



CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI
GESTIONE DOCUMENTALE E ARCHIVIAZIONE PRESSO IL
CENTRO OPERATIVO DI PESCARA E LE SEDI DISTACCATE
DI SULMONA E REGGIO CALABRIA**

INDICE

1. DEFINIZIONI.....	3
2. PREMESSA	4
3. OGGETTO DELL'APPALTO	5
4. DURATA E VALORE DELL'APPALTO.....	7
5. SEGRETEZZA	9
6. ATTREZZATURE.....	9
7. PERSONALE.....	10
8. RESPONSABILE DEL SERVIZIO	13
9. SCIOPERI ED INTERRUZIONE DEI SERVIZI	13
10. VERIFICHE E CONTROLLI SULLO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI.....	13
11. COPERTURA ASSICURATIVA.....	14
12. MONITORAGGIO	15
13. LIVELLI DI SERVIZIO	16

1. DEFINIZIONI

Di seguito sono riportate le definizioni per i termini maggiormente utilizzati nel presente documento.

- **Stazione Appaltante:** Agenzia delle Entrate (di seguito più brevemente l'Agenzia o l'Amministrazione contraente);
- **Fornitore:** affidatario dei servizi oggetto del presente Capitolato;
- **Centro Operativo:** il Centro Operativo di Pescara articolato nelle sedi di Pescara, Sulmona e Reggio Calabria;
- **Contratto:** contratto che disciplina i rapporti giuridici intercorrenti tra la Stazione Appaltante ed il Fornitore per l'esecuzione dei servizi previsti nel presente Capitolato;
- **Responsabile del servizio del Fornitore:** Persona nominata dal Fornitore quale referente dei Servizi di cui al presente Capitolato con ruolo di supervisione e coordinamento. Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità nonché di potere di delega interna per le attività di gestione dell'appalto ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente;
- **Referente Operativo del Servizio:** è la Persona individuata dal Responsabile del servizio del Fornitore per acquisire tutte le indicazioni operative necessarie allo svolgimento dei servizi (es. acquisizione lista giornaliera delle attività). Il Referente Operativo sarà individuato nell'ambito del personale impiegato nell'esecuzione dei servizi presso le sedi del Centro Operativo.
- **Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC):** Figura designata dall'Amministrazione contraente ai sensi dell'art. 101 del D.Lgs. n. 50/2016 per supporto del Responsabile del Procedimento nelle fasi di esecuzione;
- **Assistenti del Direttore dell'esecuzione del contratto / Assistenti Operativi:** Figure dell'Amministrazione contraente che coadiuvano il Direttore dell'esecuzione del contratto;
- **Verbale di avvio dell'esecuzione:** è il verbale redatto dall'Agenzia in contraddittorio con il Fornitore in occasione dell'avvio del servizio oggetto dell'Appalto.

2. PREMESSA

Il presente capitolato ha ad oggetto il servizio di gestione degli archivi documentali presso il Centro Operativo di Pescara (di seguito, per brevità, “Centro Operativo”).

Il Centro Operativo è articolato nelle sedi di Pescara, Sulmona e Reggio Calabria; presso tali strutture vengono svolte attività di gestione e di controllo di una molteplicità di comunicazioni e richieste inviate dai contribuenti come, a titolo di esempio, flussi in uscita ed entrata degli avvisi relativi alle lavorazioni centralizzate automatizzate degli accertamenti ex art. 41bis DPR 600/73 dei redditi di locazione, lavoro dipendente e diversi, gestione dei residui delle comunicazioni cartacee per le agevolazioni fiscali per le ristrutturazioni edilizie, richieste dei rimborsi IVA da parte dei contribuenti non residenti telematiche e cartacee, gestione delle richieste di attribuzione di partite IVA da parte di soggetti non residenti con conseguenti richieste di documenti mancanti, dichiarazioni fiscali spedite dall'estero da soggetti non residenti ai fini IVA per le quali il COP esercita poi i poteri di accertamento, istanze di rimborso delle Imposte Dirette presentate da soggetti non residenti. Rispetto agli anni 2016 e 2017 del precedente triennio in cui alcune attività espletate dal COP (accertamenti di massa dei redditi di locazione e istanze di rimborso II.DD. di non residenti) erano state completamente sostituite dalla lavorazione delle istanze di rientro dei capitali dall'estero relative alla procedura di Voluntary Disclosure, le lavorazioni in precedenza sostituite sono tornate ad esercitare un ruolo pregnante e ad esse si aggiungeranno anche gli accertamenti da cedolare secca che verranno lavorati a partire dal 2020.

