

 The logo for Ancona Entrate features a red triangle on the left side, with the word "ancona" in red and "entrate" in black to its right.	<b>CAPITOLATO TECNICO</b>	Pag. 1 di 30
--	---------------------------	--------------

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DELLA FORNITURA IN MODALITÀ SAAS, E SERVIZI COLLEGATI, DI UN'ARCHITETTURA INFORMATICA INTEGRATA INTERATTIVA PER LA GESTIONE DIRETTA DELLE ENTRATE TRIBUTARIE ED EXTRATRIBUTARIE ORDINARIA E COATTIVA, RILASCIO DELLE AUTORIZZAZIONI CONCESSIONE ALLA SOCIETÀ ANCONA ENTRATE SRL – CIG 83720989D2.**

## **CAPITOLATO TECNICO**

---

	<b>CAPITOLATO TECNICO</b>	Pag. 2 di 30
---	---------------------------	--------------

## 1. Descrizione del contesto di Business

Al fine di cambiare l'attuale sistema informativo, oramai datato, per la Gestione ordinaria e coattiva per le entrate tributarie e patrimoniali e il rilascio di autorizzazioni amministrative di interesse degli enti della Pubblica Amministrazione da esso serviti, Ancona Entrate intende dotarsi di una nuova soluzione da erogarsi in modalità SaaS presso Data Center qualificato, visto che il Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione 2019-2021 definisce necessario, per tutta la pubblica amministrazione, un percorso evolutivo verso soluzioni in cloud che consentano di migliorare l'efficienza operativa dei sistemi ICT, di conseguire significative riduzioni di costi, di rendere più semplice ed economico l'aggiornamento dei software, di migliorare la sicurezza e la protezione dei dati e di velocizzare l'erogazione dei servizi a cittadini e imprese. Esso stabilisce inoltre il principio cloud first ovvero tutte le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto, e/o di sviluppo di nuovi servizi, in via prioritaria devono valutare l'adozione del paradigma cloud-first prima di qualsiasi altra tecnologia, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in.

Il sistema dovrà essere quindi ospitato su una infrastruttura Cloud con l'obiettivo di ridurre le attività e i costi diretti e indiretti di acquisizione, installazione, configurazione, manutenzione e aggiornamento hardware in carico ad Ancona Entrate. L'ambiente ospitante Cloud sarà comprensivo di servizi di security, di disaster recovery e business continuity, secondo standard certificati Cloud PA Agid ed in grado di garantire la continuità dei servizi erogati agli utenti 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno.

Dovrà essere garantita la massima sicurezza fisica, logica e applicativa di architetture hardware e software, sia a livello di sistema, sia di applicazione, nonché dei dati e delle componenti infrastrutturali rese disponibili nell'ambito del servizio.

La soluzione sarà interoperabile con gli strumenti di produttività individuali presenti in azienda quali MS Word ed Excel, esponendo i dati e le informazioni in formati standard (ODF oltre a Open XML di Microsoft) e CSV.

Rispetterà le seguenti caratteristiche:

- la soluzione deve poter essere installata su una piattaforma cluster scalabile;
- dovranno essere intrinsecamente garantiti i livelli di sicurezza del dato/documento. Dati e documenti non devono essere memorizzati in aree pubbliche, ma memorizzati sulla base dei privilegi applicativi definiti per ciascun utente.

A garanzia della sicurezza dei dati relativi al Sistema Informativo, è richiesta una soluzione che consenta all'azienda il mantenimento della copia integrale degli archivi gestiti con le disposizioni di cui al paragrafo precedente.

Il sistema proposto sarà fruibile completamente attraverso il paradigma web, ovvero senza l'installazione di client proprietari (neanche se integrati nel browser) per veicolare le applicazioni (come ad esempio, Terminal Server, o similari) né plugin del browser, se non Javascript.

Inoltre, il browser non accederà direttamente alle banche dati senza l'interazione dell'application server e avrà compiti di sola presentazione e inserimento dati e validazione dell'utente.

Tale scelta è finalizzata a garantire:

- l'accesso al sistema da qualsiasi postazione PC dotata di connessione Internet e browser web, prescindendo dal sistema operativo installato, dalla potenza di calcolo disponibile, dalla memoria di lavoro e di massa disponibili e dalla sua ubicazione;
- l'accesso al sistema e la sua sostanziale funzionalità anche in mobilità, da tablet e smartphone.

Tutte le applicazioni saranno utilizzate da più stazioni di lavoro mediante un semplice browser, indipendentemente dalla loro collocazione fisica sulla rete.

---

La piena accessibilità al sistema sarà garantita da qualsiasi tipo di postazione di lavoro (client) - sia postazioni fisse (PC), che mobili — per mezzo del solo utilizzo di browser Internet. La compatibilità deve essere garantita con i browser maggiormente utilizzati (Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, etc.).

Si richiede anche che l'impiego della banda di connettività Internet sia contenuta per ogni client che accede al sistema.

La soluzione presenta le componenti funzionali (indifferentemente chiamati anche moduli o building blocks) come elencati di seguito:

- Gestione Anagrafe Contribuente e servizi trasversali;
- Gestione dei pagamenti elettronici tramite interconnessione al nodo nazionale dei pagamenti-SPC (PagoPA);
- Gestione dei tributi; suddiviso in sotto-moduli specifici per ogni tributo:
  - TARSU/TIA/TARES/TARI;
  - ICI/IMU;
  - TASI;
  - TOSAP/COSAP;
  - ICP/CIMP e Pubbliche Affissioni;
  - Imposta di Soggiorno.
- Gestione entrate patrimoniali
- Gestione della riscossione coattiva;
- Gestione di servizi a domanda individuale (refezione scolastica, rette asili nido, trasporto scolastico, ecc.);
- Gestione dei servizi interattivi e delle pratiche on-line (portale dell'utenza), con accesso dell'utenza tramite Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID);
- Gestione autorizzazione/accessi al sistema e sua configurazione on-line (portale amministratore).

Per quanto riguarda la gestione dei tributi la soluzione consente la gestione di tutte le fasi gestionali e di accertamento inerenti le seguenti entrate: TARSU/TIA/TARES/TARI; ICI/IMU; TASI; ISCO; TOSAP/COSAP; ICP/CIMP e Pubbliche Affissioni, Imposta di Soggiorno, entrate patrimoniali, nonché il processo della riscossione ordinaria e coattiva, con le diverse procedure esecutive e cautelative.

La soluzione ha la possibilità di creare/modificare eventuali procedure di gestione debitoria a seguito di nuove giurisdizioni (Leggi, Circolari, Regolamenti ecc) in atto.

Per tutte le informazioni sarà garantita la gestione storica con evidenza della variazione intervenuta, nonché della data di variazione e fonte di aggiornamento. Le informazioni sono integrate, o se ne deve consentire l'incrocio, con informazioni provenienti da altre banche dati disponibili alla società – quale l'anagrafe dei residenti, o provenienti da fonti esterne quali catasto, conservatoria del registro, anagrafe tributaria.

La soluzione consente la predisposizione dei modelli di stampa e l'emissione di tutti i documenti correlati alle diverse gestioni (bollettini postali, lettere di avviso generiche, lettere di sollecito di pagamento, ecc.), la gestione delle riscossioni ordinarie, il controllo delle partite sino all'emissione e gestione di atti di accertamento e di riscossione coattiva.

La soluzione proposta inoltre dovrà permettere la completa informatizzazione del sistema di gestione documentale con protocollazione degli atti in entrata ed in uscita e conservazione sostitutiva a norma di tutti gli atti gestiti. Tale funzionalità potrà essere, a richiesta della società appaltante, essere estesa a tutte le attività amministrative della società.

	<b>CAPITOLATO TECNICO</b>	Pag. 4 di 30
--	---------------------------	--------------

## **2. Gestione del colloquio con i cittadini (Citizen Relationship Management)**

Le richieste d'informazione e di supporto da parte dei cittadini dovranno essere gestite per il tramite di una piattaforma CRM (Citizen Relationship Management) web based accessibile da parte degli operatori di front office e call center che permetta di gestire le richieste dei contribuenti.

A tal fine dovranno essere gestiti più canali di comunicazioni (email, telefono, web, SMS), dovrà essere permessa una ricerca agile di dati di contatto con la possibilità di utilizzo di agende condivise per la gestione degli appuntamenti con i contribuenti fruibile da questi ultimi anche tramite internet, dovranno essere messi a disposizione della direzione report statistici con i resoconti aggregati dei servizi resi.

## **3. Modalità della fornitura**

La soluzione dovrà essere fornita in modalità SaaS (Software as a service) e dovrà aver ottenuto la qualificazione Agid per le soluzioni SaaS secondo le caratteristiche previste alla circolare n.3 del 19 aprile 2018, tramite un fornitore di servizi cloud certificato come Cloud Service per la PA e fornito della certificazione ISO 27001:2013.

Tutte le misure di sicurezza per evitare la dispersione o distruzione dei dati personali allocati nel database in uso alla soluzione software dovranno rispondere alle norme sulla sicurezza dei dati personali in vigore presso l'Unione Europea in modalità nativa (privacy by design). È richiesto inoltre il servizio di Disaster Recovery e Business Continuity.

La soluzione proposta inizialmente sarà adottata per la gestione delle entrate del Comune di Ancona e dovrà essere possibile estenderla alle entrate di altri Comuni che eventualmente gestita, con particolare riguardo alla gestione delle attività amministrative relative alla rendicontazione ed agli altri prospetti che la Società Ancona Entrate srl, in qualità di Concessionario, deve produrre per l'ordinata gestione dei rapporti con gli Enti concedenti.

## **4. Progetto tecnico**

Il progetto tecnico per la valutazione dell'offerta dovrà essere composto da tre sezioni:

### ***I sezione - Funzioni di base***

In questa sezione dovranno essere illustrate le funzioni di base per la gestione dei tributi sia nella fase ordinaria che nella fase accertativa e coattiva. ( vedi griglia successiva )

### ***II Sezione - Funzioni avanzate e direzionali***

In questa sezione dovranno essere illustrate le funzioni avanzate in relazione ai cruscotti direzionali, alle analisi degli andamenti, alle funzioni di supporto per la gestione documentale, il protocollo informatico e la conservazione sostitutiva a norma di tutta la documentazione, al portale del contribuente ed al CRM per la gestione dei rapporti con i cittadini. Considerando che Ancona Entrate riveste la qualifica di Concessionario del Comune di Ancona è necessario in questa sezione illustrare tutte le attività di reportistica necessarie al Concessionario per ogni tipo di entrata trattata e per ogni forma di riscossione adottata; interoperabilità con anagrafe e contabilità del comune. Si valuteranno inoltre i piani di Disaster Recovery e di Business Continuity proposti.

### ***III Sezione- Rilascio della soluzione proposta - Livelli di servizio per l'assistenza***

Piano di lavoro per l'implementazione, l'avvio e la messa a regime della soluzione proposta. In questa sezione dovranno essere indicate le risorse dedicate ad ogni singola attività prevista, compresa la formazione del personale operativo e di direzione, comprendendo tra tali figure anche i funzionari del Comune di Ancona individuate allo scopo. La soluzione dovrà essere completamente operativa entro novanta giorni continuativi dall'affidamento.

---

Il piano di lavoro dovrà consentire di rispettare il termine previsto per l'avvio del servizio (entro 30 giorni dall'emissione dell'ordinativo di fornitura), prevedendo quindi entro tale termine l'avvio di tutte quelle attività di front-office e back-office (compreso la formazione del personale e l'organizzazione del servizio) a supporto di tutti i servizi oggetto di fornitura e che richiedono l'attivazione degli sportelli dedicati al pubblico e dei servizi di call center.

Il piano di lavoro dovrà prevedere specifici Stati di Avanzamento lavori (SAL), in corrispondenza dei quali saranno effettuate le opportune verifiche sulla realizzazione del progetto e saranno redatti ed approvati i relativi verbali.

## 5. Project Management

Si richiede che nell'ambito del piano di lavoro definitivo sia prevista esplicitamente l'attività di Project Management. Questo significa che l'aggiudicatario dovrà garantire nell'ambito della fornitura tutta l'attività di project management necessaria a garantire una stretta integrazione fra le varie attività previste nell'ambito della fornitura delle componenti, del loro dispiegamento e dell'avvio in esercizio dei servizi così come riportati nel progetto tecnico.

Tale attività deve essere garantita per tutta la durata del contratto e dovrà essere svolta in parallelo a tutte le altre attività che devono essere assicurate dall'aggiudicatario; a titolo esemplificativo ma non esaustivo rientrano nell'attività di project management azioni quali:

- il coordinamento generale della fornitura (comprensivo del coordinamento di tutti gli eventuali subfornitori);
- le attività di rendicontazione periodica per stato di avanzamento del progetto;
- il supporto alla società nella interazione con i diversi settori e servizi interessati sia interni che esterni;
- il supporto alla società per l'analisi dei dati derivanti dal funzionamento dei servizi erogati con eventuali strumenti di Business Intelligence.

