



NapoliServizi

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

FORNITURA E MANUTENZIONE DI UN SISTEMA INFORMATIVO PER LA GESTIONE DELLE ENTRATE DEL COMUNE DI NAPOLI DERIVANTI DAI DIRITTI SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI E DALL'IMPOSTA PUBBLICITARIA, IVI COMPRESA LA GESTIONE DEGLI IMPIANTI E DEGLI SPAZI PUBBLICITARI E AFFISSIONALI

**GARA Numero: 6605713**

**CIG: 6907758E38**

**Napoli Servizi S.p.A.** CF/P.IVA: 07577090637  
Via G. Porzio, Centro Direzionale Napoli, Isola C1 – 32°, 33° e 34° Piano, 80143 - Napoli  
[www.napoliservizi.com](http://www.napoliservizi.com) – PEC: [garecontrattinapoliservizi@legalmail.it](mailto:garecontrattinapoliservizi@legalmail.it)  
RUP: Arch. Mario Passannanti  
Tel: 081.19703197

## Art. 1 - Oggetto del servizio

Il presente Capitolato Speciale d'Appalto stabilisce le specifiche richieste per la fornitura e manutenzione di un sistema informativo per la gestione delle entrate del Comune di Napoli derivanti dai Diritti sulle Pubbliche Affissioni e dall'Imposta Pubblicitaria, ivi compresa la gestione degli impianti e degli spazi pubblicitari.

Il sistema, che dovrà essere fornito in modalità "Software As A Service", di seguito SAAS, ovvero sfruttando una tecnologia che ne consenta la fruibilità attraverso la rete internet, dovrà garantire in modalità integrata:

- Gestione Anagrafica dei contribuenti;
- Gestione Anagrafica degli Impianti di proprietà del Comune, degli Impianti Privati su suolo Pubblico e Privato;
- La gestione delle suddette entrate;
- La gestione e la georeferenziazione degli Impianti presenti su tutto il territorio del Comune di Napoli;
- Il portale dedicato ai contribuenti e la relativa gestione delle istanze/pratiche (workflow);
- Consentire all'Ente l'interazione con banche dati esterne per la ricerca e l'aggiornamento dei dati anagrafici dei contribuenti/aggiornamento della normativa di settore sul piano Nazionale/Regionale e Comunale;
- La riscossione sia volontaria che coattiva;
- La gestione delle suddette entrate.

I suddetti servizi SAAS dovranno essere resi a supporto del Comune, che ne mantiene la titolarità, la direzione ed il controllo dell'intero procedimento. I pagamenti da parte dei contribuenti dovranno essere effettuati su Conti Correnti Postali intestati direttamente al Comune di Napoli oppure attraverso altri eventuali canali di pagamento (quali: POS, PagoPA, Lottomatica, Sisal, F24 etc.).

## Art. 2 - Caratteristiche della fornitura

Per consentire una maggiore capacità di adeguamento alle innovazioni tecnologiche e di concentrarsi sugli aspetti di carattere funzionale e di gestione dei processi connessi alle entrate comunali di che trattasi, si è optato verso una fornitura del Sistema Informativo in modalità SAAS, lasciando pertanto alla Ditta Aggiudicataria (di seguito anche "Fornitore") anche gli oneri relativi alla gestione del servizio di hosting su proprio data center e delle relative attività (monitoraggio e tuning delle performance, salvataggi delle banche dati, aggiornamento dei SW di base ed applicativi, etc.).

Nella fornitura di tali attività deve essere prevista inoltre la migrazione dei dati dalle attuali piattaforme software utilizzate, l'avviamento del sistema ed il training on the job del personale come dettagliatamente esposto in seguito.

Sulla base di tali premesse, il Fornitore dovrà essere in grado di:

- A. fornire una piattaforma applicativa web nativa, basata su un'architettura modulare scalabile e di tipo aperto, su protocolli di comunicazione standard, in linea con gli orientamenti promossi dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID). Essa dovrà essere accessibile agli operatori da qualsiasi postazione PC dotata di connessione Internet e browser web (con la possibilità di controllare i relativi indirizzi IP in modo da scongiurare accessi estranei). Alcuni servizi della piattaforma, in particolare quelli relativi agli attaccchini e accertatori, dovranno essere inoltre accessibili tramite dispositivi mobili (ad esempio Smartphone e Tablet) mediante specifiche APP;
- B. fornire i servizi ed il supporto completo agli operatori, in modo da renderli completamente indipendenti nello svolgimento del proprio lavoro;
- C. fornire l'idonea consulenza e collaborazione agli uffici per stabilire di comune accordo metodologie di lavoro più efficienti ed eventuali revisioni di particolari procedimenti;
- D. attività di affiancamento agli operatori gestionali dell'Ente Appaltante e dell'Amministrazione Comunale nella fase di avviamento del software (come meglio specificato all'art.7 del presente capitolato);
- E. fornire, per tutta la durata del contratto, un'assistenza completa del pacchetto software e relativi servizi, proposto con un servizio tempestivo ed altamente qualificato che agevoli le attività degli uffici, come meglio specificato all'art.3 del presente capitolato;
- F. sviluppare appositi programmi per il recupero, la conversione e l'importazione nei database dei dati pregressi disponibili sui database e sugli archivi attualmente utilizzati dal Comune.
- G. garantire il recupero e conversione dei dati pregressi con il fine di realizzare una base dati unica e condivisa a tutti i moduli della piattaforma proposta, tale da garantire la condivisione delle informazioni e la coerenza dei flussi informativi.
- H. garantire, inoltre, sia la visualizzazione, estrazione, stampa integrata e storicizzata della situazione tributaria del singolo contribuente (per tutti i tributi oggetto dell'appalto), che l'interoperabilità con gli strumenti di produttività individuali più diffusi (esportazione dei dati in formato Excel e CSV).
- I. garantire che i servizi SAAS di gestione, assistenza tecnica e manutenzione delle procedure e dei dati, erogati dal data center del Fornitore, garantiscano il mantenimento, per tutto il periodo di validità del contratto, dei richiesti livelli prestazionali (SLA) più avanti definiti.

Il Fornitore dovrà pertanto rendere disponibile soluzioni tecnologiche e servizi che abbiano lo scopo di semplificare la gestione operativa delle Entrate di che trattasi, rendendola snella ed efficace. L'erogazione del software e dei relativi servizi professionali dovranno rispettare in modo completo tutte le specifiche riportate nel presente capitolato sin dalla data di presentazione dell'offerta. In caso di specifiche richieste relative ad implementazioni o sviluppi extra capitolato, il Fornitore si impegna a definire congiuntamente con l'Ente Appaltante apposito documento progettuale ed a concordare costi e tempi di realizzazione.

