



# Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

## SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE SPORTELLO WEB DEL CONTRIBUENTE ANNO 2023. CIG: ZC63BA7CEC

### Indice generale

1. TIPOLOGIA del SERVIZIO richiesto.....	1
2. SERVIZI RICHIESTI.....	1
2.1 GESTIONE TRIBUTO IMU.....	1
2.2 ACCESSO PER INTERMEDIARI.....	2
2.3 UFFICIO TRIBUTI.....	2
2.4 IMPORTAZIONE DATI.....	2
2.5 SERVIZIO di SCAMBIO DATI.....	2
2.6 SERVIZIO di MANUTENZIONE e ASSISTENZA del SOFTWARE.....	2
2.7 SERVIZIO di SICUREZZA.....	3
3. DOCUMENTAZIONE.....	3
4. LIVELLI DI SERVIZIO.....	3
5. INADEMPIENZE E PENALITA'.....	4
6. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA.....	5
7. PAGAMENTI.....	5
8. RISOLUZIONE, RECESSO, CONTROVERSIE.....	5

### 1. TIPOLOGIA del SERVIZIO richiesto

Si richiede la migliore offerta per i seguenti servizi:

- consultazione e aggiornamento della propria situazione IMU
- stampa dell'F24 precompilato
- pagamento online del dovuto IMU

### 2. SERVIZI RICHIESTI

#### 2.1 GESTIONE TRIBUTO IMU

Si richiede che il portale possa gestire le informazioni relative al tributo IMU. Il cittadino autenticandosi al portale tramite SPID/CIE potrà consultare e gestire le informazioni relative alla propria posizione nei confronti dell'Ente:

- consultare i propri versamenti
- consultare i dati relativi agli immobili presenti nella banca dati dell'Ente
- aggiornare i dati relativi agli immobili di proprio possesso e aggiungerne dei nuovi, senza modificare la banca dati comunale
- effettuare il calcolo IMU

- visualizzare un prospetto riepilogativo del calcolo eseguito
- pagare online o in alternativa stampare l'F24 per effettuare il pagamento presso uno sportello bancario o postale

Il contribuente dallo sportello deve potere compilare in maniera guidata le dichiarazioni e autocertificazioni da inviare all'Ufficio Tributi.

Lo sportello deve mettere a disposizione del cittadino un servizio di visura catastale dei propri immobili con cui visualizzare i dati relative alla rendita dei fabbricati e al reddito dominicale e agrario dei terreni.

Il portale deve dare la possibilità al cittadino di inviare all'Ufficio Tributi tramite e-mail quesiti o richieste di chiarimento in merito all'IMU.

Nel portale deve essere prevista una sezione documentale in cui l'Ufficio Tributi inserisce i documenti di interesse del contribuente.

## **2.2 ACCESSO PER INTERMEDIARI**

Il portale deve permettere a centri di assistenza fiscale (CAAF), commercialisti, consulenti fiscali, patronati e associazioni di categoria di gestire lo sportello per conto dei propri associati che hanno sottoscritto una specifica delega.

## **2.3 UFFICIO TRIBUTI**

All'Ufficio Tributi dovranno essere riservate funzioni di gestione e controllo dello sportello:

- Gestione accessi, l'ufficio può inibire l'accesso ad un utente nel caso fosse necessario
- Gestione di uno specifico contribuente, l'ufficio può consultare la posizione tributaria di un contribuente al fine di valutare eventuali anomalie o situazioni particolari segnalate dal contribuente
- Gestione variazioni patrimoniali, quanto un contribuente modifica la base imponibile l'ufficio tributi può acquisire in formato ministeriale la "denuncia di variazione" in modo da aggiornare il proprio gestionale di back-office.

## **2.4 IMPORTAZIONE DATI**

In fase di configurazione del portale l'elenco degli immobili verrà importato nel database dello sportello del contribuente. Verrà fornito l'elenco degli immobili dichiarati e dei versamenti estratto dal gestionale jEnte in formato csv corredato dalle tabelle di decodifica dei dati codificati.