## 6. Sistema informativo aziendale

Ai fini della migrazione dei dati in esercizio si comunica che le soluzioni attualmente utilizzate sono:

(elenco dei software con denominazione commerciale, versione installata):

Nettuno di Municipia S.p.A. (IMU, TARI, TASI)

Staytour – Hyksos – Imposta di soggiorno

PublishXE – PGSoft -Imposta di pubblicità

AffiggiXE – PGSOFT -Affissioni

CosapXE – PGSOFT - Affissione

GepaXE – PGSOFT – Autorizzazione Occupazione suolo pubblico

Applicazione GERI di Municipia - riscossione coattiva

Tribox di Municipia Spa (IMU TARI TASI e riscossione coattiva) per la gestione del Comune di OFFAGNA

Per le altre applicazioni gestionali utilizzate da Ancona Entrate, la soluzione deve offrire caratteristiche tecniche ed operative atte a garantire l'uso di interfacce e standard di interoperabilità in coerenza con le esigenze di interscambio informativo e interazione con i sistemi:

Entranext della ditta Next Step Solution – Servizi a domanda (mense, asili nido e trasporti)

	<b>CAPITOLATO TECNICO</b>	Pag. 6 di 30
--	---------------------------	--------------

Babylon/Isthar – GIES srl Gruppo informatica e servizi - gestione patrimonio comunale

## **7. Importo, durata del servizio e pagamenti**

L'importo presunto annuo, su cui formulare l'offerta in ribasso, è di Euro 85.000,00 oltre IVA a termini di Legge.

La durata del contratto è fissata in sei anni a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto. La stazione appaltante si riserva la facoltà di esercitare l'opzione della proroga tecnica del contratto per n. 6 mesi, e comunque per il tempo strettamente necessario all'espletamento della gara per l'individuazione del nuovo contraente, in base a quanto previsto dall'art. 106, comma 11 del D. Lgs. 50/2016,.

L'importo presunto complessivo è pari ad Euro 510.000,00 per l'intera durata dell'appalto, oltre IVA a termini di Legge, calcolato secondo quanto previsto dall'art. 35, comma 4, D. Lgs. 50/2016. Non sono previsti oneri per la sicurezza dato che l'appalto ha ad oggetto l'offerta di servizi di natura intellettuale e di mera fornitura di servizi software.

L'importo annuo aggiudicato verrà corrisposto semestralmente con scadenza 30 giugno e 31 dicembre.

L'erogazione del corrispettivo avverrà entro 30 gg. dalla ricezione della fattura emessa dal fornitore.

I pagamenti sono subordinati all'accertamento, da parte della Stazione appaltante, che il fornitore non sia inadempiente all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento per un ammontare complessivo pari almeno all'importo da corrispondere, in applicazione dell'articolo 48-bis del d.P.R. 29 settembre 1973, n. 602, con le modalità di cui al d.m. 18 gennaio 2008, n. 40.

## **8. Tracciabilità dei flussi finanziari**

Il fornitore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i.

Il fornitore si impegna a dare immediata comunicazione alla Stazione appaltante ed alla Prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia di Ancona della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Il subappaltatore/subcontraente, nell'ambito del contratto sottoscritto con il fornitore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i..

Il subappaltatore/subcontraente, nell'ambito del contratto sottoscritto con il fornitore si impegna a dare immediata comunicazione alla Stazione appaltante, della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

## **9. Anticipazione**

Ai sensi dell'articolo 35, comma 18, del Codice dei contratti, è dovuta all'appaltatore una somma, a titolo di anticipazione, pari al 20% (venti per cento) dell'importo del contratto, da erogare dopo la sottoscrizione del contratto medesimo ed entro 15 (quindici) giorni dalla data di effettivo inizio delle prestazioni, accertato dal RUP.

L'anticipazione è compensata mediante trattenuta sull'importo di ogni certificato di pagamento, per un valore pari alla percentuale dell'anticipazione, a titolo di graduale recupero della medesima.

L'anticipazione è revocata se l'esecuzione delle prestazioni non procede secondo i tempi contrattuali e, in tale caso, spettano alla Stazione appaltante anche gli interessi corrispettivi al tasso legale, con decorrenza dalla data di erogazione della anticipazione, da calcolarsi sulle somme oggetto di restituzione.

Fermo restando quanto previsto ai commi precedenti, l'erogazione dell'anticipazione è subordinata alla prestazione, da parte del fornitore, di apposita garanzia, alle seguenti condizioni:

- a) importo garantito almeno pari all'anticipazione, maggiorato dell'I.V.A. all'aliquota di legge e del tasso legale di interesse applicato al periodo necessario al recupero dell'anticipazione stessa, in base al cronoprogramma delle prestazioni;
- b) la garanzia può essere ridotta gradualmente in corso di esecuzione dell'appalto, in proporzione alle quote di anticipazione recuperate in occasione del pagamento dei singoli acconti fino all'integrale compensazione;
- c) la garanzia deve essere prestata mediante presentazione di atto di fideiussione rilasciato da una banca o da un intermediario finanziario autorizzato o polizza fideiussoria rilasciata da Compagnia di assicurazione, conforme alla scheda tecnica 1.3 allegata al decreto del Ministero Sviluppo 19 gennaio 2018 n. 31, in osservanza delle clausole di cui allo schema tipo 1.3 allegato al predetto decreto.

## 10. Sospensioni

Qualora cause di forza maggiore od altre circostanze speciali non prevedibili al momento della stipula del contratto, impediscano, in via temporanea, che le prestazioni procedano utilmente a regola d'arte, il Direttore dell'esecuzione del contratto, d'ufficio o su segnalazione del fornitore, può ordinare la sospensione dell'appalto, redigendo apposito verbale; costituiscono circostanze speciali anche le situazioni che determinano la necessità di procedere alla redazione di una variante al contratto nei casi previsti dall'articolo 106 del Codice dei contratti; per le sospensioni di cui al presente articolo, nessun indennizzo spetta al fornitore.

Il RUP può ordinare la sospensione dei lavori per ragioni di pubblico interesse o stato di necessità, tra cui l'interruzione dei finanziamenti disposta per esigenze di finanza pubblica; l'ordine è trasmesso contemporaneamente al fornitore ed ha efficacia dalla data di relativa emissione.

Il RUP determina il momento in cui sono venute meno le ragioni di pubblico interesse o dello stato di necessità che lo hanno indotto ad ordinare la sospensione ed invita il Direttore dell'esecuzione a redigere il verbale di ripresa, firmato dal medesimo RUP, che viene trasmesso tempestivamente al fornitore nel quale è indicato il nuovo termine contrattuale.

Il verbale di sospensione è controfirmato dal fornitore, trasmesso al RUP entro il quinto giorno naturale successivo alla sua redazione e restituito controfirmato dallo stesso o dal suo delegato; qualora il RUP non si pronunci entro 5 giorni dal ricevimento, il verbale si dà per riconosciuto e accettato dalla Stazione appaltante.

Qualora il fornitore non intervenga alla firma del verbale di sospensione o rifiuti di sottoscriverlo, la sospensione opera dalla data di redazione del verbale, accettato dal RUP.

Il verbale di sospensione deve contenere:

- a) l'indicazione dello stato di avanzamento delle prestazioni la cui esecuzione rimane interrotta e delle cautele adottate affinché alla ripresa le stesse possano essere continuate ed ultimate senza eccessivi oneri;
- b) l'adeguata motivazione della sospensione;
- c) l'eventuale imputazione delle cause ad una delle parti o a terzi, se del caso, anche con riferimento alle risultanze del verbale di consegna ed alle circostanze sopravvenute.

Il verbale di ripresa è controfirmato dal fornitore e trasmesso al RUP; esso è efficace dalla data della sua redazione.

Le disposizioni del presente articolo si applicano anche alle sospensioni parziali, anche se sono determinate da cause imprevedibili o di forza maggiore, che abbiano ad oggetto parti determinate delle prestazioni da indicare nei relativi verbali.

## 11. Variazioni delle prestazioni

La Stazione appaltante si riserva la facoltà di introdurre nelle prestazioni oggetto dell'appalto quelle varianti che a suo insindacabile giudizio ritenga opportune, senza che perciò stesso il fornitore possa pretendere compensi aggiuntivi rispetto al pagamento a conguaglio delle prestazioni eseguite in più o in meno, con l'osservanza delle prescrizioni ed entro i limiti stabiliti dall'articolo 106 del Codice dei contratti.

Non sono riconosciute varianti, prestazioni e forniture extra contrattuali di qualsiasi genere, eseguite senza preventivo ordine scritto della Stazione appaltante.

Non sono considerate varianti gli interventi disposti dal Direttore dell'esecuzione per risolvere aspetti di dettaglio, e che non comportino comunque un aumento o una diminuzione dell'importo del contratto stipulato.

L'accertamento delle cause, delle condizioni e dei presupposti che consentono di disporre varianti al contratto è demandato al RUP, che vi provvede con apposita relazione a seguito di approfondita istruttoria e di motivato esame dei fatti.

Qualora l'importo delle variazioni rientri nel limite del c.d. "quinto d'obbligo", la variante è accompagnata da un atto di sottomissione che il fornitore è tenuto a sottoscrivere in segno di accettazione o di motivato dissenso. Il fornitore è tenuto ad eseguire le prestazioni variate agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario, e non ha diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni. Nel caso, invece, di eccedenza rispetto a tale limite, la variante è accompagnata da un atto aggiuntivo al contratto principale, sottoscritto dal fornitore in segno di accettazione, nel quale sono riportate le condizioni alle quali è subordinata tale accettazione.

## 12. Subappalto

Il fornitore è tenuto di norma ad eseguire in proprio tutte le prestazioni oggetto di affidamento. Il contratto di appalto non può essere ceduto a pena di nullità, salvo ricorrano le ipotesi indicate all'art. 106, comma 1, lettera d), punto 2), del Codice dei contratti.

Il subappalto è ammesso per una quota non superiore al 40 per cento, in termini economici, dell'importo contrattuale.

Il subappalto è autorizzato dalla stazione appaltante, purché sussistano le seguenti condizioni:

- a) il fornitore abbia indicato all'atto dell'offerta le parti di prestazioni che intende subappaltare nei limiti di legge; l'omissione della indicazione preclude il rilascio dell'autorizzazione al subappalto;
- b) l'Appaltatore provveda al deposito, presso la Stazione appaltante:
  - 1) di copia autentica del contratto di subappalto presso la Stazione appaltante almeno 20 giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni subappaltate;
  - 2) di una dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento, a norma dell'articolo 2359 del codice civile, con l'impresa alla quale è affidato il subappalto; in caso di raggruppamento temporaneo o consorzio, analoga dichiarazione deve essere rilasciata da ciascuna delle imprese partecipanti al raggruppamento o consorzio;



 <b>ancona entrate</b>	<b>CAPITOLATO TECNICO</b>	Pag. 9 di 30
---	---------------------------	--------------

3) della documentazione attestante che il subappaltatore è in possesso dei requisiti speciali di qualificazione, prescritti dalla normativa vigente, in relazione all'importo delle prestazioni da realizzare in subappalto;

4) di una o più dichiarazioni del subappaltatore, rilasciate ai sensi degli articoli 46 e 47 del d.P.R. n. 445 del 2000, attestante il possesso dei requisiti di ordine generale, di cui all'articolo 80 del Codice dei contratti;

c) non sussista, nei confronti del subappaltatore, alcuno dei divieti previsti dall'articolo 67 dei d.lgs. 159/2011, e s.m.i..

### **13. Pagamento dei subappaltatori**

Di norma il fornitore è obbligato a trasmettere alla Stazione appaltante, entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato a proprio favore, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da esso corrisposti ai subappaltatori, con l'indicazione delle eventuali ritenute di garanzia effettuate. In corrispondenza del pagamento di ogni acconto, il fornitore dovrà fornire le quantità e gli importi eseguiti fino a quel momento da ogni subappaltatore: '

Nell'eventualità che il fornitore non provveda al pagamento, la Stazione appaltante provvederà a corrispondere direttamente ai subappaltatori l'importo delle prestazioni eseguite dagli stessi. La suddetta facoltà sarà esercitabile dalla Stazione appaltante previo infruttuoso esperimento della procedura di messa in mora di quindici giorni nei riguardi del fornitore.

