

**OGGETTO:** Servizio di manutenzione e di assistenza specialistica, di manutenzione evolutiva, dei servizi di management service, relative alle procedure informatiche Halley Informatica ed Immedia SpA in uso all'interno del sistema informatico dell'Ente per l'anno 2023, mediante piattaforma MEPA – Trattativa diretta ai sensi dell'art. 36 comma 2 del D.Lgs. 50/2016 - Cod. univoco: UFEU6X – CIG: 95380328FF

## **PIANO DEGLI INTERVENTI**

Fornitura dei servizi di cui agli interventi di seguito indicati:

### **Intervento 1:**

**- Servizio MANUTENZIONE E ASSISTENZA SPECIALISTICA SW APPLICATIVI HALLEY INFORMATICA ed IMMEDIA SpA in uso c/o il Comune**

Il Servizio di Manutenzione SW degli applicativi Halley Informatica ed Immedia SpA in atto operativi all'interno dell'Ente, consiste in un canone annuo per ciascun applicativo con il quale il Comune ha diritto agli aggiornamenti delle procedure di seguito elencate e ad una assistenza telefonica per segnalare blocchi e/o errori relativi al buon funzionamento delle stesse procedure. I SW applicativi Halley Informatica ed Immedia SpA per il quale il Comune ha diritto alla manutenzione sono i seguenti :

- Anagrafe
- Elettorale
- Risultati Elettorali
- Stato Civile
- Dotazione Organica
- Gestione Giuridica del Personale
- Gestione Presenze
- Stipendi
- Atti Amministrativi
- Messi Comunali
- Protocollo Informatico
- Carta Fondamentale del Comune + Catasto + Prg.
- Gestione del Territorio
- Contabilità Finanziaria
- Economato
- Fatturazione
- Inventario
- Ordini e Magazzino
- Partita Doppia
- IMU
- Polizia Municipale
- Servizi Cimiteriali
- Canone Unico Immedia (Tosap ed Affissioni e Pubblicità)
- TARI
- TASI
- Portale E-Gov

Il servizio di assistenza software è finalizzato al ripristino del buon funzionamento dei programmi, rispetto a qualsiasi difetto di progettazione e/o di realizzazione che dovesse manifestarsi durante l'utilizzo dell'applicativo, impedendone il corretto e regolare funzionamento della procedura e include:

**Aggiornamento funzionale** - dei programmi installati a seguito di variazioni normative, nei tempi previsti dalla legge.

**Aggiornamenti migliorativi** - periodici, tramite invio di aggiornamenti.

**Ripristino del buon funzionamento** - dei programmi per errori difetti dovuti alla progettazione e/o realizzazione degli stessi.

**Manutenzione Correttiva** - Correzione di eventuali malfunzionamenti e Manutenzione Software.

**Gli interventi di manutenzione correttiva** - potranno essere avviati in seguito all'individuazione da parte degli operatori dell'Ente e/o da parte della ditta aggiudicataria, di un difetto di programma in seguito ad esempio di un aggiornamento del software. In questo caso, la soluzione consisterà in un nuovo aggiornamento software.

**Manutenzione Adattativa - Correzione di eventuali malfunzionamenti Procedurali**

Si tratta di una manutenzione tecnica o applicativa dovuta a miglorie nel funzionamento del software o ad adeguamenti di tipo normativo. Le modifiche alle procedure saranno realizzate direttamente dal fornitore.

**Le tempistiche** - di questi interventi sono regolate dall'art. 12 del Capitolato Speciale d'appalto eccetto per quelle modifiche ai software dovute all'entrata in vigore di nuove funzionalità scaturenti da nuove normative, che dovranno rispettare le scadenze imposte.

**I rilasci di nuove versioni dei programmi applicativi** - che consentano all'Ente di avere sempre la versione rinnovata e aggiornata del software rispetto alle normative di Legge, avverranno entro i termini che assicurino di adempiere, al novellato normativo disposto, dalla data di decorrenza dell'osservanza dello stesso.

