

SO.LO.RI. S.p.A.

Vicolo Volto Cittadella, 4 – 37122 Verona

C.S. 500.000,00 i.v.

C.F. e P.IVA 04222030233

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento del Comune di Verona

* * *

DETERMINAZIONE DELL'AMMINISTRATORE UNICO N. 25 DEL 4/09/2024

OGGETTO: rinnovo contratto Syntax srl

L'AMMINISTRATORE UNICO

Visto il contratto tra Solori Spa e Syntax Srl per servizio di fornitura in modalità SAAS della suite applicativa Gestel/Web e dei servizi operativi di supporto alla gestione delle entrate degli enti locali (siglato in data 30 settembre 2021);

preso atto che il suddetto contratto prevede all'art. 6 una durata pari a 36 mesi fino al 30/09/2024 e che lo stesso contratto può essere rinnovato per ulteriori 36 mesi ovvero fino al 30 settembre 2027;

valutato che il servizio fino alla data attuale è stato correttamente svolto senza contestazioni ma che sono emerse comunque delle criticità in relazione alla rapidità e ai tempi impiegati per risolvere problematiche e malfunzionamenti del software;

considerato che tali problematiche sono ritenute rilevanti in relazione al mantenimento dell'efficienza del sistema e per dare risposta rapida alle richieste dei soci e alle esigenze operative di Solori;

ritenuto quindi di non poter rinnovare tal quale il contratto in essere ma che questo richieda un adeguamento per rendere più stringenti gli impegni di Syntax srl nei confronti di Solori spa;

verificato quindi che necessitano di una revisione alcuni articoli contrattuali ovvero l' *art. 4 Livelli di servizio – specifiche* e *art. 13 Penali* prevedendo l'inserimento di un nuovo allegato (allegato 2) che va a identificare in modo puntuale gli SLA dei servizi contrattuali comprendente:

1. il dettaglio della terminologia usata;
2. il prospetto riepilogativo dei servizi erogati;
3. il prospetto riepilogativo delle segnalazioni attualmente censite nel Portale di Service Desk che gli operatori Solori possono registrare;
4. il prospetto degli SLA e delle penali applicabili alle varie tipologie di servizi contrattuali;
5. il workflow per attività di tipo GSPSO relativo alle sole commesse di carichi esterni;
6. il workflow per attività di tipo GSPSO relativo alle sole commesse di rinvii;
7. il workflow per attività di tipo GSPSO relativo alle sole commesse di preavvisi-fermi;
8. il workflow per attività di tipo GSPSO relativo alle sole commesse di ordinario-coattivo

considerato che le modifiche sopra descritte aggravano notevolmente gli impegni di Syntax srl nei confronti di Solori e che nel triennio trascorso si è realizzata una rilevante dinamica inflattiva che giustifica una revisione degli importi contrattuali;

ritenuto congruo un aumento degli importi contrattualmente previsti pari al 2%, ampiamente al di sotto della dinamica inflattiva registrata nel triennio;

DETERMINA

Per i motivi indicati in premessa:

di rinnovare il contratto tra Solori Spa e Syntax Srl per servizio di fornitura in modalità SAAS della suite applicativa Gestel/Web e dei servizi operativi di supporto alla gestione delle entrate degli enti locali (siglato in data 30 settembre 2021) per il periodo dal 01/10/2024 al 30/09/2027;

di approvare in particolare le modifiche agli art. *4 Livelli di servizio – specifiche e 13 Penali* nonché l’inserimento dell’*allegato 2 – SLA servizi contrattuali* e le modifiche all’*allegato 1 – Corrispettivi*;

di approvare la bozza di contratto allegata, parte integrante della presente determinazione;

di dare atto che l’esecutività della presente determinazione è subordinata alla stipula del contratto.

**L’Amministratore Unico
Rag. Giuseppe Moretto**

**CONTRATTO TRA SO.LO.RI. S.P.A. E SINTAX S.R.L. PER SERVIZIO DI FORNITURA IN MODALITÀ
SAAS DELLA SUITE APPLICATIVA GESTEL/WEB E DEI SERVIZI OPERATIVI DI SUPPORTO ALLA
GESTIONE DELLE ENTRATE DEGLI ENTI LOCALI (36 MESI)**

L'anno 2024, il giorno **gg mmmmm**, si stipula il presente contratto

Tra

Il rag. Giuseppe Moretto nato a Ronco all' Adige (VR) il 06/02/1961, C.F. MRTGPP61B06H540Z, nella qualità di Amministratore Unico di So.Lo.Ri. S.p.A. con sede in Vicolo Volto Cittadella n. 4- CAP 37122 Verona, con part. IVA. n. 042220309233, PEC So.Lo.Ri.@legalmail.it

(COMMITTENTE)

e

l'Ing. Roberto Sole nato a Rende (CS) il 18/05/1956, CF. SLORRT56E18H235Y, nella qualità di Amministratore Delegato di Sintax S.r.l con sede legale in Via G. Verdi 9 – 87036 Rende (CS), con P.IVA 02177970783, PEC sintax@pec-mail.it.

(AGGIUDICATARIO)

ART 1. OGGETTO DEL CONTRATTO

Il contratto disciplina le condizioni e le modalità di erogazione:

- della suite applicativa Gestel/Web in modalità SAAS (Software as a Service), costituita dai seguenti moduli (o Portali):
 - ✓ Portale della Riscossione;
 - ✓ Portale delle Entrate;
 - ✓ Portale degli Enti (o Spazio Enti);
 - ✓ Portale del Contribuente;
 - ✓ Portale delle Commesse
- dei seguenti servizi professionali di supporto tecnologico ed operativo:
 - ✓ Servizio di Hosting presso il Data Center della Sintax S.r.l. dei moduli applicativi di interesse e delle relative banche dati;
 - ✓ Servizio di Manutenzione della suite applicativa Gestel/Web;
 - ✓ Servizio di Help Desk;
 - ✓ Servizio di supporto operativo alla Riscossione delle Entrate dei Comuni gestiti da So.Lo.Ri S.p.A..

Si stipula che per l'attuazione della presente fornitura sono individuati dei canoni unitari (o FFS – Fee For Service) relazionati sia al numero ed alla tipologia degli avvisi emessi che alla tipologia di servizi di supporto richiesti.

I servizi ed i relativi corrispettivi riportati nel presente accordo, saranno realizzati ed applicati a tutti gli ordini attuativi che So.Lo.Ri. S.p.A. emetterà nei confronti della Sintax.

Vista la particolare tipologia della fornitura in oggetto l'onere della sicurezza è pari a € 2.712,00/annui.

ART. 2 PRODOTTI E SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

Di seguito vengono illustrati i prodotti ed i servizi oggetto del presente contratto di servizio:

2.1 FORNITURA DELLA SUITE APPLICATIVA GESTEL/WEB

La suite applicativa Gestel/Web è concepita per la gestione integrata di tutte le entrate comunali tramite una struttura modulare e flessibile. Ogni singolo modulo potrà essere attivato in base alle reali necessità del Comune convenzionato con So.Lo.Ri. S.p.A. I moduli della suite Gestel/Web oggetto della presente fornitura sono i seguenti:

Portale di gestione delle Entrate, costituito dai seguenti moduli gestionali: ICI/IMU, TASI, TARSU/TIA/TARES/TARI, ICP/CIMP, Diritti sulle pubbliche affissioni, COSAP/TOSAP, Servizio Idrico Integrato, Imposta di soggiorno, Servizi cimiteriali (Loculi e Lampade Votive), Servizi Scolastici (nidi, refezione e scuolabus), SAD ed altri. Tutti i moduli condividono la medesima rubrica anagrafica dei soggetti d'imposta - siano essi persone fisiche o giuridiche - ed un'unica rubrica degli oggetti (in particolare quella degli oggetti catastali: UIU e Terreni). Il modulo di ogni specifica entrata provvede inoltre alla gestione: del regolamento comunale, dei piani tariffari, delle denunce/dichiarazioni/contratti e del calcolo del dovuto, sia puntuale che massivo (attraverso l'emissione delle liste di carico) e di tutte le attività accertative.

Portale della Riscossione, che sovrintende alla produzione di qualsiasi tipologia di documento di pagamento (ad es. di tipo ordinario, suppletivo, sollecito, accertamento, ingiunzione, ecc.) e di qualsiasi Entrata Comunale (sia di tipo tributario che patrimoniale). Inoltre, il portale gestisce tutte le procedure d'incasso, indipendentemente dai canali di pagamento utilizzati nella fase di emissione degli avvisi (CCP, MAV, SEPA, F24, PagoPA, Virtual Iban, SisalPay, Lottomatica, ecc.) e la rendicontazione del riscosso sui vari capitoli di pertinenza stabiliti da ciascun Ente convenzionato con So.Lo.Ri. S.p.A. Tra le funzionalità applicative del Portale rientrano inoltre: la gestione dei "Piani di rientro", che consente al contribuente la rateazione di uno o più avvisi insoluti o dell'intero debito che ha nei confronti dell'Ente (anche in relazione a tutte le diverse entrate), dei "Discarichi", delle "Notifiche" dei documenti emessi e della "Riscossione Ordinaria e Coattiva".

Portale dell'Ente, che presenta una serie di funzionalità e strumenti dedicati: al monitoraggio del gettito di ogni singola Entrata, all'analisi dell'imposizione dettagliato per contribuente e, infine, alla simulazione ex ante del gettito. Gli strumenti sono progettati per fornire, al personale Tecnico ed Amministrativo dei Comuni convenzionati con So.Lo.Ri. S.p.A., analisi quali-quantitative utili ai fini decisionali, quali la rendicontazione periodica del riscosso sui capitoli di bilancio dell'Ente secondo le modalità che verranno concordate tra So.Lo.Ri. S.p.A. ed i suoi Comuni convenzionati (ad es. per anno di emissione, lista di carico e capitolo di bilancio) o lo stato di avanzamento delle attività di recapito dei documenti emessi.