### **Art.3 - Servizio di Assistenza e SLA (Service Level Agreement)**

Il Fornitore dovrà offrire il seguente servizio di assistenza:

- A. Telefonica: illimitata in orario d'ufficio (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00) orientata a fornire, agli operatori dell'Ente Appaltante e dell'Amministrazione comunale, il necessario supporto applicativo-consulenziale sulle funzionalità del software e il supporto alla segnalazione delle eventuali anomalie, guasti, disservizi etc;
- B. Tele-assistenza: illimitata in orario d'ufficio (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00), con presa in carico entro 1 ora lavorativa dalla segnalazione per problemi bloccanti ed entro 4 ore lavorative dalla segnalazione per problemi non bloccanti;
- C. Interventi on-site: è richiesto l'intervento in sede per problemi bloccanti non risolvibili in tele-assistenza entro 4 ore lavorative dalla segnalazione.

I tempi di risoluzione di qualsiasi problema, anomalia, guasto, disservizio etc devono essere:

- dalla presa in carico, non superiori a 8 ore lavorative se bloccanti
- dalla presa in carico, non superiori a 24 ore lavorative se non bloccanti.

E' prevista, in ogni caso, una giornata di intervento on-site al mese, da fruire per revisioni di particolari procedimenti, che sarà concordata con una settimana di preavviso da parte dell'Ente Appaltante.

Il Fornitore deve garantire i servizi di assistenza con l'ausilio di un sistema di help-desk e gestione ticket, accessibile anche all'Ente Appaltante, che assicuri in modo tracciato e documentabile: i tempi di richiesta e di intervento, la registrazione dei richiedenti e rispettive richieste, l'individuazione degli addetti della Ditta Aggiudicataria che effettuano l'assistenza, le operazioni effettuate etc.

### **Art. 4 - Manutenzione**

Per manutenzione si intende ogni modifica dei programmi, della struttura della base di dati e della documentazione dell'Applicazione effettuata dalla Ditta Aggiudicataria durante l'esecuzione del contratto e, come disciplinata dai successivi artt. 5 e 6, si divide in manutenzione ordinaria e manutenzione straordinaria.

La manutenzione si applica anche nel caso di modifiche legislative o normative intervenute indipendentemente dalla volontà dell'Amministrazione, ad es. da organi centrali dello stato, che rendano l'applicazione non più conforme e/o adeguata alle nuove condizioni, per cui la Ditta Aggiudicataria dovrà ripristinare il corretto funzionamento e la capacità di svolgere adeguatamente tutto quanto richiesto dalle normative in vigore.

### **Art.5 - Manutenzione Ordinaria**

1. Manutenzione adattativa: rientrano in questa categoria sia gli adeguamenti e le estensioni della procedura, necessari per ottemperare a nuove e vincolanti norme, aventi valenza sopranazionale, nazionale, regionale o regolamentare comunale, sia la fornitura di nuove versioni via via introdotte dal

- Fornitore, in quanto tali aggiornamenti offrono ulteriori funzioni e correggono eventuali errori e difetti evidenti o latenti presenti nei programmi precedenti;
2. Manutenzione evolutiva: fanno parte della manutenzione evolutiva gli interventi funzionali, dipendenti da novità esterne al Fornitore, quali ad esempio le variazioni del software d'ambiente e, le modifiche prodotte per adeguare il software a nuovi standard tecnologici e di mercato, nonché variazione sui programmi di trasmissione dati forniti da soggetti esterni;
  3. Manutenzione preventiva e correttiva: è finalizzata sia a prevenire il manifestarsi di difetti (originari o intervenuti senza colpa dell'Amministrazione) o di guasti, errori, malfunzionamenti e ogni altra forma di imperfezione, sia a ripristinare il corretto funzionamento dei prodotti software che rivlassero uno o più guasti.
  4. Altre attività di manutenzione che sono richieste per il regolare funzionamento del software che non dipendono dalla volontà dell'Amministrazione.
  5. Il servizio di manutenzione ordinaria dovrà essere assicurato dalla Ditta Aggiudicataria per tutta la durata del contratto senza alcun onere a carico dell'Ente Appaltante.

#### **Art.6 - Manutenzione Straordinaria**

1. Manutenzione migliorativa e personalizzazioni: si tratta di interventi richiesti dal personale preposto dell'Ente Appaltante per adeguare il software oggetto dell'appalto a nuove esigenze sorte in corso di esercizio;
2. A fronte di ogni richiesta di manutenzione straordinaria, la Ditta Aggiudicataria presenterà la propria proposta, specificando i tempi di completamento dell'intervento ed il relativo preventivo.

#### **Art.7 - Istruzione e affiancamento**

La Ditta Aggiudicataria deve provvedere all'istruzione del personale dell'Ente Appaltante e dell'Amministrazione Comunale coinvolto nell'utilizzo del software offerto, mediante corsi da tenersi presso locali messi a disposizione dall'Ente Appaltante, che dovrà essere eseguita secondo le modalità e le tempistiche sotto riportate.

Dovrà pertanto essere redatto un dettagliato piano di addestramento nel quale siano indicati destinatari, obiettivi, tempi, contenuti e modalità di svolgimento dell'addestramento, relativamente all'uso del software offerto. In particolare nell'ambito della fornitura, si richiede:

- A. L'addestramento funzionale, agli operatori, sulle procedure applicative fornite, per un totale di almeno 120 ore (30 lezioni di 4 ore), da distribuire secondo le esigenze dell'Amministrazione;
- B. L'assistenza all'avviamento del nuovo sistema: sono richieste 22 giornate da almeno 5 ore, a partire dal collaudo finale, da effettuare agli operatori durante il primo mese di utilizzo del software fornito o in un arco temporale più ampio a scelta dell'Ente Appaltante; tale assistenza, necessaria ad un completo avvio a regime del Sistema, dovrà essere effettuata "on site";

C. Fornitura della manualistica: ogni operatore interessato alla formazione dovrà ricevere un manuale d'uso, in lingua italiana, relativo alla sua area di interesse, in formato elettronico.

#### **Art.8 - Caratteristiche della soluzione tecnologica**

La modalità di erogazione dei servizi dovrà garantire all'Ente Appaltante e agli uffici dell'Amministrazione Comunale la disponibilità dell'intera gamma di funzionalità applicative oggetto di fornitura, tramite un semplice accesso ad internet.