**Supporto alla installazione** del software applicativo in caso di modifiche e/o di aggiornamenti;

La ditta aggiudicataria assume l'obbligo di fornire, senza ulteriore corrispettivo, i manuali ed ogni altra documentazione tecnica idonea per assicurare il soddisfacente funzionamento dei programmi forniti. In particolare dovranno essere forniti in formato elettronico e mediante on line copia dei seguenti manuali:

- manuali di installazione;
- manuali di manutenzione;
- manuali d'uso.

Qualora a seguito di modifiche consistenti intervenute sui programmi in uso per ogni area di manutenzione sopra indicata, nonché a seguito di modifiche alla struttura organizzativa dell'ente comportanti mobilità di personale tra aree diverse, l'Ente potrà richiedere e la ditta è obbligata a programmare l'intervento di formatori qualificati in sede, sia per aggiornare l'utenza sulle nuove funzionalità, sia sugli aggiornamenti di legge intervenuti. Nel caso l'intervento formativo derivasse da sola mobilità di personale per le prestazioni di formazione sarà corrisposta una diaria di € 450,00 per ogni quattro ore di attività diretta all'utenza. Se non fosse necessario l'intervento in sede, il costo della formazione a distanza è pari a €. 200,00 per quattro ore antimeridiane.

**- Costo annuale dell'intervento 1 per l'anno 2023 è di €. 17.930,00 oltre IVA**

## **Intervento 2:**

### **- Servizio FILO DIRETTO per tutte le Aree del Comune**

Il Servizio Filo Diretto consiste in un'attività di assistenza di 2° Livello che ha come obiettivo di assistere (a seconda l'area di pertinenza) gli operatori del Comune ad evadere richieste descritte di seguito.

#### **Descrizione servizi e attività:**

- Filo Diretto Demografici
- Filo Diretto Segreteria
- Filo Diretto Personale
- Filo Diretto Ragioneria
- Filo Diretto Tributi

#### Assistenza a richiesta

Supporto agli operatori;  
Assistenza su appuntamento a seguito di evoluzione normativa;  
Supporto per la personalizzazione dei testi tipo;  
Supporto sull'utilizzo dei report statistici;  
Supporto su operazioni di chiusura e riapertura nuovo esercizio;  
Assistenza per sistemazione dopo esecuzione di aggiornamenti non andata a buon fine.

#### Approfondimenti a richiesta

Chiarimenti per il miglior uso del software HALLEY INFORMATICA;  
Chiarimenti su interpretazioni di legge;  
Chiarimenti su applicazione delle disposizioni di legge.

#### Attività sistemistica a richiesta

Supporto tecnico per la configurazioni di postazioni (firewall, proxy, A.N.P.R., smart-working, ecc. );  
Supporto tecnico per gli aggiornamenti dell'ambiente e delle procedure, ove necessario.

#### Formazione e calendario

Corsi di formazione collettivi tematici;  
Corsi di formazione collettivi a seguito di evoluzione normativa;  
Corsi di formazione webinar tematici;  
Corsi di formazione collettivi webinar a seguito di evoluzione normativa.

**- Costo annuale dell'intervento 2 per l'anno 2023 è di € 7.500,00 oltre IVA**

### Intervento 3:

#### - Servizio CLOUD-BOX

Il servizio consta delle seguenti attività:

1. Servizio di continuità operativa, consiste nel servizio di duplicazione di dati e programmi su due server, in tale modo, in caso di guasto del server principale la continuità viene garantita dal server secondario;
2. Servizio di Disaster Recovery, consiste nella duplicazione di dati e programmi su un apparato remoto posto in cloud, , tali dati e programmi sono in formato crittografico come previsto dalla normativa vigente, dal GDPR, e dalle raccomandazioni del Garante della Privacy;
3. Aggiornamento software degli applicativi, consiste nell'aggiornamento delle procedure applicative installate sul Server Box e utilizzati da questo Ente. L'aggiornamento viene eseguito da remoto ed in notturno direttamente dai tecnici della ditta aggiudicataria tramite connessione Internet;
4. Gestione backup dei dati, consiste nella programmazione, esecuzione e controllo del backup quotidiano e mensile degli applicativi su supporto magnetico esterno e su hard disk interno al server Cloud Box. Il servizio di Backup è eseguito da remoto direttamente dai tecnici della ditta aggiudicataria tramite connessione Internet;

Servizi Specialistici richiesti:

- Backup notturno su Hard Disk interno e supporto rimovibile RDX come da specifiche delle Linee Guida per il Disaster Recovery delle P.A.
- Aggiornamenti automatici degli applicativi Halley Informatica effettuati in orario notturno evitando così di interrompere il Vostro lavoro giornaliero;
- Verifica giornaliera della corretta effettuazione dei backup eseguiti ed invio dei file di log ai nostri tecnici come da specifiche delle Linee Guida per il Disaster Recovery delle P.A.;
- Assistenza Sistemistica illimitata on-site sul Server entro 08 (otto) ore lavorative;
- Assistenza Hardware illimitata dei Server entro 08(otto) ore lavorative;
- Travaso dati dal Vs. Server Precedente ed eventuale travaso nel caso di sostituzione del Server Guasto;
- Gestione dei profili di accesso alle procedure Halley Informatica e Gestione degli operatori del Sistema, ivi compresa il rilascio delle password secondo normativa sulla privacy D.Lgs.196/2006;
- Gestione sicurezza accessi ai dati contenuti sul Server dalla Vs. rete e da remoto secondo normativa sulla privacy D.Lgs.196/2006;
- Manutenzione/Aggiornamento al sistema operativo del Server;
- Manutenzione agli archivi dati e al data base contenuti sul Server;
- Ripristino dalle copie di Backup in caso di necessità;
- Eventuale Ampliamento delle componenti Hardware del Server in caso di aumentate necessità elaborative;
- Interventi on-site per riparazione o sostituzione gratuita del server in caso di guasto entro 8 (otto) ore lavorative;
- Interventi in loco anche in caso di guasti derivanti da cause naturali come i fulmini.

**- Costo annuale dell'intervento 3 per l'anno 2023 è di €. 7.390,00 oltre IVA**

#### Intervento 4:

- |   |
|---|
| - Servizio <b>CONSERVAZIONE DIGITALE DEI DOCUMENTI (Omnibus Flat)</b> |
| - Servizio <b>PAGOPA</b>  |
| - <b>SIOPE+</b>   |

La **CONSERVAZIONE DIGITALE DEI DOCUMENTI** da parte dei comuni, resa obbligatoria da qualche anno, consiste nella conservazione sostitutiva a norma di legge di TUTTI i documenti elettronici e/o informatici ed amministrativi del Comune (fatture elettroniche attive/passive, Registro Giornaliero di Protocollo, delibere e determinazioni, libri e registri, documenti del protocollo informatico, tutte le PEC, mandati e reversali, quietanze, ricevute incassi e riscossioni SPC, etc.) ma anche di ogni altro tipo di file dati (ad es. videoregistrazioni delle sedute del Consiglio Comunale, etc).

Il processo di conservazione dei documenti digitali è corredato da una serie di controlli sui file firmati digitalmente e ricevuti dal sistema di conservazione, tra i quali la verifica della validità della firma e delle marche temporali. Durante l'esecuzione del servizio, sono previste tutte le attività necessarie ad assicurare la conformità delle applicazioni utilizzate e del servizio stesso alle eventuali variazioni della normativa di riferimento.

