedere ad un'ulteriore verifica.

Resta inteso che qualora, per cause imputabili al Fornitore, Equitalia Sud SpA non potesse procedere all'attività di verifica nei termini di cui sopra, ovvero qualora la verifica dia esito negativo, Equitalia Sud SpA provvederà a dichiarare la caducazione del provvedimento di aggiudicazione e ad escutere la cauzione provvisoria, secondo quanto previsto nella documentazione di gara.

La reportistica fornita dal sistema gestionale dovrà essere prodotta in modalità compatibile con l'utilizzo dei sistemi applicativi e di rete della Stazione Appaltante (standard "pdf" ed "Excel").

I dati presenti sul sistema sono di proprietà della Stazione Appaltante e/o dei suoi clienti, e come tali devono essere fruibili per tutto il periodo di durata contrattuale, indipendentemente dallo stato delle lavorazioni.



E' fatto obbligo per la Stazione Appaltante e per i suoi clienti di custodire e mantenere riservate le informazioni necessarie per accedere alla piattaforma informatica del Fornitore, ivi comprese le login e le password messe a disposizione dal Fornitore. A tal proposito la Stazione Appaltante si impegna a divulgare tali informazioni solamente al proprio personale incaricato all'utilizzo della piattaforma informatica del Fornitore stesso e garantisce, nel contempo, la non disponibilità o accessibilità di tali informazioni in capo a terzi o a soggetti non autorizzati.

In caso di smarrimento da parte della Stazione Appaltante, o di furto o sottrazione da parte di terzi, dei login e delle password necessarie per accedere alla piattaforma informatica del Fornitore, la Stazione Appaltante dovrà immediatamente dare avviso al Fornitore stesso di quanto accaduto. Una volta ricevuta la predetta comunicazione, il Fornitore, **entro tre giorni lavorativi**, provvederà a sostituire le informazioni smarrite e/o sottratte, dando comunicazione alla Stazione Appaltante delle nuove login e password, provvedendo a disabilitare le precedenti e rendendole non più idonee all'accesso alla piattaforma informatica.

ART. 11 – CONDUZIONE DELLE ATTIVITA'/SERVIZI

Lo svolgimento delle attività e dei servizi in oggetto, di cui ai punti precedenti, è unica e inscindibile nonché affidata in via esclusiva al Fornitore aggiudicatario.

Il servizio sarà esercitato dalla ditta aggiudicataria a rischio di impresa, quindi con i propri capitali, mezzi e personale, in regola con la normativa vigente in materia. Tutti gli obblighi e gli oneri assicurativi, assistenziali, previdenziali e antinfortunistici verso terzi sono a totale carico del aggiudicatario, che ne è il solo responsabile; è escluso, inoltre ogni diritto di rivalsa ed ogni indennizzo nei confronti dell'Ente concedente stesso.

Il Fornitore esercita la concessione oggetto del presente capitolato nell'ambito della propria autonomia gestionale ed organizzativa, obbligandosi a rispettare gli indirizzi forniti dagli Uffici Comunali in special modo riguardanti le interpretazioni normative sull'applicazione delle sanzioni.

ART. 12 – MATERIALI E LUOGHI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Tutto il materiale e i servizi – ivi compresi i collegamenti telematici – occorrenti per l'espletamento del servizio saranno approntati a cura e a spesa del Fornitore.

Il Fornitore potrà organizzare i servizi autonomamente con l'osservanza delle disposizioni di legge in materia e potrà, per esigenze meccanografiche ed amministrative, accentrare presso la propria sede principale o agenzie di zona l'elaborazione e la predisposizione degli atti oggetto dell'attività.

ART. 13 – SPESE A CARICO DEL FORNITORE AGGIUDICATARIO

Sono a carico del Fornitore tutte le spese inerenti o conseguenti allo svolgimento del servizio di cui al presente capitolato, ivi comprese tutte le spese contrattuali connesse e conseguenti.



ART. 14 – RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Per tutta la durata del Contratto, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un Responsabile del Servizio, i cui riferimenti dovranno essere indicati ad Equitalia Sud SpA nella documentazione richiesta ai fini della stipula del Contratto.