### **14. Manutenzione**

Il servizio di manutenzione dovrà essere garantito per tutti i programmi che costituiscono le procedure del software concesso in uso alla Società e precedentemente definito nell'oggetto. Al fine di garantire la tempestività e la qualità del servizio di manutenzione la Società richiede che il sistema informatico proposto sia stato progettato e realizzato dall'appaltatore.

Definizione dei tipi di manutenzione:

- **Manutenzione adattativa:** rientrano in questa categoria sia gli adeguamenti e le estensioni della Procedura necessari per ottemperare a nuove e vincolanti norme, aventi valenza soprannazionale, nazionale o regionale, sia la fornitura di nuove versioni (o release) via via introdotte sul mercato dal Fornitore durante la vita operativa del software, in quanto tali aggiornamenti offrono ulteriori funzioni e correggono eventuali errori e difetti evidenti o latenti presenti nei programmi precedenti (c.d. "bug fix");
- **Manutenzione evolutiva:** fanno parte della manutenzione evolutiva gli interventi funzionali, dipendenti da novità esterne al Fornitore, quali ad esempio le variazioni al software d'ambiente, e le modifiche prodotte per adeguare il software a nuovi standard tecnologici e di mercato, nonché variazioni sui programmi di trasmissione dati forniti da soggetti esterni.
- **Manutenzione preventiva e correttiva (cd ordinaria):** essa è finalizzata sia a prevenire il manifestarsi di difetti (originari o intervenuti senza colpa della Società) o di guasti, errori, malfunzionamenti, bug e/o ogni altra imperfezione, compreso il degrado delle prestazioni fornite dai software applicativi rispetto ai livelli abituali (di seguito comunque "guasto"); sia a ripristinare il corretto funzionamento dei prodotti software che rivelassero uno o più guasti. In quest'ultimo caso si tratta, pertanto, degli interventi necessari per riparare a comprovati difetti e/o anomalie della fornitura, dove:
- difetto congenito è la causa di ogni errore o malfunzionamento che provochi indesiderate e comprovabili perdite, alterazioni o errato trattamento dei dati gestiti e sia suscettibile di generare output errati;

- anomalia è la causa di ogni errore o malfunzionamento che fa sì che il comportamento si discosti da quello atteso in base a quanto specificato nel presente Capitolato e alle specifiche ricavate dall'analisi di dettaglio.
- Manutenzione straordinaria. Manutenzione migliorativa e personalizzazioni: si tratta degli interventi richiesti dal personale autorizzato dalla Società per adeguare il software oggetto dell'appalto a nuove esigenze sorte in corso d'esercizio, da attuarsi per esempio attraverso l'estensione delle funzionalità della Procedura. Rientrano in tale ambito gli interventi dovuti a specifiche normative di ambito locale (es. Regolamento comunale).

Il servizio di manutenzione ordinaria dovrà essere assicurato per tutta la durata del contratto, compreso l'eventuale periodo di proroga tecnica dello stesso ex art. 106, comma 11 del D. Lgs. 50/2016, e fino al termine del periodo di garanzia, senza alcun onere a carico della Società, la quale dovrà dare tempestiva comunicazione scritta all'Azienda, che si impegna ad intervenire entro i termini previsti al paragrafo "livelli di servizio". La risoluzione del problema deve essere testimoniata dalla scomparsa del malfunzionamento che ha generato la richiesta di intervento. L'intervento si ritiene concluso a seguito del rilascio della versione aggiornata del pacchetto applicativo. Il servizio di manutenzione straordinaria dovrà essere assicurato per tutta la durata del contratto, compreso l'eventuale periodo di proroga tecnica dello stesso ex art. 106, comma 11 del D. Lgs. 50/2016, e fino al termine del periodo di garanzia, applicando l'importo unitario indicato in offerta economica, di un giorno/persona di un "progettista" e di un "analista/programmatore".

Nel caso di manutenzione correttiva la risoluzione del problema deve essere testimoniata dalla scomparsa del malfunzionamento che ha generato la richiesta di intervento. L'intervento si ritiene concluso a seguito del rilascio della versione aggiornata del pacchetto applicativo.

### 15. Livelli di servizio, orario e modalità di erogazione

Di seguito si riportano le modalità e le tempistiche minime dei livelli e servizio e di erogazione dell'assistenza e degli interventi di manutenzione

1. Collegamento telefonico e presidio: il fornitore assicurerà al cliente, per la fruizione delle funzioni della procedura, il collegamento telematico 24 ore al giorno per tutti i giorni dell'anno, con presidio del sistema server dalle ore 9,00 alle ore 18,00 dal lunedì al venerdì per i giorni lavorativi dell'anno. Uptime del 95,00% su base annuale, riferita a 40 ore lavorative settimanali, del servizio fornito.
2. Servizio di assistenza tecnica: al verificarsi di eventuali guasti segnalati via mail, gli intervalli massimi di tempo di presa in carico e di rilascio della versione corretta sono definiti nella tabella seguente:

Definizione	Tempo di intervento	Tempo di ripristino
Malfunzionamento bloccante: l'intera applicazione o funzionalità critiche sono indisponibili agli utenti	4 ore lavorative	12 ore lavorative
Malfunzionamento non bloccante: funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	12 ore lavorative	24 ore lavorative

 ancona entrate	<b>CAPITOLATO TECNICO</b>	Pag. 11 di 30
--	---------------------------	---------------

3. Gli interventi tecnici di manutenzione preventiva e gli altri che comportino adeguamenti, aggiornamenti, ovverosia in genere tutti quelli che comportino un “fermo programmato” dell’Applicazione, dovranno essere effettuati nei giorni e con gli orari esplicitamente concordati con la Società.
4. Le attività di manutenzione ordinaria e per la risoluzione di malfunzionamenti non bloccanti dovranno essere sempre prima pianificate con la Società, nel rispetto dei tempi di intervento e ripristino, al fine di rendere minimo l’eventuale disservizio che da esse possa derivare.
5. Servizio di help desk e assistenza operativa: il fornitore assicurerà assistenza alla Società tramite telefono o canali telematici, per problemi di tipo operativo, tutti i giorni lavorativi dell’anno dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00.
6. Recapiti: il fornitore, al momento dell’attivazione del servizio, dovrà comunicare i vari recapiti (telefono, e-mail, PEC), nonché i riferimenti dei referenti per il servizio di assistenza per TARI e quello per IMU- TASI.
7. i riferimenti dei referenti per il servizio di assistenza per TARI, per IMU-TASI, nonché i riferimenti dei referenti dedicati ad eventuali altre entrate.

#### **16. Responsabile del Trattamento dei dati (GDPR)**

Il Fornitore si impegna ad assumere il ruolo di Responsabile del Trattamento dei dati ai sensi dell’art. 28 del Regolamento UE 2016/679 ed a tal fine s’impegna:

- a) a trattare i dati solo per l’esecuzione delle prestazioni contrattuali;
- b) a mettere in atto misure tecniche e organizzative coerenti con i principi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR). Inoltre, se il Responsabile del trattamento è tenuto a procedere ad un trasferimento dei dati verso un paese terzo o un’organizzazione internazionale, in virtù delle leggi dell’Unione o delle leggi dello stato membro alle quali è sottoposto, deve informare il Titolare del trattamento di questo obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che le leggi interessate proibiscano tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico;
- c) all’annotazione del trattamento nel registro dei trattamenti così come previsto dall’art.28 del Regolamento UE 2016/679;
- d) a non ricorrere ad altro responsabile senza previa autorizzazione scritta, specifica o generale, dell’Ente;
- e) a garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza o hanno assunto un adeguato obbligo legale di riservatezza;
- f) ad adottare tutte le misure di sicurezza adeguate al trattamento così come previsto dall’art. 32 del Regolamento UE 2016/679;
- g) ad assistere la Società con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l’obbligo del Titolare del trattamento di dare seguito alle richieste per l’esercizio dei diritti dell’interessato;
- h) ad assistere la Società nel garantire il rispetto degli obblighi in materia di sicurezza del trattamento, comunicazione di una violazione dei dati, valutazione d’impatto e consultazione preventiva del Garante tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del responsabile;

	<b>CAPITOLATO TECNICO</b>	Pag. 12 di 30
---	---------------------------	---------------

- i) a cancellare o restituire tutti i dati personali su richiesta scritta della Società e a cancellare le copie esistenti, salvo l'obbligo normativo di conservare i dati;
- j) a mettere a disposizione della Società tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi che derivano dal presente atto;
- k) a rispettare il diritto di informazione degli interessati;
- l) per quanto possibile, il Responsabile del trattamento deve coadiuvare il Titolare del trattamento nell'adempimento dei propri obblighi di far seguito alle domande di esercizio dei diritti degli interessati: diritto di accesso, di rettifica, di cancellazione e di opposizione, diritto alla limitazione del trattamento.
- m) a notificare le violazioni dei dati personali. Il Responsabile del trattamento notifica tempestivamente al Titolare del trattamento ogni violazione di dati personali dopo esserne venuto a conoscenza. Tale notifica è accompagnata da ogni documentazione necessaria da poter permettere al Titolare del trattamento, se necessario, di notificare tale violazione all'autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Al termine della prestazione dei servizi relativi al trattamento di questi dati, il Responsabile del trattamento si impegna a restituire tutti i dati in suo possesso.

Il rinvio deve essere accompagnato dalla distruzione di tutte le copie esistenti nei sistemi di informazione del Responsabile del trattamento. Una volta distrutte, il Responsabile del trattamento deve documentare per iscritto l'avvenuta distruzione.

Inoltre il Responsabile del trattamento s'impegna

- I. a comunicare al Titolare del trattamento il nome ed i dati del proprio Responsabile della protezione dei dati (DPO), qualora ne abbia designato uno conformemente all'articolo 37 del Regolamento Europeo (GDPR);
- II. a mettere a disposizione del Titolare del trattamento la documentazione necessaria volta a dimostrare il rispetto di tutti gli obblighi e per permettere la realizzazione di revisioni, comprese le ispezioni, da parte del Titolare del trattamento o di un altro revisore che lui ha incaricato.

## **17. Oneri contrattuali e garanzie**

Il prezzo offerto si intende comprensivo e compensativo di tutti gli oneri che la ditta dovrà sostenere per l'esecuzione del servizio. L'IVA si intende a carico della Società. In base a quanto disposto dall'articolo 1, comma 629, lettera b), della Legge di Stabilità che modifica il D.P.R. 633/1972 introducendo l'articolo 17 – ter, si applicherà lo "split payment", ossia il versamento dell'IVA da parte degli Enti Pubblici direttamente all'Erario. La società perciò pagherà al fornitore il solo corrispettivo (imponibile) della prestazione o cessione di beni, mentre l'aliquota IVA verrà versata all'Erario.

Le eventuali spese contrattuali fra cui quelle di segreteria, quelle relative all'acquisto dei valori bollati e quelle di registrazione sono a carico dell'aggiudicatario.

L'aggiudicatario, a garanzia del regolare adempimento degli obblighi contrattuali, prima della stipula del contratto, dovrà presentare apposita cauzione definitiva di importo pari al 10% dell'importo di aggiudicazione ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs. 50/2016, da costituirsi con polizza fideiussoria bancaria o assicurativa presso gli istituti legalmente autorizzati. Si precisa che gli intermediari finanziari, che dovessero rilasciare fideiussioni, devono essere iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 106 del D. Lgs. 385/93 e svolgere in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, ed essere sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'art. 161 del D. Lgs. 24.02.98 n. 58. La fideiussione deve prevedere espressamente: l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante; la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale; la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile. La cauzione verrà

svincolata quando le parti avranno regolato in modo definitivo ogni partita in sospeso, dipendente dall'esecuzione del contratto.

L'importo della cauzione è ridotto del 50%, nei casi previsti dall'art. 93, comma 7, del D. Lgs. 50/2016. Il concorrente dovrà possedere la certificazione del sistema di qualità, conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO9000, rilasciata, da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000.

Per l'esecuzione della prestazione oggetto del presente Capitolato, l'aggiudicatario è tenuto al rispetto delle vigenti norme in materia di prevenzione, sicurezza ed igiene sul lavoro in conformità a quanto stabilito dal D. Lgs. 81/2008. In particolare la ditta aggiudicataria dovrà assicurare la tutela indicata dalle norme relative all'igiene e alla prevenzione degli infortuni dotando il personale di indumenti appositi e di mezzi di protezione individuali atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti e dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele atte a garantire l'incolumità delle persone addette che dei terzi presenti nei luoghi oggetto del servizio. La Società ha la facoltà di verificare in ogni momento la sussistenza delle condizioni sanitarie necessarie per l'espletamento del servizio. L'inosservanza delle leggi in materia sicurezza sui luoghi del lavoro e delle disposizioni contenute nel presente articolo determinano la risoluzione del contratto.

