

Allegato 1) Capitolato d'Oneri

CAPITOLATO D'ONERI

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DEL
"SERVIZIO DI SUPPORTO E ASSISTENZA ALLE ATTIVITÀ
ISTITUZIONALI DI IFEL VERSO I COMUNI IN MATERIA DI
FABBISOGNI STANDARD E FISCALITÀ LOCALE".**

CIG 9340354FF1

Indice

Premessa.....	3
Art. 1 Oggetto del servizio.....	3
Art. 2 Importo, durata dell'affidamento e revisione prezzi.....	4
Art. 3 Fatturazione e pagamento.....	5
Art. 4 Descrizione delle Linee di attività.....	6
Art. 5 Modalità di esecuzione.....	9
Art. 6 Gruppo di lavoro e professionalità richieste.....	10
Art. 7 Flessibilità della struttura organizzativa.....	11
Art. 8 Formazione risorse.....	12
Art. 9 Pianificazione delle attività.....	12
Art. 10 Affiancamento di inizio attività.....	13
Art. 11 Trasferimento di know how.....	13
Art. 12 Verifiche e controlli.....	14
Art. 13 Luogo di lavoro e trasferte.....	14
Art. 14 Postazioni di lavoro.....	15
Art. 15 Dotazione tecnologica.....	15
Art. 16 Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro.....	15
Art. 17- Livelli di servizio, inadempienze contrattuali e penalità.....	16
Art. 18 Sospensione del Servizio.....	16
Art. 19 Disposizioni finali.....	17

Premessa

IFEL, in esecuzione dell'Accordo del 15 luglio 2010 concluso in sede di Conferenza Stato Città e Autonomie locali, dall'anno 2010 è impegnata nelle attività connesse alla definizione dei Fabbisogni e Costi standard e agli equilibri finanziari delle Amministrazioni comunali, previste dagli artt. 5, co. 1 lett. d), e 8, co. 3, del D.Lgs 216/10, ciò in quanto il legislatore ha assegnato a IFEL il ruolo di partner scientifico e ha individuato in SOSE – Soluzioni per il Sistema Economico S.p.A. – il soggetto responsabile delle attività finalizzate alla determinazione dei fabbisogni standard.

In particolare, è compito di IFEL assistere i Comuni nella fase di compilazione dei questionari predisposti in collaborazione con SOSE per acquisire il bagaglio informativo utile alla determinazione dei fabbisogni standard. Pertanto, dalla riuscita delle rilevazioni dipende il buon esito dell'iniziativa e soprattutto per il Comune la garanzia che le elaborazioni effettuate da SOSE e IFEL siano coerenti con i dati richiesti.

Rispetto invece all'acquisizione dei dati in forma diretta proseguirà, attraverso l'esame delle delibere tributarie e dei regolamenti, la raccolta dei regimi fiscali adottati dai Comuni in relazione all'IMU e alla TASI, avviata da IFEL a partire dal 2013 in ossequio a quanto disposto dall'art. 1, co. 383, della legge 24 dicembre 2012, n. 228 (Legge di stabilità 2013), a cui IFEL stessa affiancherà per completezza di informazione una specifica linea di attività dedicata alla rilevazione dei regimi tariffari TARI.

Il presente Capitolato d'oneri (di seguito anche il "Capitolato") è parte integrante della documentazione di gara e disciplina gli aspetti tecnici e normativi dell'appalto del "Servizio di supporto e assistenza alle attività istituzionali di IFEL verso i Comuni in materia di Fabbisogni Standard e Fiscalità Locale" (di seguito anche il "Servizio"), da affidarsi mediante procedura aperta e con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi degli artt. 60 e 95 del D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50 ss.mm.ii. – Codice dei contratti pubblici (di seguito anche il "Codice").

Art. 1 Oggetto del servizio

1.1 L'appalto ha per oggetto la prestazione del "Servizio di supporto e assistenza alle attività istituzionali di IFEL verso i Comuni in materia di Fabbisogni Standard e Fiscalità Locale" volto a garantire la rilevazione di dati, nonché la gestione di flussi di comunicazione tra IFEL e gli Enti Locali, così da assicurare la fornitura e l'acquisizione di informazioni rilevanti sui temi inerenti alla finanza e alla fiscalità locale.

1.2 In particolare l'Aggiudicatario dovrà supportare IFEL nello svolgimento delle seguenti Linee di attività:

- **Linea di attività A:** Assistenza, ai Comuni che ne facciano richiesta, nelle attività di compilazione dei questionari relativi ai Fabbisogni standard e agli obiettivi di servizio di cui ai fondi aggiuntivi stanziati nel Fondo di solidarietà comunale.
- **Linea di attività B:** Rilevazione annuale dei regimi tributari IMU applicati da ogni singolo Comune, in attuazione dell'art. 1, co. 383, della L. 228/12.
- **Linea di attività C:** Rilevazione dei regimi tariffari TARI.
- **Linea di attività D:** Aggiornamento annuale della banca dati IFEL contenente l'anagrafica di amministratori, tecnici comunali, e relativi uffici/UOC (es. Sindaco, Assessore al bilancio, Responsabile del servizio finanziario e/o del ragioniere, Responsabile del servizio tributi, Responsabili degli uffici tecnici).
- **Linea di attività E:** Servizi aggiuntivi ovvero attività simili, per natura e tipologia, a quelle di tutte le altre Linee di attività, derivanti da esigenze connesse alle innovazioni del quadro normativo o alle iniziative istituzionali di IFEL e ANCI sempre sui temi inerenti alla finanza e alla fiscalità locale.

Art. 2 Importo, durata dell'affidamento e revisione prezzi.

2.1 L'affidamento, articolato in un unico lotto, avrà una durata di 36 (trentasei) mesi dalla data di stipula del contratto.

2.2 Fermo restando che il puntuale dimensionamento delle attività verrà determinato in fase di predisposizione del "Piano di lavoro", come disciplinato nel successivo Art. 9 il dimensionamento complessivo massimo del Servizio è pari ad € 570.000,00 (euro cinquecentosettantamila/00) per un impegno globale massimo di 2.892 giorni/uomo, suddiviso per figura professionale come riportato nella sottostante Tabella A):

Tabella A

Figura professionale	Dimensionamento (gg/persona)	
	Stima su base annuale	Stima su base triennale
Coordinatore Operativo	24	72
Senior	220	660
Junior	720	2160
TOTALE GIORNATE	964	2892

2.3 L'importo a base di gara è al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi di interferenze. L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 0,00 in quanto non sono previsti rischi interferenziali di cui all'art. 26, co. 3, del D. Lgs. 81/08.

L'importo a base di gara è stato calcolato considerando i seguenti elementi: tariffe di mercato, dimensionamento delle giornate/persona, figure professionali e competenze richieste.