Il Responsabile del Servizio dovrà essere in grado di:

- essere il referente unico per la Stazione Appaltante;
- implementare le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste;
- gestire gli eventuali reclami/disservizi provenienti dalle dipendenze di Equitalia Sud per il tramite del Referente Unico.

In caso di sostituzione del Responsabile del servizio nel corso del Contratto, il Fornitore dovrà tempestivamente darne comunicazione ad Equitalia Sud SpA a mezzo telefax o posta elettronica certificata (PEC).

ART. 15 – STIMA DEI VOLUMI

Il numero stimato di sanzioni amministrative da trattare per tutta la durata dell'appalto è di 77.000 (settantasettemila) unità.

Tali quantità rivestono esclusivo valore indicativo e non vincolano in alcun modo la Stazione Appaltante.

ART. 16 – OBBLIGAZIONI SPECIFICHE DEL FORNITORE

Il Fornitore si obbliga verso Equitalia Sud SpA a:

- a) fornire i servizi oggetto dell'appalto impiegando tutte le strutture ed il personale necessario per la loro realizzazione secondo quanto stabilito nel presente capitolato nonché negli atti di gara;
- b) predisporre tutti gli strumenti e le metodologie atti a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza, nonché atti a consentire alla Stazione Appaltante di monitorare la conformità delle prestazioni fornite alle norme previste negli atti di gara e negli Ordinativi di esecuzione del servizio;
- c) comunicare le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione del servizio, indicando tempestivamente l'eventuale variazione del Responsabile della fornitura;
- d) predisporre resoconti e riepiloghi come da modello predisposto da Equitalia Sud SpA e, in particolare, fornire alla Stazione Appaltante, **entro il giorno cinque del mese successivo a quello di riferimento** le risultanze delle attività svolte.

ART. 17 – LIVELLI DI SERVIZIO

Il Fornitore garantisce il livello di servizio richiesto, in modo continuo ed omogeneo, rispettando puntualmente i tempi di esecuzione di tutte le prestazioni, così come indicati nel presente Capitolato.

Il Fornitore si impegna, altresì, a segnalare tempestivamente alla società contraente,



nel corso dell'esecuzione del contratto, eventuali modalità operative di servizio diverse da quanto previsto dal presente Capitolato, che si rendano necessarie per causa di forza maggiore. In ogni caso, il Fornitore dovrà garantire i livelli di servizio richiesti negli articoli che precedono.

I Service Level Agreement (di seguito SLA) descrivono il tipo ed il livello di servizio che il Fornitore dovrà erogare alla Stazione Appaltante nella gestione dell'attività oggetto della gara.

Le performance relative ai livelli di servizio saranno misurate mensilmente dalla Stazione Appaltante a partire dalle evidenze acquisite nel tempo e dalla reportistica fornita dal sistema gestionale.

Equitalia Sud SpA potrà procedere, sia in proprio, sia per mezzo di altre persone e/o imprese all'uopo delegate, nel corso dell'esecuzione del servizio, anche senza preavviso, a verifiche e controlli idonei ad accertare l'esecuzione del servizio nel rispetto delle condizioni, termini e modalità previste dal presente Capitolato Tecnico e dal contratto sottoscritto con il Fornitore.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'L' followed by a cursive name, likely 'Zuccato'.