In considerazione di tali rilevanti flussi di lavoro, si rende pertanto necessario acquisire un servizio di gestione documentale alle condizioni e modalità di seguito riportate.

3. OGGETTO DELL'APPALTO

Le attività oggetto dell'appalto consistono nella gestione di flussi documentali in entrata, in uscita ed interni al Centro Operativo, in ciascuna delle tre sedi in cui lo stesso è articolato (Pescara, Sulmona e Reggio Calabria) e nel tracciamento di tali flussi mediante l'utilizzo di applicazioni informatiche dedicate. In particolare, le tipologie di flussi documentali sono riassumibili in tre categorie:

- 1) flussi in uscita tra gli uffici del Centro Operativo e l'esterno, principalmente per l'attività di notifica atti giudiziari e per le attività di postalizzazione a mezzo raccomandate A/R, nazionali ed internazionali;
- 2) flussi in ingresso di documentazione per lo smistamento agli uffici competenti o l'archiviazione;
- 3) movimentazione di documenti tra gli uffici e gli archivi.

L'attività di gestione dei flussi documentali in uscita, dipendente dalla tipologia di atto, comprende i passaggi necessari alla predisposizione degli atti per la spedizione, al monitoraggio ed all'archiviazione delle copie e delle ricevute di ritorno:

- ✓ ritiro ai piani degli atti (avvisi di accertamento, intimazioni di pagamento, ecc...) già predisposti dai Funzionari dell'Ufficio;
- ✓ stampa dei dati necessari per la spedizione sulle buste e sugli avvisi di ricevimento;
- ✓ inserimento degli avvisi in busta e applicazione della ricevuta di ritorno corrispondente;
- ✓ preparazione delle buste e stampa delle ricevute di ritorno degli atti da notificare tramite comune;
- ✓ allestimento delle casse della posta in uscita;
- ✓ creazione della distinta di accompagnamento tramite apposito applicativo informatico che viene allegata alla posta da consegnare al postino;
- ✓ scarico delle distinte su appositi applicativi per l'abbinamento del numero della ricevuta di ritorno agli avvisi di accertamento;
- ✓ ritiro dei fascicoli definiti, ordinamento degli stessi per ufficio territoriale di competenza e per protocollo;

- ✓ inserimento in pacchi da 50 o 30 pratiche, etichettatura del pacco per identificazione e trasferimento dei pacchi in Archivio Storico con posizionamento in scaffalature specificate e dedicate;
- ✓ inserimento in un apposito applicativo dell'avvenuta archiviazione del fascicolo; generazione di un report in formato xml relativo agli esiti delle spedizioni.

L'attività di gestione documentale della posta in ingresso comprende:

- ✓ apertura delle casse in ricezione e registrazione delle raccomandate tramite lettore ottico su computer mediante applicazione automatica fornita dall'Ufficio;
- ✓ restituzione al postino della posta pervenuta erroneamente al centro operativo o, se indirizzato ad ufficio con sede nello stesso immobile, consegna della stessa al relativo ufficio di competenza;
- ✓ timbratura di tutte le buste e apertura delle stesse ad eccezione degli atti;
- ✓ smistamento posta, previa registrazione su apposita applicazione, con l'indicazione del team a cui viene recapitata, prevalentemente costituita da:
 - ricevute di ritorno delle raccomandate relative agli accertamenti di massa a contribuenti residenti in Italia e non;
 - richieste di autotutela da parte dei contribuenti;
 - ricevute di ritorno delle raccomandate relative agli accertamenti Iva soggetti non residenti;
 - istanze di rimborso Iva non residenti;
 - istanze di rimborso su ritenute Imposte Dirette dei Contribuenti non residenti;
 - atti notificati tramite messo comunale;
 - atti giudiziari per l'Area legale
 - posta ordinaria

Tale attività comprende, quale attività di supporto nell'ambito del processo, l'accoglienza di fornitori per scarico del materiale, dei pickup postali e dei corrieri.