2.4 Si precisa che l'importo massimo raggiungibile del contratto non sarà vincolante per IFEL in quanto calcolato in base ad una stima delle giornate/persona che potranno essere necessarie nel periodo contrattuale. Il corrispettivo totale effettivo che verrà erogato all'Aggiudicatario sarà invece calcolato in base alla quantità di giornate/persona effettivamente necessarie ed utilizzate da IFEL nell'arco del periodo contrattuale.

2.5 La distribuzione dell'impegno potrebbe non essere lineare nell'ambito della durata contrattuale, per cui IFEL e l'Aggiudicatario provvederanno a concordare e a formalizzare, ove necessario, un Piano di lavoro, secondo quanto indicato all'Art. 9, nel quale verrà determinato il mix di figure professionali da utilizzare secondo le esigenze espresse da IFEL stessa, fermo restando che potranno essere previsti periodi a intensità lavorativa in cui l'Aggiudicatario dovrà assicurare il pieno supporto. I curricula vitae delle risorse facenti parti del Gruppo di lavoro, indicate in Offerta tecnica, andranno allegati altresì, dall'Aggiudicatario al Piano di lavoro.

2.6 È inoltre richiesta la presenza delle risorse facenti parti del Gruppo di lavoro per tutta la durata del contratto, se non diversamente concordato per esigenze particolari, salvo quanto previsto nel successivo Art. 7.

2.7 Ai sensi dell'art. 29 del d. l. 27 gennaio 2022, n. 4, convertito con modificazioni dalla l. 28 marzo 2022 n. 25 sono stabilite le seguenti clausole di revisione dei prezzi, ai sensi dell'articolo 29 del citato Decreto-legge e dell'articolo 106, comma 1, lettera a), primo periodo, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, fermo restando quanto previsto dal secondo e dal terzo periodo del medesimo comma 1 dell'articolo 106. Per quanto non espressamente disciplinato dal presente articolo si fa riferimento al citato articolo 29.

2.8 Prima della stipula del contratto il Responsabile Unico del procedimento e l'appaltatore danno

concordemente atto, con verbale da entrambi sottoscritto, del permanere delle condizioni che consentono l'immediata esecuzione del Servizio, anche con riferimento al corrispettivo offerto dall'appaltatore.

2.9 Qualora l'appaltatore presenti istanza per l'aggiornamento del corrispettivo offerto, per effetto di variazioni di singoli prezzi di materiali e/o servizi che determinano variazioni in aumento o in diminuzione superiori al 10 per cento rispetto al prezzo complessivo di contratto, esso iscrive riserva sul verbale di cui al comma precedente, esplicitandola in quella sede oppure nei successivi quindici giorni. La riserva o l'istanza non costituiscono comunque giustificazione adeguata alla mancata stipulazione del contratto o al mancato adempimento delle prestazioni.

2.10 Qualora, diversamente da quanto previsto al precedente punto, in sede di stipula siano state confermate le condizioni di cui al periodo precedente, a partire dalla seconda annualità contrattuale i prezzi, a seguito di apposita istanza, possono essere aggiornati, in aumento o in diminuzione, sulla base dei prezzi standard rilevati dall'ANAC, degli elenchi dei prezzi rilevati dall'ISTAT, oppure, qualora i dati suindicati non siano disponibili, in misura non superiore alla differenza tra l'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI) disponibile al momento del pagamento del corrispettivo e quello corrispondente al mese/anno di sottoscrizione del contratto, secondo le condizioni che seguono.

2.11 Il Responsabile Unico del Procedimento conduce apposita istruttoria al fine di individuare le variazioni percentuali dei singoli prezzi di materiali e/o servizi che incidono sul contratto aggiudicato.

2.12 E' comunque stabilito che, sino al 31 dicembre 2023, qualora in corso di esecuzione si sia verificata una variazione nel valore dei beni e/o dei servizi, che abbia determinato un aumento o una diminuzione del prezzo complessivo di contratto in misura non inferiore al 10% e tale da alterare significativamente l'originario equilibrio contrattuale, l'appaltatore ha sempre la facoltà di richiedere una riconduzione ad equità o una revisione del prezzo medesimo, anche iscrivendo riserve negli atti dell'appalto.

2.13 Sino al 31 dicembre 2023 sono escluse dalla compensazione di cui al presente articolo le forniture e i servizi contabilizzati nell'anno solare di presentazione dell'offerta. Le variazioni di prezzo in aumento sono comunque valutate per l'eccedenza rispetto al dieci per cento rispetto al prezzo complessivo del contratto originario. Le compensazioni di cui al presente articolo non sono soggette al ribasso d'asta e sono al netto delle eventuali compensazioni precedentemente accordate.

2.14 Al di fuori delle fattispecie disciplinate dal presente articolo è esclusa qualsiasi revisione dei prezzi e non trova applicazione l'articolo 1664, primo comma, del Codice Civile.

Art. 3 Fatturazione e pagamento

3.1 Ai fini del pagamento del corrispettivo contrattuale, di cui al precedente Art. 2, l'Aggiudicatario emetterà fattura mensile posticipata, previa produzione e approvazione di un "Report mensile" (di seguito anche il "Report") relativo a tutte le attività svolte nel periodo di riferimento.

3.2 Il Report, che dovrà essere presentato **entro il 5° giorno solare** successivo alla data di fine mese, dovrà riportare una descrizione dettagliata dell'attività svolta con la specifica delle figure professionali utilizzate, il costo unitario per giornate/persona, il numero di giornate/persona effettivamente impiegate e il compenso spettante. I termini di pagamento delle predette fatture, corredate del report, saranno definiti secondo le modalità di cui alla vigente normativa.

3.3 Al fine di garantire l'effettiva tracciabilità dei pagamenti, le fatture elettroniche emesse dovranno riportare i dati relativi al Codice Univoco Ufficio UF2ZG8 e al CIG 9340354FF1.

Pertanto nella fattura elettronica, trovando applicazione le disposizioni relative alla scissione del pagamento dell'IVA dovuta, ai sensi dell'art. 1, comma 629, lettera b), della legge 23 dicembre 2014, n. 190 (legge di stabilità 2015) che ha modificato il DPR n. 633/1972 introducendo l'art. 17-ter, andrà valorizzato il campo "esigibilità IVA", con la lettera "S" per indicare, appunto, il regime della scissione dei pagamenti, al quale IFEL è assoggettata dal 1° luglio 2017.

3.4 L'ammontare delle fatture può essere decrementato in base alle trattenute determinate dall'applicazione delle penali di cui all'Art.17 del presente Capitolato. In caso di contestazione della

prestazione, i tempi di liquidazione resteranno sospesi e l'Aggiudicatario nulla dovrà pretendere per il ritardato pagamento.

Art. 4 Descrizione delle Linee di attività

4.1 L'Aggiudicatario dovrà realizzare, in stretto raccordo con i soggetti che la Stazione appaltante si riserva di indicare, le attività, oggetto del Servizio, che dovranno essere dettagliatamente articolate in sede di Offerta tecnica (cfr. par. 14 Disciplinare di gara). Di seguito sono descritte le azioni previste dalle singole Linee di attività.