INDICI SLA			
Macro attività	Attività	Termini	% Adempimento
Software Specialistico e Server dedicato	Rilascio del software specialistico e server dedicato	1) entro i 30 giorni lavorativi successivi alla data di stipula del contratto	100%
	Rilascio login e passwords definite	2) entro i 30 giorni lavorativi successivi alla data di stipula del contratto	100%
	Fornitura login e password a fronte comunicazione da parte della stazione appaltante di smarrimento/furto/sottrazione	3) entro i 3 giorni lavorativi successivi alla comunicazione di smarrimento/furto/sottrazione	100%
	Migrazione delle immagini e dei dati relativi alle gestioni precedenti	4) entro i 30 giorni lavorativi successivi alla data di rilascio dell'applicativo gestionale	100%
	Disponibilità del sistema informatico	5) dal termine 1) per tutta la durata del contratto	100%
Presa in carico	Conferma ricezione carico flussi trasmessi a mezzo FTP	6) conferma ricezione flusso entro il primo giorno lavorativo successivo alla trasmissione del carico a mezzo FTP	100%
Tempi e Modalità di esecuzione delle attività richieste	Lavorazione dei flussi mandati	7) entro i 3 giorni lavorativi successivi alla data di conferma della ricezione del flusso (1.6)	100%
	Creazione e trasmissione del flusso per le visure all'ACI/PCA e le successive attività di formalizzazione dei dati acquisiti	8) entro i 3 giorni lavorativi successivi alla data di conferma della ricezione del flusso (1.6)	100%
	Invio file formato txt da allegato dei contrassegni per prima nominatività/debito	9) entro i 2 giorni lavorativi successivi al termine di cui al punto 8)	100%
	Creazione delle lettere di ordinanze/ingiunzioni in formato pdf per le sanzioni elevate e non pagate nei termini previsti	10) entro i 20 giorni lavorativi successivi alla conferma della ricezione flusso	100%
	Creazione delle lettere di sollecito per le ordinanze/ingiunzioni in formato pdf	11) entro i 5 giorni lavorativi successivi alla ricezione della Stazione Appaltante e/o dei suoi Clienti	100%
	Trasmissione flussi tal "tracciato 290" del ruolo/ingiunzione fiscale	12) entro i 20 giorni lavorativi successivi alla richiesta della Stazione Appaltante	100%
	Verifica distinte postali	13) entro i 3 giorni lavorativi successivi alla creazione del flusso delle ordinanze/ingiunzioni richieste dalla Stazione Appaltante di cui ai punti 10) e 11)	100%
	Invio scaricando delle distinte postali in formato pdf	14) entro 8 giorni lavorativi successivi al termine di cui al punto 13)	100%
	Invio comunicazione di completamento delle singole lavorazioni	15) entro 8 giorni lavorativi successivi al termine previsto per il completamento delle singole lavorazioni	100%
Servizio di assistenza specialistica - Help Desk	Disponibilità servizio di assistenza specialistica	16) tutti i giorni lavorativi dell'anno dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e dalle 14:00 alle 17:30 per tutta la durata del contratto	100%
	Disponibilità servizio di help desk	17) tutti i giorni lavorativi dell'anno dalle ore 08:30 alle ore 16:30 per tutta la durata del contratto	100%
	Risoluzione della problematica	18) entro i 2 giorni lavorativi successivi alla richiesta	100%
	Modifica per aggiornamento dell'applicativo a seguito di nuove norme o sopravvenute esigenze della Stazione Appaltante	19) entro i 10 giorni lavorativi successivi alla richiesta	100%
Formazione utenti	Erogazione delle sessioni formative per i dipendenti della stazione appaltante e per ogni nuovo cliente della Stazione Appaltante	20) entro i 30 giorni lavorativi successivi alla richiesta	100%
Reportistica	Trasmissione report sulle risultanze delle attività svolte	21) entro il giorno 5 del mese successivo a quello di riferimento	100%

Gli indici di prestazione, di seguito KPI (Key Performance Indicator), indicati nell'Allegato A al presente Capitolato, rappresentano i parametri di valutazione dei livelli di servizio richiesti al Fornitore e vengono rilevati con cadenza mensile dalla Stazione Appaltante.

Per ciascun KPI previsto sono riportati i criteri di valutazione ed il calcolo degli stessi, nonché i livelli minimi di conformità che il Fornitore è tenuto a rispettare e garantire per l'espletamento del servizio in oggetto, pena l'applicazione delle Penali di cui all'art. 18.

Il Fornitore è tenuto a trasmettere ed archiviare tutte le informazioni richieste dalla Stazione Appaltante al fine di garantire il calcolo dei KPI.

A handwritten signature in black ink, located at the bottom left of the page. The signature is stylized and appears to be a cursive representation of a name.