L'aggiudicatario è sempre direttamente responsabile di tutti i danni a persone e cose comunque verificatisi nell'esecuzione del contratto, derivanti da cause di qualunque natura ad essa imputabili o che risultino arrecati dal proprio personale, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di alcun compenso da parte della Stazione appaltante.

L'aggiudicatario, essendo responsabile di qualsiasi danno, incidente e/o inconveniente causato dalla conduzione dell'appalto, solleva la Stazione appaltante da ogni responsabilità diretta e/o indiretta civile, penale ed amministrativa.

A tal fine, è tenuto a stipulare apposita polizza per responsabilità civile per danni e per i rischi derivanti dall'effettuazione del servizio, totalmente esente da franchigia e di durata eccedente quella dell'appalto di ulteriori 12 mesi e con massimale pari a € 1.000.000,00.

Copia della polizza dovrà essere depositata prima della stipula del contratto; l'inadempimento a tale obbligo costituisce causa di risoluzione del contratto.

### **18. Risoluzione e recesso unilaterale della stazione appaltante**

La Stazione appaltante è autorizzata ad esercitare, ed ha la facoltà di attivare, in qualunque momento, tutte le azioni di controllo, verifica ed ispezione, allo scopo di verificare le modalità di espletamento del servizio, la funzionalità del sistema, senza obbligo di preavviso o richiesta di permesso.

Sono causa di risoluzione, anche parziale, del contratto i motivi individuati, ai sensi dell'articolo 108, del D. Lgs. 50/2016. La Stazione appaltante inoltre, potrà risolvere il contratto, previa contestazione e diffida ad adempiere entro un congruo termine, salvo il diritto al risarcimento degli eventuali danni e al rimborso delle maggiori spese sostenute, nei casi di seguito indicati, sempre che non riconducibili ad eventi di forza maggiore generalmente riconosciuti e documentati, e quindi imputabili esclusivamente al fornitore o da esso provocati:

1. qualora l'importo complessivo delle penali irrogate nel corso dell'appalto ai sensi del successivo art. 19, superi il 10% dell'ammontare netto contrattuale;
2. fallimento, messa in liquidazione o altri casi di cessione di attività del fornitore;
3. cessione di tutto o parte del contratto senza autorizzazione;
4. mancata osservanza del limite di subappalto;

	<b>CAPITOLATO TECNICO</b>	Pag. 14 di 30
---	---------------------------	---------------

5. inosservanza delle norme di legge relative al personale dipendente e mancata applicazione dei contratti collettivi;
6. violazione dell'art. 53, comma 16 ter, del D. Lgs. 165/01;
7. mancato versamento degli oneri contributivi e previdenziali obbligatori;
8. mancato rispetto degli obblighi di tracciabilità;
9. ogni altro caso di irregolarità o di mancato adempimento degli obblighi previsti dal presente Capitolato Tecnico e disposizioni vigenti;
10. mancata osservanza degli obblighi di riservatezza;
11. mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa, entro il termine di 15 giorni dal ricevimento della relativa richiesta da parte della Società;
12. eventuale sospensione del servizio per decisione unilaterale del fornitore.

Nelle ipotesi sopraindicate, la Stazione appaltante formula la contestazione degli addebiti al fornitore assegnando un termine non inferiore a 15 giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che il fornitore abbia risposto, la Stazione appaltante avrà la facoltà di recedere dal contratto con effetto immediato a seguito di una comunicazione inviata tramite PEC con la quale dichiara di volersi avvalere della clausola risolutiva, anche a titolo di risarcimento dei conseguenti eventuali danni.

In tali casi, la Stazione appaltante procederà all'incameramento immediato della cauzione definitiva tramite escussione della polizza, fatta comunque salva la facoltà di procedere nei confronti del Fornitore per tutti gli oneri conseguenti e derivanti dalla risoluzione contrattuale, compresi i maggiori oneri contrattuali eventualmente sostenuti e conseguenti a quelli derivanti dal nuovo rapporto contrattuale.

Inoltre, la Stazione appaltante si riserva altresì la facoltà di recedere, unilateralmente, dal contratto per sopravvenuti motivi di pubblico interesse con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, da comunicarsi al fornitore tramite PEC. In tal caso, la Stazione appaltante sarà tenuta al pagamento:

- delle sole prestazioni eseguite e ritenute regolari al momento in cui viene comunicato l'atto di recesso, così come attestate dal verbale di verifica redatto dal Direttore dell'esecuzione;
- delle spese sostenute dal fornitore;
- di un decimo dell'importo del servizio non eseguito calcolato sulla differenza tra l'importo del 50% del prezzo contrattuale e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

Nelle more della risoluzione delle controversie il fornitore non può comunque rallentare o sospendere le prestazioni, né rifiutarsi di eseguire gli ordini impartiti dalla Stazione appaltante.

## **19. Penali**

Le penali sono applicabili per mancato rispetto delle condizioni di erogazione del servizio previste nel Capitolato, accertate dalla Stazione appaltante e riferite al mancato svolgimento delle attività, ritardo nella loro esecuzione, non conformità o mancato raggiungimento degli obiettivi prefissati e concordati. Per mancato svolgimento delle attività o ritardo nella loro esecuzione o non conformità, si intendono quelli non giustificati e non sanati con sospensioni o proroghe accordate dalla Stazione appaltante, non riconducibili ad eventi di forza maggiore generalmente riconosciuti e documentati, imputabili esclusivamente all'appaltatore o da esso provocate. I giorni indicati nel presente articolo si intendono lavorativi.

Il fornitore è soggetto a penalità, secondo quanto previsto anche dall'art. 108 del D. Lgs. 50/2016, nei seguenti casi:

- € 100,00 per ogni giorno di ritardo in caso di inottemperanze delle tempistiche e delle modalità operative stabilite nel Capitolato Tecnico e nell'offerta tecnica;
- € 100,00 per ogni giorno di ritardo in caso di inottemperanze delle tempistiche e delle modalità operative stabilite per la migrazione dei dati (Migrazione **LSD7**) ;
- € 100,00 per ogni giorno in caso di ritardo rispetto ai tempi di intervento e di ripristino di cui all'art. 9 del Capitolato Tecnico;
- € 100,00 per ogni giorno in caso di ritardo rispetto alle calendarizzazioni previste nell'offerta con riferimento al rilascio e collaudo delle funzionalità previste nel piano di dispiegamento;
- € 500,00 in caso di recidiva di malfunzionamenti segnalati;
- € 1.000,00 in caso di disponibilità del sistema inferiore rispetto ai livelli di servizio di cui all'art. 9 del presente Capitolato Tecnico;
- € 3.000 in caso di mancata effettiva disponibilità per la Società di ciascun modulo, che perduri oltre 2 giorni consecutivi, con riferimento alla consultazione e fruizione via web di tutte le funzioni ed archivi delle procedure;
- € 20.000 in caso di mancata restituzione, entro e non oltre 30 gg. dal termine del contratto, di tutti i dati ed i campi trasferiti ed aggiornati, nonché le relative copie relazionabili, in forma completa, fatta salva ulteriore richiesta di risarcimento danni;
- € 1.000 se la quantità temporale di dati persi, a seguito di un qualsiasi evento che provochi il danneggiamento del sistema informativo, a prescindere dalla sua tipologia, superi le 6 (sei) ore;
- € 100,00 in tutti gli altri casi di non conformità/scostamento nell'esecuzione del servizio, rispetto a quanto stabilito dal Capitolato e dall'offerta tecnica prodotta.

Le contestazioni delle irregolarità vanno effettuate per iscritto e trasmesse al fornitore tramite PEC. Quest'ultimo ha facoltà di presentare al RUP controdeduzioni entro il termine di 10 (dieci) giorni consecutivi dal ricevimento della contestazione. La loro adeguatezza sarà valutata nei successivi 10 giorni.

Gli importi addebitati a titolo di penale o per il risarcimento di danni e spese saranno recuperati mediante trattenuta sulle fatture in fase di liquidazione ovvero verranno incamerati con detrazione dal deposito cauzionale costituito a garanzia dell'esatto adempimento del contratto. La Stazione appaltante si riserva, in ogni caso, tutte le azioni a tutela dei propri interessi anche attraverso l'immediata escussione della polizza fideiussoria.

Ai sensi dell'articolo 1382 del codice civile, la Stazione appaltante si riserva in ogni caso il diritto di chiedere il risarcimento degli ulteriori danni utilizzando la polizza di cui all'art. 17.

## **20. Accordo bonario**

Ai sensi dell'articolo 205 del Codice dei contratti, qualora, a seguito dell'iscrizione di riserve da parte del fornitore, l'importo economico delle prestazioni comporti variazioni rispetto all'importo contrattuale in misura variabile tra il 5 per cento e il 15 per cento, il RUP deve valutare immediatamente l'ammissibilità e la non manifesta infondatezza delle riserve ai fini dell'effettivo raggiungimento del limite di valore di cui al presente comma, onde pervenire eventualmente ad un accordo bonario. Qualora per effetto della valutazione di non ammissibilità o di manifesta infondatezza di alcune riserve, il valore complessivo di tutte le riserve iscritte si attesti al di sotto del limite suindicato, il RUP, con proprio autonomo provvedimento, si pronuncia nel senso che non sussistono i presupposti per l'avvio del procedimento finalizzato all'accordo bonario.

Ai sensi dell'articolo 208 del Codice dei contratti, anche al di fuori dei casi in cui è previsto il ricorso all'accordo bonario, le controversie relative a diritti soggettivi derivanti dall'esecuzione del contratto possono sempre essere risolte mediante atto di transazione, in forma scritta, nel rispetto del codice civile;

qualora l'importo differenziale della transazione ecceda la somma di 100.000 euro, è necessario il parere del legale interno alla Stazione appaltante o, in mancanza, del funzionario più elevato in grado, competente per il contenzioso. Il dirigente competente, sentito il RUP, esamina la proposta di transazione formulata dal fornitore, ovvero può formulare una proposta di transazione al medesimo, previa audizione dello stesso.

## 21. Controversie

Per tutte le controversie che dovessero insorgere in dipendenza del presente appalto è competente esclusivamente il Foro di Ancona, anche in deroga alle disposizioni di Legge vigenti. Il fornitore si considera, all'atto dell'assunzione del contratto, a perfetta conoscenza degli obblighi contrattuali. Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato, valgono e si applicano le norme e regolamenti vigenti in materia.

## 22. Contesto e requisiti del sistema

### Elementi essenziali del contesto

<b>Funzione / esigenza richiesta</b>	La soluzione deve gestire l'intero sistema informativo per la gestione ordinaria e coattiva per le entrate tributarie e patrimoniali e il rilascio di autorizzazioni amministrative di interesse degli enti della Pubblica Amministrazione
<b>Enti utilizzatori del prodotto/servizio</b>	Ancona Entrate
<b>Numero utenti utilizzatori</b>	Di seguito i volumi di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utenti interni all'Ente: 40</li> <li>• Contribuenti: 60.000</li> <li>• Oggetti Territoriali gestiti: 95.000</li> <li>• Pratiche gestite: 28.000</li> <li>• Protocolli annui in arrivo e in uscita: 19.0000</li> </ul>
<b>Numero e tipologia di interazione con altri prodotti/servizi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La soluzione deve integrarsi con SPID per l'autenticazione degli utenti cittadini</li> <li>• La soluzione deve integrarsi con PagoPA per i pagamenti elettronici</li> <li>• La soluzione deve integrarsi con i sistemi di autenticazione interni ad Ancona Entrate</li> </ul>

### Requisiti

ID (RFx)	Macro-funzionalità	Funzionalità
RF1	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali	Gestione Anagrafe Contribuenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestione completa del contribuente</li> <li>• composizione nucleo familiare residente o dimorante</li> </ul>