4.2 Linea di attività A - Assistenza compilazione questionari sui Fabbisogni standard e sugli obiettivi di servizio di cui ai fondi aggiuntivi stanziati nel Fondo di solidarietà comunale.

La Linea di attività A) verrà svolta attraverso assistenza diretta giornaliera, a mezzo telefono e/o via e-mail, dalle ore 9:30 alle ore 16:30, con l'ausilio di strumenti applicativi basati su tecnologia web, utilizzando una piattaforma informatica - meglio descritta all'Art.15.

In particolare, nell'ambito della suddetta Linea di attività, l'Aggiudicatario dovrà garantire la risoluzione delle richieste pervenute al numero telefonico e/o all'indirizzo e-mail dedicati, registrandone sulla piattaforma informatica l'intero iter ovvero l'apertura dell'intervento, la soluzione fornita e la chiusura dello stesso secondo le seguenti modalità:

- per le questioni risolvibili autonomamente, le risorse del Gruppo di lavoro dell'Aggiudicatario forniranno soluzione immediata al Comune, registrando sulla piattaforma l'apertura e la chiusura dell'intervento di assistenza (assistenza di I° Livello);
- per le questioni di maggiore complessità le risorse del Gruppo di lavoro dell'Aggiudicatario procederanno ad inoltrare la richiesta di assistenza tramite piattaforma web al gruppo degli esperti individuati da IFEL. Detti esperti risponderanno al quesito sulla medesima piattaforma che, tramite un meccanismo automatico, istraderà la risposta alle risorse del Gruppo di lavoro dell'Aggiudicatario, che a loro volta inoltreranno la comunicazione finale al Comune (assistenza di II° Livello).

A seguito del controllo dei dati dei questionari, dovranno essere ricontattati tutti i Comuni individuati da IFEL che presentino anomalie rilevanti. L'assistenza provvede a:

- fornire al Comune le informazioni utili alla modifica delle anomalie riscontrate;
- sollecitare gli Enti che, nei termini stabiliti, non abbiano ancora provveduto a rettificare o compilare il questionario.

La registrazione delle istanze sulla piattaforma web deve contenere i riferimenti dell'utente (es. Comune, nome, ruolo, recapiti telefonici e mail), i dettagli del quesito e quelli della risposta fornita (sia di I° che di II° livello). Al termine di ogni giornata lavorativa, dovrà essere inviato ad IFEL un report delle istanze pervenute, comprensivo del relativo esito.

Nell'orario di erogazione del Servizio, per le richieste su canale telefonico di attesa superiore al minuto, deve essere garantita la registrazione del quesito tramite attivazione della segreteria telefonica. Il sistema deve essere in grado di tracciare il numero di tutte le chiamate pervenute (a meno che non si tratti di numeri non riconoscibili), ivi comprese quelle per le quali non si è riuscito ad attivare il contatto con gli esperti IFEL. Le chiamate perse andranno evase successivamente tramite contatto diretto dell'Ente che ha richiesto supporto.

Negli orari in cui il Servizio telefonico non è attivo, una voce registrata ricorderà orari e modalità di svolgimento dello stesso.

4.3 Linea di attività B) - Rilevazione dei regimi tributari IMU applicati da ogni singolo Comune

L'attività di rilevazione delle aliquote IMU è finalizzata a raccogliere e rendere disponibili, nell'apposita sezione del sito IFEL, le delibere e i regolamenti relativi a IUC, IMIS, IMI e TASI e, con esclusivo riferimento all'IMU e alla TASI, a rendere scaricabili le informazioni sulle aliquote e sui regimi speciali (agevolazioni e detrazioni) adottati in ciascun Comune.

L'attività di cui alla Linea di attività B) si suddivide nelle seguenti due fasi:

- nel corso della prima fase la risorsa dedicata dovrà reperire le delibere e i regolamenti inviati dai Comuni al Ministero dell'Economia e delle Finanze e dallo stesso pubblicati sul proprio sito, nell'apposita sezione del portale del Dipartimento delle Finanze;
- nel corso della seconda fase la risorsa dedicata procederà alla rilevazione mediante la compilazione di un apposito format on-line, al quale accederà attraverso il portale IFEL, relativo ai regimi fiscali IMU (es. aliquote, agevolazioni, esenzioni, detrazioni per ogni fattispecie imponibile) adottati da ciascun Comune.

I campi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si compongono delle seguenti sezioni/voci:

- La prima parte è relativa al regime ordinario. Si rilevano:
 - i dati del Comune, la data delibera e del regolamento;
 - l'aliquota e la detrazione relative all'abitazione principale, l'aliquota ordinaria AIM e l'aliquota rurali strumentali.
- La seconda sezione è relativa ai regimi speciali deliberati per l'abitazione principale (A1/A8/A9). Nello specifico la risorsa dedicata alla compilazione del questionario dovrà rilevare la presenza e le relative modalità di applicazione dei seguenti regimi speciali:
 - ✓ Detrazioni/aliquote dipendenti da Isee/Reddito/Rendita Catastale.
 - ✓ Detrazione per figli a carico.
 - ✓ Anziani e disabili (residenti nell'abitazione).
 - ✓ Anziani (>65 anni).
 - ✓ Abitazione principale di giovani coppie.
 - ✓ Fabbricati rurali adibiti ad abitazione principale.
- La terza parte è relativa ai regimi speciali e si compone di un numero di sezioni che varia in funzione del numero di regimi deliberati dal Comune. Nello specifico la risorsa dedicata alla compilazione del format dovrà rilevare la presenza e le relative modalità di applicazione dei seguenti regimi speciali:
 - ✓ Abitazione di anziani e disabili residenti in casa di cura o di riposo.
 - ✓ Invalidi civili (100%) con indennità accompagnamento.
 - ✓ Abitazione di proprietà di residenti all'estero.
 - ✓ Abitazioni di proprietà Ater-Iacp regolarmente assegnate.
 - ✓ Abitazioni di proprietà di cooperative a proprietà indivisa (ab.princ. socio).
 - ✓ Abitazioni locate (senza ulteriori specificazioni).
 - ✓ Abitazioni locate a canone agevolato (legge 431/1998 - locatario residente).
 - ✓ Abitazioni locate a studenti (legge 431/1998).
 - ✓ Abitazioni locate a canone libero.
 - ✓ Abitazione concessa in comodato d'uso registrato.
 - ✓ Abitazione in comodato d'uso registrato a parenti sino al primo grado.
 - ✓ Abitazione in comodato d'uso registrato a parenti sino al secondo grado.
 - ✓ Abitazione in comodato d'uso registrato a parenti sino al terzo grado.
 - ✓ Abitazioni a disposizione.
 - ✓ Unità non abitative a disposizione.
 - ✓ Terreni a disposizione.
 - ✓ Fabbricati di proprietà di persone giuridiche (sogg.pass. IRES).
 - ✓ Terreni di proprietà di persone giuridiche (sogg.pass. IRES).
 - ✓ Immobili categoria A10.
 - ✓ Immobili categoria B.
 - ✓ Immobili categoria C.
 - ✓ Immobili categoria D.
 - ✓ Terreni.
 - ✓ Aree fabbricabili.