L'attività di gestione degli archivi e di movimentazione dei documenti tra gli archivi e gli uffici per prelievo od archiviazione comprende, oltre agli accessi all'archivio già previsti nella lavorazione dei flussi precedentemente menzionati, le attività di:

- ✓ prelievo dall'Archivio dei fascicoli su richiesta dei Funzionari per ulteriori controlli (richiesta di sgravio, ricorso, mediazione, ecc.) e successivo riposizionamento in Archivio;
- ✓ archiviazione fascicoli di mediazione e ricorsi;
- ✓ attività di supporto alla movimentazione dei flussi documentali all'interno dell'area legale;
- ✓ attività relativa al prelievo e successiva archiviazione di pratiche dall'archivio per rispondere alle richieste di documentazione da parte delle Procure della Repubblica e dei Comandi della Guardia di Finanza;
- ✓ attività generiche tipo fotocopie, spostamento faldoni, pacchi etc.

Tutte le attività dovranno essere espletate in conformità alla normativa vigente ed alle eventuali future modificazioni ed integrazioni con particolare riferimento alle disposizioni in materia di tutela della *privacy* e della riservatezza dei dati, tra cui il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, così come adeguato dal decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101, alla luce del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 - Regolamento generale sulla protezione dei dati. Le attività sopraindicate dovranno essere svolte secondo le modalità operative che saranno indicate dai responsabili del Centro Operativo.

Con il Responsabile del Centro Operativo verranno concordati gli orari di servizio.

4. DURATA E VALORE DELL'APPALTO

L'appalto avrà durata di 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del Contratto normativo.

L'esecuzione dei servizi sarà avviata a seguito della sottoscrizione del Verbale di avvio dell'esecuzione riportante, per il Fornitore, il nominativo ed i riferimenti del Responsabile del servizio del Fornitore, per l'Agenzia i nominativi del Responsabile del Procedimento, del Direttore dell'Esecuzione del Contratto e dei suoi Assistenti.

Il Fornitore dovrà indicare, per ogni sede di svolgimento del servizio, il nominativo di un Responsabile del servizio, e di un suo sostituto in caso di indisponibilità del primo (**rif. paragrafo 8**).

L'Agenzia si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata massima pari a 12 (mesi) mesi e per un importo massimo pari a 1/2 dell'importo complessivo al netto di IVA nonché degli oneri della sicurezza dovuti a rischi da interferenza. L'Agenzia esercita tale facoltà comunicandola al Fornitore mediante PEC almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto.

L'Agenzia si riserva la facoltà di proroga di cui all'art. 106, comma 11, del D.Lgs. n. 50/2016, per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura ad evidenza pubblica indetta per l'individuazione di un nuovo contraente.

Il valore complessivo a base di gara (24 mesi) è pari € 1.130.030,00 al netto di IVA oltre ad € 9.107,92 al netto di IVA per oneri della sicurezza da rischi interferenziali non soggetti a ribasso per i 24 mesi della durata contrattuale.

Si riporta la tabella con i quantitativi stimati per 24 mesi per i servizi richiesti.

<i>ATTIVITA'</i>	Numero atti 24 mesi	Numero atti 12 mesi
ATTI GIUDIZIARI ITALIA	153.000	76.500
ATTI A/R ITALIA E ESTERO	50.000	25.000
POSTA IN ENTRATA	264.000	132.000
PRELIEVI 41 BIS	12.400	6.200
PRELIEVI II.DD. E IVA	24.400	12.200
ARCHIVIAZIONI	100.000	50.000

Di seguito si riportano i volumi stimati per 24 mesi suddivisi per ogni singola sede:

<i>ATTIVITA'</i>	Numero atti 24 mesi	Sede PESCARA	Sede SULMONA	Sede REGGIO CALABRIA
ATTI GIUDIZIARI ITALIA	153.000	80.000	29.000	44.000
ATTI A/R ITALIA E ESTERO	50.000	47.500	1.000	1.500
POSTA IN ENTRATA	264.000	204.000	25.000	35.000
PRELIEVI 41 BIS	12.400	9.000	1.000	2.400
PRELIEVI II.DD. E IVA	24.400	24.400	0	0
ARCHIVIAZIONI	100.000	70.000	12.000	18.000

Il dimensionamento dei servizi è definito sulla base di una stima previsionale fondata sul dato storico delle esigenze manifestatesi nelle attuali sedi, l'entità dei quantitativi sarà correlata al reale fabbisogno dell'Agenzia.