Sempre in tema di monitoraggio del gettito, il portale consente la visualizzazione dei dati relativi all'importo incassato secondo diversi livelli di dettaglio (ad es. voce contabile, compensi, spese sostenute, ecc.)

Sul versante dei controlli, offre inoltre la possibilità di visionare i dati sintetici ed analitici relativi alle domande di discarico per inesigibilità, consentendo, per ciascuna posizione inesigibile, di verificare le indagini effettuate sia sui beni del debitore moroso e dei terzi che le procedure cautelari ed esecutive effettuate. Sempre dal portale dell'Ente è prevista la possibilità di richiedere, ove ne ricorrano le motivazioni, ulteriori accertamenti ai fini dell'accettazione della domanda e, dunque, della produzione finale dei documenti di discarico.

Portale del Contribuente, ovvero il modulo Web di relazione tra Comune e cittadino che, in modo facile ed immediato, consente ai contribuenti l'accesso a tutte le funzionalità di supporto e di adempimento delle procedure tributarie nei confronti dell'Amministrazione Comunale, in modo da snellire i procedimenti amministrativi. Basato sul Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), il Portale, il cui accesso può essere effettuato anche mediante le credenziali SPID, permette ad ogni contribuente di consultare la propria posizione complessiva, visualizzare gli avvisi in scadenza/scaduti, procedere con i pagamenti direttamente online tramite il portale PagoPA e interagire con l'Ente (ad es. per richiedere la variazione nel numero di occupanti della denuncia TARI, per richiedere riduzioni e per cessare o trasferire l'utenza) senza la necessità di recarsi fisicamente presso gli Uffici Comunali.

Portale delle Commesse, è il modulo Web per la gestione integrata delle commesse (ovvero delle emissioni massive dei documenti di pagamento) secondo un Workflow procedurale che riproduce i processi operativi di approvazione, controllo e monitoraggio in uso da So.Lo.Ri. S.p.A. Nella fattispecie, in relazione ai "permessi" associati al profilo degli utenti configurati nel processo di emissione, è possibile:

- Inserire tutte le informazioni utili all'avvio del processo di emissione (fase di creazione del ticket di commessa);
- Far evolvere le commesse (dall'apertura fino alla consegna degli atti al postalizzatore) secondo le diverse fasi di lavorazione, tra le quali: a) "Validazione delle liste di carico"; b) "Approvazione dei layout grafici di stampa"; c) "Approvazione del/i carico/i per la consegna allo stampatore".
- Controllare e monitorare ciascuna commessa mediante opportuni cruscotti/dashboard e "kanban board" che consentono di verificare l'andamento delle lavorazioni sia in ambito statistico che puntuale. Sempre in tema di monitoraggio e controllo è da segnalare che, l'integrazione tra il portale delle commesse ed il portale dell'Ente, consente di tracciare l'evoluzione dei documenti di pagamento anche post emissione, verificando lo stato delle notifiche e dell'avanzamento della riscossione nelle diverse fasi previste ex-lege.
- Gestire i cd. "servizi accessori all'emissione" (quali ad esempio la trasmissione di un nuovo flusso di carico esterno con relativi parametri di emissione, la trasmissione di flussi di aggiornamento anagrafico trattati sul portale SIATEL, ecc.).

Con la fornitura dei suddetti moduli applicativi dedicati alla gestione dei tributi, è previsto che la Syntax provveda anche all'erogazione dei seguenti servizi complementari:

2.1.1 Fornitura del servizio di manutenzione della suite applicativa Gestel/Web:

La Syntax erogherà in favore di So.Lo.Ri. S.p.A. e dei suoi Enti convenzionati le seguenti attività di manutenzione:

- Manutenzione ordinaria, derivante da esigenze correttive e di gestione di tutte le anomalie riscontrate nel corso dell'utilizzo della suite applicativa;
- Manutenzione straordinaria, necessaria a fronte di mutate esigenze legislative, regolamentari o amministrative che non comportino sensibili modifiche della struttura e delle funzioni dei moduli applicativi. Eventuali esigenze evolutive che comportino invece sensibili modifiche della struttura e delle funzioni dei prodotti potranno essere comunque oggetto di specifica valutazione economica da parte della Syntax.

2.1.2 Servizio di help-desk:

Tale servizio sarà erogato dal Centro di Assistenza della Syntax, costituito da un pool di esperti, che fornirà agli operatori di So.Lo.Ri. S.p.A. il supporto applicativo-consulenziale sulle funzionalità del software applicativo e che prenderà in carico le eventuali anomalie segnalate. Tale servizio sarà attivabile mediante i seguenti canali:

- Telefono, tramite operatore (il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, dalle ore 8,30 alle ore 17,30);
- E-mail (il servizio è attivo 24 ore al giorno);
- Fax (il servizio è attivo 24 ore al giorno);
- Web, tramite apposito prodotto web di ticketing, integrato nella suite applicativa Gestel/Web, che permette di inoltrare automaticamente segnalazioni relative al malfunzionamento riscontrato o ai servizi da erogare, che Syntax si impegna a prendere in carico nel rispetto degli SLA target previsti dall'allegato 2 (o in assenza entro 24 ore dalla segnalazione e a definirne la tempistica entro 72 ore dalla stessa).

2.1.3 Servizio di hosting della suite applicativa Gestel/Web e delle relative banche dati

Il Servizio di Hosting della suite Gestel/Web e delle relative banche dati dei Comuni convenzionati con So.Lo.Ri. S.p.A., erogato con il Data Center della Syntax, prevede:

- L'installazione periodica degli eventuali aggiornamenti software;
- Il salvataggio periodico delle Banche Dati tributarie;
- Il monitoraggio costante delle performance di Sistema (comprese le linee TLC a larga banda) e le relative attività di tuning;
- La gestione dei profili di connessione degli utenti;
- La gestione e l'aggiornamento HW dei server (Web, Application e DB);
- La gestione e l'aggiornamento dei sistemi operativi e del DBMS utilizzato (Linux, Oracle, ecc.);
- La gestione delle credenziali di accesso degli operatori e dei relativi profili di autorizzazione alle funzionalità applicative del sistema, secondo le modalità che verranno concordate con So.Lo.Ri. S.p.A.

2.2 **SERVIZIO DI SUPPORTO OPERATIVO ALLA GESTIONE DELLE ENTRATE**

I servizi professionali di supporto operativo alla gestione delle Entrate dei Comuni convenzionati con So.Lo.Ri. S.p.A., prevedono l'erogazione delle attività necessarie all'aggiornamento periodico delle banche dati tributarie e di quelle relative alla produzione degli avvisi e dei bollettini di pagamento

secondo le modalità che di volta in volta verranno concordate con So.Lo.Ri. S.p.A. Sono infine previste tutte le attività necessarie all'accreditamento massivo dei pagamenti rivenienti dai canali utilizzati (Bancoposta per i CCP, Istituti di Credito per i RID/MAV/Virtual Account, Agenzie delle Entrate per F24, Sisal e Lottomatica e PagoPa), ad eccezione della gestione degli scarti, nonché le attività di rendicontazione periodica dei pagamenti acquisiti.

Le attività di seguito presentate sono da considerarsi valide indipendentemente dalla tipologia di avviso, dalle modalità di emissione (massiva o puntuale), dal segno dell'avviso (avviso di pagamento o discarico) o della tipologia di emissione (principale o suppletiva).

2.2.1 Servizio di emissione degli Avvisi di Pagamento (Avvisatura)

L'erogazione di tale servizio, in particolare, prevede:

- La produzione periodica delle liste di carico delle Entrate dei Comuni convenzionati, da sottoporre all'approvazione preventiva di So.Lo.Ri. S.p.A., nei casi in cui la gestione delle Entrate venga gestita con la suite Gestel/Web;
- L'acquisizione nel Portale della Riscossione delle liste di carico fornite dai Comuni convenzionati con So.Lo.Ri. S.p.A. (ad es. nel tracciato 290 o 600), nei casi in cui non vengano generate con la suite Gestel/Web ma, bensì, con sistemi di terze parti;
- L'emissione dei documenti di pagamento (ad es.: solleciti, avvisi di costituzione in mora, accertamenti esecutivi, ingiunzioni, intimazioni, preavvisi di fermo, ecc.) che, relativamente alle posizioni insolute di una precedente emissione, vengono "promossi" alla successiva fase della riscossione secondo gli stati di avanzamento previsti dal workflow della riscossione e preventivamente concordati con So.Lo.Ri. S.p.A.;
- La produzione, in formato pdf, degli avvisi di pagamento, degli eventuali documenti di storno parziale/totale (prodotti dal Comune e/o da So.Lo.Ri. S.p.A. nelle attività di front office) o dei rimborsi e loro consegna al Provider di stampa convenzionato con So.Lo.Ri. S.p.A. La "renderizzazione" in pdf dei documenti sarà effettuata a partire dai layout di stampa dei documenti di pagamento preventivamente approvati da So.Lo.Ri. S.p.A. I documenti prodotti potranno essere relativi a qualunque tipologia di Entrata e/o di Riscossione (ordinaria, accertativa, coattiva, ecc.), saranno costituiti da uno o più fogli A4 fronte/retro (in funzione del numero di utenze relative al singolo contribuente e dei bollettini di pagamento delle varie rate) e, eventualmente, comprensivi anche dei codici di controllo (OMR/barcode) per le apparecchiature di imbustamento;
- Consegna dei lotti pdf delle varie emissioni ai provider di stampa/recapito convenzionati con So.Lo.Ri. S.p.A. o, quando previsto, recapito degli avvisi mediante e-mail/PEC/piattaforma SEND.