- ✓ Immobili non produttivi di reddito fondiario (art.43 TUIR).
- ✓ Fabbricati ad uso produttivo posseduti e utilizzati dagli esercenti di impr.arti e prof.
- ✓ Immobili posseduti e utilizzati direttamente da ONLUS (art. 10 D.Lgs. 460/97).

La percentuale di realizzazione deve essere assicurata annualmente per almeno **7.000** Comuni italiani.

4.4 Linea di attività C - Rilevazione dei regimi tariffari TARI

I principali obiettivi della raccolta dati sono stati individuati nelle previsioni di costo relative alla gestione del servizio rifiuti, nelle tariffe applicate sia per le utenze domestiche sia per le utenze non domestiche e nelle eventuali agevolazioni tariffarie deliberate dal Comune nelle more delle previsioni di legge.

Le fonti da cui attingere le informazioni di cui sopra sono state individuate nella *delibera*, nel *regolamento TARI* e nel *Piano Finanziario* che può essere o meno allegato alla delibera e/o al regolamento.

Si dovrà procedere con la rilevazione dei dati succitati, mediante la compilazione di un apposito format on-line, elaborato da IFEL e collocato nell'area riservata del portale IFEL.

Tale modello si compone, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di 6 (sei) sezioni, come di seguito indicate:

1. Dati del Comune e data delibera/regolamento.
2. Piano finanziario. Per tale sezione sono state individuate quali informazioni di interesse:
 - a. le previsioni relative alle seguenti voci di costo: costi comuni, costi di gestione, costi d'uso del capitale, costi fissi e costi variabili;
 - b. il dato sulle quote inesigibili;
 - c. la tipologia di tariffa applicata (applicazione della c.d. TARI corrispettivo).
3. Utenze domestiche. Tale sezione è stata predisposta per la raccolta dei dati relativi alla quota fissa e alla quota variabile deliberata dal Comune in funzione del numero di componenti del nucleo familiare e/o del volume di rifiuti prodotto nel caso di TARI corrispettivo.
4. Riduzioni per le utenze domestiche. Sono state individuate quali riduzioni di interesse quelle di seguito indicate:
 - a. riduzione per raccolta differenziata e compostaggio;
 - b. riduzione per abitazioni con unico occupante.
5. Utenze non domestiche. Tale sezione è preposta alla raccolta dei dati relativi alla quota fissa e alla quota variabile deliberata dal Comune in funzione della tipologia di attività, dell'estensione dell'immobile e/o del volume di rifiuti prodotto nel caso di TARI corrispettivo.
6. Rifiuti Speciali: in tale sezione sono stati inseriti i quesiti relativi alla riduzione per i rifiuti assimilati avviati al recupero dalle utenze non domestiche e all'estensione ai magazzini dell'esclusione ai fini TARI delle aree di produzione di rifiuti speciali non assimilabili agli urbani.

La percentuale di realizzazione deve essere assicurata annualmente per almeno **5.000** Comuni italiani.

4.5 Linea di attività D - Aggiornamento banca dati anagrafica comuni

L'Aggiudicatario, almeno una volta l'anno, e comunque in occasione di ogni tornata elettorale comunale, deve effettuare l'aggiornamento della banca dati contenente l'anagrafica dei Comuni italiani, mediante contatto telefonico diretto o l'analisi dei siti istituzionali dei Comuni. I dati oggetto di aggiornamento sono di seguito indicati:

- ✓ Indirizzi generici del Comune (es, protocollo, segreteria).
- ✓ Sindaco e relativi recapiti.
- ✓ Assessore al bilancio e relativi recapiti.
- ✓ Responsabile del Servizio finanziario e/o Ufficio Ragioneria e relativi recapiti.
- ✓ Responsabile Ufficio tributi e relativi recapiti.
- ✓ Responsabile di ogni singolo tributo.
- ✓ Responsabile Ufficio tecnico.

I suddetti dati dovranno essere forniti in formato excel secondo un tracciato di campi e record che verrà fornito da IFEL. In occasione di tornate elettorali, IFEL fornirà all'Aggiudicatario l'elenco degli Enti coinvolti nelle elezioni amministrative che necessitano di aggiornamento.

Il Servizio si intenderà reso mediante l'aggiornamento annuale dei dati di almeno **2.000** Comuni italiani, selezionati sulla base di criteri individuati nel Piano di lavoro.

4.6 Linea di attività E – Servizi aggiuntivi

IFEL si riserva la facoltà di richiedere specifici servizi *on demand*, aggiuntivi rispetto a quelli di cui alle Linee di attività A), B), C) e D), finalizzati allo sviluppo di nuove linee di attività e/o progetti in relazione alle esigenze poste dall'evoluzione del quadro normativo di riferimento, le cui specifiche saranno precisate di volta in volta da IFEL (es. rilevazione regime fiscale su particolari categorie di immobili o su andamento di specifiche poste di bilancio).

Art. 5 Modalità di esecuzione

5.1 Il Servizio prevede attività di assistenza ai Comuni a supporto di IFEL, nonché attività di rilevazione dati in ordine ai documenti indicati da IFEL stessa e, comunque, normalmente disponibili attraverso internet o sistemi telematici dedicati.

5.2 L'Aggiudicatario nell'esecuzione del Servizio dovrà garantire una serie di attività che vengono di seguito dettagliate e distinte per tutte le Linee di attività di cui all'Art. 1.2.

Linea di attività A):

- fornitura diretta in prima istanza di risposte e soluzioni alle richieste di chiarimento pervenute dai Comuni in fase di compilazione dei questionari in materia di fabbisogni standard (assistenza di I° livello);
- instradamento mirato delle istanze non evase dal I° livello ad un pool di esperti IFEL (assistenza di II° livello);
- sollecito ai Comuni nei casi in cui gli stessi non abbiano adempiuto alle scadenze previste per la compilazione dei dati o per correzione dei dati inseriti nel questionario sui fabbisogni standard.

Linee di attività B) e C):

- acquisizione e analisi di delibere e regolamenti comunali in materia IMU e TARI, nonché dei piani finanziari relativi alla TARI, con particolare riferimento ai regimi fiscali adottati dagli enti (es. aliquote, tariffe, agevolazioni, esenzioni etc.).

Linea di attività D):

- aggiornamenti periodici di banche dati IFEL relative agli Amministratori e tecnici comunali (es. anagrafica Sindaci, Assessori al bilancio, Responsabili uffici tributi, Responsabili servizi finanziari, Responsabile ufficio tecnico), anche attraverso rapporto diretto con le Amministrazioni.

