

CAPITOLATO SPECIALE

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI STAMPA, IMBUSTAMENTO E SERVIZI INTEGRATI PER IL PAGAMENTO ON LINE DELLE RICHIESTE DI PAGAMENTO DI CIVITA.S S.R.L. UNIPERSONALE

Lotto n. 2

CIG: 9705052E41

Art. 1 – OGGETTO DELL’APPALTO

L’oggetto dell’appalto consiste nell’espletamento dei servizi di stampa, imbustamento e servizi integrati per il pagamento on line delle richieste di pagamento della Civita.S., principalmente connessi all’attività di accertamento e riscossione dei Tributi Locali di competenza del Comune di Civitanova Marche, di cui la Civita.S. è concessionaria in forza di Delibera del Consiglio Comunale n. 5 del 03/02/2010 e di contratto Rep. 4169 del 15/06/2010.

In particolare l’affidamento avrà ad oggetto:

- la stampa e l’imbustamento degli avvisi di pagamento bonari, dei solleciti e degli avvisi di accertamento TARI, IMU e TASI, di seguito cumulativamente denominati “Comunicazioni”;
- la stampa e l’imbustamento degli atti giudiziari;
- la conservazione digitale degli atti ai sensi dell’art. 44 del Codice dell’Amministrazione Digitale (Dlgs n. 82/2005) e del DPCM 3 dicembre 2013;
- il supporto per la notifica massiva degli atti via PEC ai sensi degli articoli 148 e 149bis del codice di procedura civile;
- adempimenti relativi alla gestione del Portale del Contribuente, di seguito anche solo “Portale”;

Art. 2 – IMPORTO PRESUNTO DELL’APPALTO E PREZZI A BASE D’ASTA

L’importo presunto complessivo del presente appalto posto a base di gara è pari ad Euro 91’692,00, oltre IVA, stimato in base al numero di atti stampati e imbustati con riferimento all’anno 2022, moltiplicato per ciascuno dei prezzi unitari posti a base di gara, come di seguito indicati:

Servizio	Quantità annue	Prezzo Unitario	Totale Parziale
Stampa e imbustamento avvisi di pagamento bonari TARI, IMU e TASI	19.000 (acconto)	€ 0,42	7.980,00 €
Stampa e imbustamento avvisi di pagamento bonari TARI, IMU e TASI	19.000 (saldo)	€ 0,32	6.080,00 €
Stampa e imbustamento solleciti di pagamento TARI, IMU e TASI senza stampa delle ricevute di ritorno	7.800	€ 0,21	€ 1.344,00

Stampa e imbustamento avvisi di accertamento TARI, IMU e TASI senza stampa delle ricevute di ritorno	8.200	€ 0,33	€ 2.574,00
Stampa e imbustamento atti giudiziari	2.000	€ 0,33	660,00 €
Portale del contribuente	1	€ 4.500,00	€ 4.500,00
Supporto per notifica massiva degli atti via PEC	2.000	€ 2,00	€ 4.000,00
Conservazione digitale	1	€ 3.000,00	€ 3.000,00

I numeri stimati annui sopra indicati vanno moltiplicati per i 3 (tre) anni di durata dell'appalto.

Nella base di gara sono compresi gli oneri per la sicurezza di competenza dell'aggiudicatario, mentre non sono previsti costi di sicurezza per interferenza, in quanto dallo svolgimento del servizio non derivano rischi interferenziali ai sensi dell'art. 26 D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

Art. 3 – DURATA DELL'APPALTO

Salvo quanto previsto al successivo periodo, l'appalto avrà durata pari a 3 (tre) anni decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto o dalla data di affidamento del servizio in via d'urgenza, ai sensi dell'art. 32 comma 8 del Codice.

Il contratto cesserà anticipatamente qualora, prima della scadenza naturale, il corrispettivo maturato dall'appaltatore raggiungerà la soglia comunitaria.

Costituisce facoltà della Civita.S. disporre, ai sensi dell'art. 106 comma 11 del Codice, la proroga tecnica del servizio, alle medesime condizioni, limitata al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, e comunque per un periodo non superiore a 180 giorni nonché ricorrere all'ampliamento o alla diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, ai sensi dell'art. 106 comma 12 del Codice.

In tal caso l'Appaltatore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Art. 4 – MODALITA' ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'appalto comprende tutte le attività di produzione in forma cartacea e/o elettronica delle Comunicazioni, il loro recapito via email o PEC ai contribuenti iscritti al Portale in forma elettronica, la consegna dei plichi al postalizzatore per i contribuenti non iscritti al Portale e la notifica massiva degli atti via PEC.

In particolare l'appaltatore dovrà effettuare:

4.1. Acquisizione dei dati relativi alle Comunicazioni da stampare.

La stazione appaltante trasmetterà all'appaltatore i files contenenti le Comunicazioni da stampare secondo le modalità che riterrà più opportune. L'appaltatore, entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla consegna dei files, è tenuto a fornire una prova di stampa delle Comunicazioni che la stazione appaltante provvederà a convalidare; tale convalida è considerata come data di presa in carico delle Comunicazioni, dalla quale decorre il termine previsto all'art. 4.2.

4.2. Stampa delle Comunicazioni e Imbustamento delle Comunicazioni fino alla consegna al postalizzatore.

Il processo di stampa avverrà utilizzando materiali, macchinari, tecniche operative e personale specializzato in grado di garantire sempre e comunque la perfetta esecuzione delle prestazioni oggetto del servizio. Nel servizio di stampa è ricompresa l'attività di composizione grafica, personalizzazione, nonché ogni altra attività necessaria. Ogni Comunicazione dovrà essere composta da 2 fogli A4, stampa b/n, fronte/retro + fogli contenenti modelli F24 semplificati precompilati o bollettini di conto corrente postale nel numero richiesto dalla stazione appaltante in considerazione delle rate di pagamento. Per la spedizione di ogni Comunicazione dovrà essere utilizzata una busta bianca con doppia finestra, f.to 23x11 cm.

La stampa delle Comunicazioni deve essere ultimata entro 4 giorni dalla convalida di stampa.

Al termine del processo di stampa, l'appaltatore dovrà provvedere all'imbustamento e confezionamento delle Comunicazioni stampate e alla loro consegna al postalizzatore nel punto di consegna sito nel Comune di Civitanova Marche indicato dalla stazione appaltante, secondo le specifiche tecniche di tracciatura fornite dal postalizzatore, entro e non oltre 7 giorni lavorativi dalla convalida di stampa o nel minore termine previsto dall'offerta tecnica e/o relazione tecnica dell'operatore aggiudicatario. Il costo del trasporto fino al punto di consegna di Civitanova Marche è a carico dell'appaltatore.

4.3. Portale del Contribuente.

Tutte le Comunicazioni dovranno essere predisposte secondo lo standard ISO 19005 PDF/A-1B e dovranno essere messe a disposizione dei contribuenti tramite un apposito Portale del Contribuente multi-entrata e multi-canale di pagamento affinché i singoli contribuenti, previa registrazione con Codice Fiscale, indirizzo email e numero di cellulare, accedendo tramite browser web nella propria area personale, possano effettuare la visualizzazione e il pagamento online con Carte di Credito e addebito dell'F24 sul proprio conto corrente.