Inoltre non dovrà comportare alcun investimento in infrastrutture hardware per l'Ente Appaltante, pertanto la gestione dell'intera architettura applicativa sarà a carico del Fornitore in modalità centralizzata. In particolare l'affidamento è orientato al modello SAAS in modo da rendere possibile l'avvio in tempi brevi delle iniziative oggetto del presente capitolato ed il mantenimento della flessibilità organizzativa all'interno dell'Ente Appaltante, demandando interamente al Fornitore la gestione dei servizi di gestione applicativa e sistemistica, la formazione degli operatori e l'help desk.

Nell'ambito dell'offerta tecnica dovrà essere fornita una dettagliata descrizione del data center e delle sue componenti infrastrutturali, illustrando gli accorgimenti utilizzati per garantire adeguati livelli di servizio e sicurezza e la continuità operativa del servizio erogato.

#### Requisiti minimi dei servizi richiesti

La soluzione offerta dovrà basarsi su un'infrastruttura in grado di assicurare e comprovare i requisiti richiesti in termini di disponibilità del servizio, tempo di risposta della applicazione e sicurezza informatica.

Tali servizi dovranno inoltre prevedere:

- un'adeguata flessibilità rispetto all'evoluzione della normativa in materia;
- il rispetto dei requisiti di riservatezza, autenticità, integrità, disponibilità del dato;
- un ambiente operativo sicuro e affidabile in grado di supportare appieno le esigenze dell'Ente Appaltante;
- l'utilizzo di un'architettura che preveda i seguenti ambienti operativi separati e indipendenti:
  - o ambiente di sviluppo dedicato allo sviluppo delle nuove funzionalità;
  - o ambiente di collaudo/pre-produzione in cui vengono rilasciati i nuovi sviluppi per effettuare il collaudo. Tale ambiente dovrà essere utilizzato per effettuare test di integrazione con altri sistemi/applicativi esterni in uso presso l'Ente Appaltante e l'Amministrazione Comunale;
  - o ambiente di produzione dedicato alla erogazione effettiva dei servizi sviluppati/richiesti dall'Ente Appaltante.
- l'adeguamento alle esigenze dell'Ente Appaltante che potranno evolvere sia in termini di numero di operatori che contemporaneamente possono utilizzare ed accedere al programma, sia eventualmente nella gestione di ulteriori entrate comunali, e soprattutto della COSAP/TOSAP sia temporanea che permanente, ivi compresa la TARI giornaliera per i mercati.
- l'accesso al sistema esclusivamente tramite web-browser e client https;

- sulla postazione client non dovrà essere installato alcun software specifico per il funzionamento della soluzione;
- il supporto dei seguenti browser:
  - o Microsoft Internet Explorer/ Microsoft Edge;
  - o Mozilla Firefox;
  - o Google Chrome;
- un meccanismo di tracciamento esteso di tutte le transazioni eseguite dagli operatori dell'applicativo attraverso la gestione di un apposito log applicativo con storicizzazione di ogni modifica apportata alla base dati;
- un meccanismo di identificazione degli operatori e autorizzazione all'accesso attraverso opportune credenziali di autorizzazione da fornire nella fase di autenticazione (user login) e controllo degli accessi, anche tramite verifica degli indirizzi IP;
- un sistema anti-intrusione attivo in grado di monitorare e respingere attacchi esterni attraverso l'utilizzo di tecniche di sicurezza attiva;
- la disponibilità di un sistema integrato per la gestione dei profili di accesso degli operatori alle corrispondenti funzionalità applicative del sistema;
- il controllo delle sessioni di collegamento: il sistema dovrà essere in grado di associare una specifica sessione utente a seguito di ogni autenticazione avvenuta con esito positivo. Tale sessione dovrà implementare alcuni meccanismi di controllo in grado di permettere la scadenza delle sessioni non utilizzate per un dato lasso temporale, in modo da di impedire eventuali accessi non autorizzati alle postazioni di lavoro incustodite;
- sottosistemi di sicurezza e metodologie di backup dei dati che garantiscano la business continuity;
- il monitoraggio attivo di tutte le componenti software dell'architettura di sistema al fine di ricercare nuove versioni (upgrade) e correzioni di malfunzionamenti (patch);
- la possibilità di interagire con eventuali sistemi legacy dell'Ente Appaltante o dell'Amministrazione Comunale (ad esempio via web-services) e banche dati esterne.

Per il corretto dimensionamento dell'infrastruttura da rendere disponibile e delle attività da svolgere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di seguito si forniscono le seguenti stime.

1. Per il recupero, la conversione e l'importazione nei database dei dati pregressi disponibili sui database e sugli archivi attualmente utilizzati dal Comune:
  - Annualità di gestione: dal 1997 ad oggi
  - Il numero di contribuenti (che hanno una posizione aperta nel singolo anno) sono circa 18.000
  - Contribuenti totali registrati nel sistema: 89.000 circa
  - Impianti pubblicitari permanenti attivi nel 2016: 50.000 circa
  - Impianti pubblicitari temporanei attivi nel 2016: 2.500 circa
  - Impianti affissionali: 5.000 circa

- Media annua del numero di contratti di affissione degli ultimi 5 anni: 500
  - Dimensioni dell'attuale database 8GB
  - Totale files documentali presenti: 7.000 circa
  - Dimensioni del file system documentale 12GB
2. Per il numero di utenze concorrenti che la piattaforma deve supportare:
- Almeno 30 operatori interni all'Ente Appaltante/Amministrazione Comunale
  - Almeno 50 utenti esterni (ad es. cittadini).

#### **Art.9 - Caratteristiche delle prestazioni e dei servizi**

La Ditta Aggiudicataria dovrà farsi carico della costituzione delle banche dati utili alla riscossione delle entrate comunali di che trattasi, compresa la conversione dei dati provenienti da altri sistemi informativi. Per quanto concerne la struttura logica dell'informazione rispetto alla gestione delle entrate comunali oggetto del presente appalto, il Fornitore dovrà presentare uno schema relazionale che consenta all'Ente Appaltante di verificare agilmente, anche tramite apposita DEMO, le modalità di gestione delle seguenti entità e delle rispettive relazioni:

- A. Oggetto (impianto completo delle informazioni: tipologia - dimensione - destinazione d'uso);
- B. Soggetto (detentore e/o proprietario dell'impianto, CF/P. IVA, indirizzo di residenza e/o sede legale, e/o legale rappresentante);
- C. Tributo (caratteristiche delle agevolazioni, delle riduzioni ed esenzioni, delle aliquote e delle maggiorazioni previste);
- D. Annualità (storizzazione delle relazioni sopra descritte con una gestione che ne garantisca la funzionalità soprattutto nel rispetto delle modifiche della banca dati che via via intercorrono rispetto alle attività accertative degli uffici).