Linea di attività E):

- servizi aggiuntivi *on demand* la cui esecuzione non comporterà né oneri aggiuntivi, né un ulteriore aggravio di impegno lavorativo, in quanto IFEL concorderà con l'Aggiudicatario l'eventuale sostituzione, parziale o totale, delle attività delle Linee A), B), C) e D). Pertanto, l'Aggiudicatario nello svolgimento del Servizio dovrà tener conto della possibilità di variazione dei temi proposti in relazione all'emergere di argomenti nuovi o per i quali, in accordo con la Stazione appaltante si rilevi una priorità rispetto a quelli previsti.

5.3 I dati raccolti nello svolgimento del Servizio relativamente alla Linea di attività A) dovranno essere trattati nel rispetto delle normativa vigente in tema di tutela dei dati personali, registrati in un data set (i cui campi saranno indicati da IFEL) accessibile via web con apposite credenziali, al fine di "tracciare" le istanze dei Comuni per consentire a IFEL il monitoraggio dell'andamento dell'attività di supporto e veicolare, tramite FAQ, i contenuti di maggior interesse. Resta inteso che il contenuto del data set, pur

se gestito e fornito dall'Aggiudicatario, resta di proprietà di IFEL e dovrà essere rilasciato al termine del rapporto contrattuale, come meglio specificato all'Art. 15.

5.4 Le tempistiche di attuazione delle attività oggetto del Servizio verranno decise, di volta in volta, da IFEL nel rispetto del calendario istituzionale stabilito dalla normativa in vigore a cui la stessa è tenuta, con conseguente diverso grado di intensità durante l'anno. Solo a titolo di esempio, fermo restando che la compilazione dei questionari per la rilevazione dei fabbisogni standard è un'attività continuativa, il supporto alla compilazione si concentra per lo più in due fasi temporalmente distinte e di seguito indicate:

- novembre-marzo (prima fase di compilazione massiva per l'adempimento normativo);
- giugno-luglio (fase di recall degli enti interessati da errori o anomalie di compilazione).

Art. 6 Gruppo di lavoro e professionalità richieste

6.1 L'Aggiudicatario garantisce che il Gruppo di lavoro addetto all'espletamento delle Linee di attività di cui all'Art. 1.2 dovrà comporsi da un Coordinatore operativo e da un numero minimo di 5 (cinque) risorse, in assenza delle quali (così come in caso di mancata rispondenza con le specifiche curriculari richieste) l'offerta sarà ritenuta inaccettabile e, quindi, esclusa dalla presente procedura. In corso di rapporto, nessuna variazione del personale indicato in offerta sarà consentita, se non previo benestare dell'IFEL e su motivata istanza dell'Aggiudicatario, secondo le modalità e i termini indicati al successivo Art.7. Almeno per quanto concerne la figura del Coordinatore operativo, tale benestare sarà rilasciato solo quando la necessità della sostituzione risulti del tutto indipendente dalla volontà dell'Aggiudicatario.

6.2 In generale tutte le risorse del Gruppo di lavoro dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

- disponibilità a lavoro di gruppo, alla condivisione delle competenze;
- indole proattiva con attitudine alla soluzione di problemi e all'anticipazione di criticità;
- idonea anzianità lavorativa, a seconda del profilo professionale;
- madrelingua italiana o comunque in possesso di certificazione linguistica in italiano di livello C2 rilasciata da un ente certificatore riconosciuto ovvero possesso di diploma di laurea magistrale equipollente in lingue straniere (con specializzazione in italiano).

6.3 Le figure professionali costituenti il Gruppo di lavoro devono soddisfare, **a pena di esclusione**, i requisiti minimi in termini di competenze ed esperienze dettagliate nella sottostante **Tabella B**

Tabella B

Figura professionale	Competenze ed esperienze
Coordinatore Operativo	<p>1. Laurea magistrale e/o triennale in materie giuridiche e/o economiche con anzianità lavorativa di almeno 7 anni nel settore della finanza e fiscalità locale comunale. In particolare sono richieste conoscenze di base relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • principi di contabilità generale in materia di bilancio comunale; • normativa in materia di imposizione tributaria comunale. <p>2. Esperienza di almeno 4 anni nella specifica funzione di coordinamento e organizzazione delle attività e delle risorse di un team di lavoro.</p> <p>3. Buona conoscenza e piena capacità di utilizzo del personal computer e di programmi compatibili con il pacchetto applicativo MS Office (es. foglio elettronico, gestione DB, presentazioni, scrittura ecc.).</p>

<p>Senior</p>	<p>1. Laurea magistrale e/o triennale in materie giuridiche e/o economiche con anzianità lavorativa oltre i 7 anni nel settore della finanza e fiscalità locale comunale. In particolare sono richieste conoscenze di base relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • principi di contabilità generale in materia di bilancio comunale; • normativa in materia di imposizione tributaria comunale. <p>2. Buona conoscenza e piena capacità di utilizzo del personal computer e di programmi compatibili con il pacchetto applicativo MS Office (es. foglio elettronico, gestione DB, presentazioni, scrittura ecc.).</p>
<p>Junior</p>	<p>1. Diploma di scuola superiore con anzianità lavorativa di almeno 3 anni nel settore della finanza e fiscalità locale comunale. In particolare sono richieste conoscenze di base relativamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • principi di contabilità generale in materia di bilancio comunale; • normativa in materia di imposizione tributaria comunale. <p>2. Buona conoscenza e piena capacità di utilizzo del personal computer e di programmi compatibili con il pacchetto applicativo MS Office (es. foglio elettronico, gestione DB, presentazioni, scrittura ecc.).</p>

Art. 7 Flessibilità della struttura organizzativa

7.1 L'Aggiudicatario è tenuto a rendere disponibili per lo svolgimento delle prestazioni contrattuali tutte le risorse del "Gruppo di lavoro" indicate nella propria Offerta Tecnica e a non modificarne la composizione per l'intera durata del contratto. All'atto della sottoscrizione del contratto, l'Aggiudicatario dovrà consegnare alla Stazione appaltante i curricula delle figure professionali presentate in Offerta tecnica.

7.2 Durante tutta la durata del contratto, IFEL si riserva la possibilità di procedere a un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze di ogni risorsa alle specifiche esigenze e, eventualmente, richiedere la sostituzione delle risorse ritenute non adeguate.

7.3 Il Gruppo di lavoro dedicato all'esecuzione del Servizio oggetto del presente Capitolato, così come esplicitamente indicato in Offerta tecnica costituirà, pertanto, obbligo contrattuale vincolante per l'Aggiudicatario.

7.4 Eventuali avvicendamenti riguardanti le risorse del Gruppo di lavoro devono essere concordati ed esplicitamente autorizzati da parte di IFEL.

7.5 La sostituzione deve avvenire con una risorsa analoga per livello, profilo ed esperienze.

7.6 IFEL si riserva l'insindacabile facoltà di esprimere il mancato gradimento delle risorse messe a disposizione dall'Affidatario e richiedere, con comunicazione scritta e motivata, la sostituzione di una o più risorse nelle seguenti ipotesi: casi di prolungati e non motivati periodi di assenza, non raggiungimento dei requisiti minimi di conoscenza/competenza richiesti, basso livello di produttività, mancato rispetto delle norme etico-professionali o disciplinari, nonché altre motivazioni che possano implicare un non gradimento della risorsa.