				<p>L'anagrafe del Contribuente comprende i dati dei contribuenti recuperati dalle varie fonti dati Agenzia delle Entrate e Anagrafe dei Comuni (collegato in ANPR) ma potrà anche richiedere l'inserimento di soggetti non ancora presenti in anagrafe (ad esempio per cambio residenza) e che verranno successivamente riconciliati e validati dalle varie fonti certificanti. E' una funzionalità utile per l'accoglienza allo sportello o altri strumenti in backoffice.</p> <p>Dovrà essere previsto un servizio che aggiorni in tempo reale le variazioni anagrafiche con il sistema anagrafico del comune CIVILIANEXT di Dedagroup</p> <p>Ogni variazione dovrà essere storicizzata.</p>
<b>RF2</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali			Gestione indirizzi di notifica e altri indirizzi dell'utente: l'intero sistema deve consentire la configurazione di indirizzi degli utenti, di notifica o di altra natura, differenziati per entrata. Vengono automaticamente ripresi da qualsiasi funzione di stampa o estrazione verso l'esterno.
<b>RF3</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali			Rubrica o scheda dell'utente: la funzione deve consentire la visione d'insieme di tutte le partite, per ogni anno d'imposizione e per ciascuna entrata, che afferiscono al singolo soggetto.
<b>RF4</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali			Scheda dell'Oggetto Territoriale: l'oggetto territoriale viene inteso quale elemento di collegamento con il Contribuente (i soggetti possessori o detentori e le attività produttive) per la identificazione di tutte le entrate. In tal senso la scheda dell'oggetto territoriale deve consentire una visione d'insieme delle caratteristiche dell'unità, della destinazione d'uso, della planimetria e riferimenti catastali, delle posizioni contributive, del nucleo anagrafico in senso stretto o nucleo allargato.
<b>RF5</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali			Acquisizione e gestione dati dal registro delle imprese secondo i tracciati: scheda complessa - persona d'impresa
<b>RF6</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali			<p>Gestione degli oggetti tassati presenti sul territorio comunale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• esatta collocazione, destinazione d'uso e stato di conservazione</li> <li>• identificativi catastali se esistenti</li> <li>• superfici dei locali e loro destinazione.</li> </ul>
<b>RF7</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali			<p>Emissione dei pagamenti. In caso in cui un pagante con più utenti iscritti a servizi differenti la soluzione deve generare un unico atto di pagamento (fattura) contenente i dettagli delle bollette di ciascun servizio. Deve essere garantita l'acquisizione dei pagamenti mediante i seguenti tracciati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POSTE</li> <li>• Tesoreria (excel) — solo per acquisizione bonifici</li> <li>• postazioni di pagamento (Pos Virtuali)</li> </ul>
<b>RF8</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali			Integrazione con servizio di protocollazione esterno sicraweb di Maggioli
<b>RF9</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali			Gestione interna del protocollo informatico dei documenti prodotti per la gestione delle pratiche tributarie
<b>RF10</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali			Acquisizione e gestione integrata di atti notarili di compravendite immobiliari (MUI) dall'Agenzia delle Entrate
<b>RF11</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali			Acquisizione e gestione integrata delle dichiarazioni IMU: ENC e ECePF dall'Agenzia delle Entrate
<b>RF12</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali			Acquisizione e gestione integrata Catasto censuario e Dati metrici

<b>RF13</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali	Acquisizione e gestione integrata delle dichiarazioni di Successione dall'Agenzia delle Entrate
<b>RF14</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali	Gestione degli eredi
<b>RF15</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali	I soggetti dell'Anagrafica del Contribuente sono correlati agli oggetti tributari
<b>RF16</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali	La situazione tributaria di ogni singolo tributo è correlata al contribuente ed all'oggetto tributario
<b>RF17</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali	La situazione tributaria complessiva è identificata tramite le relazioni soggetto-oggetto-tributo
<b>RF18</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali	Gestione piano di rateizzazione: l'intero sistema di entrata consente la predisposizione di piani di rateizzazione del debito complessivo – afferente, cioè, a qualsiasi ambito gestionale e fase della riscossione in essere - di ciascun soggetto debitore, previa generazione di un estratto conto totale, e la determinazione degli interessi di dilazione, nonché la revoca, la gestione del residuo e l'estinzione della rateizzazione stessa. Il meccanismo di rateizzazione consente la parametrizzazione delle priorità di copertura delle diverse voci di entrata che confluiscono negli importi rateizzati.
<b>RF19</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali	Gestione rateizzazione pagamenti. Il singolo tributo (o più tributi aggregati) può essere anche rateizzato ma in funzione della verifica della situazione tributaria del contribuente.
<b>RF20</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali	Gestione delle compensazioni: l'intero sistema consente la compensazione su future posizioni debitorie, di eventuali somme incassate e non spettanti, anche solo in parte, e che generano un debito verso l'utente. La compensazione è consentita trasversalmente tra tutte le entrate e per anni diversi di imposizione.
<b>RF21</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali	Gestione delle compensazioni: è consentita la cessione del credito tra soggetti diversi (contitolarità).
<b>RF22</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali	Gestione Rateizzazione: gestione della richiesta (protocollazione e archiviazione richiesta) e calcolo della rateizzazione con piano e rilascio documento di Concessione/Diniego. Monitoraggio del piano di rateizzazione e con evidenza della mancata congruità alle regole del piano
<b>RF23</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali	Gestione Rimborsi. La gestione del rimborso può essere effettuata data la situazione debitoria complessiva del contribuente.
<b>RF24</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali	La soluzione consente la gestione della rendicontazione dei pagamenti del Contribuente e aggiornamento della situazione tributaria complessiva (anche in relazione alla gestione delle rateizzazioni e dei rimborsi).
<b>RF25</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali	Rendicontazione generale: il sistema consente la rendicontazione contabile, per competenza e residui, di emesso, accertato, incassato e rimborsato, per tutte le entrate, su accertamenti e impegni dei bilanci dei soci pubblici per cui l'azienda opera, tramite un sistema parametrico di censimento di questi ultimi e di definizione dei criteri e gerarchie di allocazione dell'incassato. Dovrà essere previsto un sistema di interscambio /webservice con il gestionale contabile Maggioli in uso alla ragioneria del Comune di Ancona
<b>RF26</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali	Monitoraggio dei crediti: tutti i crediti emessi, a prescindere dalla loro afferenza a diversi moduli e ambiti applicativi (tributi, canoni, servizi a domanda, riscossione coattiva, ecc.), sono tracciabili in ogni momento della loro evoluzione, tramite un'unica funzione di monitoraggio.

<b>RF27</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali	Caricamento dei crediti e debiti provenienti da altri applicativi.
<b>RF28</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali	Storico. Visualizzazione dello storico delle richieste e della situazione tributaria nel tempo.
<b>RF29</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali	La soluzione è integrata con le informazioni dei Contratti di locazione gestiti dalla Agenzia delle Entrate
<b>RF30</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali	La soluzione ha le informazioni delle Utenze gestite dalla Agenzia delle Entrate
<b>RF31</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali	Per tutti i moduli Gestione Tributi la soluzione consente l'integrazione con Sistemi Territoriali Geografici per l'identificazione delle posizioni sul territorio delle informazioni territoriali specifiche del singolo tributo
<b>RF32</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali	Integrazione con INPS per recupero dati ISEE del Contribuente da integrare nell'anagrafe del Contribuente.
<b>RF33</b>	Gestione Anagrafe Contribuenti e Servizi Trasversali	Integrazione con flussi dati di tributi non gestiti internamente alla soluzione.
<b>RF34</b>	Gestione dei pagamenti elettronici tramite interconnessione al nodo nazionale dei pagamenti-SPC (PagoPA)	Bollettazione/Fatturazione: La fattura deve poter raggruppare bollette di servizi diversi in modo da poter produrre, in caso di un genitore con più figli a carico iscritti a servizi diversi, un unico atto di pagamento che contenga i dettagli delle quote addebitate per servizio.
<b>RF35</b>	Gestione dei pagamenti elettronici tramite interconnessione al nodo nazionale dei pagamenti-SPC (PagoPA)	Acquisizione Pagamenti. La soluzione deve garantire la registrazione dei pagamenti mediante: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisizione Tracciato Banco poste</li> <li>• Acquisizione tracciato Tesoreria (intercettazione bonifici)</li> <li>• Acquisizione tramite F24</li> </ul>
<b>RF36</b>	Gestione dei pagamenti elettronici tramite interconnessione al nodo nazionale dei pagamenti-SPC (PagoPA)	Archiviazione documentale delle fatture: la stampa massiva degli atti di pagamento (es. pdf per la stampa dei bollettini) deve generare da una parte un file pdf unico contenente i documenti da stampare, dall'altra collegare ogni singolo atto al soggetto pagante per garantirne l'archiviazione documentale separata.
<b>RF37</b>	Gestione dei pagamenti elettronici tramite interconnessione al nodo nazionale dei pagamenti-SPC (PagoPA)	Gestione delle modalità di pagamenti utilizzabili da tutti i tributi e correlazione delle singole modalità al tributo.
<b>RF38</b>	Gestione dei pagamenti elettronici tramite interconnessione al nodo nazionale dei pagamenti-SPC (PagoPA)	Estrazione/acquisizione pagamenti. I documenti di pagamento devono poter essere stampati in pdf per la stampa dei bollettini postali. Inoltre gli atti di pagamento devono essere esportati anche nei seguenti formati: <ul style="list-style-type: none"> <li>• SEPA SDD CORE</li> <li>• MAV</li> <li>• TXT</li> </ul>
<b>RF39</b>	Gestione Tributi: TARI	Gestione delle dichiarazioni
<b>RF40</b>	Gestione Tributi: TARI	Acquisizione del Piano Economico Finanziario per simulazioni e generazione delle tariffe del tributo sia in base alla DPR 158/99 sia con tariffa puntuale e gestione delle previsioni di gettito
<b>RF41</b>	Gestione Tributi: TARI	Gestione delle riduzioni ed agevolazioni (infrannuali, ultrannuali e annuali)
<b>RF42</b>	Gestione Tributi: TARI	Gestione delle diverse modalità di pagamento specifiche per il tributo secondo quanto previsto da leggi e regolamenti
<b>RF43</b>	Gestione Tributi: TARI	Gestione dei pagamenti effettuati con modalità non previste per lo specifico tributo
<b>RF44</b>	Gestione Tributi: TARI	Elaborazione dei documenti di addebito

<b>RF45</b>	Gestione Tributi: TARI	Stampa in proprio e/o trasmissione di flussi dati per la postalizzazione, o supporti magnetici
<b>RF46</b>	Gestione Tributi: TARI	Gestione delle riscossioni integrato con il modulo di gestione integrata della riscossione coattiva
<b>RF47</b>	Gestione Tributi: TARI	Gestione posizioni di sgravio
<b>RF48</b>	Gestione Tributi: TARI	Elaborazione dei documenti di accredito
<b>RF49</b>	Gestione Tributi: TARI	Gestione dei rimborsi
<b>RF50</b>	Gestione Tributi: TARI	Gestione dei solleciti di pagamento integrata con il modulo di Gestione della riscossione coattiva
<b>RF51</b>	Gestione Tributi: TARI	Controllo della posizione contributiva (denunce, riduzioni, agevolazioni, pagamenti)
<b>RF52</b>	Gestione Tributi: TARI	Gestione degli accertamenti: Accertamento esecutivo art1.c.792L.160/2019
<b>RF53</b>	Gestione Tributi: TARI	Gestione delle sanzioni : applicazione corretta del cumulo giurido e materiale
<b>RF54</b>	Gestione Tributi: TARI	Attività di controllo ed incrocio con banche dati catastali
<b>RF55</b>	Gestione Tributi: TARI	Integrazione con procedura Anagrafe: acquisizione giornaliera delle variazioni anagrafiche mediate webservice con software gestione servizio anagrafe del comune. (vedi RF1)
<b>RF56</b>	Gestione Tributi: TARI	Trasmissione informazioni Agenzia delle Entrate (webservice, ftp, altro)
<b>RF57</b>	Gestione Tributi: TARI	Flussi informatici verso enti esterni
<b>RF58</b>	Gestione Tributi: ICI/IMU	Gestione delle dichiarazioni
<b>RF59</b>	Gestione Tributi: ICI/IMU	Determinazione aliquote e previsioni di gettito
<b>RF60</b>	Gestione Tributi: ICI/IMU	Gestione delle detrazioni ed agevolazioni
<b>RF61</b>	Gestione Tributi: ICI/IMU	Gestione aree fabbricabili
<b>RF62</b>	Gestione Tributi: ICI/IMU	Gestione Edifici D con valore a bilancio
<b>RF63</b>	Gestione Tributi: ICI/IMU	Gestione dello sportello integrato con i tributi gestiti dalla soluzione
<b>RF64</b>	Gestione Tributi: ICI/IMU	Gestione delle riscossioni integrato con il modulo di gestione integrata della riscossione coattiva
<b>RF65</b>	Gestione Tributi: ICI/IMU	Gestione pratiche di rimborso
<b>RF66</b>	Gestione Tributi: ICI/IMU	Determinazione del dovuto
<b>RF67</b>	Gestione Tributi: ICI/IMU	Controllo versamenti
<b>RF68</b>	Gestione Tributi: ICI/IMU	Gestione attività di accertamento
<b>RF69</b>	Gestione Tributi: ICI/IMU	Gestione Ingiunzioni
<b>RF70</b>	Gestione Tributi: ICI/IMU	Attività di controllo ed incrocio con banche dati catastali
<b>RF71</b>	Gestione Tributi: ICI/IMU	Attività di controllo ed incrocio con atti di compravendita immobiliari (MUI)
<b>RF72</b>	Gestione Tributi: ICI/IMU	Integrazione con procedura Anagrafe (in base a quanto specificato in RNF43)
<b>RF73</b>	Gestione Tributi: ICI/IMU	Flussi informatici verso enti esterni
<b>RF74</b>	Gestione Tributi: TASI	Gestione delle dichiarazioni
<b>RF75</b>	Gestione Tributi: TASI	Determinazione aliquote e previsioni di gettito
<b>RF76</b>	Gestione Tributi: TASI	Gestione delle detrazioni ed agevolazioni
<b>RF77</b>	Gestione Tributi: TASI	Gestione dello sportello integrato con i tributi gestiti dalla soluzione