Il Portale dovrà inoltre:

- essere aggiornato dall'appaltatore con i dati di pagamento relativi alla posizione di ciascun contribuente entro 15 giorni dal pagamento;
- consentire alla stazione appaltante la stampa one-to-one delle copie delle Comunicazioni;
- garantire la corretta conservazione e gestione dei documenti adottando tutte le opportune cautele atte a prevenire danni, o qualsiasi altro evento che possa comportare la distruzione anche parziale della documentazione;
- garantire il servizio in outsourcing "chiavi in mano" e la fruizione dello stesso in modalità "Software as a Services", con relativo servizio di help desk dedicato;
- rendere disponibile il servizio in oggetto senza soluzione di continuità, tutti i giorni per 24 ore al giorno;

- fornire, su richiesta della stazione appaltante, ogni informazione atta a valutare la qualità ed il livello del servizio prestato;
- assicurare la gestione dei metadati associati ai documenti, utilizzabili anche per la ricerca dei documenti stessi;
- assicurare l'accesso ai dati degli operatori della stazione appaltante;
- consentire l'esportazione di tutti i dati in formato CSV;
- garantire la gestione degli archivi dei dati nel territorio nazionale;
- essere proprietario del software utilizzato in modo da poter sviluppare richieste di personalizzazione specifiche della stazione appaltante;
- custodire tutti i documenti nel territorio italiano e presso Data Center italiani certificati ISO 27001:2013;
- garantire che l'accesso ai servizi avvenga attraverso un sistema di autenticazione sicuro; in particolare tutti gli accessi al servizio e le relative credenziali dell'entità richiedente in fase di autenticazione dovranno essere registrati su file di log;
- garantire tutte le caratteristiche aggiuntive previste nell'offerta tecnica (misure per garantire continuità, affidabilità e sicurezza del Portale; accessibilità al portale, con i differenti dispositivi utilizzati dai Contribuenti, sicurezza dei metodi di pagamento).

4.4. Trasmissione elettronica delle Comunicazioni.

Entro 3 giorni dalla convalida di stampa o, e dunque entro un massimo di giorni 6 dall'invio delle comunicazioni da parte della stazione appaltante – o nel minore termine previsto nell'offerta tecnica e/o relazione tecnica dell'operatore economico aggiudicatario – o, in caso di urgenza segnalata dalla stazione appaltante e per un numero massimo di numero 200 Comunicazioni, entro 24 ore dalla convalida di stampa l'appaltatore dovrà provvedere alla trasmissione via email o PEC delle Comunicazioni agli indirizzi forniti dai contribuenti tramite l'iscrizione al Portale o agli indirizzi PEC forniti dalla stazione appaltante. Nel caso di invio tramite email, l'appaltatore dovrà utilizzare una casella personalizzata aperta sul dominio della stazione appaltante. Nel caso di invio massivo di PEC, l'Appaltatore dovrà attivare una casella PEC dedicata intestata alla stazione appaltante. Tale casella massiva non dovrà presentare limiti dimensionali predefiniti e dovrà essere accessibile tramite browser web e tramite Internet Message Access Protocol (IMAP). Al termine del processo di trasmissione, per tutte le email e le PEC tornate inesitate, l'appaltatore, entro 7 giorni, dovrà fornire l'elenco di tali mancati recapiti e provvedere alla stampa, all'imbustamento e alla consegna delle Comunicazioni al postalizzatore incaricato dalla stazione appaltante.

4.5. Monitoraggio e rendicontazione delle attività di trasmissione elettronica delle Comunicazioni tramite PEC ed email.

L'appaltatore dovrà fornire su file CSV gli esiti di ogni singola PEC con generalità del destinatario, Codice Fiscale, Partita IVA, recapito PEC del destinatario, data e ora delle ricevute di accettazione e di consegna, codice identificativo messaggio, codice identificativo dell'atto trasmesso e indicato nell'oggetto della PEC di trasmissione.

Per l'email l'appaltatore dovrà fornire su file CSV gli esiti di ogni singola email con generalità del destinatario, Codice Fiscale, eventuale Partita IVA, recapito email del destinatario, data e ora della ricevuta di trasmissione, codice identificativo dell'atto trasmesso e indicato nell'oggetto della email di trasmissione.

4.6. Archiviazione digitale

Tutti i documenti prodotti in questa fase dovranno essere avviati alla Conservazione a norma di legge (o “Conservazione Elettronica”), da intendersi come applicazione delle regole previste dal DPCM 3 Dicembre 2013, dal Codice dell’Amministrazione Digitale (Dlgs n. 82/2005) e dal D.M.E.F. 23/01/2004 e dalle successive fonti normative che disciplineranno la materia, volte a garantire l’integrità, l’autenticità e la disponibilità dei documenti sottoposti a conservazione.

Le firme dovranno essere apposte con certificato della stazione appaltante attraverso regolare HSM che permette l’utilizzo di firma remota massiva.

Il servizio è concepito in outsourcing “chiavi in mano” e comprende la fruizione dello stesso in modalità “Software as a Services”, con relativo servizio di help desk dedicato.

4.6.1. Documenti elettronici

I documenti elettronici oggetto di Conservazione a norma, firma digitale e marca temporale sono i seguenti:

- Richieste bonarie di pagamento;
- Solleciti di pagamento;
- Avvisi di Accertamento;

Oltre a queste, che rappresentano il perimetro iniziale delle Comunicazioni da gestire, potranno essere aggiunte ulteriori Comunicazioni a discrezione della stazione appaltante.

Le applicazioni con cui nascono i documenti elettronici oggetto di conservazione saranno quelle in uso all’appaltatore.

L’architettura di riferimento prevede che tutti i documenti elettronici elaborati dai sistemi applicativi dell’appaltatore saranno inviati direttamente sul sistema di Archiviazione Documentale indicato dalla stazione appaltante.

L’appaltatore sarà tenuto a inviare alla stazione appaltante tutte le informazioni relative allo stato di Conservazione di ogni singola Comunicazione oggetto di conservazione, nel rispetto di un tracciato record che si andrà a concordare.

4.6.2. Conservazione dei documenti

I documenti posti in Conservazione potranno contenere anche dati c.d. sensibili, comunque qualificabili quali “particolari categorie di dati” ai sensi dell’art. 9 Reg. UE679/2016, e pertanto tutti i documenti dovranno essere custoditi presso Data Center certificato ISO 27001:2013 nel pieno rispetto delle normative di legge.

L’appaltatore si dovrà impegnare a garantire la riservatezza di tutti i dati ad esso affidati e dovrà predisporre adeguati sistemi per la tracciatura degli accessi effettuati, così come meglio indicato tra gli obblighi di cui alla nomina a Responsabile del Trattamento ex art. 28 Reg. UE 679/2016.

L’appaltatore, in caso di richiesta da parte della stazione appaltante, dovrà provvedere al riversamento su supporto ottico o magnetico ed invio alla stazione appaltante stessa della copia dei documenti conservati, con modalità tali da garantire la conformità dei documenti contenuti nei supporti rispetto a quelli tenuti in conservazione; tali supporti dovranno essere “auto-consistenti”, cioè dovranno contenere al loro interno il software necessario per la ricerca/esibizione di specifici documenti.

L'Appaltatore dovrà effettuare in modo autonomo e automatico tutti gli adempimenti previsti dalla normativa per la Conservazione di specifiche categorie di documenti e dovrà dare notifica e documentazione dell'avvenuto completamento di tutti gli adempimenti previsti dalla normativa.

L'Appaltatore sarà responsabile del rispetto dei vincoli temporali relativi allo svolgimento dei compiti di Conservazione.

Il sistema di Conservazione dovrà mettere a disposizione un'interfaccia di consultazione WEB, suddivisa per tipologia di profilo, comprensiva di almeno 5 accessi per gli Operatori della stazione appaltante che consenta di:

- effettuare la ricerca dei documenti memorizzati nel sistema di Conservazione secondo gli indici (previsti dalle direttive di conservazione del documento stesso) gestiti dal sistema di Conservazione;
- visualizzare il documento mediante il programma associato al formato del documento previsto dalle direttive di conservazione del documento stesso; è a carico dell'Appaltatore la gestione e il mantenimento nel tempo del visualizzatore stesso (es. XML PA con rispettivo html secondo foglio di stile So.ge.i.);
- ottenere tutti gli elementi a corredo del documento utili e indispensabili per la dimostrazione della corretta conservazione e validità legale.

Il sistema di Conservazione dovrà permettere di ottenere copia del documento richiesto per l'esibizione anche su supporto ottico.