I quantitativi relativi alla facoltà di rinnovo per una durata massima pari a 12 mesi sono stimati nella metà di quelli relativi al periodo di 24 mesi.

5. SEGRETEZZA

Il Fornitore si obbliga:

- ad adottare tutte le misure volte a garantire la massima riservatezza sulle informazioni e dati contenuti nelle comunicazioni oggetto di corrispondenza tra l’Agenzia e i contribuenti di cui venisse a conoscenza nell’espletamento dell’incarico;
- a non eseguire o permettere che altri eseguano copie, estratti, note o elaborazioni di atti di qualsiasi genere di cui sia venuta in possesso in ragione dell’esecuzione del presente appalto.

6. ATTREZZATURE

L’Agenzia metterà a disposizione gli spazi e gli ambienti di lavoro necessari all’espletamento del servizio.

Il fornitore dovrà provvedere all’allestimento presso ciascuna delle sedi operative nei locali resi disponibili dall’Agenzia di sistemi informatici (apparecchiature informatiche, software e relativi device) nonché del materiale di consumo necessari per l’espletamento in piena autonomia del servizio.

Ciascun sistema informatico dovrà:

- operare senza collegamento alla rete dell’Agenzia ed a internet;
- garantire l’implementazione delle regole di sicurezza nel trattamento dei dati indicate dall’Agenzia, con particolare riferimento alla gestione degli utenti ed al controllo delle operazioni i cui log devono essere disponibili a richiesta dell’Agenzia;
- rispondere alle caratteristiche di trattamento dei dati nel rispetto di livelli di qualità degli stessi che potranno essere oggetto di controllo da parte dell’Agenzia;
- garantire lo scambio in modalità sicura di dati secondo tracciati XML ad esecuzione di quanto richiesto dall’Agenzia.

L'Agenzia, al fine di facilitare alcune delle attività richieste al fornitore, si riserva la facoltà di rendere disponibile l'utilizzo da proprie postazioni di proprie applicazioni previo censimento degli utenti indicati dal Responsabile del servizio del Fornitore.

Graveranno sul Fornitore i costi per i tutti i danni causati da incuria, cattivo uso, negligenza, imperizia, dolo o colpa del proprio personale.

7. PERSONALE

I servizi oggetto del presente Capitolato devono essere svolti da personale alle dipendenze del Fornitore inquadrato e retribuito nel rispetto del CCNL previsto per le attività oggetto dell'appalto; pertanto nessun vincolo o rapporto potrà sorgere nei confronti dell'Agenzia.

Il Fornitore è garante dell'idoneità del personale secondo le vigenti normative.

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, il Fornitore è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze del Fornitore uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore (Allegato A).

Il Fornitore dovrà provvedere alla retribuzione ed a tutti gli oneri previdenziali, assicurativi ed assistenziali e ad ogni altro adempimento per il personale che sarà impiegato nell'esecuzione del servizio, compresa qualsiasi prestazione ed obbligazione inerente al rapporto di lavoro secondo le leggi ed i contratti vigenti, restando esclusa ogni e qualsiasi responsabilità da parte dell'Agenzia.

Il Fornitore è obbligato ad attuare nei confronti del personale impiegato condizioni normative e retributive non inferiori a quelle contemplate dai Contratti Collettivi di Lavoro in vigore applicati alla categoria e nelle località nelle quali si svolgono i Servizi, nonché condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni e, in genere, da ogni altro Contratto Collettivo successivamente stipulato per la categoria e applicabile nella località.

Il Fornitore dovrà, altresì, continuare ad applicare i predetti Contratti Collettivi anche dopo la scadenza e fino alla loro sostituzione.

Il Fornitore dovrà tenere indenne l'Agazia per ogni eventuale pregiudizio e/o danno che la stessa dovesse subire a seguito di qualsiasi azione e/o pretesa avanzata nei propri confronti da parte dei dipendenti del Fornitore.

Sono a carico del Fornitore tutti gli oneri di competenza in osservanza delle leggi, disposizioni, regolamenti, contratti normativi e salariali, previdenziali ed assicurativi, disciplinanti il rapporto di lavoro del settore.