Tipologia KPI per servizi base		Misura	Compliance per singola richiesta	Calcolo KPI	Soglia minima Compliance	Penale
Rilascio del software specialistico e server dedicato	KPI 1	Tempo impiegato per il rilascio del software specialistico e del server dedicato rispetto ai termini contrattuali attesi	Entro i 30 giorni lavorativi successivi alla data di stipula del contratto	(data rilascio del software specialistico e del server dedicato - data stipula del contratto - giorni non lavorativi) - 30	0,00	0,3% del valore del contratto per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo del 10% del valore del contratto. Qualora venga superato l'importo massimo della penale si disporrà la risoluzione del contratto con addebito al Fornitore del danno emergente (comprensivo del costo sostenuto per il ricorso a fornitori terzi)
Rilascio login e passwords definitive	KPI 2	Tempo impiegato per il rilascio dei login e passwords definitive rispetto ai termini contrattuali attesi	Entro i 30 giorni lavorativi successivi alla data di stipula del contratto	(data trasmissione definitiva login e passwords - data stipula del contratto - giorni non lavorativi) - 30	0,00	0,3% del valore del contratto per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo del 10% del valore del contratto. Qualora venga superato l'importo massimo della penale si disporrà la risoluzione del contratto con addebito al Fornitore del danno emergente (comprensivo del costo sostenuto per il ricorso a fornitori terzi)
Rilascio login e passwords a fronte comunicazione da parte della stazione appaltante di smarrimento/furto/sostrazione	KPI 3	Tempo impiegato per il rilascio dei login e passwords a fronte di smarrimento/furto/sostrazione rispetto ai termini contrattuali attesi	Entro i 3 giorni lavorativi successivi alla comunicazione di smarrimento/furto/sostrazione	(data trasmissione login e passwords - data comunicazione stazione appaltante - giorni non lavorativi) - 3	0,00	0,3% del valore del contratto per ogni giorno di ritardo
Migrazione delle immagini e dei dati relativi alle gestioni precedenti	KPI 4	Tempo impiegato per la migrazione delle immagini e dei dati relativi alle gestioni precedenti rispetto ai termini contrattuali attesi	Entro i 30 giorni lavorativi successivi alla data di rilascio dell'applicativo gestionale	(data migrazione delle immagini e dei dati - data rilascio applicativo gestionale - giorni non lavorativi) - 30	0,00	0,3% del valore del contratto per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo del 10% del valore del contratto. Qualora venga superato l'importo massimo della penale si disporrà la risoluzione del contratto con addebito al Fornitore del danno emergente (comprensivo del costo sostenuto per il ricorso a fornitori terzi)
Preso in carico flussi trasmessi a mezzo FTP	KPI 5	Tempo impiegato per la trasmissione della conferma di ricezione dei carichi trasmessi tramite FTP rispetto ai termini contrattuali attesi	Entro il primo giorno lavorativo successivo alla trasmissione del carico	(data conferma ricezione carico - data trasmissione carico - giorni non lavorativi) - 1	0,00	0,3% del valore del contratto per ogni giorno di ritardo
Lavorazione dei flussi affidati	KPI 6	Tempo impiegato per la lavorazione dei flussi affidati rispetto ai termini contrattuali attesi	Entro i 3 giorni lavorativi successivi alla data di conferma della ricezione del flusso + Δ	((data ultimazione lavorazione - data conferma ricezione flusso - giorni non lavorativi) - 3) - Δ	0,00	1,0% del valore del contratto per ogni giorno di ritardo
Creazione e trasmissione del flusso per le visure all'ACI/PRA e le successive attività di normalizzazione dei dati acquisiti	KPI 7	Tempo impiegato per la creazione e la trasmissione del flusso per le visure all'ACI/PRA e le attività di normalizzazione dei dati acquisiti rispetto ai termini contrattuali attesi	Entro i 3 giorni lavorativi successivi alla data di conferma della ricezione del flusso + Δ	((data trasmissione del flusso - data conferma ricezione flusso - giorni non lavorativi) - 3) - Δ	0,00	0,3% del valore del contratto per ogni giorno di ritardo
Invio file formato txt dati anagrafici dei contravventori per parifica nominativi/indirizzi	KPI 8	Tempo impiegato per la trasmissione del file txt contenente i dati anagrafici per parifica nominativi/indirizzi rispetto ai termini contrattuali attesi	Entro i 2 giorni lavorativi successivi alla data di ultimazione della lavorazione	(data trasmissione del file - data ultimazione lavorazione flusso - giorni non lavorativi) - 2	0,00	0,3% del valore del contratto per ogni giorno di ritardo
Creazione delle lettere di ordinanze/ingunzioni in formato pdf per le sanzioni elevate e non pagate nei termini previsti	KPI 9	Tempo impiegato per la creazione delle lettere di ordinanze/ingunzioni in formato pdf rispetto ai termini contrattuali attesi	Entro i 20 giorni lavorativi successivi alla conferma della ricezione del flusso	(data creazione delle lettere di ordinanze/ingunzioni - data conferma ricezione flusso - giorni non lavorativi) - 20	0,00	0,3% del valore del contratto per ogni giorno di ritardo