2.2.2 Servizio di acquisizione delle notifiche

Il servizio prevede l'acquisizione e la registrazione dei flussi di notifiche forniti periodicamente dai Provider che, per conto di So.Lo.Ri. S.p.A., gestiscono le attività di recapito ai contribuenti degli atti emessi mediante:

- Servizio postale (avvisi, racc. A/R o atti giudiziari);
- Messi notificatori;
- Provider di recapito delle PEC (ricevute di accettazione ed avvenuta consegna).
- Piattaforma SEND

2.2.3 Servizio di gestione dei resi (rivestizione anagrafica)

Il servizio prevede l'aggiornamento massivo degli indirizzi di recapito degli avvisi resi (ovvero quelli notificati con esito negativo, quali ad es.: indirizzo sconosciuto, trasferito, ecc.) tramite flussi SIATEL di aggiornamento degli indirizzi di recapito opportunamente predisposti, ovvero tramite l'utilizzo di ulteriori banche dati fornite da terze parti.

2.2.4 Servizio di riconciliazione massiva dei pagamenti

Il servizio prevede l'acquisizione dei flussi di pagamento relativi agli avvisi emessi che So.Lo.Ri. S.p.A. renderà disponibili (relativi a CCP, F24, CBI, PagoPA, ecc.) e la loro elaborazione massiva di accredito, che prevede il loro caricamento sul Portale della Riscossione e la riconciliazione con i rispettivi documenti origine. La lavorazione non prevede la gestione degli scarti, la cui riconciliazione dovrà essere effettuata dagli operatori di So.Lo.Ri. S.p.A. con gli strumenti messi a disposizione dalla suite Gestel/Web.

2.2.5 Servizio di gestione dei fermi amministrativi

Nell'ambito delle procedure cautelari, in ottemperanza alle impostazioni del Workflow della Riscossione, il servizio, mediante collegamento telematico con le banche dati ACI/PRA, prevede la gestione delle visure, dei preavvisi di fermo amministrativo e dei fermi amministrativi attraverso la verifica dei veicoli riconducibili ai soggetti inadempienti. In particolare, è prevista la predisposizione e l'invio massivo delle richieste di visura, la ricezione dell'esito di ciascuna interrogazione e, in caso di visura con esito positivo, l'avvio delle elaborazioni massive dei preavvisi di fermo e, successivamente, per i soggetti ancora inadempienti, dei fermi amministrativi.

Il front office della So.Lo.Ri. S.p.A. dovrà provvedere, mediante le funzionalità presenti nell'applicativo, alla gestione del contenzioso (ricorsi, istanze in autotutela, ecc.) e delle revocche dei fermi presentate dai contribuenti.

2.2.6 Servizio visura immobili e gestione delle ipoteche

Il servizio prevede che periodicamente, su richiesta di So.Lo.Ri S.p.A., Syntax srl provveda ad aggiornare la banca dati catastale della suite Gestel/Web tramite le forniture catastali dell'Agenzia delle Entrate, che verranno messe a disposizione dai Comuni Soci.

So.Lo.Ri S.p.A., provvederà invece alla registrazione puntuale delle visure immobiliari ricavate da Siatel.

A seguire, sempre su richiesta di So.Lo.Ri S.p.A., Syntax S.r.l. provvederà a predisporre le comunicazioni preventive di iscrizione ipotecaria (previste espressamente dall'art. 77, comma 2-bis, del DPR n. 602/1973), da notificare ai contribuenti proprietari degli immobili, contenenti l'avviso che, in mancanza del pagamento delle somme dovute entro il termine di trenta giorni, sarà iscritta l'ipoteca.

2.2.7 Servizio di rendicontazione del riscosso e calcolo dei compensi di riscossione

Il servizio prevede la rendicontazione periodica del riscosso, secondo le modalità che verranno di volta in volta concordate con So.Lo.Ri. S.p.A., sui capitoli di bilancio nei quali il Comune convenzionato ha appostato inizialmente il gettito presunto della particolare Entrata.

Inoltre, sempre secondo le modalità che verranno di volta in volta concordate, Syntax si farà anche carico del calcolo dei compensi di riscossione, attraverso la predisposizione degli appositi prospetti.

A seguito di tali elaborazioni periodiche, i dati relativi agli importi incassati ed ai compensi maturati saranno consultabili presso il Portale dell'Ente dove, nell'apposita sezione, verrà fornita una rendicontazione sintetica ed analitica secondo diversi aspetti e livelli di dettaglio. In particolare al personale preposto sarà messo a disposizione un cruscotto, costituito da tabelle, grafici e report, atto a fornire una panoramica intuitiva e immediata dello stato della riscossione e dei relativi compensi maturati.

2.2.8 Servizio periodico di verifica e scheduling delle attività di supporto operativo alla gestione delle Entrate

L'erogazione di tale servizio prevede incontri periodici Syntax/So.Lo.Ri. S.p.A. nei quali si provvederà alla definizione delle attività che dovranno essere prese in carico da Syntax S.r.l. relativamente ai servizi di supporto operativo di back-office tributario, con particolare riferimento alle attività di schedulazione dei nuovi carichi (o commesse) da emettere. Nel caso in cui tali attività vengano erogate da Syntax direttamente presso la sede di So.Lo.Ri. S.p.A., come condizione di miglior favore per So.Lo.Ri. S.p.A., non si provvederà all'addebito delle spese di trasferta sostenute dal personale impiegato fino alla concorrenza di 2 giornate di assistenza mensili.

2.3. SERVIZI PROFESSIONALI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

I servizi di seguito menzionati verranno erogati da Syntax sulla base di formali richieste da parte dei referenti operativi di SO.LO.RI. S.p.A., che dovranno essere inoltrate tramite l'apposito modulo web di ticketing, integrato nella suite applicativa Gestel/Web, o anche a mezzo posta elettronica.

Per ogni richiesta, che dovrà essere corredata con i necessari requisiti, la Syntax provvederà alla sua istruttoria, fornendo a SO.LO.RI. S.p.A. lo stato di avanzamento delle attività sempre tramite il modulo di ticketing.

Periodicamente (su base trimestrale) la Syntax presenterà a SO.LO.RI. S.p.A. un apposito documento con lo stato di avanzamento dei servizi erogati (SAL), corredati dagli estremi delle richieste, con l'evidenza delle giornate di assistenza erogate, che dovrà essere approvato da SO.LO.RI. (anche tacitamente trascorsi 10 giorni dall'invio) prima che la Syntax possa procedere all'emissione della fattura.

2.3.1. Servizio di gestione dei "template" documentali

Tale servizio, su richiesta del Committente, prevede la produzione e la personalizzazione dei layout di stampa (ed anche di sola visualizzazione) di tutte le tipologie di documenti gestiti da So.Lo.Ri. S.p.A. con il sistema Gestel/Web.

In particolare il servizio prevede la gestione dei layout documentali di tutti gli avvisi di pagamento gestiti (ordinari, suppletivi, accertativi, coattivi, ecc.), dei relativi provvedimenti di sgravio, degli estratti conto, dei piani di rientro, ecc. e la loro personalizzazione per tutti i comuni convenzionati con So.Lo.Ri. S.p.A.

Sulla base di tali "template" viene poi effettuata la "renderizzazione" nel formato pdf degli avvisi, a partire dai quali sarà possibile effettuare la produzione dei plichi (costituiti dai fogli informativi dell'avviso e dai bollettini di pagamento) da recapitare ai contribuenti secondo le modalità previste (posta ordinaria, raccomandata A/R, e-mail, PEC, ecc.).

2.3.2 Servizio di aggiornamento periodico Banche Dati tributarie

L'erogazione di tale servizio, su richiesta del Committente, a titolo di esempio, prevede:

- L'aggiornamento massivo delle rubriche anagrafiche dei contribuenti (a partire dalle forniture aggiornate del demografico del Comune o della CCIAA);
- L'aggiornamento massivo delle rubriche anagrafiche degli oggetti catastali a partire dalle forniture catastali dell'Agenzia delle Entrate (sia censuarie che cartografiche).

2.3.3. Servizio di migrazione banche dati tributarie

Il servizio prevede la migrazione e la conversione delle banche dati tributarie dei Comuni di nuova acquisizione, ovvero l'insieme delle attività per eseguire un "porting" completo dei dati presenti sui sistemi legacy in uso dall'Ente, verso la piattaforma Gestel/Web, lasciando inalterati i dati di partenza. Il servizio di migrazione e conversione, ha lo scopo di preservare i dati presenti nell'applicazione di partenza (replicandoli, ed eventualmente bonificandoli, nella applicazione di destinazione), combinandoli con i vantaggi derivati dall'adozione della suite Gestel/Web.

Prerequisito fondamentale, per garantire la correttezza formale e funzionale della migrazione, è rappresentato dall'analisi tecnica sull'architettura di partenza, in modo da ricostruire i modelli logico/fisico dei dati e di conseguenza stimare lo sforzo necessario per implementare le interfacce software per la trasposizione dei tracciati esterni da acquisire all'interno della suite applicativa Gestel/Web.

Indipendentemente dalle tipologie di entrate e dal numero di avvisi che saranno presi in carico, la Sintax, nella fase iniziale di erogazione della fornitura provvederà comunque all'avvio di tutti i servizi professionali propedeutici alla messa in esercizio, nel proprio data center, dell'architettura applicativa e tecnologica illustrata.