La funzionalità di esibizione dovrà consentire l'accesso ai soli soggetti autorizzati e ai soli documenti oggetto della richiesta di esibizione.

Dovranno essere disponibili on line visualizzazioni di sintesi del numero dei documenti ricevuti per tipologia e del relativo numero di pagine per singolo documento.

4.6.3. Marca Temporale

Il servizio deve prevedere funzionalità di marcatura temporale.

L'applicazione delle marche temporali a tutti i singoli documenti o lotti di documenti sarà a carico dell'Appaltatore.

Dovrà essere possibile l'estensione della durata delle marche temporali prima della loro scadenza, anche a seguito della eventuale estensione della durata della conservazione.

L'apposizione di marche temporali dovrà essere effettuata presso l'Appaltatore.

I documenti firmati e marcati dovranno essere interoperabili tra le Certification Authority.

4.6.4. Gestione delle Abilitazioni e Controllo delle transazioni

L'accesso ai servizi dovrà avvenire attraverso un sistema di autenticazione sicuro.

Tutti gli accessi al servizio e le relative credenziali dell'entità richiedente in fase di autenticazione saranno registrati su log.

Dovrà essere possibile richiedere all'Appaltatore la definizione di utenze di lavoro finalizzate a consentire l'accesso al sistema di monitoraggio dei flussi da parte della Stazione appaltante per attività di controllo e monitoraggio, quali ad esempio:

- ricercare le Comunicazioni trasmesse in un determinato periodo;
- ottenere la storia di tutte le attività intercorse negli ultimi 3 mesi (es. trasmissione, conservazione, esibizioni, azioni di riversamento, ecc.);

- visualizzare i lotti appartenenti ad un determinato periodo temporale e la composizione di un singolo lotto.

4.6.5. Assistenza e Manutenzione del SW

Il servizio di assistenza e manutenzione, da effettuarsi in conformità a quanto indicato nel presente paragrafo, si intende per tutta la durata contrattuale a partire dalla data di accettazione finale del sistema da parte della Stazione appaltante.

L'Appaltatore si obbliga ad effettuare a proprie spese tutte le attività di manutenzione e assistenza, necessarie per eliminare i malfunzionamenti che dovessero comunque risultare durante la vigenza del periodo suddetto.

Le attività di Assistenza e Manutenzione sono:

- **Help Desk:** l'Appaltatore deve garantire il supporto all'operatività degli utenti, all'utilizzo delle infrastrutture tecnologiche e all'applicazione mediante l'identificazione delle cause dei problemi segnalati, l'attivazione di tutte le azioni necessarie alla rimozione delle stesse e al ripristino delle

corrette funzionalità. Per le richieste in cui vi è la perdita totale di funzionalità dell'applicazione o di funzionalità HW e SW (problemi bloccanti), l'intervento risolutivo deve essere assicurato entro 8 ore lavorative dalla presa in carico da parte dell'Appaltatore. Per le altre tipologie di segnalazione (problemi non bloccanti) la risoluzione deve essere assicurata entro le 24 ore lavorative dalla presa in carico da parte dell'Appaltatore. La modalità di erogazione del servizio deve essere fornito dall'Appaltatore attraverso i seguenti canali:

accesso diretto tramite:

- ✓ help desk telefonico, presidiato da operatori dall'Appaltatore in grado di rispondere alle chiamate dell'utente, raggiungibile tramite unico numero di telefono;

modalità differita tramite:

- ✓ una o più caselle di posta elettronica, gestite dall'Appaltatore;
- ✓ uno strumento web-based, gestito dall'Appaltatore.

Si richiede all'Appaltatore di garantire che le attività professionali di cui consta il Servizio di Help Desk siano rese disponibili dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 18.

- **Incident Management:** l'Appaltatore deve garantire, al verificarsi di incidenti di sicurezza o applicativi considerati bloccanti, la massima priorità di intervento. Le attività per la risoluzione dell'evento dovranno essere erogate fino a chiusura dell'intervento e risoluzione dell'evento, indipendentemente dalla fascia oraria di riferimento (08:00 – 18:00).

- **Change e Release Management** – l'Appaltatore deve garantire che le attività di evoluzione del proprio sistema che possano determinare il blocco dell'utilizzo delle funzionalità da parte degli utenti dell'applicazione siano effettuati possibilmente al di fuori dell'orario lavorativo (08:00 – 18:00). Eventuali deroghe dovranno essere preventivamente approvate dalla Stazione appaltante.

Il servizio dovrà comprendere la rendicontazione trimestrale delle chiamate registrate, indicando per ciascuna di esse almeno i seguenti dati: data e ora della chiamata, codice dell'operatore ricevente, problema segnalato, attività svolte a seguito della chiamata ed esito, data e ora di chiusura della chiamata.

Inoltre il servizio di Help-Desk dovrà lavorare in modalità proattiva, monitorando i processi ed il regolare funzionamento delle procedure. In particolare dovrà:

- ✓ intervenire autonomamente dove i problemi riscontrati risolvibili senza l'ausilio del personale della Stazione appaltante;
- ✓ segnalare alla Stazione appaltante tutte le problematiche riscontrate che impediscono la regolare chiusura del processo concordato (come ad esempio i buchi di numerazione dove i documenti prevedono la consecutività).

4.6.6. Sicurezza

Per l'erogazione del servizio dovranno essere applicate delle adeguate misure di sicurezza fisica, per le quali si considerano minimali le certificazioni ISO 27001:2013, per quanto riguarda il Data Center, dove vengono archiviati i documenti oggetto del presente servizio di conservazione a norma.

4.6.7. Formazione

Il Servizio dovrà prevedere la formazione degli operatori addetti alla Conservazione a norma che verranno individuati dalla Stazione appaltante. La formazione si svolgerà presso la sede della Stazione appaltante sulla base di calendari stabiliti dalla stessa e condivisi con l'aggiudicatario.

Si dovrà prevedere un numero minimo di giornate di formazione pari a 2 gg lavorativi. L'organizzazione dei corsi e la partecipazione degli operatori ai corsi verrà gestita dalla Stazione appaltante.

4.7. Supporto alla notifica a mezzo PEC

L'appaltatore dovrà svolgere le seguenti attività a supporto della notifica massiva a norma degli atti di accertamento e degli altri atti ai contribuenti via posta elettronica certificata (PEC) ai sensi degli artt. 148 e 149bis cpc e art. 60 c.7 DPR n. 600/1973.

A tale fine l'appaltatore dovrà fornire tutto il supporto e gli strumenti software e hardware necessari per consentire le notifiche massive tramite PEC gestendone la materiale rendicontazione elettronica degli esiti. In particolare l'appaltatore dovrà:

1. fornire la licenza software per la firma digitale multipla;
 2. attivare casella PEC dedicata e intestata alla stazione appaltante. Tale casella massiva non dovrà presentare limiti dimensionali predefiniti e dovrà essere accessibile tramite browser web e tramite Internet Message Access Protocol (IMAP);
 3. collazionare in un singolo file PDF/A-1B, nominato univocamente, ogni atto trasmesso via PEC con propria "Ricevuta di accettazione elettronica", "Ricevuta di avvenuta consegna" e relata di avvenuta notifica ai sensi dell'art. 148 c.p.c.;
 4. fornire un report analitico in formato csv degli esiti di ogni singola PEC con generalità/denominazione sociale, Codice Fiscale, Partita IVA, recapito PEC del destinatario, data e ora della ricevuta di accettazione, data e ora della ricevuta di consegna, codice identificativo messaggio, codice identificativo dell'atto trasmesso e indicato dell'oggetto della PEC di trasmissione,
 5. In caso di mancata consegna della PEC, informare la stazione appaltante e trasmettere a questa o al messo notificatore comunicato dalla stazione appaltante tutti i file collazionati alla PEC.
- Le obbligazioni di cui ai precedenti numeri 1 e 2 dovranno essere adempiute entro 3 giorni dall'avvio dell'esecuzione del servizio; le obbligazioni di cui ai precedenti numeri 3 e 4 dovranno

essere adempiute entro 7 giorni dalla trasmissione massiva delle PEC; le obbligazioni di cui al precedente numero 5 dovranno essere adempiute entro 3 giorni dalla ricezione dell'avviso di mancata consegna.