Il Fornitore dovrà curare che il proprio personale impiegato nell'esecuzione dell'appalto dovrà:

- essere in possesso di idonei requisiti per lo svolgimento delle attività;
- vestire ordinatamente, in maniera appropriata, riconoscibile ed in perfetto stato di pulizia;
- esporre una tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro (Fornitore) ai sensi di quanto disposto dall'art. 20, comma 3 del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.;
- registrare la presenza presso le sedi ove il servizio viene reso attraverso l'utilizzo del badge rilasciato dall'Agazia. La mancata registrazione sarà considerata grave inadempienza;
- essere adeguatamente formato alle specifiche attività di competenza anche in relazione alla normativa sulla *privacy*.

Il Fornitore è tenuto ad informare il personale impiegato nell'appalto qualora, a qualunque titolo, dovesse entrare in contatto con la documentazione, che il contenuto di questa ha carattere di massima riservatezza investendo aspetti coperti dalla normativa per la tutela della *privacy*.

Il Fornitore è responsabile dell'osservanza da parte dei propri dipendenti delle disposizioni di ordine interno vigenti o che l'Agazia dovesse emanare.

Con riguardo all'identificazione del personale si specifica che sarà onere del Fornitore inviare, con periodicità semestrale, gli *specimen* del personale indicanti nome,

cognome, matricola e foto dell'addetto, avendo cura, in ogni caso, di rinviarli ogni qualvolta intenda effettuare sostituzioni del personale medesimo.

Il personale non potrà prestare servizio in assenza del suddetto invio di *specimen* e se non identificabile dai responsabili di riferimento dell'Agenzia secondo la descrizione dello specimen.

Il Fornitore comunicherà all'Agenzia l'elenco con i nominativi dei dipendenti che saranno impiegati nel servizio, in ogni sede del Centro Operativo, con un preavviso di **almeno 3 giorni lavorativi** rispetto alla data di avvio prevista dal contratto.

Qualora il predetto elenco subisca delle variazioni in corso di esecuzione del contratto, il Fornitore dovrà darne comunicazione all'Agenzia con un preavviso di **3 giorni lavorativi**.

La Struttura organizzativa del Fornitore dovrà garantire la presenza di un Responsabile del servizio per ogni sede del Centro Operativo, responsabile nei confronti dell'Agenzia ed unica interfaccia per la gestione e lo svolgimento delle attività previste.

Si precisa inoltre che il Fornitore è responsabile della capacità professionale e del corretto comportamento di tutti i propri dipendenti nell'esecuzione del servizio, anche nei riguardi dei terzi.

Il Fornitore si impegna a formare gli operatori per i rispettivi servizi oggetto d'appalto, con specifici corsi professionali, previsti obbligatoriamente dalle norme vigenti, garantendo che frequentino anche corsi di aggiornamento.

Il Fornitore deve garantire che ogni addetto abbia conoscenze, istruzioni e informazioni continuamente aggiornate sui:

- a) gestione dati e tutela della *privacy*;
- b) rischi professionali connessi all'attività specificamente svolta;
- c) utilizzo delle attrezzature impiegate nello svolgimento del servizio;
- d) rischi che possono coinvolgere i dipendenti e/o gli utenti dell'Agenzia;
- e) procedure e modalità operative connesse all'attività da svolgere.

Durante lo svolgimento del servizio devono essere osservate, come disposto dal D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i., tutte le misure, anche antinfortunistiche, prescritte a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. L'inosservanza di tali disposizioni, oltre a comportare il risarcimento dei danni causati, qualora accertata per **almeno 3 (tre)** volte

determinerà la facoltà di risoluzione del contratto di appalto e gli eventuali danni derivanti da tale risoluzione saranno a totale carico del Fornitore.

8. RESPONSABILE DEL SERVIZIO

All'atto della stipula del contratto il Fornitore dovrà indicare, per ogni sede di svolgimento del servizio, il nominativo di un Responsabile del servizio, e di un suo sostituto in caso di indisponibilità del primo, con il quale concordare le modalità di esecuzione di tutte le prestazioni previste.