<b>RF78</b>	Gestione Tributi: TASI	Gestione delle riscossioni integrato con il modulo di gestione integrata della riscossione coattiva
<b>RF79</b>	Gestione Tributi: TASI	Gestione pratiche di rimborso
<b>RF80</b>	Gestione Tributi: TASI	Determinazione del dovuto
<b>RF81</b>	Gestione Tributi: TASI	Controllo versamenti
<b>RF82</b>	Gestione Tributi: TASI	Gestione attività di accertamento
<b>RF83</b>	Gestione Tributi: TASI	Gestione Ingiunzioni
<b>RF84</b>	Gestione Tributi: TASI	Attività di controllo ed incrocio con banche dati catastali
<b>RF85</b>	Gestione Tributi: TASI	Attività di controllo ed incrocio con atti di compravendita immobiliari (MUI)
<b>RF86</b>	Gestione Tributi: TASI	Integrazione con procedura Anagrafe (in base a quanto specificato in RNF43)
<b>RF87</b>	Gestione Tributi: TASI	Flussi informatici verso enti esterni
<b>RF88</b>	Gestione Tributi: COSAP	La procedura deve consentire la gestione di tutte le tipologie di occupazione permanente, periodica e temporanea.
<b>RF89</b>	Gestione Tributi: COSAP	Gestione stradario ed indirizzi
<b>RF90</b>	Gestione Tributi: COSAP	Gestione categorie e tariffe
<b>RF91</b>	Gestione Tributi: COSAP	Gestione riduzioni ed esenzioni
<b>RF92</b>	Gestione Tributi: COSAP	Statistiche e simulazioni di gettito
<b>RF93</b>	Gestione Tributi: COSAP	Gestione delle autorizzazioni, concessioni incluso il processo amministrativo di rilascio, tramite numero di Protocollo e richiesta pareri tramite PEC
<b>RF94</b>	Gestione Tributi: COSAP	Gestione delle dichiarazioni
<b>RF95</b>	Gestione Tributi: COSAP	Gestione dello sportello integrato con i tributi gestiti dalla soluzione
<b>RF96</b>	Gestione Tributi: COSAP	Gestione delle diverse modalità di pagamento
<b>RF97</b>	Gestione Tributi: COSAP	Stampa in proprio e/o trasmissione dei flussi per la postalizzazione
<b>RF98</b>	Gestione Tributi: COSAP	Gestione ed acquisizione dei versamenti
<b>RF99</b>	Gestione Tributi: COSAP	Gestione atti di rimborso
<b>RF100</b>	Gestione Tributi: COSAP	Controllo della posizione contributiva (denunce, riduzioni, agevolazioni, pagamenti)
<b>RF101</b>	Gestione Tributi: COSAP	Predisposizione atti di sollecito pagamenti
<b>RF102</b>	Gestione Tributi: COSAP	Produzione atti di accertamento
<b>RF103</b>	Gestione Tributi: COSAP	Gestione Ingiunzioni
<b>RF104</b>	Gestione Tributi: COSAP	Flussi informatici verso enti esterni
<b>RF105</b>	Gestione Tributi: ICP/CIMP PUBBLICHE AFFISSIONI	e La procedura deve gestire tutti i dati riguardanti le utenze.
<b>RF106</b>	Gestione Tributi: ICP/CIMP PUBBLICHE AFFISSIONI	e Gestione stradario ed indirizzi
<b>RF107</b>	Gestione Tributi: ICP/CIMP PUBBLICHE AFFISSIONI	e Gestione categorie e tariffe
<b>RF108</b>	Gestione Tributi: ICP/CIMP PUBBLICHE AFFISSIONI	e Statistiche e simulazioni di gettito
<b>RF109</b>	Gestione Tributi: ICP/CIMP PUBBLICHE AFFISSIONI	e Gestione dichiarazioni
<b>RF110</b>	Gestione Tributi: ICP/CIMP PUBBLICHE AFFISSIONI	e Gestione manifesti

<b>RF111</b>	Gestione Tributi: ICP/CIMP PUBBLICHE AFFISSIONI	e	Gestione autorizzazioni
<b>RF112</b>	Gestione Tributi: ICP/CIMP PUBBLICHE AFFISSIONI	e	Gestione dello sportello integrato con i tributi gestiti dalla soluzione
<b>RF113</b>	Gestione Tributi: ICP/CIMP PUBBLICHE AFFISSIONI	e	Gestione delle diverse modalità di pagamento
<b>RF114</b>	Gestione Tributi: ICP/CIMP PUBBLICHE AFFISSIONI	e	Produzione atti di pagamento
<b>RF115</b>	Gestione Tributi: ICP/CIMP PUBBLICHE AFFISSIONI	e	Stampa in proprio e/o trasmissione dei flussi per la postalizzazione
<b>RF116</b>	Gestione Tributi: ICP/CIMP PUBBLICHE AFFISSIONI	e	Gestione ed acquisizione dei versamenti
<b>RF117</b>	Gestione Tributi: ICP/CIMP PUBBLICHE AFFISSIONI	e	Gestione rimborsi secondo quanto previsto rispetto alla situazione debitoria complessiva
<b>RF118</b>	Gestione Tributi: ICP/CIMP PUBBLICHE AFFISSIONI	e	Controllo della posizione contributiva (denunce, riduzioni, agevolazioni, pagamenti)
<b>RF119</b>	Gestione Tributi: ICP/CIMP PUBBLICHE AFFISSIONI	e	Predisposizione atti di sollecito pagamenti
<b>RF120</b>	Gestione Tributi: ICP/CIMP PUBBLICHE AFFISSIONI	e	Produzione atti di accertamento
<b>RF121</b>	Gestione Tributi: ICP/CIMP PUBBLICHE AFFISSIONI	e	Gestione Ingiunzioni
<b>RF122</b>	Gestione Tributi: ICP/CIMP PUBBLICHE AFFISSIONI	e	Flussi informatici verso enti esterni
<b>RF123</b>	Gestione Tributi: IMPOSTA SOGGIORNO	DI	Gestione delle anagrafiche SOGGETTI TITOLARI
<b>RF124</b>	Gestione Tributi: IMPOSTA SOGGIORNO	DI	Gestione delle anagrafiche delle STRUTTURE RICETTIVE
<b>RF125</b>	Gestione Tributi: IMPOSTA SOGGIORNO	DI	Gestione del servizio con QUOTE TASSATE e QUOTE ESENTI
<b>RF126</b>	Gestione Tributi: IMPOSTA SOGGIORNO	DI	Gestione del servizio STAGIONALE
<b>RF127</b>	Gestione Tributi: IMPOSTA SOGGIORNO	DI	Generazione automatica di bollette e fatture in concomitanza al caricamento delle quote
<b>RF128</b>	Gestione Tributi: IMPOSTA SOGGIORNO	DI	Servizio On Line - Interfaccia per la comunicazione delle quote, lato contribuente
<b>RF129</b>	Gestione Tributi: IMPOSTA SOGGIORNO	DI	Generazione automatica di bollette e fatture in concomitanza alla comunicazione on line delle quote, lato contribuente
<b>RF130</b>	Gestione Tributi: IMPOSTA SOGGIORNO	DI	Servizio On Line - Interfaccia per visionare l'intera situazione, lato contribuente
<b>RF131</b>	Gestione Tributi: IMPOSTA SOGGIORNO	DI	Stampa in proprio e/o trasmissione dei flussi per la postalizzazione
<b>RF132</b>	Gestione Tributi: IMPOSTA SOGGIORNO	DI	Produzione atti ordinari: gestione modello 21
<b>RF133</b>	Gestione Tributi: IMPOSTA SOGGIORNO	DI	Emissione ingiunzioni singole e massive
<b>RF134</b>	Gestione Tributi: IMPOSTA SOGGIORNO	DI	Gestione delle diverse modalità di pagamento
<b>RF135</b>	Gestione Tributi: IMPOSTA SOGGIORNO	DI	Gestione rimborsi secondo quanto previsto rispetto alla situazione debitoria complessiva
<b>RF136</b>	Gestione Tributi: IMPOSTA SOGGIORNO	DI	Gestione notifiche
<b>RF137</b>	Gestione Tributi: IMPOSTA SOGGIORNO	DI	Esportazione dati in formati .xlsx, .txt
<b>RF138</b>	Gestione della riscossione coattiva		Acquisizione di forniture di debiti su tracciato 290 da sorgenti

		esterne ed emissione e gestione dei bollettini di pagamento
<b>RF139</b>	Gestione della riscossione coattiva	Emissione, singola e massiva, e gestione delle ingiunzioni fiscali e delle intimazioni di pagamento
<b>RF140</b>	Gestione della riscossione coattiva	Assegnazione dei numeri cronologici UNEP
<b>RF141</b>	Gestione della riscossione coattiva	Stampa in proprio e/o trasmissione dei flussi per la postalizzazione
<b>RF142</b>	Gestione della riscossione coattiva	Gestione dello sportello integrato con i tributi gestiti dalla soluzione
<b>RF143</b>	Gestione della riscossione coattiva	Gestione delle diverse modalità di pagamento
<b>RF144</b>	Gestione della riscossione coattiva	Acquisizione e gestione dei versamenti, anche parziali, con definizione parametrica delle priorità di allocazione delle somme su accertamenti di bilancio
<b>RF145</b>	Gestione della riscossione coattiva	Gestione Solleciti: La procedura deve avere la gestione dei solleciti di pagamento raggruppati per pagante. La stampa delle lettere di sollecito deve poter essere generata massivamente.
<b>RF146</b>	Gestione della riscossione coattiva	Recupero Credito: La soluzione deve generare l'archivio del contenzioso contenente gli atti di pagamento insoluti da passare a Ruolo Coattivo/Ingiunzione Fiscale — Deve essere gestito il passaggio dello stato delle failure (atti di pagamento) alla procedura di riscossione in modo da non coinvolgerle in eventuali azioni di sollecito.
<b>RF147</b>	Gestione della riscossione coattiva	Gestione rimborsi secondo quanto previsto rispetto alla situazione debitoria complessiva
<b>RF148</b>	Gestione della riscossione coattiva	Gestione rateizzazioni del debito complessivo del soggetto
<b>RF149</b>	Gestione della riscossione coattiva	Gestione notifiche
<b>RF150</b>	Gestione della riscossione coattiva	Gestione flussi dati Anagrafe Tributaria, ACI/PRA, Ufficio del Territorio
<b>RF151</b>	Gestione della riscossione coattiva	Produzione atti di sollecito pagamenti ex D.L. 225/2010
<b>RF152</b>	Gestione della riscossione coattiva	Gestione fasi fermo amministrativo dei veicoli
<b>RF153</b>	Gestione della riscossione coattiva	Gestione fasi ipoteche immobiliari
<b>RF154</b>	Gestione della riscossione coattiva	Gestione fasi pignoramento mobiliare
<b>RF155</b>	Gestione della riscossione coattiva	Gestione fasi cessione crediti presso terzi
<b>RF156</b>	Gestione della riscossione coattiva	Rendicontazione contabile generale di emesso, accertato, incassato e rimborsato di tutte le entrate su accertamenti e impegni di bilancio pubblico
<b>RF157</b>	Gestione della riscossione coattiva	Flussi informatici verso enti esterni
<b>RF158</b>	Gestione di servizi a domanda individuale (refezione scolastica, rette asili nido, trasporto scolastico)	Dati Base Utente e Pagante. L'utente del servizio deve essere identificato da una propria scheda anagrafica e collegato ad un specifico soggetto pagante: • Data Inizio • Struttura assegnata • Tariffa assegnata • Sconto/esonero • Calendario presenza personale
<b>RF159</b>	Gestione dei servizi interattivi e delle pratiche on-line (portale dell'utenza), con accesso dell'utenza tramite Sistema Pubblico di Identità Digitale	Il sistema deve consentire la totale interazione tra l'azienda e gli utenti, ovvero loro delegati, tramite autenticazione con il Sistema Pubblico di Identity Digitale (SPID), esponendo su un front-end on-line tutte le informazioni di interesse dell'utenza ed i relativi