Art. 5 - RESPONSABILITÀ E OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

L'appaltatore, prima dell'inizio dello svolgimento del servizio, deve istituire un gruppo operativo dedicato alla stazione appaltante. All'interno del suddetto gruppo dovrà essere prevista la figura del Responsabile del servizio, avente la funzione di dirigere, coordinare e controllare l'attività del personale dell'appaltatore e di dirimere, unitamente ai responsabili designati dalla stazione appaltante, ogni tipo di controversia o criticità eventualmente rilevata durante la fase di gestione del contratto. Il soggetto in parola dovrà dirigere e coordinare le attività, assumendo la piena responsabilità dei rapporti tra l'appaltatore e la stazione appaltante. E' al Responsabile che la stazione appaltante si rivolgerà per qualsiasi problematica che dovesse sorgere durante l'espletamento del servizio.

Il Responsabile del servizio dovrà essere un dipendente/collaboratore dell'appaltatore, con esperienza comprovata di almeno 5 anni nella gestione di servizi analoghi.

Il Responsabile dovrà essere reperibile nei giorni lavorativi e in orario lavorativo (dalle 8.30 alle 18.00) per la risoluzione di eventuali problematiche tecniche e operative; su richiesta della stazione appaltante, inoltre, dovrà garantire la sua presenza presso la sede della stessa.

Tutti i componenti del gruppo dedicato dovranno assicurare riservatezza sulla gestione dei dati e sul contenuto delle comunicazioni, nonché su ogni elemento/informazione di cui vengano a conoscenza in virtù dell'esecuzione del presente appalto.

L'appaltatore dovrà comunicare alla stazione appaltante i nominativi di tutti gli addetti allo svolgimento del servizio e dovrà dotarli di apposita tessera di riconoscimento.

L'appaltatore metterà a disposizione della stazione appaltante:

- una casella di posta elettronica dedicata;
- un numero di fax dedicato;
- un numero di telefono attivo nella fascia oraria compresa tra le 9.00 e le 17.00 in tutti i giorni dell'anno lavorativi, ossia esclusi sabato, domeniche e festivi. Non saranno ammesse eventuali chiusure per scelte aziendali dell'appaltatore; nell'eventualità in cui ciò accedesse si addebiteranno penali per interruzione del servizio.

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e, per quanto compatibile, del D.Lgs. n. 196/03 l'appaltatore è tenuto alla più stretta riservatezza su tutto quanto dovesse venire a conoscenza in virtù delle attività affidate con il presente appalto. La diffusione o l'uso improprio di notizie e/o dati, comunque acquisite, costituirà motivo di risoluzione dell'appalto.

Oltre all'osservanza di tutte le norme specificate nel presente Capitolato, l'appaltatore ha l'obbligo di osservare e far osservare dai propri dipendenti tutte le disposizioni contenute nelle leggi e nei regolamenti in vigore e in quelli che potrebbero essere emanati durante il corso del contratto.

L'appaltatore si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. In particolare, L'appaltatore si impegna a rispettare nell'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal contratto le norme di cui al D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni.

I relativi oneri non daranno titolo ad ulteriori compensi all'appaltatore, in quanto il prezzo offerto in sede di gara è anche comprensivo di tutte le spese, sia dirette che indirette, per il personale.

L'appaltatore si obbliga altresì ad applicare, nei confronti dei dipendenti, condizioni economiche e normative non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro, applicabili in considerazione del settore economico di appartenenza, nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge. L'appaltatore è responsabile, nei confronti della stazione appaltante, dell'osservanza delle norme anzidette da parte anche degli eventuali subappaltatori nei confronti dei rispettivi loro dipendenti.

L'appaltatore ha l'obbligo di adottare, nell'esecuzione delle prestazioni di cui al presente appalto, tutti i provvedimenti e le cautele necessarie per garantire l'incolumità del personale impiegato e resta inteso che esso assumerà ogni più ampia responsabilità sia civile sia penale nel caso di infortuni, obbligandosi a tenere indenne da ogni responsabilità la Civita.S..

L'appaltatore è altresì esclusivamente responsabile di qualsiasi danno o inconveniente causato nello svolgimento del servizio dal proprio personale addetto e solleva Civita.S. da ogni responsabilità, diretta o indiretta, per danni alle persone e alle cose anche di terzi, nonché da ogni pretesa di azione al riguardo, che derivi dalle attività oggetto del presente appalto.

Art. 6 – VERIFICHE E CONTROLLI

La stazione appaltante potrà effettuare in qualsiasi momento, anche senza preavviso, verifiche, anche d'ufficio ed a campione, sull'attività svolta dall'appaltatore. L'appaltatore si impegna, altresì, a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

L'esito positivo dei controlli non esonera l'appaltatore da eventuali responsabilità derivanti da difetti, imperfezioni e difformità nell'esecuzione del servizio non facilmente riconoscibili o che comunque non fossero emersi all'atto dei controlli sopra citati.

Nel caso in cui durante tali verifiche emergano errori e/o inadempienze rispetto a quanto stabilito nel presente capitolato o, comunque, a quanto l'appaltatore si era impegnato in sede di gara, quanto accertato verrà formalmente documentato e contestato all'appaltatore.

Questo potrà presentare eventuali osservazioni entro e non oltre i 10 (dieci) giorni lavorativi successivi, trascorsi i quali senza che siano emersi idonei elementi giustificativi la stazione appaltante non riconoscerà come eseguite le prestazioni oggetto di contestazione.

L'attività di controllo è lo strumento a disposizione della stazione appaltante per verificare l'efficacia del servizio in termini di qualità resa e per accertare la regolarità e la puntualità nell'esecuzione delle prestazioni.

Art. 7 - OBBLIGHI DELLA STAZIONE APPALTANTE

La stazione appaltante, al fine di consentire il corretto svolgimento del servizio oggetto dell'appalto, garantisce che:

- I testi delle comunicazioni vengano forniti in formato Word;
- I loghi e le firme vengano forniti in formato .eps o .tif o .jpg o .bmp;
- I dati variabili per la stampa delle comunicazioni personalizzate vengano forniti in formato CSV con tracciato record descrittivo.

Art. 8 - LIQUIDAZIONE DEI CORRISPETTIVI

Il contratto è stipulato “a misura“ ai sensi dell’art. 3 comma 1 lettera eeeee) del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 (più avanti denominato anche “Codice”) per i servizi indicati alle lettere A, B, C, D, E e G dell’art. 4; dunque il corrispettivo verrà determinato esclusivamente in ragione degli atti effettivamente stampati e imbustati o trasmessi via e-mail o PEC. Il contratto è stipulato “a corpo “ai sensi dell’art. 3 comma 1 lettera ddddd) del Codice per i servizi indicati alle lettere F e H dell’art. 4, dunque verrà corrisposto il corrispettivo per i relativi servizi nella misura risultante dall’offerta formulata in sede di gara.

L’importo dei singoli servizi rimarrà fisso ed invariabile per tutta la durata dell’appalto.

Il corrispettivo comprende tutte le attività espletate e gli oneri sostenuti dell’appaltatore in virtù del contratto di appalto.

L’appaltatore emetterà mensilmente dettagliata fattura relativa a tutti i servizi “a misura” svolti nel mese, evidenziando il quantitativo di corrispondenza consegnata per ciascuna diversa tipologia di invio ed i relativi prezzi unitari offerti; la fattura comprenderà anche il rateo mensile, da calcolarsi in funzione della durata del contratto, relativo ai servizi “a corpo”.