In particolare, tra tali servizi figurano:

- La predisposizione per So.Lo.Ri. S.p.A. di un'architettura tecnologica che consenta:
 - La profilazione dei propri operatori ed eventualmente di quelli degli Enti convenzionati;
 - La gestione dei documenti di pagamento delle diverse entrate che, per ogni emissione, riceverà i layout informativi che verranno concordati;
 - La gestione delle modalità di riscossione e rendicontazione conformi alle diverse esigenze riportate nelle Convenzioni sottoscritte da So.Lo.Ri. S.p.A. con i propri Enti.
- La predisposizione delle interfacce applicative per il trattamento delle banche dati da trasferire (o da acquisire) dagli applicativi in uso presso i Comuni Convenzionati.

2.3.4. Servizio di formazione e addestramento

Rientrano in questo ambito l'insieme delle attività necessarie all'acquisizione, da parte delle diverse tipologie di utenti di So.Lo.Ri. S.p.A. e dei Comuni Convenzionati, delle competenze necessarie ad operare con la suite applicativa oggetto della fornitura. L'attività di formazione sarà erogata dal personale Sintax in loco e/o attraverso l'ausilio di appositi strumenti fruibili tramite internet.

2.3.5. Servizio di sviluppo ad hoc di nuove funzionalità

Il servizio, attivabile su specifica richiesta di So.Lo.Ri. S.p.A., comprende ad esempio:

- L'implementazione di nuove funzionalità applicative da sviluppare ad hoc;

- La gestione e trattamento di banche dati finalizzate alla produzione di flussi di export per terze parti;
- Lo sviluppo delle interfacce sw per la trasposizione dei tracciati dei carichi esterni da acquisire nel portale della riscossione;
- L'implementazione dei template di stampa degli avvisi e dei bollettini secondo le specifiche fornite da So.Lo.Ri. S.p.A.;
- Lo sviluppo di interfacce per l'alimentazione automatica della contabilità;
- La realizzazione di particolari report statistici.

2.3.6 Servizi di supporto tecnico-sistemistico ed assistenza in loco

Il servizio prevede l'insieme di interventi articolati di natura tecnico-sistemistica su apparecchiature HW, TLC o su SW di base posseduti da So.Lo.Ri. S.p.A. o dai suoi Enti convenzionati.

I suddetti servizi verranno erogati dalla Sintax sulla base di formali richieste da parte del referente operativo che verrà individuato da So.Lo.Ri. S.p.A.

Tali richieste potranno essere inoltrate anche a mezzo posta elettronica o tramite l'apposito prodotto web di ticketing.

2.4. SERVIZIO DI GESTIONE DEL NODO DEI PAGAMENTI (PAGOPA)

PagoPA è la nuova modalità standardizzata per effettuare i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione attraverso il Nodo dei Pagamenti (o SPC: Sistema Pubblico di Connettività), l'infrastruttura tecnologica sviluppata e realizzata dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e gestita dalla società PagoPA S.p.A. che garantisce l'interoperabilità tra gli Enti Creditori aderenti ed i Prestatori dei servizi di pagamento (detti PSP, ovvero banche, uffici postali, Lottomatica, ecc.).

La Sintax ha completato l'iter di qualificazione della propria infrastruttura applicativa al fine di renderla conforme al modello dei servizi elaborato da PagoPA.

So.Lo.Ri. è stata riconosciuta intermediario tecnologico e si avvalerà della Sintax per la gestione applicativa del dialogo tecnico con la piattaforma pagoPA. I costi annui previsti che Sintax sosterrà per tale attività di supporto, e che saranno rimborsati da SO.LO.RI., verranno appositamente quantificati nel prospetto di cui all'ALLEGATO 1.

2.5. SERVIZIO DI FIRMA ELETTRONICA MASSIVA DEI DOCUMENTI DI PAGAMENTO

Il servizio prevede la fornitura:

- del framework appositamente implementato dalla Sintax per la "Firma Digitale Automatica" dei documenti di pagamento da recapitare mediante PEC, che garantisce le performance necessarie alla gestione di un elevato volume di documenti;
- delle relative credenziali di firma automatica, appositamente acquisite dalla Sintax (al momento sono stati forniti quattro certificati nominativi).
- Del servizio di firma massiva di tutti i documenti di pagamento, previa renderizzazione nel formato pdf, da recapitare mediante PEC o piattaforma SEND.

L'eventuale futuro utilizzo del servizio di apposizione delle "marche temporali" verrà analizzato e quotato solo nel caso di effettiva necessità.

2.6. SERVIZI DEL PRESENTE CONTRATTO CHE SARANNO EROGATI GRATUITAMENTE DALLA SINTAX

2.6.1. Accesso degli operatori dei comuni convenzionati con So.Lo.Ri. alle proprie banche dati tributarie

Tale servizio, la cui remunerazione nel precedente contratto era pari al 70% della sola quota parte del servizio di hosting, sarà adesso erogato gratuitamente per tutta la durata del presente contratto.

2.6.2. Fornitura del Portale "Spazio Enti"

Per tutta la durata del presente contratto la fornitura del Portale Spazio Enti (che di recente è stato oggetto di un corposo aggiornamento necessario all'operatività del Comune di Verona) e dei relativi servizi associati (ovvero manutenzione, help desk ed hosting) sarà erogata gratuitamente.

2.6.3. Fornitura del Portale delle Commesse

Per tutta la durata del presente contratto la fornitura del Portale delle Commesse e dei relativi servizi associati (ovvero manutenzione, help desk ed hosting) sarà erogata gratuitamente.

2.6.4. Servizio visura immobili e gestione delle ipoteche

Il nuovo servizio di visura immobili e gestione delle ipoteche di cui al paragrafo 2.2.6. sarà erogato gratuitamente per tutta la durata del presente contratto.

2.6.5. Servizio di firma elettronica massiva dei documenti di pagamento

Il nuovo servizio di firma elettronica massiva dei documenti di pagamento di cui al paragrafo 2.5. sarà erogato gratuitamente per tutta la durata del presente contratto.

ART. 3 CORRISPETTIVI

Come anticipato, per la fornitura in locazione della suite applicativa Gestel/Web e per l'erogazione del servizio di supporto operativo per la gestione delle Entrate verranno applicati dei canoni unitari per ogni singolo avviso di pagamento emesso, indipendentemente dalla tipologia di Entrata referenziata nell'avviso (IMU, TARI, ICP, ecc.), dalle modalità di emissione (massiva o puntuale), dal segno dell'avviso (avviso di pagamento o discarico), della tipologia di emissione (principale o suppletiva) o, infine, dalla sua natura (ordinaria, coattiva). Per la gestione dell'IMU e delle altre entrate il cui pagamento è su base volontaria, il calcolo dei canoni, anziché agli avvisi di pagamento emessi, sarà effettuato in riferimento al numero distinto dei contribuenti dell'Ente tenuti al pagamento dell'Entrata.

Sulla base di tali premesse, nel prospetto di cui all'ALLEGATO 1 vengono riportati i valori dei corrispettivi unitari per avviso emesso e per l'erogazione dei prodotti e dei servizi di cui al precedente paragrafo.

Ai fini del calcolo e della rendicontazione dei canoni maturati e dei servizi erogati, di cui al suddetto prospetto, viene accordato quanto segue:

- Per semplificare la contabilizzazione dei canoni/servizi maturati e non fatturati, come già anticipato, la Syntax provvederà a rendere disponibili su base trimestrale appositi prospetti di rendicontazione con gli elenchi analitici dei carichi emessi e dei servizi resi.

- A So.Lo.Ri. S.p.A. sarà reso disponibile il programma di ticketing della Syntax, sviluppato su piattaforma JIRA, che gestisce il tracking di tutte le segnalazioni effettuate dagli operatori, nei modi e nei tempi sopra richiamati.

ART 4 LIVELLI DI SERVIZIO - specifiche

Relativamente all'erogazione dei servizi inerenti al presente accordo quadro, verranno garantiti i seguenti SLA:

- Offerta economica, con valutazione di tempi e costi, per l'erogazione dei servizi di attivazione e d'impianto della banca dati di un nuovo Comune (o di una nuova entrata di un comune preesistente): 5 giorni;
- Gli SLA relativi all'erogazione di tutti i servizi contemplati dal presente contratto vengono riportati nell'ALLEGATO 2

ART. 5 CONDIZIONI DI FATTURAZIONE

Si specifica che gli importi ricompresi nell'ALLEGATO 1 sono al netto di I.V.A. ordinaria.

Si specifica inoltre che la modalità di fatturazione avverrà su base trimestrale nell'anno di riferimento con la seguente modalità di pagamento: 60 gg data fattura. La liquidazione delle fatture dovrà recare indicazione dei codici di supporto alla fatturazione elettronica e del CIG di tracciabilità del presente affidamento n. 8600157212.

Nel caso in cui il pagamento del compenso pattuito sia effettuato oltre 30 giorni dalla presentazione della fattura, di cui al precedente punto 6, saranno da corrispondere gli interessi di mora ai sensi di legge previsti per le transazioni commerciali ai sensi e per gli effetti del D.lgs. 231/02 e successive modifiche e integrazioni per gli interessi legali

ART. 6 DURATA DEL CONTRATTO

- a. La durata e la validità del presente contratto è pari a 36 mesi, ovvero dal 01/10/2024 fino al 30/09/2027.
- b. Viene prevista comunque la possibilità ex-lege art. 106 d.lgs. 50/2016 di prevedere fino a 6 mesi proroga, nelle more di una modifica contrattuale o dell'individuazione di un nuovo contraente.
- c. È comunque specificato che il contratto possa essere sciolto secondo le modalità dell'art. 109 del D.lgs. 50/2016, oltreché ai sensi dell'articolo 1372 del codice civile, ovvero per mutuo consenso, che specifica l'accordo contrattuale con il quale le parti sciolgono il presente contratto esclusivamente a causa della cessazione della Società So.Lo.Ri. S.p.A.
- d. Eventuale disdetta avverrà in via formale di una delle due parti, che dovrà essere formalizzata, tramite PEC o raccomandata A/R, entro l'ultimo quadrimestre di scadenza, ovvero entro il 30 dicembre dell'anno "n" di riferimento.