9. SCIOPERI ED INTERRUZIONE DEI SERVIZI

Qualora nel corso della durata dell'appalto si verificano scioperi proclamati dalle organizzazioni sindacali del personale adibito all'esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato il Fornitore è tenuto a darne preventiva comunicazione a mezzo PEC o e-mail all'Agenzia.

10. VERIFICHE E CONTROLLI SULLO SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

L'Agenzia potrà, in ogni momento, verificare il corretto espletamento dei servizi. A tal fine effettuerà i necessari controlli, anche senza preavviso, in ordine alla qualità del servizio ed al rispetto del presente Capitolato e degli impegni assunti in sede di gara dal Fornitore. A tal fine l'Agenzia potrà accedere in ogni momento ai locali ed agli spazi mezzi a disposizione del fornitore per l'espletamento del servizio, e dovrà essere consentito al personale dell'Agenzia l'accesso alle apparecchiature informatiche del fornitore ed ai dati in esse contenuti. In particolare saranno oggetto di controllo:

- ✓ la correttezza e precisione nell'esecuzione delle attività indicate;
- ✓ l'affidabilità e professionalità del personale;
- ✓ il regolare utilizzo e funzionamento degli apparati;
- ✓ l'impiego del personale autorizzato;
- ✓ il rispetto delle prescrizioni previste dalle circolari emanate dall'Agenzia.

Al Referente nominato dall'Agenzia viene demandato il compito di monitorare e

controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi verificando il raggiungimento degli standard qualitativi richiesti.

11. COPERTURA ASSICURATIVA

Il Fornitore dovrà adottare ogni precauzione per evitare danni alle cose ed alle persone.

Ogni responsabilità per danni che, in relazione all'espletamento del servizio o cause ad esso connesse, derivasse all'Agenzia od a terzi, cose o persone, si intenderà, senza riserve ed eccezioni alcune, a totale carico del Fornitore, salvi gli interventi a favore dello stesso da parte di società assicuratrici.

A tale riguardo il Fornitore si impegna a garantire una copertura assicurativa per tutta la durata del rapporto contrattuale, tramite stipula di una polizza di assicurazione per la responsabilità civile verso terzi (RCT) e verso prestatori di lavoro (RCO) che dovrà prevedere:

- a) l'inclusione della responsabilità personale degli addetti (dipendenti e/o collaboratori) al servizio e nell'esercizio delle attività svolte per conto del Fornitore (responsabilità civile personale);
- b) l'inclusione della responsabilità derivante al Fornitore ed ai suoi addetti per i danni provocati ai locali e alle cose di proprietà dell'Agenzia o di terzi ivi esistenti e che il Fornitore abbia in consegna e/o comodato e/o gestione;
- c) che nella definizione di "terzi", ai fini dell'assicurazione stessa, sia compresa l'Agenzia, i suoi dipendenti nonché tutti i soggetti autorizzati dall'Agenzia ad usufruire del servizio;

La polizza per la RCT (Responsabilità civile verso terzi) prevista per ogni fase della gestione dei servizi per tutta la durata dell'appalto, dovrà avere massimali non inferiori a:

- Euro 5.000.000,00 (cinquemilioni/00) per ogni sinistro ed in aggregato annuo;
- Euro 5.000.000,00 (cinquemilioni/00) per danni a persone;
- Euro 2.500.000,00 (duemilionicinquecentomila/00) per danni a cose.

Per la copertura R.C.O. (Responsabilità civile verso prestatori d'opera) prevista per

ogni fase della gestione dei servizi per tutta la durata dell'appalto, dovrà avere massimali non inferiori a Euro 2.500.000,00 (duemilionicinquecentomila/00) per sinistro/anno con un massimale di € 1.000.000,00 (unmilione/00) per singolo infortunato.

Nella garanzia di R.C.O. si dovranno comprendere anche i lavoratori parasubordinati e interinali eventualmente utilizzati dal Fornitore/Ditta esecutrice. La garanzia dovrà comprendere anche l'estensione alle malattie professionali.

L'esistenza di tale polizza non libera il Fornitore dalle proprie responsabilità, avendo essa solo lo scopo di ulteriore garanzia.

L'Agenzia resta esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovessero accadere al personale dipendente del Fornitore, durante l'esecuzione del servizio, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è da intendersi già compreso o compensato nel corrispettivo dell'appalto.