Creazione delle lettere di sollecito per le ordinanze/ingunzioni in formato pdf	KPI 10	Tempo impiegato per la creazione delle lettere di sollecito per le ordinanze/ingunzioni in formato pdf rispetto ai termini contrattuali attesi	Entro i 5 giorni lavorativi successivi alla richiesta della Stazione Appaltante e/o dei suoi Clienti	(data creazione del flusso delle lettere di sollecito - data richiesta Stazione Appaltante e/o dei suoi Clienti - giorni non lavorativi) - 5	0,00	0,3% del valore del contratto per ogni giorno di ritardo
Trasmissione flusso txt "tracciato 290" del ruolo/ingunzione fiscale	KPI 11	Tempo impiegato per la trasmissione del flusso txt "tracciato 290" rispetto ai termini contrattuali attesi	Entro i 30 giorni lavorativi successivi alla richiesta della Stazione Appaltante	(data trasmissione del flusso txt "tracciato 290" - data richiesta Stazione Appaltante - giorni non lavorativi) - 30	0,00	0,3% del valore del contratto per ogni giorno di ritardo
Verifica distinte postali	KPI 12	Tempo impiegato per la verifica delle distinte postali rispetto ai termini contrattuali attesi	Entro i 3 giorni lavorativi successivi alla creazione delle lettere di ordinanze/ingunzioni e/o di sollecito richieste della Stazione Appaltante	(data di avvenuta verifica delle distinte postali - data della richiesta della creazione delle lettere di ordinanze/ingunzioni e di sollecito da parte della Stazione Appaltante - giorni non lavorativi) - 3	0,00	0,3% del valore del contratto per ogni giorno di ritardo
Invio scansone delle distinte postali in formato pdf	KPI 13	Tempo impiegato per l'invio della scansone delle distinte postali rispetto ai termini contrattuali attesi	Entro 1 giorno lavorativo successivo al termine della verifica delle distinte postali	(data di invio delle distinte postali - data di avvenuta verifica delle distinte postali - giorni non lavorativi) - 1	0,00	0,3% del valore del contratto per ogni giorno di ritardo
Invio comunicazione di completamento delle singole lavorazioni	KPI 14	Tempo impiegato per l'invio della comunicazione di completamento delle singole lavorazioni rispetto ai termini contrattuali attesi	Entro il giorno lavorativo successivo al termine previsto per il completamento delle singole lavorazioni	(data invio comunicazione di completamento delle singole lavorazioni - data ultimazione lavorazione - giorni non lavorativi) - 1	0,00	0,3% del valore del contratto per ogni giorno di ritardo
Servizio di Assistenza specialistica	KPI 15	Numero prestazioni evase rispetto alle prestazioni attese	Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,30	(numero prestazioni evase / numero prestazioni attese) * 100%	100,00%	0,3% del valore del contratto per ogni prestazione non evasa
Servizio di Help Desk	KPI 16	Numero prestazioni evase rispetto alle prestazioni attese	Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08,30 alle ore 16,30	(numero prestazioni evase / numero prestazioni attese) * 100%	100,00%	0,3% del valore del contratto per ogni prestazione non evasa
Risoluzione delle problematiche	KPI 17	Tempo impiegato per la risoluzione della problematica segnalata rispetto ai termini contrattuali attesi	Entro i 2 giorni lavorativi successivi alla richiesta della Stazione Appaltante	(giorno risoluzione problematica - giorno segnalazione problematica - giorni non lavorativi) - 2	0,00	0,3% del valore del contratto per ogni giorno di ritardo
Modifica per aggiornamento applicativo a seguito di nuove norme e/o sopravvenute esigenze della Stazione Appaltante	KPI 18	Tempo impiegato per la Faggiornamento dell'applicativo a seguito di nuove norme e/o sopravvenute esigenze della Stazione Appaltante rispetto ai termini contrattuali attesi	Entro i 10 giorni lavorativi successivi alla richiesta di modifica/aggiornamento	(data modifica/aggiornamento - data richiesta modifica/aggiornamento Stazione Appaltante - giorni non lavorativi) - 10	0,00	0,3% del valore del contratto per ogni giorno di ritardo
Formazione utenti	KPI 19	Tempo impiegato per l'erogazione delle sessioni formative per i dipendenti della Stazione Appaltante e per ogni nuovo cliente della Stazione Appaltante	Entro i 30 giorni lavorativi successivi alla richiesta della Stazione Appaltante	(data erogazione delle sessioni formative - data richiesta Stazione Appaltante - giorni non lavorativi) - 30	0,00	0,3% del valore del contratto per ogni giorno di ritardo
Reportistica	KPI 20	Tempo impiegato per la formatura della reportistica rispetto ai termini contrattuali attesi	Entro il giorno 5 del mese successivo a quello di riferimento	(giorno 5 del mese successivo a quello di riferimento - giorno mese riferimento) - 5	0,00	0,3% del valore del contratto per ogni giorno di ritardo