ART. 7 CAUZIONE

L'impresa Syntax S.r.l. s'impegna a costituire una regolare garanzia cautelativa a favore di So.Lo.Ri. S.p.A. attraverso una polizza fideiussoria che copra tutta la durata contrattuale, per un importo annuale pari ad Euro 30.000,00 (trentamila,00).

So.Lo.Ri S.p.A., potrebbe escludere in tutto o in parte la somma posta a garanzia del presente contratto qualora vengano rilevati malfunzionamenti del servizio e/o interruzione di pubblico servizio per le attività in gestione da parte dei Comuni Soci, oggetto del presente contratto.

Tale fideiussione potrà essere svincolata qualora, alla scadenza del contratto, nello stato avanzamento lavori delle attività contrattualizzate, So.Lo.Ri. S.p.A. non abbia rilevato anomalie che possano aver pregiudicato i contratti di servizio con i Soci.

La fideiussione dovrà essere costituita alla sottoscrizione del presente contratto.

ART. 8 POLIZZA ASSICURATIVA

Si dà atto che l'aggiudicatario deve possedere una assicurazione per la responsabilità civile contro i rischi professionali, con apposita polizza con una Compagnia Assicurativa di primaria importanza, per un massimale di almeno 500.000,00 Euro. La copia della Polizza verrà allegata al presente contratto

ART. 9 CLAUSOLE DI PIANIFICAZIONE DEGLI OBIETTIVI E DEI RISULTATI ATTESI

So.Lo.Ri. S.p.A. si riserva annualmente di prevedere delle implementazioni che dovranno essere soddisfatte da Syntax S.rl. nei modi e nei tempi concordati tra le parti al fine di perfezionare i servizi offerti ai Soci, ovvero agli utenti finali della Società.

L'atto bilaterale che regola le clausole di pianificazione degli obiettivi annuali e dei risultati attesi riguarderà principalmente lo sviluppo, la realizzazione, oltreché l'implementazione, di applicativi individuati per migliorare e/o adeguare il software alla normativa vigente, regolare i rapporti con i contribuenti, Enti Soci, Enti Impositori, ovvero tendere all'efficienza della Transizione Digitale.

ART. 10 RECESSO (A FACOLTÀ DELLE PARTI)

Il diritto di recedere dal contratto deve essere esercitato dall'affidatario ai sensi dell'art. 6 comma d) del presente contratto in modo da non recare pregiudizio alla Committente.

La Committente può recedere dal contratto, revocando il mandato conferito ai sensi dell'art. 123 del D.lgs. 36/2023.

ART. 11 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DELL'AGGIUDICATARIA

L'affidataria si impegna ad eseguire il servizio in conformità a quanto stabilito all'art. 1 e all'art. 2 del presente contratto.

Si impegna inoltre ad aggiornare ed implementare le misure di sicurezza per adeguarsi alla direttiva europea NIS2.

ART. 12 OBBLIGHI DELLA COMMITTENTE

La Committente s'impegna a:

- a) Rispettare le disposizioni vigenti indicate nel presente contratto.
- b) Comunicare all'aggiudicatario eventuali aggiornamenti dei dati che siano funzionali alla corretta esecuzione del servizio;

ART. 13 PENALI

Il presente contratto prevede quale penale per recesso anticipato da parte dell'Aggiudicataria l'escussione totale dell'importo posto a garanzia di cui all'art. 7.

Tale condizione si verifica qualora Syntax S.r.l. recedendo dal presente contratto possa recare danno alla Committente o ai relativi Soci creando pregiudizialmente interruzione del servizio oggetto del presente contratto.

I ritardi di consegna degli applicativi di cui all'art. 9 oltre 60gg dalla data prestabilita tra le parti, comporteranno uno sconto in fattura pari al 10% della spesa preventivata per la realizzazione, o implementazione, del relativo applicativo approvato tra le parti.

Le penali che il committente potrà applicare all'aggiudicatario in merito all'erogazione dei servizi contrattuali, i cui tempi di evasione eccedono gli SLA associati, vengono riportati nell'ALLEGATO 2.

ART. 14 RISERVATEZZA

Ciascuna Parte è tenuta, anche in corso di rapporto, al riserbo sulle informazioni custodite e confidenziali ricevute e a conservarle con misure di sicurezza e un grado di attenzione non inferiori a quelli applicati alle proprie informazioni riservate, garantendo una adeguata protezione contro la diffusione, la riproduzione o l'utilizzo non autorizzati. In alcun modo, pertanto, l'aggiudicatario sarà autorizzato a dare diffusione e/o divulgazione delle informazioni riservate e confidenziali della Committente, vincolandosi alla massima riservatezza e sicurezza nel trattamento di dati, informazioni, documenti, procedure e/o qualsivoglia altra informazione riservata e confidenziale inerente la Committente e/o all'attività della predetta o a questa anche indirettamente riconnessa.

ART. 15 FORO COMPETENTE E CLAUSOLE FINALI

Ogni controversia relativa al presente capitolato sarà di esclusiva competenza del Foro di Verona. Per tutto quanto non previsto nel presente capitolato si intendono qui riportate le norme vigenti in materia.

ART. 16 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e s.m.i. e del regolamento UE 2016/679 la Committente autorizza la l'aggiudicatario al trattamento dei propri dati personali per l'esecuzione degli incarichi ad esso affidati.

In particolare la Committente attesta di essere stata informata circa:

- a) le finalità e le modalità del trattamento cui sono destinati i dati;
- b) la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati;
- c) le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere;
- d) i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati e l'ambito di diffusione dei dati medesimi;

e) i diritti di cui all'art. 7 del D.lgs. 196/03.

ART.17 SERVIZI AGGIUNTIVI NON OGGETTO DEL PRESENTE CONTRATTO

Eventuali forniture aggiuntive, i cui dettagli non sono previsti nel presente contratto, verranno di volta in volta negoziate tra le parti e stipulati separatamente dal presente accordo.

ART. 18 SPESE ED ONERI ACCESSORI

Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese, oneri, contributi ed indennità previsti per la gestione del contratto. Le spese di bollo, di registrazione ed ogni altra spesa accessoria inerente al contratto sono a carico dell'aggiudicatario.

SINTAX SRL

SO.LO. RI SPA

L'Amministrare Delegato

L'Amministrare Unico

Ing. Roberto Sole

Rag. Giuseppe Moretto

Ai sensi e per gli effetti, dell'art. 1341 del Codice Civile, le parti dichiarano di accettare incondizionatamente gli articoli N. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 del presente contratto.

Verona, 

SINTAX SRL

SO.LO. RI SPA

L'Amministrare Delegato

L'Amministrare Unico

Ing. Roberto Sole

Rag. Giuseppe Moretto

ALLEGATO 1 - CORRISPETTIVI

1. Corrispettivi per la fornitura in modalità SAAS della suite applicativa Gestel/Web e del servizio di supporto operativo alla gestione delle Entrate degli Enti convenzionati con So.Lo.Ri. S.p.A.

I canoni unitari per singolo avviso emesso, di cui al seguente prospetto sono comprensivi:

- Della fornitura della suite applicativa Gestel/Web **di cui al paragrafo 2.1**;
- Della fornitura del servizio di supporto operativo alla gestione delle entrate **di cui al paragrafo 2.2**.

Canoni unitari per singolo avviso emesso, comprensivi della fornitura della suite Gestel/Web e dell'erogazione dei servizi di supporto operativo alla gestione delle Entrate				
Fornitura dei Moduli Gestel/Web		Fino a 1800.000 avvisi annui complessivi	Sconto % da applicare agli avvisi annui compresi nel range 180.001-300.000	Sconto % da applicare agli avvisi annui eccedenti i 300.000
Portale delle Entrate (canoni da applicare agli avvisi "origine" ordinari ed accertativi emessi dal portale delle Entrate, quali ad esempio. gli avvisi ordinari TARI emessi dal Comune di Verona. Include la fornitura del Portale della Riscossione)		€ 0,80	5%	10%
Portale delle Riscossione (canoni da applicare agli avvisi emessi dal portale della Riscossione, quali quelli "origine" derivanti da import dei carichi emessi con sistemi di terze parti o quelli "coattivi" emessi secondo le modalità previste dal workflow della riscossione)	Preavvisi di fermo	€ 3,55	5%	10%
	Altre tipologie di avvisi	€ 0,51	5%	10%
Portale del Contribuente		Per la fornitura del Portale dei Contribuenti, il canone verrà relazionato al numero di contribuenti registrati, in particolare è prevista l'applicazione: <ul style="list-style-type: none"> • Di un canone forfettario di € 15.300,00 annui fino alla concorrenza di 40.000 contribuenti registrati; • Un canone unitario aggiuntivo di € 0,10 per ogni contribuente registrato eccedente i primi 40.000. 		
Portale dell'Ente (o Spazio Enti) (4)		gratuito		
Portale delle Commesse		gratuito		

2. Corrispettivi per la fornitura dei servizi professionali di supporto specialistico

Per la fornitura dei servizi professionali di supporto specialistico **di cui al paragrafo 2.3**, i relativi corrispettivi verranno computati applicando le seguenti tariffe giornaliere:

- € 510,00 oltre IVA per le prime 75 giornate erogate nell'anno;
- € 484,50 oltre IVA per le giornate eccedenti le prime 75 e fino alla 150 giornate erogate nell'anno;
- € 459,00 oltre IVA per le giornate eccedenti le prime 150 giornate erogate nell'anno.