## **2.5 SERVIZIO di SCAMBIO DATI**

Il fornitore deve prevedere le seguenti integrazioni:

- 1) acquisizione della banca dati immobili estratta dal gestionale jEnte
- 2) comunicazione all'Ufficio Tributi delle variazioni effettuate dal contribuente sulla base imponibile (immobili) in modo da mantenerne aggiornata la banca dati del gestionale jEnte.

## **2.6 SERVIZIO di MANUTENZIONE e ASSISTENZA del SOFTWARE**

Il servizio deve comprendere:

## **A – MANUTENZIONE del SOFTWARE**

Nel canone devono essere comprese le successive manutenzioni 1.2.3.

### **1. Manutenzione correttiva**

### **2. manutenzione adeguativa** (modifiche normative)

### **3. manutenzione migliorativa:**

il servizio deve garantire il funzionamento del software e gli aggiornamenti allineati alla tecnologia disponibile beneficiando delle nuove funzionalità sviluppate e assicurando la continuità e il buon funzionamento della piattaforma.

### **4. manutenzione evolutiva (su richiesta):**

In caso di necessità particolari potranno essere richiesti interventi di sviluppo specifici per implementazioni di nuove funzionalità e/o personalizzazioni.

I tempi, i costi e le modalità di realizzazione degli interventi di manutenzione evolutiva dovranno essere concordati con gli uffici.

## **B - SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA**

L'assistenza potrà essere richiesta tramite i canali:

1. Portale web
2. Posta elettronica
3. service desk telefonico

L'assistenza deve essere garantita tramite teleassistenza o assistenza on site concordando con gli uffici la modalità migliore per assicurare la continuità del servizio.

L'assistenza deve essere erogata in orario di ufficio dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 17:00.

## **MONITORAGGIO DELL'ASSISTENZA**

Dovranno essere forniti report mensili relativi agli interventi richiesti e ai tempi di risoluzione delle richieste dall'apertura della chiamata fino alla chiusura attraverso il monitoraggio di tutti gli stati nei quali può trovarsi la richiesta.

## **2.7 SERVIZIO di SICUREZZA**

Il fornitore si impegna a garantire adeguati livelli di sicurezza, anche per far fronte agli attacchi informatici di qualsiasi tipo e garantire la salvaguardia dei dati. La presente clausola è da intendersi integrata ed aggiornata alle novità normative riguardanti gli obblighi di sicurezza in capo alle PA.

## **3. DOCUMENTAZIONE**

E' richiesta la messa a disposizione di documentazione esplicativa ed esaustiva delle configurazioni applicative per consentire maggiore autonomia agli utenti nell'utilizzo del software.

## **4. LIVELLI DI SERVIZIO**

Sono richiesti i seguenti livelli di servizio:

### **1. Manutenzione correttiva**

Tempo di accettazione ticket urgenti: 4 ore\*

Tempo di risoluzione ticket urgenti: 1 giorno\*

Tempo di accettazione ticket media urgenza: 2 giorni\*

Tempo di risoluzione ticket media urgenza: 6 giorni\*

Per **ticket urgente** si intende la segnalazione di malfunzionamenti del software in oggetto che risultano bloccare il regolare servizio.

Per **ticket di media urgenza** si intende la segnalazione di malfunzionamenti che non bloccano il servizio, (ad esempio errori di contenuto, errori su operazioni consuete, modulistica da correggere/aggiornare, problemi con componenti installati sulle singole macchine)

## 2. Manutenzione adeguativa

Aggiornamenti di procedimenti standard per adeguamenti normativi: **entro il giorno stesso dell'entrata** in vigore della norma.

Nel caso venga meno il sinallagma e quindi decada l'equilibrio prestazione/corrispettivi, le parti procederanno a nuovi accordi.