Le funzionalità applicative del software proposto, illustrate da ogni fornitore nell'offerta tecnica, saranno oggetto di verifica da parte della Commissione in un apposito incontro dimostrativo, la cui data sarà oggetto di apposita comunicazione.

Il servizio dovrà risultare così strutturato:

- A. Composizione e bonifica alla base dati anagrafica attraverso l'incrocio della banca dati inerente i tributi e anche attraverso le informazioni provenienti da altre banche dati rese disponibili dal Comune (ad es. SIATEL). Controllo della congruenza dei dati trattati e loro implementazione laddove mancanti. Attività di impianto consistente nell'analisi delle esigenze di stampa e scelta delle soluzioni più idonee per l'Ente Appaltante.
- B. Gestione documentale strettamente connessa ed integrata con la gestione tributaria, ovvero garantire che all'interno del software preposto sia possibile collegare gli estremi dei documenti collegati ad una determinata posizione, o ancor meglio garantire l'integrazione mediante procedure di smaterializzazione documentale a basso impatto operativo da parte degli uffici, in ottemperanza a quanto previsto nel CAD (Codice Amministrazione Digitale). Il sistema, obbligatoriamente, dovrà consentire la possibilità sia di

- produrre sia di archiviare tutti i documenti elaborati dal sistema (ad esempio, comunicazioni ai contribuenti, avvisi e bollettini di pagamento), sia massivamente che puntualmente, in modo da consentirne la ricerca, la visualizzazione e l'eventuale ristampa.
- C. Interesse dell'Amministrazione è infatti il mantenere uno stretto collegamento tra le informazioni di gestione del tributo necessarie alla bollettazione degli atti (avvisi di pagamenti ordinari, accertamenti, ingiunzioni solleciti, preavvisi e fermi amministrativi e pignoramenti presso terzi) e, la documentazione amministrativa che ad essa fa riferimento.
- D. Elaborazione dei flussi di stampa per comunicazioni ai contribuenti in formato A4 (la cui impostazione dovrà essere concordata con l'Ente Appaltante) più eventuali modelli di pagamento precompilati (F24 o ad esempio bollettini di conto corrente postale). Il contenuto degli atti e dei relativi bollettini dovrà essere personalizzabile in termini di descrizioni testuali e logo del Comune, per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente. I Layout di stampa dovranno essere modificati in funzione delle richieste di variazione, integrazione o adattamento formulate dall'Ente Appaltante e dovrà comunque essere garantita l'archiviazione e la storicizzazione di tutti i layout elaborati (in modo da consentire anche eventuali emissioni suppletive conformi a quelle principali).
- E. Gestione delle anomalie e delle incongruenze.
- F. Gestione dei flussi di pagamento rivenienti dai canali di pagamento differenziati (ad esempio CCP, Lottomatica, Sisal, PagoPA, SEPA, F24 etc.), riconciliazione massiva dei relativi flussi di pagamento ed infine gestione e bonifica pagamenti non abbinabili automaticamente.
- G. Rendicontazione periodica del riscosso secondo i capitoli di bilancio sui quali l'Amministrazione comunale ha originariamente attribuito il gettito preventivo dell'entrata per il dato anno d'imposta (al fine di semplificare l'alimentazione periodica del riscosso nella contabilità comunale).
- H. Produzione, all'atto della stampa delle liste di carico, dei singoli file di comunicazione descritti al punto D, in formato PDF, per ciascun contribuente, secondo il formato messo a disposizione dall'Ente Appaltante. Il sistema deve prevedere la possibilità di produrre più lotti di stampa omogenei (con associazione automatica del corrispondente layout di stampa) combinando uno o più criteri di suddivisione di seguito riportati:
- 1) Ripartizione della stampa in diversi lotti in funzione della tipologia di recapito: email, PEC, posta ordinaria o raccomandata A/R, etc.
  - 2) Suddivisione per tipologia di indirizzo di recapito del contribuente. Ad esempio lotti di stampa ripartiti per residenti e non residenti, dove i residenti potranno essere recapitati per messo e i non residenti, suddivisi, a loro volta, in ulteriori lotti secondo ulteriori tipologie di recapito, quali ad esempio PEC o raccomandata A/R.
  - 3) Suddivisione per scaglioni di importo, con la possibilità di produrre il corretto numero di bollettini di pagamento corrispondenti al numero di rate previste per ogni singolo scaglione.



- 4) Suddivisione per qualsiasi combinazione dei suddetti criteri. Il sistema deve permettere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la suddivisione degli avvisi di un'emissione ordinaria tra importi superiori ad una certa soglia (da recapitare ad esempio per posta raccomandata, in modo da anticipare le tempistiche di emissione di eventuali provvedimenti di tipo sollecitativo/coattivo), mentre per quelli intestati a contribuenti censiti in anagrafica con un indirizzo email, dovrà essere possibile recapitare i documenti tramite posta elettronica certificata ed infine, per i restanti contribuenti non rientranti nelle precedenti categorie, dovrà essere possibile recapitare la documentazione tramite posta ordinaria tradizionale.

L'elaborazione massiva dei suddetti lotti di stampa deve prevedere anche la produzione degli eventuali "file guida" da consegnare allo stampatore dell'Ente Appaltante o dell'Amministrazione Comunale.