ART. 18 – PENALI

Fatti salvi i casi di forza maggiore (intesi come eventi imprevedibili od eccezionali per i quali il Fornitore aggiudicatario non abbia trascurato le normali precauzioni in rapporto alla delicatezza e la specificità delle prestazioni, e non abbia omesso di trasmettere tempestiva comunicazione, a mezzo telefax o posta elettronica certificata (PEC), alla Stazione Appaltante), qualora non vengano rispettati i tempi previsti nel Capitolato Tecnico, Equitalia Sud potrà applicare penalità secondo quanto di seguito riportato:

- Mancata osservanza della tempistica stabilita per l'avvio del servizio: 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) del valore del contratto per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo del 10% (dieci per cento) del valore del contratto. Qualora venga superato l'importo massimo della penale si disporrà la risoluzione del contratto con addebito al Fornitore del danno emergente (comprensivo del costo sostenuto per il ricorso a fornitori terzi);
- Arbitraria sospensione del servizio protratta per un periodo continuativo della durata di 3 (tre) giorni: 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) del valore del contratto per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo del 10% (dieci per cento) del valore del contratto. Qualora venga superato l'importo massimo della penale si disporrà la risoluzione del contratto con addebito al Fornitore del danno emergente (comprensivo del costo sostenuto per il ricorso a fornitori terzi);
- Mancata osservanza della tempistica stabilita per la migrazione delle immagini e dei dati relativi alle gestioni precedenti: 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) del valore del contratto per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo del 10% (dieci per cento) del valore del contratto. Qualora venga superato l'importo massimo della penale si disporrà la risoluzione del contratto con addebito al Fornitore del danno emergente (comprensivo del costo sostenuto per il ricorso a fornitori terzi);
- Mancata osservanza della tempistica stabilita per il rilascio dei login e passwords definitive: 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) del valore del contratto per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo del 10% (dieci per cento) del valore del contratto. Qualora venga superato l'importo massimo della penale si disporrà la risoluzione del contratto con addebito al Fornitore del danno emergente (comprensivo del costo sostenuto per il ricorso a fornitori terzi);
- Mancata osservanza della tempistica stabilita per il rilascio dei login e passwords a fronte di comunicazione da parte della Stazione Appaltante di smarrimento/furto/sottrazione: 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) del valore del contratto per ogni giorno di ritardo;
- Mancata osservanza della tempistica stabilita per la presa in carico dei flussi trasmessi a mezzo FTP: 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) del valore del contratto per ogni giorno di ritardo;
- Mancata osservanza della tempistica stabilita per la lavorazione dei flussi affidati: 1,00‰ (unpermille) del valore del contratto per ogni giorno di ritardo;