7.7 L' Aggiudicatario è tenuto alla sostituzione delle risorse non gradite entro un termine non superiore a **7 (sette) giorni naturali consecutivi** a partire dalla richiesta di IFEL.

*In Offerta tecnica ciascun concorrente dichiarerà il "Tempo OFFERTO di sostituzione delle risorse" espresso in numero di giorni naturali consecutivi a partire dalla richiesta di IFEL. Il tempo di sostituzione delle risorse non gradite offerto da ciascun concorrente non potrà essere superiore ai **7 (sette) giorni naturali consecutivi**. Il mancato rispetto del "Tempo OFFERTO di sostituzione delle risorse", indicato dall'Aggiudicatario nella propria Offerta tecnica, darà luogo all'applicazione delle penali contrattualmente previste.*

7.8 Nell'ipotesi di richiesta di sostituzione, IFEL si riserva la facoltà di approvare la nuova figura professionale proposta entro il termine di 2 (due) giorni lavorativi dalla ricezione del curriculum vitae della nuova risorsa.

7.9 Qualora l'Aggiudicatario proceda alla sostituzione di una delle risorse senza la necessaria preventiva autorizzazione di IFEL, quest'ultima si riserva, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'Aggiudicatario e dallo stesso comunicate ad IFEL, di applicare una penale nei termini di cui all'Art. 17.

7.10 In caso di indisponibilità delle risorse per dimissioni o per causa di forza maggiore (es. malattia, infortunio, ferie, ecc.), ferma restando la necessità del gradimento, l'Aggiudicatario dovrà sostituire, con la risorsa indisponibile con un'altra risorsa analoga per livello, profilo, esperienze nel rispetto degli stessi tempi contrattuali della sostituzione per mancato gradimento fissati al precedente comma 7.7.

7.11 Nel caso di sostituzione delle risorse per qualsivoglia fattispecie, l'Aggiudicatario deve provvedere, a sue spese, all'affiancamento tra la risorsa uscente e quella entrante per un periodo necessario a garantire il trasferimento completo delle competenze acquisite e l'erogazione delle attività contrattuali senza soluzione di continuità.

Art. 8 Formazione risorse

8.1 Lo svolgimento del Servizio necessita di una organizzazione e formazione delle risorse del Gruppo di lavoro al fine di garantire professionalità nello svolgimento delle attività, tenendo conto della natura istituzionale dell'utenza di riferimento. In particolare è richiesta una spiccata capacità di ascolto, di gestione delle eventuali problematiche, in un contesto di cooperazione e confronto per una soluzione condivisa delle problematiche stesse in una visione comune del Servizio.

8.2 In ogni caso è obbligatoria la partecipazione da parte delle risorse del Gruppo di lavoro alle attività di informazione e aggiornamento organizzate da IFEL presso la propria sede sui temi oggetto delle Linee di attività di cui all'Art. 1.2.

8.3 Il Servizio servirà l'intero territorio nazionale e dunque deve essere in grado di far fronte a un elevato numero di richiesta di assistenza come specificato all'Art. 4.

8.4 Le risorse del Gruppo di lavoro verranno periodicamente informate dal personale IFEL che ha partecipato ai tavoli di lavoro per la redazione dei questionari finalizzati a quanto di seguito indicato:

- descrizione generale di ogni nuovo Questionario sui Fabbisogni standard, delle novità rispetto al Questionario precedente, nonché ad evitare duplicazione dei dati nella compilazione dei quadri contabili;
- descrizione ed analisi dei possibili scenari relativi alla compilazione da parte dei Comuni facenti parte di Unioni, Comunità montane, consorzi e forme associative in genere.

Inoltre le risorse del Gruppo di lavoro saranno dotate delle istruzioni che accompagnano ogni singolo questionario e avranno sempre a disposizione il riferimento di un esperto IFEL per le questioni più urgenti e complesse.

Art. 9 Pianificazione delle attività

9.1 L'esecuzione e il controllo dell'affidamento devono avvenire con un'attività di pianificazione e

consuntivazione di cui il “Piano di lavoro” è lo strumento di riferimento.

9.2 Il Piano di lavoro, il cui formato di redazione sarà definito in sede di sottoscrizione del contratto - ovvero entro il diverso superiore termine stabilito da IFEL e comunicato al Fornitore tramite PEC - dovrà contenere il dettaglio di attività, tempi e stime d’impegno delle risorse del Gruppo di lavoro.

9.3 Sulla base del Piano di lavoro, l’Aggiudicatario elaborerà il Report, da allegare con cadenza mensile alla fattura, nel quale dovrà aver cura di riportare, a titolo indicativo e non esaustivo le seguenti informazioni:

- elenco nominativo del personale impiegato dall’Aggiudicatario con l’indicazione del profilo professionale;
- dettaglio dei giorni o frazioni di giorno impiegati da ciascuna risorsa per l’esecuzione delle Linee di attività di cui all’Art. 1.2.

9.4 Il Piano di lavoro dovrà essere costantemente aggiornato in modo da riflettere, in ogni momento, lo stato dell’arte delle singole Linee di attività. In ogni caso qualora si determini una variazione significativa dei contenuti di detto Piano, si dovrà provvedere al relativo aggiornamento.

9.5 Particolarmente importante nell’esecuzione del Servizio risulterà essere la cura con cui l’Aggiudicatario eseguirà la gestione del contratto. A tal fine si richiedono strumenti e/o risorse che assicurino l’intervento tempestivo in caso di criticità, la misurabilità degli interventi e la completa visibilità per la Stazione appaltante degli aspetti organizzativi e operativi.

9.6 Con la frequenza che sarà ritenuta idonea da parte di IFEL, verranno tenute riunioni di verifica dell’avanzamento delle attività, durante le quali si esamineranno le problematiche relative alle attività in corso e saranno prese decisioni sul futuro avanzamento delle stesse, nuove esigenze, nuove pianificazioni, etc.

Art. 10 Affiancamento di inizio attività

10.1 Nel periodo successivo alla stipula del contratto, è data facoltà all’Aggiudicatario di richiedere un periodo, con decorrenza a partire dalla data di stipula del contratto, finalizzato alla presa in carico delle attività mediante affiancamento del personale IFEL, per la conoscenza dettagliata delle attività, oggetto del Servizio. La data effettiva di inizio di tale periodo, della durata massima di 20 (venti) giorni naturali, sarà comunque indicata da IFEL e il trasferimento della conoscenza potrà essere eseguito dal personale di IFEL o dal Fornitore uscente.

10.2 L’affiancamento non potrà eccedere l’impegno globale di 10 (dieci) giorni/persona. Si precisa che durante il suddetto periodo non verrà riconosciuto alcun corrispettivo e non sarà eroso il monte ore (numero di giorni/persona) riferito al fabbisogno di IFEL per l’esecuzione del Servizio.