## 3. manutenzione migliorativa:

Tempo di accettazione ticket: 3 giorni\*

Tempo di risoluzione ticket: 21 giorni\*

## 4. manutenzione evolutiva (su richiesta)

Rispetto dei tempi concordati con gli uffici.

\* giorni solari effettivi. Il tempo della risoluzione parte dal tempo dell'accettazione

## 5. INADEMPIENZE E PENALITA'

Nel caso di inadempienze rispetto a quanto previsto dalla presente scheda tecnica e dal contratto, il Comune invierà formale diffida con descrizione analitica e motivata delle contestazioni addebitate e con invito a conformarsi immediatamente alle prescrizioni violate.

Nel caso in cui le giustificazioni eventualmente addotte, che dovranno comunque pervenire al Comune entro il termine stabilito nella diffida, non fossero ritenute soddisfacenti dall'Amministrazione e dopo un richiamo scritto per il quale non siano pervenute o non siano state accolte le giustificazioni addotte dalla ditta aggiudicataria, si procederà ad applicare una penale pari ad € 100 per ogni giorno di ritardo rispetto ai livelli di servizio previsti.

Verranno tollerati ritardi oltre i limiti sopra previsti solo in caso di eventi straordinari di particolare gravità e a fronte di documentata motivazione.

Si procederà all'applicazione delle penalità su descritte previa comunicazione con raccomandata A/R ovvero tramite PEC. L'Impresa ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni scritte entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della lettera di contestazione.

Decorso infruttuosamente tale termine senza che il gestore abbia fatto pervenire le proprie osservazioni e/o controdeduzioni e, comunque, ove queste non siano ritenute sufficienti ad escludere la sua responsabilità, il dirigente procederà alla applicazione della penalità.

## **6. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA**

L'offerta deve comprendere:

- un'offerta economica.
- un documento tecnico relativo ai servizi richiesti.
- la certificazione che le operazioni compiute dal fornitore, in quanto responsabile esterno nell'ambito del servizio e nella gestione dei dati del comune di Cremona siano a tutti gli effetti conformi alla normativa vigente compreso il regolamento Europeo GDPR e alle relative regole tecniche;

## **7. PAGAMENTI**

E' previsto:

- il pagamento della parametrizzazione aliquote ed importazione dati entro maggio 2023
- il pagamento del canone in due fatture semestrali posticipate.

## **8. RISOLUZIONE, RECESSO, CONTROVERSIE**

Il Comune di Cremona si riserva la facoltà di risolvere il contratto nel caso in cui ricorrano le condizioni di cui al comma 1 dell'art. 108 del D.Lgs. n. 50/2016.

Inoltre, l'Amministrazione risolverà unilateralmente il contratto al verificarsi delle condizioni di cui ai commi 2, 3 e 4 dell'art. 108 del D.Lgs. n. 50/2016.

La risoluzione del contratto sarà preceduta dalla contestazione dell'addebito, con lettera raccomandata A.R. ovvero tramite PEC indirizzata alla ditta aggiudicataria, con l'indicazione di un termine per le relative giustificazioni.

Decorso infruttuosamente tale termine senza che il gestore abbia fatto pervenire le giustificazioni e/o controdeduzioni e, comunque, ove queste non siano ritenute sufficienti ad escludere la sua responsabilità, il dirigente procederà alla risoluzione del rapporto. In tale caso l'Amministrazione Comunale potrà continuare la gestione direttamente o affidarla ad altra impresa, addebitando alla ditta inadempiente qualsiasi maggior onere sopportato avvalendosi sui crediti.

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di recedere dal contratto in applicazione:

- degli artt. 1373 e 1671 del Codice Civile
- dell'art. 48. co.17°, D.Lgs. 50/2016

nei termini e con le modalità previste dall'art. 108 del D.Lgs. n. 50/2016.

qualsiasi controversia in ordine all'esecuzione del contratto tra l'Amministrazione Aggiudicatrice e l'Affidatario saranno demandate al Foro competente.