3. Corrispettivi per la fornitura del servizio di gestione del nodo dei pagamenti (PagoPA)

Per la fornitura del servizio di gestione del nodo dei pagamenti (PagoPA) **di cui al paragrafo 2.4**, qualora So.Lo.Ri. S.p.A. dovesse decidere di procedere all'attivazione del servizio, si provvederà alla fatturazione dei seguenti corrispettivi:

- Un canone annuo forfettario **di € 40.800,00** oltre IVA comprensivo della gestione dei primi 400.000 pagamenti annui.
- Per i pagamenti eccedenti i primi 400.000 annui sarà applicato un canone unitario di **€ 0,14** oltre IVA (il mercato è posizionato tra € 0,20 ed € 0,23 per singolo pagamento).

4. Corrispettivi per la fornitura servizio di firma elettronica massiva dei documenti di pagamento

La fornitura del servizio di firma elettronica massiva dei documenti di pagamento di cui al paragrafo 2.5, come indicato nel paragrafo 2.6.5, **sarà erogata gratuitamente**

ALLEGATO 2 – SLA SERVIZI CONTRATTUALI

Di seguito vengono definite le specifiche per la classificazione delle priorità, dei livelli di servizio (SLA) e delle penali applicabili ai servizi contrattuali erogati dall'aggiudicatario.

1. Terminologia.

Nel prospetto seguente viene riportato l'insieme dei termini (nomenclatura) utilizzati alla base delle suddette classificazioni:

Terminologia	Descrizione
Service Desk	<p>Il Service Desk, ovvero il servizio di assistenza della Syntax, viene gestito attraverso il portale di front office con il quale gli operatori del Committente possono segnalare all'aggiudicatario tutte le problematiche incontrate nell'utilizzo dell'infrastruttura Gestel/Web (segnalazioni) o richiedere (richieste) l'evasione dei servizi di cui al successivo paragrafo 2.</p> <p>Tutti gli operatori, una volta registrati nel portale, possono interagire col team di supporto, registrare le richieste/segnalazioni e consultarne lo stato di avanzamento.</p> <p>Le attività erogate dal team Syntax del Service Desk, per l'evasione delle richieste, possono essere così identificate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ricezione delle richieste/segnalazioni; • Valutazione iniziale delle informazioni ricevute. In questa fase potrebbe essere necessario richiedere maggiori dettagli necessari al prosieguo dell'attività; • Valutazione iniziale dell'impatto e dell'urgenza per l'assegnazione della priorità e della definizione delle fasi di intervento. • Gestione delle procedure di escalation, nel caso di richieste che richiedono un intervento di risorse specialistiche al di fuori del team; • Risoluzione della richiesta.
Portale di Service Desk	<p>Portale web Service Desk Syntax: https://jira.syntaxinformatica.it/service-desk.</p> <p>La registrazione delle richieste di assistenza può essere effettuata h 24 tutti i giorni dell'anno.</p>
Orario di erogazione dei servizi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servizi di connettività: L'infrastruttura della suite applicativa Gestel/Web viene resa disponibile H24 tutti i giorni dell'anno. 2. Esecuzione degli interventi di assistenza: Il servizio di assistenza viene erogato dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 17:30, festivi esclusi (di cui Santo Patrono di Rende che cade il 20 febbraio). <i>Tale finestra temporale viene pertanto utilizzata per il calcolo dei livelli di servizio.</i>
Priorità	<p>Di seguito vengono definite le priorità che possono essere attribuite ad ogni richiesta di assistenza e che identificano l'urgenza con la quale essa deve essere evasa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Critica: Le richieste/segnalazioni con priorità critica richiedono un'azione immediata. Queste possono avere un impatto significativo sul business o sulla sicurezza (ad esempio: un'interruzione del servizio che impedisce al cliente di accedere ad una applicazione o all'intera infrastruttura Gestel/Web). 2. Alta: Le richieste/segnalazioni con priorità alta sono importanti e richiedono un'azione tempestiva, ma non sono necessariamente urgenti come quelle critiche (ad esempio: un bug che causa un malfunzionamento dell'applicazione o un problema che colpisce un numero significativo di utenti potrebbe essere considerato alto). 3. Media: Le richieste/segnalazioni con priorità media sono importanti ma possono essere evase in un lasso di tempo maggiore (ad esempio: miglioramenti di funzionalità esistenti o correzioni di bug meno critici).

	<p>4. Bassa:</p> <p>Le richieste/segnalazioni con priorità bassa sono meno urgenti e possono essere evase quando le risorse saranno disponibili o quando la coda delle richieste/segnalazioni in corso di lavorazione è significativamente ridotta (ad esempio: richieste di nuove funzionalità o miglioramenti minori).</p> <p><i>Quando gli operatori del committente registrano un ticket di assistenza nel portale di Service Desk, in base alla propria percezione, specificano anche la priorità con la quale deve essere evasa la richiesta. Al momento della presa in carico, come anticipato, la priorità assegnata può essere riclassificata dal team della Syntax, adducendo le opportune motivazioni. Solori ha poi la possibilità di accettare la riclassificazione o di inviare una richiesta di riesame, fino al raggiungimento di un accordo fra le Parti.</i></p>
Tempo di Presa In Carico (TPIC)	Intervallo temporale intercorrente fra la data di creazione della richiesta sul portale di Service Desk, effettuata dal cliente (<i>stato della richiesta: Waiting for Support</i>) e la conferma da parte del team Syntax di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l'effettuazione dell'intervento (<i>transizione di stato da Waiting for Support a qualsiasi altro stato</i>).
Effort	Sono i gg./uomo complessivamente necessari per evadere la richiesta.
Elapsed Time	È la durata in gg./uomo dell'attività, ovvero l'intervallo temporale tra inizio (DIA) e fine attività (DFA) che, essendo funzione del n° risorse impiegate, normalmente non coincide con l'Effort.
Sollecito	<p>Azione esercitata dal referente, che verrà incaricato dal Committente, in relazione ad alcune tipologie di richieste di servizi, i cui tempi di evasione eccedono quelli concordati. In tal caso le penali, a seconda della priorità della richiesta, vengono applicate a decorrere dall'ultimo sollecito ricevuto.</p> <p>Di seguito viene riportata la mappatura Priorità- Sollecito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Critica: 0 solleciti; • Alta: 1 sollecito a distanza di 5 giorni decorrenti dalla data prevista per l'evasione della richiesta (DFA); • Media: 2 solleciti pervenuti a distanza di almeno 10 gg decorrenti da DFA; • Bassa: 3 solleciti pervenuti a distanza di almeno 15 gg decorrenti da DFA.

2. Prospetto riepilogativo dei servizi contrattuali erogati

Nel prospetto seguente vengono riepilogati i servizi di cui ai precedenti paragrafi che l'aggiudicatario erogherà al committente nel corso della durata del contratto, corredando ognuno con un breve descrizione e la tipologia di SLA associata:

Riferimento contrattuale del servizio	Sigla del servizio	Descrizione	Tipologia di SLA applicato
Servizio di manutenzione correttiva (MAC) della suite GESTEL/WEB (par. 2.1.1)	GMAC	Gli interventi di manutenzione correttiva vengono classificati in funzione della gravità dei disservizi causati dal malfunzionamento: 1. Alta: Manutenzione correttiva bloccante (tutto il sistema o alcuni moduli sono indisponibili). 2. Media: Manutenzione correttiva non bloccante (tutte le funzionalità sono garantite ma l'anomalia rilevata non permette il normale svolgimento di un particolare modulo o funzione su Gestel/Web). 3. Bassa: Manutenzione correttiva non bloccante (tutte le funzionalità sono garantite e l'anomalia rilevata non pregiudica il normale svolgimento dell'attività amministrativa).	Tempo di risoluzione
Servizio di Help Desk sull'infrastruttura GESTEL/WEB (par. 2.1.2)	GSHD	Supporto agli utenti nell'impiego e nell'utilizzo della suite Gestel/Web.	Tempo di risoluzione.
Esercizio infrastruttura GESTEL/WEB (par. 2.1.3)	GINFR	Fornitura della piattaforma Gestel/Web in modalità SAAS ed esercizio operativo dell'ambiente IT. Il servizio contempla le garanzie di continuità operativa della piattaforma, la protezione dei dati e la gestione dell'Incident Management. Il servizio è sempre disponibile: 24hx7gg a settimana, mentre gli interventi di assistenza vengono erogati durante l'orario lavorativo del committente: dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 17:30, festivi esclusi (tra cui il Santo Patrono che cade ogni 20 febbraio).	% di Uptime della piattaforma.
Servizi professionali di supporto operativo alla gestione delle entrate	GSPSO	Gestione avvisature, acquisizione notifiche, gestione resi, riconciliazione pagamenti, gestione procedure cautelari ed esecutive, rendicontazione del riscosso e calcolo dei compensi di riscossione	Tempo di risoluzione.
Servizi professionali di supporto specialistico (par. 2.3)	GSPSS	Gestione dei "template" documentali, aggiornamento e/o migrazione delle Banche Dati tributarie, formazione e addestramento, di sviluppo ad hoc di nuove funzionalità, Servizi di supporto tecnico-sistemistico.	Tempo di risoluzione.