In caso di RTI, la copertura assicurativa richiesta dovrà essere presentata, ai sensi dell'articolo 103, comma 10, del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., su mandato irrevocabile, dalla mandataria in nome e per conto di tutti i concorrenti componenti il RTI, ferma restando la responsabilità solidale tra le imprese. Copia delle polizze RCT ed R.C.O. dovranno essere consegnate ai fini della sottoscrizione del contratto.

12. MONITORAGGIO

L'Agenzia invierà al fornitore, entro i primi 10 giorni lavorativi di ogni mese, un prospetto riepilogativo relativo alle attività svolte e alle quantità effettuate nel mese precedente. Il prospetto sarà corredato da tutta la documentazione necessaria a comprovarne i dati (es. DDT o elenchi riepilogativi presenti nel sistema informativo gestionale in uso presso il COP).

Il Fornitore, entro 5 giorni lavorativi, potrà formulare osservazioni e richiedere la revisione del prospetto, allegando la documentazione alla base delle proprie contestazioni.

Qualora non vengano formulate osservazioni, il Fornitore potrà emettere fattura per le attività svolte e riportate nel prospetto riepilogativo. Nel caso in cui, invece, lo stesso ritenga di formulare osservazioni, procederà alla fatturazione delle sole attività non oggetto di contestazione, rimandando al mese successivo l'eventuale fatturazione delle attività

contestate, al fine di consentire all’Agenzia di procedere alle opportune verifiche.

13. LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito si riportano i livelli di servizio minimi che il fornitore deve garantire riguardo l’esecuzione delle attività lavorative.

13.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere eseguito con la massima cura e diligenza. In particolare, il personale del fornitore dovrà:

- adottare la diligenza richiesta dalla particolarità dell’attività svolta ai sensi dell’art. 1176, comma 2, e dedicare la corretta cura, dei locali in cui opera e degli archivi la cui gestione è affidata.

13.2 TEMPI MASSIMI RICHIESTI

13.2.1 Attività di gestione dei flussi documentali in uscita

- Avvisi di accertamento, intimazioni di pagamento: la consegna all’addetto del recapito postale deve avvenire entro **il giorno** lavorativo successivo al ritiro ai piani degli atti;
- Posta ordinaria: la consegna all’addetto del recapito postale deve avvenire entro il **terzo** giorno lavorativo successivo al ritiro ai piani degli atti.

13.2.2 Attività di gestione documentale della posta in ingresso

- Ricevute ritorno atti giudiziari: la consegna al team deve avvenire entro **il giorno** lavorativo successivo all’apertura delle casse in ricezione;
- Ricevute di ritorno delle raccomandate relative agli accertamenti di massa a contribuenti residenti in Italia e non: la consegna al team deve avvenire entro il **terzo** giorno lavorativo successivo all’apertura delle casse in ricezione;
- richieste di autotutela da parte dei contribuenti: la consegna al team deve avvenire entro **il giorno** lavorativo successivo all’apertura delle casse in ricezione;

- Ricevute di ritorno delle raccomandate relative agli accertamenti Iva soggetti non residenti: la consegna al team deve avvenire entro il **secondo** giorno lavorativo successivo all’apertura delle casse in ricezione;
- istanze di rimborso Iva non residenti: la consegna al team deve avvenire entro il **secondo** giorno lavorativo successivo all’apertura delle casse in ricezione;
- istanze di rimborso su ritenute Imposte Dirette dei Contribuenti non residenti: la consegna al team deve avvenire entro il **secondo** giorno lavorativo successivo all’apertura delle casse in ricezione;
- atti notificati tramite messo comunale: la consegna al team deve avvenire entro il **secondo** giorno lavorativo successivo all’apertura delle casse in ricezione;
- posta ordinaria: la consegna al team deve avvenire entro il quarto giorno lavorativo successivo all’apertura delle casse in ricezione;

13.2.3 Attività di gestione degli archivi e di movimentazione dei documenti

- prelievo dall’Archivio dei fascicoli su richiesta dei Funzionari per controlli od altre attività (richiesta di sgravio, ricorso, mediazione, ecc.): la consegna al funzionario deve avvenire entro **il giorno** lavorativo successivo alla richiesta;
- attività relativa al prelievo di pratiche dall’archivio per rispondere alle richieste di documentazione da parte delle Procure della Repubblica e dei Comandi della Guardia di Finanza: la consegna al funzionario deve avvenire entro **il giorno** lavorativo successivo alla richiesta;
- Per “giorno lavorativo” si intende la giornata di lavoro di 8 ore, dal lunedì al venerdì. L’apertura delle casse in ricezione deve essere effettuata nello stesso giorno della ricezione.