- I. Gestione integrate dei recapiti via e-mail e PEC. In merito a quest'ultima modalità il sistema deve obbligatoriamente procedere anche alla registrazione sia della ricevuta di accettazione che della ricevuta di avvenuta consegna nel messaggio PEC.
- J. Acquisizione e archiviazione delle relate di notifica. Il sistema deve consentire di archiviare la scansione ottica delle relate di notifica e l'associazione al relativo avviso di riferimento in modo da rendere agevole la ricerca e la visualizzazione della relata da parte degli operatori.
- K. Visualizzazione grafica degli oggetti tassati presenti sul territorio comunale tramite modulo Web/GIS integrato con il sistema informatico proposto. Il modulo deve consentire la georeferenziazione di tutti gli oggetti relativi ai servizi del presente capitolato e consentire sia la rappresentazione cartografica (ad es. sullo stradario dell'Amministrazione comunale) che quella alfanumerica.
- L. Centralizzazione dell'anagrafica delle persone fisiche e giuridiche per ottenere, senza soluzione di continuità, l'insieme informativo correlato ad una singola rubrica anagrafica.
- M. Garantire in automatico i passaggi di stato tra le diverse fasi della riscossione precedentemente impostate secondo le necessità dell'Amministrazione comunale. Il sistema, previa parametrizzazione, deve consentire ad esempio che tutte le posizioni insolute di un'emissione volontaria confluiscono, dopo un numero di giorni prestabilito, in una nuova emissione di solleciti (costituzioni in mora) da notificare e, a seguire, che tutte le posizioni insolute di quest'ultima emissione confluiscono in un'emissione di ingiunzioni fiscali propedeutiche alla produzione di ruoli coattivi. Il sistema, inoltre, per ogni avviso successivo a quello di pagamento deve registrare gli importi aggiuntivi, ovvero sanzioni, spese ed interessi di mora, rispetto a quelli dello stato precedente.

Nei paragrafi seguenti viene esposta una lista di servizi, suddivisa per tipologia, che dovranno essere forniti dal software gestionale:

- Portale del Contribuente

Il sistema deve consentire la totale interazione dei contribuenti con l'Ente Appaltante/Amministrazione comunale attraverso un apposito portale che deve garantire almeno le seguenti funzionalità: consultazione dell'intera posizione del contribuente; possibilità di prenotare via web, previa verifica della disponibilità, degli spazi pubblicitari e provvedere, direttamente online, al

pagamento del dovuto tramite uno dei canali di pagamento abilitati/consentiti dalla piattaforma. Infine il contribuente deve poter visualizzare tutti gli avvisi di pagamento, quelli scaduti e in scadenza, e inviare comunicazioni all'Ufficio preposto.

- **Gestione delle relazioni tra anagrafe contribuenti e oggetti d'imposizione**

Il sistema deve consentire la completa gestione delle relazioni (denunce) tra soggetto ed oggetti d'imposizione. Per ogni relazione deve essere consentita la visualizzazione delle informazioni relative al soggetto intestatario (individuato dai dati anagrafici e dagli indirizzi di recapito, anche digitale tramite Email e PEC, e di residenza) e dei corrispondenti oggetti d'imposizione (specificandone la tipologia, l'ubicazione, eventuali riduzioni/maggiorazioni/esenzioni etc.).

- **Visualizzazione dichiarazioni e comunicazioni presentate e recepite**

Il sistema deve gestire un'unica rubrica anagrafica dei contribuenti condivisa, permettere agli operatori la visualizzazione delle informazioni relative alle dichiarazioni/comunicazioni presentate dal Contribuente e, tramite modulo Web/GIS integrato, anche la visualizzazione dell'ubicazione dell'oggetto d'imposizione anche in modalità grafica.

- **Visualizzazione e gestione istanze di Rimborso**

Il sistema deve permettere agli operatori il rimborso di somme versate in eccesso rispetto al dovuto, mediante riequilibrio con altri anni di imposizione e la visualizzazione, sia massiva sia per ogni contribuente, delle informazioni relative ai provvedimenti di rimborso emessi dal Comune. In alternativa, il sistema deve prevedere l'elaborazione e l'emissione di un rimborso che da titolo alla restituzione dell'importo versato in eccedenza.

- **Stato delle istanze amministrative presentate dal Contribuente**

Il sistema deve permettere una completa gestione documentale. Gli operatori dell'Ente Appaltante e dell'Amministrazione comunale devono poter visualizzare lo stato delle istanze presentate e per le quali è necessaria una fase istruttoria da parte dell'ufficio stesso. Analogamente, deve essere garantita al contribuente la possibilità di presentare un'istanza anche attraverso il Portale del contribuente. In tal caso gli operatori, utilizzando le funzionalità del sistema, devono avere la possibilità di elaborare le istanze pervenute, validarle ed inviarle al contribuente l'esito.

- **Istanze per rateizzazioni avvisi**

Il sistema deve permettere agli operatori la gestione dei Piani di Rateazione/Rientro per ogni singolo contribuente. Nello specifico, gli operatori devono avere la possibilità di effettuare la rateizzazione di uno o più avvisi di pagamento del contribuente oppure procedere alla rateizzazione totale/parziale di tutto il suo debito.

- **Visualizzazione rateizzazioni**

Il sistema deve permettere agli operatori la visualizzazione, massiva e per ogni contribuente, delle informazioni relative ai provvedimenti di rateizzazione emessi e lo stato di pagamento relativo ad ogni provvedimento. Inoltre, il sistema deve disporre di una procedura automatica che verifichi

periodicamente lo stato dei pagamenti sulle rateizzazioni e che proceda all'annullamento massivo di tutte le rateizzazioni che presentano un numero predefinito di rate scadute e non pagate.

- **Visualizzazione e verifica dei pagamenti effettuati**

Il sistema deve permettere agli operatori la visualizzazione, per ogni anno di imposizione, delle informazioni relative ai pagamenti ricevuti dal Comune, divisi per pagamenti di provvedimenti di imposta ordinaria e verificare la differenza tra dovuto e versato. Acquisire, in maniera informatizzata, i flussi di versamento provenienti dai diversi canali (CCP, PagoPA, Lottomatica, Sisal, Virtual IBAN, carta di credito, F24 etc.) ed agganciarli al corrispondente avviso di pagamento del contribuente che ha effettuato il versamento. Il sistema deve consentire la rendicontazione degli incassi divisi per pagamenti provvedimenti e pagamenti ordinari e la visualizzazione, in qualsiasi momento, della situazione aggiornata e puntuale sull'andamento delle riscossioni di propria competenza, distinta per annualità.

Inoltre, il sistema deve prevedere procedure automatiche che consentano di elaborare, a partire dalle posizioni insolute di una determinata emissione, una sequenza di emissioni successive che, per ogni posizione, riportino i riferimenti all'avviso della precedente fase di riscossione e includa eventuali spese aggiuntive (per esempio spese di notifica, interessi, compensi calcolati dinamicamente in base a determinati parametri, etc.), secondo un work flow prestabilito dall'Ente Appaltante in base al quale ogni emissione risulti interdipendente e cronologicamente collegata alle posizioni insolute delle emissioni precedenti.