Le fatture dovranno essere inviate entro il giorno 10 del mese e la stazione appaltante provvederà alla liquidazione entro 60 giorni dalla data di ricevimento delle medesime, ai sensi dell’art. 1 comma 5 del D.lgs. n. 192/2012, fatto in ogni caso salvo il riscontro dell’avvenuto completo e regolare adempimento delle prestazioni dovute e previa acquisizione di DURC regolare dell’appaltatore. In ogni caso, sull’importo netto di ciascuna fattura, verrà operata una ritenuta dello 0,50%. Tali ritenute saranno svincolate in sede di liquidazione finale previa emissione della verifica di conformità delle prestazioni. A tal fine ogni fattura dovrà evidenziare il corrispettivo, la ritenuta nella suddetta percentuale e l’importo del corrispettivo, al netto della ritenuta medesima. La fattura a saldo dovrà riportare l’importo totale delle ritenute precedentemente effettuate.

La liquidazione della fattura potrà essere discrezionalmente sospesa dalla stazione appaltante nel caso di contestazioni o reclami, che interromperanno automaticamente i termini di pagamento delle fatture, in relazione alla parte di fattura contestata.

L’eventuale ritardo, per qualsiasi motivo, del pagamento delle fatture non potrà essere invocato come motivo valido per la risoluzione del contratto da parte dell’appaltatore, il quale è tenuto a continuare il servizio sino alla scadenza prevista dallo stesso.

Qualora il pagamento della prestazione non sia effettuato, per causa imputabile alla stazione appaltante, entro il termine sopra indicato, saranno dovuti esclusivamente gli interessi legali e l’appaltatore rinuncia a pretendere l’eventuale maggior danno ai sensi dell’art. 1224, comma 2 del codice civile.

La stazione appaltante potrà compensare, anche ai sensi dell’art. 1241 c.c., quanto dovuto all’appaltatore a titolo di corrispettivo con gli importi che quest’ultimo sia tenuto a versare alla Civita.S. a titolo di penale o a qualunque altro titolo.

In caso di aggiudicazione dell’appalto a un raggruppamento di operatori economici o consorzio ordinario, tutte le fatture delle società componenti l’operatore plurisoggettivo dovranno essere consegnate a cura della società mandataria. Il pagamento delle fatture avverrà in favore della mandataria e sarà cura della predetta provvedere alle successive ripartizioni verso le mandanti, con liberazione immediata dell’Istituto al momento del pagamento in favore della sola mandataria.

In caso di inottemperanza agli obblighi in materia contributiva e retributiva, l'Amministrazione procederà a dar corso all'intervento sostitutivo della stazione Appaltante previsto all'art. 30 del Codice.

Nel caso in cui il contratto non dovesse essere sottoscritto, la stazione appaltante si impegna a riconoscere all'appaltatore i corrispettivi relativi alle prestazioni eventualmente svolte, senza che questi possa pretendere somme ulteriori, ad alcun titolo, nemmeno risarcitorio.

Le fatture dovranno altresì riportare il codice CIG e gli estremi identificativi del conto corrente prescelto per l'effettuazione delle transazioni relative al contratto medesimo, nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 136/2010 e ss.mm.ii., pena l'impossibilità di procedere al pagamento delle medesime.

L'appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge n. 136/2010 ("Piano straordinario contro le mafie, nonché la delega al governo in materia di antimafia") e s.m.i.

L'appaltatore deve comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati di cui all'articolo 3, comma 1, della legge n. 136/2010 e s.m.i., entro 7 (sette) giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. In caso di successive variazioni, le generalità e il codice fiscale delle nuove persone delegate, così come le generalità di quelle cessate dalla delega, sono comunicate entro sette giorni da quello in cui la variazione è intervenuta. Tutte le comunicazioni previste nel presente comma sono effettuate mediante dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, ai sensi dell'articolo 21 del D.P.R. n. 445/2000.

La stazione appaltante non esegue alcun pagamento all'Impresa, in pendenza della comunicazione dei dati di cui sopra. Di conseguenza, i termini di pagamento si intendono sospesi.

La stazione appaltante risolve il contratto in presenza anche di una sola transazione eseguita senza avvalersi di bonifico bancario o postale ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, secondo quanto stabilito nell'articolo 3, comma 1, della L. n. 136/2010.

L'appaltatore deve trasmettere alla stazione appaltante, entro venti giorni dalla stipulazione, copia dei contratti sottoscritti con i subappaltatori, per la verifica dell'inserimento dell'apposita clausola con la quale i contraenti assumono gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. n. 136/2010, ivi compreso quello di comunicare alla stazione appaltante i dati di cui sopra, con le modalità e nei tempi ivi previsti.

Art. 9 - AVVIO DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO – SOSPENSIONE DEL CONTRATTO – MODIFICHE DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA E VARIABILITÀ DELL'APPALTO

All'avvio dell'esecuzione del servizio la stazione appaltante redigerà verbale in contraddittorio con l'appaltatore.

In materia di sospensione del servizio si fa rinvio a quanto previsto all'art. 107 del Codice tenuto conto della natura del servizio.

L'appalto potrà essere modificato senza una nuova procedura di affidamento nei casi di cui all'art. 106 del Codice e nel rispetto dei limiti previsti dal medesimo articolo.

Ai sensi dell'art. 106, comma 12°, del Codice, la stazione appaltante, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, potrà imporre all'appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel presente contratto. In tal caso l'appaltatore non potrà far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

L'appaltatore non può, per alcun motivo, introdurre di sua iniziativa variazioni al servizio assunto secondo le norme contrattuali. Egli ha l'obbligo di eseguire tutte le variazioni ritenute opportune dalla stazione appaltante e che questa gli abbia ordinato.

Resta in ogni caso facoltà unilaterale della stazione appaltante recedere dal contratto a suo insindacabile giudizio in qualsiasi momento con semplice comunicazione a mezzo lettera raccomandata con preavviso di 30 gg. (trenta giorni) qualora venissero meno le condizioni che hanno determinato il servizio, e ciò senza che l'appaltatore possa accampare pretese di sorta per la risoluzione anticipata del contratto.

A tal fine si fa rinvio a quanto stabilito dall'art. 109 del D.lgs n. 50/2016.

Art. 10 - GARANZIE

L'aggiudicatario dovrà prestare le garanzie indicate nel disciplinare di gara, a cui si rinvia.

La garanzia definitiva, costituita secondo le norme specifiche di legge vigenti al momento dell'appalto, è a garanzia del corretto adempimento di tutti gli obblighi derivanti dall'appalto, del risarcimento dei danni, nonché delle spese che eventualmente la stazione appaltante dovesse sostenere a causa di inadempimento o inesatto adempimento degli obblighi a carico dell'appaltatore.

Resta salvo per la stazione appaltante l'esperienza di ogni azione nel caso in cui la garanzia risultasse insufficiente.

L'appaltatore è obbligato a reintegrare la garanzia di cui la stazione appaltante dovesse avvalersi, in tutto o in parte, entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla richiesta.

ART. 11 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO – SUBAPPALTO – VICENDE SOGGETTIVE DELL'APPALTO

In conformità a quanto stabilito dall'art. 105, comma 1°, del Codice, è fatto divieto all'Appaltatore di cedere il contratto.

Resta fermo quanto previsto agli artt 48, 106, comma 1°, lett. d), 110 del Codice, in caso di modifiche soggettive dell'esecutore del contratto.

E' ammesso il recesso di uno o più operatori raggruppati esclusivamente per esigenze organizzative del raggruppamento e sempre che gli operatori rimanenti abbiano i requisiti di qualificazione adeguati ai servizi ancora da eseguire.

Per l'esecuzione delle attività di cui al contratto, l'appaltatore potrà avvalersi del subappalto ai sensi di quanto previsto dall'art. 105 del Codice nel rispetto delle condizioni stabilite in tale norma, nei limiti del 30% (trenta per cento) dell'importo complessivo del contratto e dietro autorizzazione della stazione appaltante ai sensi della predetta norma e dei commi che seguono.