14. PENALI

Qualora si verificano gli inadempimenti di cui al seguente schema, l’Amministrazione contraente promuoverà la contestazione degli addebiti in contraddittorio con il Fornitore conformemente alla procedura riportata nel contratto normativo.

Il ritardato adempimento delle prestazioni contrattuali, ovvero la mancata o non

conforme esecuzione delle prestazioni stesse, comporterà l'applicazione, nei confronti del fornitore, delle penali come di seguito stabilite.

Per ogni giorno di ritardo nella consegna di ogni singolo documento rispetto a quanto stabilito nel paragrafo precedente sarà applicata una penale pari allo 0,5 per mille dell'importo netto contrattuale annuo.

Nel caso in cui vengano riscontrate mancanze da parte dell'affidatario in relazione agli obblighi previsti dal presente capitolato e, in particolare, inadempimenti rispetto a:

- qualità del servizio svolto;
- mancata esecuzione di ordini impartiti dal DEC e/o assistenti del DEC;
- corretta lavorazione degli atti relativamente alla loro presa in consegna, registrazione negli appositi applicativi e conferimento al team e/o funzionario;
- cura nella custodia delle pratiche da conservare nel posto di lavoro o da ricollocare negli archivi;
- sostituzione del personale;
- corretta archiviazione della documentazione.

Le inadempienze saranno rilevate dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto e/o dagli assistenti al DEC in contraddittorio con il Responsabile del Servizio del Fornitore.

L'Agenzia applicherà una penale in misura variabile da € 50,00 a € 500,00 in relazione sia al numero di inadempienze riscontrate che alla gravità delle stesse, secondo quanto segue:

- per le inadempienze relative alla qualità del servizio svolto:

VIOLAZIONI RISCONTRATE IN UN MESE	PENALE
1	€ 50,00
2	€ 100,00
3	€ 200,00
4	€ 350,00
5	€ 500,00

- per le inadempienze relative alla mancata esecuzione di ordini impartiti dal DEC e/o dagli assistenti del DEC:

VIOLAZIONI RISCONTRATE IN UN MESE	PENALE
1	€ 100,00
2	€ 200,00
3	€ 300,00
4	€ 400,00
5	€ 500,00

- per le inadempienze relative alla corretta lavorazione degli atti relativamente alla loro presa in consegna, registrazione nel software e conferimento al team e/o funzionario:

VIOLAZIONI RISCONTRATE IN UN MESE	PENALE
1	€ 50,00
2	€ 100,00
3	€ 200,00
4	€ 350,00
5	€ 500,00

- per le inadempienze relative alla cura nella custodia delle pratiche da conservare nel posto di lavoro o da ricollocare negli archivi:

VIOLAZIONI RISCONTRATE IN UN MESE	PENALE
1	€ 50,00
2	€ 100,00
3	€ 200,00
4	€ 350,00
5	€ 500,00

- per le inadempienze relative alla sostituzione del personale:

VIOLAZIONI RISCONTRATE IN UN MESE	PENALE
1	€ 50,00
2	€ 100,00
3	€ 200,00
4	€ 350,00
5	€ 500,00

- per le inadempienze relative alla corretta archiviazione della documentazione:

VIOLAZIONI RISCONTRATE IN UN MESE	PENALE
1	€ 50,00
2	€ 100,00
3	€ 200,00
4	€ 350,00
5	€ 500,00

Nel caso in cui venisse riscontrato un numero superiore a cinque inadempienze tra quelle sopra riportate e soggette a penale, dello stesso tipo o di tipologie diverse, a prescindere dalla sede nella quale si verifica l'inadempienza, si realizzerebbe un grave inadempimento contrattuale, con possibilità, per l'Agenzia, di esercitare la facoltà di risoluzione unilaterale del contratto.

Allegato A

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
Francesco Vasta
Firmato digitalmente