- **Gestione degli avvisi di accertamento**

Il sistema deve permettere: l'elaborazione dei flussi per la predisposizione degli avvisi di accertamento con applicazione delle sanzioni e degli interessi e di ogni altro onere accessorio come determinato dall'Ente Appaltante, per omesso o parziale pagamento e per omessa o infedele dichiarazione; di predisporre gli avvisi di accertamento secondo le modalità di legge ed il layout proposto dall'aggiudicatario e concordato con l'Ente Appaltante, tale avviso dovrà contenere: il dettaglio delle somme dovute in termini di imposta non corrisposta - gli interessi - le sanzioni e le spese di notifica - la data di scadenza per il pagamento - la motivazione - l'indicazione dell'autorità presso la quale è possibile proporre impugnazione - la firma del Responsabile del procedimento - nonché ogni altro elemento ritenuto opportuno c/o previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

Il sistema deve consentire la generazione degli accertamenti sia in maniera puntuale e mirata, per singolo contribuente, che massiva (su un insieme di posizioni raggruppate secondo vari criteri, sempre differenziate però per periodo di riferimento, come vuole la normativa vigente in materia di provvedimenti).

Come per tutte le altre tipologie di avviso, sia di tipo ordinario che coattivo, il contenuto del layout degli atti di accertamento dovrà essere personalizzabile in termini di descrizioni testuali e logo del Comune, per consentire a quest'ultimo di veicolare qualsiasi informazione possa essere ritenuta utile per il contribuente.

Al provvedimento dovranno essere allegati uno o più modelli di pagamento precompilati e in ogni caso concordati con il Comune (bollettini di c/c postali, MAV Virtual IBAN o altro).

Il sistema altresì, deve consentire l'acquisizione in maniera informatizzata delle date di notifica, delle relate di notifica, delle ricevute di ritorno, degli atti in compiuta giacenza ed ogni altra informazione rilevante ai fini della gestione della posizione tributaria, informazioni che devono essere agganciate all'avviso di accertamento notificato al contribuente.

- Gestione e visualizzazione degli avvisi di accertamento annullati o rideterminati

Il sistema deve permettere agli operatori, a seguito di presentazione dell'istanza da parte del contribuente (anche attraverso il portale dedicato), di annullare o rideterminare l'avviso di accertamento emesso dal Comune nel caso in cui siano stati commessi errori materiali e di calcolo e la visualizzazione sia massiva, sia per ogni contribuente, degli avvisi di accertamento annullati o rideterminati (avvalendosi di moduli personalizzabili).

- Gestione riscossione coattiva

Il sistema deve permettere, secondo un flusso di lavoro prestabilito, di avviare automaticamente il processo di riscossione coattiva, a partire dagli accertamenti regolarmente notificati, non pagati o parzialmente pagati. Il sistema deve, inoltre, tracciare e automatizzare tutte le diverse fasi coinvolte nel processo di riscossione coattiva: dall'acquisizione dei flussi di carico all'emissione dei documenti (avvisi di pagamento, ingiunzioni, solleciti, etc.); dall'acquisizione dei pagamenti da diversi canali alla gestione delle notifiche; dalla gestione dei provvedimenti (sgravi, note di credito, sospensioni, revoche di sospensione, rateizzazioni e revoca delle rateizzazioni) alla rendicontazione, fino alla gestione delle azioni cautelari ed esecutive previste per il recupero delle "posizioni morose".

- Elaborazione e notifica delle ingiunzioni di pagamento

Il sistema deve consentire l'elaborazione massiva di tutti i documenti di pagamento insoluti e regolarmente notificati (quali: Solleciti, Costituzioni in Mora o Accertamenti) registrati nella banca dati del Comune, finalizzata all'emissione delle ingiunzioni fiscali (sia in modalità puntuale che massiva) e, a partire da quest'ultime, l'emissione dei preavvisi di fermo, dei fermi amministrativi ed infine delle procedure esecutive.

Il sistema deve prevedere la possibilità di registrare la data di notifica dell'avviso (Ingiunzioni, Ultimo Sollecito, Preavviso di Fermo e Fermo Amministrativo), ed il relativo esito, sia puntualmente (in modalità interattiva) che massivamente (in modalità batch). In quest'ultima modalità devono essere acquisite le notifiche dagli appositi tracciati forniti da Poste Italiane o da altri Centri Servizi, con la possibilità di procedere anche all'acquisizione delle immagini dei relativi documenti (cartoline postali A/R di ricevimento o relate di notifica) consultabili successivamente all'interno della scheda dell'avviso. Analogamente, per le notifiche via PEC si dovrà provvedere alla registrazione sia della ricevuta di accettazione che della ricevuta di avvenuta consegna.

Nel caso l'esito delle notifiche dei provvedimenti non sia andato a buon fine (esito notifica negativo) il sistema deve permettere di avviare la procedura di rivestimento anagrafico, ovvero l'attività di rettifica

degli indirizzi di recapito dei documenti con esito notifica negativo, interfacciando automaticamente il portale dell'Agenzia delle Entrate, tramite apposito tracciato.

Il tracciato di output deve quindi essere caricato nel sistema per aggiornare anagrafiche ed indirizzi. A partire da tale rivestimento anagrafico, dovrà essere effettuata la produzione automatica dei nuovi lotti di stampa da ripostalizzare.

- **Gestione dei Preavvisi di Fermo e dei Fermi Amministrativi**

Il sistema deve consentire la gestione dei Fermi amministrativi dei veicoli attraverso:

- Elaborazione massiva e l'invio al portale ACI/PRA delle richieste visura e la successiva acquisizione del flusso di ritorno;
- la produzione e gestione dei preavvisi di fermo (per tutti contribuenti che presentano una visura valida);
- la produzione e gestione dei Fermi Amministrativi (per tutti i preavvisi con esito di notifica positivo).

- **Pignoramento presso terzi**

Il sistema deve prevedere obbligatoriamente la gestione, almeno delle seguenti, tipologie di pignoramento:

- Pignoramento Conto Corrente bancario. Per questa tipologia, il sistema deve effettuare la richiesta di pignoramento per:
  - o Uno o più Conto Correnti Bancari già censiti per il soggetto;
  - o Uno o più istituti di credito selezionabili da un'apposita tabella degli istituti di credito;
  - o Uno o più filiali bancarie selezionabili da un'apposita tabella delle filiali.
- Pignoramento Fitti e Pigioni. Per questa tipologia, il sistema deve effettuare la richiesta di pignoramento per uno dei contratti censiti per il soggetto;
- Pignoramento Stipendi. Per questa tipologia, il sistema deve effettuare la richiesta di pignoramento per uno dei rapporti lavorativi censiti per il soggetto.
- Pignoramento Pensioni. Per questa tipologia, il sistema deve effettuare la richiesta di pignoramento per la pensione censita per il soggetto.