In particolare, il servizio deve garantire:

- il rispetto di quanto previsto in toto dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali", con particolare riferimento all'art. 13 e all'art. 17;
- il rispetto di quanto previsto in toto dal D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, "Codice dell'Amministrazione Digitale", con particolare riferimento agli artt. 1, 20,21,24,29,43,44;
- il rispetto di quanto previsto al D.P.C.M. 22 febbraio 2013, "Regole in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali...";
- la conservazione dei dati deve essere effettuata da una Società certificata accreditata presso l'Amministrazione Pubblica iscritta nel registro AGID dei conservatori accreditati.

La conservazione viene effettuata per 10 anni;

-----  
Il Servizio **PAGOPA**, prevede l'obbligo da parte di tutte le P.A. di aderire, con una delle ditte iscritte all'Agid per il nodo PagoPa, alla gestione di tutti i pagamenti spettanti, a qualsiasi titolo, attraverso un sistema di pagamento elettronico. Con il servizio l'utente finale, al momento del pagamento, sarà indirizzato al Nodo dei Pagamenti e potrà scegliere con quale modalità effettuare il pagamento (carta di credito, carta di debito, paypal etc.).

PagoPA mette a disposizione delle Persone Fisiche e Giuridiche che vogliono regolarizzare i propri debiti verso l'Ente Creditore il Portale dei pagamenti.

PagoPA rende disponibile all'Ente Creditore una console Web, accessibile tramite specifiche credenziali, che consente di compiere un accurato controllo della gestione delle entrate passibili di un'acquisizione via PagoPA (verifica delle singole posizioni debitorie, verifica dei pagamenti pregressi di ogni debitore, visualizzazione delle operazioni d'incasso e pagamento effettuate, utilizzando opportuni filtri per data, tipologia ed esito, estrazione di flussi periodici propedeutici alle attività di riconciliazione e rendicontazione).

L'aspetto essenziale del servizio PagoPA è rappresentato dalla possibilità di eseguire, in tempo reale, la riconciliazione degli incassi ricevuti. Facendo riferimento ai dati specifici degli incassi, il sistema associa gli stessi alle transazioni presenti nel data base dell'Ente e garantisce la conservazione a norma dei documenti d'incasso e delle relative Ricevute Telematiche acquisite in seguito all'avvenuto pagamento.

-----  
L'art.1, comma 533, della Legge n.232 dell'11 dicembre 2016 (Legge di Bilancio), ha introdotto l'obbligo per le P.A. di effettuare gli ordini degli incassi e dei pagamenti al proprio tesoriere o cassiere esclusivamente attraverso **Ordinativi Pagamento e Incasso (OPI)** e tramite l'infrastruttura gestita dalla Banca d'Italia nell'ambito del servizio di tesoreria statale (**Siope+**).

Per poter inviare gli Ordinativi di incasso e di pagamento OPI alla piattaforma Siope+ l'Ente si avvale di un partner tecnologico (Unimatica).

E' richiesto, pertanto dalla ditta aggiudicataria, la gestione completa degli ordinativi informatici ed il servizio di intermediazione.

Il sistema deve gestire in via telematica gli ordinativi informatici nei rapporti di tesoreria e cassa tra l'ente e le banche (mandati di pagamento e reversali di incasso) a norme AgID e Banca d'Italia.

**- Costo annuale dell'intervento 4 per l'anno 2023 è di €. 8.000,00 oltre IVA**

## Intervento 5:

### - Servizio di tutoraggio e/o supporto specialistico sulla procedura Halley Informatica TARI

Il servizio deve prevedere la messa a disposizione di un tutor di procedura che affianchi, in teleassistenza, o on-site, su richiesta, l'operatore dell'Ente e/o il Funzionario Responsabile dell'imposta nel corretto utilizzo delle funzionalità del programma TARI – Halley Informatica in relazione agli adempimenti operativi e normativi di competenza.