3. Prospetto riepilogativo delle segnalazioni attualmente censite nel Portale di Service Desk che gli operatori di Solori possono registrare

Nel prospetto seguente vengono riepilogate tutte le segnalazioni attualmente censite nel Portale di Service Desk che gli operatori di Solori possono registrare.

Nel prospetto ogni singola segnalazione viene associata alla corrispondente categoria ed al particolare servizio contrattuale di cui al paragrafo 2.

Categoria	Tipo segnalazione	Attività contrattua
Generale	1. Problema di collegamento a Gestel	GINFR
	2. Assistenza Commerciale/Amministrativa (es. richiesta di offerta)	GSPSS
	3. Attività Sistemistica	GSPSS
	4. Segnala un Bug	GMAC
	5. Suggestisci una nuova funzione software o un miglioramento	GSPSS
Supporto Gestel/Web	6. Supporto funzionalità Gestel/Web	GSHD
	7. Supporto Riscossione	GSHD
	8. Supporto Rifiuti Solidi Urbani	GSHD
	9. Supporto ICI/IMU/TASI	GSHD
	10. Supporto COSAP/ICP e Pubbliche Affissioni	GSHD
	11. Supporto Servizio Idrico	GSHD
	12. Supporto Imposta di Soggiorno	GSHD
	13. Supporto Servizi a Domanda Individuale	GSHD
	14. Supporto Lampade Votive e Servizi Cimiteriali	GSHD
	15. Supporto Consorzio Bonifica	GSHD
	16. Supporto Anagrafe Soggetti	GSHD
	17. Supporto Catasto Enti	GSHD
	18. Supporto PagoPa	GSHD
Servizi Professionali	19. Attivazione Firma Elettronica Atti	GSPSS
	20. Attivazione pagoPa	GSPSS
	21. Emissione Massiva Documenti di Pagamento	GSPSO
	22. Personalizzazione Layout di stampa	GSPSS
	23. Import Flusso Notifica	GSPSS
	24. Import Flusso Pagamenti	GSPSS
	25. Import Aggiornamento Anagrafico	GSPSS
	26. Report/Estrazione Dati	GSPSS
Operatori Gestel	27. Creazione Utente Gestel	GSHD
	28. Eliminazione Utente Gestel	GSHD
	29. Help Password Gestel	GSHD
	30. Profili Operatore Gestel	GSHD
Gestione Ente	31. Attivazione nuovo Ente	GSPSS
	32. Disattivazione Ente	GSPSS
	33. Abilitazione nuovi moduli	GSPSS
Portale dell'Ente	34. Attivazione Portale dell'Ente	GSPSS
	35. Creazione Utente Portale Ente	GSHD
	36. Eliminazione Utente Portale Ente	GSHD
	37. Help Password Portale Ente	GSHD

Portale Contribuente	38. Supporto Portale del Contribuente	GSHD
	39. Problemi di accesso al Portale del Contribuente	GINFR
	40. Attivazione Portale del Contribuente	GSPSS
	41. Eliminazione Utenti Portale Contribuente	GSHD
	42. Help Indirizzo Email	GSHD
	43. Help Password Portale Contribuente	GSHD
Portale Assistenza (Service desk)	44. Creazione Utente Portale Assistenza	GSHD
	45. Eliminazione Utenti Portale Assistenza	GSHD
	46. Help Password Portale Assistenza	GSHD
	47. Report Portale Assistenza	GSPSS

Tale elenco potrà essere soggetto ad aggiornamento nel caso sia necessario procedere alla gestione di nuovi servizi.

4. Prospetto degli SLA e delle penali applicabili alle varie tipologie di servizi contrattuali

Nel prospetto seguente, per ogni attività contrattuale, e per ognuna delle priorità previste, vengono assegnati il tempo di presa in carico della richiesta, l'eventuale uptime, lo SLA target ed infine l'eventuale penale da applicare.

Attività contr.	Tipologia	Priorità	Tempo di ripristino	UPTIME	SLA TARGET	PENALE	Note
GINFR	Support	CRITICA	ASAP	99,05%	< 99,05%	€ 0,07 per ogni minuto di superamento dello SLA nel corso dell'anno.	<p>La penale di € 0,07 al minuto corrisponde ad una penale giornaliera di 100 € (così calcolata: 0,0694 €/min * 60 min/h * 24 ore = € 100).</p> <p>Un uptime annuo del 99,05% implica una inattività del servizio dello 0,95%. Pertanto il tempo di inattività in un anno è pari a 3 Giorni 11 Ore 13 Minuti 12 Secondi (così calcolato: 365 gg/anno x 0,95% = 3,4675 giorni).</p> <p>Riassumendo, uno SLA < 99,05% significa che se in un anno dovesse essere superato il suddetto tempo di inattività, a Sintax potrà essere applicata una penale di € 0,07 per ogni minuto eccedente il suddetto periodo di inattività.</p>
GMAC	Support	ALTA			≤ 3 gg	€ 100 per ogni gg di ritardo dopo il primo sollecito.	
		MEDIA			≤ 5 gg	€ 75 €per ogni gg di ritardo dopo il secondo sollecito.	
		BASSA			≤ 7 gg	€ 50 per ogni gg di ritardo dopo il terzo sollecito.	
GSHD	Support	ALTA			≤ 4 gg	100 € per ogni gg di ritardo dopo il primo sollecito.	
		MEDIA			≤ 6 gg	75 € per ogni gg di ritardo dopo il secondo sollecito.	
		BASSA			≤ 8 gg	50 € per ogni gg di ritardo dopo il terzo sollecito.	

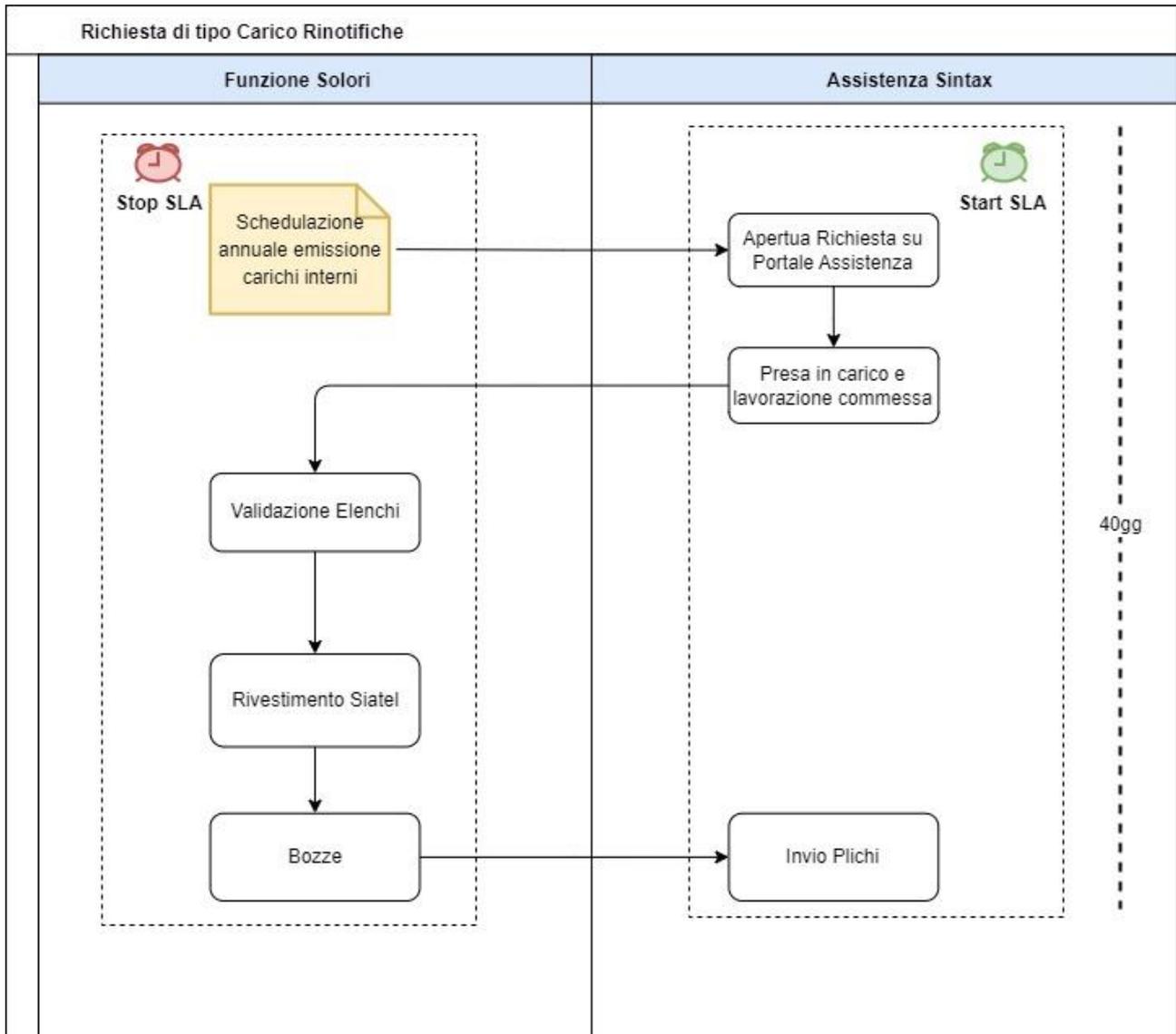
GSPSO	Support	ALTA			<i>Per i dettagli fare riferimento ai workflow relativi</i>	Al superamento dei 40 gg concordati, e fino al 60.mo giorno, applicazione di una penale pari all'1% dell'importo della commessa (calcolato sulla base dei canoni contrattuali di Allegato 1). Al superamento del 60.mo giorno applicazione di una penale giornaliera di € 50.	40 gg è il tempo concordato nel workflow della lavorazione
		MEDIA					
		BASSA					
GSPSS	Service Request	ALTA			(1)	100 € per ogni gg di ritardo dopo il primo sollecito.	
		MEDIA			(1)	75 € per ogni gg di ritardo dopo il secondo sollecito.	
		BASSA			(1)	50 € per ogni gg di ritardo dopo il terzo sollecito.	