In caso di subappalto, l'appaltatore sarà responsabile in via esclusiva nei confronti della stazione appaltante. L'appaltatore sarà altresì responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. 10 settembre 2003, n. 276, salve le ipotesi di liberazione dell'Appaltatore previste dall'art. 105, comma 8°.

L'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto. L'affidamento in subappalto sarà sottoposto alle seguenti condizioni:

- all'atto dell'Offerta l'appaltatore abbia indicato i servizi e le parti di servizi che intende subappaltare;
- l'appaltatore dimostri l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del Codice.

L'appaltatore che si avvale del subappalto dovrà depositare il relativo contratto presso la stazione appaltante almeno 20 (venti) giorni solari prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del subappalto medesimo, trasmettendo altresì la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione prescritti dal Codice in relazione alla prestazione subappaltata e la dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza in capo a sé dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 dello stesso Codice. Il contratto di subappalto, corredato della documentazione tecnica, amministrativa e grafica direttamente derivata dagli atti del contratto affidato, dovrà indicare puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici.

L'appaltatore che si avvale del subappalto o del cottimo dovrà altresì allegare alla copia autentica del contratto la dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento a norma dell'articolo 2359 del codice civile con il titolare del subappalto. Analoga dichiarazione deve essere effettuata da ciascuno dei soggetti partecipanti nel caso di raggruppamento temporaneo, società o consorzio.

La stazione appaltante provvede al rilascio dell'autorizzazione al subappalto entro 30 (trenta) giorni dalla relativa richiesta. Tale termine può essere prorogato una sola volta, ove ricorrano giustificati motivi. Trascorso tale termine senza che si sia provveduto, l'autorizzazione si intende concessa.

Salvo i casi di cui all'art. 105, comma 13, la stazione Appaltante non provvederà al pagamento diretto del subappaltatore e i pagamenti verranno effettuati all'appaltatore che dovrà trasmettere alla stazione Appaltante entro 20 (venti) giorni dal relativo pagamento, copia delle fatture quietanzate, emesse dal subappaltatore.

ART. 12 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La stazione appaltante procederà alla risoluzione del contratto al ricorrere di una o più delle condizioni di cui all'articolo 108 del D.Lgs. 50/2016.

Fermo restando in ogni caso il diritto al risarcimento dei danni, il contratto si intenderà altresì risolto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile qualora si verifichi anche una sola delle circostanze sotto elencate:

- a) l'appaltatore violi la normativa sugli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 136/2010 e s.m.i.;
- b) l'appaltatore non abbia prestato o adeguato la garanzia definitiva stabilita per l'effettuazione del servizio;

- c) l'appaltatore violi il divieto di cessione, anche parziale, del contratto;
- d) l'appaltatore violi l'obbligo di segretezza su tutti i dati, le informazioni e le notizie comunque acquisite dall'appaltatore nel corso o in occasione dell'esecuzione contrattuale;
- e) la stazione appaltante contesti all'appaltatore, per cinque volte consecutive, il fatto che lo svolgimento del servizio non avviene con le modalità previste nel presente capitolato o nell'offerta;
- f) l'appaltatore sospenda il servizio senza giustificato motivo;
- g) all'appaltatore vengano applicate penali che superino cumulativamente il 10% dell'importo contrattuale;
- h) l'appaltatore perda i requisiti indicati come necessari in sede di gara;
- i) l'appaltatore non comunichi tempestivamente alla stazione appaltante eventi che possano comportare in astratto, o comportino in concreto, la perdita della capacità generale a contrattare con la Pubblica Amministrazione, ai sensi dell'art. 80 del Codice e delle altre norme che disciplinano tale capacità generale;
- j) l'appaltatore perda la capacità generale a stipulare con la Pubblica Amministrazione, anche temporanea, ai sensi dell'art. 80 del Codice e delle altre norme che stabiliscono forme di incapacità a contrarre con la Pubblica Amministrazione;
- k) l'appaltatore violi per più di n. 3 (tre) volte le norme in materia di regolarità contributiva e fiscale;
- l) l'appaltatore violi le norme in tema di sicurezza del lavoro e trattamento retributivo dei lavoratori dipendenti;
- m) l'appaltatore proceda all'affidamento di subappalti non preventivamente autorizzati dalla stazione appaltante;
- n) l'appaltatore non cessi l'inadempimento e/o non ripristini la regolarità del servizio entro il termine di 15 (quindici) giorni dalla contestazione intimata dalla stazione appaltante;
- o) l'appaltatore diffonda o utilizzi in modo improprio notizie e/o dati, comunque acquisiti, nel corso dell'esecuzione del contratto.

Al verificarsi di una delle cause di risoluzione sopraelencate, la stazione appaltante comunicherà all'appaltatore la propria volontà di avvalersi della risoluzione, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c.

In tutti i casi di risoluzione del contratto, imputabili all'appaltatore, la stazione appaltante procederà ad incamerare la garanzia prestata da quest'ultimo ai sensi dell'art. 103 del Codice. Ove non fosse possibile l'escussione della predetta garanzia, la stazione appaltante applicherà in danno dell'appaltatore una penale di importo pari alla cauzione predetta. Resta salvo il diritto al risarcimento degli ulteriori danni eventualmente subiti dalla stazione appaltante.

Nel caso riscontri una delle ipotesi sopra elencate la stazione appaltante formula la contestazione degli addebiti all'appaltatore, assegnandogli un termine non inferiore a 15 (quindici) giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che l'appaltatore abbia risposto, la stazione appaltante dichiara risolto il contratto.

Qualora, al di fuori di quanto sopra previsto, l'esecuzione delle prestazioni ritardi per negligenza dell'appaltatore rispetto alle previsioni del contratto, la stazione appaltante gli assegna un termine, che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a 10 (dieci) giorni, entro i quali l'appaltatore

deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine assegnato, qualora l'inadempimento permanga la stazione appaltante risolve il contratto, fermo restando il pagamento delle penali.

Nel caso di risoluzione del contratto l'appaltatore ha diritto soltanto al pagamento dell'importo delle prestazioni relative al servizio regolarmente eseguito, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto.

In sede di liquidazione finale del servizio, l'onere da porre a carico dell'appaltatore è determinato anche in relazione alla maggiore spesa sostenuta per affidare ad altra impresa il servizio ove la stazione appaltante non si sia avvalsa della facoltà prevista dall'articolo 110, comma 1 del Codice.

Art. 13 - PENALI

Nel caso si verificassero inadempienze o irregolarità nell'espletamento dei servizi o nell'adempimento degli oneri posti a carico dell'Appaltatore, tali da non determinare la necessità di risolvere il contratto, la stazione appaltante invierà al medesimo, mediante raccomandata con ricevuta di ritorno o mediante PEC, formale contestazione scritta assegnandogli un congruo tempo, non inferiore a 10 (dieci) giorni, per poter presentare le proprie controdeduzioni.

Decorso inutilmente tale termine ovvero nel caso in cui le controdeduzioni non siano ritenute adeguate, la stazione appaltante procederà direttamente all'applicazione delle seguenti penali ed all'addebito degli eventuali danni derivanti dalle inadempienze riscontrate:

a) € 500,00 per ogni singolo giorno di ritardo per il mancato rispetto dei termini previsti ai seguenti articoli:

4.1. (prova di stampa), 4.2. (stampa delle Comunicazioni, imbustamento e consegna delle Comunicazioni al postalizzatore), 4.3. (aggiornamento pagamenti contribuenti sul Portale), 4.4. (trasmissione elettronica delle Comunicazioni), 4.7. (obbligazioni numeri da 1 a 5);

b) € 50,00 per ogni Comunicazione con un massimo di € 500,00 per ciascun flusso (inteso come compendio di Comunicazioni trasmesse con unico invio dalla stazione appaltante) in caso di mancata corrispondenza della Comunicazione alla prova di stampa convalidata dalla stazione appaltante.

c) 1 per mille dell'importo di contratto per ogni giorno solare di ritardo in caso di mancato rispetto del termine di inizio di cui al precedente articolo 3 del presente capitolato.