Deve essere inoltre possibile avviare la ricerca dei terzi ai quali inviare la dichiarazione stragiudiziale e completare l'iter di recupero del dovuto tramite pignoramento.

- **Pubblicità e pubbliche affissioni**

La procedura deve gestire tutti i dati riguardanti le utenze. Devono essere assicurate le seguenti principali funzionalità:

- Gestione stradario ed indirizzi
- Gestione categorie e tariffe
- Statistiche e simulazioni di gettito



- Gestione delle concessioni permanenti e temporanee per le diverse tipologie di pubblicità
- Gestione manifesti, delle richieste affissioni e dei percorsi di affissione
- Gestione riduzioni/maggiorazioni
- Gestione delle diverse attività di front-office (sportello)
- Gestione delle diverse modalità di pagamento. Il sistema deve prevedere il caricamento massivo dei flussi di pagamento dei diversi canali utilizzati (CCP, Lottomatica, Sisal, PagoPA, Carta di credito, F24 etc.), la riconciliazione automatica con i corrispondenti avvisi e l'evidenza delle posizioni non riconciliate in automatico.
- Gestione anagrafica impianti: formato, stato impianti, strada e zona di appartenenza di ciascuno di essi; eventuale messa in manutenzione con immediata variazione degli ordinativi programmati in automatico.
- Gestione Disponibilità Impianti e Prenotazione. Il sistema deve consentire la visualizzazione e la prenotazione degli impianti da parte dei contribuenti sia da sportello tramite operatori di front-office che online attraverso il portale del contribuente.
- La gestione della rendicontazione dei pagamenti (sintetica e analitica) conforme alle necessità contabili dell'Ente, in modo da consentire il monitoraggio del gettito e fornire gli elementi necessari a valutare l'efficacia impositiva;

Il sistema deve consentire inoltre il caricamento di tutti gli impianti di affissione presenti sul territorio dell'Amministrazione comunale, sia di proprietà del comune, sia di terze parti. Ogni Impianto deve essere localizzato all'interno dello stradario comunale e riferito alle strade o porzioni di strade a loro volta legate ad una categoria. Utilizzando questa suddivisione il sistema deve consentire la ricerca dello specifico impianto anche graficamente, attraverso specifico modulo Web/GIS.

Per ogni singolo impianto il sistema deve consentire la visualizzazione in dettaglio dell'anagrafica e la disponibilità dello stesso.

#### Pianificazione attività di affissione

Al fine di semplificare la gestione delle attività di affissione e bilanciare il carico di lavoro tra gli operatori incaricati, il sistema deve consentire la pianificazione e gestione delle attività di affissione, in modo da ottenere, per ciascun operatore, un piano quotidiano di lavoro con l'indicazione degli impianti e dei manifesti ad affiggere nella zona di competenza.

Inoltre, il sistema deve consentire la gestione di tutti i piani di lavoro e, per ciascuno di essi, deve consentire la visualizzazione:

- dell'operatore associato al piano di lavoro;
  - dei dati riepilogativi degli impianti associati ad ogni piano di lavoro;
  - dei manifesti associati, con l'eventuale dettaglio di quelli che risultano ancora in lavorazione.
- Funzionalità applicative su dispositivi mobili (APP)

Alla luce della particolare tipologia di attività relative alla gestione dei DPA, il sistema deve prevedere

specifiche applicazioni, installabili su dispositivi mobili (quali a titolo d'esempio Smartphone e Tablet)



che, sfruttando le sue componenti (quali: GPS, fotocamera, scheda SIM ed SD card), siano di supporto alle attività affidate agli operatori, quali: affissione dei manifesti, rilevazione di eventuali affissioni abusive, manutenzione degli impianti, etc.

Nello specifico, durante la posa dei manifesti stabiliti nei contratti, il sistema, tramite l'applicazione mobile, deve permettere di verificare la corretta esecuzione dei piani di lavoro assegnati ad uno specifico operatore il quale deve registrare, al completamento di ogni affissione, tramite apposito modulo presente nell'applicazione, una serie informazioni che dovranno essere inviate e caricate in tempo reale nella banca dati del sistema in corrispondenza dell'entità associata all'impianto e per la particolare giornata relativa al piano di lavoro assegnato. La gestione delle affissioni, tramite dispositivo mobile, per ciascuna affissione, deve garantire la registrazione delle informazioni relative all'intervento effettuato, quali: codice dell'operatore, data ed ora, coordinate GPS dell'impianto, fotografie dell'impianto a conferma dell'avvenuta affissione, stato dell'impianto (se lo stato è ritenuto non soddisfacente, il sistema deve generare una richiesta di manutenzione dell'impianto).

Il sistema, lato server, attraverso l'analisi degli interventi di manutenzione registrate dalle APP, deve supportare l'operatore di back office nell'attività di gestione degli interventi di manutenzione. I manutentori, a loro volta, terminato l'intervento di manutenzione dovranno registrare, sempre tramite apposita APP le informazioni relative all'intervento effettuato.

Analogamente il sistema, sempre tramite l'applicazione mobile, deve permettere agli operatori incaricati dall'Ente Appaltante, di verificare, registrare e inviare in tempo reale la presenza sul territorio di eventuali affissioni abusive. Successivamente, lato server, il sistema, attraverso l'analisi delle affissioni abusive registrate, deve supportare l'operatore di back office nell'attività di gestione delle attività di copertura delle affissioni abusive, inoltre, per tutte le affissioni abusive segnalate, quando possibile, il sistema deve supportare l'operatore di back office nella relativa attività di emissione degli accertamenti.

- Gestione degli altri tributi minori attualmente non richiesti dal bando

In vista di una futura possibilità di gestione da parte dell'Ente Appaltante dei tributi minori non richiesti dal bando attuale, il sistema proposto dal Fornitore deve anche garantire la gestione integrata della TOSAP (o COSAP) e della tassa sui rifiuti giornaliera (TARIG).

Infatti, qualora l'Ente Appaltante ne faccia esplicita e formale richiesta, la Ditta Aggiudicataria deve garantire l'immediata gestione delle ulteriori Entrate tramite abilitazione dei rispettivi moduli software e previo import della banca dati che verrà resa disponibile dall'Ente Appaltante.