		servizi
<b>RF160</b>	Gestione dei servizi interattivi e delle pratiche on-line (portale dell'utenza), con accesso dell'utenza tramite Sistema Pubblico di Identità Digitale	Consultazione dell'intera posizione dell'utente
<b>RF161</b>	Gestione dei servizi interattivi e delle pratiche on-line (portale dell'utenza), con accesso dell'utenza tramite Sistema Pubblico di Identità Digitale	Consultazione dello stato dei pagamenti
<b>RF162</b>	Gestione dei servizi interattivi e delle pratiche on-line (portale dell'utenza), con accesso dell'utenza tramite Sistema Pubblico di Identità Digitale	Inoltro /consultazione delle pratiche dell'utente e dei documenti ad esse connesse, nonché del loro stato di avanzamento
<b>RF163</b>	Gestione dei servizi interattivi e delle pratiche on-line (portale dell'utenza), con accesso dell'utenza tramite Sistema Pubblico di Identità Digitale	Predisposizione, stampa ed estrazione modelli di pagamento unificati F24: in tutte le gestioni di entrata e per tutte le tipologie di atto devono essere disponibili funzioni di produzione massiva di modelli di pagamento F24, con possibilità di stampa in proprio, di estrazione e postalizzazione, o di trasmissione per e-mail
<b>RF164</b>	Gestione dei servizi interattivi e delle pratiche on-line (portale dell'utenza), con accesso dell'utenza tramite Sistema Pubblico di Identità Digitale	Pagamento on-line dei debiti (extra F24), tramite interconnessione al nodo nazionale di pagamenti-SPC
<b>RF165</b>	Gestione dei servizi interattivi e delle pratiche on-line (portale dell'utenza), con accesso dell'utenza tramite Sistema Pubblico di Identità Digitale	Calcolo on line: la soluzione deve consentire ai cittadini, collegandosi al sito della società senza alcuna autenticazione, di determinare quanto dovuto a titolo di IMU e di TASI con la produzione di modelli di pagamento unificati precompilati.
<b>RF166</b>	Gestione dei servizi interattivi e delle pratiche on-line (portale dell'utenza), con accesso dell'utenza tramite Sistema Pubblico di Identità Digitale	Ogni documento in entrata, in uscita o prodotto dall'azienda, deve essere associato al singolo utente, laddove interessi uno specifico individuo, o, più genericamente, conservato in aggregazioni logiche per competenza o per ufficio.
<b>RF167</b>	Gestione autorizzazione/accessi al sistema e sua configurazione on-line	La soluzione deve consentire la configurazione di tutti gli operatori che hanno accesso al sistema, definendo, per ciascuna area di competenza, l'abilitazione o meno alle singole funzioni, siano esse di gestione o di sola visione.
<b>RF168</b>	Recupero e conversione delle banche dati	Dovrà essere previsto il recupero completo delle banche dati elettroniche relative ai vecchi applicativi utilizzati implementate sul software NETTUNO della società Engineering S.p.A.: TARI, IMU; TASI RISCOSSIONE ORDINARIA E COATTIVA. ICP, IMPOSTA DI SOGGIORNO, AFFISSIONI, MENSE, FITTI e COSAP da altri applicativi



ID (RNFx/Lx)	Classe Requisito	Descrizione Requisito
RNF1	<b>Documentation</b>	Internamente alla documentazione sono indicate le metriche con cui valutare il dimensionamento dell'infrastruttura in base al tipo di uso previsto (es. numero di utenti attivi, numero di pratiche per periodo di tempo, numero di istanze concorrenti attive, ecc.)
RNF2	<b>Documentation</b>	Internamente alla documentazione sono indicate chiaramente le caratteristiche tecniche minime della postazione di lavoro lato utente necessarie per l'accesso al sistema (Sistemi Operativi, Browser, Plug-in, ecc.).
RNF3	<b>Documentation</b>	Internamente alla documentazione sono presenti le istruzioni di configurazione, di avvio iniziale e il manuale di installazione della soluzione con la descrizione delle strutture dati e del loro popolamento iniziale.
RNF4	<b>Documentation</b>	Internamente alla documentazione o al sito on-line è presente la roadmap di evoluzione della soluzione con indicazione chiara delle features realizzate o previste e delle date di rilascio e ritiro di ogni singola versione.
RNF5	<b>Documentation</b>	La soluzione proposta prevede webinar disponibili su tutti i moduli applicativi, FAQ, pillole video dei rilasci per una migliore comprensione delle novità introdotte dagli aggiornamenti che prevedono modifiche di sistema
RNF6	<b>Deployment</b>	La soluzione è basata su una architettura web-based n-tier. L'interfaccia utente deve essere multi-device, responsive o liquid e deve essere compatibile con i più diffusi browser
RNF7	<b>Deployment</b>	La soluzione adotta stili architetturali quali SOA/WOA/REST/Microservices/WebAPI.
RNF8	<b>Deployment</b>	La Soluzione prevede la possibilità di gestire in modo flessibile processi, ruoli e regole di business attraverso configurazioni di moduli o System Software dedicati senza necessariamente intervenire sul codice sorgente.
RNF9	<b>Deployment</b>	La soluzione è erogata in modalità multi-tenant, ovvero ha la capacità di poter eseguire più tenant sulla stessa componente server così da permettere una sola installazione del software per erogare i servizi a molte organizzazioni.
RNF10	<b>Deployment</b>	La soluzione prevede l'utilizzo di script di installazione automatici per l'upgrade del software da una versione alla successiva.
RNF11	<b>Deployment</b>	Le nuove release e patch del software garantiscono la "backward compatibility".
RNF12	<b>Extensibility</b>	La soluzione è modulare (Building Blocks) così da permettere l'estensione delle funzionalità attraverso l'implementazione, oppure l'attivazione e l'integrazione di moduli aggiuntivi anche in tempi differenti
RNF13	<b>Extensibility</b>	La soluzione è flessibile, ovvero è configurabile l'attivazione dei moduli funzionali (Building Blocks) tramite file di configurazione o wizard grafico per l'impostazione dei parametri, senza richiedere ulteriori attività di sviluppo o deploy, applicabile ad ogni singolo tenant nel caso in cui la soluzione sia multi-tenant.
RNF14	<b>Extensibility</b>	L'applicativo deve consentire un'ampia scelta di personalizzazioni per far fronte alle differenti necessità organizzative. Deve essere utilizzata una gestione tabellare di tutte le informazioni e parametri, per consentire interventi da parte dell'operatore in modo immediato, consentendo di modificare i criteri di gestione a seguito di nuove esigenze
RNF15	<b>Extensibility</b>	I moduli sono integrati e/o interoperabili tra loro.
RNF16	<b>Scalability, Availability Robustness</b> &	La soluzione prevede la possibilità di configurare il sistema per garantire la scalabilità, ovvero la proprietà di un sistema di crescere o decrescere in base alle esigenze e alle necessità, sia verticalmente, intervenendo su di un singolo server incrementando o riducendo le risorse computazionali (vCPU, RAM, HD, ...) sia orizzontalmente, intervenendo sulla struttura del sistema

		aggiungendo o eliminando server.
RNF17	<b>Scalability, Availability &amp; Robustness</b>	La soluzione prevede la possibilità di configurare il sistema per garantire l'alta affidabilità del software nella erogazione del servizio anche usufruendo di risorse elaborative aggiuntive se non già disponibili con la scalabilità.
RNF18	<b>Identity &amp; Access Management</b>	La soluzione dispone di un sistema di autenticazione e autorizzazione modulare compatibile con sistemi di autenticazione federata basata sul protocollo SAML2 per gli accessi via web.
RNF19	<b>Identity &amp; Access Management</b>	La soluzione di autenticazione e autorizzazione è totalmente compliant ai vincoli di sicurezza applicativa in aderenza alla legge D.lgs.196/2003, al Regolamento UE 679/2016 (detto anche GDPR Privacy) e relativo decreto di attuazione e successivi aggiornamenti, ed al Codice della Amministrazione Digitale.
RNF20	<b>Identity &amp; Access Management</b>	La soluzione di autenticazione e autorizzazione accetta più tipologie di credenziali, quali username e password (e Otp), AD, CIE/CNS
RNF21	<b>Identity &amp; Access Management</b>	La soluzione di autenticazione e autorizzazione è stata progettata per accettare l'autenticazione tramite credenziali SPID.
RNF22	<b>Identity &amp; Access Management</b>	È prevista la scadenza automatica della sessione di lavoro in caso di inattività configurabile a sistema.
RNF23	<b>Identity &amp; Access Management</b>	La soluzione gestisce anche l'accesso al sistema tramite controllo di IP predefiniti e/o comunicati da Ancona Entrate.
RNF24	<b>Identity &amp; Access Management</b>	La soluzione prevede al suo interno la gestione dei profili degli utenti con accesso multiutente, con profilazioni differenziate, attraverso un'area dedicata (ad esempio un portale) e la gestione di una anagrafica degli utenti con le seguenti funzionalità: inserimento, modifica e cancellazione, abilitazione e disabilitazione. Gli operatori/utenti applicativi dovranno essere profilati in modo da accedere a uno o più tenant (da configurazione).
RNF25	<b>Identity &amp; Access Management</b>	La profilazione è garantita in funzione delle attività che gli utenti devono espletare sul sistema e/o sui suoi diversi moduli funzionali e/o sulle singole funzionalità, attraverso appositi ruoli che permettano di operare in maniera differenziata sulle funzionalità.
RNF26	<b>Identity &amp; Access Management</b>	La Soluzione è dotata di uno strumento di amministrazione che consenta, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
		· la profilazione utenti;
		· la configurazione dei profili;
		· il trattamento dati sul database.
		Lo strumento prevede l'autenticazione e la profilazione dell'utente autorizzato all'uso. Lo strumento traccia l'operatività svolta dagli utenti al fine di produrre un log facilmente consultabile.
RNF27	<b>Document Management &amp; Digital Signature</b>	La soluzione prevede la possibilità di firmare digitalmente i documenti prodotti con firma rilasciata da un ente certificatore nazionale (rif. www.agid.gov.it).
RNF28	<b>Document Management &amp; Digital Signature</b>	Il Sistema consente di produrre documenti firmati digitalmente a norma di legge, in formato PDF-A con apposizione di firma PADES/CADES.
RNF29	<b>Document Management &amp; Digital Signature</b>	Il Sistema consente di produrre documenti che possano essere firmati digitalmente a norma di legge e con apposizione di firma XAdES-BES o XAdES-T.
RNF30	<b>Document Management &amp; Digital Signature</b>	L'apposizione della firma digitale (di tipo PADES/CADES o XAdES) può avvenire mediante certificato, smart-card e firma remota.
RNF31	<b>Document Management &amp; Digital</b>	La soluzione prevede la possibilità di firmare con firma grafometrica.