Le penali verranno detratte dal corrispettivo dovuto all' Appaltatore.

L'importo complessivo delle penali applicate ai sensi del presente articolo non potrà comunque superare il 10% dell'importo totale di aggiudicazione.

Resta comunque salva la risarcibilità del danno ulteriore.

Art. 14 - RECESSO UNILATERALE DELLA STAZIONE APPALTANTE

Fermo restando quanto previsto dagli artt. 88, comma 4-ter, e 92, comma 4°, del D.Lgs. 159/11, la Stazione appaltante può inoltre recedere in via unilaterale dal contratto in qualunque momento dal contratto in attuazione di quanto previsto all'art. 109 del Codice.

La stazione appaltante potrà pertanto recedere dall'appalto in ogni momento, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 del codice civile, dandone comunicazione all'Appaltatore mediante formale comunicazione mediante raccomandata con ricevuta di ritorno o mediante PEC, con

preavviso di almeno 20 (venti) giorni rispetto alla data di efficacia del recesso, decorsi i quali la stazione appaltante prenderà in consegna i servizi e ne verificherà la regolarità.

In tal caso, non spetterà all'Appaltatore alcun indennizzo, risarcimento o riconoscimento alcuno a qualsiasi titolo, contrattuale, precontrattuale ed extracontrattuale ma, anche in deroga agli artt 1676 C.C. e 109 del Codice, unicamente il compenso per le prestazioni regolarmente eseguite sino all'avvenuto recesso e quindi sino al momento del ricevimento della comunicazione di recesso.

Art. 15 - ECCEZIONI, RISERVE E CONTESTAZIONI DELL'APPALTATORE

Tutte le eccezioni, riserve e contestazioni che l'appaltatore intenda formulare a qualsiasi titolo devono essere avanzate mediante comunicazione scritta alla stazione appaltante.

A pena di decadenza detta comunicazione deve essere inviata entro 7 (sette) giorni dalla data in cui l'appaltatore ha conosciuto o avrebbe potuto conoscere usando l'ordinaria diligenza il fatto generatore dell'eccezione, riserva e/o contestazione.

A pena di decadenza, le eccezioni, riserve e contestazioni devono essere esplicate, con comunicazione scritta

da inviarsi entro e non oltre i 7 (sette) giorni successivi, indicando le corrispondenti domande e le ragioni di ciascuna di esse.

È facoltà dell'appaltatore presentare contestazioni scritte in occasione dei pagamenti.

Qualora l'appaltatore non proponga le sue doglianze nel modo e nei termini sopra indicati, decade dal diritto di farle valere.

Art. 16 - FORO ESCLUSIVO

Per ogni controversia che dovesse insorgere in merito all'interpretazione e/o esecuzione del presente capitolato speciale, sarà competente in via esclusiva l'Autorità Giudiziaria del Foro di Macerata.

Art. 17 - TRATTAMENTO DEI DATI

Con riguardo alla fase di esecuzione del contratto ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003 s.m.i. e regolamento UE 679/2016, il trattamento dei dati personali forniti alle amministrazioni firmatarie viene svolto ai fini degli obblighi contrattuali.

I diritti dell'interessato sono quelli previsti dagli articoli 13 e 14, nonché da 15 a 21 del Regolamento. L'interessato può, nei casi previsti:

- a) chiedere l'accesso ai dati personali che lo riguardano e ottenerne copia;
- b) ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano;
- c) chiedere la cancellazione dei dati personali che lo riguardano;
- d) ottenere la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano;
- e) ricevere i dati personali che lo riguardano in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, da dispositivo automatico ai fini dell'esercizio del diritto alla portabilità;
- f) opporsi al trattamento dei dati personali che lo riguardano;
- g) revocare il consenso..

I dati suddetti vengono registrati con sistemi manuali ed informatizzati, sono resi disponibili al Settore Ragioneria della Regione Piemonte ed agli altri Settori regionali competenti per gli adempimenti relativi o connessi all'esecuzione del presente incarico, agli Enti ed Autorità cui la legge attribuisce poteri di controllo, nonché ad ogni altro soggetto che vi abbia interesse ai sensi della L. n. 241/1990 s.m.i..

L'Appaltatore è tenuto al vincolo di riservatezza sulle informazioni, sulle circostanze e sui contenuti dei quali venisse a conoscenza nel corso dello svolgimento dell'appalto, nonché sui contenuti e sugli sviluppi delle attività in capo allo stesso, fatta eccezione per quanto sia strettamente necessario all'esecuzione del presente contratto.

Art. 18 - NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO (ART 28 REG. UE 679/2016)

Con la sottoscrizione del Capitolato l'Appaltatore (di seguito anche indicato quale Responsabile) è nominato responsabile del Trattamento per conto di Civitas (Titolare) ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del Regolamento EU 679/2016 (di seguito GDPR) e garantisce al Titolare il possesso e la permanenza di garanzie sufficienti a mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del GDPR e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato. L'appaltatore deve rispettare le istruzioni impartite dal Titolare.

Il trattamento dei dati effettuato dal Responsabile per conto del Titolare riguarda le seguenti categorie di dati relativi ai contribuenti :

- Dati identificativi, dati finanziari (conto corrente/Iban), Fiscali, relativi al credito, relativi allo stato di famiglia, allo stato di salute, dati giudiziari
- Le finalità sono quelle meglio indicate all'art. 1, ossia gestione del servizio di riscossione tributi e la durata del trattamento è quella dell'appalto e successivamente, 10 anni per la tutela dei diritti del Titolare e per gli obblighi di legge.

1. Autorizzazione generale alla nomina sub-responsabili (art. 28(2)(3d)(4) GDPR)

Il Responsabile è autorizzato ad avvalersi, sotto la sua esclusiva responsabilità e per attività di trattamento specifiche, di fornitori esterni (società di software, gestionali), alle seguenti condizioni: (i.) essi dovranno essere nominati subresponsabili del trattamento con atto scritto; (ii) la nomina di subresponsabili si riveli indispensabile alla prestazione del servizio per conto del Titolare; (iii.) entro 30 giorni dalla firma della presente, il Responsabile invii al Titolare a mezzo pec l'elenco dei subresponsabili che ha nominato o intende nominare, con una breve descrizione dei trattamenti che intende delegare a essi. Nel caso in cui il Titolare nulla obietti nei successivi 15 giorni, il Responsabile potrà procedere alle nomine; (iv.) In caso di nomine ulteriori o sostituzioni, il Responsabile deve prima informare il Titolare di tali modifiche. Esse si intenderanno accettate qualora il Titolare non si opponga nei 15 giorni successivi all'informazione.

2. Compliance

Il Responsabile deve osservare scrupolosamente le prescrizioni contemplate dalla normativa in materia di Privacy, del GDPR, del Dlgs 196/03 e ss.mm, e di tutte le raccomandazioni e la relativa normativa anche regolamentare, ivi compresi i provvedimenti, le linee guida e le autorizzazioni adottate dal Garante e dal Comitato Europeo dei Garanti per la protezione dei dati.

Il Responsabile del Trattamento si assume la responsabilità, nei confronti del Titolare, di verificare che tutti i suoi collaboratori, dipendenti e gli eventuali subresponsabili e suoi fornitori possiedano i requisiti e le garanzie sufficienti a mettere in atto tutte le misure tecniche e organizzative richieste dal GDPR. Relativamente ai soggetti da lui eventualmente autorizzati, solo per iscritto, egli garantisce di effettuare particolare controllo nell'esecuzione del trattamento e di fornire agli stessi un'adeguata e periodica formazione in ambito di privacy.

3. Riservatezza

Il Responsabile deve garantire la riservatezza delle informazioni/dati personali, con particolare riguardo a quelli di particolare natura di cui all'art. 9 GDPR, di cui viene a conoscenza durante l'esecuzione delle attività e servizi richiesti. Il Responsabile deve altresì far rispettare al proprio personale dipendente (e garantire) la riservatezza su tutte le informazioni/dati personali trattate durante lo svolgimento delle attività lavorative affidate.