10.3 Nel caso in cui l’Aggiudicatario non eserciti tale facoltà, lo stesso sarà ritenuto totalmente responsabile della piena adeguatezza delle attività che verranno svolte, sia in termini di competenza, qualità che di raggiungimento degli obiettivi di prestazione.

Art. 11 Trasferimento di know how

11.1 L’Aggiudicatario si impegna, altresì, ora per allora, a predisporre, negli ultimi 2 (due) mesi di efficacia del contratto, ovvero nel caso di cessazione anticipata dello stesso, per un passaggio di consegne verso un altro operatore del settore ovvero direttamente verso la Stazione appaltante. In particolare, nella fase di trasferimento del know how l’Aggiudicatario dovrà supportare e facilitare il trasferimento della conoscenza verso un nuovo soggetto, in coerenza con uno specifico ‘Piano delle attività di trasferimento finale delle conoscenze’, (di seguito anche il “Piano trasferimento attività”), che verrà concordato con IFEL con un ragionevole margine di anticipo.

Il Piano trasferimento attività dovrà prevedere almeno le seguenti attività:

- proposta del calendario degli incontri di trasferimento delle conoscenze, con successiva condivisione ed approvazione da parte di IFEL;
- riesame della documentazione esistente e/o produzione di ulteriore materiale esplicativo (es. slide, schemi, etc.);

- partecipazione a riunioni ed incontri, anche con terze parti indicate da IFEL, finalizzate al trasferimento delle conoscenze.

11.2 La fase di trasferimento del know-how e delle competenze a personale della Stazione appaltante o a terzi da questa designati potrà avere una durata massima di 20 (venti) giorni naturali consecutivi, e potrà prevedere sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, nonché la presenza presso la sede di IFEL.

11.3 Fino al termine dell'erogazione del Servizio, l'Aggiudicatario sarà comunque tenuto ad erogare, in affiancamento al Fornitore entrante, tutte le attività, oggetto dell'intercorso rapporto contrattuale, fermo restando che in tale periodo lo stesso rimarrà comunque responsabile unico dei livelli di servizio erogati.

11.4 In ogni caso, al termine del Servizio, l'Aggiudicatario dovrà effettuare la consegna finale a IFEL di tutta la documentazione prodotta nel corso del rapporto contrattuale. In particolare, l'Aggiudicatario è tenuto a consegnare a IFEL il data base di registrazione ticket relativi ai fabbisogni standard e il materiale relativo a ogni rilevazione eventualmente effettuata mediante l'utilizzo di piattaforme esterne, (oppure non di proprietà di IFEL e, quindi, dalla stessa non gestite), senza alcun onere aggiuntivo, completo di quanto necessario per un successivo utilizzo autonomo da parte di IFEL, senza quindi necessità di intervento da parte dell'Aggiudicatario. Nel caso di eventuale utilizzo di strumenti strutturati e/o informatizzati, al termine del Servizio dovrà essere effettuata anche la consegna dei dati strutturati secondo un tracciato e nel formato che verrà concordato.

Art. 12 Verifiche e controlli

12.1 IFEL si riserva, con ampia e insindacabile facoltà e senza che l'Aggiudicatario possa nulla eccepire, di effettuare verifiche e controlli circa la conformità delle prestazioni, finalizzati a verificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni dei documenti di gara e delle pattuizioni contrattuali; a titolo di esempio attraverso verifiche dirette presso i soggetti destinatari del servizio (*customer satisfaction*), tramite chiamate esterne da parte di IFEL e/o suoi delegati, senza qualificarsi (*mystery call*) al fine di verificare l'effettiva qualità del Servizio, nonché attraverso verifiche periodiche dell'esito quali/quantitativo dell'attività di analisi dei regimi fiscali.

12.2 Qualora dal controllo qualitativo e quantitativo il Servizio dovesse risultare non conforme alle disposizioni contrattuali, l'Aggiudicatario dovrà provvedere tempestivamente ad eliminare le disfunzioni rilevate.

12.3 A tal fine l'Aggiudicatario dovrà produrre report mirati e concordati con IFEL, che dovranno contenere le informazioni necessarie per misurare la qualità del Servizio erogato al fine di permettere una corretta stima e valutazione.

12.4 I controlli e le verifiche effettuate, pur con esito positivo, non liberano l'Aggiudicatario dagli obblighi e dalle responsabilità derivanti dall'inosservanza delle suddette disposizioni.

12.5 IFEL, al fine di garantire ai Comuni standard di assistenza elevati, tramite il proprio Referente, monitora le risorse del Gruppo di lavoro e gestisce, tramite adeguato sistema di tracciabilità delle istanze, eventuali disorganizzazioni o malfunzionamenti per salvaguardare la funzionalità del Servizio.

12.6 In caso di "reclami", da parte dei Comuni conseguenti il mancato rispetto di quanto stabilito e delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale, il Referente invierà comunicazioni formali mediante "nota di rilievo" al Coordinatore Operativo, che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici dell'erogazione del Servizio.

12.7 Qualora l'Aggiudicatario ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre alla Stazione appaltante, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla trasmissione della "nota di rilievo", un documento che giustifichi, con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni, la richiesta di annullamento del rilievo stesso.

Art. 13 Luogo di lavoro e trasferte

13.1 Il Servizio dovrà essere svolto presso la sede dell'Aggiudicatario dal lunedì al venerdì con esclusione dei giorni festivi. In particolare, per il supporto all'assistenza dei questionari deve essere garantito un

servizio continuativo dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 16,30.

13.2 La Stazione appaltante si riserva di chiedere la partecipazione a riunioni di informazione e coordinamento che si terranno in Roma presso la propria sede e/o presso altre sedi. Sono a carico dell'Aggiudicatario, intendendosi ricomprese nei corrispettivi, le spese di trasferta relative a dette riunioni e/o agli adempimenti occorrenti all'integrale esecuzione di tutte le attività, oggetto del contratto.

Art. 14 Postazioni di lavoro

14.1 L'Aggiudicatario dovrà dotare il proprio personale di postazioni di lavoro, complete di hardware e software, che dovranno essere installate presso la propria sede in idonei locali nel rispetto delle normative vigenti. In particolare, la dotazione hardware dovrà garantire i requisiti dei software installati (es. open office) ed includere i software necessari alla gestione integrata delle interazioni multicanali.