Si tratta di un servizio a canone annuo per lo svolgimento di attività di **tutoraggio/supporto specialistico su procedura Halley Informatica TARI**. Con l'attivazione del servizio, l'operatore specializzato della ditta aggiudicataria, concorderà delle teleassistenze con l'operatore dell'Ente, a cadenze programmate, al fine di supportarlo e seguirlo nelle fasi del suo lavoro. Il servizio deve comprendere le sotto elencate attività:

#### 1) **Supporto alla gestione ordinaria:**

- Prenotazione dati catastali metrici e scarico degli stessi e caricamento in procedura
- Caricamento versamenti F24/poste
- Prenotazione e scarico dal sito agenzia delle Entrate dei dati catastali metrici e caricamento degli stessi in procedura
- Addestramento gestione scarti sui versamenti F24
- Supporto alla eventuale gestione degli importi diversi con inserimento massivo

#### 2) **Supporto alla gestione Ruoli ordinari (Principali/Suppletivi):**

- Controllo dei dati generali
- Verifica e aggiornamento del tariffario
- Supporto aggiornamento dei componenti del nucleo familiare
- Eventuale estrazione immobili accessori
- Eventuale estrazione dell'elenco dei contribuenti residenti che risultino deceduti
- Elaborazione del ruolo principale e di eventuali suppletivi
- Sistemazione del testo tipo avviso di pagamento
- Supporto alla stampa in proprio dei documenti e dei bollettini/F24

#### 3) **Supporto agli adempimenti normativi:**

- Creazione del file adempimento invio dati catastali agenzia entrate (scadenza 30/04)
- Formazione su come fare la simulazione tari (si spiega al cliente come fare la simulazione)

#### 4) **Supporto alla gestione dei Solleciti e degli Avvisi di Accertamento per omesso/parziale pagamento:**

- Verifica delle tabelle sanzioni /interessi e tabella generale
- Elaborazione solleciti/accertamenti per omesso/parziale pagamento
- Supporto sistemazione del testo tipo dei solleciti/accertamento
- Supporto all'avvio e la stampa in proprio dei solleciti/accertamenti e dei bollettini/f24
- Supporto all'inserimento dei pagamenti F24 dei solleciti/accertamenti

#### 5) **Supporto alla gestione degli avvisi di accertamento per Omessa/Infedele denuncia:**

- Estrazione elenchi evasione totale delle famiglie presenti in anagrafe per cui nessun componente del nucleo familiare è presente nel ruolo
- Estrazione elenchi evasione parziale delle superfici dichiarate (per gli immobili con dati catastali inseriti)
- Verifica delle tabelle sanzioni /interessi per omessa/infedele denuncia
- Supporto all'inserimento all'interno del contribuente dell'omessa/infedele denuncia
- Elaborazione accertamenti omessa/infedele denuncia
- Supporto alla creazione del testo di accertamento per omessa/infedele denuncia

- Supporto alla stampa in proprio degli avvisi d'accertamento per omessa/infedele denuncia e dei relativi f24

6) **Supporto alla gestione del Ruolo coattivo**

- Elaborazione ruolo coattivo.

**- Costo annuale dell'intervento 5 per l'anno 2023 è di €. 4.500,00 oltre IVA**

## **Intervento 6:**

### **- Servizio di tutoraggio e/o supporto specialistico sulla procedura Halley Informatica IMU/TASI**

Il servizio deve prevedere la messa a disposizione di un tutor di procedura che affianchi, in teleassistenza, o on-site, su richiesta, l'operatore dell'Ente e/o il Funzionario Responsabile dell'imposta nel corretto utilizzo delle funzionalità del programma TASI - Halley Informatica in relazione agli adempimenti operativi e normativi di competenza.

Si tratta di un servizio a canone annuo per lo svolgimento di attività di **tutoraggio/supporto specialistico su procedura TASI**. Con l'attivazione del servizio, l'operatore specializzato della ditta aggiudicataria, concorderà delle teleassistenze con l'operatore dell'Ente, a cadenze programmate, al fine di supportarlo e seguirlo nelle fasi del suo lavoro.