	Signature	
RNF32	<b>Document Management &amp; Digital Signature</b>	Il Sistema consente di firmare digitalmente i documenti con firma digitale avanzata, in ottemperanza di quanto stabilito dall'art.21 del CAD (Codice di Amministrazione Digitale).
RNF33	<b>Document Management &amp; Digital Signature</b>	La soluzione prevede l'utilizzo di un servizio esterno di Conservazione Sostitutiva a norma di legge dei documenti firmati digitalmente senza oneri per Ancona Entrate
RNF34	<b>Portability</b>	La soluzione garantisce lo stesso tipo di funzionamento su dispositivi client di diverso tipo: PC Desktop, Laptop, Tablet, Smartphone.
RNF35	<b>Portability</b>	La soluzione garantisce lo stesso tipo di funzionamento su diverse tipologie di dispositivi client (ad esempio PC Desktop, Laptop, Tablet, Smartphone) attraverso modalità web responsive.
RNF36	<b>Portability</b>	La soluzione è basata su System Software la cui versione utilizzata è ancora supportata dai relativi produttori dei Software (Vendor di mercato o Community Open Source) e la cui roadmap evolutiva è dichiarata e conosciuta; ovvero, il ciclo di vita della versione dei System Software non si è chiuso o almeno sono ancora supportate evolutive e non solo patch di sicurezza dei System Software.
RNF37	<b>Portability</b>	La soluzione prevede l'adozione di più strumenti di produttività individuale alternativi (MS Office, Open Office, Libreoffice, ecc.).
RNF38	<b>Portability</b>	La Soluzione è fruibile da parte dell'utente finale attraverso l'utilizzo di web browser (anche in coesistenza) di comune diffusione alle versioni stabili e supportate (ad es. Edge, Mozilla Firefox dalla v.30, Chrome dalla v.54, ecc.) ed a quelle future, senza la necessità di prevedere l'installazione di applicativi o plug-in ad hoc sulla macchina client dell'utente finale.
RNF39	<b>Interoperability</b>	L'interoperabilità con i sistemi esterni è basata su protocolli di comunicazione a Web Services di tipo SOAP o RESTful per l'implementazione dell'architettura SOA/WOA/REST.
RNF40	<b>Interoperability</b>	La soluzione espone API Web per l'interoperabilità con altre applicazioni esterne.
RNF41	<b>Interoperability</b>	Il sistema deve garantire l'interoperabilità diretta o mediata con il Nodo dei Pagamenti-SPC per garantire il pagamento dei tributi tramite la piattaforma PagoPA.
RNF42	<b>Interoperability</b>	Il sistema deve garantire l'integrazione con il protocollo elettronico e con multiple caselle PEC, con l'invio automatico delle notifiche, anche attraverso l'App IO messa a disposizione su Developers Italia.
RNF43	<b>Interoperability</b>	il sistema deve garantire l'integrazione con il sistema ANPR attraverso le API web di ANPR
RNF44	<b>Privacy</b>	Sono previste delle modalità di protezione dei dati personali nella comunicazione tra la postazione client dell'utente ed il server, le comunicazioni fra il server e tutti gli applicativi integrati e strumenti interfacciati.
RNF45	<b>Privacy</b>	Sono adottate tutte le misure minime di protezione dei dati nel rispetto della normativa GDPR (2016/679) in relazione alla sicurezza del trattamento di dati personali (rif. data breach).
RNF46	<b>Security</b>	La comunicazione tra i sistemi (sia con i sistemi esterni, sia le componenti interne alla soluzione) avviene in modalità sicura, adottando politiche di cifratura del canale (https) e securizzando le comunicazioni proteggendo i servizi con meccanismi idonei, p.es WS-Security.
RNF47	<b>Security</b>	La soluzione permette l'aggiornamento delle patch di sicurezza dei System Software garantendo completa compatibilità applicativa e senza necessità di sospensione del servizio applicativo nel pieno rispetto dei livelli di servizio.
RNF48	<b>Security</b>	È garantito il monitoraggio e controllo della sicurezza applicativa del sistema (vulnerability assessment e patching di sicurezza).
RNF49	<b>Performance &amp;</b>	Sono disponibili i risultati dei test di carico (Stress Test) della soluzione.

	Availability	
RNF50	Performance & Availability	La Soluzione deve essere in grado di supportare sistemi di bilanciamento hardware per la ripartizione del carico delle richieste.
RNF51	Performance & Availability	La Soluzione continua ad essere disponibile indipendentemente dalla quantità di accessi, senza soluzione di continuità né decadimento apprezzabile delle prestazioni.
RNF52	Performance & Availability	In fase di utilizzo della soluzione, basandosi sui requisiti minimi di sistema richiesti, a fronte di una interazione utente che comporti l'apertura di una pagina i tempi di risposta in termini di attesa da parte dell'utente devono essere non superiori a 7 secondi [NB. Il tempo di 7 secondi è una buona pratica di usabilità].
RNF53	Backup	Sono previste delle procedure di backup dei dati a carico del fornitore
RNF54	Backup	Sono previste delle procedure di backup delle configurazioni dei sistemi hardware e software a carico del fornitore
RNF55	Disaster Recovery & Business Continuity	La soluzione è implementata per garantire una distribuzione geografica delle componenti applicative e una replica asincrona della componente di DBMS in modo da rendere disponibile il servizio agli utenti anche nel caso di indisponibilità di una intera Availability Zone.
RNF56	Disaster Recovery & Business Continuity	La soluzione è implementata in modo da garantire adeguati livelli di servizio in coerenza con i livelli minimi richiesti di RPO (Recovery Point Objective) e RTO (Recovery Time Objective) che non dovranno essere superiori alle 24h [NB. Le 24h possono variare a seconda della necessità] per ambedue i parametri.
RNF57	Accessibility	La soluzione è implementata secondo gli standard di accessibilità previsti dagli articoli 53 e 71 del CAD (DLGS 82/2005 e s.i.), dai criteri indicato dal D.M. 8 luglio 2005 - Allegato A ( <a href="https://www.agid.gov.it/dm-8-luglio-2005-allegato-A">https://www.agid.gov.it/dm-8-luglio-2005-allegato-A</a> ) ed in particolare come descritto dalle linee guida AgID "Linee guida di design per i servizi digitali della PA" pubblicato su <a href="https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/index.html">https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/index.html</a> al capitolo "2.3 Accessibilità", nonché dall'art. 23 comma 5-bis del CAD.
RNF58	Usability	La soluzione è implementata secondo gli standard di usabilità previsto dall'articolo 53 del CAD (DLGS 82/2005 e s.i.) ed in particolare come descritto dalle linee guida AgID "Linee guida di design per i servizi digitali della PA" pubblicato su <a href="https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/index.html">https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/index.html</a> al capitolo "4.1 Usabilità".
RNF59	Usability	La soluzione adotta lo standard HTML 5 per la implementazione del Presentation Layer.
RNF60	Usability	La soluzione permette la fruizione del servizio nel caso in cui la postazione di lavoro sia virtualizzata (es. in modalità RDS - Remote Desktop Services).
RNF61	Usability	La soluzione deve possedere un'interfaccia grafica intuitiva ed interattiva, ovvero il sistema deve prevedere l'impiego di oggetti grafici, tasti funzione e l'impiego del mouse, oltre ad una opportuna messaggistica sostenuta da un help in linea. Tale metodologia di interazione utente/sistema deve essere coerente ed omogenea in tutte le componenti in cui è strutturata ogni singola applicazione e per tutte le applicazioni proposte.
RNF62	Usability	La soluzione deve possedere strumenti per la generazione di stampe e interrogazioni basate su architettura web. Deve essere possibile estrarre dalla banca dati qualunque informazione presente in mod semplice , intuitivo e parametrico. L'output può essere a video (visualizzazione), su stampante (supporto cartaceo), su file (formato .pdf, excel)

RNF63	<b>Monitoring</b>	La Soluzione adotta un sistema di traceability delle attività degli utenti, assicurando il monitoraggio attraverso la fruizione dei log di debug, ovvero i file di tracciatura predisposti ad esclusivo supporto del debug applicativo (per approfondimenti circa malfunzionamenti o specifiche eccezioni di comportamento degli applicativi e del SW ambientale coinvolto nel servizio).
	<b>Monitoring</b>	La Soluzione deve consentire di memorizzare ogni singola operazione eseguita sui dati dell'azienda, sia manualmente, dai singoli operatori, sia in modalità massiva, tramite specifiche funzioni. Il tracciato storico di ogni operazione deve essere tracciato e pertanto consultabile dal pannello di monitoraggio, ove sia possibile rilevare le variazioni intercorse, le situazioni attuali e le situazioni antecedenti l'operazione di aggiornamento.
RNF64	<b>Monitoring</b>	La Soluzione adotta un sistema di traceability delle attività degli utenti, assicurando il monitoraggio attraverso la fruizione dei log di audit, ovvero raccolta cronologica di informazioni finalizzata ad avere evidenze sui trattamenti svolti sui dati, ivi compresa, nel caso occorra, la consultazione.
RNF65	<b>Monitoring</b>	La soluzione prevede che tutti i log prodotti vengano gestiti in conformità alla normativa vigente in materia del trattamento dei dati personali (GDPR 2016/679).
RNF66	<b>Quality</b>	La documentazione della soluzione è corredata di manuale utente e/o altro strumento di supporto all'uso a beneficio dell'utente (es. FAQ).
RNF667	<b>Compliance</b>	La Soluzione rispetta i requisiti previsti dal Regolamento UE 2016/79 noto come GDPR (General Data Protection Regulation).
		In particolare sono presi in considerazione i seguenti articoli del regolamento:
		• art 25 - privacy by design. La Soluzione garantisce che gli aspetti legati all'implementazione della privacy sono tenuti in considerazione sin dalla fase di progettazione.
		• art 32 - Misure di sicurezza. In particolare, almeno:
		- integrazione con sistema di autenticazione centralizzato attraverso lo standard SAML,
		- gestione della profilazione utenti,
		- gestione della crittografia dei dati particolari;
		- gestione degli audit log (poter ricostruire a posteriori "chi ha fatto che cosa, come e quando"),
		- tracciamento degli accessi;
		- funzionamento in modalità cluster;
- storicizzazione dei dati;		
- cifratura di canale		
- gestione delle sessioni e dei cookies.		
LSD1	<b>Licensing</b>	La soluzione offerta è messa a disposizione secondo condizioni di servizio che ne autorizzano l'uso da parte di Ancona Entrate.
LSD2	<b>Licensing</b>	Le condizioni di servizio con cui viene offerta la soluzione ne consentono l'uso da parte di qualsiasi soggetto operante per conto di Ancona Entrate (ovvero, a titolo esemplificativo, dipendenti, consulenti, dipendenti di fornitori e sub-fornitori, etc.)
LSD3	<b>Measures</b>	In generale, il servizio non prevede limitazioni a metrica associata. Ad es.: numero di utenti e/o processori e/o accessi contemporanei o loro assenza; numero di dispositivi collegabili (come ad esempio stampanti, scanner, ecc.) o loro assenza; eventuale numero massimo di processori o core su cui il software può essere eseguito; numero di elaborazioni da effettuare nell'arco di validità della licenza superato il quale occorre corrispondere un controvalore maggiore. In caso positivo, specificare nel campo note.

<b>LSD4</b>	<b>Software Distribution</b>	Il software è messo a disposizione attraverso modalità <b>Cloud computing o "SaaS"</b> (software as a service, in cui il software viene erogato come servizio da remoto sui sistemi del fornitore o di terzi accreditati).
<b>LSD5</b>	<b>Certification</b>	Il fornitore relativamente alla soluzione offerta deve essere presente nel "catalogo dei servizi per la PA" di AGID
<b>LSD6</b>	<b>Formazione</b>	<p>Il fornitore dovrà erogare i seguenti servizi formativi:          Formazione per il personale addetto alle funzionalità di gestione e addetto all'amministrazione del gestionale:          Obbiettivi e contenuti formativi:          la formazione, espressamente rivolta al personale della società Ancona Entrate interessato all'utilizzo del sistema applicativo, dovrà essere finalizzata al trasferimento all'utenza target delle abilità e delle competenze necessarie per l'accesso e l'uso di tutte le funzionalità messe a disposizione del nuovo sistema gestionale          Utenza target è rappresentata da n.. 40 utenti          Sessione formative minime richieste:          n.35 giornate di formazione on site presso la sede della società Ancona Entrate          Il fornitore potrà indicare un ulteriore offerta migliorativa rispetto alla fornitura minima richiesta.</p>
<b>LSD7</b>	<b>Migrazione</b>	<p>Considerata l'importanza del dato storico, ai fini delle attività ordinarie del servizio di gestione e riscossione delle entrate, la migrazione rappresenta una attività strategica alla quale deve essere riservata particolare attenzione ed accuratezza.</p> <p>Il processo di migrazione dovrà prevedere test di accettazione finalizzati a garantire che tutti i dati che si vuole trasferire sono stati effettivamente migrati correttamente.</p> <p>Al fine di valutare la consistenza della migrazione dovranno essere eseguite verifiche basilari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-eseguire le medesime query sul database sorgente e quello di destinazione ed assicurarsi che il risultato sia identico.</li> <li>-verificare che il numero di record nel database sorgente e nel nuovo database sia il medesimo.</li> </ul> <p>Dovranno essere eseguire le opportune tecniche di validazione dei dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Test di completezza al fine di verificare che tutti gli oggetti rilevanti che si vogliono migrare siano effettivamente migrati con successo e agganciati (aggiornabili e modificabili) al nuovo software anche dal punto di vista dell'utente, tributo,anno ecc...</li> <li>- Appearance test , al fine di ridurre il rischio di inconsistenza dei dati, il test confronta i dati presenti nel sistema sorgente e e destinazione attraverso l'interfaccia utente dell'applicativo</li> </ul> <p>Dovrà essere garantita la migrazione dei dati storici a partire almeno dal 1.1.2014,con una garanzia di accuratezza dati pari al 98,5% in riferimento ai test di cui sopra.</p> <p>La società valuta periodicamente l'accuratezza della migrazione e chiede la correzione/ripristino dei dati originario assenti/errati.</p> <p>Per il servizio di migrazione, il pagamento è previsto a saldi successivi, a seguito di verifiche di accuratezza secondo intervalli di tempi da concordare</p>