Detti obblighi di riservatezza devono essere rispettati anche a seguito di cessazione (anche temporanea) del servizio e/o del rapporto contrattuale o di collaborazione con il Titolare del trattamento.

4. Misure di sicurezza

Tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche, il Responsabile è obbligato a mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, che comprendono, tra le altre, se del caso:

- ove possibile operare la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;
- predisporre adeguati sistemi per la tracciatura degli accessi effettuati;
- la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento;
- la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico;
- una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento;
- utilizzo di password al sistema di almeno 8 caratteri alfanumerici, contenenti maiuscole e simboli da cambiarsi con cadenza trimestrale;
- la conservazione fisica in luoghi ad accesso controllato e sicuro (armadi chiusi con serratura accessibili solo al Responsabile stesso o a soggetti da lui autorizzati per iscritto e sotto la sua responsabilità e vigilanza).
- relativamente alla conservazione elettronica dei dati comunque qualificabili quali "particolari categorie di dati" ai sensi dell' art. 9 Reg. UE679/2016, si dovrà assicurare la custodia presso un Data Center certificato ISO 27001:2013;

Il Responsabile del trattamento ha l'obbligo di far rispettare al personale suo dipendente e ai suoi collaboratori autorizzati, sia le misure di sicurezza adottate da egli stesso sia quelle del Titolare, in osservanza delle suindicate disposizioni normative, procedure, circolari e regolamenti. Più nel dettaglio, il Responsabile deve provvedere a:

- (a) fornire adeguata informazione e/o formazione e/o adeguate istruzioni al personale incaricato del trattamento.
- (b) Vigilare sull'osservanza e l'attuazione, del personale incaricato al trattamento, delle misure di sicurezza adottate e delle istruzioni impartite.
- (c) Verificare che le misure di sicurezza adottate siano costantemente adeguate e aggiornate in riferimento alle modifiche delle disposizioni di legge, ai mutamenti dei servizi prestati e all'evoluzione del progresso tecnologico.
- (d) Garantire che i dati trattati non vadano distrutti e/o dispersi e/o acquisiti, anche in modo incontrollato, da terzi non autorizzati al trattamento particolari cautele vanno adottate nel caso in specie trattandosi dati personali anche giudiziari, comunque reddituali fiscali, creditizi ecc...
- (e) Attuare gli adempimenti connessi all'individuazione degli amministratori di sistema e all'obbligo di tenuta dei relativi elenchi.
- (f) Verificare periodicamente le modalità di accesso ai locali e ai sistemi nonché l'idoneità delle misure adottate per la protezione dei locali e dei sistemi stessi. Verificare, inoltre, l'idoneità delle banche dati e dei server utilizzati.
- (g) Garantire l'utilizzo di indirizzi di posta elettronica che, possiedano requisiti di sicurezza e compliance al GDPR in materia di sicurezza del trasferimento (ad es., che garantiscano la crittografia dei dati in transito) e, in caso contrario, la con-divisione dei dati che interessano linee di trattamento, tramite account di posta non ufficiali verranno considerati come un utilizzo improprio e vietati.
- (h) Più in generale, svolgere ogni attività necessaria, anche se qui non espressamente prevista, volta a garantire il pieno rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali al fine di assicurare che le misure di sicurezza adottate siano idonee a ridurre al minimo i rischi di distruzione e/o perdita intenzionale e/o accidentale dei dati, accesso e/o modifica e/o divulgazione non autorizzati; trattamento di dati conservati o trasmessi non consentito; trattamento (anche consistente nella sola visualizzazione del dato) non conforme alla finalità delle operazioni di trattamento (ovvero alle finalità correlate all'esecuzione dei servizi).

5. Registro dei trattamenti

Il Responsabile dovrà redigere, ai sensi dell'art. 30, p. 2 GDPR, il registro delle attività di trattamento svolte sotto la propria responsabilità.

6. Obblighi di Assistenza

Il Responsabile del trattamento deve assistere e, ove richiesto e/o necessario e nei limiti delle proprie competenze e dei servizi prestati, supportare il Titolare nel garantire il rispetto degli obblighi previsti dalla normativa sulla Privacy per quanto di competenza. In particolare:

fornire, se richiesto, informazioni sulle operazioni di trattamento svolte, nonché sulle modalità con cui sono effettuati i trattamenti;

- (a) fornire, previa richiesta, le informazioni necessarie al Titolare in ordine alle notifiche e agli obblighi

nei confronti del Garante;

- (b) consentire l'effettuazione di controlli e/o ispezioni di organi della Pubblica Amministrazione o delegato e del Garante Privacy, aventi ad oggetto sia l'osservanza delle prescrizioni normative in materia di Privacy sia il rispetto dei compiti e delle istruzioni elencate nella presente nomina, con

particolare riferimento all'obbligo di adottare le misure di sicurezza previste dalla normativa vigente;

(c) comunicare tempestivamente eventuali richieste presentate dal Garante e informare il Titolare circa le ispezioni e i provvedimenti disposti dal Garante stesso e/o da altre Autorità.

(d) mettere a disposizione del Titolare tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente articolo e consentire e contribuire alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dal Titolare o da un altro soggetto da questi incaricato. A riguardo, il Responsabile del trattamento informa immediatamente il Titolare qualora, a suo parere, un'istruzione violi il presente regolamento o altre disposizioni, nazionali o dell'Unione, relative alla protezione dei dati (art. 28 (3h) GDPR).

(e) assistere il Titolare con misure tecniche e organizzative adeguate al fine di soddisfare l'obbligo della stessa di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato. A riguardo, Il Responsabile del trattamento deve comunicare tempestivamente al Titolare la ricezione di tutte le istanze da parte degli interessati al trattamento per l'esercizio dei diritti richiamati dal GDPR

(f) Il Responsabile dovrà altresì assistere il Titolare nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del Responsabile del trattamento, ed in particolare a collaborare nelle comunicazioni di violazioni di dati personali, negli adempimenti della valutazione di impatto e consultazione preventive (art. 28 (3f) GDPR)

7. Fine del trattamento

Al termine dell'incarico e del trattamento dei dati, il Responsabile sarà tenuto a restituire al Titolare tutti i dati personali ricevuti e trattati per suo conto, nonché la relativa documentazione, provvedendo a cancellare le ulteriori copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati.

Art. 19 - SPESE A CARICO DELL'APPALTATORE

Oltre gli oneri di cui al presente Capitolato sono a carico dell'Appaltatore, i seguenti obblighi speciali:

- spese di contratto, registro e bollo per tutti gli atti e processi relativi al presente appalto;
- imposte di ogni genere, diritti e tasse di bollo per tutti gli atti inerenti al lavoro e per tutta la durata dello stesso;
- spese relative alla presente procedura, ivi comprese quelle per la predisposizione della documentazione a base della gara e quelle per la commissione di gara, quantificate in euro 5.000,00, oltre IVA;
- ai sensi e per gli effetti degli artt. 34, comma 35°, del decreto-legge n. 179 del 18 ottobre 2012, convertito con modificazioni dalla legge n. 221 del 17 dicembre 2012, e 216, comma 11°, del Codice, come modificato dal D.L. 30.12.2016 n. 244 le spese di pubblicazione del Bando di Gara sui quotidiani e sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, graveranno sull'aggiudicatario e dovranno essere rimborsate dal predetto alla stazione appaltante entro 60 (sessanta) giorni dall'aggiudicazione;
- tutti gli altri oneri, che, direttamente o indirettamente, gravano sull'oggetto dell'appalto.

Art. 20 - RICHIAMO A LEGGI E/O REGOLAMENTI

Per quanto non previsto nel presente Capitolato si fa richiamo alle norme del Codice, del Codice Civile e alle altre leggi e regolamenti vigenti in materia, in quanto applicabili.