(1) La data di consegna dell'attività (DFA), propedeutica al calcolo degli SLA relativi a GSPSS, viene sempre riportata nella segnalazione o nell'offerta collegata.

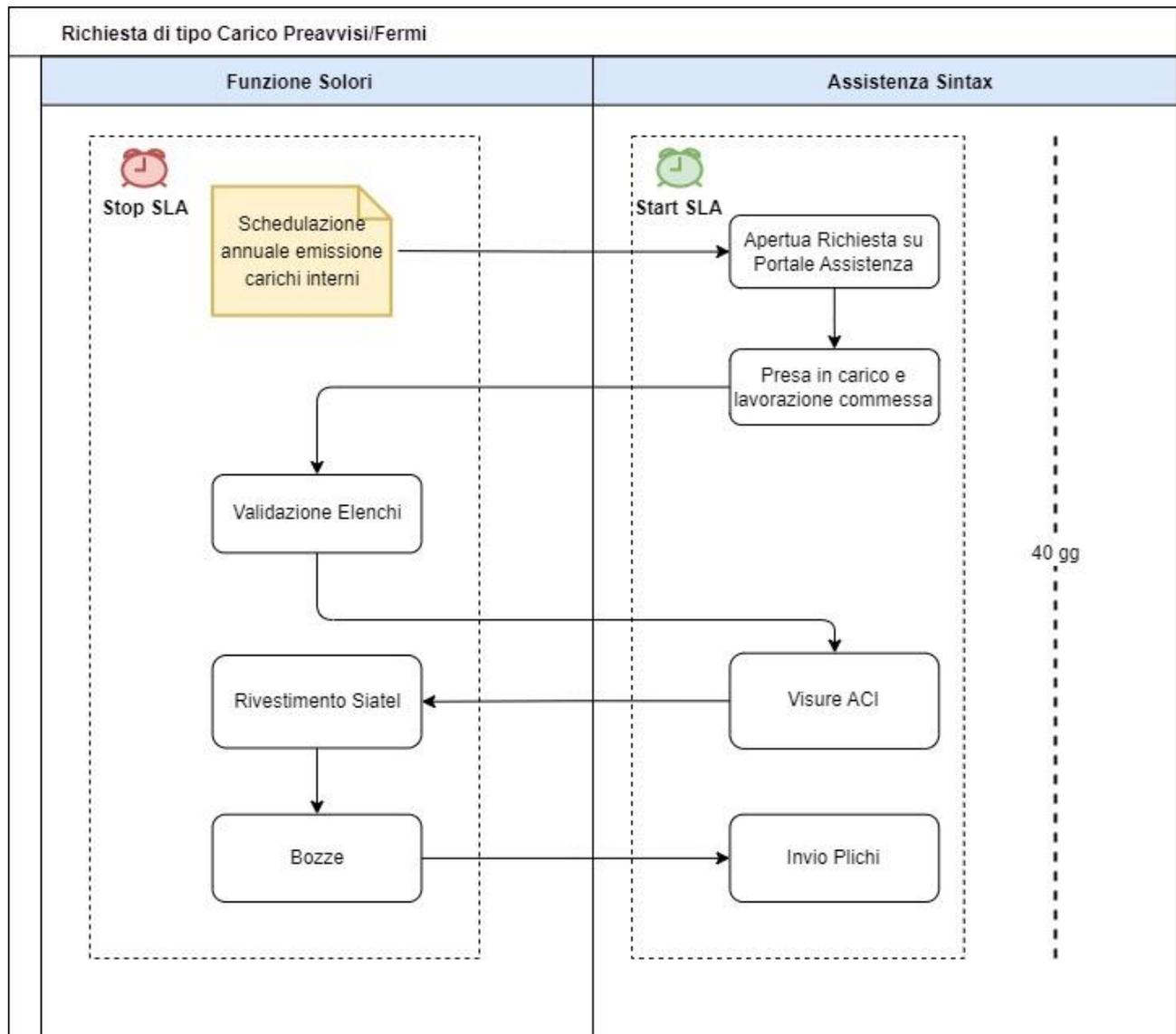
5. Workflow per attività di tipo GSPSO relativo alle sole commesse di Carichi Esterni



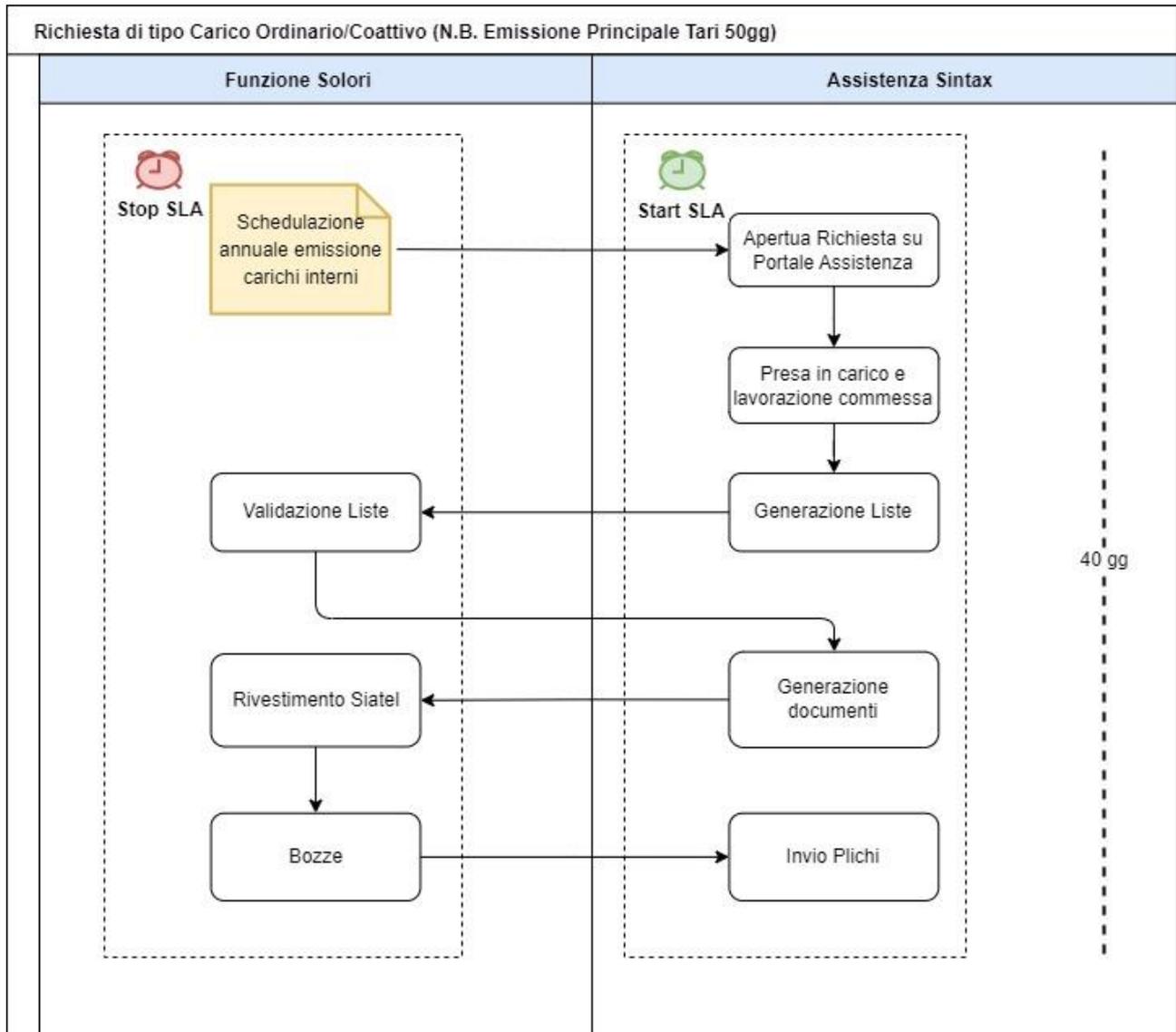
6. Workflow per attività di tipo GPSO relativo alle sole commesse di Rinotifiche



7. Workflow per attività di tipo GPSO relativo alle sole commesse di Preavvisi-Fermi



8. Workflow per attività di tipo GPSO relativo alle sole commesse di Ordinario-Coattivo



Sulla base di quanto riportato nei precedenti paragrafi dell'allegato 2, la gestione dei nuovi SLA e l'eventuale applicazione delle penali comporta la modifica del progetto di Service Desk finora utilizzato, per tener conto dei nuovi metodi di compilazione delle richieste, finalizzati ad esempio alla gestione delle nuove classificazioni, della loro rimappatura con le tipologie dei servizi contrattuali erogati e l'implementazione di un nuovo workflow.

Pertanto, per tener conto della messa in esercizio di una nuova versione del portale di Service Desk, il primo semestre di vigenza del contratto sarà esente dall'applicazione di possibili penali, nel corso del quale la Sintax potrà rivedere, portandoli nelle condizioni di regime, sia le modalità di erogazione dei servizi contrattuali che dei prodotti utilizzati.