- Mancata osservanza della tempistica stabilita per la creazione e la trasmissione del flusso per le visure all'ACI/PRA e le successive attività di normalizzazione dei dati acquisiti: 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) del valore del contratto per ogni giorno di ritardo;
- Mancata osservanza della tempistica stabilita per la creazione e l'invio del file txt per la parifica dei dati anagrafici: 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) del valore del contratto per ogni giorno di ritardo;
- Mancata osservanza della tempistica stabilita per la creazione delle lettere di ordinanze/ingiunzioni in formato pdf per le sanzioni elevate e non pagate nei termini previsti: 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) del valore del contratto per ogni giorno di ritardo;
- Mancata osservanza della tempistica stabilita per la creazione delle lettere di sollecito per le ordinanze/ingiunzioni in formato pdf: 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) del valore del contratto per ogni giorno di ritardo;
- Mancata osservanza della tempistica stabilita per la trasmissione del flusso txt del "tracciato 290" del ruolo/ingiunzione fiscale: 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) del valore del contratto per ogni giorno di ritardo;
- Mancata osservanza della tempistica stabilita per la verifica e successiva trasmissione delle distinte postali in formato pdf: 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) del valore del contratto per ogni giorno di ritardo;
- Mancata osservanza della tempistica stabilita per l'invio della comunicazione di completamento delle singole lavorazioni: 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) del valore del contratto per ogni giorno di ritardo;
- Mancato servizio di assistenza specialistica e di help desk nelle giornate e negli orari previsti dal contratto: 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) del valore del contratto per ogni prestazione non evasa;
- Mancata osservanza della tempistica stabilita per la risoluzione delle problematiche: 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) del valore del contratto per ogni giorno di ritardo;
- Mancata osservanza della tempistica stabilita per eventuali modifiche per aggiornamento dell'applicativo a seguito di norme e/o sopravvenute esigenze della Stazione Appaltante: 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) del valore del contratto per ogni giorno di ritardo;
- Mancata osservanza della tempistica stabilita per l'erogazione delle sessioni formative: 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) del valore del contratto per ogni giorno di ritardo;
- Mancato invio della reportistica richiesta nei tempi concordati: 0,3‰ (zerovirgolatrepermille) del valore del contratto per ogni giorno di ritardo.



Qualora il Fornitore non esegua o si rifiuti di eseguire, senza giusto motivo, le attività di cui al presente documento, la Stazione Appaltante potrà ricorrere a terzi per servizi alternativi, addebitando, a titolo di penale, al Fornitore l'eventuale maggior prezzo pagato rispetto a quello pattuito. La Stazione Appaltante potrà, altresì, rivalersi sulla fideiussione, che dovrà essere reintegrata.

Nel caso di inadempimento parziale o totale della prestazione per difformità rispetto al servizio richiesto e non effettuato, la Stazione appaltante si riserva il diritto di non procedere al pagamento del servizio che riterrà difforme.

Resta inteso che, ferma restando l'applicazione delle penali previste nel presente articolo, la Stazione appaltante si riserva di richiedere il risarcimento di ogni ulteriore danno, sulla base di quanto disposto all'articolo 1382 c.c. nonché la risoluzione del contratto nell'ipotesi di grave e reiterato inadempimento.

La Stazione Appaltante per i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo, potrà, a sua insindacabile scelta, avvalersi della cauzione, senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario ovvero compensare il credito con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

ART. 19 – MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Il servizio fornito, in forza del Contratto stipulato dalla Stazione Appaltante, sarà oggetto di fatturazione mensile da parte del Fornitore con riferimento alle prestazioni eseguite nel mese precedente.

Premesso che la fatturazione dovrà essere prodotta per singolo Ambito Regionale, su ciascuna fattura dovrà essere dettagliato:

- la tipologia di documento;
- la relativa quantità lavorata;
- il Codice Identificativo della Gara (CIG);
- il numero dell'ordine comunicato dalla Stazione Appaltante.

La Stazione Appaltante, previa verifica della corrispondenza tra quanto fatturato e l'attività effettuata e correttamente prestata, provvederà al pagamento della fattura entro 60 (sessanta) giorni fine mese dalla data di ricezione della stessa, mediante bonifico sul conto corrente indicato dal Fornitore.

Le spese di bonifico sono a carico della Stazione Appaltante.