Analogamente a quanto previsto per la gestione delle entrate di cui al presente capitolato, il sistema deve garantire la gestione della riscossione ordinaria e coattiva degli eventuali altri tributi minori tramite un flusso di lavoro condiviso e automatizzato.

Nello specifico, per la TOSAP/COSAP, la procedura deve consentire la gestione delle diverse tipologie di occupazione (permanente, periodica, temporanea, occupazioni mercatali, etc.) e tutti i relativi adempimenti (produzione delle liste di carico principali e suppletivi, produzione degli accertamenti,



riscossione ordinaria e coattiva, etc.) con le medesime modalità richieste per le Entrate di cui al presente capitolato.

Per la gestione dei mercati, il sistema deve garantire il censimento delle diverse tipologie di mercato che si svolgono all'interno del territorio comunale e, per ciascun mercato e anno di riferimento, deve essere possibile definire:

- i giorni e le ore di mercato, da utilizzare come base di calcolo del dovuto, in combinazione con la tariffa RSU giornaliera.
- le singole occupazioni di tipo mercato.
- la tariffa per superficie occupata.
- il "registro presenze" per l'applicazione di tariffe RSU giornaliera personalizzate.

#### Conclusioni

Viene pertanto richiesto che il Fornitore proponga un sistema flessibile in grado di ricevere dette modifiche ed implementazioni degli attribuiti, anche in maniera massiva e che possa prevedere la gestione, visualizzazione, interrogazione delle informazioni cartografiche.

**Tutti i dati e le informazioni oggetto del presente servizio (sia quelli forniti dall'Amministrazione sia quelli elaborati dall'aggiudicataria) sono di proprietà del Comune di Napoli. Alla scadenza contrattuale il Fornitore provvederà, senza oneri aggiuntivi, a consegnare all'Ente Appaltante una copia aggiornata di tutti gli archivi in formato elettronico facenti parte della banca dati. Allo stesso modo il Fornitore, inoltre, dovrà fornire adeguata documentazione esplicativa e assicurare il necessario affiancamento atto a favorire il riutilizzo dei dati e delle informazioni in altre soluzioni informatiche.**

#### **Art.10 – Gestione del Progetto**

A partire dalla data di inizio attività, il Fornitore dovrà svolgere tutte le attività che consentono la conduzione coordinata del progetto, nel rispetto dei requisiti di tempi, costi e qualità di cui al presente documento, al contratto ed ai relativi allegati. In particolare:

##### Pianificazione del progetto

Il Fornitore dovrà predisporre un Piano di progetto relativo a tutte le attività previste dal rapporto contrattuale, indicando per ciascuna attività i tempi, le risorse necessarie ed il relativo impegno. Il Fornitore in particolare dovrà produrre:

- A. un primo Piano di progetto in sede di presentazione dell'Offerta tecnica, che dia evidenza di come intenda organizzare le proprie strutture per eseguire la fornitura richiesta, di quali risorse saranno assegnate, con indicazione dei relativi profili professionali e dei relativi ruoli/responsabilità, di quali strumenti e metodologie saranno utilizzati in caso di aggiudicazione della commessa;
- B. una versione aggiornata del Piano di progetto, da consegnare all'Amministrazione Committente entro dieci giorni dalla sottoscrizione del contratto.

### Art.11 - Installazione e Personalizzazione

Tutte le forniture previste dall'impresa offerente nella propria offerta dovranno includere tutti i componenti e gli accorgimenti atti a garantire all'Ente Appaltante la fruizione delle prestazioni e delle funzionalità previste dal progetto esecutivo, ivi comprese anche tutte le necessarie personalizzazioni ed il servizio di assistenza nei confronti di eventuali problematiche di funzionamento che si dovessero manifestare nel periodo successivo all'installazione, ovvero durante il periodo contrattuale.

Il software oggetto della Fornitura si intenderà installato dal momento della messa a disposizione degli operatori dell'Amministrazione dei moduli software pronti al collaudo.

Ultimate le attività di collaudo, il Sistema sarà pronto per la messa in produzione. Al collaudo, seguirà un periodo di avviamento, durante il quale il Fornitore dovrà garantire un adeguato supporto agli operatori per l'utilizzo del Sistema.

### Art.12 - Collaudo

L'intera fornitura, inteso come la completa realizzazione di tutto quanto previsto nell'offerta tecnica dovrà essere realizzato in 60 giorni naturali consecutivi dalla firma del contratto. L'offerta dovrà descrivere le modalità delle procedure di collaudo e di rilascio in esercizio. La data di consegna dei lavori dovrà risultare da apposito verbale sottoscritto dalla Ditta Aggiudicataria e dall'Ente Appaltante. La Ditta Aggiudicataria, qualora l'Ente Appaltante ne faccia richiesta, si impegna, nelle more della sottoscrizione del contratto, a sottoscrivere il predetto verbale e pertanto ad accettare, senza riserve ed eccezioni di sorta, la formale consegna dei lavori. L'Ente Appaltante si impegna a completare il collaudo entro il termine massimo di 10 giorni dalla "comunicazione di completamento lavori" da parte della Ditta Aggiudicataria; entro i successivi 10 giorni l'intero sistema sarà messo in esercizio con un verbale sottoscritto dall'Ente Appaltante e dalla Ditta Aggiudicataria.

A partire dalla data di positivo collaudo andranno garantiti i servizi di assistenza e manutenzione del sistema offerto.

Tutte le componenti della Fornitura saranno soggette a collaudo per accertarne l'effettiva rispondenza a quanto richiesto nelle specifiche tecniche e nelle specifiche funzionali che verranno preparate dal Fornitore e che verranno convalidate dall'Amministrazione.

Sarà cura del Fornitore predisporre il piano di collaudo. Il Fornitore dovrà altresì garantire il presidio e l'assistenza applicativa necessaria all'effettuazione del collaudo e all'analisi di eventuali anomalie riscontrate, nonché alla loro risoluzione. Il collaudo si considererà terminato quando tutte le prove concordate con l'Amministrazione avranno avuto esito positivo.

A conclusione del collaudo dovrà essere redatto apposito verbale di accettazione controfirmato dalle parti nel quale verrà anche fissata la data di "pronto per l'uso" del Software e delle funzionalità collaudate.

**Il Responsabile Unico del Procedimento**

Arch. Mario Passannanti