Il servizio comprende le sotto elencate attività:

- **Supporto alla gestione ordinaria:**
  - Prenotazione e scarico dal sito agenzia delle Entrate dei dati catastali e caricamento degli stessi in procedura
  - Prenotazione e scarico dal Sister degli atti notarili - caricamento in procedura- addestramento gestione atti notarili
  - Caricamento in procedura dei versamenti ordinari (acconto e saldo) F24 IMU/TASI
  - Addestramento su come gestire controllo versamenti scartati ( IMU/TASI)
  - Controllo e aggiornamento dei dati generali IMU/TASI
  - Controllo e aggiornamento dei tariffari annuali (tabella aliquote IMU/TASI)
  -
- **Supporto alla gestione degli avvisi di accertamento:**
  - Verifica delle tabelle sanzioni /interessi e tabella generale
  - Elaborazione accertamenti per omesso/parziale pagamento IMU/TASI
  - Supporto sistemazione del testo tipo degli accertamenti IMU/TASI (omesso/parziale versamento)
  - Supporto all'avvio e la stampa in proprio degli accertamenti e dei bollettini/f24
  - Supporto all'inserimento delle notifiche inteso come formazione al caricamento
  - Supporto all'inserimento dei pagamenti f24 relativi agli accertamenti
- **Supporto alla gestione del Ruolo coattivo/Ingiunzioni**
  - Elaborazione ruolo coattivo

**- Costo annuale dell'intervento 6 per l'anno 2023 è di €. 3.900,00 oltre IVA**

## **Intervento 7:**

### **- Aggiornamento inventario Beni mobili e Immobili**

Il Servizio proposto ha l'obiettivo di affiancare e supportare l'ente nell'attività di aggiornamento annuale dell'inventario di beni mobili e immobili, fornendo un supporto tecnico – specialistico nella predisposizione delle seguenti attività:

- Verifica archivio dei beni già presenti;
- Inserimento dettagli: trattasi dell'aggiornamento delle manutenzioni straordinarie e di tutti gli aggiornamenti intervenuti sui cespiti presenti nella procedura;
- Registrazione nuovi beni: trattasi dei beni immobili e mobili acquisiti al patrimonio dell'Ente nell'anno di riferimento;
- Registrazione dismissioni: registrazione dei beni dismessi comunicati dal cliente;
- Calcolo e verifica collegamento con stato patrimoniale interno alla procedura Inventario, limitatamente alle immobilizzazioni immateriali e materiali;
- Gestione dei Verbali: trattasi della creazione dei nuovi verbali di consegna e stampa del conto del consegnatario;
- Stampa degli elenchi e prospetti richiesti.

**- Costo annuale dell'intervento 7 per l'anno 2023 è di €. 1.700,00 oltre IVA**

## RIEPILOGHI DEI COSTI ANNUALI DESCRITTI PER INTERVENTO

DESCRIZIONE SERVIZIO	COSTO ANNUALE OLTRE IVA DI LEGGE
Intervento n. 1 - Manutenzione annua Applicativi Halley Informatica ed IMMEDIA s.p.a. in uso c/o il Comune	€. 17.930,00
Intervento n. 2 –Servizio FILO DIRETTO per tutte le Aree del Comune	€. 7.500,00
Intervento n. 3 –Servizio CLOUD-BOX	€. 7.390,00
Intervento n. 4 –Servizio Conservazione Digitale dei documenti - PagoPA – Siope+	€. 8.000,00
Intervento n. 5 –Servizio di tutoraggio e/o supporto specialistico sulla procedura Halley Informatica TARI	€. 4.500,00
Intervento n. 6 – Servizio di tutoraggio e/o supporto specialistico sulla procedura Halley Informatica IMU/TASI	€. 3.900,00
Intervento n. 7 – Aggiornamento inventario beni mobili e immobili	€. 1.700,00

TOTALE COSTO ANNUALE €. 50.920,00 Iva

esclusa