Art. 15 Dotazione tecnologica

15.1 La Dotazione tecnica dovrà avere i seguenti requisiti minimi:

- piattaforma di tipo CRM (*Customer Relationship Management*) con accesso con credenziali personali e con possibilità di interrogazione da qualsiasi postazione, necessaria all'attività di supporto in materia di fabbisogni standard. I dati utili alla impostazione della piattaforma saranno condivisi con IFEL al fine di rilevare i set di dati minimo che sono obbligatori per IFEL stessa (es. ID quesito, denominazione ente, nominativo operatore comunale, quesito e relative risposte);
- meccanismo automatico di "istradamento" all'esperto di II° livello;
- centralino telefonico VoIP con banda garantita di 30 (trenta) chiamate gestibili contemporaneamente;
- segreteria telefonica;
- processore (Intel o AMD) con frequenza di clock a 2.90 GHz, 2Gbyte di RAM e scheda grafica 1024x768 pixel;
- postazioni di lavoro abilitate alle telefonate urbane, interurbane e cellulari.

15.2 Il data set deve essere fruibile tramite piattaforma informatica di tipo CRM (*Customer Relationship Management*) accessibile con credenziali personali e con possibilità di interrogazione da qualsiasi postazione. Le suddette attività saranno oggetto di rendicontazione sulla base di apposita reportistica periodica.

15.3 La suddetta piattaforma dovrà essere in grado di accogliere anche tutte le istanze pervenute via email.

Art. 16 Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro

16.1 L'Aggiudicatario deve garantire che le risorse del Gruppo di lavoro preposte all'esecuzione del Servizio dipenderanno solo ed esclusivamente dall'Aggiudicatario medesimo, con esclusione di qualsivoglia potere direttivo, disciplinare e di controllo da parte di IFEL, la quale si limiterà a fornire solo direttive di massima per il miglior raggiungimento del risultato operativo cui è finalizzato il contratto di appalto.

16.2 L'Aggiudicatario si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi comprese quelle in tema di igiene e sicurezza, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

16.3 L'Aggiudicatario si obbliga, altresì, ad applicare nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali le condizioni normative retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data di stipula del presente contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

16.4 Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro vincolano l'Aggiudicatario anche nel caso in cui questa non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del rapporto contrattuale.

16.5 In caso di gravi, ovvero, ripetute violazioni dei suddetti obblighi, la Stazione appaltante ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Art. 17- Livelli di servizio, inadempienze contrattuali e penalità

17.1 Il Gruppo di lavoro deve avere un costante approccio di flessibilità e capacità organizzativa al fine di fronteggiare tempestivamente ed efficacemente cambiamenti nei programmi e/o nelle modalità di esecuzione del Servizio.

17.2 In merito allo svolgimento delle Linee di attività di cui all'Art. 1.2, il livello di servizio richiesto è considerato garantito ove, l'Aggiudicatario esegua le prestazioni contrattuali in modo conforme alle prescrizioni contenute nel presente Capitolato, nella documentazione di gara, nonché a quanto indicato dall'Aggiudicatario stesso in sede di Offerta tecnica, ove migliorativa.

17.3 A fronte di inadempimenti o inefficienze, a seguito di richiesta scritta da parte della Stazione appaltante, l'Aggiudicatario dovrà mettere in atto, entro il termine stabilito nella suddetta richiesta, le opportune azioni correttive dirette a ristabilire la continuità e l'efficienza del Servizio.

17.4 Per ritardi non giustificati e non giustificabili nell'espletamento delle azioni correttive richieste, è comminata all'Aggiudicatario, una penalità variabile a discrezionale giudizio di IFEL, in ragione della gravità dell'inadempimento, delle conseguenze ad esso connesse, e del ripetersi delle infrazioni nel periodo contrattuale.

17.5 In caso di violazione delle tempistiche e degli obblighi di cui all'Art. 7, IFEL si riserva la facoltà di applicare le seguenti penali:

- una penale pari a **€ 200,00 (euro duecento/00)** per avvicendamento del personale senza preventiva autorizzazione da parte di IFEL;
- una penale pari ad **€ 400,00 (euro quattrocento/00)** per mancata sostituzione di una risorsa non gradita;
- una penale pari a **€ 600,00 (euro seicento/00)** per mancata sostituzione di ogni risorsa indisponibile per dimissioni o per causa di forza maggiore (es. malattia, infortunio, ferie ecc.); se trattasi del Coordinatore operativo sono previste maggiorazioni fino ad **€ 1.000,00 (euro mille/00)** ovvero in base alla severità dell'impatto negativo sull'evento la risoluzione di diritto del contratto, con risarcimento da parte del Fornitore del danno subito;
- una penale pari a **€ 600,00 (euro seicento/00)** per ogni giorno naturale consecutivo di ritardo nella sostituzione delle risorse, rispetto al Tempo OFFERTO di sostituzione delle risorse, indicato nell' Offerta tecnica.

17.6 Ferma restando l'applicazione delle penali previste nei precedenti commi, la Stazione appaltante si riserva di richiedere il maggior danno, sulla base di quanto disposto dall'art. 1382 cod. civ. nonché la risoluzione del contratto nell'ipotesi di grave e reiterato inadempimento.

17.7 L'ammontare delle penali maturate potrà essere trattenuto da IFEL sull'importo dei corrispettivi contrattuali dovuti all'Aggiudicatario in sede di liquidazione delle fatture, ovvero potrà essere recuperato mediante incameramento della cauzione definitiva, prevista dal contratto, senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario. In ogni caso, l'ammontare complessivo delle penalità applicate non può superare il 10% del valore dell'appalto. Nell'eventualità che tale condizione si verifichi, la Stazione appaltante procede alla risoluzione del contratto e all'esecuzione in danno nei confronti dell'Aggiudicatario.

17.8 La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso l'Aggiudicatario dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Art. 18 Sospensione del Servizio

18.1 L'Appaltatore non può sospendere il Servizio in seguito a decisione unilaterale, nemmeno nel caso in cui siano in atto controversie con la Stazione appaltante.

18.2 L'eventuale sospensione del Servizio per decisione unilaterale dell'Appaltatore costituisce inadempienza contrattuale e la conseguente risoluzione del contratto per colpa.

18.3 In tal caso la Stazione appaltante procederà all'incameramento della cauzione definitiva, fatta comunque salva la facoltà di procedere nei confronti dell'Appaltatore per tutti gli oneri conseguenti e derivanti dalla risoluzione contrattuale, compresi i maggiori oneri contrattuali eventualmente sostenuti dalla Stazione appaltante e conseguenti a quelli derivanti dal dover ricorrere ad un nuovo affidamento del Servizio.

Art. 19 Disposizioni finali

19.1 Gli obblighi contrattuali di cui alla presente procedura sono definiti compiutamente nel presente Capitolato e verranno trasposti, a seguito di avvenuta aggiudicazione, nel contratto che verrà stipulato tra la Stazione appaltante e l'Aggiudicatario.

19.2 La partecipazione alla procedura di gara comporta la piena ed incondizionata accettazione di tutte le disposizioni contenute nel Bando, nel Disciplinare di gara, nel presente Capitolato da intendersi comprensivo degli allegati.

Per tutto quanto non previsto specificamente dal presente Capitolato, si fa espressamente rinvio a quanto previsto in materia dalla vigente normativa, comunitaria e nazionale.

Il Responsabile Unico del Procedimento
Andrea Ferri